

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam mengelola sebuah organisasi, karyawan merupakan faktor utama yang menentukan kesuksesan pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu organisasi harus memiliki karyawan yang loyal dan berdedikasi tinggi, dengan karyawan yang memiliki loyalitas tinggi maka organisasi dapat menghindari *turnover intention*. Purnama dan Natsir (2022) menjelaskan bahwa *Turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk keluar dari tempat dia bekerja. Ketika *turnover intention* tidak diidentifikasi dan dikelola dengan baik, maka hal ini dapat berdampak buruk bagi kinerja karyawan karena akan mempengaruhi kegiatan yang ada dalam suatu organisasi. Salah satu dampak yang sangat dekat kaitannya dengan *turnover intention* adalah kinerja yang terganggu dan terjadinya *turnover* yang sesungguhnya. Meskipun *turnover* merupakan fenomena normal dalam sebuah organisasi namun jika tidak dikelola, maka perusahaan akan kehilangan sumber daya manusia terbaiknya.

Keinginan (*intention*) adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu, sementara perputaran (*turnover*) adalah berhentinya seorang karyawan dari tempat bekerja secara sukarela atau pindah kerja dari tempat kerja ke tempat kerja lain (Chandra, 2022). *Turnover intention*

merupakan suatu kondisi dimana pekerja memiliki tujuan atau kecenderungan sadar untuk mencari posisi yang berbeda sebagai pilihan di berbagai organisasi (Ramadhayanti, 2021).

Banyak faktor yang dapat diupayakan perusahaan untuk meminimalkan angka *turnover intention* yang tinggi. Salah satu faktor nya yaitu dengan komitmen organisasi. Robbins dan Judge (2019) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai tingkat sampai mana seseorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Farida dan Melinda (2019) mengatakan bahwa Komitmen Organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap *Turnover Intention*. Allen dan Meyer (1990) menyatakan dengan meningkatkan komitmen organisasional dapat mengurangi keinginan untuk keluar dari organisasi dan rendahnya komitmen organisasi akan berdampak pada keputusan untuk keluar dari organisasi tersebut.

Penelitian terdahulu mengenai hubungan komitmen organisasi terhadap *Turnover intention* telah dilakukan Amalia (2020), Farida dan Melinda (2019) dan Annisa (2018) menunjukkan adanya pengaruh negatif dari variabel komitmen organisasi terhadap *Turnover Intention*. Demikian juga dengan Tamengkel (2021) yang menyebutkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keinginan keluar, mengindikasikan semakin tinggi komitmen organisasional akan mengakibatkan semakin rendah keinginan keluar karyawan.

Faktor lain yang diupayakan perusahaan untuk mengurangi *Turnover Intention* adalah dengan mengelola stres kerja. Stres sering dikatakan membawa konteks negatif, namun juga memiliki nilai positif jika masih dalam keadaan yang wajar, karena akan menambah semangat dalam bekerja, motivasi dan kinerja. Stres adalah suatu kondisi

dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan hasilnya di pandang tidak pasti dan penting (Robbins and Judge, 2019). Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif (Kurniawan, 2022).

Penelitian terdahulu mengenai stress kerja terhadap *turnover Intention* yang dilakukan oleh Annisa (2018), Harry (2021), Kardiawan (2018), Nasution (2017) dan Haholongan (2018) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya, stres kerja yang dialami seseorang dapat berpotensi mendorong keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi *turnover intention* adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja yaitu suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seseorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima (Robbins & Judge, 2019). Kepuasan kerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Jufrizen & Sitorus, 2021). Kepuasan kerja akan berpengaruh terhadap *turnover intention*, Karyawan akan menunjukkan komitmennya untuk tetap loyal pada perusahaan jika kepuasan kerja diperolehnya, sementara ketidakpuasan akan berpengaruh pada keluarnya karyawan, tingkat kehadiran yang rendah serta sikap negatif lainnya. Ketidakpuasan kerja sering diidentifikasi sebagai salah satu alasan penyebab *turnover intention*. Hal tersebut didukung dari hasil penelitian Ardiyanti (2019), Annisa (2018), Kardiawan (2018), dan

Bimaputra dan Parwoto (2020) dimana dalam penelitian mereka menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Meskipun Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja memiliki peran signifikan dalam mengendalikan *Turnover Intention*, namun secara empiris masih ada beberapa penelitian yang menunjukkan hasil berbeda. Dalam penelitian Ida & I Komang (2017), Hidayat (2020), dan Sambul (2022) ditemukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi tidak berpengaruh/pengaruhnya berbeda pada *Turnover Intention*. Dengan demikian peneliti menemukan adanya gap dari riset-riset sebelumnya.

Dalam penelitian lain, Sari (2022), Dwiriansyah (2022), Annisa (2018), Maindoka (2017), dan Kurniati (2019) menemukan bahwa stress kerja dan komitmen organisasional ternyata memiliki pengaruh pada kepuasan kerja. Semakin tinggi stress kerja yang dirasakan karyawan, maka kepuasan kerjanya akan menurun. Namun berbeda dengan komitmen organisasional, semakin kuat komitmen karyawan pada organisasinya, kepuasan kerjanya juga meningkat.

Penulis mengidentifikasi hal menarik dari temuan-temuan di atas. Pertama, peneliti menemukan adanya gap riset dari hasil-hasil penelitian yang berbeda terkait pengaruh stress kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Kedua, peneliti mengidentifikasi adanya peran mediasi dari kepuasan kerja atas pengaruh stress kerja dan komitmen organisasional pada *turnover intention*. Hal ini pernah dibuktikan oleh Annisa (2018) dan Kurniati (2019).

Berdasarkan gap riset tersebut di atas, penulis melakukan studi yang terkait dengan pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja terhadap *TurnOver Intention*. Lebih khusus, penulis menganalisis lebih lanjut apakah Kepuasan

Kerja dapat memediasi Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* karyawan. Hal ini dikarenakan dalam literatur penulis menjumpai adanya peran mediator dari kepuasan kerja terhadap pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*. Penelitian dilaksanakan di Fave Hotel Yogyakarta.

Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel Intervening”. Penelitian dilaksanakan di Fave Hotel Yogyakarta. Penulis memilih hotel sebagai objek penelitian karena ada kecenderungan turnover sukarela yang tinggi (mengindikasikan kemungkinan turnover intention yang tinggi) di kalangan karyawan hotel di Yogyakarta akibat banyaknya hotel yang ada (Arifani & Kusmaryani, 2021).

Peningkatan persaingan hotel di Yogyakarta memberikan konsekuensi selain bersaing dalam hal memberikan pelayanan kepada para tamu, juga bersaing untuk mendapatkan karyawan yang terbaik. Oleh karena itu, masalah ini menjadi titik kritis adalah terjadinya turnover karyawan di beberapa hotel di Yogyakarta. Terjadinya turnover yang terjadi pada salah satu hotel pada tahun 2018 bahkan ada yang mencapai 20%-30% (Arifani & Kusmaryani, 2021).

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*?
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*?
4. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja?
5. Apakah Stres Kerja Berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja?

6. Apakah Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*?
7. Apakah Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji apakah Komitmen Organisasi berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*
2. Menguji apakah Stres Kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*
3. Menguji apakah Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*
4. Menguji apakah Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja
5. Menguji apakah Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja
6. Menguji apakah Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention*
7. Menguji apakah Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh stres Kerja terhadap *Turnover Intention*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi pengembangan ilmu bidang yang dikaji
 - a. Dapat memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Komitmen Organisasi dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*.
2. Manfaat bagi obyek riset

- a. Dapat memberikan manfaat untuk mengetahui tentang Komitmen Organisasi dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*.
3. Manfaat bagi pengembangan riset
 - A. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya tentang pengaruh antar variabel yaitu Komitmen Organisasi dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*.