

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dunia perusahaan surveyor tidak lepas hubungannya dengan hal-hal yang terjadi di dunia pertambangan dan bahan galian lainnya. Pada tahun 2020 lalu, terjadi perbedaan hasil analisis antara pelabuhan muat dan bongkar yang mengakibatkan kerugian bagi penambang. Hasil verifikasi kualitas bijih nikel mengalami masalah sedangkan Pihak Asosiasi Penambang Nikel Indonesia (APBNI) mengatakan pembelian bijih nikel oleh smelter mengacu pada harga patokan mineral (HPM). Hal ini terjadi karena Kementerian ESDM menunjuk perusahaan surveyor pengganti yang ternyata belum memenuhi standar pengujian. Hal lain yang dipermasalahkan adalah dugaan pihak pembeli tidak dilibatkan dalam proses pengambilan sampel (Katadata, 2020).

Selain itu, keluhan mengenai surveyor berlanjut pada penerbitan Certificate of Analysis (COA) yang seharusnya diselesaikan sesuai jadwal yang ditentukan. Ketua Pelaksana Tim Kerja Pengawasan Pelaksanaan Harga Patokan Mineral (HPM) menyatakan apabila suatu waktu menemukan kesalahan yang disengaja, maka akan mengeluarkan rekomendasi pencabutan izin operasi (CNBC Indonesia, 2020)

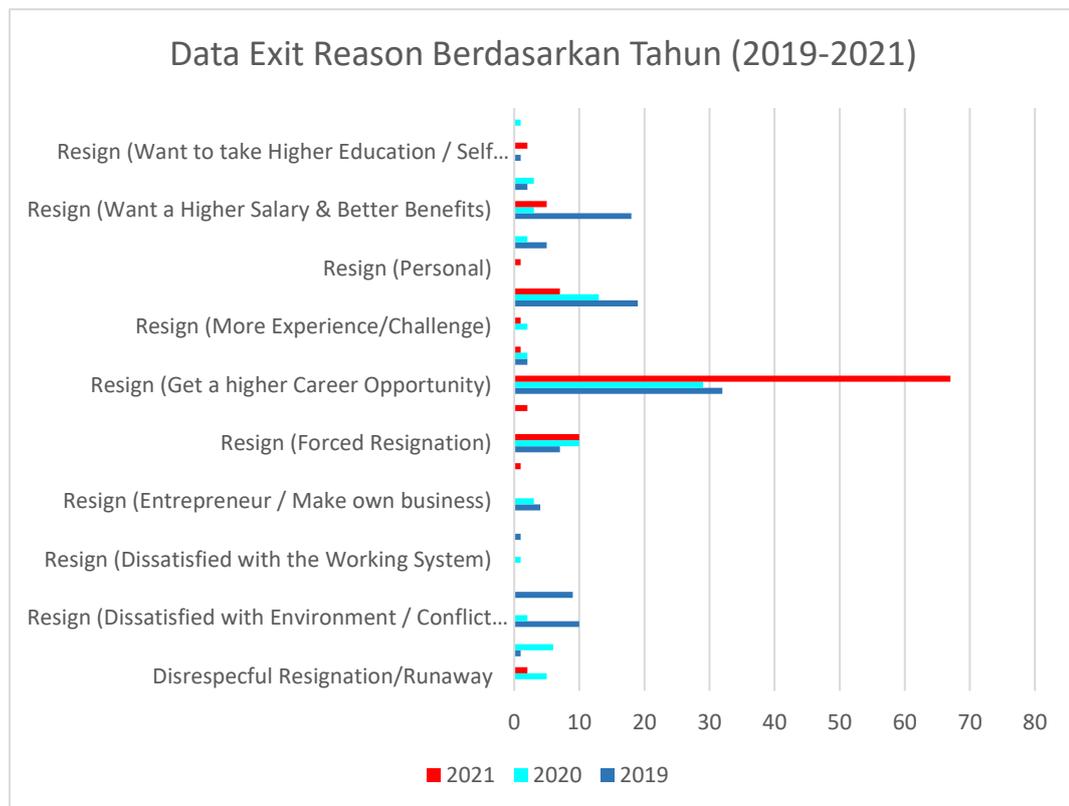
Selain masalah pekerjaan, karyawan juga tidak terlepas dari tekanan yang dirasakan yang disebabkan karena pekerjaannya. Wulan Gallacher selaku Senior Vice President, Employee Health & Benefit Mercer Marsh Benefit Indonesia mengatakan bahwa rata-rata tingkat stres karyawan di Asia mencapai 51 persen. Hal ini diakibatkan gangguan finansial selama pandemi dan akses terhadap kesehatan mental karyawan di Indonesia belum merata. Hasil survei menunjukkan hanya 56% karyawan memiliki akses ke tunjangan kesehatan mental di tempat kerja yang nantinya akan mengurangi kemungkinan mereka untuk

meninggalkan perusahaan dibanding sisanya yang tidak memiliki akses tersebut (Beritasatu, 2021).

Dengan banyaknya tren dalam industri perusahaan surveyor ini, maka dibutuhkan hubungan antarkaryawan maupun karyawan dengan perusahaan dan pekerjaannya agar kondisi kerja dapat terjaga dengan baik. Objek dalam penelitian ini adalah karyawan PT XYZ yang bergerak dibidang surveyor barang tambang. PT XYZ adalah perusahaan yang menyediakan jasa inspeksi, pengujian, sertifikasi dan verifikasi milik swasta terkemuka di Indonesia. PT XYZ menyediakan layanan pihak ketiga yang independen dan solusi teknis untuk berbagai industri yaitu batubara, mineral dan logam, minyak & gas, minyak bumi dan petrokimia, maritim dan *offshore*, peralatan industri, komoditas pangan dan pertanian, serta barang konsumsi.

Menurut data perusahaan (Gambar 1.1), *turnover intention* di PT XYZ selama tiga tahun terakhir mengalami tren yang cenderung naik turun dikarenakan beragam kondisi baik pada diri karyawan maupun perusahaan. Pada tahun 2019, alasan terbanyak yang muncul adalah karyawan menginginkan karir yang lebih tinggi di tempat lain dan yang kedua adalah karyawan ingin mendapatkan gaji dan manfaat yang lebih baik. Pada tahun 2020, karyawan menginginkan karir yang lebih tinggi masih menjadi alasan terbanyak. Pada tahun 2021, alasan karir masih juga menjadi alasan terbanyak.

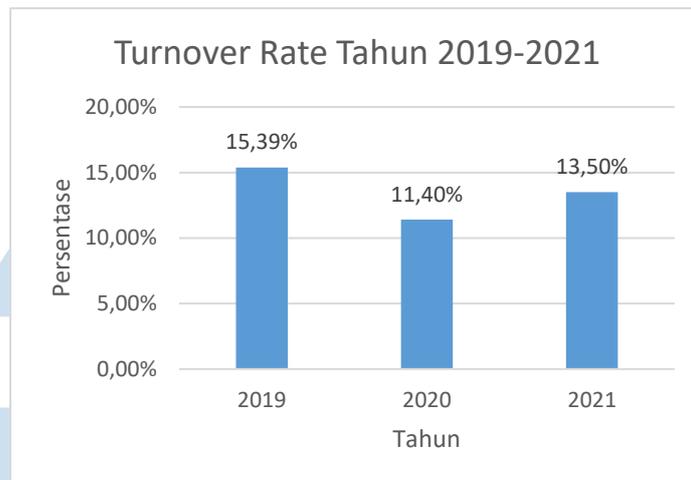
U M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Gambar 1.1 *Exit Reason* PT XYZ Tahun 2019-2021
 Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2022

Alasan berikutnya yang juga menonjol adalah *forced resignation*, alasan personal, dan ingin mendapatkan gaji dan manfaat yang lebih baik. *Forced resignation* disini diartikan sebagai kondisi dimana karyawan yang bersangkutan mengajukan surat pengunduran diri karena satu dan lain hal termasuk untuk menghindari terkenanya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Kemudian, untuk alasan personal adalah apabila karyawan akan menikah, membuka usaha sendiri, merawat anak atau keluarga, dan sebagainya.

Besaran *turnover rate* atau angka dalam persen juga dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut. Pada tahun 2019, *turnover rate* terhitung sebesar 15,39%, ditahun 2020 sebesar 11,40% dan tahun 2021 sebesar 13,50%. Hal ini menggambarkan bahwa perusahaan masih memiliki hal-hal yang dapat diulik atau digali lagi dalam hal *turnover* agar meminimalisir adanya peningkatan lagi di tahun berikutnya.



Gambar 1.2 *Turnover Rate* PT XYZ Tahun 2019-2021
 Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2022

Ada beberapa hal yang dapat mendukung tingkat *turnover intention* disuatu perusahaan. Dalam penelitian ini, terdapat *perceived organizational support* (POS) yang dapat diartikan sebagai keyakinan karyawan bahwa organisasi menghargai keikutsertaan mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Hsieh et al., 2019). Dalam Huang & Wan (2019), *turnover intention* dapat ditentukan oleh *organizational support* secara langsung. Berdasarkan *social exchange theory* (SET), lingkungan organisasi yang mendukung dapat mendorong timbulnya rasa memiliki dari karyawan sehingga dapat meminimalisir niat mereka untuk meninggalkan organisasi.

Dalam hal tersebut, hasil *in-depth interview* menunjukkan 9 dari 10 orang merasa bahwa perusahaan sudah memfasilitasi pekerjaan dan 8 dari 10 orang merasa perusahaan memperhatikan kesejahteraan mereka. Selibuhnya, masih ada yang merasa dua hal tersebut bisa lebih ditingkatkan, salah satunya terkait pemerataan asuransi. Kualitas hubungan organisasi dengan karyawan dan keinginan berpindah oleh karyawan menunjukkan bahwa jika memiliki kualitas hubungan organisasi dengan karyawan yang positif, karyawan cenderung tidak memiliki niat berpindah (Kim et al., 2017)

Selain POS, ada pula *leader-member exchange* (LMX) yang dapat mendukung *turnover intention* suatu perusahaan. *Leader-member exchange* didefinisikan sebagai kualitas dari hubungan antara supervisi dan bawahan yang melibatkan pertukaran informasi dan sumber sosio-emosional seperti penghormatan, loyalitas dan sebagainya (Andersen et al., 2020). Dalam hasil in-depth interview, karyawan merasa bahwa hubungan dengan atasannya terbilang baik serta atasan juga mendengarkan dan mempertimbangkan saran atau aspirasi yang mereka berikan. Menurut mereka, atasan mereka sudah memberikan dukungan dengan baik dalam hal pekerjaan seperti cepat tanggap dalam merespon apa yang dibutuhkan karyawan, membantu memberi saran dalam permasalahan yang dihadapi, membimbing dan memahami karyawan serta berpikiran terbuka. Hubungan antara pemimpin dengan bawahan perlu ditingkatkan kualitasnya agar dapat meningkatkan kepuasan kerja dan menurunkan tingkat *turnover intention* (Kim & Yi, 2018).

Leader-member exchange ini juga masih menjadi perdebatan dalam bidang sumber daya manusia, karena didalamnya menyorot bahwa teori *leader-member exchange* belum cukup baik dikembangkan untuk dapat memandu atau menjadi pedoman bagi para praktisi sumber daya manusia. Selain itu, baru sedikit pula jurnal-jurnal yang mengembangkan studi tentang *leader-member exchange* sebagai anteseden atas perilaku yang positif. (Sarti, 2018)

Selain itu, ada pula *psychological stress* yang dapat mendukung *turnover intention* suatu perusahaan. *Psychological stress* adalah penilaian seseorang bahwa hubungan dirinya dengan lingkungannya membebani atau melebihi kemampuannya dan dianggap bisa membahayakan kesejahteraannya (Spaderna & Hellwig, 2015). Dalam hasil *in-depth interview*, semua karyawan setuju bahwa mereka berada dalam iklim kerja yang nyaman. Sebanyak 4 dari 10 orang masih mengerjakan pekerjaannya diwaktu liburan ataupun akhir pekan dikarenakan ada pekerjaan yang memang harus dikerjakan saat itu juga terutama yang berhubungan dengan klien.

Ketiga hal diatas dapat menyebabkan *turnover intention*, yang didefinisikan sebagai sebuah keinginan yang disadari dan disengaja untuk meninggalkan organisasi (Gosh et al. 2019). Berdasarkan *in-depth interview* yang dilakukan penulis terhadap 10 orang PT XYZ, sebanyak 5 dari 10 karyawan setuju bahwa mereka sering terpikir untuk mencari pekerjaan di perusahaan lain. Selanjutnya, sebanyak 8 dari 10 orang merasa bahwa mereka mungkin akan mencari lowongan kerja lagi di tahun depan karena mereka ingin meningkatkan keterampilan, kesejahteraan dan karirnya. Kemudian, sebanyak 7 dari 10 karyawan merasa bahwa mereka tidak memiliki keinginan untuk bertahan di perusahaan sampai masa pensiun karena mereka ingin memperoleh bentuk kesejahteraan, karir dan pengalaman yang dianggap lebih baik di perusahaan lain. Responden untuk *in-depth interview* ini memiliki masa bekerja minimal 1 tahun dan merupakan karyawan tetap perusahaan dari berbagai posisi dan jabatan, selebihnya tidak memiliki karakteristik khusus karena tujuannya untuk melihat kondisi secara umum di perusahaan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di PT XYZ dan teori-teori yang dikemukakan para ahli, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh *Leader-Member Exchange*, *Psychological Stress* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention*” yang megacu pada jurnal utama yang berjudul “*Impact of Leader–Member Exchange and Perceived Organisational Support on Turnover Intention : The Mediating Effects of Psychological Stress*”.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fenomena di PT XYZ terkait *Leader-Member Exchange*, *Psychological Stress* dan *Perceived Organizational Support* dan pengaruhnya terhadap *Turnover Intention*, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Apakah *Psychological Stress* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*?
2. Apakah *Leader–Member Exchange* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*?

3. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*?
4. Apakah *Psychological Stress* memediasi hubungan antara *Leader–Member Exchange* dan *Turnover Intention*?
5. Apakah *Psychological Stress* memediasi hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan *Turnover Intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui pengaruh *Psychological Stress* terhadap *Turnover Intention*.
2. Mengetahui pengaruh *Leader–Member Exchange* terhadap *Turnover Intention*.
3. Mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention*.
4. Mengetahui hubungan mediasi *Psychological Stress* terhadap *Leader–Member Exchange* dan *Turnover Intention*.
5. Mengetahui hubungan mediasi *Psychological Stress* terhadap *Perceived Organizational Support* dan *Turnover Intention*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dibuat, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Manfaat Akademis

Dalam bidang akademis, penelitian ini dapat digunakan sebagai ilmu pengetahuan dalam topik *turnover intention* dan variabel pendukungnya, sekaligus sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna juga untuk perusahaan yang bersangkutan sebagai bahan masukan agar dapat menurunkan tingkat turnover perusahaan.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang terfokus dan terarah, penelitian ini terbatas pada poin sebagai berikut.

1. Responden merupakan karyawan PT XYZ
2. Area penempatan berada di Head Office dan kantor cabang
3. Responden merupakan karyawan tetap dengan pengalaman minimal 1 tahun bekerja

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan yang dijelaskan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang industri perusahaan dan fenomena, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dalam hal akademis dan praktis, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan di penelitian yang dilakukan penulis berupa definisi dan konsep, model penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

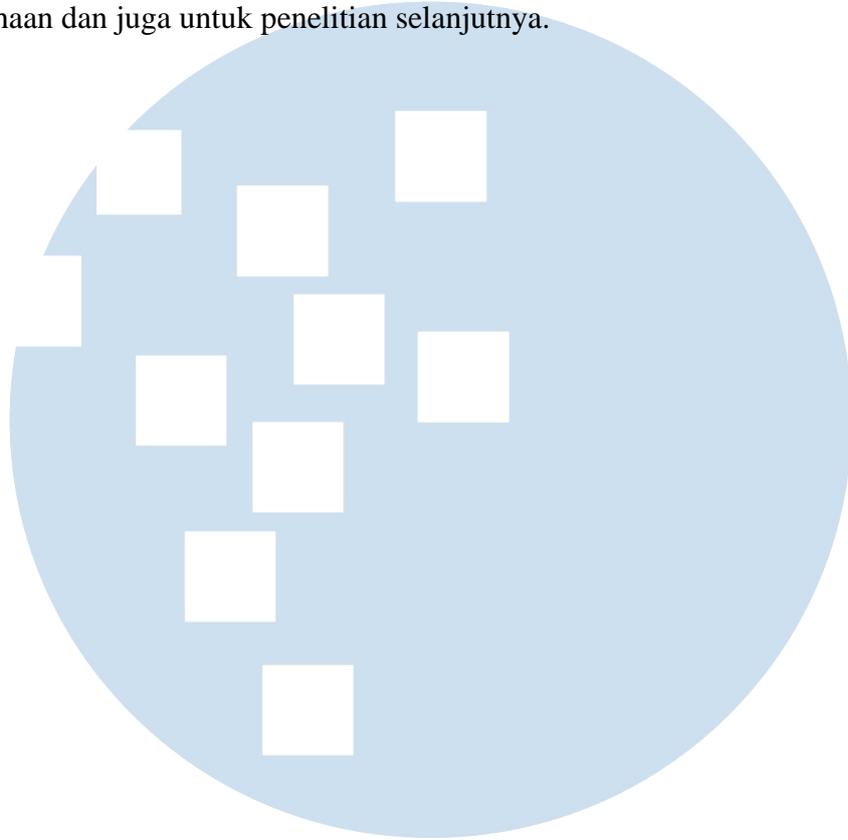
Bab ini berisi tentang metode-metode penelitian yang digunakan penulis di penelitian ini, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, lokasi dan periode penelitian, serta definisi operasional variabel.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan hasil pengujian setiap variabel penelitian berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar dan hasil uji hipotesis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran untuk perusahaan dan juga untuk penelitian selanjutnya.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA