



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan yang berhasil berjalan secara konsisten, khususnya di era globalisasi dengan persaingan yang cukup ketat ini merupakan perusahaan yang sukses. Dimana salah satu pendukungnya adalah keterlibatan dari sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kemampuan yang mumpuni dan terampil. Sumber daya manusia yang berkualitas dalam perusahaan akan menjadi sangat penting karena mereka harus mampu dalam mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari perusahaan itu sendiri untuk lebih berkembang dan memiliki kemampuan bertahan atau bahkan bersaing dengan perusahaan lainnya (Dewi dan Agustina 2020).

Sumber daya manusia dalam perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan ini sangat ditentukan dari *behavior* karyawan yang dimiliki perusahaan. Dimana ada konsepsi penting yang pernah dikemukakan bahwa sumber dari kunci keunggulan berada pada dibidang sumber daya manusia yang harus diakui melalui *the right people, in the right place, at the right time* (Sahlan 2019). Dimana manusia selalu memiliki peran yang aktif serta dominan dalam mewujudkan tujuan perusahaan dengan kegiatan perencanaan, pelaku, dan penentu untuk kemajuan perusahaan.

Sebuah organisasi atau suatu perusahaan dapat berkembang dan berjalan dengan efektif serta efisien dikarenakan ada fungsi-fungsi manajemen yang di dalamnya bisa berjalan dengan baik sehingga, mampu menjadi penunjang dari berjalannya organisasi atau perusahaan itu sendiri. Salah satu yang perlu adalah pengelolaan sumber daya manusia yang perlu mendapat perhatian lebih.

Seperti disinggung sebelumnya, perkembangan dan keberhasilan suatu perusahaan ini bisa ditentukan oleh bagaimana sumber daya manusia yang di perusahaan tersebut memiliki kinerja yang mumpuni (Ardan dan Jaelani 2021). Maka dari itu, perusahaan harus mampu memberikan perhatian dalam mengelola dan menjaga kualitas dari sumber daya manusia (SDM) dengan baik, supaya para pekerja bisa memberikan kontribusi yang maksimal dan loyal untuk perusahaan. Apabila perusahaan tidak mampu dalam menjaga pekerja dengan baik, nantinya akan sangat berpengaruh terhadap ketidakpuasan saat bekerja dan mengakibatkan perilaku kerja pasif, absensi yang tinggi, dan lain sebagainya.

Hal ini sesuai dengan dikatakan oleh astuti dimana dalam penelitiannya membahas terkait masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan adalah tingginya tingkat keinginan untuk pindah atau keluar kerja (*turnover intention*) karyawan diakibatkan ketidakmampuan perusahaan dalam memberikan kenyamanan terhadap pekerjanya. *Turnover intention* ini tentu saja memberikan dampak yang buruk dari segi sumber daya manusianya karena perusahaan akan harus mencari karyawan baru untuk mengisi kekosongan tersebut. (Mardik 2017).

*Turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk berpindah hal ini mengacu dari hasil evaluasi tiap individu terkait kelanjutan hubungan dengan perusahaan yang belum ada tindakan pasti dalam meninggalkan perusahaan. Tentu saja, jika *turnover* ini terjadi akan mengakibatkan dampak yang lumayan merugikan untuk perusahaannya, diantaranya biaya *rekrutmen* untuk pekerja baru meliputi waktu serta fasilitas untuk seleksi dan wawancara, lalu ada *training skill*, dan lain sebagainya.

Ketika para pekerjanya memiliki *turnover intention* ada di dalam diri pekerjanya, ini memiliki banyak sekali faktor yang bisa menjada alasan penyebab adanya keinginan untuk *turnover*. Hal tersebut bisa dikarenakan

berbagai faktor, dalam hal ini bisa karena ada stress kerja, etis kepemimpinan, *empowering leadership*, komitmen organisasi dan lain sebagainya,

Namun, saat ini permasalahan dari, *turnover intention* telah menjadi masalah yang serius bagi banyak perusahaan seiring dengan meningkatnya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Dampak yang ditimbulkan pun sudah dijelaskan diparagraf sebelumnya. Maka dari itu, perusahaan harus mengingat bahasannya lebih penting memiliki karyawan yang berkompentensi dan memiliki kualitas yang mumpuni dibandingkan dengan memiliki banyak kartawan. Supaya bisa tetap mempertahankan kualitas perusahaan itu sendiri. Hal ini juga tentu saja merupakan hal yang penting bagi manajemen yang dapat mempengaruhi produktivitas, *profitability*, serta kualitas dari perusahaan.

Kepuasan dalam bekerja merupakan hal yang mendasar yang tentu saja bisa langsung dirasakan karena mempengaruhi bagaimana pemikiran seseorang untuk tetap bekerja diperusahaan atau pindah. Maka dari itu, perusahaan harus mengingat bahwasannya lebih penting memiliki karyawan yang berkompentensi dan memiliki kualitas yang mumpuni dibandingkan dengan memiliki banyak kartawan. Supaya bisa tetap mempertahankan kualitas perusahaan itu sendiri. Hal ini juga tentu saja merupakan hal yang penting bagi manajemen yang dapat mempengaruhi *produktivitas, profitability*, serta kualitas dari perusahaan.

Terjadinya *Turnover Intention*, salah satu lainnya adalah tidak terpenuhinya kepuasan dalam bekerja. Hal ini mengakibatkan terjadinya kearah yang negative yaitu kejenuhan atau *Burnout. Job Burnout* dalam dunia psikologi merupakan model stress yang menunjukkan adanya perubahan kepribadian akibat dari kelelahan bekerja, yang bisa mengakibatkan kelelahan, *depresionalisasi* dan juga rendahnya kualitas diri yang mengakibatkan pada penurunan pada efektivitas kerja.

Penyebab terjadinya *job burnout* antara lain : bisa dari beban kerja, kurangnya umpan balik dari *stakeholder*, memiliki hubungan yang buruk

dengan partner kerja dan atasan, serta tidak berikan atau bahkan ada dalam mengembangkan diri. Gejala yang ditimbulkan *dari job burnout* ini adalah sering merasa lelah dan lesu saat bekerja, penurunan semangat baik dilingkungan kerja maupun diluar, membatasi diri dari keluarga dan lain sebagainya. Seringnya hal ini juga mengakibatkan keinginan untuk melakukan *turnover* pada karyawan yang mengalaminya.

*Job Burnout* dalam bekerja bukan hanya satu-satunya permasalahan, yakni yang terjadi di PT. Pang Jaya *Express* yaitu permasalahan stress kerja yang dialami oleh para pekerja yang ada disana. Stres kerja ini menjadi salah satu faktor juga yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karena akan berdampak juga untuk para tiap pekerjaannya dan juga perusahaannya. Stress kerja juga bisa berdampak *Turnover intention*.

PT. Pang Jaya *Express*, merupakan perusahaan *startup* dibidang jasa pengurusan transportasi yang pusatnya berada di Tangerang dengan yang saat ini bermitra vendor yang tentu saja berpengalaman disetiap daerah yang ada di Indonesia. Fokus utama dalam bisnis yang dijalankan adalah penyedia jasa pengiriman barang dengan tujuan distribusi ke semua yang sudah terintegrasi dengan jalur kombonasi moda angkatan daran, laut, serta udara. Selain itu, berbagai barang dengan jenis paket (*lasmile*) *retail distribution logistic*, yang dilakukan secara *door to door* dimulai dari penjemputan, penyimpanan, hingga pengiriman barang.

Berdasarkan dari hasil observasi diawal ditempat penelitian, peneliti menemukan permasalahan-permasalahan terutama pada fenomena adanya keinginan untuk mengundurkan diri atau *Turnover intention* dari PT. Pang Jaya *Express* dalam aktivitas operasional pada pekerjanya. Adanya *Turnover intention* umum terjadi akibat dari berbagai alasan, ada yang mengatakan ada tekanan waktu atau *deadline* yang tidak secara struktur sehingga karyawan perlu dalam mengambil keputusan dan harus bertanggung jawab, stress kerja karena tuntutan yang berlebihan, hubungan dengan perusahaan dalam hal ini

atasan dan bawah kurang baik. Sehingga membuat pekerjaanya setiap harinya selalu ada yang mangkir saat bekerja. Selain itu, melanggar berbagai peraturan perusahaan yang sudah disepakati bersama.

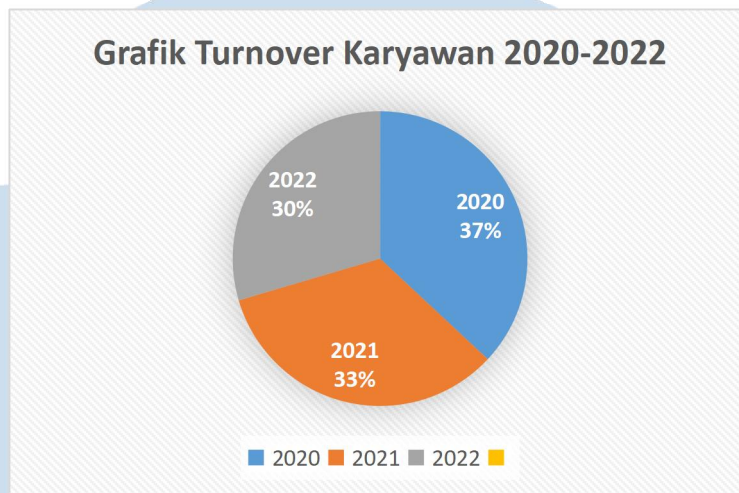
Berikut data terjadinya *turnover* yang dihasilkan dari PT. Pang Jaya Express, perusahaan ini setiap tahunnya secara konsisten mengalami *turnover* yang cukup tinggi, hal ini bisa dilihat dari data keluar-masuk karyawan pada tahun 2020-2022 pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Data Turnover Intention**

<b>Data Turnover Arawakan 2020 - 2022</b>						
Tahun	Jumlah Arawakan Awal Tahun	Jumlah Arawakan Keluar	Jumlah Arawakan Masuk	Jumlah Arawakan Akhir Tahun	Persentase	Total
2020	80	8	5	77	42.50%	77
2021	77	6	3	68	38.50%	68
2022	68	5	1	62	34.00%	62
Rata – Rata					38,3%	76,67

Sumber data *turnover* karyawan PT. Pang Jaya Express 2022.

**Grafik Turnover Karyawan 2020-2022**



**Grafik 1.1 Turnover Intention 2020- 2022**

Sumber : Data Perusahaan

Dapat dilihat dari data di atas yang menunjukkan secara konsisten meningkatnya fenomena *turnover* pada karyawan di PT. Pang Jaya Express Cikupa Tangerang. Terbukti mengalami peningkatan cukup tinggi dari data keluar masuk karyawan yang diperoleh angka tingkat *turnover* yang cukup tinggi pada tahun 2020 – 2022.

Pada penelitian ini menggunakan pernyataan dari Purwito dimana beliau membahas terkait bagaimana intensi keluar karyawan dapat dikatakan tinggi jika *persentase* dari jumlah karyawan yang keluar mencapai hingga 2% hingga lebih (Soegandhi, Sutanto, dan Setiawan 2013). Hal ini, jika dikaitkan dengan hasil data *turnover* karyawan seperti data di atas dalam 3 tahun terakhir dari 2020 yang memiliki persentase 42.50% dan 2022 sebesar 34.00% ini mengalami penurunan hingga 8,50%. Maka benar pernyataan sebelumnya *turnover* yang terjadi pada PT. Pang Jaya Express memang tergolong cukup tinggi.

Seperti dijelaskan pada paragraf sebelumnya, jika angka *turnover* cukup tinggi ini sudah pasti akan berimbas negatif dari segi sumber daya manusia

untuk perusahaan PT. Pang Jaya Express, karena perusahaan akan mengeluarkan biaya lagi untuk membuka lowongan pekerjaan untuk karyawan pengganti serta melakukan pelatihan bagi karyawan yang akan dipilih.

**Tabel 1.2**  
**Absensi Arawakan 2020 – 2022**

Tahun	Absensi				Total
	Cuti	Sakit	Izin	Tanpa Keterangan	
2020	10,9%	10,9%	5,4%	14,5%	41,8%
2021	9,2%	7,4%	11,1%	16,6%	44,4%
2022	4%	12%	10%	22%	48%
Rata - Rata	8,03%	10,1%	8,83%	17,7%	44,9%

Sumber : data absensi karyawan PT. Pang Jaya Express 2022.

Dari data tabel 1.2 menunjukkan bahwasannya karyawan dengan tanpa keterangan tingkat persentasinya dari 2020 hingga 2022 secara konsisten mengalami kenaikan. Hal tersebut bisa dilihat dimana pada tahun 2020 sebesar 14,5%, lalu ditahun 2021 mengalami kenaikan di 16,6% dan di tahun 2022 merupakan persentasi yang tertinggi karyawan yang mangkir atau absen bekerja tanpa keterangan yakni sebesar 22%.

Suatu perusahaan harus memikirkan bagaimana sumber daya manusia yang bekerja harus masuk dalam aspek kepuasan kerja dan pentingnya memperhatikan stress kerja pada karawannya, guna mengurangi resiko terjadinya *turnover intention* pada perusahaan. Manajer sebagai wakil yang ditunjuk oleh perusahaan harus mampu dalam menekankan pada pengembangan karyawan dari mulai memberikan imbalan yang sesuai daripada memberikan hukuman, harus mampu menekankan pada *vitalitas* pertumbuhan dari individu, lalu memberikan kekuatan pada karyawan juga. Hal tersebut,



diharapkan dapat menurunkan tingkat *turnover intention* pada karyawan khususnya di PT. Pang Jaya Express.

Selain itu pekerja akan mempunyai rasa yang kurang bertanggung jawab dalam kerjanya di perusahaan dan kualitas dari pekerjaannya akan berdampak pada efektivitas atau kegiatan operasional perusahaan. Adanya *turnover* yang dilakukan para pekerja merupakan bukan suatu hal yang diinginkan oleh perusahaan, kondisi lingkungan ditempat kerja yang kurang memadai, upah yang tidak sesuai dengan beban kerja, dan tidak ada jaminan sosial merupakan faktor utama dari timbulnya *turnover intention* di para pekerjanya.

Berdasarkan uraian dari fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* Terhadap *Turnover Intention* pada PT. Pang Jaya Express**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Work Stress* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT. Pang Jaya Express ?
2. Apakah *Work Stress* berpengaruh terhadap *Job Burnout* di PT. Pang Jaya Express ?
3. Apakah *Job Burnout* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT. Pang Jaya Express ?
4. Apakah *Job Burnout* berpengaruh secara signifikan dan positif memediasi hubungan antara *Work Stress* dan *Turnover Intention* karyawan di PT. Pang Jaya Express?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang terjadi diatas, maka peneliti dapat memiliki tujuan untuk melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work Stress* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Pang Jaya Express.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work Stress* terhadap *Job Burnout* pada PT. Pang Jaya Express.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Pang Jaya Express.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dan memediasi hubungan *Work Stress* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Pang Jaya Express.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap supaya dari hasil penelitian ini bisa memberikan manfaat yang berguna bagi semua pihak yang membutuhkan kedepannya. Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini.

#### 1.4.1 Manfaat Akademis

Peneliti menginginkan penelitian ini dapat berguna untuk menjadi referensi bagi mahasiswa dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat dan pemahaman mengenai Pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Pang Jaya Express.

#### 1.4.2 Manfaat Non Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa membantu untuk mencari solusi mengenai masalah *Work Stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* di PT. Pang Jaya Express.
- b. Penelitian ini menjadi saran, kritik serta informasi tambahan bagi perusahaan saat ini dan di masa yang akan datang.

## **1.5 Batasan Penelitian**

Peneliti melaksanakan penelitiannya kepada karyawan PT. Pang Jaya *Express* yang merupakan pekerja kontrak. Lebih lanjut variabel yang diuji dan diteliti adalah Pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Pang Jaya *Express*.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Laporan penelitian ini ditulis dengan menggunakan sistem penulisan dalam format yang ditetapkan dalam Panduan Tesis Manajemen 2023. Panduan ini dibuat khusus untuk Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara. Sistematika karya ini terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I peneliti menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab II peneliti menjelaskan mengenai pemahaman konsep penelitian serta berbagai landasan teori dari seluruh variabel pada penelitian ini. Bab ini juga membahas hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, penelitian terdahulu, model penelitian serta hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III menjelaskan tentang pengertian konsep penelitian dan landasan teori dari seluruh variabel penelitian ini. Bab ini juga membahas tentang hubungan variabel bebas dengan variabel terikat, penelitian terdahulu, model penelitian dan hipotesis penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV menjelaskan tentang penelitian berdasarkan hasil survei yang dilakukan dan menjelaskan hasil analisis survei. Dalam hal ini peneliti memaparkan pengaruh stres kerja dan burnout terhadap *turnover intention* di PT. Pang Jaya *Express* yang kemudian dikaitkan dengan teori terkait dari hasil penelitian sebelumnya.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab V menjelaskan mengenai kesimpulan penelitian dan juga saran yang akan ditujukan kepada perusahaan dan penelitian selanjutnya.

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA