

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Potensi sumber daya manusia (SDM) adalah aset penting perusahaan karena jika sumber daya manusia berkualitas baik serta bekerja maksimal, maka tujuan perusahaan akan tercapai (Robbins & Judge, 2024). Karyawan sebagai sumber daya manusia terlibat dalam berjalannya perusahaan serta berpengaruh terhadap kemajuan dan kemundurannya. Maka dari itu, kualitas dan kapasitas sumber daya manusia sepatutnya diperhatikan. Penting untuk mengetahui bagaimana karyawan bekerja dan apa yang memengaruhi kinerja (Satwika & Himam, 2014).

Sehubungan dengan sumber daya manusia, perusahaan menghadapi tantangan terkait karyawan, seperti karyawan yang mengalami stres kerja dan ingin berpindah pekerjaan. Ini menjadi perhatian bagi perusahaan, seperti halnya PT X. PT X adalah perusahaan di sektor konstruksi dan infrastruktur telekomunikasi yang didirikan dengan tujuan menyediakan solusi teknologi informasi dan komunikasi yang paling inovatif dan berpusat pada pelanggan di Indonesia. Pekerjaan yang harus dilakukan, seperti pembangunan tower telekomunikasi, pemasangan antena BTS, serta penarikan kabel serat *optic* dan jaringannya.

Secara umum, perusahaan yang memiliki karakteristik yang sama dengan PT X di bidang konstruksi dan infrastruktur telekomunikasi memiliki beberapa ciri, seperti berfokus pada pembangunan infrastruktur dan terlibat dalam pengembangan jaringan telekomunikasi, beroperasi berdasarkan kontrak,

menekankan pada kualitas dan efisiensi, fleksibel dalam menyesuaikan strategi dan layanan sesuai dengan kebutuhan pasar yang terus berubah, hingga menerapkan praktik pembangunan berkelanjutan dan bertanggung jawab sosial. Maka dari itu, pada umumnya karyawan memiliki tingkat *pressure* yang cukup tinggi. *Pressure* yang cukup signifikan biasanya didapat dalam proses *actuating* dan *controlling*, di mana *pressure* internal ataupun eksternal cukup masif, contohnya *pressure* internal antara tim *project* dan *logistic* yang harus menjaga irama kerja agar kebutuhan material dapat terkirim dengan tepat waktu dan aman, sehingga kondisi saling mengingatkan adalah bagian yang penuh *pressure* yang menyebabkan emosi negatif dalam prosesnya, belum lagi *pressure* eksternal dari *customer* selaku pemilik proyek yang jika material tidak datang tepat waktu, maka *pressure* verbal di lapangan ataupun *handphone* bisa sangat masif dan menyebabkan emosional karyawan meningkat. Kondisi *pressure* yang berkesinambungan saat berkomunikasi menyebabkan karyawan harus memiliki daya tahan mental yang baik karena jika tidak, maka biasanya karyawan akan mengundurkan diri karena tekanan saat jumlah pekerjaan meningkat. Dengan kata lain dinamika yang ada ini memicu *turnover intention* pada karyawan.

Intention adalah niat atau keinginan berperilaku yang dilakukan melalui keputusan yang diambil dan dikehendaki atau bisa juga didefinisikan sebagai stimulus untuk melakukan perilaku, baik sadar atau tidak (Corsini, 2002). *Two-factor theory* oleh Herzberg (dalam Andriani & Widiawati, 2017) menyebutkan bahwa seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dipengaruhi dua faktor, yaitu *hygiene* dan *motivation*. *Work stress* yang disebabkan oleh kondisi kerja yang buruk

dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja. *Hygiene factors* merupakan faktor mengenai seseorang yang menginginkan ketenteraman meliputi gaji, kondisi kerja, kebijaksanaan dan administrasi perusahaan, hubungan antar pribadi, serta kualitas supervisi, sedangkan *motivation factors* merupakan faktor mengenai kebutuhan psikologis sebagai penghargaan terhadap pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan meliputi prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan pengembangan potensi. Jika faktor-faktor tersebut tidak memadai, maka dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja hingga memicu *turnover intention*, di mana karyawan yang tidak puas dengan situasi kerjanya akan mempertimbangkan untuk pindah pekerjaan (Prisillya & Turangan, 2020).

Turnover berarti keluar perusahaan secara sukarela (*voluntary*) atau tidak sukarela (*involuntary*) (Robbins, 2001). Mobley dkk. (1978) mengatakan bahwa *turnover intention* adalah keinginan sukarela untuk berhenti dari pekerjaan dan pindah ke tempat kerja lain karena tidak puas dengan apa yang dihadapi. Munandar (dalam Sari dkk., 2018) juga menyatakan bahwa *turnover intention* adalah keinginan keluarnya tenaga kerja dari pekerjaan. *Turnover intention* berakibat buruk bagi perusahaan karena kekurangan tenaga dan butuh pengeluaran merekrut karyawan. Menurut Nugraha dan Purba (dalam Fauzi dkk., 2022) *turnover intention* dipengaruhi oleh kurang komitmen memajukan usaha, stres kerja, dan kepuasan rendah.

Berdasarkan data Bappenas (2022), diketahui bahwa terdapat 44,37% tingkat *turnover* pada karyawan di sektor konstruksi dan infrastruktur telekomunikasi pada tahun 2021. Sektor ini diperkirakan memiliki pertumbuhan

kebutuhan tenaga kerja yang akan tumbuh sebesar 39% dan 19% dari tahun 2020-2030. Investasi dalam pembangunannya pun diperkirakan akan tumbuh dalam sepuluh tahun ke depan karena pekerjaan ini diperkirakan akan terus berlanjut setelah tahun 2024. Hal tersebut berarti, jika *turnover intention* pada karyawan semakin tinggi, maka itu akan berkontradiksi dengan kebutuhan tenaga kerja pada sektor perusahaan yang dari tahun ke tahun akan terus tumbuh dan pekerjaannya yang terus berlanjut. Untuk itu, ini penting untuk diperhatikan perusahaan.

Terlihat dari hasil wawancara sebagai data internal PT X menunjukkan tingkat *turnover* beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan. Ini menjadi perhatian serius karena perusahaan menghadapi tantangan mempertahankan karyawan yang berpotensi dan menjaga keberlanjutan operasional.

Tabel 1. Data *Turnover* Karyawan PT X

No.	Tahun	Jumlah <i>Turnover</i>	Jumlah Karyawan	Persentase <i>Turnover</i>
1.	2021	130	462	28,57%
2.	2022	203	539	37,66%
3.	2023	278	520	53,46%

Tingginya tingkat *turnover* pada PT X tahun 2022 sebesar 37,66% mengalami peningkatan sebanyak 9,09% dari tahun sebelumnya di 2021 sebesar 28,57%. Terjadinya *turnover* ini salah satunya tidak terlepas dari masa pandemi dengan berbagai dinamikanya yang menjadi tantangan perusahaan untuk menstabilkan operasional perusahaan. Begitu pun tingkat *turnover* tahun 2023 sebesar 53,46% yang artinya kembali mengalami peningkatan sebanyak 15,8% dari tahun sebelumnya. Diketahui bahwa mayoritas jumlah karyawan yang melakukan

turnover dalam beberapa tahun terakhir tersebut ada pada rentang usia 23 – 40 tahun, yaitu 118 orang pada tahun 2021, 172 orang pada tahun 2022, dan 239 orang pada tahun 2023. Hal ini masih berkaitan dengan pasca pandemi, di mana perusahaan masih harus menyesuaikan kembali operasional perusahaan, mengingat perusahaan ini adalah perusahaan konstruksi dan infrastruktur telekomunikasi dengan tekanan kerja yang tidak sedikit. Persentase tersebut menunjukkan seiring pertumbuhan teknologi yang pesat, sektor tersebut mengalami perkembangan signifikan. Pertumbuhan pesat dan persaingan ketat menimbulkan tekanan dan stres bagi karyawan yang harus bertugas dengan efisien dan menjaga kualitas.

Selain pertumbuhan pesat dan persaingan ketat, berdasarkan penggalian data awal sebelumnya yang memberi informasi bahwa proses pekerjaan dibatasi oleh waktu, dibutuhkan kontribusi dari seluruh departemen untuk menjaga ketepatan waktu dengan komunikasi yang baik dan tim yang solid, pemberlakuan hari libur sebagai hari kerja, hingga masih diperlukan kerja lembur tentu juga menimbulkan tekanan yang cukup tinggi karena pada umumnya, karyawan memiliki tingkat *pressure* yang cukup tinggi, seperti kondisi *pressure* yang berkesinambungan saat berkomunikasi yang menyebabkan karyawan harus memiliki daya tahan mental yang baik. Hal inilah yang dapat mengindikasikan adanya kecenderungan *turnover intention* pada karyawan PT X.

Kraemer dan Gouthier (2014) menyebutkan salah satu penyebab *turnover intention*, yaitu *work stress*. Menurut Robbins (2001), *work stress* adalah keadaan yang memengaruhi kondisi psikis maupun fisik karena tekanan yang mengganggu pelaksanaan kerja. *Work stress* adalah keadaan di mana seseorang berhadapan

dengan tuntutan, peluang, maupun *resource* yang berhubungan dengan rasa ingin, sehingga stres menjadi konsekuensi yang menimbulkan tuntutan psikis dan fisik. Jika stres tidak ditangani dengan baik, maka akan mengakibatkan ketidakmampuan berinteraksi positif. Jadi, tingginya *work stress* memengaruhi *turnover intention* (Pranata & Netra, 2019). Menurut Hasibuan (dalam Sari dkk., 2018), *work stress* merupakan keadaan tegang yang berpengaruh pada proses berpikir. *Work stress* dipicu oleh ketidakmampuan menjangkau tugas yang dikerjakan, hingga berakibat pada tegangnya pikiran dan emosi. Tingkat stres yang tinggi dan tidak terkendali menjadi masalah serius karena berdampak negatif pada kesejahteraan fisik dan psikis atau mental di *setting* lingkungan dinamis. *Work stress* dianggap proses interaksi dengan lingkungan kerja yang merepresentasikan emosi negatif karena pekerjaan yang berujung pada stres jangka panjang, hingga berpengaruh pada fisik dan mental (Aurellia & Prihastuty, 2022).

Ketika karyawan mengalami *work stress*, seperti beban kerja berlebih, tekanan waktu, dan konflik peran, hal tersebut dapat mengurangi perasaan positif terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja. Penurunan perasaan positif ini menyebabkan ketidakpuasan karyawan akan pekerjaannya yang menimbulkan keinginan mereka untuk pindah ke pekerjaan yang lebih baik (Rijasawitri & Suana, 2020). Ini berarti kepuasan kerja atau *job satisfaction* dapat menjembatani hubungan antara aspek *work stress* dengan aspek *turnover intention*, di mana semakin rendah kepuasan kerja akibat tingginya ketegangan fisik, kecemasan, dan perubahan perilaku, semakin tinggi kemungkinan karyawan memiliki pemikiran untuk keluar, berkeinginan mencari pekerjaan baru, dan berkeinginan

meninggalkan pekerjaan. Semakin rendah kepuasan kerja akibat tingginya stres kerja, semakin tinggi niat untuk keluar dari pekerjaan. Dengan kata lain, hal ini dapat memicu *turnover intention*, di mana karyawan yang tidak puas dengan situasi kerjanya dapat mengalami stres kerja dan mempertimbangkan untuk pindah ke pekerjaan lain (Prisillya & Turangan, 2020).

Dengan demikian, tingkat stres dalam lingkungan kerja atau *work stress* tersebut menjadi faktor yang berkontribusi signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan karena memengaruhi keputusan untuk tinggal atau pergi. Dengan kata lain, karyawan yang merasa bahwa beban kinerja semakin berat, tanggung jawab yang sama besarnya, tetapi harus berhadapan dengan kondisi perusahaan yang kurang stabil, mengakibatkan karyawan merasa stres dalam bekerja karena tanggung jawab pekerjaannya yang tidak seimbang dengan perusahaan yang tidak dapat mendukung untuk mengembangkan potensi karyawan. Maka dari itu, fakta menunjukkan bahwa tingkat *work stress* yang tinggi berdampak negatif terhadap karyawan. Di antaranya menurunkan motivasi, kinerja, dan kesejahteraan. Tingkat stres yang tidak terkendali menjadi pemicu *turnover intention* (Kosasih, 2019). Jika *turnover* terjadi, maka berdampak negatif berupa kerugian perekrutan ulang karyawan dan pengeluaran (Sari dkk., 2018). Hal ini menjadi gejala perubahan kehidupan kerja individu dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* agar membantu perusahaan mengambil tindakan pencegahan untuk mempertahankan karyawan yang berpotensi pergi (Mangkunegara, 2013).

Peninjauan *literature* tentang penelitian *work stress* dan *turnover intention* menunjukkan hubungan antara *work stress* dengan *turnover intention* (Ahn &

Chaoyu, 2019; Arshadi & Damiri, 2013; Berlian & Efnita, 2024; Lu dkk., 2017; Qureshi dkk., 2013; Suryawan dkk., 2021). Penelitian oleh Alifah dan Indiyati (2023) mengindikasikan bahwa *work stress* berdampak positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Tingginya *work stress* akan menyebabkan *turnover intention* yang semakin tinggi, sehingga upaya dalam menekan *turnover intention* dapat melalui pengelolaan *work stress* secara komprehensif, dimana batasan pekerjaan diberikan perusahaan melalui evaluasi beban kerja dan distribusi tugas, supaya karyawan dapat memisahkan dan memberi batasan antara pekerjaan dan kehidupan personal. Penelitian lain oleh Farida dkk. (2023) yang menyebut bahwa peningkatan *work stress* menjadi penyebab meningkatnya *turnover intention*. Sama dengan penelitian Pratiwi dan Indarto (2022) bahwa *work stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Namun, penemuan itu bertentangan dengan Rahmawati dan Widyantoro (2023) yang menyatakan *work stress* tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan dengan *turnover intention*. Beberapa penelitian lain mengenai *work stress* dan *turnover intention* juga menemukan bahwa *work stress* memiliki pengaruh negatif pada *turnover intention* (Kim dkk., 2020; Rahayu dkk., 2021; Syahril & Sari, 2023)

Hasil penelitian yang tidak konsisten disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain populasi karyawan (Kim dkk., 2020; Rahayu dkk., 2021; Rahmawati & Widyantoro, 2023; Syahril & Sari, 2023), dan budaya kerja (Kim dkk., 2020; Rahmawati & Widyantoro, 2023). Contohnya, lingkungan kerja yang memberi berbagai macam kompensasi, *work stress* mungkin tidak efektif dalam meningkatkan *turnover intention* karena masih adanya kepuasan kerja pada hal

tersebut. Sebaliknya, di lingkungan kerja yang tidak memberi berbagai macam kompensasi, *work stress* mungkin bisa efektif dalam meningkatkan *turnover intention* karena tidak adanya kepuasan kerja pada hal tersebut. Hal tersebut yang menjadi salah satu urgensi penelitian ini. Berdasarkan ketidakkonsistenan hasil penelitian terkait kedua variabel ini, maka peneliti perlu melakukan penelitian tentang kedua variabel tersebut.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang peneliti rumuskan, yaitu “Apakah ada hubungan antara *work stress* dengan *turnover intention* pada karyawan PT X?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara *work stress* dengan *turnover intention* pada karyawan PT X.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharap memberi dampak positif melalui kontribusi ilmu Psikologi, terkhusus Psikologi Industri Organisasi, terutama sektor konstruksi dan infrastruktur telekomunikasi Indonesia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Subjek Penelitian

Bagi karyawan PT X, penelitian ini diharap memberi pengetahuan mengenai keterkaitan antara *work stress* dengan *turnover intention* pada karyawan PT X.

b. Bagi PT X

Bagi PT X, penelitian ini diharap memberi pengetahuan mengenai hubungan antara *work stress* dengan *turnover intention* pada karyawan PT X.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, temuan penelitian ini diharap memberi wawasan hubungan antara *work stress* dengan *turnover intention* serta dijadikan referensi dengan melihat dan menyelidiki faktor lain atau variabel yang terkait.