

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia penting bagi perusahaan, maka secara tidak langsung sumber daya tersebut merupakan harta paling berharga. Melalui Sumber Daya Manusia suatu organisasi akan mampu berkembang dan sebaliknya, kehancuran suatu organisasi atau perusahaan dapat ditentukan Sumber Daya Manusia. Menurut Sutrisno (2014:19) Sumber Daya Manusia (SDM) berperan sangat penting dalam keberhasilan suatu perusahaan karena SDM merupakan sumber keunggulan yang mempunyai daya saing yang mampu menghadapi berbagai tantangan. SDM dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengerahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan. Dalam rangka operasional, kompetensi tersebut membuat SDM mampu menggali potensi sumber daya yang lain yang dimiliki perusahaan, mampu mengefektifkan dan mengefisienkan proses produksi di dalam perusahaan serta mampu menghasilkan produk yang memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Meskipun canggihnya teknologi, dan perkembangan informasi jika tanpa adanya

## 1

SDM yang baik dan berkopeten perusahaan dan organisasi akan mengalami hambatan pencapaian tujuan.

Pada era globalisasi ini tingkat *Turnover Intention* menjadi masalah yang dianggap cukup serius bagi perusahaan besar bahkan beberapa perusahaan besar mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang sudah dijalani dan telah berhasil menjaring *Staff* yang berkualitas pada akhirnya ternyata menjadi sia-sia karena *staff* yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain. *Turnover Intention* dapat diartikan sebagai niat karyawan untuk berpindah dari suatu organisasi atau keluar dari organisasi, baik dalam bentuk pemberhentian atau pengunduran diri (Putri dan Suana, 2016). *Turnover Intention* sendiri merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda. Untuk dapat menghindari keluarnya biaya yang berlebihan oleh perusahaan yang dikarenakan *turnover intention* pegawai, maka perlu diinvestigasi berbagai keadaan yang menyebabkan munculnya keinginan untuk keluar dari perusahaan. Teori yang mendukung variabel *turnover intention* ini yaitu teori ekspektasi Vroom, menyatakan bahwa hubungan timbal-balik antara yang diinginkan dan yang dibutuhkan berdasarkan hasil kerjanya dapat memotivasi seseorang lebih giat lagi dalam bekerja (Hasibuan, 2008). Sebagian besar orang termotivasi dalam perilaku tertentu untuk mencapai

hasil yang diinginkan berupa prestasi kerja yang baik, prestasi kerja dengan hasil kerja yang lebih baik akan menghasilkan gaji, bonus atau hal lain yang akan diberikan perusahaan. Berikutnya Susiani (2014) mengungkapkan bahwa tingkat *turnover intention* yang terjadi dalam organisasi mengarah pada kenyataan akhir yang berupa keluarnya karyawan pada saat tertentu dan Susiani (2014) mengungkapkan bahwa *turnover intention* merupakan perasaan yang timbul dari individu yaitu niat untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. *Turnover intention* yang lebih tinggi dapat menyita perhatian perusahaan sebab dapat mengganggu kegiatan perusahaan, dan melambungkan biaya. Lebih tinggi *turnover intention* pada perusahaan maka lebih sering perusahaan mengalami pergantian atau perputaran karyawan, dan biaya-biaya yang dikeluarkan perusahaan jauh lebih besar lagi. *Turnover intention* yang rendah dapat memperkecil perputaran karyawan serta biaya-biaya yang dikeluarkan. Sikap dan perilaku karyawan menentukan kualitas dan kelangsungan hidup dari perusahaan itu. Hal ini disebabkan tanggung jawab untuk memberikan keuntungan yang kompetitif dan berkesinambungan untuk perusahaan sebagian besar berada ditangan para karyawan tersebut.

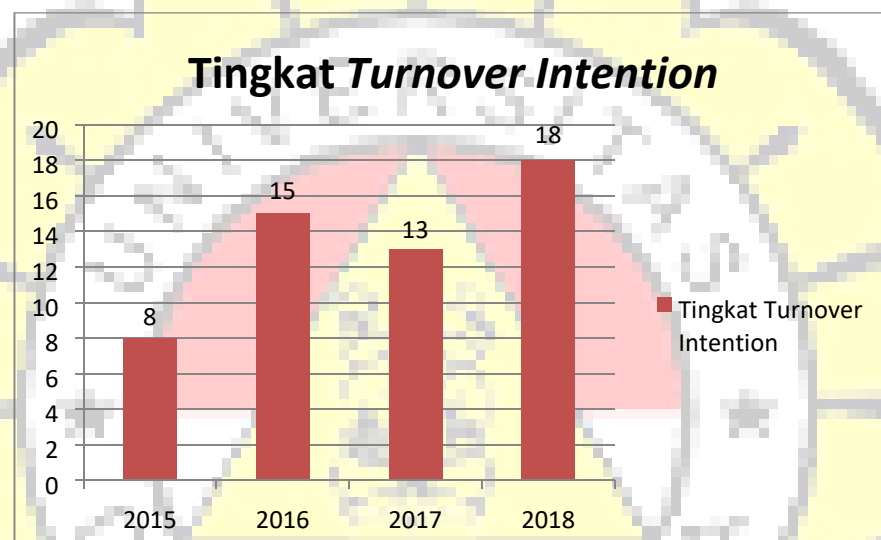
Menurut Dessler (2015:375) berhentinya karyawan dari perusahaan (*turnover*) sejatinya tidak hanya berdampak negatif, namun dapat juga berdampak positif manakala karyawan yang mengundurkan diri adalah yang berkinerja rendah. Permasalahannya adalah sesuatu yang

mungkin tampak positif, dalam kasus individual akan menjadi negatif ketika organisasi secara berulang-ulang kehilangan karyawan. *Turnover* merupakan petunjuk kestabilan karyawan. Semakin tinggi *turnover*, berarti semakin sering terjadi pergantian karyawan. *Turnover* yang tinggi pada suatu bidang dalam suatu organisasi, menunjukkan bahwa bidang yang bersangkutan perlu diperbaiki kondisi kerjanya atau cara pembinaannya.

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT.

Telkom Akses wilayah Jakarta Utara melalui wawancara terhadap *Human Resources Development (HRD)* dapat diketahui bahwa tingkat *turnover* yang terjadi di PT. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara sedang mengalami kenaikan. Banyak karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan karena beberapa. Dari seluruh jumlah karyawan yang bekerja di PT. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara terutama dibagian staff kantor

sudah banyak yang mengajukan permohonan *resign* dari kantor. Disini menjadi masalah yang cukup serius karena dengan berkurangnya karyawan yang bekerja akan mempengaruhi efektivitas dalam melakukan pekerjaan terutama karyawan dengan masa kerja dan pengalaman yang banyak selama bekerja. Dibawah ini menunjukkan tabel yang berisikan data *turnover* yang terjadi di PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara beserta alasannya.



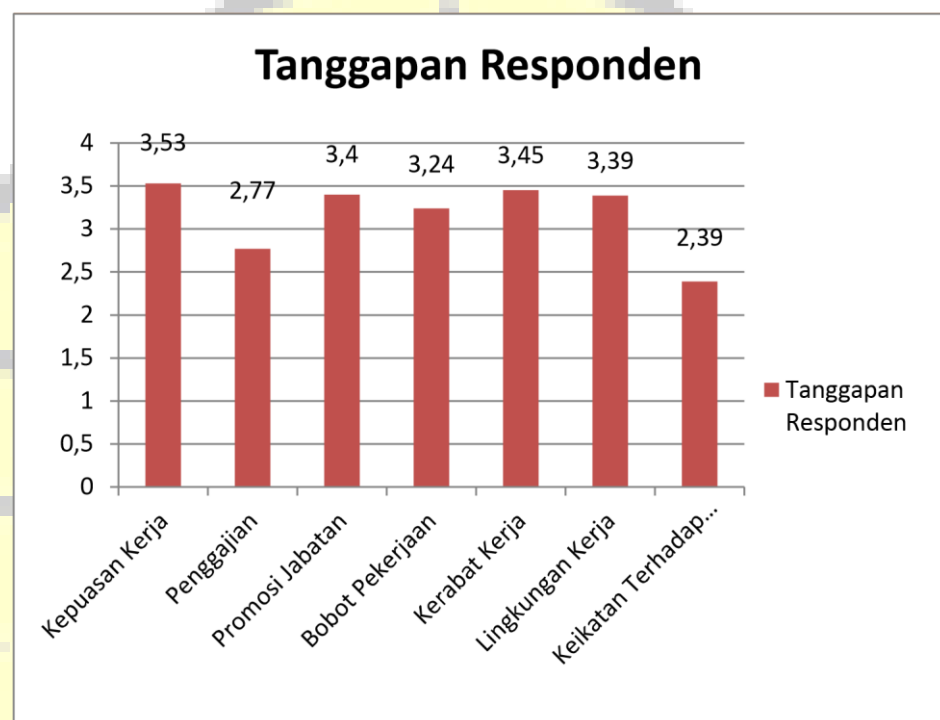
**Grafik 1.1**

**Tingkat *Turnover Intention* Karyawan PT. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara**

Dari grafik 1.1 diatas terlihat bahwa tingkat *turnover* karyawan yang cukup beragam selama 4 tahun terakhir dari tahun 2018 hingga tahun 2015 dan terlihat paling banyak atas tingkat *turnover* karyawan yaitu pada tahun 2018 karena banyaknya karyawan yang keluar dari PT.

Telkom Akses wilayah Jakarta Utara.

Selain dari hasil wawancara, penulis juga melakukan observasi melalui penyebaran kuesioner ke 23 karyawan PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *turnover intention* atau niat karyawan untuk keluar dari perusahaan. Dari observasi tersebut penulis mendapatkan hasil sebagai berikut :

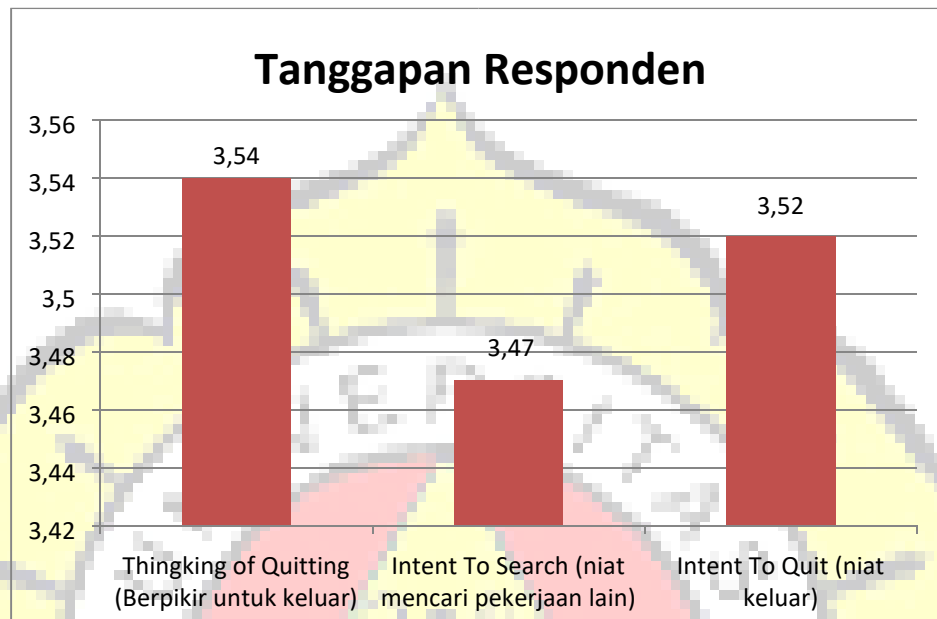


**Grafik 1.2**

**Grafik Tanggapan Responden Mengenai Faktor-Faktor *Turnover Intention***

Berdasarkan gambar 1.2 dapat diketahui faktor yang paling tinggi adalah ketidakpuasan kerja dengan rata-rata 3,53 yang artinya adalah ketidakpuasan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara. Selanjutnya penulis juga melakukan penyebaran kuesioner

mengenai dimensi *turnover intention* untuk mengukur sejauh mana perilaku karyawan mengenai niat mereka untuk keluar dari perusahaan yang akan dijelaskan melalui gambar 1.3 sebagai berikut.



**Gambar 1.3 Grafik Tanggapan Responden mengenai Dimensi *Turnover Intention***

Berdasarkan gambar 1.3 dapat diketahui dimensi yang paling tinggi adalah niat untuk keluar dengan rata-rata 3,5 yang artinya adalah karyawan sangat setuju bahwa karyawan memiliki niat untuk keluar dari perusahaan PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara.

Atas dasar dan uraian berbagai masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention* Karyawan Pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah di PT. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara adalah adanya tingkat *turnover intention* diakibatkan karena karyawan ingin mengundurkan diri dari perusahaan dengan beberapa alasan.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka penulis memfokuskan penelitian atau membatasi masalah, bahwa adanya tingkat *turnover intention* yang ada di perusahaan itu diakibatkan oleh adanya keinginan karyawan yang ingin mengundurkan diri dari perusahaan, maka penulis membatasi masalah pada **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention* Karyawan Pada PT. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara”**.

## 1.4 Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* pada PT. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara?
2. Apakah faktor-faktor tersebut secara signifikan berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara?



## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah arah atau sasaran yang ingin dicapai setelah kegiatan penelitian dilaksanakan. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *Turnover Intention* pada PT. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara
2. Untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini manfaat yang mungkin diperoleh antara lain:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebagai referensi, informasi tambahan serta gagasan pemikiran dalam penggunaan masalah khususnya dalam hal faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* di PT. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi studi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) khususnya terkait dengan pembahasan variable dan objek penelitian pada perusahaan.
3. Untuk menambah pengetahuan penulis dalam praktek serta tinjauan teori pada yang berguna sebagai proses belajar dan pemahaman terkait langsung dengan objek penelitian serta dapat menambah wawasan

pengetahuan tentang variabel penelitian dengan fakta kerja di lapangan.

4. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan perbandingan bagi pihak lain dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat berguna dan di manfaatkan sesuai tujuan yang diinginkan.



