

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam mengelola berbagai sumber daya yang dimiliki. Salah satunya sumber daya yang paling berperan dalam menunjang pencapaian keberhasilan tersebut adalah sumber daya manusia. SDM merupakan unsur yang tidak terpisahkan dari seluruh aktivitas organisasi, karena perannya yang strategis dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien (Ainiyah, 2025).

Pencapaian tujuan perusahaan tidak semata – mata ditentukan oleh ketersediaan peralatan modern serta kelengkapan sarana dan prasarana, melainkan sangat bergantung pada peran manusia sebagai pelaksana pekerjaan. Untuk memperoleh kinerja organisasi yang optimal, setiap organisasi perlu berupaya mencapai tujuannya dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang dimiliki secara maksimal, sekaligus menjaga keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang. Dengan demikian, kinerja organisasi dapat dikatakan tercapai apabila setiap tugas dan pekerjaan dilaksanakan secara efektif dan efisien serta tetap selaras dengan kepentingan seluruh pemangku kepentingan. Komponen utama kinerja organisasi mencakup kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan sesuai dengan target yang telah ditetapkan secara efektif serta memanfaatkan sumber daya seminimal mungkin secara efisien, yang merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan operasional perusahaan (Khotimah & Fitri, 2025).

Di era digitalisasi, sumber daya manusia memegang peranan yang sangat strategis dalam menjaga keberlangsungan perusahaan. Persaingan pada era pasar bebas yang semakin kompetitif dan penuh tantangan mendorong para pelaku ekonomi, baik di sektor industri maupun dunia usaha, untuk terus meningkatkan daya saing agar mampu menjadi unggul. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk mengembangkan kemampuannya melalui peningkatan produktivitas, efektivitas, efisiensi, serta kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, peran manajemen dalam mengelola seluruh aktivitas perusahaan harus dijalankan secara optimal guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, termasuk melalui penerapan fungsi – fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (Syahrani et al., 2025).

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi organisasi karena manusia menjadi unsur utama dalam seluruh aktivitas manajemen, termasuk manajemen sumber daya manusia. Peran manusia sangat menentukan keberhasilan organisasi, khususnya dalam mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, sumber daya manusia menjadi salah satu faktor kunci dalam keberhasilan suatu organisasi. Di tengah era globalisasi dan penerapan pasar bebas di Indonesia, kualitas kinerja sumber daya manusia yang baik semakin dibutuhkan untuk menjaga kelangsungan operasional perusahaan. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk menerapkan manajemen yang profesional dalam mengelola seluruh kegiatan usaha guna mencapai keuntungan, melalui pelaksanaan fungsi manajemen secara efektif dan efisien. Pencapaian tujuan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi yang canggih serta kelengkapan sarana dan prasarana, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia yang

optimal, karena sumber daya manusia merupakan pelaku utama yang menjalankan seluruh aktivitas ekonomi dan operasional perusahaan (Muktamar & Sahibuddin, 2021).

Dalam upaya mencapai tujuan perusahaan, organisasi juga harus memperhatikan permasalahan lain yang sering muncul, yaitu bagaimana mempertahankan karyawan yang memiliki potensi agar mereka tidak berpindah ke tempat kerja lain. Kinerja suatu organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal saja, tetapi juga oleh berbagai faktor lain yang berperan dalam menentukan keberhasilan maupun kegagalan organisasi. Salah satu isu sumber daya manusia yang sering dihadapi perusahaan adalah keinginan untuk berpindah tempat kerja (*turnover intention*). Ketika tingkat *turnover intention* di dalam organisasi tinggi, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sedang menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan sumber daya manusianya (Wahyudi, 2024).

Perkembangan industri teknologi dan komunikasi di Indonesia saat ini menjadi salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta membuka peluang kerja bagi masyarakat. Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat mendorong perusahaan untuk terus beradaptasi dan meningkatkan daya saing dalam menghadapi dinamika pasar yang semakin kompetitif. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2024), perkembangan sektor teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia menunjukkan tren yang terus meningkat, yang tercermin dari meningkatnya Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sektor teknologi dan komunikasi memiliki peran yang semakin besar dalam mendukung aktivitas ekonomi nasional.

Kota Bandung sebagai salah satu pusat kegiatan ekonomi dan inovasi di Provinsi Jawa Barat memiliki potensi besar dalam pengembangan industri teknologi dan komunikasi. Banyaknya perusahaan rintisan, perusahaan teknologi, serta industri berbasis digital menjadikan Kota Bandung sebagai wilayah yang strategis untuk pengembangan sektor ini. Namun, di tengah pertumbuhan industri yang pesat, perusahaan juga dihadapkan pada berbagai tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam mempertahankan karyawan yang berkualitas. Persaingan antar perusahaan teknologi yang semakin ketat berpotensi memengaruhi stabilitas tenaga kerja dan meningkatkan kecenderungan karyawan untuk berpindah kerja. Oleh karena itu, penelitian pada perusahaan teknologi dan komunikasi di Kota Bandung menjadi penting untuk memahami faktor – faktor yang memengaruhi kondisi sumber daya manusia dalam mendukung keberlangsungan dan kinerja perusahaan (Sumiati & Wahyuningtyas, 2023).

Peneliti memilih perusahaan PT. INTI (Persero) yang berlokasi di Jl. Moch Toha No. 77, Kota Bandung sebagai lokasi penelitian. PT INTI (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri teknologi dan telekomunikasi yang telah menjalankan aktivitas usahanya di Kota Bandung serta menjangkau berbagai wilayah di Indonesia sebagai pasar layanannya. Persaingan usaha dalam industri teknologi dan telekomunikasi menunjukkan bahwa salah satu strategi penting untuk menunjang keberhasilan perusahaan adalah kemampuan dalam memberikan produk dan layanan yang berkualitas, yang tercermin dari kinerja serta mutu pelayanan kepada pelanggan. Perusahaan dituntut untuk mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki agar mampu mempertahankan kepercayaan pelanggan yang sudah ada sekaligus menarik

pelanggan baru, sehingga keberlangsungan usaha dapat terjaga. Seiring dengan perkembangan industri teknologi dan komunikasi yang semakin pesat, persaingan antar pelaku usaha di sektor ini juga semakin ketat. Banyak perusahaan yang terus bermunculan dan melakukan pembenahan manajemen, khususnya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu memiliki strategi yang tepat agar mampu bertahan dan bersaing, salah satunya melalui upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam menghadapi kompetitor yang semakin unggul (Permata et al., 2025).

Perputaran karyawan (*turnover*) merupakan kondisi ketika karyawan memutuskan untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya secara sukarela dari suatu organisasi. Turnover merupakan bentuk nyata dari *turnover intention* yang dapat menjadi permasalahan serius bagi perusahaan, karena berpotensi menimbulkan kekurangan sumber daya manusia yang kompeten. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat menyebabkan banyak posisi pekerjaan menjadi kosong sehingga mengganggu kelancaran operasional perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Ardan, M., & Jaelani, (2021:3), *turnover intention* diartikan sebagai kecenderungan atau niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya secara sukarela berdasarkan keputusan pribadi. Tingginya *turnover intention* dalam suatu perusahaan dapat ditunjukkan melalui beberapa indikator, antara lain meningkatnya tingkat absensi karyawan, rendahnya semangat dan kedisiplinan kerja, tingginya pelanggaran terhadap peraturan perusahaan, munculnya keberanian karyawan untuk melakukan protes terhadap atasan, serta perubahan perilaku kerja yang berbeda dari biasanya.

Cara mengetahui bagaimana kondisi *turnover intention* di PT INTI (Persero) maka peneliti melakukan wawancara terhadap bagian SDM di PT INTI (Persero). Berikut merupakan data hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap bagian SDM PT INTI (Persero) Kota Bandung mengenai *turnover intention* karyawan di PT INTI (Persero) Kota Bandung dalam kurun waktu dari tahun 2020 – 2024.

Tabel 1.1
Data Turnover PT INTI (Persero) Tahun 2020 – 2024

No	Tahun	Karyawan Awal Tahun	Karyawan Akhir Tahun	Jumlah Karyawan Keluar	Persentase
1	2020	401	305	96	23,94%
2	2021	303	227	76	25,08%
3	2022	235	213	22	9,36%
4	2023	210	151	59	28,10%
5	2024	150	124	26	17,33%

Sumber data: Data Bagian SDM PT INTI (Persero)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dan hasil perhitungan tingkat *turnover* karyawan PT INTI (Persero) periode 2020 – 2024 menunjukkan bahwa tingkat *turnover* karyawan mengalami perubahan yang tidak stabil dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 tercatat jumlah karyawan yang keluar sebanyak 96 orang dengan tingkat *turnover* sebesar 23,94%. Selanjutnya, pada tahun 2021 jumlah karyawan yang keluar mengalami penurunan menjadi 76 orang dengan tingkat *turnover* sebesar 25,08%.

Namun demikian, pada tahun 2022 terjadi penurunan yang cukup signifikan, di mana jumlah karyawan yang keluar sebanyak 22 orang dengan tingkat *turnover* sebesar 9,36%. Kondisi tersebut kembali mengalami peningkatan pada tahun 2023 dengan jumlah karyawan keluar sebanyak 59 orang dan tingkat *turnover* sebesar 28,10%, yang merupakan tingkat *turnover*

tertinggi selama periode pengamatan. Selanjutnya, pada tahun 2024 jumlah karyawan yang keluar mengalami penurunan menjadi 26 orang dengan tingkat *turnover* sebesar 17,33%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat *turnover* karyawan PT INTI (Persero) selama periode 2020 – 2024 menunjukkan kondisi fluktuatif (tidak stabil), yang mengindikasikan adanya dinamika dalam pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan.

Kondisi tersebut juga diperkuat berdasarkan data yang diperoleh dari bagian SDM PT INTI (Persero) yang menunjukkan bahwa setiap tahunnya terdapat karyawan yang keluar dari perusahaan dengan berbagai alasan. Untuk mengetahui faktor – faktor yang paling dominan memengaruhi *turnover intention* karyawan, peneliti selanjutnya melakukan pra – survei. Pra survei ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi yang dirasakan karyawan serta untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap munculnya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Hasil dari pra – survei tersebut diharapkan dapat memberikan informasi awal yang relevan serta menjadi dasar pertimbangan bagi peneliti dalam menentukan variabel penelitian yang akan dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini. Dengan demikian, hasil pra – survei tidak hanya berfungsi sebagai data pendukung dalam mengidentifikasi permasalahan penelitian, tetapi juga membantu memperkuat dasar pemilihan variabel yang dianggap memiliki keterkaitan dengan *turnover intention* karyawan, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Hasil Prasurvey *Turnover Intention* Karyawan di PT INTI (Persero)
Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah	Rata – rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
<i>Turnover Intention</i>	Pikiran – pikiran untuk berhenti	2	12	12	3	1	101	3.37
	Keinginan untuk meninggalkan	7	13	6	4	0	113	3.77
	Keinginan untuk mencari pekerjaan lain	13	11	4	2	0	125	4.17
Skor Rata – rata <i>Turnover Intention</i>: 3.77								

Sumber: Hasil olah data Kuesioner Pra Survei 2026

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas mengenai *turnover intention* karyawan di PT INTI (Persero) Kota Bandung, diketahui bahwa skor rata – rata *turnover intention* secara keseluruhan adalah sebesar 3,77. Mengacu pada kategori skala menurut Sugiyono (2023:147), nilai tersebut berada pada rentang 3,41 – 4,20, yang menunjukkan bahwa tingkat kecenderungan *turnover intention* karyawan tergolong relatif tinggi.

Adapun dimensi keinginan untuk mencari pekerjaan lain memperoleh skor rata – rata tertinggi sebesar 4,17 yang menunjukkan tingkat kecenderungan yang tinggi. Selanjutnya, dimensi keinginan untuk meninggalkan perusahaan memperoleh skor rata – rata sebesar 3,77 yang juga menunjukkan kecenderungan yang relatif tinggi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* karyawan di PT INTI (Persero) Kota Bandung tergolong relatif tinggi, namun masih terdapat satu dimensi yang berada di bawah rata – rata, yaitu dimensi pikiran – pikiran untuk berhenti.

Untuk melihat lebih jelas mengenai permasalahan apa saja yang terjadi di PT INTI (Persero) Kota Bandung melalui variabel – variabel dibawah, maka peneliti

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah	Rata – rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Lingkungan Kerja	Kenyamanan Fasilitas Fisik	5	20	6	0	1	123	4.10
	Hubungan antar rekan kerja sosial	8	19	2	1	0	124	4.13
	Suasana kerja iklim kerja	6	18	4	1	1	117	3.90
Skor Rata – rata Lingkungan Kerja: 4.04								
Kepuasan kerja	Kompensasi	9	2	5	14	0	96	3.20
	Supervise	7	2	7	14	0	92	3.07
	Pekerjaan itu sendiri	5	4	11	9	5	97	3.23
	Hubungan dengan rekan kerja	5	3	11	10	1	91	3.03
Skor Rata – rata Kepuasan Kerja: 3.13								
<i>Employee Engagement</i>	<i>Vigor</i>	22	3	0	3	2	130	4.33
	<i>Dedication</i>	14	0	0	9	4	92	3.07
	<i>Absorption</i>	16	2	0	6	6	106	3.53
Skor Rata – rata Employee Engagement: 3.64								
<i>Employee Well Being</i>	<i>Psychological well being</i>	3	14	10	3	0	107	3.57
	<i>Physical well being</i>	5	16	9	0	0	116	3.87
	<i>Social well being</i>	4	21	4	1	0	118	3.93
Skor Rata – rata Employee Well Being: 3.79								

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survei 2026

Berdasarkan Tabel 1.3 yang merupakan hasil kuesioner pra survei dapat dilihat bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan *work life balance* merupakan faktor yang mempengaruhi *turnover intention* di PT INTI (Persero) Kota Bandung. Pada variabel gaya kepemimpinan transformasional memperoleh nilai rata – rata 2.15. Kemudian untuk variabel *work life balance* memperoleh nilai rata – rata 3.04. Dan untuk variabel kepuasan kerja memperoleh nilai rata – rata 3.13. Hal ini menunjukkan bahwa tiga variabel tersebut masih perlu mendapat perhatian karena diduga berpotensi memengaruhi *turnover intention* karyawan di PT INTI (Persero) Kota Bandung.

Berikut adalah data yang diperoleh peneliti dalam kuesioner mengenai faktor yang bermasalah di PT INTI (Persero) Kota Bandung

Tabel 1.4
Hasil Kuesioner Pra Survei Variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional di PT INTI (Persero) Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah	Rata – rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Gaya Kepemimpinan Transformasional	Pengaruh Ideal	4	5	5	10	6	81	2.70
	Motivasi Inspirasional	3	5	0	10	12	67	2.23
	Stimulasi Intelektual	0	4	1	14	11	58	1.93
	Pertimbangan Individual	1	1	2	12	14	53	1.77
Skor Rata – rata Gaya Kepemimpinan Transformasional: 2.15								

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survei 2026

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa hasil kuesioner pra survei pada variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional menunjukkan nilai yang relatif rendah. Hal ini terlihat dari skor rata – rata variabel sebesar 2,15. Adapun dimensi yang digunakan dalam variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional terdiri dari Pengaruh Ideal, Motivasi Inspirasional, Stimulasi Intelektual, dan Pertimbangan Individual. Dimensi Pengaruh Ideal memperoleh skor rata – rata sebesar 2,70, dimensi Motivasi Inspirasional sebesar 2,23, dimensi Stimulasi Intelektual sebesar 1,93, dan dimensi Pertimbangan Individual sebesar 1,77. Berdasarkan hasil tersebut, dimensi stimulasi Intelektual dan Pertimbangan Individual merupakan dimensi dengan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan Gaya Kepemimpinan Transformasional, aspek stimulasi intelektual dan pertimbangan individual perlu mendapat perhatian lebih melalui evaluasi dan penyesuaian dengan kebutuhan karyawan serta perkembangan industri.

Penerapan *work life balance* penting bagi karyawan karena dapat membantu menciptakan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, sehingga mendukung kesejahteraan serta kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti menyajikan kuesioner pra – survei mengenai *work life balance* karyawan di PT INTI (Persero).

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Pra Survei Variabel *Work Life Balance* di PT INTI (Persero)
Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah	Rata – rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Work Life Balance	<i>Work Interference with Personal Life</i>	6	4	10	10	4	100	3.33
	<i>Personal Life Interference with Work</i>	2	4	10	9	5	79	2.63
	<i>Personal Life Enhacement of Work</i>	2	5	15	7	1	90	3.00
	<i>Work enhacement of personal life</i>	3	8	11	10	1	96	3.2
Skor Rata – rata <i>Work Life Balance</i>: 3.04								

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survei 2026

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat dari hasil kuesioner pra survei variabel *Work Life Balance* memiliki skor rata rata 3,04. Dimana terdapat empat dimensi dan dua dimensi yang memiliki skor rata – rata rendah yaitu “*Personal Life Enhacement of Work*” merupakan dimensi yang mempunyai skor dengan rata – rata 3,00 dan dimensi “*Personal Life Interference with Work*” adalah dimensi yang mempunyai skor terendah dengan rata – rata 2,63. Dan secara keseluruhan dimensi merupakan masalah yang berkaitan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap sikap dan perilaku kerja karyawan dalam organisasi. Berikut adalah hasil Kuesioner Pra-Survei variabel Kepuasan Kerja pada PT INTI (Persero).

Tabel 1.6
Hasil Kuesioner Pra Survei Variabel Kepuasan Kerja di PT INTI (Persero)
Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah	Rata – rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Kepuasan kerja	Kompensasi	9	2	5	14	0	96	3.20
	Supervise	7	2	7	14	0	92	3.07
	Pekerjaan itu sendiri	5	4	11	9	5	97	3.23
	Hubungan dengan rekan kerja	5	3	11	10	1	91	3.03
Skor Rata – rata Kepuasan Kerja: 3.13								

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survei 2026

Berdasarkan tabel 1.6 hasil pra – survei variabel kepuasan kerja karyawan di PT INTI (Persero) memiliki skor rata – rata sebesar 3,13. Terdapat empat dimensi dalam variabel kepuasan kerja yaitu kompensasi, supervise, pekerjaan itu sendiri, dan hubungan dengan rekan kerja. Dimensi hubungan dengan rekan kerja merupakan dimensi dengan skor rata – rata terendah sebesar 3,03, sedangkan dimensi pekerjaan itu sendiri memiliki skor rata – rata tertinggi sebesar 3,23. Secara keseluruhan, hasil pada setiap dimensi menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan masih berada pada tingkat yang relatif rendah dan saling berkaitan antar dimensinya.

Selain faktor organisasi lainnya, gaya kepemimpinan transformasional dan *work life balance* merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan, khususnya dalam menekan tingkat *turnover* intention. Gaya kepemimpinan transformasional yang diterapkan secara tepat mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal, meningkatkan motivasi intrinsic, serta menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi. Sementara itu,

penerapan *work life balance* yang baik dapat membantu karyawan menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, sehingga mengurangi tingkat stres kerja dan kelelahan emosional. Kondisi kepemimpinan yang inspiratif serta keseimbangan kehidupan kerja yang terjaga dengan baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja karyawan, baik dari segi psikologis maupun profesional. Sebaliknya, apabila kepuasan kerja karyawan rendah, maka hal tersebut berpotensi meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan karena kurangnya keterikatan dan kenyamanan dalam bekerja. Dengan demikian, kepuasan kerja karyawan berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan *work life balance* terhadap *turnover intention*, sehingga memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel – variabel tersebut dalam konteks organisasi.

Selain fenomena yang terjadi pada PT INTI (Persero), penelitian ini juga didasarkan pada adanya kesejajaran penelitian (*research gap*) yang ditinjau dari sisi lokus penelitian dan penggunaan variabel mediasi. Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian mengenai *turnover intention* lebih banyak dilakukan pada perusahaan yang bergerak di bidang logistik, manufaktur, teknologi pendidikan, perbankan, dan konstruksi. Selain itu, penggunaan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan *work life balance* terhadap *turnover intention* masih belum banyak diterapkan secara konsisten. Adapun *research gap* berdasarkan lokus penelitian dan variabel mediasi dapat dilihat pada Tabel 1.7 berikut.

Tabel 1.7
Research Gap Berdasarkan Lokasi Penelitian dan Variabel Mediasi

No	Peneliti	Objek Penelitian	Bidang Usaha	Variabel Mediasi
1	Anindita Putri Rahmadani & Dewi Andriani (2023)	PT Pos Indonesia Sidoarjo	Logistik	Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening
2	Bela Amanda Wandasari & Retno Purwani Setyaningrum (2023)	PT Pegasus Keramik Terbaik	Manufaktur	Kepuasan Kerja sebagai variabel Mediasi
3	Nanik Yuzalmi, Refni Sukmadewei & Muhammad Fahrozi (2023)	PT Ruang Raya Pekanbaru	Teknologi Pendidikan	Kepuasan Kerja
4	Wiwik Sismawati & Eisha Lataruva (2020)	PT Bank Tabungan Negara Syariah Semarang	Perbankan Syariah	Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening
5	Nila Pratiwi dkk. (2023)	Perusahaan Kontruksi Syariah	Konstruksi	Kepuasan Kerja
6	Penelitian saat ini	PT INTI (Persero)	Teknologi dan Telekomunikasi	Kepuasan Kerja

Sumber: Data Diolah dari Penelitian Terdahulu (2020 – 2024)

Berdasarkan Tabel 1.7 dapat diketahui bahwa Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada sektor logistik, manufaktur, teknologi pendidikan, perbankan, dan konstruksi. Selain itu, penggunaan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi masih belum banyak digunakan secara konsisten dalam menjelaskan hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional, *work life balance*, dan *turnover intention*. Sementara itu, penelitian yang dilakukan pada perusahaan BUMN yang bergerak di bidang teknologi dan telekomunikasi, khususnya PT INTI (Persero), masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian baik dari sisi lokus penelitian maupun penggunaan variabel mediasi. Berdasarkan fennomena dan *research gap* yang telah diuraikan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**PENGARUH**

GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT INTI (PERSERO) KOTA BANDUNG”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka perlu dilakukan identifikasi terhadap permasalahan yang muncul serta perumusan masalah penelitian guna memperjelas fokus dan arah penelitian yang akan dilakukan. Identifikasi masalah dilakukan agar penelitian dapat terarah pada permasalahan yang relevan dengan objek penelitian, sehingga hasil penelitian nantinya diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas serta solusi yang tepat terhadap permasalahan.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan cakupan atau lingkungan masalah yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang berkaitan dengan objek penelitian, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui penyebab dan solusi yang tepat terhadap permasalahan tersebut.

1. Gaya Kepemimpinan Transformasional

- a. Pimpinan belum secara optimal memberikan motivasi dan inspirasi kepada karyawan untuk meningkatkan semangat serta kinerja kerja.
- b. Pimpinan belum secara konsisten mendorong karyawan untuk berpikir kreatif dan inovatif dalam menyelesaikan permasalahan pekerjaan.

Kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan ide maupun gagasan baru dalam proses kerja masih belum diberikan secara optimal.

- c. Pimpinan belum sepenuhnya memberikan perhatian dan pembinaan secara individual sesuai dengan kebutuhan dan potensi masing – masing karyawan, sehingga beberapa karyawan merasa kurang mendapatkan arahan, dukungan, serta kesempatan pengembangan yang optimal dalam meningkatkan kinerja.

2. *Work Life Balance*

- a. Karyawan masih mengalami gangguan antara tuntutan pekerjaan terhadap kehidupan pribadi, sehingga keseimbangan waktu kerja dan waktu pribadi belum berjalan dengan baik.
- b. Kehidupan pribadi karyawan masih memengaruhi pelaksanaan pekerjaan, terutama dalam hal fokus dan konsentrasi kerja.
- c. Dukungan pekerjaan terhadap peningkatan kualitas kehidupan pribadi karyawan belum dirasakan secara optimal.

3. *Kepuasan Kerja*

- a. Karyawan belum sepenuhnya merasa puas terhadap pola pengawasan dan arahan yang diberikan oleh atasan.
- b. Karyawan belum sepenuhnya merasa puas terhadap hubungan kerja dengan rekan kerja.

4. *Turnover Intention*

- a. Masih terdapat karyawan yang memiliki pikiran untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja saat ini.

- b. Masih terdapat karyawan yang memiliki keinginan untuk mencari atau mencoba pekerjaan lain di luar perusahaan.
- c. Masih terdapat karyawan yang bersedia meninggalkan perusahaan apabila memperoleh kesempatan kerja yang lebih baik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang masalah maka penulis telah merumuskan masalah – masalah yang muncul pada penelitian yang sedang. Rumusan masalah ini disusun untuk memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Gaya Kepemimpinan Transformasional pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
2. Bagaimana *Work Life Balance* pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
3. Bagaimana Kepuasan Kerja pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
4. Bagaimana *Turnover Intention* pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
5. Seberapa Besar Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
6. Seberapa Besar Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan *Work Life Balance* terhadap *Turnover Intention* pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
7. Seberapa Besar Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
8. Seberapa Besar Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, dan *Work Life Balance* terhadap *Turnover Intention* melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa:

1. Gaya Kepemimpinan Transformatif pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
2. *Work Life Balance* Karyawan pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
3. Kepuasan Kerja Karyawan pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
4. *Turnover Intention* Karyawan pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
5. Besarnya pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
6. Besarnya pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformatif dan *Work Life Balance* terhadap *Turnover Intention* pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
7. Besarnya pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformatif dan *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.
8. Besarnya pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformatif, *Work Life Balance* terhadap *Turnover Intention* melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada PT INTI (Persero) Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini ialah dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, selain untuk memperoleh pengetahuan dan penemuan baru peneliti juga berharap dengan melakukan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna, baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini dapat menjadi masukan dan referensi akademis yang berkaitan dengan konsep Gaya Kepemimpinan Transformasional, *Work Life Balance*, Kepuasan Kerja, serta *Turnover Intention* dalam suatu organisasi. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antar variabel tersebut serta memberikan gambaran yang lebih jelas bagaimana Gaya Kepemimpinan Transformasional dan *Work Life Balance* dapat memengaruhi *turnover intention* karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perilaku karyawan serta pengelolaan sumber daya manusia dalam konteks organisasi. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan akademis serta memperkaya kajian teoritis yang memengaruhi keinginan karyawan untuk tetap bertahan atau meninggalkan perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

- a. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan gaya kepemimpinan transformasional dan *work life balance* dalam lingkungan kerja, serta menjelaskan bagaimana kedua variabel tersebut berkontribusi.
- b. Memberikan pengalaman empiris kepada peneliti dalam menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan *work life balance* terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* karyawan.

- c. Menambah wawasan peneliti mengenai peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional dan *work life balance* terhadap *turnover intention*, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait bagaimana variabel – variabel tersebut saling berinteraksi dalam memengaruhi perilaku karyawan di dalam organisasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan organisasi.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi perusahaan, khususnya sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam upaya meningkatkan efektivitas penerapan gaya kepemimpinan transformasional serta pengelolaan *work life balance* karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan dan strategi sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan serta menurunkan tingkat *turnover intention*, sehingga mendukung keberlangsungan dan kinerja perusahaan secara berkelanjutan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik mengenai gaya kepemimpinan transformasional, *work life balance*, kepuasan kerja, dan *turnover intention*. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan lain yang menghadapi permasalahan serupa, sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengelolaan sumber

daya manusia yang lebih efektif. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya memahami hubungan antar variabel yang mempengaruhi perilaku karyawan.