

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sumber daya manusia atau juga dikenal sebagai tenaga kerja, adalah aset signifikan yang harus dikelola perusahaan karena mereka adalah komponen penting dalam mengelola sumber daya perusahaan. Sumber daya manusia harus dikelola seefisien mungkin agar dapat digunakan untuk memajukan organisasi. Adanya sumber daya manusia yang dikelola akan berdampak positif bagi keberhasilan dan kemajuan perusahaan, begitu pula sebaliknya jika SDM tidak dikelola dengan baik, maka kinerja SDM akan menurun dan perusahaan akan mengalami kerugian, salah satunya adanya keinginan atau niat untuk berpindah (*turnover intention*) karyawan (Purwanto, 2019).

*Turnover Intention* dapat didefinisikan sebagai keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi atau mencari pekerjaan baru di tempat lain (Monica & Putra, 2017). Tingginya insiden pergantian karyawan telah menjadi masalah yang parah. Terdapat pengaruh kurang baik yang terjadi sebagai akibat dari pergantian karyawan di tempat kerja, terutama terhadap kualitas dan kemampuan kinerja. Dibutuhkan waktu dan biaya untuk mengganti karyawan yang keluar dari perusahaan untuk karyawan baru (Waspodo et al., 2018).

Firdaus & Lusiana (2020) menyatakan bahwa *turnover intention* disebabkan oleh faktor internal dan eksternal.

Faktor internal meliputi kepuasan kerja, lingkungan kerja yang tidak kondusif, jam kerja yang panjang dengan upah rendah dan program pelatihan karyawan yang buruk. faktor eksternal meliputi ekonomi negara, perusahaan lain memberikan upah yang lebih baik, pembayaran ke industri lain, dan tingkat pengangguran yang rendah. Penelitian ini akan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yang meliputi stres kerja dan kepuasan kerja.

Karyawan mengalami stres ketika berada dalam tekanan, baik secara fisik maupun mental atau psikologis, dan emosi mereka menjadi tidak stabil, mereka tidak merasa damai, dan mereka tidak bahagia (Fitriantini et al., 2020). Karyawan yang tidak mampu mengontrol tingkat stresnya dapat menyebabkan masalah dalam pekerjaan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan perilaku *turnover*. Penyebab stres kerja yang terjadi adalah akibat beban kerja yang berlebihan, tekanan yang tinggi dari perusahaan, tidak tercapainya target secara konsisten, kurang konsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga mengakibatkan gangguan kesehatan seperti sakit kepala dan mual, sehingga memicu ketidakpuasan bekerja.

Vanishree Beloor et al (2017) menyatakan bahwa pekerjaan harus dipertahankan secara efektif untuk memastikan bahwa semua karyawan bekerja dengan potensi penuh dan bebas dari stres. Namun, tidak semua karyawan yang mengalami stres di tempat kerja tidak dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Kepuasan kerja karyawan akan dipengaruhi oleh stres yang mereka hadapi sebagai akibat dari lingkungan kerja mereka. Temuan penelitian (Afrizal et al., 2014) juga menunjukkan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan kerja, salah satunya adalah stres kerja. Kepuasan kerja didefinisikan oleh Robbin (2008) sebagai keseluruhan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Seseorang yang puas dengan pekerjaannya memiliki sikap positif terhadapnya, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya. Karyawan yang senang bekerja cenderung tidak ingin meninggalkan organisasi.

Setiap perusahaan memiliki karyawan yang berkontribusi untuk meningkatkan produktifitas perusahaan tersebut. Ketika karyawan memiliki sedikit keinginan untuk keluar dan kepuasan kerja tinggi, sehingga perusahaan dikatakan efektif. Karyawan dengan tingkat *OCB* tinggi cenderung tidak ingin berhenti, sedangkan mereka yang memiliki *OCB* rendah cenderung ingin keluar. Dengan kata lain, memiliki sifat *OCB* membuatnya lebih mudah untuk berurusan dengan orang atau organisasi dan meningkatkan efisiensi.

Isu-isu di atas memiliki dampak yang signifikan terhadap niat karyawan untuk keluar, Karena jika organisasi tidak memperhatikan stres kerja dan kepuasan kerja karyawan maka *turnover* akan meningkat. Stres kerja dan kepuasan kerja memiliki dampak langsung pada produktivitas. Namun, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, yang merupakan pendorong lain dari *Turnover Intention*, berdampak di tempat kerja.

Karena banyak karyawan yang masih menjadi sukarelawan, dan bukan tanggung jawab mereka untuk membantu orang lain dalam pekerjaan mereka untuk meningkatkan efektivitas organisasi.

Beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang *turnover intention* menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Nasution (2017) dalam penelitiannya membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Demikian juga dengan hasil penelitian (Indriati, 2021) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, sedangkan Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Silva (2021) menyimpulkan bahwa stres kerja memediasi secara parsial pengaruh *Organizational citizenship Behavior* terhadap *Turnover Intention*. Purwanto (2019) Menunjukkan *Organization Citizenship Behavior (OCB)* terbukti tidak mampu memediasi hubungan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian tersebut bertentangan dengan Fauziridwan et al. (2018) yang menyatakan bahwa *Organization Citizenship Behavior* berpengaruh dalam memediasi hubungan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menganggap perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* dan *Organization Citizenship Behavior* di Bento Kopi Yogyakarta.

Bento Kopi merupakan kedai kopi yang memiliki banyak jaringan di Yogyakarta di bawah naungan Bento Cafe Group. Bento Kopi didirikan oleh seorang *entrepreneur* muda asal sumenep. Menurut pengamatan atau observasi yang peneliti lakukan sebelum melakukan penelitian di Bento Kopi yakni terdapatnya stres pada karyawan Bento Kopi dikarenakan jumlah pegawai yang sedikit dengan jumlah konsumen yang banyak, kemudian terdapat fenomena sikap *OCB* yang dilakukan karyawan yaitu membantu rekan kerjanya menyelesaikan pekerjaan yang bukan jobdesknya. Penelitian yang dilakukan oleh Faryandi (2017) menjelaskan bahwa Bento Kopi harus memperhatikan kepuasan karyawannya dan menjabarkan bahwa gaji karyawan Bento Kopi dibawah UMR. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel *Intervening*”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*

4. Apakah Stres Kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*
6. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* memediasi pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*
7. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* memediasi pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
2. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Turnover Intention*.
4. Untuk menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*.
5. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*.
6. Untuk menganalisis *Organizational Citizenship Behavior* sebagai mediasi pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*.
7. Untuk menganalisis *Organizational Citizenship Behavior* sebagai mediasi pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian dapat memberi tambahan bukti empiris serta pengembangan ilmu terkait dengan Stres Kerja, Kepuasan Kerja, *Turnover Intention*, dan *Organizational Citizenship Behavior*.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi objek yang diteliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan perusahaan dapat menambah dan memberikan informasi mengenai dampak yang timbul pada karyawan terkait Stres Kerja, Kepuasan Kerja, *Turnover Intention*, dan *Organizational Citizenship Behavior*.

###### b. Bagi pengembangan riset

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi atau rujukan bagi kepentingan peneliti untuk melakukan penelitian berkelanjutan atau penelitian yang baru mulai dilakukan, terutama referensi terkait dengan Stres Kerja, Kepuasan Kerja, *Turnover Intention*, dan *Organizational Citizenship Behavior*.