

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia sangat penting dalam menentukan efektifitas suatu organisasi atau perusahaan. (Ardana dkk., 2012) mengungkapkan bahwa sumber daya manusia adalah harta atau aset paling berharga dan paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusianya. Namun fenomena yang sering terjadi adalah ketika kinerja suatu perusahaan yang telah baik dapat terganggu, baik secara langsung maupun tidak langsung oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadinya. Salah satu perilaku karyawan tersebut adalah keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) yang dapat berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Turnover intention merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari suatu pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda dan *turnover* adalah penggerak keluarnya tenaga kerja dari tempatnya bekerja (Abdillah, 2012). Menurut (I. B. G. S. Putra & Rahyuda, 2016) *turnover* merupakan keinginan seseorang untuk keluar dari pekerjaannya yang berhubungan dengan ketidakpuasan yang menimbulkan keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya untuk mencari pekerjaan lain. *Turnover* adalah satu masalah yang harus diperhatikan perusahaan karena dapat mempengaruhi kondisi perusahaan. Pentingnya perusahaan memperhatikan *turnover intention* yaitu *turnover intention* yang tinggi dapat memiliki dampak negatif bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang ada dan

tingginya biaya pengelolaan SDM seperti biaya pelatihan yang sudah ada dilakukan pada karyawan hingga biaya rekrutmen dan pelatihan Kembali (Sartika, 2014). Agar tujuan perusahaan dapat tercapai perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para karyawannya dengan baik agar karyawan yang memiliki kualifikasi yang baik didalam perusahaan tidak memiliki keinginan untuk berpindah bahkan meninggalkan organisasi atau perusahaan karena kurang mendapat perhatian dari organisasi. Sehingga perusahaan harus mengidentifikasi faktor pendorong *turnover intention* diperusahaan. Hal yang mendorong *turnover intention* diperusahaan salah satunya yaitu stres kerja.

Stres kerja merupakan suatu kondisi karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaan baik dari tugas, pimpinan, dan lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja (Putra & Wibawa, 2014). Tidak jelasnya apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh yang mempengaruhi stres kerja. Suciati, dkk. (2015) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention karyawan* di PT. Berkat Abadi Surya Cemerlang Semarang. (Waspodo dkk., 2013) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Unitex di Bogor, menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, artinya jika stres kerja meningkat maka *turnover intention* akan meningkat juga. Selain stres kerja terdapat faktor lain yang berdampak terhadap *turnover intention* diperusahaan yaitu beban kerja.

Beban kerja yaitu situasi dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu (Munandar, 2014:45). Ketika karyawan mengalami tekanan di tempat kerjanya, maka karyawan akan merasakan beban kerja yang berlebihan hingga akhirnya akan berpikir untuk keluar dari perusahaan. Kondisi ini menimbulkan beban kerja yang semakin berat, semakin banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tak sejalan dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan juga dapat menjadi ancaman untuk tetap dapat bertahan hidup. Hal tersebut dapat memicu beban kerja sehingga karyawan berkeinginan untuk meninggalkan organisasi. (Irvianti & Verina, 2015) melakukan penelitian kepada karyawan PT XL Axiata Tbk Jakarta dengan judul “Analisis Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention”. Hasil penelitian menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang sangat kuat dan searah (positif) terhadap turnover intention. Penelitian lain dalam (Khan & Du, 2014) menyatakan bahwa beban kerja yang berat dapat meningkatkan turnover intention di industri call center Pakistan. Dari berbagai penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja dan beban kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* diperusahaan. Salah satu perusahaan yang berkembang pada saat ini adalah perusahaan Transportasi *Online*.

Transportasi online merupakan salah satu sarana transportasi yang kini banyak diminati oleh masyarakat Indonesia khususnya Lampung. Kehadiran jasa transportasi ini mendapat respon positif oleh masyarakat karena kemudahan dalam mendapatkan transportasi secara cepat, murah, aman, dan nyaman. Selain itu juga jasa transportasi yang ditawarkan juga bervariasi mulai dari kendaraan roda hingga

kendaraan roda empat atau mobil. Layanan yang diberikan oleh transportasi online tidak hanya mencakup layanan jasa transportasi untuk mobilitas angkutan orang, tetapi juga layanan yang mencakup pengiriman barang, pembelian makanan, serta pembelian berbagai kebutuhan (belanja), dan berbagai macam jasa lainnya.

Di awal tahun 2015 kemunculan pertama transportasi online di Indonesia sampai tahun 2017 mulai banyak perusahaan *startup* yang mulai bermain di sektor transportasi *online*. Perkembangan bisnis di sektor ini tergolong sangat cepat dan berkembang pesat karena respon positif dari pengguna dan peluang bisnis yang besar pada sektor ini. Selain itu kemudahan aksesibilitas untuk mendapatkan layanan internet juga menjadi faktor pendukung berkembangnya layanan bisnis ini. Kini pada tahun 2022 persaingan didalam industri transportasi semakin ketat dengan banyak bermunculan perusahaan-perusahaan baru sebagai jasa penyedia layanan transportasi *online* yang bergerak pada sektor bisnis yang sama yaitu layanan transportasi berbasis aplikasi. Tumbuhnya sektor industri berbasis *online* tentu saja membuat pemerintah melalui kementerian perhubungan membuat regulasi yang mengatur tentang transportasi berbasis aplikasi atau yang sering disebut transportasi *online*. Salah satu produk regulasi yang dibuat adalah Pemenhub No. 12 tahun 2019 tentang penerapan tarif dasar batas atas dan taris dasar batas bawah. Disisi lain Gojek sebagai salah satu pemain besar dalam menyediakan layanan transportasi *online* berfokus pada kinerja perusahaan pada kinerja pengemudi sebagai salah satu penggerak kinerja perusahaan. Dalam hal ini seorang driver menjadi ujung tombak dan penggerak kinerja perusahaan dan juga memegang citra perusahaan, hal ini dikarenakan dalam menjalan setiap

pekerjaannya terdapat atribut berupa jaket dan helm yang melekat pada driver tersebut.

Berikut daftar penyedia layanan transportasi online yang paling populer di Indonesia saat ini adalah :

1. Gojek

Gojek merupakan sebuah teknologi karya anak bangsa asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek Gojek juga memiliki beberapa layanan antara lain : Go-ide, Go-Car, Go-Food, Go-Send, Go-Shop, Go-Med, Go-Mart, Go-Box, Go-Tix, Go-Massage, Go-Clean, Go-Play, Go-Auto, Go-Glam, Go-Bill, Go-Pulsa, Go-Pay, dan Go-Point. Gojek juga telah bermitra dengan lebih dari 2 Juta mitra ojek dan memiliki 900.000 merchant.

2. Grab

Aplikasi yang satu ini tidak kalah populer dengan aplikasi sebelumnya, Grab merupakan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi transportasi angkutan umum meliputi kendaraan roda dua maupun roda empat. Di Indonesia Grab melayani pemesanan kendaraan seperti : GrabBike, GrabCar, GrabFood, GrabExpress, GrabTaksi, GrabHitchCar, Ovo, dan lain sebagainya. Grab sendiri sudah memiliki lebih dari 2 juta mitra di Indonesia dan lebih dari 5 juta mitra diseluruh Asia Tenggara kecuali Laos dan Brunei.

3. Maxim

Maxim merupakan aplikasi layanan transportasi online yang berasal dari Rusia. Di Rusia Maxim merupakan penyedia layanan transportasi online terbesar ketiga, Maxim baru menjamah pasar Indonesia pada tahun 2018 dengan membuka kantor di Jakarta. Pada saat ini layanan maxim yang tersedia dan dapat anda pesan yakni : Bike, Delivery, Food&shop, Cleaning, Massage and SPA, Laundry, Car, Car L, Rent Car, Kargo, Penderekan, Jumper / Menghidupkan Mesin. Pengguna layanan Maxim aktif di Indonesia yaitu lebih dari 2 juta pengguna terbagi atas mitra dan Pelanggan.

4. Anterin

Anterin adalah sebuah perusahaan teknologi marketplace asal Indonesia yang menyediakan layanan angkutan ojek motor, transportasi mobil, kurir instan, pengiriman makanan dan sayuran, pengiriman last-mile. Anterin didirikan pada tahun 2016 dan merilis versi betanya pada bulan agustus tahun 2017. Ojol berwarna biru ini diklaim telah memiliki lebih dari 500 ribu pengemudi terdaftar dan lebih dari 500 ribu pelanggan.

Berikut adalah aplikasi transportasi online terbaik yang bisa kita coba gunakan, manfaatkan fitur-fitur yang ada di dalamnya untuk mempermudah aktivitas kita sehari-hari yaitu untuk bepergian dan pesan makanan. Di lampung sendiri terdapat aplikasi transportasi online khusus wanita yang bernama Ojesa. Ojesa merupakan perusahaan startup asal Lampung yang dimana Ojesa hadir melayani jasa ojek khusus untuk wanita dengan driver wanita. Nama Ojesa diambil

dari singkatan Ojek Salimah Indonesia. Rani dan Yuli, merekalah sosok di balik terbentuknya Ojesa. Pada tahun 2015, Yuli dan Rani yang baru saja tamat dari perguruan tinggi di Bandar Lampung mencoba untuk berwirausaha. Berawal dari masalah maraknya pelecehan seksual terhadap kaum wanita saat menggunakan transportasi umum, Ojesa hadir sebagai layanan transportasi *online* yang aman bagi kaum wanita. Melihat semua driver adalah kaum wanita, Ojesa tidak beroperasi seperti ojek *online* pada umumnya yaitu 24 jam. Untuk driver Ojesa beroperasi mulai pukul 06:00 WIB hingga pukul 19:00 WIB, sehingga cukup aman untuk semua driver dan penumpangnya. Selain itu, untuk memastikan *order customer* bukan *orderan* fiktif, *driver* Ojesa hanya akan melakukan penjemputan untuk *customer* yang bisa dihubungi dan memberikan lokasi secara jelas, dan dipastikan bukan laki-laki. Jika diketahui *orderan* fiktif atau *customer* laki-laki, maka pihak Ojesa akan membatalkannya.

Berdasarkan masalah yang ada, penelitian ini mengambil objek perusahaan transportasi *online* yang ada di Bandar Lampung. Maka tujuan dari peneliti mengambil objek penelitian ini adalah untuk menguji seberapa besar pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* yang dialami karyawan pada perusahaan transportasi online di Bandar Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan pada perusahaan transportasi *online* di Bandar Lampung?
2. Apakah beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan pada perusahaan transportasi *online* di Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada perusahaan transportasi *online* di Bandar Lampung.
2. Menguji pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada perusahaan transportasi *online* di Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

- **Bagi Penulis**

Adapun manfaat penelitian bagi penulis yaitu :

1. Penelitian ini sebagai syarat pengambilan gelar sarjana pada Universitas Teknokrat Indonesia.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM) serta memberikan suatu pembelajaran yang lebih tentang pentingnya stres kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan.

- **Bagi Universitas**

Adapun manfaat bagi Universitas yaitu :

Sebagai salah satu bahan bacaan referensi bagi mahasiswa Universitas Teknokrat Indonesia mengenai betapa pentingnya stres kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan.

- **Bagi Perusahaan**

Adapun manfaat bagi perusahaan yaitu :

Memberikan pertimbangan bagi perusahaan, khususnya perusahaan transportasi *online* di Bandar Lampung dalam mengelola sumber daya manusia untuk mengantisipasi terjadinya stres kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan, dan memberikan gambaran penerapan sistem yang dapat mengantisipasi keinginan berpindahannya karyawan.