

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Sistem transportasi udara di Indonesia semakin berperan dalam pengembangan perekonomian merupakan kewenangan transportasi udara untuk dapat melayani seluruh wilayah nusantara terutama dalam kaitannya dengan percepatan arus informasi, barang, penumpang dan lain sebagainya. Bandar udara yang selanjutnya disingkat Bandara merupakan prasarana pendukung transportasi udara yang sangat penting karena daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau melalui jalur transportasi darat kini dapat diatasi melalui jalur transportasi udara untuk berhubungan dalam bidang ekonomi, pemerintahan, pariwisata dan lain-lain.

Terdapat banyak jenis pekerjaan yang ada di bandara, seperti personel teknik bandara, personel elektronika bandara, personel listrik bandara, personel mekanikal bandara, personel pengatur pergerakan pesawat udara (*Apron Movement Control/AMC*), personel peralatan pelayanan darat pesawat udara (*Ground Support Equipment operator/GSE operator*), personel pemandu parkir pesawat udara (*marshaller*), personel pelayanan garbarata (*aviobridge operator*), personel pelayanan pendaratan helikopter (*Helicopter Landing Officer/HLO*), dan personel pengatur beban muatan helikopter (*Helicopter Load Master/HLM*). (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/302/V/2011 Bab II Pasal 2 Butir 1).

Bandara Silampari sendiri merupakan Bandara di Kota Lubuklinggau yang beralamatkan di Jl. Lapter, Kel. Air Kuti, Lubuklinggau Timur I, Kota Lubuklinggau yang mulai aktif beroperasi kembali pada tahun 2015 setelah terhenti beberapa kali karena keterbatasan dana operasional. Perkembangannya saat ini, Bandara Silampari senantiasa mengembangkan sarana dan prasarana demi menjamin pemberian layanan terbaik yang mengutamakan keselamatan dan kepuasan para pelanggan. Salah satu posisi vital yang harus ada di bandara adalah *Aviation Security (AVSEC)*, *Aviaton Security (AVSEC)* sendiri ialah Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (SKTP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9).

Tugas-tugas dari *Aviation Security (AVSEC)* sendiri menurut surat keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. Skep /40/II/1995 petunjuk pelaksanaan keputusan menteri perhubungan No : 14 tahun 1989 tentang penertiban penumpang, barang, dan kargo yang diangkut pesawat udara sipil. Beberapa di antaranya adalah : (i) pemeriksaan dokumen, (ii) pemeriksaan penumpang, bagasi, dan bagasi kabin, (iii) pemeriksaan awak pesawat, (iv) penanganan senjata, (v) penanganan penumpang khusus, (vi) penanganan bahan dan barang berbahaya, (vii) pengawasan, dan lain-lain. Dari beberapa tugas di atas dapat kita ketahui bahwa *Aviation Security (AVSEC)* merupakan pekerjaan yang berat, sehingga dapat menimbulkan beberapa masalah, di antaranya kelelahan kerja, stres kerja, sampai dengan *turnover intention* pada para pegawai.

Petugas *Aviation Security* (AVSEC) di Bandara sering kali mengalami kerja lembur, hal tersebut terjadi karena beberapa hal seperti terjadi *delay* pada penerbangan, piket kantor yang mengharuskan para pegawai menjaga lingkungan Bandara di saat Bandara sudah tutup, dan lain-lain sebagainya. Dari beberapa permasalahan yang ada, peneliti akan berfokus pada permasalahan *turnover intention*, permasalahan tersebut dipilih karena sesuai dengan ciri topik yang baik, salah satunya *urgent* untuk diteliti yang berarti penting untuk segera diselidiki pada waktu ini. Banyak topik yang juga perlu diteliti namun belum cukup mendesak untuk ditangani baik dari segi jangkauan kegunaannya maupun dari segi keterlaksanaan prosedurnya (Azwar, 2004).

Perkembangan organisasi dewasa ini menemui permasalahan dalam hal perputaran karyawan. Hal ini dapat mengakibatkan permasalahan dalam organisasi yang pada kenyataannya terdapat banyak konsekuensi negatif dalam organisasi jika tingkat *turnover* karyawan tinggi (Randhawa, 2007). Perpindahan karyawan (*employee turnover*) adalah suatu fenomena yang sering terjadi dalam sebuah bisnis, yang dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dan masuk di sebuah organisasi (Witasari, dalam Putra *et al.*, 2015). *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi (Putra *et al.*, 2015)

Arti *intention* adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela. *Turnover intention* menurut Mobley (1986) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja lain menurut pilihannya sendiri. *Turnover intention* (keinginan berpindah kerja) merupakan kecenderungan atau intensitas individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan dan di antaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Ronald dan Milkha, 2014). Dari keseluruhan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *turnover intentions* pada dasarnya adalah keinginan untuk meninggalkan (keluar) dari perusahaan atau organisasi, namun belum sampai pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya.

Mobley (1986) menyatakan bahwa *turnover intention* tergantung dari tiga aspek, aspek yang pertama yaitu pikiran untuk keluar dari perusahaan (*Thinking of Quitting*), karyawan memiliki beberapa pikiran untuk berhenti dari pekerjaannya pada perusahaan dan menarik diri dari perusahaan. Hal lain yang akan dilakukan karyawan seperti membanding-mbandingkan apa yang diperoleh di perusahaan oleh teman di perusahaan lain. Aspek yang kedua yaitu intensi untuk mencari pekerjaan lain (*Intention to Search*), karyawan melakukan usaha-usaha seperti melihat-lihat lowongan pekerjaan melalui berbagai media informasi yang tersedia ataupun menanyakan informasi lowongan pekerjaan di luar perusahaan tempatnya bekerja. Aspek yang ketiga yaitu intensi untuk keluar dari perusahaan (*Intention to Quit*), karyawan mulai

menunjukkan perilaku-perilaku tertentu yang menunjukkan keinginannya untuk keluar dari perusahaan. Misalnya memiliki niat untuk mengundurkan diri dan mulai dapat memastikan dirinya untuk berhenti dari perusahaan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan (Putra dkk, 2015) di PT. Autobagus Rent Car Bali mendapatkan hasil bahwa karyawan di perusahaan tersebut mengalami *turnover intention* yang tinggi, hal ini juga ditandai dengan banyaknya karyawan di perusahaan tersebut yang telah mengundurkan diri sebanyak 40 orang, hal ini tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang masuk yaitu sebanyak 7 orang. *Survey Work Asian* yang dikutip dari Amirullah (2011), pada tahun 2007/2008 survey yang dilakukan konsultan SDM Watson Wyatt di 11 negara Asia-Pasifik, termasuk Indonesia mengungkapkan 51% karyawan di Indonesia melakukan pindah kerja.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 5 Februari 2018 kepada 5 pegawai *Aviation Security* (AVSEC) Bandara Silampari Kota Lubuklinggau, diperoleh informasi bahwa mereka sering berfikir untuk berhenti dari pekerjaan mereka dan mencari alternatif pekerjaan lain, hal ini juga diperkuat dengan perilaku mereka yang sering membuka lowongan-lowongan pekerjaan lewat sosial media ataupun surat kabar dan mereka juga sering membandingkan pekerjaan mereka dengan pekerjaan teman mereka yang berada di perusahaan lain dan juga mereka, hal tersebut juga senada dengan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Mobley (1986) yaitu aspek *thinking of quitting* dimana karyawan tersebut memiliki beberapa pikiran untuk berhenti dari pekerjaannya pada perusahaan dan menarik diri dari perusahaan, dan aspek *intention to search* yang dimana berarti karyawan memiliki intensi untuk mencari

pekerjaan lain, dan untuk aspek *Intention to Quit* yang dimana karyawan mulai menunjukkan perilaku-perilaku tertentu yang menunjukkan keinginannya untuk keluar dari perusahaan tidak teramati oleh peneliti, karena jika karyawan disana menunjukkan perilaku-perilaku tertentu seperti malas-malasan melakukan pekerjaan mereka, mereka akan langsung ditegur oleh atasan mereka.

Permasalahan yang ada tentu dapat mempengaruhi kinerja pegawai AVSEC baik secara langsung maupun tidak langsung jika tidak cepat diselesaikan, mengingat bahwa AVSEC merupakan salah satu bagian vital yang berkaitan dengan keamanan di dalam sebuah Bandara. Karyawan diharapkan memiliki *turnover intention* yang rendah karena hal tersebut merupakan salah satu indikasi bahwa perusahaan berhasil mengelola sumber daya manusianya dengan baik. Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang penting disebuah organisasi.

Organisasi perlu mengatur sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya secara efektif, dengan senantiasa melakukan investasi untuk penerimaan, penyeleksian dan mempertahankan sumber daya manusia yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan (Anis dkk, 2003). Pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan dari organisasi adalah suatu fenomena penting dalam suatu organisasi, ada kalanya pergantian karyawan memiliki dampak positif, namun sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh kurang baik bagi organisasi (Nasution, dalam Putra dkk, 2015).

Mobley (1986) menyatakan bahwa banyak faktor yang menyebabkan karyawan berpindah dari tempat kerjanya namun faktor determinan keinginan untuk berpindah

diantaranya adalah kepuasan kerja, pada tingkat individual, kepuasan merupakan variable psikologis yang paling sering diteliti dalam suatu model *turnover intention*, faktor selanjutnya adalah komitmen organisasi dari karyawan dan faktor individual. Berdasarkan faktor-faktor yang telah disebutkan, peneliti akan berfokus pada faktor kepuasan kerja. Alasan peneliti memilih faktor kepuasan kerja karena ketidakpuasan kerja sering diidentifikasi sebagai suatu alasan yang penting yang menyebabkan individu meninggalkan pekerjaannya. Alasan lain peneliti memilih faktor kepuasan kerja adalah karena kepuasan kerja merupakan faktor utama terhadap pemicu timbulnya *turnover intention* hal ini juga dapat dilihat berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka semakin rendah tingkat *turnover intention* (Tett & meyer, dalam Putra dkk, 2015).

Robbins (2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sebuah perasaan positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakteristik- karakteristiknya yang cukup luas. Wexley dan Yulk (dalam As'ad, 2000) mendefinisikan kepuasan kerja adalah cara seorang pekerja mengerjakan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya yang didasarkan atas aspek-aspek pekerjaannya yang bermacam-macam. Selain itu Wether & Davis (dalam Anis dkk, 2003) mendefenisikan kepuasan kerja sebagai perasaan karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu perasaan senang atau tidak senang dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya. Sejalan dengan hal tersebut Handoko (2001) mengatakan kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang

menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang dalam memandang pekerjaannya. Aspek-aspek kepuasan kerja menurut Robbins (2015), kesempatan, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Mobley (1977) menyatakan bahwa karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan merasa senang dan bahagia dalam melakukan pekerjaannya dan tidak berusaha mengevaluasi alternatif pekerjaan lain. Mobley (1977) ketidakpuasan kerja diterjemahkan menjadi pemikiran untuk berhenti karena dengan berhenti dari pekerjaannya saat ini, pekerja tersebut berharap akan mendapat pekerjaan lain yang dapat memberikan kepuasan kerja yang lebih baik.

Suwandi dan Indriantoro (dalam Ikhwanto, 2015) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap intensi *turnover*. Kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya mempunyai pengaruh terhadap keinginan berpindah kerja. Karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah, kurang bahagia, dan tidak termotivasi dengan pekerjaannya sehingga meningkatkan keinginan untuk berpindah kerja.

Dari uraian di atas maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* pada pegawai *Aviation Security (AVSEC)* Bandara Silampari Kota Lubuklinggau?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka penelitian ini untuk menguji hubungan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* pada pegawai *Aviation Security* (AVSEC) Bandara Silampari Kota Lubuklinggau.

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik dari segi teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian yang dapat penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dapat memberikan masukan bermanfaat bagi ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi, dengan mengungkap lebih jauh tentang kepuasan kerja dan *turnover intention* serta hubungan antara kedua konsep tersebut.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagi perusahaan, secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan kepada pihak pemimpin organisasi atau perusahaan untuk lebih memberikan dorongan kepada seluruh pegawai atau karyawan dalam bekerja agar tercipta kepuasan kerja terhadap karyawannya sehingga dapat mengurangi tingkat *turnover intention* pada para pegawai. Diharapkan juga hasil penelitian ini mampu memberikan informasi kepada pihak pemimpin organisasi

atau perusahaan agar mengetahui adanya kepuasan kerja dan *turnover intention* pada para pegawai.

- b. Bagi pegawai, secara praktis hasil penelitian ini diharapkan sebagai pengetahuan bagi pegawai untuk dapat mengembangkan karir dan mengatualisasikan diri di dunia kerja serta menyeimbangkan perannya di perkerjaan dan di luar pekerjaan, meningkatkan kepuasan kerja dan menurunkan tingkat *turnover intention* bagi para pegawai.