

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis ritel di Indonesia, terutama ritel modern dalam semua variasi jenisnya, dapat dikatakan cukup pesat akhir – akhir ini. Beberapa faktor pendukung perkembangan ritel modern diantaranya adalah cukup terbukanya peluang pasar, perkembangan usaha manufaktur yang akan memasok produknya *retailer* (peritel), dan upaya pemerintah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dengan cara salah satunya mengembangkan bisnis ritel. Semakin berkembangnya bisnis ritel di Indonesia, menyebabkan persaingan di usaha ritel pun menjadi semakin ketat.

Setiap perusahaan ritel dituntut untuk bersaing secara kompetitif untuk mencapai tujuan perusahaan serta memahami apa yang terjadi dipasar dan apa yang menjadi keinginan konsumennya. Perusahaan harus bekerjasama dengan pemasok dan juga para karyawan untuk memahami apa yang diinginkan oleh konsumen agar nantinya tidak menimbulkan risiko. Bila perusahaan tidak mampu mengelola risiko yang ada, maka risiko akan menjadi hambatan bagi perusahaan karena akan mendatangkan kerugian.

Pengelolaan yang baik terhadap karyawan diharapkan mampu menekan resiko dari dalam usaha ritel yang dimiliki, karena karyawan adalah inti dari bisnis ritel. Oleh karena itu, sudah menjadi suatu keharusan bahwa sumber

daya manusia yang dimiliki perusahaan dapat dikelola dan dijaga semangat kerjanya agar senantiasa memberikan dampak positif bagi perkembangan perusahaan tersebut. Apabila perusahaan memberikan perhatian yang kurang terhadap karyawannya, hal itu akan menimbulkan berkurangnya semangat kerja dari para karyawan dalam perusahaan tersebut yang akan berdampak pada penurunan kinerja dan berpotensi menimbulkan karyawan untuk meninggalkan atau mengundurkan diri dari pekerjaan dalam perusahaan tersebut (*turnover intention*).

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh *Hay Group Survey Report* pada tahun 2013, Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki tingkat *turnover* karyawan yang tinggi yang menempati urutan ketiga dengan presentase sebesar 25,8%. Adapun Negara lain yang memiliki tingkat *turnover* karyawan yang tinggi yaitu India dengan presentase sebesar 26,9%, Rusia dengan presentase sebesar 26,8%, Brazil dengan presentase sebesar 24,4%, US dengan presentase sebesar 21,8%, China dengan presentase sebesar 21,3% dan UK dengan presentase sebesar 14,6%. Peningkatan *turnover* karyawan ini disebabkan oleh kembali bertumbuhnya perekonomian dunia.

Dalam dunia kerja, generasi milenial telah mendominasi di perusahaan – perusahaan. Generasi milenial ini merupakan mereka yang lahir antara tahun 1980 sampai dengan 2001. Kehadiran generasi milenial Indonesia di dunia kerja memberikan warna tersendiri. Mereka mampu untuk bekerja secara

kreatif dan inovatif. Namun, generasi milenial ini mudah untuk berpindah kerja bila sedikit saja merasa tidak nyaman.

Memasuki duni kerja generasi milenial memiliki karakteristik yang khas. Karakteristik khas yang dimiliki generasi milenial ini ternyata mempengaruhi cara mereka bekerja. Salah satu ciri yang dimiliki generasi milenial ditandai dengan peningkatan penggunaan dan keakraban komunikasi, media dan teknologi digital. Generasi milenial dibesarkan dengan kemajuan teknologi, dimana mereka cenderung kreatif, inovatif, produktif dan mempunyai passion.

Keinginan berpindah kerja pada generasi milenial ini, salah satu penyebabnya adalah bahwa generasi milenial tidak cepat puas dan selalu ingin mempelajari hal baru. Mereka juga mencari lingkungan pekerjaan yang lebih bebas dan nyaman. Selain itu, generasi milenial juga cenderung lebih memilih untuk bekerja di kantor dengan gedung yang bagus dan gaji yang lebih besar.

Kemunculan generasi milenial ini juga dirasakan oleh PT. X. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Area, bahwa karyawan PT. X merupakan lulusan SMA atau SMK yang berumur kisaran 20 – 35 tahun yang termasuk ke dalam generasi milenial. PT. X, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bisnis ritel. PT. X merupakan holding perusahaan ritail produk elektronik dan gadget dan berbagai aksesoris gadget lainnya. PT. X sudah membuka toko untuk produk – produknya. Toko yang

dibuka bernama Infinite (*Apple*) dan kini sudah mencapai 20 toko yang telah dibuka.

Dalam bisnis ritel ini, PT. X memiliki pesaing – pesaing yang cukup bagus, seperti samsung, oppo, erafone, dan sony. Kemunculan pesaing – pesaing ini membuat PT. X harus meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kenyamanan suasana dalam berbelanja, atau melakukan potongan harga. Namun, kemunculan pesaing – pesaing ini juga menyebabkan adanya ketertarikan pada karyawannya untuk berpindah kerja dan mencoba hal baru di lain tempat.

Turnover intention atau yang sering kita sebut dengan keinginan berpindah ini merupakan suatu perbuatan dimana karyawan itu berniat untuk berhenti bekerja atau meninggalkan perusahaan. *Turnover intention* (keinginan berpindah) yang terjadi merupakan suatu hal yang tidak diinginkan karena menimbulkan dampak yang tidak baik bagi perusahaan. *Turnover intention* banyak terjadi di beberapa perusahaan. Perusahaan harus lebih memperhatikan lagi mengenai *turnover intention* (keinginan berpindah) pada para karyawan di dalam perusahaannya. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat mengambil keputusan dalam hal sumber daya manusia yang dimilikinya dan juga tercapainya tujuan dari perusahaan.

Jika dalam suatu perusahaan tingkat *turnover intention* tinggi maka dapat menimbulkan turunnya semangat bagi para karyawan yang masih bekerja, berkurangnya produktifitas dan penambahan biaya yang dikeluarkan bagi perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Hal itu disebabkan

karena ada biaya tambahan untuk memberikan pesangon bagi karyawan yang keluar, merekrut dan melatih kembali karyawan yang baru. Hal ini bisa menjadi penghambat perusahaan untuk menjadi kompetitif dalam persaingan bisnis. Jika perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik, maka perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya dan mencapai tujuan yang telah ditetapkannya.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. X yang beralamat di Head Office Best Denki Indonesia Pluit Village Mall Lt. 3, Jl. Pluit Indah Raya, Penjaringan Jakarta Utara. Peneliti juga melihat adanya kenaikan *turnover intention* (keinginan berpindah) pada karyawan dalam PT. X ini yang didapatkan dari hasil wawancara dan data yang diberikan oleh bagian *Human Resource Development* sehingga peneliti melakukan penelitian pada PT. Bina Usaha Mandiri Sejahtera.

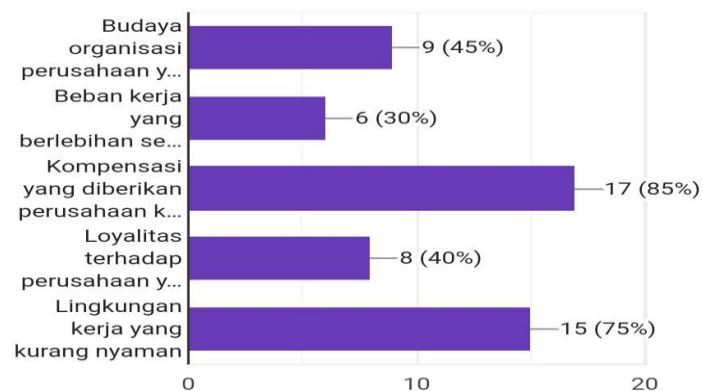
Tabel I.1
Data *Turnover* PT. X
Kasir & Sales Consultan

BULAN	TAHUN		
	2016	2017	2018
JAN – MARET	0	5	7
APR – JUNI	9	6	0
JULI – SEP	7	3	10
OKT – DES	7	4	9
JUMLAH	23	18	26
PRESENTASE	11,38%	8,91%	12,87%

Sumber: Data Sekunder Perusahaan

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan telah terjadi peningkatan karyawan yang keluar selama kurun waktu tahun 2016 - 2018 pada karyawan

PT. X. Peningkatan keluarnya karyawan pada PT. X akan mempengaruhi aktifitas perusahaan dan juga pekerja lain dalam mencapai target dari perusahaan. Peningkatan keluarnya karyawan di PT. X tentunya disebabkan oleh beberapa faktor yang terjadi dalam di perusahaan.



Gambar I.1
Persepsi karyawan terhadap *turnover intention*

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Berdasarkan gambar diagram di atas, penyebab terjadinya *turnover intention* di PT. X dipicu oleh beberapa faktor dengan presentase tinggi yaitu kompensasi dengan presentase sebesar 85% dan lingkungan kerja dengan presentase sebesar 75%. Selain kompensasi dan lingkungan kerja yang mempengaruhi, budaya organisasi dan komitmen organisasi karyawan juga mempengaruhi terjadinya *turnover intention* di PT. X.

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang penyebab *turnover intention* (keinginan berpindah) pada karyawan PT. X. Budaya organisasi memegang peran penting dalam pencapaian tujuan dari perusahaan. Budaya

organisasi ini merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang karyawan yang menyebabkan tingginya tingkat *turnover* pada karyawan.

Budaya organisasi yang telah diterapkan oleh PT. X dirasa kurang nyaman oleh para karyawan. PT. X telah menerapkan budaya organisasi yang baik bagi para karyawannya, diantaranya adalah kejujuran, *teamwork*, *respect for other*, dan *focus of konsumen*. Namun dalam *teamwork* ini, karyawan merasakan bahwa atasan mereka tidak terbuka kepada karyawan dan cenderung pilih kasih terhadap karyawannya. Selain itu, sering terjadi kesalahpahaman antara para karyawan yang membuat suasana bekerja menjadi tidak nyaman dan kerjasama dalam tim pun menjadi menurun.

Komitmen organisasi juga menjadi faktor meningkatnya *turnover intention* (keinginan berpindah) karyawan. Komitmen organisasi merupakan sikap karyawan yang tertarik dengan tujuan, nilai, dan sasaran organisasi yang ditunjukkan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan organisasi. Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi, memiliki keinginan untuk berafiliasi dengan organisasi dan kesediaan bekerja keras untuk organisasi sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan diorganisasi tersebut demi tercapai tujuan dan kelangsungan organisasi.

Komitmen organisasi karyawan dalam perusahaan ini dirasakan masih sangat kurang yang tentunya berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Beberapa karyawan mulai suka terlambat masuk kerja, membolos, meninggalkan jam kerja dan bahkan ada yang mengajukan surat pengunduran diri. Selain itu beberapa karyawan juga sering tidak berpenampilan yang

sesuai dengan peraturan pada saat bekerja, seperti tidak memakai kaos kaki, baju yang tidak rapi dan rambut yang panjang bagi laki-laki. Jika seperti ini perlu kiranya mencari penyebab dari berkurangnya komitmen karyawan terhadap organisasi.

Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawannya atas jasa/kontribusi yang diberikan oleh karyawan dalam melakukan tugas, kewajiban, dan tanggungjawabnya. Kompensasi juga mempengaruhi tingkat turnover pada PT. X. Kompensasi yang diberikan perusahaan dirasakan sudah sesuai. Namun beberapa karyawan merasa bahwa kompensasi yang diberikan belum sesuai untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Kompensasi penting bagi karyawan karena kompensasi merupakan dorongan utama seseorang menjadi karyawan. Kompensasi yang diberikan PT. X dirasakan masih sangat kurang baik untuk karyawan, untuk gaji yang diberikan perusahaan tidak sesuai karena pemberian insentif sendiri perusahaan sering terlambat untuk memberikannya. Bahkan pemberian insentif ini terlambat sampai 3 bulan lamanya. Hal ini tentunya berdampak pada keinginan karyawan untuk berpindah kerja.

Selain budaya organisasi, komitmen organisasi dan kompensasi, lingkungan kerja juga sangat mempengaruhi tingginya tingkat turnover di PT. X. Lingkungan kerja merupakan salah satu hal yang penting untuk mendukung jalannya proses pencapaian tujuan perusahaan. Namun, karyawan PT. X merasakan kurang nyaman dengan lingkungan kerja baik itu lingkungan fisik maupun lingkungan non fisik.

Lingkungan kerja di tempat kerja karyawan PT. X ini dirasakan kurang nyaman bagi karyawan. Untuk lingkungan store sendiri dibagi menjadi 3 area yaitu *floor*, *training room* dan gudang. Untuk *training room* dan gudang karyawan merasakan bahwa ruangan ini minim sirkulasi sehingga lebih banyak debu. Selain itu, dari pencahayaan yang ada karyawan merasa bahwa penerangan di dalam store terlalu terang. Selama jam operasional perusahaan mewajibkan untuk memutar musik sehingga karyawan juga merasakan kebisingan karena hal ini. Selain dari perusahaan yang mewajibkan untuk memutar musik, adanya *event* dari pihak Mall juga membuat karyawan merasa terganggu.

Dari segi non fisik, hubungan yang terjalin antara karyawan dengan atasan dan karyawan dengan karyawan lainnya tidak cukup baik. Hal ini disebabkan karena masing-masing karyawan sering merasa iri dengan karyawan lain yang lebih mendapatkan perhatian dari atasannya dan juga mereka merasa bersaing satu sama lain dalam mendapatkan konsumen. Lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari – hari. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk dapat bekerja secara optimal dan produktif.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT. X.

B. Perumusan Masalah

Dari pembahasan masalah yang telah dibahas peneliti di atas, maka perumusan masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. X?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. X?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. X?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah – masalah yang telah peneliti rumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan dan reliable) tentang:

1. Pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. X.
2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. X.
3. Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. X.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik bagi peneliti maupun instansi terkait.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan dan literatur dibidang pendidikan pada perguruan tinggi mengenai pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Peneliti.

Dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti terutama dalam hal pengelolaan sumber daya manusia.

- b. Tempat Penelitian.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu tempat penelitian dalam hal peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat menghasilkan karyawan yang memiliki keterampilan dan kualitas yang baik sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan.

- c. Bagi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta referensi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa lainnya, khususnya bagi mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta.

d. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan informasi bagi civitas akademika yang tertarik untuk meneliti masalah ini, serta dapat menambah referensi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta khususnya perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

