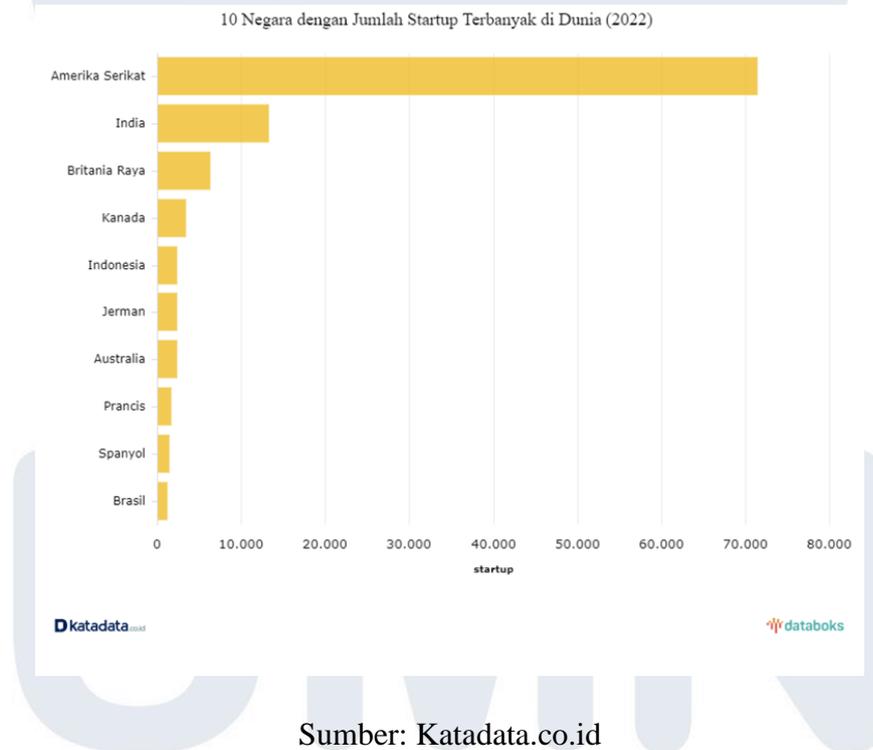


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Beberapa tahun belakang, bisnis startup semakin populer khususnya di Indonesia. Menurut katadata.co.id, jumlah perusahaan startup di Indonesia menduduki peringkat ke-5 terbanyak di dunia, sedangkan peringkat ke-1 sampai ke-4 diduduki oleh Amerika Serikat di peringkat pertama, diikuti India di peringkat kedua, dan seterusnya ada Britania Raya dan Kanada. Sampai saat ini ada 2.346 perusahaan startup di Indonesia.



Gambar 1.1 Jumlah Perusahaan Startup di Setiap Negara di Dunia, 2022

Istilah startup pertama kali muncul pada tahun 90-an yang suka dikaitkan dengan perusahaan yang baru memulai dan bergerak pada bidang teknologi dan informasi. Diawali dengan istilah “dot-com” yang populer pada tahun 1998-2000,

setelah itu pun mulai banyak perusahaan yang menggunakan istilah itu secara massal (Myskill.id).

Pengguna internet yang semakin bertambah di Indonesia juga mendukung percepatan perkembangan perusahaan startup di Indonesia. Sudah banyak perusahaan startup yang bermunculan di Indonesia yang bertujuan untuk membantu masyarakat Indonesia menyelesaikan masalah yang sering terjadi di kalangan masyarakat. Ada beberapa bidang yang menjadi pilihan utama bagi perusahaan startup, diantaranya ada bidang ekonomi atau e-commerce, bidang pendidikan atau edukasi, bidang permainan, dan juga bidang finansial.

Perusahaan startup merupakan perusahaan yang sangat aktif dalam mencari pendanaan karena tentunya sebagai perusahaan yang dirintis dari nol, mereka membutuhkan suntikan dana untuk mengembangkan perusahaan dan bisnis mereka. Menurut Dailysocial.id, alam dunia startup terdapat beberapa jenis pendanaan, pendanaan startup sendiri adalah cara perusahaan untuk mendapatkan dana dari investor yang tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan bisnis mereka. Pendanaan tersebut dapat digunakan untuk pengerjaan program kerja, proyek, dan lainnya. Terdapat dua jenis sumber pendanaan yang diterima oleh perusahaan startup, yaitu ekuitas dan hutang. Menurut Bachtiar dan Nurfadila (2019), ekuitas didefinisikan sebagai modal perusahaan yang merupakan hak residu atas asset perusahaan yang sudah dikurangi oleh semua kewajiban, yang artinya ekuitas merupakan salah satu sumber dana perusahaan yang asalnya dari para pemegang saham atau bisa juga disebut pemilik perusahaan dan laba usaha yang diperoleh perusahaan. Sedangkan menurut Munawir (2017), hutang merupakan seluruh kewajiban keuangan perusahaan terhadap pihak lain yang belum dipenuhi, hutang ini bisa dalam bentuk sumber dana atau modal perusahaan yang asalnya dari kreditor.

Perusahaan startup juga sudah mulai menarik perhatian para pencari kerja. Dibuktikan oleh survey yang diselenggarakan oleh Dekainsight dan Job2Go pada tahun 2020 lalu, mencatat ada 10 perusahaan yang paling menarik minat pencari

kerja. Dari 10 perusahaan, 3 diantaranya merupakan perusahaan startup yaitu Tokopedia, Shopee, dan Gojek (Katadata.co.id). Ini membuktikan bahwa perusahaan startup sudah mulai memberi persaingan yang cukup berarti juga dalam hal menjaring talenta terbaik.



Sumber: Katadata.co.id

Gambar 1.2 10 perusahaan paling diminati

Survei lainnya yang dilakukan juga oleh Dekainsight adalah tentang perusahaan di bidang apa yang paling diminati oleh para pencari kerja. Setelah ditarik hasil dari 522 responden, ada 3 bidang yang menduduki peringkat teratas, bidang yang pertama adalah keuangan, lalu yang kedua adalah food beverage, dan yang ketiga adalah e-commerce/marketplace (Kumparan.com) Dari kedua survey diatas kita dapat menarik hasil bahwa perusahaan startup di bidang e-commerce seperti Shopee dan Tokopedia memang sedang sangat diminati oleh para pencari kerja.

Bidang Pekerjaan yang Diminati

Base: Semua Responden n=522

deka
insight



Bidang Keuangan terbanyak dipilih oleh pencari kerja, diikuti F&B (Restoran, cafe dll), marketplace ecommerce (Tokopedia, Shopee dll) dan retail/perdagangan (Supermarket, mall, dll)

Highly Confidential

Sumber: Kumparan.com

Gambar 1.3 Bidang Pekerjaan Paling Diminati

Salah satu hal yang menjadi keunggulan perusahaan startup dibanding perusahaan konvensional pada umumnya adalah mereka juga menyediakan pilihan bekerja dari rumah atau dari mana saja. Mengutip dari Finfolk.co, tren untuk bekerja dari rumah dan dari mana saja telah menjadi daya Tarik khususnya untuk para pencari kerja yang berasal dari generasi Z dan generasi milenial. Menurut laporan Owl Labs pada tahun 2021 lalu, setelah diterapkannya kebijakan bekerja dari rumah, 64% responden memilih bekerja hybrid atau bekerja dari rumah dalam beberapa waktu tertentu, sedangkan studi lainnya juga menunjukkan bahwa kebijakan bekerja dari rumah bisa meningkatkan produktivitas hingga 47%.

Salah satu perusahaan startup yang juga menyediakan pilihan bekerja dari rumah adalah PT.XYZ. PT.XYZ merupakan perusahaan startup yang bergerak di bidang penyediaan layanan dan software solusi e-commerce di Indonesia. PT.XYZ berdiri sejak tahun 2013 dengan produk pertamanya yaitu layanan pembuatan website untuk berjualan online yang berbentuk template sehingga bisa langsung digunakan. Berselang 3 tahun, tepatnya pada tahun 2016, PT.XYZ kembali meluncurkan produk keduanya, kali ini produk baru PT.XYZ menyediakan layanan manajemen bisnis end-to-end kepada para perusahaan atau brand yang ingin berjualan secara online, juga dengan distribusinya. Selama kurang lebih 10 tahun berdiri, perjalanan PT.XYZ juga dihiasi oleh beberapa strategi bisnis yang

dilakukan, seperti pada tahun 2020 lalu, PT.XYZ melakukan merger dengan salah satu perusahaan yang merupakan perusahaan penyedia solusi teknologi e-commerce, strategi merger ini membantu melebarkan skala bisnis PT.XYZ dan bertujuan menyatukan kekuatan dari kedua belah pihak agar dapat membantu lebih banyak perusahaan dan brand berskala besar yang membutuhkan transformasi digital tentunya di ranah e-commerce.

Dalam menjalankan bisnisnya, tentu PT.XYZ harus didukung oleh sumber daya manusia yang baik dan kompeten sehingga bisa mendorong kemajuan bisnis PT.XYZ. Menurut Schermerhorn (2017), sumber daya manusia adalah prioritas utama untuk perusahaan dengan aspirasi kinerja yang tinggi karena sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk sebuah perusahaan memprediksi tingkat keberhasilan dan tingkat kegagalan yang akan dihadapi perusahaan tersebut. Wambugu (2014) juga pernah mengatakan bahwa keberhasilan atau kegagalan dari perusahaan dapat bergantung dari kinerja karyawannya. Menurut Afandi (2017), saat ini Indonesia sudah masuk dalam masa yang disebut masa bonus demografi yang merupakan istilah untuk peristiwa jumlah penduduk dengan usia produktif yaitu usia 15 – 64 tahun lebih banyak daripada penduduk yang berusia tidak produktif atau dibawah 15 tahun dan diatas 64 tahun, dan puncaknya akan berada di tahun 2030 hingga 2040 mendatang.





Sumber: Katadata.co.id

Gambar 1.4 Indonesia Didominasi Gen Z dan Milenial

Sensus penduduk tahun 2020 mencatat bahwa dari total 270,2 juta jiwa penduduk Indonesia, sekitar 53% diantaranya adalah penduduk yang dikategorikan generasi milenial dan generasi Z. Hal ini tentunya juga berpengaruh pada jumlah angkatan kerja Indonesia yang didominasi oleh kedua generasi tersebut. Namun setiap generasi pasti memiliki karakteristiknya masing-masing. Salah satu karakteristik generasi milenial dan generasi Z dalam dunia kerja adalah mereka cenderung akan mencari kesempatan lain dan resign dari kantornya setelah 2 tahun bekerja.

UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA



Sumber: ccg.co.id

Gambar 1.5 Tingkat Kesetiaan Karyawan Antar Generasi

Data diatas menunjukkan bahwa para pekerja generasi Z dan milenial cenderung akan bertahan di suatu perusahaan selama 1-2 tahun, berbeda dengan generasi X yang cenderung akan meninggalkan perusahaan setelah 2 tahun lebih bahkan setelah 5 tahun bekerja di perusahaan tersebut. Tentunya ini menjadi sebuah permasalahan yang harus dipecahkan oleh perusahaan. Jika mengacu pada Gallup, angka turnover yang ideal adalah 10% pertahun. Namun persentase ideal dapat sangat berbeda di satu industri dengan industri lainnya dan juga satu perusahaan dengan perusahaan yang lainnya. Menurut hrprofilingsolutions.com, angka turnover yang tinggi dapat memberi pengaruh langsung terhadap arus kas perusahaan juga laba perusahaan, angka turnover yang tinggi dapat menyebabkan penurunan produktivitas, menambahkan biaya rekrutmen, harus menyisihkan waktu untuk memberi pelatihan terhadap calon karyawan baru, dan juga bisa terjadi lost sales. Secara singkat, turnover bisa dikatakan sebagai karyawan yang keluar dari sebuah perusahaan atau organisasi (Evendi & Dwiyanti, 2013). Menurut

(Robbins, 1988), turnover bisa terjadi secara terpaksa maupun juga secara sukarela. Turnover yang bersifat sukarela umumnya dilakukan oleh seorang karyawan yang sudah merasa tidak puas dengan perusahaan dimana ia bekerja, jadi interaksi antara turnover dan kepuasan kerja adalah hubungan negative dimana jika satu variabel naik maka satu variabel lainnya turun (Medina, 2012). Namun memang tak selamanya turnover adalah hal yang tidak baik bagi perusahaan, contohnya jika memang karyawan yang pergi meninggalkan perusahaan adalah karyawan yang memberikan kinerja yang kurang baik maka itu akan menjadi keuntungan bagi perusahaan. Namun sebaliknya apabila karyawan yang meninggalkan perusahaan adalah karyawan yang memiliki posisi yang penting dan strategis, selalu memberikan kinerja yang baik, juga dapat menginspirasi karyawan lainnya maka itu akan menjadi kerugian besar bagi perusahaan. Terlebih apabila perusahaan tersebut dalam menjalankan bisnisnya akan tergantung pada karyawan tersebut.

Menurut laporan turnover PT.XYZ pada tahun 2021. Tepatnya pada divisi Account Management yang angka turnover yang cukup tinggi yaitu tercatat di angka 54,2% atau sejumlah 113 karyawan yang mengundurkan diri. Bila mengacu pada Gallup, angka ini sangat jauh dari angka turnover ideal yaitu di angka 10% pertahun, namun persentase ideal dapat berubah dan berbeda jika dari industri yang berbeda, bahkan perusahaan satu dengan perusahaan lain juga bisa memiliki angka turnover ideal yang berbeda. Permasalahan angka turnover tentunya bukan menjadi hal yang tabu bagi dunia pekerjaan, terlebih pada masa sekarang dimana para angkatan kerja di Indonesia didominasi oleh generasi milenial dan generasi Z yang memiliki karakteristik “tidak setia” dengan suatu perusahaan. Sehingga masalah turnover intention bukan hanya dialami oleh PT.XYZ saja. Turnover intention adalah pemikiran seseorang untuk meninggalkan suatu pekerjaannya di waktu tertentu (Takase, 2010).

Organization	# of Resigned Employee	# of AVG Employee 2021	%
Account Management	113	209	54.20%
AM/PM (ICUBE)	4	14	29.63%
Analyst & SCM	12	38	31.58%
Business Development (Enterprise)	6	14	44.44%
Commercial Legal	1	5	20.00%
Community	5	18	27.78%
Corporate Communications	2	5	44.44%
Creative & Customer Service	38	131	29.01%
Data Intelligence	4	6	66.67%
Engineering	46	222	20.77%
Finance, Accounting & Tax	18	75	24.00%
ITC Project	1	16	6.25%
Marketing	14	22	63.64%
Marketplace (Orami.co.id)	2	19	10.53%
Operations	18	62	29.03%
People Operations	18	32	56.25%
Private Label	18	18	100.00%
Product Management	11	53	20.75%
Sales (Sooplai)	6	40	15.00%
Store Commercial	15	41	37.04%
Grand Total	352		

Gambar 1.6 Data Employee Turnover PT. XYZ Tahun 2021

Sumber: Data Internal Perusahaan

Gambar diatas menunjukkan bahwa sebenarnya divisi Account Management memang bukan divisi yang menyumbangkan angka turnover tertinggi, namun divisi tersebut menyumbang jumlah karyawan yang mengundurkan diri terbanyak yaitu 113 karyawan. Tentunya setiap perusahaan memiliki prosedur exit interview ketika seorang karyawan perusahaan tersebut memutuskan untuk mengundurkan diri dari perusahaan tersebut dan PT. XYZ pun juga memiliki prosedur tersebut dan berdasarkan data hasil exit interview yang tim terkait lakukan kepada para karyawan yang memutuskan untuk mengundurkan diri, mengeluarkan hasil:

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Kategori	Alasan	Persentase
New Opportunity	Culture and working system	30.10%
	Salary or Remuneration	17.48%
	Position/Level (Career Path)	12.62%
	Explore New Roles or Exposure (Development)	11.65%
Personal Matters	Start Own Business	8.74%
	Others	7.77%
	Education	4.85%
	Take care of parents, child, or family members (Family Matters)	4.85%
	Health Issue	0.97%
Forced By Company	Under Performer/Dispute	0.97%

Gambar 1.7 Kategori Alasan Resignation

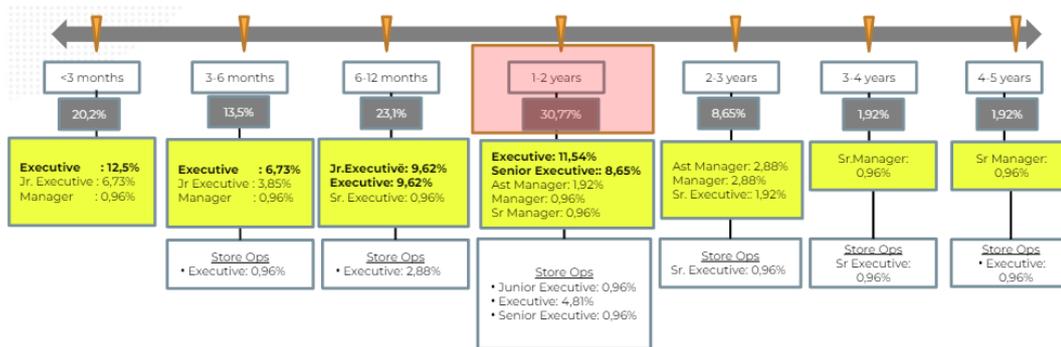
Sumber: Data Internal Perusahaan

Dari data diatas dapat diketahui bahwa alasan yang paling sering muncul dalam exit interview adalah culture and working system, isu yang dibahas dalam kategori tersebut adalah isu terkait:

1. Workload yang tinggi
2. Sistem kerja yang kurang efisien (tidak mendukung work life balance)
3. Ketidakcocokkan dengan atasan atau principal atau role pekerjaan yang dimiliki

Jika dilihat dari sisi lama kerja dari karyawan yang mengundurkan diri, didominasi oleh karyawan yang telah bekerja di perusahaan selama 1-2 tahun, dibuktikan dengan data dibawah ini:

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 1.8 Lama Bekerja Karyawan yang Mengundurkan Diri

Sumber: Data Internal Perusahaan

Menurut gambar 1.7 dapat dinyatakan 30,77% karyawan yang undur diri merupakan mereka yang bekerja di perusahaan selama 1-2 tahun. Lalu di peringkat kedua ada karyawan yang bekerja di perusahaan selama 6-12 bulan di perusahaan. Melihat beberapa fakta diatas membuat penulis semakin tertarik untuk membahas fenomena ini dan selain mengumpulkan bukti dari data sekunder, penulis juga mengumpulkan data primer dengan cara melakukan in-depth interview kepada 10 karyawan divisi Account Management PT.XYZ.

Dari hasil in-depth interview ditemukan bahwa 7 dari 10 narasumber merasa aspek work-stress dalam pekerjaan mereka saat ini kurang terjaga dan mereka merasa pekerjaan yang mereka dapatkan melebihi dari waktu untuk mengerjakannya. Sedangkan 7 dari 10 narasumber merasa aspek workload dalam pekerjaan mereka saat ini kurang terjaga dan mereka merasa terpaksa lembur atau bekerja diluar jam kerja bahkan bekerja di hari ujung pekan atau di hari libur. Lalu 6 dari 10 narasumber merasa mereka belum puas dengan cara mereka membagi waktu bekerja dan non kerja, mereka merasa work-life balance belum terlaksana dengan baik dalam pekerjaan mereka. Dan terakhir 7 dari 10 narasumber mengaku pernah dan memiliki keinginan untuk mencari opportunity lain dan pergi ke company lain, namun 2 diantara mereka merasa faktor utamanya adalah jenjang karir yang lebih baik dan benefit yang lebih baik.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di PT.XYZ tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Work-stress, Workload, dan Work-life balance terhadap Turnover Intention pada karyawan PT.XYZ”.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pembahasan fenomena diatas, dengan melihat fakta-fakta dari data primer maupun sekunder yang penulis dapatkan, ditemukan fenomena terkait tingginya angka turnover dari perusahaan khususnya di tahun 2021. Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti merumuskan 3 pertanyaan penelitian yang bertujuan untuk menyelesaikan rumusan masalah diatas:

1. Apakah work stress memiliki pengaruh terhadap turnover intention pada karyawan PT.XYZ?
2. Apakah workload memiliki pengaruh terhadap turnover intention pada karyawan PT.XYZ?
3. Apakah work-life balance memiliki pengaruh terhadap turnover intention pada karyawan PT.XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang penulis sudah rumuskan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis hubungan antara work stress dan turnover intention pada karyawan PT.XYZ.
2. Mengetahui dan menganalisis hubungan antara work load dan turnover intention pada karyawan PT.XYZ.
3. Mengetahui dan menganalisis hubungan antara work-life balance dan turnover intention pada karyawan PT.XYZ.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan hasil yang akan bermanfaat dengan tujuan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan juga pengetahuan baru kepada pembaca mengenai “pengaruh Work Stress, Work Load, dan Work-life Balance terhadap Intention to Quit” pada karyawan di perusahaan bidang penyedia layanan solusi e-commerce.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat praktis dengan tujuan dapat memberi gambaran, sudut pandang, bahan masukan, dan juga informasi yang bermanfaat bagi PT.XYZ agar dapat menurunkan angka turnover melalui aspek Work Stress, Work Load, dan Work-life Balance.

1.5 Batasan Penelitian

Penulis membuat batasan ruang lingkup penelitian agar lewat penelitian ini, penulis bisa mendapatkan hasil penelitian yang terstruktur dan juga lebih terukur. Berikut adalah beberapa batasan penelitian yang penulis tetapkan:

1. Penelitian ini akan berfokus pada variabel Work Stress, Work Load, dan Work-life Balance.
2. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT.XYZ.
3. Karyawan yang masuk sebagai responden penelitian merupakan karyawan kontrak atau tetap yang setidaknya sudah bekerja selama 3 bulan di PT.XYZ.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini dilakukan dengan metode dan sistematika penulisan dengan format baku yang diatur dalam buku “Panduan Penulisan Skripsi Prodi Manajemen” Tahun 2021 yang disusun khusus untuk program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Multimedia Nusantara. Sistematika laporan penelitian ini akan terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I “Pendahuluan” akan berisi latar belakang, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II “Landasan Teori” akan berisi tentang pemahaman konsep penelitian dan juga landasan teori dari semua variabel yang ada di dalam penelitian ini. Bab II juga akan membahas hubungan setiap variabel independen dengan variabel dependen, penelitian terdahulu, model dan juga hipotesis penelitian serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III “Metodologi Penelitian” akan berisi gambaran umum objek penelitian yang akan penulis teliti di penelitian ini, yaitu PT.XYZ. Selain itu, bab III juga akan membahas metodologi penelitian, cara pengukuran data, ruang lingkup penelitian, teknik menganalisa data, dan juga teknik pengumpulan data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab IV “Analisis dan Pembahasan” akan berisi hasil analisis dan juga pembahasan hasil analisis penelitian ini. Hasil analisis tersebut akan diambil berdasarkan data yang didapatkan dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada karyawan PT.XYZ berdasarkan konsep dan metodologi yang ditentukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V “Kesimpulan dan Saran” akan berisi penarikan kesimpulan dari penelitian dan juga saran yang ditujukan kepada perusahaan dan penelitian selanjutnya.