

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki andil besar dalam keberhasilnya suatu perusahaan. umumnya dalam perusahaan, karyawan akan dituntut bagaimana mencapai target keberhasilan perusahaan guna menghasilkan suatu *output* yang maksimal, pengelolaan SDM dalam sebuah perusahaan bila didukung dengan kinerja yang baik, tentunya akan menghasilkan *income* yang lebih besar bagi perusahaan itu sendiri. Kondisi ini memungkinkan sebuah perusahaan akan terus mengalami peningkatan dalam perkembangan manajemennya. Ada kendala kriteria pengelolaan SDM, seperti halnya perilaku karyawan . Sering kali fenomena ini menjadi suatu aspek dalam organisasi yang demikian bagus dapat dirusak baik itu secara langsung maupun tidak langsung oleh perilaku karyawan yang mengakibatkan kinerja organisasi tersebut menjadi turun. Menurut Robbins (2015) tekanan dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang. dampak munculnya tekanan semakin besar dalam kondisi persaingan yang ketat, karena karyawan dituntut untuk bekerja lebih cepat dan lebih baik (Froiland, 1993). Salah satu penyebab dari perilaku tersebut adalah keinginan berpindah kerja (*turnover intention*) yang berakhir pada keputusan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Apabila *turnover intention* mengarah pada *turnover* yang

sesungguhnya, ini akan menyebabkan perusahaan lebih banyak mengeluarkan biaya, baik itu biaya pelatihan, tingkat kinerja yang meski dikorbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. (Suwandi dan Indriantoro 1999 dalam Tolly 2001).

Saat ini tingkat tingginya turnover bagi beberapa perusahaan telah menjadi masalah serius, bahkan para atasan seperti manajer personalia pada umumnya yang menangani karyawan tentunya harus berfikir lebih keras untuk mengatur tingginya tingkat *turnover* ini (Dennis, 1998 dalam Tolly 2001). Mereka harus mencari cara bagaimana mengatasi biaya yang tinggi ketika mereka tahu proses rekrutmen yang mereka laksanakan untuk menjaring beberapa karyawan yang dapat dipercaya dan berkualitas pada akhirnya memilih untuk bekerja di perusahaan lain. Hal ini sependapat dengan pernyataan Lee dan Mowday (1987) yang mengatakan bahwa *turnover* dapat terjadi karena keinginan karyawan itu sendiri atau akibat lain seperti pemutusan hubungan kerja. Dalam mengatasi masalah tersebut, pihak manajemen perlu menetapkan strategi pengendalian, agar organisasi menjadi lebih efektif dan efisien. Kondisi *turnover* ini memang diperlukan pada kasus-kasus tertentu terutama pada organisasi dengan karyawan yang memiliki kinerja rendah. Tentunya perlu dipertimbangkan tingkat *turnover* dalam organisasi agar tidak terlalu tinggi.

Turnover intention sendiri mengacu pada niat karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain dan belum terwujud dalam perilaku nyata. Berbagai studi telah menunjukkan bahwa keinginan pindah (*turnover intention*) merupakan variabel yang berhubungan dan lebih menerangkan varian perilaku *turnover* sendiri. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi oleh organisasi ketika sejumlah

karyawan meninggalkan organisasi pada suatu periode tertentu, sedangkan keinginan pindah (*turnover intention*) lebih mengacu pada evaluasi individu mengenai kelanjutannya dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti untuk keluar dari organisasi itu (Wijaya, 2010).

Hasil penelitian Muhdiyanto dkk, (2014) pada perusahaan Asuransi wilayah Kedu menemukan bahwa Penelitian ini mengajukan 2 (dua) hipotesis. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada 2 (dua) hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. *pertama*, hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan konflik peran pada intensitas keluar. *Kedua*, hasil penelitian mendukung efek mediasi stres kerja pada pengaruh konflik peran terhadap intensitas keluar. Menurut Andini (2006), *turnover intention* adalah keinginan seseorang untuk keluar organisasi, yaitu evaluasi mengenai posisi seseorang saat ini berkenaan dengan ketidakpuasan yang dapat memicu keinginan seseorang untuk keluar dan mencari pekerjaan lain. Dalam penelitian yang dilakukan, variabel *turnover intention* digunakan dalam cakupan yang luas meliputi keseluruhan tindakan penarikan diri (*withdrawal cognitions*) yang dilakukan karyawan.

Hasil penelitian Ngadiman dkk, (2014) pada Profesi Dosen di DKI Jakarta menemukan bahwa Penerapan prinsip pengendalian berpengaruh terhadap ambiguitas peran dan konflik peran, dan juga ambiguitas peran, konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan keinginan berpindah kerja, serta memberikan bukti *empirik* mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap keinginan berpindah *turnover*

intention, selanjutnya membuktikan bahwa konstruk *kinerja karyawan* memediasi hubungan antara ambiguitas peran dan konflik peran terhadap keinginan berpindah kerja dosen swasta di DKI Jakarta. Saat ini permasalahan tingginya *turnover intention* telah menjadi masalah yang serius bagi banyak lembaga. dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya *turnover* pada lembaga yaitu kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari lembaga, sehingga butuh waktu dan biaya baru dalam merekrut karyawan yang baru. *turnover* karyawan umumnya merupakan isu negatif bagi lembaga, namun dapat menjadi isu positif bila dikontrol secara tepat dan logis.

Hasil penelitian Syarifah Nazenin dkk,(2014) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang menemukan bahwa penelitian ini terbukti bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan tetap bagian produksi. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja karyawan maka akan meningkatkan *turnover intention* karyawan, sebaliknya semakin rendah stress kerja karyawan maka akan menurunkan *turnover intention* karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan tetap bagian produksi. Hal ini berarti semakin rendah kepuasan kerja karyawan maka akan meningkatkan *turnover intention* karyawan, sebaliknya semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka akan menurunkan *turnover intention* karyawan.

Hasil penelitian Rifky dkk, (2014) pada PT Air Mancur Karanganyar mengenai pengaruh konflik peran terhadap stres kerja dengan ketidakpastian dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi maka hasil penelitian menunjukkan bahwa Konflik peran mempunyai pengaruh positif pada stres kerja pada karyawan. Hasil ini konsisten dengan Tidd and Friedman, (2002), sehingga hasil penelitian ini *didukung*. Hal ini berarti bahwa konflik peran memang mempunyai pengaruh positif pada stres kerja pada karyawan.

Hasil Penelitian Irzani dkk,(2014) Temuan penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik peran terbukti mempunyai pengaruh langsung terhadap keinginan keluar kerja karyawan maupun terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan hasil pengujian pada pengaruh langsung ambiguitas peran menunjukkan kesimpulan tidak ada pengaruh langsung antara ambiguitas peran terhadap keinginan keluar kerja karyawan, namun ambiguitas peran mempunyai dampak pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.

Fenomena yang terjadi di BPJS Kesehatan di D.I. Yogyakarta menunjukkan bahwa setiap bulan tingkat *turnover intention* selalu meningkat dari setiap individunya. Hal ini dilihat dari berbagai faktor dan peneliti mendapatkan adanya sejumlah masalah yang terjadi pada karyawan setiap unit kerja seperti tekanan kerja yang berasal dari pimpinan perusahaan, target besar setiap bulan yang telah disepakati bersama, fasilitas yang minim seperti (komputer, internet yang sering mati, bangunan kantor yang sempit dan alat penunjang lainnya kompensasi yang rendah

maupun keadaan lingkungan yang ada disekitar tempat bekerja sehingga menyebabkan timbulnya stres pada karyawan). Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan masih menemui banyak permasalahan yang terjadi di lapangan. membludaknya partisipasi masyarakat belum diimbangi sistem yang memadai sehingga di lapangan banyak terjadi permasalahan. Terlebih lagi, kurangnya sosialisasi oleh BPJS Kesehatan di D.I. Yogyakarta menyebabkan terjadinya kesimpang siuran informasi di masyarakat. Selain itu banyak sekali komplain dari peserta askes yang merasa kehilangan fasilitasnya terutama dalam proses rujukan, obat-obatan dan layanan pendukung lainnya. Masalah tersebut merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* di unit tersebut. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui lebih lanjut dan lebih dalam lagi penyebab karyawan BPJS Kesehatan di D.I. Yogyakarta terkait. *turnover intention*

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian yang dilakukan Dwi Irzani dkk pada tahun 2014 di Universitas Negeri Surabaya berjudul “ Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi Pada PT.Asuransi Raksa Praktikara di Surabaya ” dan bedanya penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti sebelumnya menggunakan variabel pengaruh Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi Pada PT.Asuransi Raksa Praktikara di Surabaya . dan peneliti ini menggunakan pengaruh konflik peran, ambiguitas peran terhadap *turnover intention* dan stres kerja sebagai variabel *intervening*. karena sesuai observasi di objek penelitian di BPJS Kesehatan

terdapat fenomena yang menyebabkan karyawan BPJS Kesehatan merasakan konflik peran yang menyebabkan stres di dalam melakukan pekerjaan serta dampaknya pada karyawan yang memiliki keinginan untuk berhenti bekerja atau *turnover intention* sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
2. Apakah konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui stress kerja sebagai variabel *intervening*?
3. Apakah ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stress kerja?
4. Apakah ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui stress kerja sebagai variabel *intervening*?
5. Apakah stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh konflik peran terhadap *turnover intention*.
2. Untuk menganalisis pengaruh konflik peran terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel *interveing*
3. Untuk menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja.
4. Untuk menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel *intervening*.
5. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

- a) Memberikan informasi tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi *turnover intention*.
- b) Untuk memperkaya khasanah penelitian di bidang konflik peran, ambiguitas peran stres, kerja, dan *turnover intention*.
- c) Memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan keilmuan khususnya manajemen sumber daya manusia dan dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya untuk dikembangkan.

2. Manfaat Praktis

Bagi organisasi, diharapkan penelitian ini bermakna dalam pertimbangan memberikan masukan maupun kontribusi bagi BPJS Kesehatan di D.I. Yogyakarta dalam mengambil kebijakan manajemen, kepala cabang memperhatikan hubungan antara atasan dengan bawahan yang baik dan tidak membeda-bedakan antar karyawan satu dengan lainnya, serta memperhatikan kepuasan kerja dan dirasakan para karyawan serta hasil kinerjanya sehingga karyawan betah dan puas saat bekerja dalam perusahaan tersebut.