

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam menentukan efektifitas suatu organisasi karena hal tersebut merupakan faktor penentu keberadaan dan berperan dalam memberikan kontribusi bagi terlaksananya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menyadari hal tersebut, organisasi perlu membutuhkan karyawan yang berkualitas dan berpotensi. Oleh karena itu, organisasi harus berinvestasi dalam penerapan fungsi manajemen sumber daya manusia (MSDM), mulai dari merekrut, memilih dan memelihara, serta mempertahankan sumber daya manusianya. Organisasi perlu melakukan perawatan terhadap karyawan secara terus menerus untuk bisa mempertahankan karyawannya.

Namun terkadang perusahaan juga sering mengalami kendala untuk mempertahankan karyawannya. Kendala tersebut adalah *turnover intention* (niat berpindah) yang dimana niat tersebut dapat menyebabkan keputusan karyawan untuk keluar dari organisasi (*turnover*). *Turnover* yang muncul pada industri kecantikan ini disebabkan adanya peningkatan pertumbuhan pasar sebesar 5.91% per tahunnya. Hal tersebut menyebabkan persaingan tinggi antara perusahaan kecantikan untuk menarik pelanggan, dengan adanya persaingan yang tinggi ini seringkali melibatkan tekanan kerja yang tinggi, jam kerja yang panjang, tingginya ekspektasi dalam mencapai target penjualan, dan tuntutan fisik dapat menyebabkan

kelelahan dan kejenuhan, yang mungkin menjadi penyebab karyawan memutuskan untuk meninggalkan pekerjaan.

Turnover intention adalah situasi di mana karyawan memiliki niat atau kecenderungan untuk mencari pekerjaannya lain sebagai pengganti di organisasi yang sekarang (Dewi & Sriathi, 2019). *Turnover intention* yang terjadi pada organisasi bukanlah suatu kebetulan, namun karena ada faktor yang mempengaruhinya yang membuat karyawan merasakan adanya sesuatu yang membuat mereka tidak ada alasan bagi mereka untuk terus bekerja pada organisasi tersebut. *Turnover intention* yang terjadi harus mendapatkan perhatian khusus dari organisasi, karena jika *turnover intention* tidak ditangani akan berdampak buruk, yaitu organisasi akan kehilangan karyawannya.

Turnover intention disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satu faktornya adalah kepuasan kerja. Menurut Retno dan Putra (2023), kepuasan kerja adalah sikap individu terhadap berbagai aspek yang ada dalam organisasi, kepuasan kerja berhubungan erat dengan respon karyawan sejauh mana organisasi memenuhi harapan mereka dan tingkat kepuasan kerja dapat berbeda-beda antar individu. Kepuasan kerja merujuk pada tinggi dan rendahnya kepuasan karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi adalah mereka yang harapannya terpenuhi, contohnya mendapat fasilitas memadai dan pemimpin yang baik. Harapan yang terpenuhi ini menyebabkan tingkat kepuasan yang tinggi dan tidak memicu *turnover intention*. Sedangkan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah menunjukkan bahwa organisasi tidak dapat memberikan apa

yang diharapkan karyawan, maka yang akan terjadi karyawan akan cenderung lebih mungkin mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan yang memberikan kepuasan yang karyawan harapkan (Retno & Putra, 2023). Penelitian Susilo dan Satrya (2019), menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karena semakin tinggi kepuasan karyawan maka semakin rendah *turnover intention*. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan untuk mengurangi niat berhenti dan mempertahankan karyawan (Retno & Putra, 2023).

Selain faktor kepuasan kerja, stres kerja juga dapat berpengaruh terhadap *turnover intention*. Menurut Handani dan Andani (2019), stres kerja adalah keadaan karyawan yang muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi tuntutan perusahaan serta ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Wulandari dan Hafidz (2022), stres kerja bisa diakibatkan karena tekanan kerja dan peran yang berlebihan. Stres jika dibiarkan begitu saja akan berdampak pada organisasi. Dalam jangka pendek, stres kerja yang dibiarkan tanpa adanya penanganan dari organisasi akan membuat karyawan itu tertekan dan frustrasi serta menyebabkan karyawan yang bekerja tidak efisien. Dalam jangka panjangnya karyawan yang sudah tidak bisa menahan stres kerja mengakibatkan munculnya *turnover intention* yang berakhir menjadi *turnover* (Muslim, 2021). Penelitian Mantra dan Rahyuda (2021), menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Hal yang sama juga ditunjukkan dalam hasil penelitian Hidayat dan Tannady (2023), artinya, ketika seseorang karyawan merasakan

tekanan yang lebih besar dari pekerjaannya, maka ada kecenderungan pada dirinya untuk meninggalkan organisasi.

Selain kepuasan kerja dan stres kerja, komitmen organisasional juga merupakan faktor terjadinya *turnover intention*. Komitmen organisasional merupakan keyakinan yang kuat dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk berusaha mencapai kepentingan organisasi, dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan posisi komitmen yang efektif akan setia dengan organisasi karena karyawan ingin untuk menetap (Sandora & Andrala, 2022). Secara empiris, komitmen organisasional terbukti berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* (Susilo & Satrya, 2019). Kurangnya komitmen terhadap organisasi dapat meningkatkan niat untuk keluar atau berpindah perusahaan.

Namun peneliti menjumpai hasil penelitian yang berbeda. Dalam penelitian Uktutias, Masyufah & Iswati (2021), menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* yang artinya semakin tinggi komitmen organisasional, maka *turnover intention* semakin meningkat. Selain itu, dalam penelitian Mantra dan Rahyuda (2021), komitmen organisasional justru tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Dengan adanya inkonsistensi hasil-hasil penelitian tersebut, peneliti menemukan gap riset terkait pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention*.

Menariknya, peneliti menemukan bahwa kepuasan kerja dan stres kerja tidak hanya berpengaruh terhadap *turnover intention* saja tetapi juga berpengaruh terhadap komitmen organisasional. Hasil penelitian yang dilakukan Antari (2019),

kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Menurut indrianingsih dan Yuniand (2022), menyatakan stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa komitmen organisasional berpotensi berperan sebagai mediator antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dan stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Kesimpulan ini selaras dengan peneliti Mantra dan Rahyuda (2021), yang menyatakan komitmen organisasional memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*, sementara Susilo dan Satria (2019), menyatakan bahwa komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan kesenjangan penelitian (*gap research*) tersebut diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis lebih lanjut mengenai pengaruh variabel kepuasan kerja, stres kerja, komitmen organisasional dan *turnover intention*. Dengan ini peneliti memandang perlu untuk melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi dengan mengambil judul “PENGARUH KEPUASAN KERJA, DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI MEDIATOR”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan?
2. Apakah stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pada karyawan?
5. Apakah stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pada karyawan?
6. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasional?
7. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasional?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka penelitian ini bermaksud untuk menguji kepuasan kerja, stress kerja terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasional sebagai mediator. Secara spesifik, tujuan penelitian ini untuk:

1. Untuk menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan.
2. Untuk menganalisis apakah stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan.
3. Untuk menganalisis komitmen organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan.
4. Untuk menganalisis kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional pada karyawan.
5. Untuk menganalisis stres kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional pada karyawan.
6. Untuk menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasi.
7. Untuk menganalisis apakah stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasi.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka peneliti ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan bermanfaat dan berguna untuk penambahan data yang berkaitan dengan kearsipan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan penulis yang diperoleh selama duduk dibangku kuliah.
3. Secara Praktis, khususnya bagi perusahaan dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk mengetahui dan menambah kualitas karyawan.