

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Inovasi teknologi telah mengubah hampir setiap elemen keberadaan manusia, termasuk masalah manajemen sumber daya manusia seperti perpindahan tempat kerja. Manusia merupakan aset perusahaan untuk mencapai tujuan. Ini juga berdampak pada organisasi manajemen sumber daya manusia dengan perubahan generasi dan perkembangan kepribadian yang berbeda.

Saat ini karyawan yang bekerja di dalam perusahaan didominasi oleh karyawan dengan generasi milenial yang memiliki perbedaan pola pikir dan cara kerja. Dengan adanya perubahan ini membuat manajemen perusahaan harus siap menyesuaikan dan menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi didalam perusahaan. Untuk itu, Perusahaan harus tahu bagaimana mempertahankan karyawan.

Sebuah proses yang dikenal sebagai turnover intention terjadi ketika seorang karyawan meninggalkan perusahaan dan posisi individu tersebut harus segera diisi. Ketika sejumlah besar pekerja organisasi meninggalkan organisasi itu, terutama jika pekerja yang keluar ialah karyawan masa depan, perusahaan akan menderita salah satu kerugian paling signifikan yang mungkin terjadi. (Widiawati, 2017).

Turnover intention mempunyai arti bahwa perusahaan harus menghadapi situasi dimana karyawan akan meninggalkan perusahaan pada waktu tertentu, sedangkan munculnya keinginan karyawan untuk berpindah tempat kerja berdasarkan hasil evaluasi individu tentang pekerjaannya. Turnover intention dilakukan dalam bentuk pengunduran diri, perpindahan keluar unit perusahaan dan pemberhentian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh ThriveMap berbasis di London terhadap 1.000 pekerja penuh waktu, Menurut hasil survei ada sekitar 48% tenaga kerja pergi dari pekerjaannya sebab pekerjaan yang diperoleh oleh mereka tidak

relevan pada keinginannya. Saat ditanyai tentang hal yang tidak sama pada keinginannya narasumber melakukan pengutipan terhadap tanggung jawab profesinya sekitar 59%, lingkungan pekerjaannya sekitar 42%, serta waktu bekerja ataupun waktu shift sekitar 35% dan yang terakhir tunjangan ataupun gaji sebesar 29%

Beban kerja terbukti menjadi faktor yang efektif dalam menghasilkan turnover intention, menurut temuan penelitian lain yang dilakukan oleh Muhammad Sutikno pada 100 karyawan di PT. Delta Dunia Sandang Tekstil. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang berat dapat meningkatkan kecenderungan seseorang untuk meninggalkan posisinya saat ini. Indikator beban kerja, seperti jam kerja yang diperpanjang, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tuntutan fisik, dan tekanan dari atasan, dapat menyebabkan orang keluar dari organisasi untuk mencari pekerjaan yang lebih nyaman di tempat lain. (Sutikno, 2020)

Selanjutnya, observasi yang dilaksanakan oleh portal lowongan kerja Indonesia Jobs DB Indonesia melakukan observasi agar mengidentifikasi tingkatan rasa bahagia tenaga kerja di Indonesia. Sekitar 88% tenaga kerja menginginkan agar berpindah lokasi pekerjaan karena tidak memiliki kebahagiaan pada wilayah kerjanya. Selanjutnya hasil observasi yang dilaksanakan oleh mereka membuktikan bahwasanya senilai 73% narasumber merasakan ketidakbahagiaan pada profesi yang sedang dijalani. Pada beberapa narasumber yang memberikan pengakuan tidak memiliki kebahagiaan, sekitar 26% memiliki perasaan yang sangat tidak bahagia pada profesinya di masa kini. Beberapa faktor penyebabnya ialah fasilitas, gaji, serta bonus yang diperoleh pada perusahaannya tidak relevan pada tanggungan pekerjaannya. (Nirwahyudi, 2019)

**Tabel 1. 1 Presentase Pekerja yang Pernah Pindah Pekerjaan menurut Kelompok Umur dan Alasan Pindah Pekerjaan, 2020.**

Kelompok Umur	Alasan Utama Berhenti Bekerja				
	Pindah	Internal	Eksternal	Lainnya	Terkait Covid-19
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
15-24	1 615 293	32,4	35,5	4,8	17,3
25-34	2 473 726	27,5	39,1	5,7	17,8
35-44	2 044 874	22,9	37,4	3	20,4
45-54	1 510 393	19,5	35,2	3,7	21,6
55+	1 020 360	14,8	31,3	7,1	16,8
<b>Presentase (%)</b>	<b>8 664 646</b>	<b>24,4</b>	<b>36,4</b>	<b>0,3</b>	<b>18,9</b>

Sumber: Badan Pusat Statistika, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa semakin tua pekerja dengan umur 45-55 tahun ke Atas presentasinya semakin kecil jumlah karyawan yang pernah pindah pekerjaan sedangkan presentase pekerja dengan umur 15-34 tahun Sebagian besar pasti pernah mengalami pindah pekerjaan. Hal ini dipengaruhi oleh sistem pegawai kontrak yang diterapkan perusahaan untuk pegawai baru atau pekerja muda yang menyebabkan apabila kontrak kerja sudah habis maka pekerja akan mencari tempat kerja yang baru. Selanjutnya, terdapat 4 faktor alasan karyawan pindah tempat kerja diantaranya, yakni factor internal (kompensasi, lingkungan kerja, dan ketidaksesuaian keahlian dengan pekerjaan), factor eksternal ( PHK, usaha bangkrut, dan habis masa kerja/ kontrak), factor lainnya (hamil dan mengurus rumah tangga) dan factor terkait covid-19.

Pada tahun 2020 fenomena pindah tempat kerja terjadi karena factor eksternal sebanyak 36% lalu pengaruh penyebaran Covid-19 mengakibatkan presentase sebanyak 19%, selanjutnya dapat dilihat melalui kelompok umur , presentase terbesar terjadi pada kelompok umur 45-54 tahun sebesar 22% sedangkan presentase pada kelompok umur 55 tahun turun menjadi 17%. Jadi dapat

disimpulkan bahwa kelompok umur muda (15-34 tahun) dan kelompok umur tua (55 tahun ke atas), COVID-19 tidak menjadi alasan yang kuat untuk memengaruhi keinginan untuk berganti pekerjaan.

Menurut hasil analisis data Bank Indonesia yang dikutip oleh trading economics penjualan retail di Indonesia naik sebesar 10.8 % dari tahun ke tahun terhitung dari November 2021 (Economics, 2021). Artinya, industry retail termasuk industry dengan perkembangan terbesar. Selain itu, industry retail juga berkembang pesat di pusat perbelanjaan modern salah satunya Mall of Indonesia.

Mall Of Indonesia ialah salah satu pusat perbelanjaan besar yang terletak di Jakarta utara. Terdapat macam-macam perusahaan berdiri seperti perusahaan tekstil, perusahaan farmasi, perusahaan perhiasan perusahaan makanan dan minuman. Berdasarkan jenis perusahaan yang telah disebutkan, peneliti melakukan penelitian terhadap perusahaan Industri Retail di Mall of Indonesia Jakarta Utara *ground floor* (GF). Berikut ini ialah daftar nama *store* industry retail yang terdapat Mall Of Indonesia Jakarta Utara *ground floor* (GF) diantaranya seperti tabel 1.2.

**Tabel 1.2**

**Daftar Nama Store Retail di *ground floor* (GF) Mall Of Indonesia Jakarta**

No	Nama Perusahaan	Alamat	Jumlah Karyawan
1.	President	Mall of Indonesia - Lantai GF	10
2.	Converse	Mall of Indonesia - Lantai GF	20
3.	Puma	Mall of Indonesia - Lantai GF	20
4.	ASUS Exclusive Store	Unit:D9 ; Mall of Indonesia - Lantai GF	15
5.	Uniqlo	Mall of Indonesia - Lantai GF	35
6.	Skechers	Mall of Indonesia - Lantai GF	20
7.	Karuizara shirt	Mall of Indonesia - Lantai GF	15
8.	DC Super Heroes	Mall of Indonesia - Lantai GF	15
9.	DHype	Mall of Indonesia - Lantai GF	15
10.	ibox	Mall of Indonesia - Lantai GF	20
11.	Local strunk	Mall of Indonesia - Lantai GF	20
12.	Hush pupies	Mall of Indonesia - Lantai GF	20
13.	H&M	Mall of Indonesia - Lantai GF	35
14.	Thule	Mall of Indonesia - Lantai GF	20
15.	Wacoal	Mall of Indonesia - Lantai GF	20

Sumber : data diolah peneliti (2022)

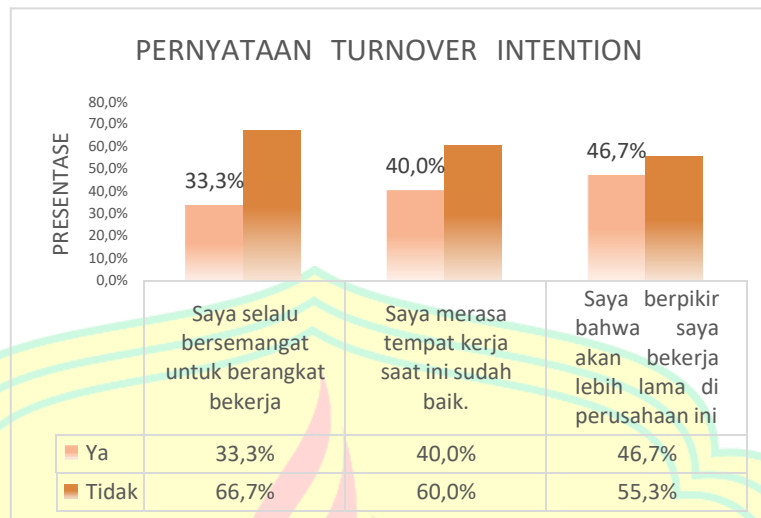
Berdasarkan tabel 1.2 diatas Mall of Indonesia *ground floor* (GF) mempunyai 15 *store* perusahaan industry retail dengan jumlah 300 karyawan bidang penjualan *store* yang mempunyai tanggung jawab dalam pemasaran, penjualan dan penyediaan produk/barang perusahaan. Selajutnya, Peneliti melakukan pra-riset dengan menyebarkan kuisioner terhadap 30 karyawan penjualan untuk dapat mengetahui presentase karyawan yang telah mengalami turnover intention selama bekerja di industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF).



**Gambar I.1 Pra-Riset Turnover Intention**

Sumber: data diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan gambar di atas hasil persentase angket awal yang dilakukan selama lima hari dari 30 responden ditemukan bahwa 75% karyawan berniat berpindah tempat kerja dan 25% karyawan tidak berniat berpindah tempat kerja dengan alasan apapun. Hal ini menandakan bahwa turnover intention karyawan tinggi. Dari 5 pernyataan yang diberikan tentang turnover intention karyawan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF) sebagai berikut :



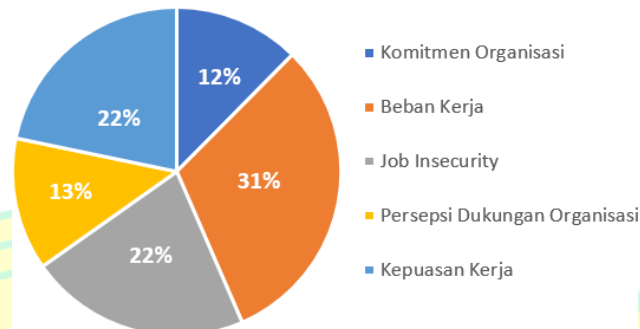
**Gambar I.2 Hasil Data Pra-Riset**

Sumber: data diolah oleh peneliti (2022)

Gambar diatas merupakan hasil pra riset dari pernyataan turnover intention yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa 66,7% karyawan tidak bersemangat untuk berangkat kerja (20 orang); 60% karyawan tidak merasa tempat kerja sudah baik (18 orang); 53,3% karyawan memilih tidak akan bekerja lama di perusahaan ini (16 orang). Berdasarkan hasil kuesioner pra-riset tersebut, maka ditemukan Turnover intention yang tinggi pada karyawan penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF).

Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap turnover intention diantaranya komitmen organisasi, beban kerja, job insecurity, persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja. Untuk membuktikan turnover intention menurut Shaw and Jeffrey dalam David & Solichin (2021) menyatakan bahwa sering berpikir untuk keluar atau resign dan Kemungkinan mencari profesi baru; pertimbangan serius diberikan untuk beralih karier.

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
TURNOVER INTENTION



**Gambar I.3 Faktor Turnover Intention**

Sumber: data diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan pra riset yang telah dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa faktor beban kerja memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 31%. Faktor yang selanjutnya yaitu job insecurity dengan persentase sebesar 22% kemudian faktor kepuasan kerja dengan presentase sebesar 22%. Dan faktor yang memiliki persentase terendah yaitu komitmen organisasi dengan persentase sebesar 12%. Dan faktor persepsi dukungan organisasi memiliki persentase sebesar 13%. Maka dengan adanya data tersebut peneliti tertarik untuk mengambil faktor yang memiliki pengaruh terbesar pada turnover intention karyawan penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF) dengan persentase tertinggi yaitu beban kerja dan job insecurity sebagai variabel bebas kemudian kepuasan kerja sebagai variabel intervening layak untuk diteliti.

Selanjutnya, untuk data pendukung peneliti melakukan wawancara singkat dengan pertanyaan umum dengan karyawan penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF) secara online melalui whatapps untuk mengetahui apa yang menjadi permasalahan dalam bekerja diperusahaan. Sebagian besar menyatakan bahwa mereka menyetujui turnover intention dengan berbagai alasan dan Sebagian lagi menyatakan tidak menyetujui turnover intention karena mengaku seperti membuang waktu. Karyawan yang menyetujui turnover intention mempunyai alasan bahwa turnover intention membuka kesempatan baru dan menambah kemampuan dalam bekerja. Karyawan yang merasakan pekerjaan

mereka berat dan tidak sesuai dengan kapasitas mereka maka akan memilih untuk tidak berkomitmen pada organisasi dan kemungkinan melakukan turnover intention.

Sebagian besar lainnya yang tidak menyetujui turnover intention mempunyai pendapat bahwa untuk dapat mempunyai kemampuan dalam bekerja maka harus bekerja lama di perusahaan tersebut. Jika berkomitmen pada organisasi maka akan mendapat kesempatan dari perusahaan atau jenjang karir di perusahaan saat bekerja. Karyawan juga berpendapat lain jika beban dalam bekerja merupakan tanggung jawab karyawan dan kemampuan dalam bekerja merupakan sebuah proses. Hal ini menandakan bahwa faktor tersebut merupakan masalah internal seorang individu dan karyawan mempunyai keputusannya masing-masing dalam menyikapinya. Perusahaan memberikan kesempatan yang sama pada karyawan yang bekerja dengan memberikan deskripsi pekerjaan yang dibutuhkan perusahaan diiringi dengan tanggung jawab yang mengikutinya.

Maka dapat dilihat bahwa responden mempunyai pendapat yang berbeda mengenai turnover intention didalam perusahaan. Dimana karyawan merasakan pengaruh positif dan negatif dari turnover intention yang telah terjadi. Selain itu pengaruh beban kerja dan job insecurity bagi karyawan sangatlah besar dengan melihat berdasarkan hasil wawancara tersebut. Kepuasan kerja juga sulit dicapai jika prestasi karyawan yang belum tercapai karena turnover intention yang terjadi dengan karyawan penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF). Berdasarkan data pra riset dan hasil wawancara yang telah dilakukan, Beban kerja dan job insecurity memiliki pengaruh terhadap turnover intention karyawan.

Faktor pertama yang mempengaruhi turnover intention yaitu beban kerja, berdasarkan penelitian oleh (Rini Fitriantini, Agusdin, 2020) Beban kerja memiliki pengaruh positif dan cukup besar terhadap turnover intention sebagai akibat dari hubungan ini. Hal ini menunjukkan bahwa jika karyawan merasa bahwa beban kerjanya berlebihan (berat), maka niat mereka untuk keluar dari pekerjaannya akan tumbuh, begitu juga sebaliknya. Selain itu, dapat diamati dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti bahwa karyawan yang mengalami beban kerja berlebihan memiliki keinginan untuk bekerja di organisasi yang tergolong



rendah dalam jangka waktu yang lebih lama. Selain itu, beban kerja karyawan diindustri retail ialah terget yang harus dicapai besar dengan pekerjaan yang banyak seharusnya diberikan waktu yang lebih untuk mengerjakannya.

Menurut Munandar (2019), beban kerja seseorang harus memadai dan seimbang dengan memperhatikan kapasitas dan keterbatasan fisik dan kognitifnya. Ketika karyawan memiliki terlalu banyak atau terlalu sedikit pekerjaan, atau ketika tugas menuntut keterampilan, beban kerja mereka harus disesuaikan. Jika beban kerja sebanding dengan kemampuan fisik, bakat, dan waktu, karyawan akan merasa betah di perusahaan dan ingin tetap tinggal. Menurut pra-penelitian, masalahnya ialah kuantitas pekerjaan tidak terkait dengan kapasitas fisik dan ahli, dan waktu yang tersedia akan menyebabkan stres dan pergantian staf.

Faktor kedua yang mempengaruhi turnover intention ialah job insecurity, menurut penelitian (Aji, 2021) Pekerjaan yang tidak aman tidak dapat mempertahankan konsistensi yang diinginkan. Ketidakamanan kerja ialah ketidakpastian dan kurangnya kontrol atas masa depan pekerjaan. Dari hasil pra riset yang telah dilakukan peneliti karyawan penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF) mempunyai kepercayaan diri yang rendah dalam keahlian bekerja ini dibuktikan dengan ketakutan dengan sistem kontrak karena jika kemampuan dinilai kurang oleh perusahaan maka akan berdampak buruk bagi karyawan dan menyebabkan turnover intention yang tinggi.

Karyawan penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF) merasa tidak adanya keamanan dalam bekerja karena dengan kontak kerja jangka pendek yaitu satu tahun serta sewaktu waktu dapat diberhentikan dengan berbagai alasan salah satunya kepuasan kerja. Menurut penelitian (Azizaturrahma et al., 2020) ketidakstabilan pekerjaan Jika karyawan merasa tidak nyaman dengan posisinya, hal itu dapat menyebabkan keinginan untuk pergi atau pindah ke organisasi lain, terutama di kalangan milenial.

Berdasarkan sejarah masalah, peneliti ingin membahas perihal **“Pengaruh Beban Kerja dan Job Insecurity terhadap Turnover Intention Terhadap Karyawan di Industri Retail Mall Of Indonesia”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah berdasarkan latar belakang masalah, yaitu:

1. Apakah adanya pengaruh signifikan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan bagian penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF)?
2. Apakah adanya pengaruh signifikan *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan bagian penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF)?
3. Apakah adanya pengaruh signifikan Beban Kerja dan *Job insecurity* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan bagian penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF)?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention* melalui Kepuasan Kerja Terhadap Karyawan di Industri Retail” memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, menghitung, mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan bagian penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF)?
2. Untuk mengetahui, menghitung, mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan bagian penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF)?
3. Untuk mengetahui, menghitung, mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Beban Kerja dan *Job Insecurity* Terhadap *Turnover Intention* melalui kepuasan kerja karyawan bagian penjualan industry retail di Mall of Indonesia *ground floor* (GF)?

## 1.4 Manfaat Penelitian

Para peneliti memperkirakan keuntungan berikut dari studi mereka terhadap karyawan departemen penjualan ritel Mall of Indonesia GF::

### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pemberi kerja

tentang sumber-sumber niat berpindah karyawan, menggunakan beban kerja dan ketidakamanan kerja sebagai indikasi melalui kepuasan kerja.

**b. Bagi Universitas Negeri Jakarta**

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat memperluas pengetahuan khususnya di bidang HRM.

**c. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini dapat memperluas informasi tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya beban kerja, job insecurity, kepuasan kerja, dan turnover intention.

**E. Keterbaharuan Penelitian**

Studi ini meninjau studi sebelumnya tentang beban kerja, ketidakamanan kerja, kepuasan kerja, dan niat berpindah. Beberapa studi termasuk beban kerja, ketidakstabilan pekerjaan, dan keinginan berpindah. Penelitian sebelumnya yaitu Pengaruh Job insecurity Dan Beban Kerja Terhadap Turnover intention Pada Karyawan Industri Pengolahan Susu (Muhammad, 2020).

Variabel dan objek penelitian berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif dan kausal untuk menyelidiki personel departemen penjualan ritel di Mall of Indonesia GF. Beban kerja, ketidakstabilan pekerjaan, dan kepuasan kerja juga akan diuji.