

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang ini bisnis ritel (minimarket) sudah semakin berkembang di Indonesia (Minimarket Menggurita, Pemerintah perlu Menata, 2018). Hal ini juga dapat dilihat dengan semakin banyaknya pusat perbelanjaan yang semakin terus bertambah di Surabaya (Haryono, 2013). Seiring berjalannya waktu juga, tanpa kita sadari secara perlahan – lahan perilaku konsumen pun juga ikut berubah. Seperti yang dapat kita lihat bahwa saat sekarang ini konsumen lebih senang berbelanja di pusat perbelanjaan yang menawarkan tempat perbelanjaan yang bernuansa elegan sehingga membuat konsumen pun menjadi nyaman. Nuansa yang nyaman tersebut akhirnya dapat mempengaruhi minat berbelanja konsumen saat di toko ritel. Hal inilah yang memancing para *retailer* berlomba – lomba untuk menarik minat konsumen agar membeli produk yang mereka tawarkan melalui nuansa yang diberikan oleh toko ritel mereka yang terkesan elegan dan eksklusif. Selain nuansa, sebenarnya alasan lain masyarakat sekarang lebih gemar untuk berbelanja di toko ritel karena menurut beberapa orang bahwa toko ritel terkesan lebih lengkap dan higienis jika dibandingkan dengan pasar (Iswanto, 2018). Selain itu perusahaan juga memberikan pelatihan dan pembekalan bagi karyawan, khususnya dalam *self-acceptance* di tempat kerja.

Tetapi semua pelatihan dan pembekalan itu juga tidak akan langsung berdampak pada karyawan, karena pasti ada beberapa karyawan yang membutuhkan waktu untuk bisa menerapkan hasil pelatihan dan pembekalan yang sudah dilaksanakan. Seperti yang kita tahu bahwa perusahaan juga tidak bisa berharap lebih pada karyawan yang telah diberikan pelatihan tersebut. Mungkin ada beberapa karyawan yang akan memberikan / mengimplementasikan hasil dari pelatihan yang ia dapat setelah beberapa bulan mengikuti pelatihan, namun juga ada beberapa karyawan yang telah diberikan pelatihan tetapi pada akhirnya tidak memiliki *progress* apa – apa dan dari sinilah beberapa pertimbangan akan dilakukan

oleh perusahaan untuk memberhentikan atau mempertahankan karyawan tersebut. Tugas utama perusahaan sebenarnya juga harus bisa membangun lingkungan kerja yang positif dan produktif di perusahaannya agar para karyawan juga merasa nyaman untuk bekerja di perusahaan tersebut. Seperti yang dilakukan oleh suatu PT dimana PT tersebut mendapat penghargaan *Internasional Gallup Great Workplace Award 2015* (Dahwilani, 2017).

Disinilah sebenarnya benar – benar dituntut adanya peranan SDM dalam sebuah aktifitas organisasi. Dalam sebuah organisasi, pastinya diperlukan adanya kondisi lingkungan yang bisa membuat karyawan menjadi terpacu adrenalinnya. Salah satunya dibuat tekanan seperti ini agar perusahaan dapat mengoptimalkan kinerja para karyawannya agar para karyawannya mengerjakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Contoh membuat tekanan tersebut seperti memberikan peraturan yang ketat, baik itu berupa jam kerja yang lebih lama, tambahan jam lembur ataupun yang lainnya. Sehingga dengan begitu para karyawan juga pasti merapakan kelelahan secara fisik. Oleh sebab itu tekanan ini perlu diperhatikan dengan sungguh – sungguh agar nantinya tidak malah menjadi *boomerang* untuk perusahaan itu sendiri. Perlunya diberikan tekanan tersebut karena mengingat dimasa sekarang ini jaman sudah berkembang dengan pesat oleh sebab itu maka jika para karyawan dari dalam negeri tidak mau kalah dengan tenaga kerja dari luar negeri maka pastinya tenaga kerja dari dalam negeri juga harus memiliki kinerja yang baik dan terus semangat dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan dibuatnya stress kerja / *job stress* pastinya para tenaga kerja juga merasa mendapatkan dorongan untuk menghasilkan sesuatu yang lebih dari biasanya. Stress di sini juga merupakan suatu kondisi dimana adanya suatu ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, pola pikir, serta akhirnya yang dapat berpengaruh kepada kondisi fisik seseorang. Namun stress disini juga perlu dikelola dengan baik karena jika stress tersebut tidak dapat dikelola dengan baik malah akan berdampak kepada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungan secara baik seperti biasanya, karena ia cenderung akan merasa selalu tertekan yang mengakibatkan akhirnya dia menjadi menyendiri dan tidak seproduktif dulu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Walaupun

sebenarnya banyak yang berpendapat bahwa sebenarnya dengan adanya *job stress* pada perusahaan itu memberikan dampak yang *negative* pada kinerja para karyawan di perusahaan tersebut, namun hal itu tidak semua yang disampaikan itu benar adanya.

Sebenarnya yang perlu diperhatikan itu ialah bagaimana keinginan karyawan tersebut untuk terlibat dalam suatu pekerjaan di perusahaan tersebut. Pada dasarnya jika rasa ingin keterlibatan karyawan itu tinggi pastinya rasa kepuasan / kesenangan ia dengan pekerjaan di perusahaan itu otomatis juga tinggi. Oleh karena ia merasa senang dan puas dengan pekerjaannya makanya ia menjadi ingin benar – benar terlibat di dalamnya. Lalu karyawan yang memiliki rasa yang keterkaitan / *engage* yang tinggi dengan pekerjaan di suatu perusahaan, dimungkinkan dia berniat tetap tinggal pada pekerjaan di perusahaan tersebut. Dengan demikian niat untuk keluar / *turnover intention* juga dapat dipengaruhi melalui keterikatan pekerjaan / *work engagement* karyawan tersebut dalam perusahaan tersebut.

Tentunya masing – masing perusahaan memiliki tingkat *turnover* yang berbeda – beda, tergantung dari perusahaan tersebut bagaimana mengelola perusahaan tersebut agar membuat para karyawannya menjadi nyaman dan akhirnya membuat karyawan tersebut menjadi tetap di perusahaan. Dengan demikian tingkat *turnover* perusahaan yang memperhatikan kenyamanan karyawannya pastinya memiliki tingkat *turnover* yang rendah. Yang sebenarnya jadi pusat perhatian disini yaitu memperhatikan tingkat retensi karyawan di minimarket seperti Indomaret, Alfamart, dan lain - lainnya. Kita dapat melihat bahwa persaingan antar minimarket seperti Indomaret dan Alfamart ini begitu ketat, karena ditandai dengan tata letak toko *retail* itu sendiri. Berdasarkan pengamatan letak minimarket Indomaret dengan Alfamart selalu berdekatan. Itulah sebabnya sebaiknya minimarket – minimarket itu harus bisa memperhatikan tingkat *turnover* karyawannya karena bukannya tidak mungkin karyawan dari minimarket satu akhirnya berpindah kerja ke minimarket pesaingnya / minimarket yang lain dan begitu juga sebaliknya dikarenakan mungkin karena kondisi pekerjaan yang lebih nyaman, kepuasan kerja yang didapat sesuai dengan yang dikehendaki (Praditya, 2014).

Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Job Stress* dan *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Minimarket di Surabaya”. Alasan penelitian ini penting untuk diteliti karena tingkat persaingan semakin ketat (Praditya, 2014) setiap perusahaan pastinya harus mempunyai keunggulan kompetitif dalam bertahan dalam industri yang mereka geluti tersebut. Dalam mempertahankan / menjaga tingkat *turnover* dalam suatu perusahaan tentunya juga sangat perlu diperhatikan, mengingat sekarang minimarket telah semakin berkembang. Dengan demikian bukanlah tidak mungkin jika nantinya minimarket - minimarket tersebut juga saling memerlukan karyawan yang berprestasi / memiliki kinerja yang baik (Praditya, 2014). Dengan cara memberikan fasilitas / apapun itu yang mampu membuat karyawan tersebut mau untuk berpindah ke retail pesaingnya. Penelitian ini bisa sebagai referensi bagi perusahaan dalam menjaga tingkat *turnover* di perusahaannya. Bila ditelaah secara mendalam, dapat menjadi pertimbangan cara untuk menjaga tingkat *turnover* diperusahaan tetap terjaga dan karyawan – karyawan kunci tetap *loyal* dengan perusahaan dan tidak gampang diambil oleh perusahaan pesaing.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ingin diteliti pada Karyawan Minimarket di Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Job Stress* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Minimarket di Surabaya?
2. Apakah *Work Engagement* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Minimarket di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh:

1. *Job Stress* terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Minimarket di Surabaya

2. *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Minimarket di Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan teori – teori pada manajemen sumber daya manusia terutama dari sudut pandang *Job stress*, *Work engagement* dan *Turnover Intention*.

2. Manfaat Praktis

Pada penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen minimarket – minimarket di Surabaya untuk menghandle variabel *Turnover Intention* yang dipengaruhi oleh variabel *Job stress* dan *Work Engagement*

1.5 Sistematika Penulisan

Guna memudahkan pemahaman dalam penelitian ini, maka sistematika penulisan dalam penelitian ini dibuat sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan riset.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan secara singkat mengenai penelitian terdahulu; landasan teori yang berkaitan dengan *job stress*, *work engagement* dan *turnover intention*; model analisis; dan hipotesis.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Menjelaskan secara singkat mengenai jenis penelitian; identifikasi variabel; definisi operasional; data dan sumber data; pengukuran data; alat dan metode pengumpulan data; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; uji validitas dan reliabilitas; dan teknik analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan secara singkat mengenai deskripsi data, analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Memuat simpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat, khususnya kepada konsumen atau perusahaan yang ingin melakukan penelitian sejenis/melakukan penelitian lebih lanjut.