

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sepeda motor adalah salah satu alat transportasi yang digunakan untuk memudahkan aktivitas sehari-hari. Maka dari itu banyak masyarakat atau konsumen yang lebih memilih menggunakan sepeda motor dibanding menggunakan mobil atau alat transportasi lainnya. Sepeda motor dianggap lebih praktis dan lebih mudah menerjang kemacetan. Banyak perusahaan yang bergerak di bidang transportasi seperti sepeda motor bersaing dan berlomba-lomba menawarkan produknya. Masing-masing perusahaan memberikan keunggulan yang terbaik dari produk yang ditawarkan kepada konsumen, agar perusahaan tersebut dapat memperoleh market share paling banyak. Konsumen mempertimbangkan produk sepeda motor yang mempunyai kualitas baik, model terkini, tersedianya suku cadang, bengkel resmi, desain produk yang baik, performa mesin yang baik dan harga jual kembali tinggi dalam menentukan pilihan mereka saat akan membeli sepeda motor. Ketika perusahaan mampu memenuhi hal itu, biasanya akan dipilih oleh konsumen. Semakin banyak konsumen yang memilih memakai produk dari perusahaan tersebut, membuat perusahaan semakin mudah dalam mencapai tujuan, dalam hal ini keuntungan yang meningkat dari waktu ke waktu.

Setiap perusahaan mempunyai tujuan yang hendak dicapai dengan

efisien dan efektif. Tujuan tersebut dapat tercapai apabila terdapat sumber daya manusia yang berkompetensi. Semua organisasi termasuk PT. Yamaha Mataram Sakti menginginkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memberikan kontribusi maksimal kepada organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya yang lain. Kesuksesan sumber daya manusia bergantung pada seperti apa dan bagaimana kemampuan dari sumber dayanya dalam menyelesaikan pekerjaannya terutama kemampuan untuk mengatasi setiap kesulitan yang mereka temui saat bekerja.

Jika perusahaan tidak memiliki seorang karyawan maka perusahaan tidak dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Karyawan atau *human capital* menjadi sangat penting karena dapat menghasilkan nilai tambahan untuk perusahaan, maka peran dan fungsi seorang karyawan bertujuan untuk membantu memperlancar produktivitas dan memaksimalkan kinerja serta memanfaatkan waktu secara efektif sebab, apabila karyawan tidak bekerja secara produktif. Menurut Hasibuan (2007) karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Menurut Bambang Suharno (2013) karyawan adalah asset, dimana asset terpenting dalam perusahaan ada 3, yaitu : SDM, SDM, dan SDM.

Yamaha Mataram Sakti merupakan perusahaan yang bergerak di berbagai unit usaha salah satunya usaha penjualan sepeda motor. Salah satu

cabang dari Yamaha Mataram Nusantara Sakti terletak di Jalan Pahlawan No. 124 Kebumen, yaitu PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen. PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen merupakan dealer resmi Yamaha, bengkel motor sekaligus *sparepart*, selain itu juga melayani dana tunai serta piutang. ATPM Yamaha dan Mataram Sakti, telah membuat kesepakatan yang dimulai pada bulan Agustus 2002 yang inti kesepakatannya adalah mulai tanggal tersebut secara resmi Mataram Sakti ditunjuk sebagai dealer resmi Yamaha.

Yamaha Mataram Sakti Kebumen memiliki tiga anak cabang yang tersebar di Prembun, Kutowinangun dan Petanahan. Mataram Sakti Kebumen menyediakan berbagai jenis sepeda motor khususnya merk Yamaha. Mataram Sakti merupakan *dealer* yang sebagai distribusi dan juga sebagai penyedia pelanggan bagi masyarakat umum dengan fasilitas barang berupa motor, jasa *servise* dan jasa pelayanan untuk para konsumen yang akan menggunakan barang tersebut. Mataram Sakti Kebumen ini memiliki beberapa bagian antara lain bagian administrasi, bagian mekanik, dan *marketing*. Berikut adalah jumlah karyawan yang ada di PT. Mataram Sakti Kebumen:

**Tabel I-1**  
**Daftar Karyawan PT Yamaha Mataram**  
**Sakti Kebumen**

Pekerjaan	Jumlah
Administrasi	5
<i>Marketing</i>	25
Mekanik	10
Jumlah	40

*Sumber: PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen, 2023*

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah karyawan pada PT Mataram Sakti Kebumen berjumlah 40 orang karyawan, yang masing-masing terdiri dari bagian administrasi 5 orang, bagian *marketing* 25 orang, dan bagian mekanik 10 orang. Mereka akan tetap sama-sama mencapai tujuan perusahaan dan memaksimalkan kinerjanya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan HRD Mataram Sakti Kebumen, didapatkan bahwa *Turnover Intention* menjadi salah satu masalah bagi perusahaan, perusahaan merasa dirugikan ketika terdapat banyak karyawan yang keluar dari perusahaan maupun pindah tempat kerja. Berikut ini adalah jumlah karyawan yang keluar pada PT. Mataram Sakti Kebumen dalam satu tahun:

**Tabel I-2**  
**Daftar karyawan keluar PT Yamaha Mataram Sakti**  
**Kebumen 2017-2020**

Keterangan	Tahun	
	2017	2020
Periode awal	30	35
Masuk	9	11
Keluar	4	6
Periode akhir	35	40
% Presentase masuk	0,30%	0,45%
% Presentase keluar	0,11%	0,20%

*Sumber: PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen, 2023*

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan yang masuk dan keluar selama satu tahun yaitu dari tahun 2019 hingga 2020 pada karyawan PT. Mataram Sakti menggambarkan presentase masuk dan keluar karyawan yang relatif tinggi, presentase keluar tertinggi ada ditahun 2020.

Hal ini menandakan bahwa tingkat *turnover intention* perusahaan masih tinggi.

Intensi adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya atau penarikan diri seseorang karyawan dari tempat bekerja. Dengan demikian *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Hal ini meliputi pikiran untuk keluar, keinginan mencari pekerjaan lain, dan keinginan meninggalkan organisasi. Karyawan yang melakukan *turnover* biasanya mereka sudah merasa tidak nyaman terhadap pekerjaan yang mereka lakukan pada suatu perusahaan menurut Zeffane (2003) dalam Sivellea Firdaus dkk (2017). Menurut Mobley dalam Tika Nur Halimah dkk (2016) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau menunjang bekerja pindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Adapun yang dijelaskan oleh Mobley (Melky, 2015) mengatakan intensi *turnover* pada karyawan adalah penghentian keanggotaan dalam organisasi oleh individu yang memiliki niat untuk berpindah kerja dengan menerima upah moneter organisasi.

Mahdi dkk., (2012) menjelaskan bahwa intensi *turnover* merupakan keinginan karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah niat atau keinginan keluar karyawan dari pekerjaannya yang sekarang secara sukarela untuk

mendapatkan pekerjaan ditempat lain. Oleh karena itu, penting untuk diteliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya atau *turnover intention* seperti beban kerja, *job insecurity*, dan lingkungan kerja non fisik.

Faktor penyebab *turnover intention* karena adanya keinginan untuk berhenti dari tempat kerja dan memilih berpindah tempat kerja ketempat yang lebih baik. Oleh karena itu berdasarkan observasi yang dilakukan diketahui bahwa terdapat salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* pada PT. Yamaha Mataram Sakti yaitu beban kerja. Sesuai dengan hasil penelitian dari Ni Nyoman Egarini, Ni Luh Putu Eka Yudi Prastiwi (2022). Pegaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan SPBU Desa Lokapaksa Kecamatan Seririt. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Menurut Vanchapo (2020:1) Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja.

Menurut Monika (2018) beban kerja adalah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas dari suatu pekerjaan atau suatu kelompok jabatan yang dilakukan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu. Beban kerja yang berat dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena dapat menyebabkan efek berupa kelelahan baik fisik maupun mental serta reaksi-reaksi emosional yang dapat berupa sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit akan menimbulkan rasa bosan dan monoton.

Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki cara tersendiri dalam mencapai tujuan yang ditentukan pemerintah dengan lebih meningkatkan kesejahteraan dan kinerja pegawai yang ada didalamnya sehingga tercipta satu kesatuan dan memiliki tujuan yang sama yaitu mencapai tujuan perusahaan yang efektif dan efisien sesuai dengan standard. Fenomena beban kerja pada karyawan PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen yaitu karyawan harus bekerja dengan konsisten sesuai pencapaian target yang telah ditentukan dalam perbulannya yaitu harus mampu mendapatkan konsumen sebanyak 15 pembeli atau konsumen, karyawan harus mampu mengambil keputusan dengan cepat,serta menjaga perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Selain beban kerja, terdapat faktor lain yang diduga mempengaruhi turnover intention yaitu job insecurity. Sesuai penelitian dari Hartoko, Yohanes Paulus Wisnu (2018) Pengaruh Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Karyawan Yamaha Sumber Baru Motor Area DIY. Hasil penelitian

ini memberikan bukti yang nyata bahwa, job insecurity yang terdiri dari kondisi pekerjaan, konflik peran, pengembangan karir, dan pusat pengendalian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap turnover intention. Menurut Ayu (2019) Job Insecurity sebagai suatu sumber stress yang melibatkan ketakutan, kehilangan potensi dan kecemasan. Salah satu akibat dari stress tersebut adalah dalam bentuk permasalahan somatis seperti tidak bisa tidur dan kehilangan nafsu atau selera makan. Stress sendiri mempunyai definisi suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Menurut Iskandar & Yuhansyah (2018, p.3) Job Insecurity atau Ketidakamanan kerja adalah persepsi subyektif individu terhadap pentingnya aspek- aspek pekerjaan, pentingnya keseluruhan pekerjaan dan ketidak berdayaan untuk menghadapi berbagai masalah pekerjaan.

Menurut Audina (2018) Job Insecurity merupakan ketidakpastian yang menyertai suatu pekerjaan yang menyebabkan rasa takut atau tidak aman terhadap konsekuensi pekerjaan tersebut yang meliputi ketidakpastian penempatan atau ketidakpastian masalah gaji serta kesempatan mendapatkan promosi atau pelatihan. Job Insecurity merupakan situasi dimana pekerja merasa tidak aman ketika melaksanakan tugasnya dan dapat menyebabkan terjadinya ketegangan pada saat bekerja. Menurut Saputra (2017) Job Insecurity adalah kondisi psikologis seseorang karyawan yang menunjukkan rasa bingung atau merasa tidak aman dikarenakan kondisi lingkungan yang berubah-ubah.



Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen dapat diketahui bahwa terjadinya perasaan stress pada karyawan karena harus mencapai target yang ditentukan perusahaan yaitu dengan menentukan target konsumen yang tepat, melakukan riset pada konsumen, dan harus terus belajar supaya tidak terlalu kaku pada saat menawarkan produk. Hal ini dapat mengakibatkan karyawan banyak yang ingin berpindah tempat kerja ketempat yang tidak ada penentuan target dan adanya gaji yang lebih tinggi.

Faktor lain yang mempengaruhi turnover intention adalah lingkungan kerja non fisik. Sesuai dengan hasil penelitian dari Ni Luh Tesi Riani, Made Surya Putra (2017) Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Turnover Intention Karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan pada Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap turnover intention melalui Turnover Intention Karyawan dengan nilai signifikansi sebesar 0,007. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan (Nitisemito & Alex, 2001). Menurut (Sedarmayanti, 2017) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut (Hasibuan, 2016) lingkungan kerja sebagai berikut: Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi drinya dalam

menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Menurut Sarwoto dalam (Sedarmayanti, 2017) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni : Lingkungan tempat kerja/Lingkungan kerja fisik (physical working environment); dan Suasana kerja/Lingkungan kerja non fisik (Non - Physical Working Environment).

Menurut (Sedarmayanti, 2017), “Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan menurut (Sedarmayanti, 2017) lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap karyawan perusahaan dalam usaha untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap disiplin kerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik dan memuaskan karyawan tentu akan meningkatkan kinerja dari karyawan itu sendiri. Sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas yang dibebankan dengan baik dan penuh tanggung jawab. Demikian juga sebaliknya bila lingkungan kerja kurang memuaskan bagi karyawan menyebabkan karyawan bekerja dalam suasana yang kurang tenang, sehingga akan dapat mempertinggi tingkat kesalahan yang mereka lakukan.

Hal ini dapat dilihat pada PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen bahwa atasan dengan bawahan seperti adanya hubungan yang kurang baik antara

atasan dan bawahan, sehingga membuat para karyawan merasa kurang puas serta kurang nyaman dalam bekerja dan adanya kerja sama dengan rekan kerja saat menyelesaikan tugas kurang baik sehingga dalam bekerja mereka dapat mendapatkan kepuasan yang kurang maksimal tentang pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini dilakukan untuk meneruskan penelitian-penelitian terdahulu dengan mengambil populasi pada karyawan PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen sebagai objek penelitian dan diberi judul “PENGARUH BEBAN KERJA, JOB INSECURITY, DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP TURNOVER INTENTION”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah menunjukkan bahwa *turnover intention* pada PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen masih tinggi yang disebabkan karena adanya keinginan untuk berhenti dari tempat kerja dan berpindah tempat kerja yang lebih baik. Beban kerja pada PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen harus bekerja dengan konsisten sesuai pencapaian target dalam perbulannya yaitu sebanyak 15 konsumen. Pada *job insecurity* terjadinya perasaan *stress* pada karyawan karena harus mencapai target yang ditentukan perusahaan. Pada lingkungan kerja non fisik terdapat hubungan atasan dengan rekan kerja yang kurang baik dan hubungan sesama karyawan kurang baik. Penelitian ini untuk menguji pengaruh beban kerja, *job insecurity*, dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention*, sehingga masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai

berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen?
2. Apakah *job insecurity* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen?
3. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen?
4. Apakah beban kerja, *job insecurity* dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada, supaya penelitian ini tidak melebar pada masalah yang tidak relevan serta agar lebih terarah maka ruang penelitian dibatasi pada:

#### 1. *Turnover Intention*

Menurut Mobley (2011:150), mendefinisikan *turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. *Turnover intention* pada penelitian ini dibatasi pada indikator. Menurut Mobley *et al* dalam Tika Nur Haimah *et all* (2016) Indikator pengukuran *turnover intention* terdiri atas:

- a. Memikirkan untuk keluar (*Thinking of Quitting*)
- b. Pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*)
- c. Niat untuk keluar (*Intention to quit*)

## 2. Beban Kerja

Menurut Munandar (2011), beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Beban kerja pada penelitian ini dibatasi pada indikator beban kerja yang dikemukakan oleh munandar 2010 antara lain :

- a. Target yang harus di capai.
- b. Kondisi pekerjaan.
- c. Penggunaan waktu kerja
- d. Standar pekerjaan.

## 3. *Job Insecurity*

Audina (2018) *Job Insecurity* merupakan ketidakpastian yang menyertai suatu pekerjaan yang menyebabkan rasa takut atau tidak aman terhadap konsekuensi pekerjaan tersebut yang meliputi ketidakpastian penempatan atau ketidakpastian masalah gaji serta kesempatan mendapatkan promosi atau pelatihan. Menurut Audina (2018) Indikator yang dapat mengukur *Job Insecurity* adalah :

- a. Arti pekerjaan itu
- b. Tingkat ancaman yang dirasakan karyawan mengenai aspek-aspek pekerjaan.

#### 4. Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut Siagian 2014 Lingkungan kerja non fisik adalah terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan. Siagian (2014:61) mengemukakan bahwa indikator lingkungan kerja non fisik terdiri dari beberapa indikator yaitu :

- a. Hubungan rekan kerja setingkat.
- b. Hubungan atasan dengan karyawan.
- c. Kerjasama antar karyawan.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Mataram Sakti Kebumen.
2. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* pada karyawan Mataram Sakti Kebumen.
3. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* pada karyawan Mataram Sakti Kebumen.
4. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, *job insecurity*, dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* pada karyawan Mataram Sakti Kebumen.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan penjelasan sebagai berikut:

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan khususnya di bidang sumber daya manusia dalam kaitannya beban kerja, *job insecurity* dan lingkungan kerja non fisik.
2. Penelitian ini merupakan tambahan informasi bagi pembaca yang berkepentingan dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan gambaran bagi manajemen PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen mengenai sejauh mana pengaruh beban kerja, *job insecurity* dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* karyawan pada karyawan PT. Yamaha Mataram Sakti Kebumen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan manajemen PT. Mataram Sakti Kebumen dalam menetapkan kebijakan untuk menurunkan *turnover intention* dengan melihat beban kerja, *job Insecurity* dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* karyawan pada karyawan PT. Mataram Sakti Kebumen.