

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan dunia perbankan dan dunia usaha sekarang ini timbul lembaga keuangan seperti lembaga pembiayaan. Lembaga pembiayaan tersebut berbentuk perusahaan. Perusahaan merupakan badan usaha yang menjalankan kegiatan di bidang perekonomian (keuangan, industri, dan perdagangan), yang dilakukan secara terus menerus atau teratur (*regelmatig*), terang-terangan (*openlijk*), dan dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

Perusahaan pembiayaan diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan, dalam Pasal 1 huruf (b) dikatakan bahwa Perusahaan Pembiayaan adalah badan usaha di luar Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank (BKBB) yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang termasuk dalam bidang usaha Lembaga Pembiayaan (Abdul, 2005). Lembaga pembiayaan yang berkembang saat ini seperti :

- a. Lembaga pembiayaan proyek (*project finance*)
- b. Lembaga pembiayaan Modal ventura (*ventura capital*)
- c. Lembaga pembiayaan sewa guna usaha (*leasing*)
- d. Lembaga pembiayaan anjak piutang (*factoring*)
- e. Lembaga pembiayaan konsumen (*consumer finance*)

Penelitian ini fokus pada pembiayaan konsumen, yang dimana Pembiayaan Konsumen adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran. Adapun kebutuhan konsumen yang dimaksud meliputi antara lain : (1) Pembiayaan kendaraan, (2) Pembiayaan alat- alat rumah tangga, (3) Pembiayaan barang-barang elektronik dan (4) Pembiayaan perumahan.

Saat ini banyak perusahaan pembiayaan di kota Makassar yang beroperasi khususnya pada penyediaan pembiayaan konsumen. Dalam menjalankan usaha tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia merupakan bagian dari modal dasar untuk menggerakkan organisasi dan mencapai tujuan dari organisasi. Oleh karena itu departemen SDM perlu merekrut orang-orang yang tepat dengan *skill*, latar belakang dan pengalaman yang juga tepat serta merekrut SDM yang memiliki komitmen terhadap organisasi.

Perpindahan karyawan (*employee turnover*) merupakan suatu fenomena yang sering terjadi dalam berbagai industri. *Turnover* dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu. Sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. Intensi keluar (*Turnover intention*) dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi.

Fenomena yang sering kali terjadi adalah kinerja perusahaan dapat dirusak oleh perilaku intensi karyawan untuk keluar (*turnover intention*). Intensi keluar menjadi isu penting yang menarik perhatian peneliti khususnya masalah intensi keluar yang terjadi pada karyawan perusahaan pembiayaan di Makassar karena semakin berkembangnya usaha yang membutuhkan tenaga ahli untuk keberlangsungan perusahaannya.

Fakta yang terjadi di perusahaan pembiayaan Makassar, menunjukkan bahwa karyawan sering kali membandingkan kondisi perusahaan yang mereka tempati bekerja dengan perusahaan lain bahkan yang bergerak di bidang yang lain pula dengan alasan mereka menginginkan kondisi perusahaan yang nyaman dan sistem yang menjanjikan serta menjamin kesejahteraan mereka dalam jangka waktu yang lama. Kondisi tersebut menjadi suatu ancaman bagi perusahaan karena gejala yang muncul adalah para karyawan tidak bekerja secara efektif. Terkait dengan hal tersebut hasil wawancara dengan beberapa Kabid HRD perusahaan pembiayaan di Makassar (Sutaryo, S.E., Kabid HRD PT. Sinar Galesong). Beliau menjelaskan bahwa “dua tahun terakhir sejak tahun 2012 sampai 2014 angka *turnover* tidak sebanding dengan jumlah karyawan baru yang masuk, para karyawan lebih memilih untuk meninggalkan perusahaan kami dan bergabung dengan perusahaan swasta yang lain”. (Muh. Irfan, S.E, Kabid HRD PT. Mandala Finance). Beliau menjelaskan bahwa “ perkembangan bisnis di Makassar semakin meningkat, sistem kesejahteraan karyawan juga lebih diatas dibanding sistem yang ditawarkan oleh perusahaan kami” sekalipun setiap bulannya kami melakukan evaluasi terhadap para karyawan tetap saja yang

terlihat adalah keenganan mereka untuk mencapai tujuan perusahaan”. Permasalahan demikian dirasakan pula oleh perusahaan pembiayaan yang lain di Makassar, sehingga jika intensi keluar terjadi secara terus menerus akan menjadi kerugian bagi perusahaan.

Intensi keluar (*Turnover intention*) tersebut terjadi dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya, situasi kerja yang dihadapi saat ini tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan, adanya ketidakpuasan sehingga memicu stres kerja (*job stress*) dan komitmen organisasi karyawan menjadi rendah. Para peneliti terdahulu menyatakan bahwa Intensi keluar (*Turnover intention*) dipengaruhi oleh tingginya stres kerja dalam perusahaan, rendahnya dukungan organisasi, serta kurangnya komitmen pada diri karyawan untuk memberikan semua kemampuannya bagi kemajuan perusahaan (Avey *et al.* 2009). Dengan demikian perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan karyawannya, seperti memberikan balas jasa tinggi dan memahami hal-hal yang mampu membuat karyawan menjadi kerasan untuk tetap bekerja tanpa menurunkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Intensi keluar karyawan terjadi pada beberapa perusahaan pembiayaan di Makassar khususnya karyawan yang bekerja di bidang *marketing*. Karyawan dikontrak untuk bekerja selama 2 (dua) tahun, dengan masa percobaan 3 – 6 bulan dan setelah itu baru dilakukan evaluasi untuk memutuskan apakah karyawan yang bersangkutan akan diangkat menjadi karyawan tetap, tetap dalam posisi kontrak sebagai karyawan atau diadakan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan

tersebut. Sistem seperti inilah yang merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap tingkat *turnover intention*.

Adapun hal lain yang memicu intensi keluar karyawan adalah stres kerja, yaitu tidak tercapainya target dan karyawan merasa keberatan akan masalah konsumen yang tidak melakukan kewajibannya. Tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan akan berdampak pada intensi keluar karyawan (*turnover intention*). Hal ini perlu menjadi perhatian perusahaan karena perilaku stres kerja tidak hanya berpengaruh pada individu, namun juga terhadap perusahaan itu sendiri. Stres kerja yang dihadapi oleh karyawan juga merupakan salah satu alasan untuk mencari alternatif pekerjaan lain.

Dukungan organisasi juga dianggap sebagai hal yang sangat penting dimana organisasi memberi dukungan serta perhatian terhadap karyawan, dan ketika karyawan merasa senang dengan dukungan yang diberikan maka mereka ingin memberikan imbalan berupa komitmen untuk mendukung organisasi tersebut. Komitmen organisasional karyawan mampu memediasi pengaruh dukungan organisasi dan tingkat stres kerja terhadap intensi keluar karyawan.

Intensi keluar merupakan keinginan seseorang untuk pindah atau keluar dari perusahaan baik secara sukarela maupun terpaksa. Tett dan Meyer (1993) dalam Wang *et al.* (2010) *intention of turnover* didefinisikan sebagai kesadaran dalam diri seseorang untuk meninggalkan suatu organisasi yang ada saat ini, atau dengan arti lain bahwa seseorang berusaha untuk mencari kesempatan kerja yang baru.

Secara sistem, keluarnya karyawan dapat mengganggu kinerja perusahaan karena perusahaan harus mencari karyawan baru untuk menggantikan posisi karyawan tersebut atau membebankan tugas karyawan tersebut pada karyawan lain. Perekrutan karyawan baru memerlukan biaya tambahan untuk melakukan seleksi dan pelatihan karyawan baru. Apabila dilakukan pembebanan tugas ganda akan menyebabkan kinerja tidak optimal karena terbatasnya kemampuan individu. Kemudian jika dalam diri karyawan memiliki keinginan untuk keluar menandakan keinginan yang tidak sejalan antara karyawan dan perusahaan.

Riley (2006) menyatakan keinginan untuk keluar (*turnover intention*) dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor organisasi dan faktor individu. Faktor organisasi yang dapat menyebabkan keinginan untuk keluar antara lain dukungan organisasi berupa faktor gaji, pekerjaan yang berat, jam kerja yang tidak fleksibel serta lingkungan kerja yang tidak mendukung. Sedangkan faktor individu yang dapat menyebabkan keinginan untuk keluar dapat berupa konflik keluarga-pekerjaan, stres kerja serta rendahnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Pada penelitian terdahulu dinyatakan bahwa komitmen merupakan salah satu konsep penelitian yang paling luas dalam literatur perilaku organisasi (Mayer dan Herscovitch, 2001). Komitmen organisasi secara multidimensi, melingkupi loyalitas karyawan terhadap organisasi, keinginan untuk memberikan upaya sebagai bagian dari organisasi, tingkat kesesuaian antara tujuan dan nilai-nilai organisasi dengan tujuan dan nilai-nilai individu serta hasrat untuk

mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi. Dapat dikatakan bahwa komitmen merupakan sebuah bentuk keterikatan antara individu dan organisasi.

Demikian halnya dinyatakan secara tegas oleh Kreitner dan Kinicki (2003) bahwa komitmen organisasi (*organizational commitment*) merupakan suatu sikap individual mengidentifikasi dirinya dengan tujuan organisasi di mana mereka bekerja. Allen dan Mayer (1990) menjabarkan komitmen organisasi ke dalam konsep tiga komponen yang melingkupi komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen normatif (*normative commitment*), dan komitmen rasional (*continuance commitment*). Komitmen afektif mengacu pada keterkaitan emosional, identifikasi dan keterlibatan karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang tinggi ingin tetap berada dalam organisasi karena keinginannya sendiri. Kemudian komitmen normatif mengacu pada pertukaran moral untuk tetap berada di organisasi. Karyawan dengan komitmen normatif tinggi meyakini bahwa mereka harus tetap berada di dalam organisasi, karena memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai hasil dari pertukaran tersebut. Adapun komitmen rasional mengindikasikan derajat keberlangsungan karyawan untuk tetap berada di dalam organisasi, karena terlalu besarnya biaya yang dikeluarkan. Karyawan dengan komitmen rasional yang tinggi ingin tetap berada di dalam organisasi, karena mereka merasa telah berinvestasi terhadap organisasi (waktu, tenaga atau hubungan kerja) dan akan hilang jika mereka keluar dari organisasi atau menilai pilihan pekerjaan di luar organisasi terbatas.

Luo *et al.* (2013) sebelumnya telah melakukan penelitian tentang *Komitemen organisasi(OC)* pada industri perhotelan dan pada penelitian tersebut

merekomendasikan bahwa karyawan harus menampilkan komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi mereka untuk mengurangi intensi keluar (*turnover intention*) staf/ karyawan.

Karyawan yang berkomitmen terhadap organisasi dengan upaya dan loyalitas yang ditunjukkan, merasa pantas untuk mendapatkan dukungan organisasi berupa keuntungan dan penghargaan sosial yang nyata. Adapun teori dukungan organisasi yang dikemukakan oleh Eisenberger *et al* (2001) menemukan bukti yang kuat terhadap pengaruh serta hubungan timbal balik, dimana karyawan membalas dukungan organisasi yang diterima melalui komitmen mereka terhadap organisasi. Pendekatan ini menekankan pada persepsi karyawan mengenai seberapa besar penghargaan dan kepedulian yang diberikan organisasi terhadap kontribusi karyawan serta bagaimana tingkat kesejahteraan atau pemenuhan akan kebutuhan sosial- emosional mereka sehingga membentuk suatu keyakinan bahwa organisasi mengakui dan menghargai kinerja karyawan. Keyakinan inilah yang disebut dengan *Persepsi dukungan organisasi*(POS).

Aube, Rousseau, dan Morin (2007) menyatakan bahwa POS berpengaruh besar terhadap setiap komitmen organisasi. Sebuah meta-analisis yang selanjutnya dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002), memperlihatkan bahwa POS berhubungan secara signifikan dengan komitmen khususnya komitmen afektif. Kemudian Rhoades dan Eisenberger melanjutkan bahwa berdasarkan nilai hubungan timbal balik, POS menciptakan perasaan kewajiban bagi individu untuk peduli terhadap keberhasilan organisasi. Kewajiban untuk mempertukarkan

kepedulian tersebut meningkatkan komitmen karyawan untuk menjadi bagian dari organisasi sehingga mengurangi adanya *turnover intention*.

Kebutuhan pengembangan diri sangat penting untuk rasa komitmen organisasi (Meyer, Becker, dan Vandenberghe, 2004), oleh karena itu diperkirakan bahwa individu ataupun karyawan dengan tingkat stres yang berlebihan akan merasa kurang komitmen terhadap organisasi mereka sehingga berdampak pada keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Pada penelitian terdahulu dijelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi biasanya menghasilkan kewajiban pada karyawan untuk menunjukkan kepedulian terhadap keberhasilan dan membantu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Chew dan Wong, 2008; Dhar, 2012; Eisenberger *et al.* 2001). Karyawan mengakui bahwa dukungan yang mereka peroleh dari organisasi akan dibayar dengan menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi, (Eisenberger *et al.* 1990; Rhoades dan Eisenberger 2002).

Terdapat hubungan negatif antara komitmen organisasional dengan intensi keluar. Dengan meningkatkan komitmen organisasional maka dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan mengurangi keinginan untuk keluar dari organisasi dan rendahnya komitmen organisasi akan berdampak pada keputusan untuk keluar dari organisasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan mengkaji permasalahan tersebut dengan mengambil judul :

“Peran Mediasi Komitmen Organisasional Pada Pengaruh Stres Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Intensi Keluar Karyawan (Studi Empiris pada Perusahaan Pembiayaan di Kota Makassar).

1.2 Lingkup Penelitian

Untuk mempermudah penulisan penelitian dan agar lebih terarah serta berjalan dengan baik, maka sekiranya perlu dibuat suatu batasan masalah dan menjelaskan apa saja yang menjadi lingkup penelitian. Ruang lingkup penelitian ini adalah mengenai faktor yang mempengaruhi intensi keluar yaitu stres kerja dan persepsi dukungan organisasi yang dimediasi oleh komitmen organisasi, dalam penelitian ini fokus pada dimensi komitmen afektif karena sangat erat kaitannya dengan menunjukkan hasil yang jelas tentang hasil seperti intensi keluar dan kinerja. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan pembiayaan yang ada di kota Makassar. Adapun sasaran penelitian adalah karyawan yang memiliki tanggung jawab di bidang tertentu dalam hal ini adalah divisi *marketing*. Divisi *marketing* merupakan bagian yang sering mengalami intensi keluar (*turnover intention*) pada perusahaan pembiayaan di Makassar.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Apakah Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap Intensi keluar karyawan?
2. Apakah Persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap Intensi keluar karyawan?

3. Apakah Komitemen organisasi berpengaruh terhadap Intensi keluar karyawan?
4. Apakah Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap Komitmen organisasi?
5. Apakah Persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap Komitmen organisasi?
6. Apakah Stres kerja berpengaruh terhadap Intensi keluar karyawan melalui Komitmen organisasi?
7. Apakah Persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap Intensi keluar karyawan melalui Komitemen organisasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Stres kerja terhadap Intensi keluar karyawan
2. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi dukungan organisasi terhadap Intensi keluar karyawan
3. Untuk menganalisis pengaruh Komitemen organisasi terhadap Intensi keluar karyawan
4. Untuk menganalisis pengaruh Stres kerja terhadap Komitmen organisasi
5. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi dukungan organisasi terhadap Komitmen organisasi.

6. Untuk menganalisis pengaruh Stres kerja terhadap Intensi keluar karyawan melalui Komitmen organisasi.
7. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi dukungan organisasi terhadap Intensi keluar karyawan melalui Komitmen organisasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh antara variabel stres kerja, persepsi dukungan organisasi, Komitemen organisasi terhadap intensi keluar karyawan, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur penelitian intensi keluar karyawan di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mempunyai implikasi sebagai bahan pertimbangan kebijaksanaan dalam menghadapi dan memahami masalah intensi keluar karyawan yang dapat mempengaruhi efektifitas organisasi.