

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi ini semakin tajam, sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mengembangkan diri secara proaktif. Terutama jika negara enggan berkembang seperti Indonesia yang berhadapan langsung dengan negara-negara maju yang memiliki keunggulan dalam segala aspek. SDM yang diperlukan pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi.

Menurut Saeka dan Suana (2016:3736) Sumber Daya Manusia merupakan salah satu penentu keberhasilan bagi suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia berperan penting dalam organisasi, tanpa didukung oleh adanya sumber daya manusia yang baik maka suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuannya. Sumber Daya Manusia juga merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi, yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. SDM secara tidak langsung dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas perusahaan. Hal tersebut yang membuat perusahaan sadar betul akan nilai investasi karyawan bagi suatu SDM. Saat ini, mengumpulkan tenaga kerja yang berkinerja baik semakin sulit didapatkan, terlebih lagi dalam mempertahankan yang sudah ada.

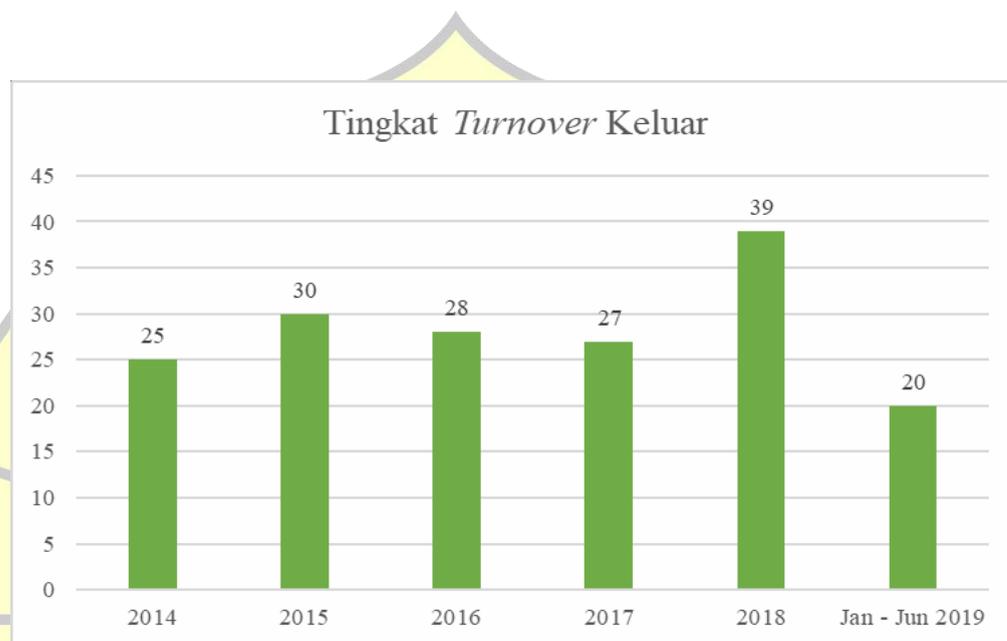
Oleh sebab itu, perusahaan harus memprioritaskan untuk menemukan, memperkerjakan, memotivasi, melatih, dan mengembangkan karyawan yang dikehendaki perusahaan serta mempertahankan karyawan yang berkualitas. Berdasarkan permasalahan diatas, maka perusahaan dituntut adanya suatu peranan penting dalam manajemen SDM. Perusahaan perlu mengatur SDM sebaik mungkin guna mencapai tujuannya secara efektif. Dengan senantiasa melakukan investasi untuk penerimaan, penyeleksian, dan mempertahankan SDM yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan (*turnover*).

Intensi adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya atau penarikan diri dari tempat bekerja (Sari , 2014:9). *Turnover* dalam dunia bisnis adalah hal yang wajar, tetapi hal tersebut dapat menjadi indikasi masalah bagi perusahaan jika terjadi *turnover* karyawan yang tinggi. Kinerja sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku karyawan yang dimiliki perusahaan tersebut. Fenomena yang seringkali terjadi adalah kinerja suatu perusahaan yang telah demikian bagus dapat dirusak, baik secara langsung maupun tidak oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadinya. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berpindah (*turnover intentions*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Dengan tingginya tingkat *turnover* pada perusahaan akan semakin banyak menimbulkan berbagai potensi biaya, baik itu biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan kepada karyawan, tingkat kinerja yang mesti dikorbankan maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. Saat ini turnover intentions telah menjadi masalah serius bagi perusahaan. Bahkan beberapa manajer personalia mengalami kesulitan ketika mengetahui bahwa proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring staff yang dapat dipercaya dan berkualitas pada akhirnya menjadi sia-sia karena staff yang baru direkrut tersebut telah memilih pekerjaan diperusahaan lain.

Sebagian besar perusahaan pernah diwarnai dengan fenomena *turnover*, perpindahan karyawan merupakan suatu fenomena yang turut mewarnai toko retail. *Turnover* karyawan juga terjadi pada salah satu perusahaan retail PT Fast Retailing Indonesia (Uniqlo). PT Fast Retailing Indonesia (Uniqlo) merupakan salah satu perusahaan retail modern multinasional yang terintegrasi dalam suatu pusat perbelanjaan dan bergerak dibidang fashion dan menawarkan keunikan produk kepada setiap individu dan tidak terbatas pada lokasi. Uniqlo dikenal dan dicintai sebagai sebuah perusahaan yang mampu menunjukkan kemampuannya dalam menantang pola desain model berpakaian yang konvensional. PT Fast Retailing Indonesia sangat menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam mencapai Visi dan Misi perusahaan.

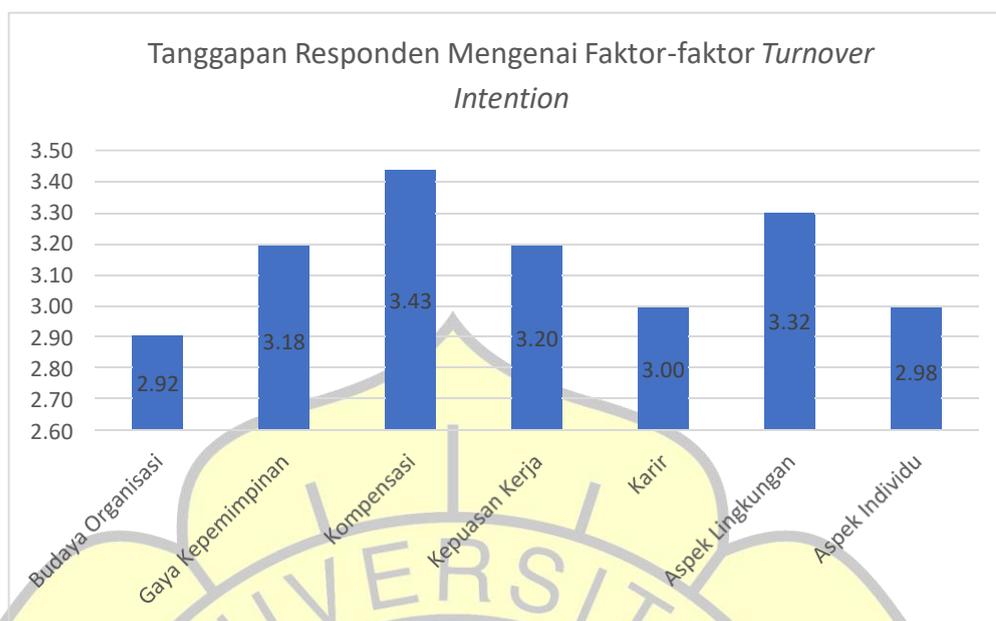
Berdasarkan data wawancara dari HRD & Supervisor PT Fast Retailing Indonesia (Uniqlo) mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Berikut data *turnover* karyawan PT Fast Retailing Indonesia (UNIQLO) yang berlokasi di Mal Kelapa Gading tahun 2014-2019, yang dijelaskan dalam gambar 1.1



Sumber : Data diolah Oleh Penulis 2019

Gambar 1.1 Tingkat *Turnover* Karyawan

Dari data atas, dijelaskan bahwa tingkat *turnover* yang paling rendah terjadi di tahun 2014, yaitu sebanyak 25 karyawan dan tingkat *turnover* paling tinggi terjadi di tahun 2018 sebanyak 39 karyawan, namun pada tahun 2019 hingga bulan juni tingkat *turnover* sudah sebanyak 20 karyawan. Selain itu penulis juga melakukan observasi melalui penyebaran kuisisioner ke 20 karyawan Uniqlo Mal Kelapa Gading untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *turnover intention*. Dari hasil observasi tersebut, penulis mendapat hasil sebagai berikut.



Sumber : Data diolah Oleh Penulis 2019

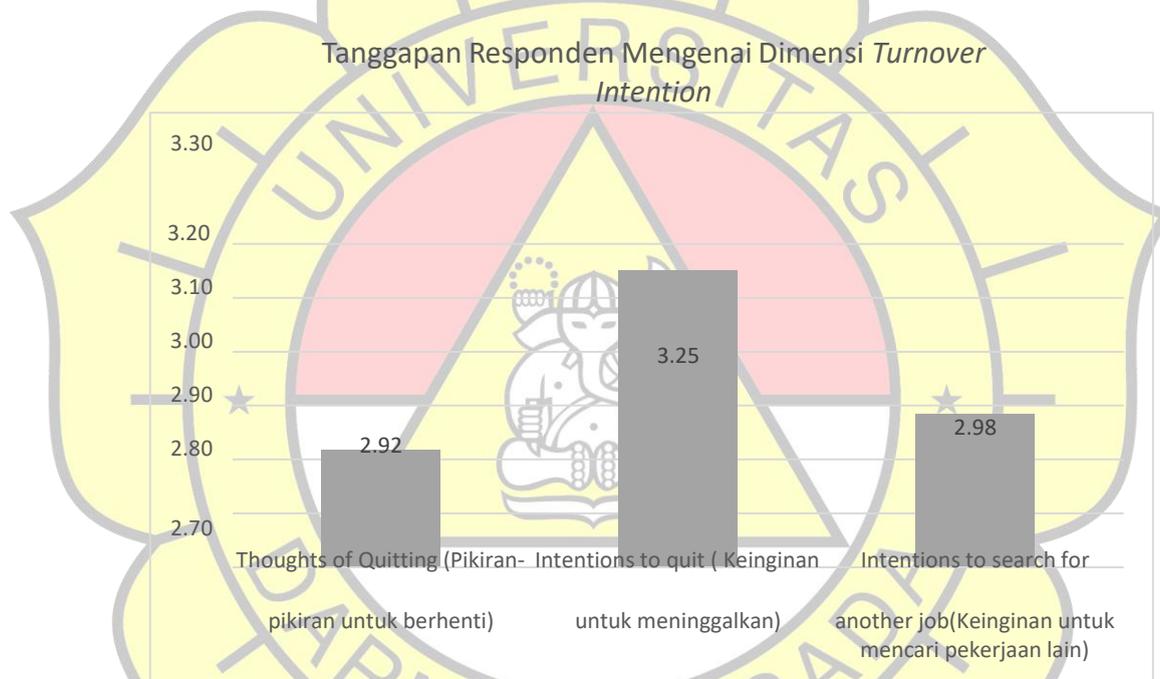
Gambar 1.2 Grafik Tanggapan Responden mengenai Faktor-faktor *Turnover*

*Intention*

Berdasarkan gambar diatas dari 7 faktor yang dijadikan variabel mengenai faktor-faktor *turnover intention* pada karyawan Uniqlo Mal Kelapa Gading. Disini dapat dilihat bahwa variabel faktor *turnover intention* didapat nilai rata-rata sebesar 2,92 yang mengindikasikan faktor budaya organisasi paling rendah, untuk faktor aspek individu didapat nilai rata-rata sebesar 2,98 yang mengindikasikan faktor aspek individu tergolong rendah, untuk faktor karir didapat nilai rata-rata sebesar 3,00 yang mengindikasikan faktor karir tergolong rendah, kemudian faktor gaya kepemimpinan didapat nilai rata-rata sebesar 3,18 yang mengindikasikan faktor gaya kepemimpinan tergolong cukup tinggi, untuk faktor kepuasan kerja didapat nilai rata-rata sebesar 3,20 yang mengindikasikan faktor kepuasan kerja tergolong cukup tinggi, untuk faktor

aspek lingkungan didapat nilai sebesar 3,32 yang mengindikasikan faktor aspek lingkungan tergolong tinggi dan untuk faktor kompensasi didapat nilai sebesar 3,43 yang mengindikasikan faktor kompensasi tergolong sangat tinggi.

Selanjutnya penulis juga melakukan penyebaran kuisioner mengenai dimensi *turnover intention* untuk mengukur sejauh mana perilaku karyawan mengenai niat mereka untuk keluar dari perusahaan yang dijelaskan melalui gambar 1.3 sebagai berikut.



Sumber : Data diolah Oleh Penulis 2019

Gambar 1.3 Grafik Tanggapan Responden mengenai Dimensi *Turnover Intention*

Berdasarkan gambar 1.3 tanggapan responden mengenai dimensi *turnover* didapat nilai rata-rata 2,92 untuk dimensi *Thoughts of Quitting* (pikiran-pikiran untuk berhenti), nilai rata-rata 2,98 untuk dimensi *Intention to Search for Another Job* (Keinginan untuk mencari pekerjaan lain), dan nilai rata-rata yang paling tinggi adalah 3,25 untuk dimensi *Intentions to Quit* (Keinginan untuk

meninggalkan) yang artinya adalah karyawan sangat setuju bahwa karyawan memiliki niat untuk keluar dari perusahaan di Uniqlo Mal Kelapa Gading.

Perusahaan yang memiliki nilai *turnover* tinggi mengindikasikan bahwa karyawan merasa tidak betah atau tidak puas bekerja di perusahaan tersebut. Ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya akan menyebabkan karyawan tersebut menunjukkan perilaku kecewa yang akhirnya berdampak pada perilaku kerja mereka seperti terlambat, tidak masuk kerja, menghindari sebagian tanggung jawab kerja bahkan keluar dari perusahaan, maka karyawan yang tetap bekerja di perusahaan tersebut yang pada akhirnya memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai faktor-faktor apa saja yang melatarbelakangi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (*turnover intention*) dan melakukan penelitian yang berjudul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention* pada Karyawan PT Fast Retailing Indonesia (Uniqlo) Mal Kelapa Gading”**

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan masalah di atas, mengingat keterbatasan waktu, cakupan, dan aktivitas, maka fokus penelitian ini akan dibatasi pada masalah Faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* pada Karyawan PT Fast Retailing Indonesia (Uniqlo) Mal Kelapa Gading.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah pokok penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *Turnover Intention* pada PT Fast Retailing Indonesia (Uniqlo) Mal Kelapa Gading?
2. Apakah faktor-faktor tersebut secara signifikan berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT Fast Retailing Indonesia (Uniqlo) Mal Kelapa Gading?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* pada PT Fast Retailing Indonesia (Uniqlo) Mal Kelapa Gading.
2. Untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT Fast Retailing Indonesia (Uniqlo) Mal Kelapa Gading.

### 1.5 Kegunaan Penelitian

Dari hasil pelaksanaan penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya berkenaan

dengan faktor-faktor *turnover intentions* karyawan yang ada di PT Fast Retailing Indonesia (UNIQLO) Mal Kelapa Gading.

## 2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Bagi Pengembangan Ilmu hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu untuk menambah pengetahuan-pengetahuan dan wawasan di bidang sumber daya manusia, terutama berkaitan dengan faktor-faktor *turnover intentions* karyawan.
- b. Bagi Penelitian Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya digunakan sebagai sumber informasi dan masukan mengenai sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan faktor-faktor *turnover intentions* karyawan.
- c. Bagi Perusahaan hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai masukan dalam pertimbangan untuk pengambilan keputusan atau kebijakan dalam sumber daya manusia, dengan diketahuinya faktor-faktor *turnover intentions* diharapkan pula dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dimasa yang akan datang terutama yang berkaitan dengan faktor-faktor *turnover intentions* karyawan.