

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam perusahaan yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia (Ardana *et al.*, 2018).

SDM adalah sosok yang memainkan peran sebagai alat operasional perusahaan terpenting dibandingkan faktor-faktor operasional lainnya. Sumber Daya Manusia merupakan kekuatan daya pikir dan berkarya manusia yang masih tersimpan dalam dirinya yang perlu digali, dibina serta dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan kehidupan manusia (Ardana *et al.*, 2018).

Sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang mampu menggerakkan faktor-faktor produksi lainnya. Pengetahuan, keterampilan, kompetensi, karakteristik setiap individu karyawan adalah penentu masa depan perkembangan perusahaan. Oleh karena itu, penekanan perhatian sumber daya manusia disebuah perusahaan harus mendapatkan posisi yang lebih dari faktor lainnya. Pada realisasinya, mengelola SDM untuk menjadikan aset perusahaan yang utama bukanlah hal yang mudah. Banyak permasalahan pengelolaan SDM yang ditemukan pada praktiknya, salah satu permasalahan yang banyak ditemukan disetiap perusahaan adalah *Turnover* atau tingkat keluar masuknya karyawan di perusahaan tersebut (Robbins dan Judge, 2018:38).

Turnover intention merupakan saat seorang karyawan memiliki kecenderungan untuk berhenti dari pekerjaannya, sedangkan *turnover* merupakan pengunduran diri permanen baik secara sukarela maupun tidak sukarela dari suatu organisasi. *Turnover intention* yang tinggi akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan, karena akan mengurangi produktifitas perusahaan ataupun organisasi (Robbins dan Judge, 2018:38).

Turnover intention memiliki dampak yang signifikan bagi perusahaan terkait dengan pengeluaran biaya yang cukup besar karena harus melakukan perekrutan ulang, orientasi, pelatihan, lembur, hingga pengawasan. Oleh karena itu, *Turnover intention* perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi aktivitas jalannya sebuah perusahaan dan pengeluaran biaya yang tinggi untuk perekrutan ulang, orientasi, pelatihan (Kharismawati & Dewi, 2018).

Bertambahnya beban kerja dan faktor-faktor lain dapat menimbulkan stres dan ketidak nyamanan bagi karyawan sehingga mengganggu kinerjanya mengatakan bahwa kelelahan fisik secara terus menerus maka stres kerja akan meningkat pada karyawan. Karyawan yang dimiliki oleh perusahaan adalah makhluk sosial yang memiliki latar belakang, keperibadian dan cara berpikir yang tersendiri (Sugiyanto *et al.*, 2018).

Karyawan juga seringkali mempunyai cara yang berbeda dalam menyikapi masalah termasuk dalam hal penanganan stres sehingga perusahaan tidak dapat memprediksi sikap karyawan tersebut yang dikhawatirkan akan mengganggu dalam proses pencapaian tujuan. Stres merupakan faktor dominan yang mempengaruhi *Turnover intention*, Stres berpengaruh positif terhadap *Turnover intention* pada karyawan. Oleh karena itu, perusahaan harus melakukan tindakan dan pendekatan

untuk memahami kebutuhan karyawannya sehingga dapat mengurangi tingkat *Turnover intention* yang terjadi. Salah satu pendekatan yang dapat diberikan kepada karyawan adalah dukungan sosial (Manurung, 2018).

Hasil penelitian Yang (2021) menunjukkan bahwa stres tantangan secara signifikan berkorelasi terbalik dengan niat berpindah, sedangkan stres hambatan secara signifikan berkorelasi positif dengan niat berpindah. Selain itu, ada hubungan korelasi terbalik yang signifikan antara dua jenis stres kerja dan keadilan distributif dan korelasi terbalik antara keadilan distributif dan niat berpindah. Peran daerah memiliki efek moderasi pada korelasi antara keadilan distributif dan *Turnover intention*.

Hasil penelitian Lestari (2021) menunjukkan variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan kerja. Variabel kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *Turnover intention*. Variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *Turnover intention*. Dalam penelitian ini juga terbukti bahwa kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap *Turnover intention* karyawan tetap BRI KC Tanjung Redeb Berau.

Hasil penelitian Putra (2020) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover intention* karyawan. Dukungan Sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover intention*. Dukungan sosial mampu memoderasi (memperlemah) hubungan antara stres kerja dan *Turnover intention*.

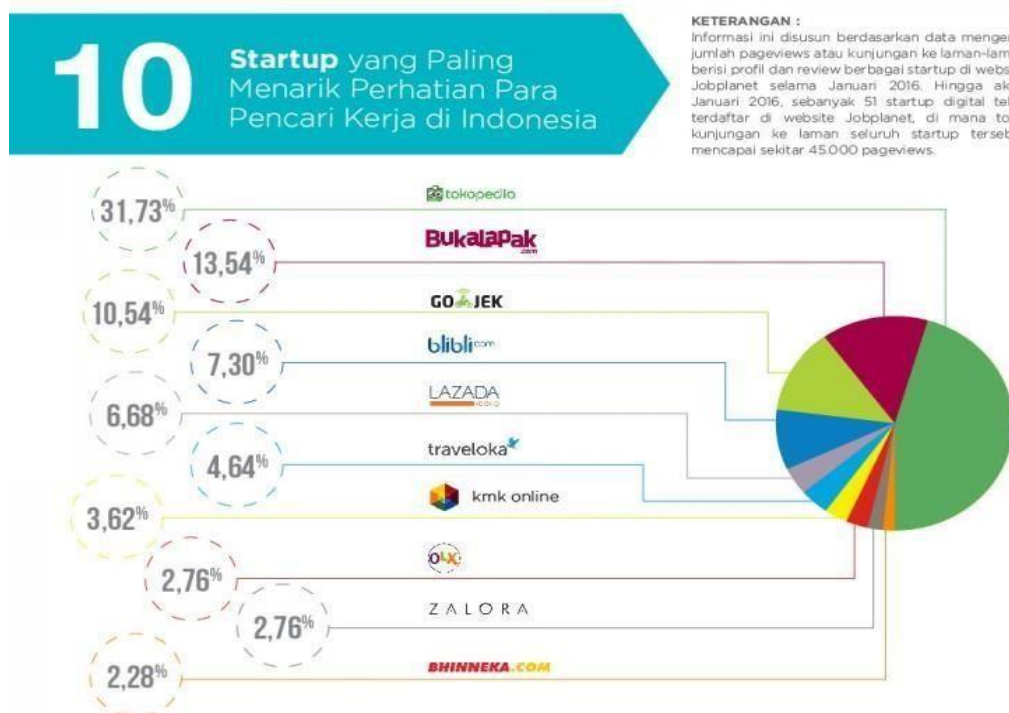
Salah satu bisnis yang sedang berkembang (*start up*) saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut ojek. Bisnis ojek

yang sedang meningkat pesat yaitu ojek *online* atau yang lebih dikenal dengan Gojek. PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih dikenal dengan Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Gojek bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan di kota-kota salah satunya Kota Bandar Lampung. Cara kerja Gojek yaitu menggunakan aplikasi yang terhubung dengan internet. Para pelanggan tidak perlu menunggu dipinggir jalan atau mendatangi ke pangkalan ojek. Pemesanan melalui aplikasi Gojek sesuai kebutuhan. Gojek siap untuk melayani pelanggan yang berada dimana saja.

Selain Gojek *start up* ojek lain yang berbasis aplikasi adalah Grab. Grab adalah perusahaan *Startup* transportasi yang cukup populer di Asia Tenggara, bahkan di Indonesia saja sudah sangat familiar dan perusahaan ini semakin hari semakin besar. Awalnya Grab fokus hanya di jasa Taksi *online* atau biasanya disebut dengan MyTaksi, namun mengingat tuntutan pelanggan dan persaingan, Grab lalu melebarkan sayapnya dengan memulai ojek *online*. Dari nama besar Grab ada sosok di balik kesuksesan Grab, ini adalah Anthony Tan CEO sekaligus Founder dari Grab yang berasal dari Malaysia.

Kedua *start up* ojek yang berbasis aplikasi tersebut membutuhkan banyak sumber daya manusia dalam menjalankan operasi perusahaannya termasuk Generasi milenial. Generasi langgas (*millennials*) atau biasanya disebut juga generasi X, Netters, dan Nexters merupakan generasi yang berkembang dimana banyak inovasi-inovasi ilmu teknologi informasi. Menurut Haroviz (2012), generasi Y atau yang disebut sebagai generasi millennial adalah sekelompok anak-

anak muda yang lahir pada awal tahun 1980 hingga awal tahun 2000 an. Generasi ini juga nyaman dengan keberagaman, teknologi, dan komunikasi *online* untuk tetap terkoneksi dengan teman-temannya.



Sumber: Daily Social, 2022

Gambar 1.1
10 Startup yang Paling Menarik Perhatian Para Pencari Kerja di Indonesia

Pada gambar 1.1 dapat diketahui bahwa Tokopedia pada 2022 masih menjadi nomor 1 sebagai *startup* yang paling diminati oleh para *Jobseekers* dengan persentase yakni 31,73%. Disusul dengan posisi lima besar, ada Buka Lapak 13.54%, Go-Jek 10,54%, Blibli 7,30%, dan Lazada 6,68% (Daily Social, 2022). Pada gambar 1.3 juga diketahui bahwa tidak ada nama Shopee, atau Shopee tidak masuk pada 10 besar *startup* yang menarik perhatian para pencari kerja di Indonesia. Mungkin karena Shopee baru memasuki Indonesia pada tahun 2015, maka *awareness* para pencari kerja belum terlalu tinggi terhadap Shopee.

Pada tahun 2020, *Deka Insight* bekerjasama dengan *Job2Go* dalam melakukan survei mengenai tren minat dan perilaku pencari kerja Indonesia di *era newnormal*. Survei ini dilakukan pada 17 Juli-3 Agustus 2020 di wilayah Jabodetabek, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Denpasar, dan Makassar. Survei ini dilakukan secara daring dengan jumlah responden sebanyak 522 orang. Responden dari survei tersebut di dominasi oleh usia 20-24 tahun yakni sebanyak 52%, usia 25-29 tahun sebanyak 27%, dan usia 30-34 tahun sebanyak 20%.



Sumber: Katadata (2022)

Gambar 1.2
10 Perusahaan atau Lembaga Idaman Pencari Kerja Indonesia 2022

Pada gambar 1.2 diketahui bahwa Tokopedia menempati posisi ke tiga sebagai perusahaan yang paling diminati oleh para pencari kerja di Indonesia dimana Tokopedia bersaing dengan perusahaan korporasi lainnya dan berhasil mengalahkan Google, Unilever, dan BCA. Pada tahun 2022, nama Shopee muncul pada peringkat ke enam sebagai perusahaan yang paling diminati oleh para

pencari kerja di Indonesia, namun peringkatnya masih terkalahkan oleh Tokopedia. Padahal, realitasnya, Shopee menjadi *E-commerce* terpopuler nomor satu di Asia Tenggara mengalahkan Tokopedia pada urutan ke tiga di Asia Tenggara (Katadata, 2022).

Berdasarkan data awal pada kantor Go Jek Bandar Lampung dan Grab Lampung Indonesia diketahui data sebagai berikut.

Tabel 1.1
Data Karyawan di Kantor Go Jek Bandar Lampung dan Grab Lampung Indonesia

No	Starup	Gen X	Gen Y	Jumlah
1	Go Jek	77	35	112 orang
2	Grab	58	42	100 orang
Total		135	77	212 orang

Sumber: Laporan Data Karyawan Go Jek Bandar Lampung dan Grab Lampung Indonesia 2022 (data diolah peneliti)

Hal ini dapat dilihat berdasarkan informasi secara umum yang peneliti peroleh sebagai berikut.

Tabel 1.2
Data *Turnover* Karyawan di Kantor Go Jek Bandar Lampung dan Grab Lampung Indonesia

Bulan	Go Jek			Bulan	Grab		
	Jumlah	In	Out		Jumlah	In	Out
Januari	107	4	0	Januari	101	1	0
Februari	109	3	1	Februari	103	2	0
Maret	111	3	1	Maret	103	0	0
April	112	1	0	April	102	1	2
Mei	110	0	2	Mei	102	0	0
Juni	108	0	3	Juni	102	1	1
Juli	106	1	3	Juli	101	0	1
Agustus	103	0	3	Agustus	100	0	1
September	104	2	1	September	98	2	4
Oktober	104	2	2	Oktober	98	0	0
November	104	0	1	November	97	0	1
Desember	101	0	2	Desember	95	0	2
Total		16	17	Total		7	11

Sumber: Laporan *Turnover* Karyawan Go Jek Bandar Lampung dan Grab Lampung Indonesia 2022 (data diolah peneliti)

Berdasarkan data Tabel 1.2 di atas dapat diinterpretasikan bahwa pada tahun 2021 total jumlah karyawan Go Jek yang keluar tidak terlalu memiliki *gap* yang sangat signifikan. Sedangkan pada karyawan Grab jumlah karyawan yang masuk dan jumlah karyawan yang keluar terdapat *gap* yang cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa adapermasalahan yang cukup serius yang sedang dihadapi oleh perusahaan. Fenomena yang terjadi di lapangan terkait masalah *turnover intention* itu sendiri adalah banyaknya karyawan yang merasakan pembagian intensif atau pembagian hasil perusahaan pesaing lebih besar dari yang dibagikan oleh perusahaan dimana karyawan bekerja. Selain itu stres kerja yang terdiri dari stres tantangan dan stres penghalang juga merupakan faktor yang mempengaruhi karyawan melakukan *turnover intention*.

Hasil penelitian Javed *et al* (2014), menyatakan bahwa stres kerja menyebabkan niat *turnover* di antara karyawan sektor swasta yang dikarenakan budaya organisasi, dimana organisasi sektor swasta selalu memiliki reputasi dalam menuntut karyawan untuk lebih banyak kerja keras dibandingkan dengan organisasi sektor publik yang pada akhirnya mengarah pada beban kerja dan pekerjaan. Faktor ini yang membuat karyawan berpikir bahwa apakah mereka harus melanjutkan dengan organisasi yang sama atau beralih ke perusahaan yang memiliki tingkat stres kerja yang rendah. Stres kerja akan memberikan dampak yang negatif baik pada individu karyawan maupun perusahaan. Karyawan yang mengalami stres kerja akan mengalami tekanan berat dalam bekerja sehingga berdampak pada menurunnya kinerja. Hal ini akan memberikan kerugian bagi perusahaan apabila tidak menjadi perhatian perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Stres Tantangan dan Stres Penghalang Terhadap *Turnover intention* (Studi Pada Karyawan Milenial *Startup* Gojek dan Grab di Kota Bandar Lampung)**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh stres tantangan terhadap *turnover intention* karyawan Milenial *Startup* Gojek dan Grab di Kota Bandar Lampung?
2. Apakah ada pengaruh stres penghalang terhadap *turnover intention* karyawan Milenial *Startup* Gojek dan Grab di Kota Bandar Lampung?
3. Apakah ada pengaruh stres tantangan dan stres penghalang terhadap *turnover intention* karyawan Milenial *Startup* Gojek dan Grab di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh stres tantangan terhadap *turnover intention* karyawan Milenial *Startup* Gojek dan Grab di Kota Bandar Lampung.
2. Mengetahui pengaruh stres penghalang terhadap *turnover intention* karyawan Milenial *Startup* Gojek dan Grab di Kota Bandar Lampung.
3. Mengetahui pengaruh stres tantangan dan stres penghalang terhadap *turnover intention* karyawan Milenial *Startup* Gojek dan Grab di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi bidang ilmu manajemen sumber daya manusia sebagai informasi dan referensi bagi penelitian sejenis, sehingga dapat menyempurnakan kekurangan dari penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Praktisi

Penelitian ini dapat membantu bagi perusahaan dalam melakukan penilaian terhadap *Turnover intention*.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman baru bagi penulis tentang materi yang diteliti, sebagai media untuk menuangkan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang Lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori yang mendukung dalam penelitian dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel penelitian, operasional variabel, teknik analisis data, uji persyaratan instrumen, metode analisis data, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan Bab III.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.