

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bekerja menurut BPS (Badan Pusat Statistik) adalah kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh seseorang dengan maksud memperoleh atau membantu memperoleh pendapatan atau keuntungan, paling sedikit 1 jam (tidak terputus) dalam seminggu yang lalu. Kegiatan tersebut termasuk pola kegiatan pekerja yang tak dibayar yang membantu dalam suatu usaha/kegiatan ekonomi. Dengan kata lain bekerja ialah usaha yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan keuntungan. Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2018 terdapat 121.067.835 orang diatas 15 tahun yang telah bekerja. Berdasarkan survei Hipmi (dalam Republika, 2016) sebanyak 83 persen dari lima juta mahasiswa, cenderung ingin menjadi karyawan, empat persen menjadi wirausaha, sisanya ingin bekerja LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) dan politisi. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa banyak individu ingin bekerja sebagai karyawan.

Pekerja mengalami banyak dinamika selama bekerja. Dinamika yang dialami ialah hubungan dengan rekan serta atasan, hubungan dengan pelanggan, beban kerja, masalah pribadi, dan permasalahan – permasalahan lain. Dinamika ini dapat menyebabkan individu merasakan tekanan yang menyebabkan penurunan kinerja. Individu yang tidak mampu mengatasi tekanan ini akan memutuskan untuk keluar/berhenti dari pekerjaannya. Fenomena berhentinya individu dari pekerjaannya disebut dengan *turnover*.

Turnover adalah proporsi pegawai yang meninggalkan organisasi dalam jangka waktu tertentu (Porteous, 1997). Ongori (2007) mendefinisikan *turnover* sebagai proses mengisi jabatan yang kosong

karena keluarnya individu secara sukarela maupun tidak. *Turnover* terdiri dari 2 bentuk yaitu sukarela dan tidak sukarela (Schultz & Schultz, 2006). *Turnover* sukarela didefinisikan sebagai keputusan individu untuk meninggalkan pekerjaan. *Turnover* tidak sukarela didefinisikan sebagai keputusan organisasi untuk memutuskan hubungan kerja dengan karyawan.

Turnover tidak sukarela mencakup pemutusan hubungan kerja (PHK), pensiun, dan meninggal. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan *turnover* adalah proses pergantian karyawan yang meninggalkan organisasi karena alasan tertentu.

Turnover dipandang sebagai permasalahan untuk organisasi (Berry, 1997). Berry (1997) mengatakan *turnover* merugikan bagi organisasi karena pekerja yang memiliki performa baik keluar. Organisasi dituntut untuk melakukan rekrutmen dengan cepat untuk memenuhi kekosongan jabatan/posisi yang ada. Proses rekrutmen memerlukan sumber dana dan dana ini diambil dari perusahaan. Setelah proses rekrutmen, organisasi harus melakukan pelatihan. Pelatihan ini dilakukan oleh karyawan yang lebih senior dan mengakibatkan karyawan tidak dapat fokus pada pekerjaannya. Pengeluaran tambahan dan menurunnya produktivitas akan berdampak pada menurunnya keuntungan organisasi. Hal ini didukung oleh penelitian Zeynep & Robert (2008) yaitu perusahaan yang mengalami tingkat *turnover* tinggi akan memiliki margin keuntungan yang rendah. Melihat bahwa *turnover* memiliki dampak sampai pada menurunkan produktivitas dan keuntungan perusahaan maka hal ini penting untuk dikaji dalam suatu penelitian.

Turnover dapat terjadi pada seluruh pekerja di Indonesia, tidak terlepas di Madura. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Bangkalan tahun 2013 terdapat 659.783 orang pekerja. Sehingga terdapat kemungkinan *turnover* terjadi pada 659.783 orang pekerja di Madura. Data

awal yang didapatkan oleh peneliti pekerja diperusahaan ini berusia 19 – 40 tahun. Berikut hasil wawancara dengan Bapak A yang merupakan seorang supervisi di PT. TB:

“Pekerja diperusahaan ini sering turnover pada tahun 2018 sebanyak 10 orang karyawan keluar, sehingga perkembangan perusahaan jadi stuck. Setelah naik beberapa saat, pekerja turnover sehingga perkembangan menurun kembali. Hal ini berdampak pada kualitas dan konsistensi pelayanan yang totalitas. Kebanyakan yang turnover kalau wanita karena menikah, sedangkan yang pria karena mencari pengalaman, gaji yang lebih, suasana kerja yang lebih baik”

(Bapak A, 2019)

Berdasarkan data diatas pekerja perusahaan TB terindikasi mengalami *turnover* karena berdasarkan pengertian *turnover* adalah proposi pegawai yang meninggalkan organisasi dalam jangka waktu tertentu (Porteous, 1997). Hal ini terlihat dari data di atas bahwa terdapat 10 karyawan yang keluar pada setahun yang seharusnya *turnover* di suatu perusahaan itu rendah. Dampak dari *turnover* pada perusahaan ini adalah adanya stagnasi terhadap performansi karyawan sehingga berdampak pada produktivitas organisasi sesuai dengan teori. Bapak A ini juga belum melakukan intervensi untuk mengatasi *turnover* yang ada di PT. TB.

Turnover merupakan perilaku. Sebelum perilaku muncul, adanya intensi terlebih dahulu. Intensi menurut Fishbein dan Ajzen (1975) merupakan penentu dari perilaku sebenarnya. Dapat disimpulkan intensi dapat menjadi prediktor seseorang sebelum melakukan sesuatu. Intensi *turnover* didefinisikan sebagai persepsi individu mengenai kemungkinan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi (Cotton dan Tuttle, 1986). Sehingga intensi *turnover* dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai karyawan yang hendak keluar atau meninggalkan perusahaan. Barak (2001) mengatakan terdapat 2 alasan banyak penelitian

menggunakan intensi *turnover* daripada perilaku *turnover*. Salah satunya ialah terdapat bukti yang mengindikasikan pekerja cenderung membuat keputusan secara sadar sebelum meninggalkan organisasi. Hal ini didukung oleh teori *attitude-behavior* milik Fishbein dan Ajzen (1975), yang mengatakan intensi untuk melakukan perilaku tertentu merupakan penentu langsung perilaku tersebut. Sejalan dengan Fishbein dan Ajzen, Bluedorn (1982) menemukan bahwa intensi *turnover* memiliki hubungan tinggi dengan perilaku *turnover* pada 13 dari 14 penelitian.

Faktor - faktor yang mempengaruhi intensi *turnover* menurut Mobley (2011) ialah ekonomi ekstern (tingkat pengangguran, inflasi, laju lowongan kerja), organisasi (bobot kerja, sentralisasi, penggajian, jabatan), variabel individual yang berkenaan dengan pekerjaan (kepuasan kerja, komitmen organisasi, aspirasi dan harapan karir), dan variabel individual yang tidak berkenaan dengan pekerjaan (teman hidup, tanggung jawab keluarga, nilai-nilai). Mobley (2011) juga mengatakan adanya bukti penelitian yang konsisten menunjang hubungan negatif yang ada antara kepuasan kerja secara menyeluruh dengan *turnover*. Kepuasan kerja sendiri menurut Kinicki *et al.* (2002; dalam Schultz & Schultz, 2006) sebagai perasaan positif serta negatif dan sikap yang kita pegang terhadap pekerjaan kita. Dunnette dan Locke (1976) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai kondisi emosional yang menyenangkan atau positif dari penilaian kerja seseorang atau pengalaman kerja.

Aspek- aspek dari kepuasan kerja (Luthans, 2005) ialah pekerjaan itu, gaji, promosi, dan supervisi, dan rekan kerja. Aspek pekerjaan merupakan kondisi lingkungan bekerja, kebijakan, dan peraturan perusahaan. Gaji sebagai penguat perilaku juga merupakan aspek dari kepuasan kerja. Kesempatan untuk promosi jabatan, peningkatan gaji, jatah cuti juga menentukan kepuasan kerja. Aspek terakhir ialah supervisi.

Pengawas yang mampu mengarahkan dengan baik membuat individu merasa puas dengan pekerjaannya. Aspek - aspek kepuasan kerja muncul berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A yang merupakan seorang supervisi dan Ibu S yang merupakan salah satu karyawan di PT. TB yang sudah keluar.

“Kebanyakan yang turnover kalau wanita karena menikah, sedangkan yang pria karena mencari pengalaman, gaji yang lebih, suasana kerja yang lebih baik”

(Bapak A, 2019)

“Jadi begini mbak, saya keluar ya karena saya mau gaji yang lebih gede (besar, jadi saya berniat cari pekerjaan yang lain.”

(Ibu S, 2019)

Berdasarkan data tersebut terlihat adanya ketidakpuasan kerja pada perusahaan TB. Hal ini terlihat bahwa karyawan PT. TB memenuhi aspek dari kepuasan kerja menurut Luthans (2005) seperti berikut:

Tabel 1.1 Aspek Kepuasan Kerja di PT. TB

Aspek	Penjelasan Aspek Kepuasan Kerja di PT. TB
Pekerjaan itu sendiri	Terlihat dari hasil wawancara dengan Bapak A bahwa karyawan keluar karena ingin mencari pekerjaan lain dan menambah pengalaman

Bayaran	Terlihat dari hasil wawancara dengan Bapak A bahwa karyawan keluar karena menginginkan gaji yang lebih dari PT. TB. Hal ini juga terlihat pada hasil wawancara dengan Ibu S yang menginginkan gaji lebih.
Promosi	Terlihat dari hasil observasi bahwa di PT. TB tidak memiliki jenjang karir
Supervisi	Terlihat dari hasil observasi bahwa PT. TB hanya memiliki 1 orang yang melakukan supervisi sehingga pengawasan tidak menyeluruh.
Rekan kerja	Terlihat dari hasil observasi bahwa karyawan di PT. TB tidak memiliki relasi yang baik sesama rekan kerja karena karyawan sibuk dengan pekerjaannya

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa karyawan PT. TB terindikasi ketidakpuasan kerja. Dari lima aspek menurut Luthans (2005) yaitu pekerjaan itu sendiri, bayaran, promosi, supervisi, dan rekan kerja karyawan PT. TB merasa tidak puas. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Luthans (2005) bahwa kepuasan kerja sebagai salah satu faktor dari intensi

turnover. Barak *et al.* (2001) juga mengatakan bahwa kepuasan kerja sering diidentifikasi sebagai alasan utama individu keluar dari pekerjaannya.

Miner, John B. (1992) berpendapat bahwa kepuasan kerja dapat memberikan kontribusi pada produktifitas dalam bentuk kuantitas tinggi dan kualitas dari produk atau pelayanan, serta pemeliharaan tujuan organisasi, yang ditunjukkan melalui rendahnya absen dan *turnover*. Penelitian lain mengenai hubungan kepuasan kerja dengan intensi *turnover* mengatakan terdapat hubungan yang kuat antara kedua variabel. Mishra (2013) menyatakan hubungan negatif antara kedua variabel, dimana ketika kepuasan kerja tinggi intensi *turnover* akan rendah. Mahdi *et al.* (2012) juga mengatakan bahwa adanya hubungan yang berlawanan antara kepuasan kerja dan intensi *turnover* yang berarti ketika kepuasan kerja karyawan rendah, Maka intensi *turnover* tinggi. Sejalan dengan Mishra penelitian Mobley (2011), Sianipar & Haryanti (2014), Narwisn (2008), dan Shore & Martin (1989) menunjukan hasil serupa yaitu hubungan negatif yang signifikan antara kepuasan kerja dan intensi *turnover*.

Berdasarkan uraian diatas didapatkan faktor dari intensi *turnover* ialah kepuasan kerja. Kepuasan kerja sering dikaitkan dengan intensi *turnover* sesuai penelitian - penelitian sebelumnya. Kepuasan kerja juga sering digunakan oleh pimpinan untuk mengurangi intensi *turnover* pada karyawan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti hubungan kepuasan kerja dan intensi *turnover* pada perusahaan TB di Madura.

1.2. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian menjelaskan batas-batas permasalahan yang akan diteliti. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini ialah :

- a. Intensi dalam penelitian ini menggunakan teori dari Fishbein & Ajzen (1975) dan *turnover* menggunakan teori dari Mobley (2011)
- b. Kepuasan kerja dalam penelitian ini berfokus pada lima aspek menurut Luthans (2005) yaitu pekerjaan, bayaran, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja.
- c. Partisipan dalam penelitian ini ialah seluruh karyawan PT. TB di Madura sebanyak 31 orang karena di perusahaan ini memenuhi kriteria fenomena *turnover*.
- d. Penelitian ini menggunakan teknik analisa data korelasional

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan intensi *turnover* dan kepuasan kerja pada karyawan PT. TB di Madura.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan intensi *turnover* dan kepuasan kerja pada karyawan PT. TB di Madura.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi acuan referensi dalam bidang Psikologi, terutama Psikologi industri dan organisasi mengenai kepuasan kerja dan intensi *turnover*.

1.5.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Karyawan

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan mengenai kepuasan kerja mereka di PT. TB Madura

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan mengenai intensi *turnover* yang menjadi prediktor perilaku *turnover* dan menjadi referensi penyusunan intervensi peningkatan kepuasan kerja untuk menekan intensi *turnover* pada karyawan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian terutama mengenai intensi *turnover* dan kepuasan kerja.