

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada perkembangan dunia bisnis di era globalisasi saat ini sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mengelola, mengatur dan mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan atau organisasi karena manusia menjadi pelaku, perencana dan penentu dalam terwujudnya keberhasilan suatu perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan tidak akan mungkin terwujud tanpa keikutsertaan dan peran aktif karyawan. Karyawan merupakan modal utama yang perlu diperhatikan oleh pemimpin dan manajer perusahaan agar dapat terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama suatu perusahaan agar dapat berkembang dengan baik demi kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan.

Dengan berkembangnya dunia bisnis saat ini menimbulkan persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat. Hal ini menandakan bahwa suatu perusahaan dituntut untuk senantiasa memperhatikan dan mengelola para karyawannya secara *professional* guna mendapatkan sumber daya manusia yang unggul serta memenangkan persaingan. Sumber daya manusia yang unggul yaitu sumber daya yang memiliki kualitas kerja yang baik dan mampu bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan.

Terdapat sebuah perusahaan yang secara khusus menyediakan dan menghasilkan tenaga kerja yang menjadi produk mereka. Tenaga kerja yang perusahaan tersebut hasilkan merupakan faktor utama dari segala aspek penentu keberlangsungan hidup perusahaan. Sebab perusahaan tersebut secara langsung menyediakan jasa tenaga kerja kepada perusahaan lain yang membutuhkan. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan alih daya (*outsourcing*).

Outsourcing (alih daya) pada umumnya adalah suatu penyerahan tanggung jawab kegiatan perusahaan kepada pihak lain (*outside provider*). Perusahaan *outsourcing* menyediakan tenaga kerja untuk perusahaan yang membutuhkan perekrutan tenaga kerja baru. Perekrutan tenaga kerja melalui *outsourcing* dianggap dapat menguntungkan perusahaan penyewa jasa *outsourcing* karena pihak perusahaan dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi perusahaan.

Menurut Pasal 1601 b KUH Perdata Tahun 2003, *outsourcing* disamakan dengan perjanjian pemborongan, sehingga pengertian *outsourcing* adalah suatu perjanjian dimana pemborong mengikatkan diri untuk membuat suatu kerja tertentu bagi pihak lain yang memborongkan pekerjaan kepada pihak pemborongan dengan bayaran tertentu. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 64 sampai dengan Pasal 66 tentang ketenagakerjaan, yang isinya mengatakan “Adanya perjanjian yang dibuat antara pengusaha dan tenaga kerja, dimana perusahaan tersebut dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan yang dibuat secara tertulis”.

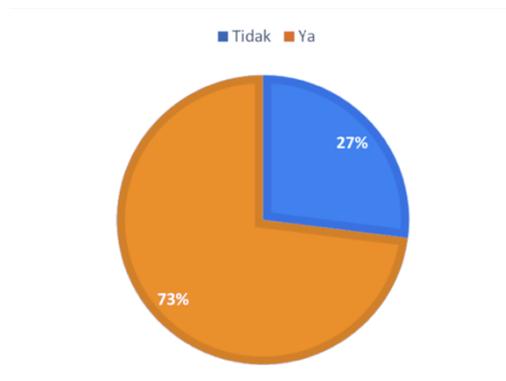
Bentuk perjanjian kerja yang biasanya digunakan adalah PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu). Mengacu pada pasal 59 ayat 1 UU No. 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, PKWT adalah perjanjian kerja antara tenaga kerja dengan pengusaha yang hanya dibuat untuk pekerjaan tertentu yang menurut jenis dan sifat atau kegiatan pekerjaannya akan selesai dalam waktu tertentu.

Pasal 1 ayat (2) Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP. 220/MEN/2007 tentang Syarat Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain, mengartikan pekerja/ buruh sebagai “Setiap orang yang bekerja pada perusahaan penerima pemborongan pekerjaan dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain”. Dari definisi pekerja dan *outsourcing* di atas, dapat diartikan bahwa pekerja *outsourcing* adalah setiap orang yang bekerja pada perusahaan penyedia tenaga *outsourcing* dengan menerima upah atau imbalan yang kemudian oleh perusahaan penyedia tenaga *outsourcing* tersebut dialihkan kepada perusahaan pemberi kerja dengan perjanjian tertulis.

Dalam hubungan ini terdapat dua perusahaan yang terlibat. Perusahaan pertama yang terlibat adalah perusahaan *Outsourcing*, yaitu perusahaan yang khusus menyeleksi, melatih dan memperkerjakan tenaga kerja yang menghasilkan suatu produk/jasa tertentu untuk kepentingan perusahaan lainnya yang dikenal sebagai perusahaan *Outsourcing* (perusahaan penyedia jasa dan tenaga kerja). Sedangkan perusahaan yang kedua merupakan perusahaan pengguna jasa *Outsourcing* (Safira, 2018).

Banyaknya perusahaan-perusahaan di Indonesia yang memakai jasa tenaga kerja *outsourcing* hal ini diperkuat dengan adanya data hasil riset PPM Manajemen

yang menunjukkan bahwa perusahaan negeri maupun swasta di Indonesia lebih memilih untuk menggunakan tenaga kerja dari perusahaan alih daya untuk membantu proses penyelesaian bisnis dengan biaya tenaga kerja yang relatif lebih murah karena perusahaan pengguna jasa *outsourcing* tidak mengeluarkan biaya untuk pelatihan, data hasil kuesioner riset PPM manajemen mengenai jumlah perusahaan yang menggunakan jasa tenaga kerja *outsourcing* adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1
Perusahaan yang Menggunakan Tenaga *Outsourcing* di Indonesia

Sumber : Divisi Riset PPM Manajemen, 2018

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui bahwa dari 73% perusahaan banyak yang menggunakan tenaga *outsourcing*. Dalam kegiatan operasionalnya perusahaan yang menggunakan tenaga *outsourcing* merupakan perusahaan yang bergerak dalam industri perbankan, kertas, jasa pendidikan, pengolahan karet & plastik, serta industri makanan & minuman, sedangkan sisanya yaitu 27% tidak menggunakan tenaga *outsourcing*. Dengan banyaknya perusahaan yang menggunakan tenaga *outsourcing* hal tersebut mendorong munculnya perusahaan-perusahaan penyedia layanan jasa *outsourcing* di Indonesia.

Terdapat beberapa perusahaan *outsourcing* yang berada di Kota Bandung, berikut ini merupakan data peringkat dalam pencapaian penggunaan jasa pada perusahaan *outsourcing* di kota Bandung.

Tabel 1.1
Peringkat Perusahaan *Outsourcing* di Kota Bandung Tahun 2021

| No | Nama Perusahaan | Pencapaian Pengguna Jasa (%) |
|----|---------------------------------|------------------------------|
| 1. | PT. Gada Elang Sakti (GES) | 90 |
| 2. | PT. Masadenta | 88 |
| 3 | PT. Abadi 123 | 85 |
| 4. | PT. Sentral Wahana Artha (SWAT) | 75 |

Sumber : HRD PT. Sentral Wahana Artha Bandung,2022

Berdasarkan pada Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa dari beberapa perusahaan penyedia jasa *outsourcing* yang tercantum, PT. Sentral Wahana Artha Bandung menduduki peringkat terakhir dalam pencapaian pengguna jasa dibandingkan dengan perusahaan lainnya yaitu sebesar 75%. Hal ini menarik peneliti untuk menjadikan PT. Sentral Wahana Artha Bandung sebagai objek dalam penelitian ini.

PT. Sentral Wahana Artha Bandung merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan jasa tenaga kerja yang telah didirikan sejak 22 Mei 2009. Perusahaan ini bergerak dalam bidang pelayanan jasa *outsourcing security services*, *cleaning Services*, jasa parkir dan *back office*. PT. Sentral Wahana Artha Bandung memiliki beberapa vendor/klien tetap diantaranya yaitu Starcom, Elite Paper Indonesia, Tea Garden Resort, Al- Irsyad Satya, Pribadi Bilingual Boarding School

Bandung, Amara Residence, Bumi Samami, Fairy Garden by the lodge, The Duck King Group, Badung, Yogya Group, Galeri Ciumbuleuit Hotel & Apartment.

Keberadaan karyawan *outsourcing* harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang positif pada kemajuan perusahaan. Untuk itu perusahaan perlu menerapkan kebijakan mengenai pengelolaan sumber daya manusia. Namun kebijakan yang diterapkan perusahaan terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan karyawan *outsourcing* sehingga menyebabkan timbulnya keinginan karyawan *outsourcing* untuk berhenti bekerja dari perusahaan atau *turnover intention*.

Turnover intention menjadi problematika di ruang lingkup perusahaan. Keinginan untuk keluar kerja (*turnover intention*) pada dasarnya merupakan suatu keadaan dimana karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan lain, namun belum diwujudkan dalam suatu tindakan pasti untuk meninggalkan perusahaan. *Turnover* (pergantian tenaga kerja) merupakan wujud nyata dari *turnover intention* yang dapat menjadi masalah serius bagi perusahaan atau organisasi, khususnya apabila yang keluar adalah tenaga kerja yang memiliki keahlian, kemampuan, terampil, dan berpengalaman atau tenaga kerja yang menduduki posisi vital dalam perusahaan, sehingga dapat mengganggu efektivitas jalannya perusahaan. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian karyawan perusahaan.

Turnover karyawan yang tinggi, secara lambat tetapi pasti akan menyebabkan perusahaan mengalami kemunduran kinerja. *Turnover* merupakan kriteria yang cukup baik untuk mengukur stabilitas perusahaan dan dapat

mencerminkan kinerja dari perusahaan. Perpindahan karyawan sangat dibutuhkan bagi perusahaan pada karyawan yang memiliki produktivitas rendah. Namun, perpindahan yang terlalu tinggi memberikan kerugian yang besar bagi perusahaan. M Irfan (2017) menjelaskan tingginya tingkat *turnover* karyawan pada perusahaan dapat dilihat dari seberapa besar keinginan berpindah yang dimiliki karyawan suatu perusahaan.

Penarikan diri seseorang keluar dari suatu organisasi (*turnover*) dapat diputuskan secara dua sebab, yaitu yang pertama *voluntary turnover* (sukarela) merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Dan yang kedua *involuntary turnover* (tidak sukarela) atau pemecatan menggambarkan pemberi kerja (*employer*) untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya (Robbins, 2017:38),

Karyawan yang meninggalkan perusahaan sebagian besar karena alasan sukarela dapat dikategorikan atas perpindahan kerja sukarela yang dapat dihindarkan (*avoidable voluntary*) dan perpindahan kerja sukarela yang tidak dapat dihindarkan (*unavoidable voluntary turnover*). *Avoidable voluntary* dapat disebabkan karena alasan berupa upah, kondisi kerja, tasan atau ada organisasi lain yang dirasakan lebih baik, sedangkan *unavoidable voluntary turnover* dapat disebabkan karena perubahan jalur karir atau faktor keluarga (Ardan, 2021).

Turnover intention perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pihak perusahaan, karena akan berakibat negatif jika tidak ditangani. Dampak negatif

yang ditimbulkan dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian (*uncertainty*) terhadap kondisi tenaga kerja yang ada, menurunnya produktivitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif, serta mengakibatkan tingginya biaya pengelolaan sumber daya manusia seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. Tingkat *turnover intention* yang tinggi akan mengganggu efektivitas jalannya perusahaan dan akan berpotensi pada kehilangan karyawan yang berkualitas sehingga berpengaruh kepada kemunduran kinerja.

Berdasarkan data yang didapatkan penulis dari HRD PT. Sentral Wahana Artha Bandung penulis mendapatkan permasalahan yaitu terjadinya tingkat *turnover* yang cukup tinggi pada data perputaran karyawan PT. Sentral Wahana Artha Bandung pada bagian *cleaning services* tahun 2021. Berikut ini merupakan nilai persentase *turnover* karyawan tahun 2021.

Tabel 1.2
Data Perputaran Karyawan Pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung
Bagian *Cleaning Services* Tahun 2021

| Keterangan | Triwulan | | | |
|-------------------------------|----------|-----|-----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Jumlah Karyawan Awal | 43 | 109 | 113 | 103 |
| Karyawan yang Keluar | 9 | 15 | 17 | 9 |
| Karyawan yang Masuk | 75 | 19 | 7 | 2 |
| Jumlah Karyawan Akhir | 109 | 113 | 103 | 96 |
| <i>Turnover Rate</i> (%) | 21% | 14% | 15% | 9% |
| Rata-Rata <i>Turnover</i> (%) | 14,75% | | | |

Sumber : HRD PT. Sentral Wahana Artha Bandung, 2022

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa nilai rata-rata *turnover* karyawan PT. Sentral Wahana Artha Bandung bagian *cleaning services* sebesar 14,75%. Dengan kata lain tingkat *turnover* karyawan pada bagian *cleaning services* tergolong cukup tinggi. Menurut Gillies (dalam Ni Kadek dan Made Surya, 2019), menyatakan perputaran karyawan dapat dikatakan normal apabila berkisar 5-10% pertahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% pertahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *turnover* yang terjadi pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung sudah termasuk kategori tinggi, hal tersebut dibuktikan dengan nilai rata-rata *turnover* karyawan sudah melebihi 10% yaitu 14,75%.

Penulis melakukan penelitian pendahuluan pra survey dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 30 karyawan bagian *cleaning services* di PT. Sentral Wahana Artha Bandung. Pra survey ini dilakukan agar penulis mengetahui bagaimana persepsi karyawan mengenai kecenderungan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*) dan juga untuk mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan *turnover intention*. Hasil pra survey tersebut dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey *Turnover Intention* Karyawan Pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung

| No | Pernyataan | Frekuensi Jawaban | | | | | Rata-Rata |
|----|--|-------------------|----|----|----|----|-----------|
| | | STS | TS | KS | S | SS | |
| 1. | Saya berniat berhenti dari perusahaan ini karena pekerjaan yang terlalu berat. | 1 | 2 | 6 | 12 | 9 | 3,87 |
| 2. | Saya memiliki niat untuk berhenti dari perusahaan ini karena gaji yang saya terima | 2 | 3 | 8 | 12 | 5 | 3,50 |

| | | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|----|---|------|
| | tidak memenuhi kebutuhan saya. | | | | | | |
| 3. | Saya sering mencari informasi mengenai lowongan pekerjaan saat ini. | 0 | 3 | 5 | 16 | 6 | 3,83 |
| 4. | Saya akan meninggalkan perusahaan ini apabila sudah mendapat pekerjaan yang lebih baik. | 0 | 0 | 5 | 18 | 7 | 4,07 |
| 5. | Saya pernah berpikir untuk meninggalkan perusahaan tempat saya bekerja saat ini. | 0 | 3 | 4 | 15 | 8 | 3,93 |
| 6. | Saya sering berpikir bahwa saya tidak akan bekerja lebih lama di perusahaan ini. | 3 | 4 | 6 | 14 | 3 | 3,33 |
| Skor Rata-Rata | | | | | | | 3,75 |

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 di atas menunjukkan hasil kuesioner penelitian pendahuluan pra survey kepada 30 responden mengenai *turnover intention* karyawan di PT. Sentral Wahan Artha Bandung. Variabel *turnover intention* memiliki skor rata-rata sebesar 3,75 yang menunjukkan dalam kondisi tinggi, dimana karyawan akan meninggalkan perusahaan apabila sudah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik, karyawan pernah berpikir untuk meninggalkan perusahaan, dan karyawan berniat berhenti dari perusahaan karena pekerjaan yang terlalu berat.

Turnover intention yang tinggi dapat menunjukkan bahwa perusahaan tersebut tidak efektif, mengurangi efisiensi serta produktivitas sehingga dapat membahayakan perusahaan, pada akhirnya perusahaan kehilangan karyawan yang sudah memiliki pengalaman sebelumnya dan perlu melatih karyawan yang baru. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menekan tingkat *turnover intention*

yang tinggi bagi perusahaan yaitu dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *turnover intention*.

Sobrin dalam penelitian yang dilakukan oleh Santi dan Kurniati (2020), menyatakan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi *turnover intention* diantaranya adalah kepemimpinan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional. (Ni Luh dan Made, 2017) juga menyatakan bahwa *turnover intention* karyawan dari suatu perusahaan dapat disebabkan oleh beberapa variabel antara lain stres kerja dan beban kerja. Penelitian yang dilakukan Aulia dan Stefanus (2017) juga mengemukakan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh variabel kompensasi.

Untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat dianggap sebagai faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi *turnover intention*, maka penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan PT. Sentral Wahana Artha Bandung. Berikut ini adalah hasil dari kuesioner pra survey berdasarkan faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi *turnover intention* :

Tabel 1.4
Kondisi Faktor-Faktor yang Diduga Dapat Mempengaruhi
***Turnover Intention* Karyawan Pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung**

| No | Variabel | Skor Rata-Rata |
|----|-------------------------|----------------|
| 1. | Kepemimpinan | 3,65 |
| 2. | Kepuasan Kerja | 2,76 |
| 3. | Komitmen Organisasional | 3,42 |
| 4. | Stres Kerja | 3,74 |
| 5. | Beban Kerja | 2,45 |
| 6. | Kompensasi | 3,60 |

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey, 2022

Berdasarkan tabel 1.4 diatas bisa dilihat bahwa kondisi faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan di PT. Sentral Wahana Artha Bandung yaitu variabel kepuasan kerja dan stres kerja. Kepuasan kerja mendapatkan skor rata-rata 2,76 yang diduga menunjukkan adanya hubungan negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dimana semakin rendah kepuasan kerja maka *turnover intention* akan semakin tinggi. Sedangkan stres kerja mendapatkan skor rata-rata 3,74 yang diduga apabila stres kerja yang dirasakan karyawan sangat tinggi maka, hal tersebut dapat meningkatkan *turnover intention*.

Salah satu faktor yang diasumsikan mempengaruhi tingginya *turnover intention* karyawan di PT. Sentral Wahana Artha Bandung adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Karyawan dengan tingkat kepuasan rendah akan menunjukkan sikap negatif, baik terhadap pekerjaannya maupun terhadap terhadap lingkungan kerjanya, sehingga karyawan merasa tidak aman dalam dirinya dan merasakan kegelisahannya, hingga pada akhirnya karyawan akan niat berpindah dan meninggalkan pekerjaannya.

Kepuasan kerja karyawan dapat terbentuk dengan pemberian hak yang sesuai diantaranya, upah yang layak, adanya penghargaan terhadap karyawan berprestasi, serta peluang promosi pada pekerjaannya. Perhatian terhadap kepuasan pekerja menjadi suatu hal yang perlu dipelihara agar perusahaan memiliki karyawan yang berkinerja dengan baik. Perusahaan dituntut agar semua karyawan dalam perusahaan mempunyai kepuasan kerja yang baik. Kepuasan karyawan

berperan penting dalam keberhasilan organisasi, ketika kepuasan karyawan tinggi maka dapat mengurangi *turnover* dan dapat meningkatkan moral karyawan (I Dewa dan I Wayan, 2017).

Untuk memperkuat penelitian ini dan juga untuk mengetahui besarnya kepuasan kerja karyawan di PT. Sentral Wahana Artha Bandung, maka penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 30 karyawan bagian *cleaning services*. Berikut ini adalah hasil kuesioner pra-survey mengenai kepuasan kerja di PT. Sentral Wahana Artha Bandung :

Tabel 1.5
Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja Pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung

| No | Pernyataan | Frekuensi Jawaban | | | | | Rata-Rata |
|-----------------------|--|-------------------|----|----|----|----|-------------|
| | | STS | TS | KS | S | SS | |
| 1. | Saya merasa puas dengan pekerjaan yang saya tekuni sekarang. | 5 | 9 | 12 | 4 | 0 | 2,50 |
| 2. | Saya merasa puas dengan sistem pemberian gaji di tempat saya bekerja. | 6 | 8 | 10 | 4 | 2 | 2,60 |
| 3. | Saya puas karena perusahaan memberikan gaji tepat waktu. | 0 | 9 | 11 | 10 | 0 | 3,03 |
| 4. | Saya merasa puas dengan kesempatan promosi jabatan yang diberikan perusahaan bagi setiap karyawan. | 3 | 11 | 13 | 3 | 0 | 2,53 |
| 5. | Saya merasa puas dengan sikap pimpinan dan cara kepemimpinannya. | 0 | 8 | 16 | 6 | 0 | 2,93 |
| 6. | Saya merasa puas bekerja disini karena rekan kerja saya selalu memberikan dukungan. | 0 | 9 | 10 | 8 | 2 | 3,00 |
| Skor Rata-Rata | | | | | | | 2,76 |

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey, 2022

Berdasarkan tabel 1.5 diketahui bahwa skor rata-rata kepuasan kerja karyawan di PT. Sentral Wahana Artha sebesar 2,76 yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan di PT. Sentral Wahana Artha Bandung pada bagian *cleaning services* masih tergolong rendah. Terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya masih terdapat karyawan yang belum merasa puas dengan pekerjaannya, masih terdapat karyawan yang belum merasa puas dengan sistem pemberian gaji, dan masih terdapat karyawan yang belum merasa puas dengan kesempatan promosi jabatan yang diberikan perusahaan.

Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan para karyawan, mereka merasakan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan terasa berat dan hasil yang mereka peroleh tidak sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan, sehingga mengakibatkan karyawan merasa malas untuk bekerja. Menurut beberapa karyawan, mereka yang keluar dari perusahaan mengharapkan gaji yang lebih tinggi, karena mereka merasa bahwa gaji yang diberikan perusahaan dirasa belum mencukupi untuk kebutuhan sehari-hari serta tunjangan dan kompensasi yang karyawan terima saat ini belum memenuhi harapan.

Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, pastinya karyawan tersebut akan berupaya semaksimal mungkin dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugasnya. Akan tetapi, tidak semua karyawan selalu mendapat kepuasan kerja yang mereka inginkan. Karyawan akan merasa cemas, tidak semangat, tidak bisa menikmati pekerjaan, dan tidak betah dengan pekerjaannya yang sekarang. Adanya hubungan negatif kepuasan kerja terhadap

turnover intention dimana semakin kepuasan kerja meningkat maka *turnover intention* menurun sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan (Putu Sofia dan Anak Agung, 2019).

Selain kepuasan kerja faktor lain yang diasumsikan berhubungan erat dengan tingkat *turnover intention* karyawan adalah stres kerja. Stres kerja merupakan penyebab terjadinya *turnover intention*, dengan hasil pernyataan tersebut meskipun dilakukan peningkatan dari segi kepemimpinan dan keinginan karyawan untuk loyal pada organisasi belum tentu akan menurunkan *turnover intention* jika terjadi stres (Novitasari, 2020). Dengan adanya fakta tersebut, perusahaan harus memperhatikan dan mengontrol tingkat stres kerja agar tidak menyebabkan karyawan berpikir untuk meninggalkan perusahaan.

Stres merupakan isu utama yang menjadi perhatian karena telah menjadi bagian dari kehidupan karyawan dan sulit untuk menghindari stres dari pekerjaan, hal ini dikarenakan banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi, beban kerja yang semakin berat dan persaingan kerja yang semakin ketat. Stres yang tidak bisa diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif terhadap lingkungannya, baik lingkungan luar maupun lingkungan dalam perusahaan.

Untuk memperkuat penelitian ini dan untuk dapat mengetahui bagaimana stres kerja di PT. Sentral Wahana Artha Bandung, maka penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 30 karyawan bagian *cleaning services*. Berikut ini adalah hasil kuesioner pra survey stres kerja karyawan di PT. Sentral Wahana Artha Bandung :

Tabel 1.6
Hasil Pra Survey Stres Kerja Pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung

| No | Pernyataan | Frekuensi Jawaban | | | | | Rata-Rata |
|-----------------------|---|-------------------|----|----|----|----|-------------|
| | | STS | TS | KS | S | SS | |
| 1. | Saya sering merasa tertekan dalam pekerjaan saya. | 0 | 0 | 9 | 13 | 8 | 3,96 |
| 2. | Saya merasa lelah secara mental dengan pekerjaan saya. | 0 | 0 | 7 | 14 | 9 | 4,06 |
| 3. | Saya merasa tertekan dan terdesak terkait waktu dalam penyelesaian pekerjaan. | 0 | 3 | 13 | 11 | 3 | 3,46 |
| 4. | Saya sering mengeluh apabila diberikan pekerjaan yang sulit saya kerjakan. | 0 | 2 | 3 | 18 | 7 | 4,00 |
| 5. | Saya sering mengalami kesulitan apabila pekerjaan tersebut tidak sesuai dengan keahlian saya. | 0 | 3 | 6 | 13 | 8 | 3,86 |
| 6. | Saya merasa tertekan karena pekerja saya memiliki tanggung jawab yang besar. | 2 | 6 | 12 | 6 | 4 | 3,13 |
| Skor Rata-Rata | | | | | | | 3,74 |

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey, 2022

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukkan bahwa rata-rata stres kerja karyawan pada bagian *cleaning services* di PT. Sentral Wahana Artha Bandung sebesar 3,74 yang menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami karyawan dapat dikatakan tinggi, hal tersebut terbukti bahwa karyawan merasa lelah secara mental dengan pekerjaannya, karyawan sering mengeluh apabila mendapatkan pekerjaan yang sulit dan karyawan juga sering merasa tertekan dalam melakukan pekerjaan.

Stres kerja yang dialami karyawan bagian *cleaning services* di PT. Sentral Wahana Artha Bandung diakibatkan dari kegelisahan karyawan terhadap masa kontrak yang akan berakhir, dimana karyawan merasa kurang nyaman dalam

bekerja karena statusnya yang bersifat sementara serta tidak adanya kepastian terhadap kelanjutan pekerjaan mereka di perusahaan. Karyawan juga sering mengalami kecemasan yang berlebihan dan rasa takut tidak lagi digunakan di perusahaan dimana mereka bekerja sehingga karyawan menjadi kurang fokus dalam melakukan pekerjaannya.

Stres kerja juga dapat mempengaruhi emosi kepuasan karyawan yang pada akhirnya timbul keputusan untuk berhenti dari pekerjaan. Semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan, maka kepuasan kerja yang dirasakan akan menurun, hal tersebutlah yang menyebabkan munculnya keinginan karyawan untuk berhenti dari perusahaan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Basri (2017) yang menyatakan bahwa apabila stres kerja karyawan tinggi, maka kepuasan karyawan akan menurun dan akan meningkatkan *turnover intention* karyawan.

Berdasarkan permasalahan yang telah di uraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi menjadi topik penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan sebagai langkah awal yang digunakan untuk merumuskan dan mendefinisikan mengenai permasalahan yang bertujuan untuk memudahkan dan memahami hasil penelitian. Permasalahan dalam penelitian meliputi faktor-faktor yang diindikasikan yang dapat memengaruhi *turnover intention* karyawan di PT. Sentral Wahana Artha Bandung. Pembahasan mengenai identifikasi dan rumusan masalah akan diketahui lebih rinci dibawah ini :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang muncul pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Kerja
 - a. Karyawan merasa belum puas dengan pekerjaannya.
 - b. Karyawan merasa belum puas dengan sistem pemberian gaji di perusahaan.
 - c. Karyawan merasa belum puas dengan kesempatan promosi jabatan yang diberikan perusahaan.
 - d. Karyawan merasa gaji yang diberikan belum sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.
2. Stres Kerja
 - a. Karyawan merasa lelah secara mental dengan pekerjaan saat ini.
 - b. Karyawan sering mengeluh apabila mendapatkan pekerjaan yang sulit.

- c. Karyawan sering merasa tertekan dalam melakukan pekerjaan.
- d. Karyawan sering mengalami kecemasan terhadap status pekerjaannya.

3. *Turnover Intention*

- a. *Turnover Intention* yang terjadi di PT. Sentral Wahana Artha Bandung sudah termasuk kedalam kategori tinggi, hal tersebut dibuktikan dengan data perputaran karyawan sudah melebihi 10% yaitu 14,75%.
- b. Karyawan akan meninggalkan perusahaan apabila sudah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.
- c. Karyawan pernah berpikir untuk meninggalkan perusahaan.
- d. Karyawan berniat berhenti dari perusahaan karena pekerjaan yang terlalu berat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana :

1. Kepuasan Kerja yang dialami karyawan pada PT.Sentral Wahana Artha Bandung.
2. Stres Kerja yang dialami karyawan pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung.
3. *Turnover Intention* yang dialami karyawan pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung.
4. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung. baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kepuasan Kerja pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung.
2. Stres Kerja pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung.
3. *Turnover Intention* pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung.
4. Besarnya pengaruh kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan baik secara simultan maupun parsial pada PT. Sentral Wahana Artha Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka kegunaan penelitian dapat dilihat dari dua sisi yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Pembahasan mengenai kegunaan teoritis dan praktis dapat dilihat lebih rinci dibawah ini :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman khususnya mengenai pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan dalam memahami materi-materi manajemen sumber daya manusia khususnya hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan kerja, stres kerja dan *turnover intention* karyawan.
 - b. Menjadi lebih mengetahui masalah-masalah mengenai sumber daya manusia yang terjadi dalam kondisi dunia pekerjaan yang sebenarnya, khususnya di perusahaan penyedia layanan jasa *outsourcing*.
 - c. Menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan dan kemampuan penulis dalam dunia kerja di masa yang akan datang.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Memberikan informasi sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan stres kerja karyawan dalam mengurangi terjadinya *turnover intention* pada PT. Sentral Wahana Artha.
 - b. Sebagai bahan acuan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada sehingga dapat dijadikan sebagai evaluasi di masa yang akan datang.
3. Bagi Pihak Lain
 - a. Diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi para pembaca mengenai pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan.
 - b. Sebagai sumber referensi atau sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

c.