

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan unsur utama dan sangat penting dalam suatu aktivitas organisasi. Organisasi tidak ada artinya tanpa adanya sumber daya manusia, karena dalam mencapai tujuan dan kesuksesan organisasi manusia memiliki peran yang penting dalam memajukan dan membantu organisasi dalam mencapai tujuan. Keberhasilan organisasi akan terpenuhi apabila setiap anggota yang ada diorganisasi dapat memberikan kontribusi yang positif, sehingga akan berdampak kepada tujuan Bersama.

Keberhasilan sebuah organisasi seperti halnya dibidang perlengkapan *fashion* dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya efektivitas pengelolaan sumber daya manusia serta sistem teknologinya. Perusahaan yang bergerak dalam bidang perlengkapan *fashion* dan sumber daya yang ada memiliki keterkaitan peran yang saling berhubungan antar satu dengan yang lainnya.

Salah satu masalah yang sering terjadi pada sumber daya manusia adalah *turnover*. *Turnover* yang terjadi dapat merugikan perusahaan baik dari segi biaya, sumber daya, maupun motivasi karyawan. *Turnover* yang terjadi berarti perusahaan kehilangan sejumlah tenaga kerja. Kehilangan ini harus diganti dengan karyawan baru Ridlo (2012).

Matahari Departemnt Store Tasikmalaya merupakan perusahaan ritel yang menyediakan berbagai macam *fashion* untuk semua kalangan dengan harga yang terjangkau dan pelayan yang ramah membuat konsumen merasa nyaman berbelanja di Matahari Store ini. Dan Matahari Department Store Tasikmalaya

ini memiliki karyawan sebanyak 95 karyawan non manajemen, diantaranya seperti: *Sales promotion girl/boy* (SPG) dan *Cleaning service*.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan, peneliti mendapatkan informasi mengenai tingkat *turnover* pada perusahaan Matahari Departement Store Tasikmalaya Non Manajemen cukup tinggi hal ini dapat merugikan perusahaan dari segi biaya karena Matahari Departement Store Tasikmalaya harus mengeluarkan biaya langsung dari proses rekrutment iklan, wawancara, serta biaya untuk membuat baju seragam baru. *Turnover* yang terjadi di Matahari Departement Store Tasikmalaya dapat dilihat dari tabel rekapitulasi pengunduran diri karyawan berikut ini.

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Pengunduran Diri Karyawan Matahari  
Departement Store Tasikmalaya 2017-2019**

Tahun	Pengunduran Diri Karyawan
2017	9%
2018	11%
2019	13%

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa sejak tahun 2017 sampai 2019 terdapat *turnover* Karyawan pada Matahari Departement Store Tasikmalaya selama 3 tahun terakhir terjadi *turnover* karyawan setiap tahunnya. Matahari Departement Store juga telah melakukan upaya pengurangan *turnover* dengan memberikan kenyamanan dilingkungan kerja karyawan, tetapi hal itu belum memberikan hasil yang kurang baik, hal yang memicu kemunduran karyawan tersebut yaitu terdapat tawaran pekerjaan dari luar yang lebih menggiurkan seperti tawaran menjadi pegawai negri, tawaran kerja di bank dan tawaran lainnya yang membuat karyawan mengundurkan diri.

Namun demikian sampai saat ini belum dapat diketahui secara pasti sejauh mana keterlibatan kerja dan disiplin kerja yang memengaruhi *turnover*

karyawan. Oleh karena itu, perlu dianalisis untuk mengetahui sejauh mana peranan keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan Matahari Departement Store Tasikmalaya Non Manajemen. Melalui penelitian ini peneliti berharap dapat membantu Matahari Departement Store Tasikmalaya dalam menemukan pengaruh yang konkrit antara keterlibatan kerja, kepuasan kerja dan *turnover* karyawan.

Keluar masuknya karyawan di suatu perusahaan atau organisasi merupakan fenomena yang sangat penting dalam perkembangan suatu organisasi, dan pertukaran karyawan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan. Namun, tidak jarang pula pertukaran karyawan justru memperburuk situasi perusahaan. Melengkapi rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan itu sendiri, baik dari segi biaya maupun prestasi kerja karyawan. *Turnover* didefinisikan sebagai aliran karyawan masuk dan keluar dari sebuah perusahaan.

Salah satu faktor yang dapat menyebabkan *turnover* yaitu keterlibatan kerja, keterlibatan kerja mengukur sejauh mana seseorang menafsirkan pekerjaannya secara psikologis dan menganggap tingkat pencapaiannya penting untuk harga diri. Karyawan yang terlibat dalam jenis pekerjaan yang mereka lakukan dan sangat tertarik pada jenis pekerjaan itu. Tingkat keterlibatan yang tinggi telah terbukti terkait dengan tingkat legitimasi dan pengunduran diri yang rendah (Wijaya, 2017: 134).

Menurut Hadi, Ningsih, dan Maniza, Sonia Candy (2020) telah menunjukkan keterlibatan kerja yang signifikan terhadap *turnover*. Menurut beberapa pendapat di atas, keterlibatan kerja dapat diartikan bahwa keterlibatan kerja merupakan keikutsertaan yang sangat bergelora di dalam diri karyawan

untuk mendapatkan tujuannya dalam melakukan pekerjaannya. Sejauh mana karyawan mengenali secara psikologis dan menganggap seberapa penting pekerjaan itu bagi citra dirinya. Keterlibatan kerja juga merupakan sikap baik yang berkembang dan dapat di kontrol dari situasi sosial yang ada dikelompoknya. Karyawan yang memiliki tingkat kerja yang tinggi cenderung mempunyai tingkat untuk pengunduran diri yang rendah.

Karyawan percaya bahwa tahap kinerja pekerjaan mereka penting untuk harga diri mereka. Karyawan tersebut cenderung berperilaku positif terhadap perusahaan, keterlibatan karyawan lebih serius, dan mereka berpartisipasi dalam aktivitas kerja mereka dengan menekankan keterampilan mereka.

Logahan dan Aesaria (2014) mendefinisikan keterlibatan kerja dalam dua kategori. Pertama, keterlibatan kerja dianggap sebagai pencapaian harga diri yang tidak disengaja, dan menurut definisi, keterlibatan kerja adalah sejauh mana harga diri individu dipengaruhi oleh tingkat pencapaian di tempat kerja.

Oleh karena itu, tingkat keterlibatan kerja yang lebih tinggi atau tingkat keterlibatan kerja yang lebih rendah menunjukkan harga diri yang lebih rendah atau lebih tinggi di tempat kerja. Kedua, terlibat dalam pekerjaan sebagai identifikasi psikologis dengan pekerjaan seseorang. Cing dalam Septiadi, Sintaasih dan Wibawa (2017) mengemukakan bahwa keterlibatan kerja adalah sejauh mana pengalaman kerja seorang karyawan memengaruhi harga diri dan kinerja. Keterlibatan kerja dalam kaitannya dengan karakteristik individu dan sifat tugas dapat meningkatkan faktor sosial seperti kerja tim, partisipasi dalam pengambilan keputusan, sejauh mana karyawan mendukung tujuan organisasi,

menunjukkan pencapaian dan kemajuan dalam pekerjaan mereka Septiadi, Sintaasih dan Wibawa (2017).

Seiring dengan keterlibatan dalam pekerjaan, kepuasan kerja merupakan salah satu masalah yang terkait dengan kesediaan karyawan untuk keluar. Kepuasan kerja berkaitan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan kerjasama antara manajer dan rekan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus tentang faktor pekerjaan, koordinasi, dan hubungan sosial individu selain pekerjaan. Kepuasan kerja adalah hasil penyelesaian seseorang berdasarkan suka dan tidak sukanya karyawan dalam melakukan pekerjaan. Dengan kata lain, kepuasan kerja merupakan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja pada dasarnya juga merupakan masalah individu. Setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, tergantung dari nilai-nilai yang ada dalam dunia kerja. Semakin tinggi kepuasan kerja menurut intensi individu maka semakin tinggi pula kepuasan kerja, dan dapat dikatakan kepuasan kerja di tempat pekerja merasa menyenangkan dan tidak menyenangkan.

Handoko (2014: 193) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang nyaman atau tidak menyenangkan tentang bagaimana seorang karyawan mengartikan pekerjaannya bagi kebutuhan hidupnya.

Zainal (2014: 246) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah kepuasan dari pekerja seseorang tentang seberapa jauh pekerjaan tersebut memuaskan segala kebutuhannya.

Pada kepuasan kerja terdapat beberapa faktor yang bisa menunjang karyawan merasa puas pada pekerjaannya diantaranya: honor atau imbalan yang adil, syarat kerja yang menunjang dan syarat kerja yang nyaman, dan interaksi kerja yang terjalin lancar dengan atasan maupun dengan karyawan lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu kiranya untuk mengkaji ulang fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover* Karyawan” (Survei Pada Karyawan Matahari Departement Store Non Manajemen).**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dalam latar belakang yaitu Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan maka masalah poko dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Bagaimana keterlibatan kerja pada karyawan Matahari Departement Store Tasikmalaya Non Manajemen
2. Bagaimana kepuasan kerja pada karyawan Matahari Departemen Store Tasikmalaya Non Manajemen
3. Bagaimana *turnover* pada karyawan Matahari Departemen Store Tasikmalaya Non Manajemen
4. Bagaimana pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover* pada karyawan Matahari Departement Store Tasikmalaya Non Manajemen
5. Bagaimana hubungan keterlibatakerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover* pada karyawan Matahari Departement Store Tasikmalaya Non Manajemen

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Keterlibatan kerja pada karyawan Matahari Department Store Tasikmalaya Non Manajemen
2. Kepuasan kerja pada karyawan Matahari Departement Store Tasikmlaya Non Manajemen
3. *Turnover* pada karyawan Matahari Departement Store Tasikmalaya Non Manajemen
4. Keterlibatan dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover* Karyawan Matahari Departement Store Tasikmalaya Non Manajemen

### 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber pengembangan ilmu pengetahuan dan informasi di bidang manajemen khususnya mengenai pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah pemahaman serta pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan pengaruh keterlibatan dan kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai data dan masukan bagi karyawan manajemen khususnya mengenai pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini akan memberikan tambahan pengetahuan kepada masyarakat tentang keterlibatan dan kepuasan kerja terhadap *turnover* serta tambahan perbandingan bagi mahasiswa lain yang melakukan penelitian-penelitian dengan topik yang sama.

d. Bagi Pihak Kampus

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keragaman jenis pengetahuan dan membawa manfaat yang luas di dunia akademis.

### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Matahari Departement Store Tasikmalaya yang beralamat Jl. Veteran No. 10, Cilembang, Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46123. Penelitian ini akan dilakukan terhitung sejak Tanggal 08 Bulan November 2021 sampai dengan 08 Juni 2022.