BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya merupakan asset perusahaan sehingga perlu dikelola dengan efektif dan efisien, dengan demikian perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan, sehingga dapat meningkatkan motivasi, produktivitas kerja dan memiliki loyalitas yang tinggi pada perusahaan. Begitu juga untuk menghadapi persaingan seperti sekarang ini berbagai organisasi maupun perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, sumberdaya manusia dalam organisasi merupakan aspek krusial yang menentukan keefektifan suatu organisasi maupun perusahaan. Oleh karena itu organisasi maupun perusahan senantiasa perlu melakukan investasi dengan melakukan fungsi MSDM (manajemen sumber daya manusia) yaitu perekrutan, penyeleksian sampai mempertahankan sumber daya manusia.

Tingkat loyalitas dan partisipasi yang tinggi disebut dengan komitmen. Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keangotaannya dalam organisasi. Menurut Moway dalam Witasari (2009) komitmen organisasi mengacu pada tingkat keterlibatan individu dengan organisasinya yang dikarakteristikan dengan 3 faktor, yaitu penerimaan dan kepercayaan akan tujuan-tujuan dan nilai-nilai yang dianut organisasi, kesediaan untuk menggunakan seluruh kemampuan untuk

kemajuan organisasi, dan keinginan untuk tetap berada atau bekerja dalam organisasi.

Menurut Steer dan Porter dalam Diana (2009), komitmen organisasi diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda, antara lain sebagai berikut:

1. Komiten organisasi dipengaruhi oleh pekerjaan itu sendiri Semakin tinggi level tanggung jawab dan otonomi yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut, maka semakin rendah tingkat *repetitive* dan semakin menarik dengan pekerjaanya sehingga lebih tinggi tingkat komitmen yang diperlihatkan oleh individu. Di samping itu, semakin kecil peluang promosi dan semakin besar *intention* yang berkaitan dengan pekerjaan, maka semakin rendah tingkat komtmen yang ada.
2. Komitmen organisasi dipengaruhi oleh faktor yang berhubungan dengan lingkungan kerja, termasuk di antaranya hubungan baik dengan supervisior dan adanya suasana saling percaya antara karyawan dan majikannya.

Dari beberapa definisi yang diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen merupakan suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi ditandai dengan adanya:

1. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi
2. Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi
3. Keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

Meski komitmen organisasi memegang peran penting dalam pencapaian tujuan organisasi, intensitas komitmen antara karyawan yang satu dengan yang lain terhadap organisasinya adalah berbeda-beda karena adanya pengaruh dari berbagai sumber. Maka yang menjadi masalah bagi organisasi atau perusahaan adalah apabila anggota atau karyawanya memiliki intensitas komitmen yang rendah terhadap organisasinya atau perusahaannya. Dan apabila komitmen organisasi berbenturan dengan komitmen profesi, hal ini menyebabkan turunya intensitas komintmen yang nantinya menimbulkan asumsi munculnya konflik diri seorang profesi.

Konflik ini muncul karena sebagai anggota organisasi, seorang karyawan profesional juga merupakan anggota suatu profesi yang diatur oleh kode etik dan standar kinerja profesi, sedangkan sebagai anggota organisasi ia harus patuh terhadap norma ataupun peraturan yang berlaku dan dituntut memiliki kesetiaan pada organisasi serta tunduk pada wewenang dan pengawasan hirarkis. Puspa dan Riyanto (1999) dalam Selaini (2008) juga mengemukakan bahwa konflik terjadi karena tenaga kerja profesional memiliki norma dan sistem nilai yang diperolehnya dari proses pendidikan berbenturan dengan norma, aturan dan sistem nilai yang berlaku di perusahaan tempanya bekerja. Konflik yang dihadapi oleh profesional ini disebut konflik peran.

Terlepas dari pengaruh munculnya konflik peran terhadap komitmen organisasi, stres yang dialami oleh anggota organisasi juga harus diperhatikan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap intensitas komitmen. Robbins (2001) mendefinisikan stres sebagai suatu kondisi dinamik dimana seorang individu

dikonfrontasikan dengan sebuah peluang, kendala, atau tuntunan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan sebagai suatu hal yang tidak pasti dan mempunyai pengaruh penting. Stres melibatkan suatu interaksi antara seseorang dengan lingkungan. Suatu kondisi akan menjadi potensial akan munculnya stres apabila dirasakan situasi lingkungan memperlihatkan suatu permintaan yang sulit untuk dipenuhi oleh kemampuan dan sumber daya yang di miliki seseorang (Troutman et al., 2000)

Perpindahan karyawan adalah suatu fenomena yang sering terjadi pada sebuah organisasi maupun perusahaan, *turnover intention* dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi,yang dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaanya. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi.

Perilaku *turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan berpindah mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. Indriantoro dan Sopomo (1995) menyatakan *turnover* secara tradisional mengasumsikan bahwa orang yang meninggalkan organisasi karena alasan sukarela dan ada yang tidak.

Perpindahan sukarela yang dapat disebabkan karena alsan-alasan diantaranya: upah yang lebih baik di tempat lain, kondisi kerja yang lebih baik di organisasi lain, masalah dengan kepemimpinan atau administrasi yang ada, serta

adanya organisasi yang lenih baik. Sedangkan perpindahan sukarela yang tidak dapat dihindarkan diantaranya: pindah ke daerah lain karena mengikuti pasangan, harus tinggal dirumah untuk menjaga pasangan anak dan kehamilan.

karyawan dengan kepuasan kerja akan merasa senang dan bahagia dalam melakukan pekerjaannya dan tidak berusaha mengevaluasi alternatif pekerjaan lain, begitu pula sebaliknya. dan keinginan untuk keluar karena berharap menemukan pekerjaan yang lebih memuaskan (Indriantoro & Sopomo, 1995)

Terlepas dari pengaruh munculnya konflik peran terhadap komitmen organisasi, stres yang di alami oleh anggota organisasi juga di perhatikan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap intensitas komitmen. Robbins (2001) mendifinisikan stres sebagai suatu kondisi yang dinamik dimana seorang individu dikonfrontasikan dengan sebuah peluan, kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasil dari konfrontasi ini dipersepsikan sebagai suatu hal tidak pasti dan memepunyai pengaruh yang penting. Stres melibatkan suatu interaksi antara seseorang dan lingkungannya. Suatu kondisi akan menjadi potensial munculnya stres apabila dirasakan, situasi lingkungan memperlihatkan suatu permintaan yang sulit dipenuhi oleh kemampuan dan sumberdaya yang dimilki oleh seseorang (Trountman *et al.*, 2000)

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Anasthasa dkk., (2009) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi, Konflik Peran terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja. Pengujian kembali model ini dilakukan dengan memasukkan variabel baru yaitu Stres Kerja pada penelitian yang dilakukan oleh

Assegaf (2005) dengan judul Pengaruh Konflik Peran, Stres Kerja terhadap Komitmen organisasi. Perbedaan penelitian ini degan penelitian terdahulu adalah sampel penelitian, penambahan variabel baru dan populasi dalam penelitian yaitu staf KAP yang berdomisili di Yogyakarta, Solo dan Surabaya

Bedasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **"Pengaruh Konfilk Peran, Stres Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dengan *Turnover Intention* (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Yogyakarta, Solo dan Surabaya)"**

B. Rumusan Masalah Penelitian

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

1. Bagaimanakah pengaruh variabel Konflik Peran, Stres Kerja, Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja?
2. Bagaimanakah pengaruh variabel Konflik Peran, Komitmen Organisasi, Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*?
3. Bagaimanakah pengaruh variabel Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji apakah konflik peran, Sters Kerja, Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja.

2. Untuk menguji apakah konflik peran, Stres Kerja, Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Turnover Intention.*
3. Untuk menguji apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention.*

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Bagi para akademisi, penelitian ini dapat menyajikan informasi mengenai hubungan antara Konflik Peran, Stres Kerja Komitmen Organisasi terhadap Kepuasa Kerja dengan *Turnover Intention*
2. Bagi para peneliti, memberikan kotribusi terhadap pegembagan literatur penelitian Itensi keluar karyawan di Indonesia
3. Bagi para praktisi, penelitian ini mempunyai implikasi sebagai bahan pertimbangan kebijaksanaan dalam menghadapi dan memahami masalah turnover karyawan yang dapat mempengaruhi efektifitas organisasi