

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Sumber Daya Manusia mempunyai peran penting dalam organisasi karena mereka sebagai penggerak, perencana, bahkan pelaksana dalam menunjang segala hal yang akan dilakukan selama proses pekerjaan berlangsung. Sumber Daya Manusia memanfaatkan tenaga, waktu, dan kemampuan manusia itu sendiri untuk digunakan daya fisik serta pikirannya agar dapat mencapai tujuan organisasi. Untuk dapat mencapai tujuan biasanya organisasi memberikan target kepada pegawai guna menyesuaikan perencanaan yang telah dibuat agar selalu dalam porsinya. Target yang diberikan oleh organisasi biasanya yang mengharuskan pegawai memutar otak dalam menjalankan pekerjaannya. Terkadang dalam pelaksanaannya pegawai kurang menyadari tanda – tanda yang dapat memicu timbulnya perasaan stress dini.

Stress yang dialami biasanya dimulai ketika tekanan yang datang dari beberapa arah, sebagai contoh tekanan target dari atasan yang diberikan *deadline* untuk menyelesaikan tugasnya. Sebagaimana yang dirasakan pegawai PT. Haleyora Powerindo. PT. Haleyora Powerindo Bantul merupakan anak perusahaan PT. PLN (persero) Bantul yang menyediakan jasa layanan seperti layanan teknik, layanan non-teknik, *industrial cleaning*, pengarsipan, *enterprise asset management (EAM)*, service area yang berlokasi di Jl. HOS. Cokro Aminoto No.58, Nyangkringan, Bantul, Kec. Bantul, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pegawai PT. Haleyora Powerindo yang bekerja di PLN Bantul bagian pelayanan teknik (YANDAL) yang melayani penanganan jaringan gangguan distribusi, inspeksi jaringan distribusi, pemeliharaan ROW yang terjadi di beberapa titik daerah yang bertugas siap sedia melayani selama 24 jam. Pegawai yang bekerja pada bagian teknik harus siap sedia dalam kondisi apapun seperti jika terjadi bencana yang menyebabkan kerusakan parah maka, pegawai diharuskan terjun kelapangan langsung dan bekerja selama berhari-hari sampai kerusakan bisa diperbaiki sehingga jaringan listrik bisa terhubung dan kembali berfungsi secara normal. Selain itu, karyawan juga harus selalu memelihara serta siap sedia menangani jaringan distribusi jika terjadi gangguan.

Tanggung jawab yang diemban pegawai bagian pelayanan teknik cukup besar karena mereka yang melaksanakan tugasnya secara berkala namun, jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dimasa yang akan datang pegawai bagian teknik juga yang diberikan tanggungan tersebut. Untuk itu tekanan – tekanan yang menumpuk dialami pegawai dapat memicu timbulnya stress. Jika stress dibiarkan akan berdampak buruk bagi jiwa pegawai yakni munculnya perasaan ingin keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan yang lebih baik akibat dari kurangnya rasa kepuasan selama bekerja di perusahaan tersebut. Perasaan ingin keluar dari pekerjaan mungkin sering terlintas pada pegawai karena faktor stress yang dialami. Menurut hasil wawancara bagian HRD pada PT. Haleyora Powerindo Bantul terdapat peningkatan jumlah karyawan yang keluar setiap tahunnya. Berikut tabel 1.1 yang menunjukkan hasil wawancara tersebut :

TABEL 1.1  
PRESENTASE *TURNOVER* KARYAWAN PT. HALEYORA POWERINDO  
BANTUL TAHUN 2015-2017

Tahun	Jumlah karyawan awal tahun	Jumlah karyawan keluar	Jumlah karyawan masuk	Jumlah karyawan akhir tahun	<i>Turnover Rate</i>
2015	79	12	9	76	3,87 %
2016	76	15	11	72	5,40 %
2017	72	14	9	67	7,19%

Sumber : PT. Haleyora Powerindo, 2018

Berdasarkan perhitungan LTO (*Labour Turn Over*), presentase tingkat *turnover* karyawan PT. Haleyora Powerindo Bantul mengalami peningkatan dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017. Sebagian karyawan yang keluar adalah karyawan tetap yang sudah memiliki masa kerja selama kurang lebih 5 tahun. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD diperoleh beberapa alasan karyawan keluar dari perusahaan, yaitu karyawan diterima kerja di perusahaan yang lain, karyawan merasa tidak ada penghargaan yang diberikan kepadanya, prestasi karyawan yang menurun, dan karir yang dirasakan tidak berkembang. Selain itu adanya keluhan dari karyawan mengenai hubungan karyawan dengan pemimpin yang kurang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan.

*Turnover intention* (Robbin, 2015) suatu proses keluarnya seorang pegawai dari perusahaan atau meninggalkan perusahaan. Hal ini, membuat perusahaan mengalami kerugian terutama pegawai yang berpotensi. *Turnover intention* ditandai melalui perilaku terhadap karyawan yang cenderung malas kerja, absensi meningkat, kurang serius dalam menyelesaikan tanggung jawab, hingga menentang atasan dan melanggar tata tertib kerja. Berdasarkan penelitian terdahulu (K. Ayu

dan I Made, 2015) selain menunjukkan perilaku tersebut perasaan *turnover intention* dapat disebabkan oleh adanya perasaan ketidakpuasan terhadap proses dan hasil yang didapatkan selama pekerjaan berlangsung.

Munculnya perasaan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya yang lama individu akan membandingkan dengan pekerjaannya yang baru ketika mendapatkan pekerjaan yang lain, hal ini adalah pengaruh dari perilaku *turnover intention* (K. Ayu dan I Made, 2015). Meningkatnya jumlah *turnover intention* adalah masalah serius bagi perusahaan karena akan terjadinya kekurangan SDM yang mengakibatkan proses kegiatan perusahaan terganggu, selain itu mau tidak mau perusahaan akan merecrut karyawan baru yang menimbulkan masalah lainnya yakni biaya dalam recrutmen, wawancara, tes serta kegiatan lainnya. Masalah – masalah yang telah disebutkan mempengaruhi pekerjaan yang berdampak munculnya stress kerja karena banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan. Salah satu dampak yang ditimbulkan dari adanya stress kerja yakni keabsenan, rendahnya produktivitas, *tunover intention* yang meningkat, ketidakpuasan kerja, keterasingan rekan sekantor, dan menurunnya ketertarikan serta kesetiaan pada organisasi (K. Ayu dan I Made, 2015).

Selain hal – hal yang sudah dijelaskan, perkembangan jaman yang semakin maju dengan pesat juga menjadi salah satu penyebab stress karena menuntut individu untuk dapat bersaing dengan individu lainnya untuk mendapatkan kedudukan yang diinginkan. Mulai dari tuntutan hidup semakin tinggi, tingkat kebutuhan yang menekan biaya, persaingan yang ketat akan membuat individu

terbawa suasana jika didalam pekerjaan sehingga, membuat individu mengalami stress.

Dampak jangka pendek terhadap stress individu seperti tertekan terhadap pekerjaan, tidak termotivasi bahkan frustasi yang menyebabkan kinerja tidak optimal. Dalam jangka panjang, jika individu tidak dapat menahan perasaan stress maka akan membuat individu tidak mampu lagi bekerja sehingga, terdapat perasaan *turnover intention* Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*) (Robbin, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh (Boventura, 2012) telah mengungkapkan bahwa adanya pengaruh dari kepuasan kerja dan komitmen kerja yang menjadi faktor individu ingin keluar dari pekerjaannya. Individu yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas akan memperlihatkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu sendiri (Robbins, 2015).

Salah satu dari berbagai faktor yang perlu menjadi perhatian perusahaan untuk mengurangi angka *turnover* karyawan adalah bagaimana perusahaan mengelola iklim yang baik dan kondusif dalam aktivitas kerja karyawan dan adanya upaya untuk mengelola sumber daya manusia yang baik dan berkesinambungan untuk mengurangi tingkat stres yang dapat dialami oleh karyawan. Terdapat banyak penelitian mengenai stres kerja karyawan. Robbins (2015) mendefinisikan stres sebagai kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala

(*constrains*), atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti masih menemukan kesimpangsiuran hubungan antara variabel stress kerja, *turnover intention*, dan kepuasan kerja maka dari itu sebagai peneliti tentang stress kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening masih menarik untuk dilakukan penelitian. Seperti penelitian Agung, Nurul, Widya (2013) yang meneliti 98 karyawan menunjukkan hasil uji t pada variabel kepuasan kerja adalah -5,412, dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi *turnover*. Hasil uji t pada variabel stres kerja adalah 7,353 dengan nilai signifikansi 0,000. Artinya stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Namun, berbeda dengan penelitian Boventura (2012) yang meneliti di Divisi Operasional PO. Rosalia Indah Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode survei. Populasi penelitian adalah 574 karyawan Divisi Operasional PO. Rosalia Indah Surakarta. Sampel diambil 100 orang. Dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa dari analisis data, terungkap bahwa stresor pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Namun kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh stressor kerja terhadap niat *turnover*.

Penelitian lain dilakukan oleh Ni Wayan, I Gede, Agoes (2016) yang meneliti karyawan wanita pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Gatot Subroto Denpasar. Responden pada penelitian ini berjumlah 30 orang karyawan wanita yang sudah menikah dan hasil menunjukkan bahwa sifat mediasi kepuasan

kerja pada hubungan antara stres kerja terhadap *turnover intention* adalah *partial mediation* (variabel mediasi sebagian). Selain itu penelitian Muchammad (2017) Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi turnover, hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kepuasan kerja, semakin rendah level intensi turnover. Kepuasan kerja mampu memediasi antara pengaruh stres kerja pada intensi turnover. Hubungan mediasi ini diindikasikan dengan adanya fenomena yang terjadi di CV. Aneka Produksi, yaitu karyawan yang mengalami stres kerja secara psikologis dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, karyawan tidak antusias dalam bekerja sehingga berimplikasi untuk melakukan *turnover intention*. Selain itu, penelitian yang dilakukan dari Ayu dan I Made (2015) yang meneliti stres kerja berpengaruh negatif pada kepuasan kerja agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar dan kepuasan kerja berpengaruh negatif pada *turnover intention* agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar.

Anggi dan Kristiana (2014) penelitian yang dilakukan pada karyawan bidang produksi CV. X yang menemukan bahwa adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* secara signifikan yang artinya jika karyawan memiliki rasa kepuasan terhadap pekerjaannya maka semakin rendah intensitas *turnover* begitu pula sebaliknya. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Gabriella, Moehammad, dan Ika (2015) Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui adanya pengaruh yang signifikan Kepuasan Kerja terhadap Intensi turnover karyawan Departemen Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk., Dan di sini dapat dilihat bahwa kedua variabel bebas tersebut merupakan pengaruh dominan terhadap pekerjaan. stress *Turnover Intention* adalah karena nilai koefisien

beta lebih besar. Saran yang diberikan kepada perusahaan adalah bekerja untuk terus meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan menurunkan tingkat stres kerja agar terus tumbuh dan mampu memberikan layanan maksimal. Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Syarifah (2014) Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan pada turnover intention. Kemudian, kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan. Penelitian ini menyimpulkan, bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan pada turnover intention karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan.

Implikasi manajerial yang bisa dilakukan adalah dengan pengurangan tingkat stres karyawan dan membuat program untuk tujuan menekan turnover intention, seperti kesempatan promosi dan meningkatkan reward karyawan. Penelitian Yusi (2014) pun menyetujui bahwa kepuasan kerja berpengaruh negative terhadap *turnover intention* karena berdasarkan hasil penelitannya stres kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap turnover intention pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap turnover intention pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, komitmen organisasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap turnover intention pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, serta stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap turnover intention pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember.



Laksmi dan Renno (2015) mengungkapkan bahwa adanya pengaruh stress kerja secara parsial terhadap turnover intention berdasarkan hasil kuesioner yang telah di bagikan kepada 81 responden, karyawan merasa harapan dalam pekerjaan yang tinggi menyebabkan stres kerja. Hal ini disebabkan karena karyawan menginginkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan saat ini. Karyawan merasa promosi jabatan kurang diberikan oleh perusahaan sehingga karyawan tidak bisa berkembang. Karyawan juga sulit mendapatkan kenaikan jabatan karena sistem kerja yang tidak permanen sehingga membuat karyawan bekerja dalam sistem kontrak yang ditentukan oleh perusahaan dan sulit untuk mendapatkan posisi yang lebih baik karena waktu kontrak yang hanya sebentar. Stres dalam pekerjaan secara luas dipercaya menjadi faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan sehingga dapat menjadi prediktor penting terhadap niat untuk meninggalkan tempat kerja

Berdasarkan penjelasan yang sudah dijabarkan, penulis ingin meneliti tentang pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

## **B. RUMUSAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah sebagai berikut, yaitu :

1. Apakah stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja di PT. Haleyora Powerindo Bantul?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* di PT. Haleyora Powerindo Bantul?

3. Apakah stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* di PT. Haleyora Powerindo Bantul?
4. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja di PT. Haleyora Powerindo Bantul?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja di PT. Haleyora Powerindo Bantul.
2. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di PT. Haleyora Powerindo Bantul.
3. Untuk menguji pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* di PT. Haleyora Powerindo Bantul.
4. Untuk menguji pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja di PT. Haleyora Powerindo Bantul

### D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi organisasi, penelitian ini dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi stress dan *turnover intention*
2. Bagi peneliti, penelitian ini untuk menambah wawasan tentang stress kerja, kepuasan kerja serra *turnover intention*.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan referensi mengenai pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.