

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan kegiatannya untuk mencapai tujuan, sebuah perusahaan memiliki beberapa faktor pendukung. Salah satunya adalah sumber daya manusia. Pencapaian tujuan perusahaan bergantung pada seberapa baik atau buruknya dalam mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada. Saeka dan Suana (2016) mengatakan bahwa sumber daya manusia berperan penting dalam organisasi, tanpa didukung dengan sumber daya manusia yang baik maka suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuannya. Manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari manajemen yang mengelola dan mengorganisasi sumber daya manusia. Sehingga nantinya dapat menghasilkan karyawan yang baik untuk pekerjaannya.

Karyawan merupakan faktor penting dalam produktivitas perusahaan, karena menyangkut pencapaian tujuan perusahaan. Ketika karyawan melakukan kinerjanya dengan baik, perusahaan akan memberikan balas jasa atas kinerja yang sudah diberikan karyawan terhadap karyawan. Pemberian balas jasa akan kinerja karyawan tersebut sebagai bentuk apresiasi yang menjadi ukuran Kepuasan Kerja Karyawan.

Menurut Stephen P Robbins (2015:327) Kepuasan Kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif.

Hasibuan (2011:202) mengemukakan : “Kepuasan Kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Kepuasan di dalam pekerjaan didefinisikan sebagai perasaan puas dan menikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian atas hasil kerja, penempatan atau promosi jabatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja. Sementara kepuasan kerja di luar pekerjaan adalah kepuasan yang dinikmati di luar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya agar dapat memenuhi kebutuhan. Dengan demikian, kombinasi kepuasan dalam dan luar pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dicerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya”.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan senang dan puas terhadap pekerjaannya, karena adanya pujian atas hasil kerja, promosi jabatan serta balas jasa dari pekerjaan yang diterima. Karyawan yang memperoleh kepuasan kerja akan menunjukkan komitmen dan kesetiaannya kepada perusahaan, dan bagi karyawan yang tidak puas akan berpengaruh kepada tingkat keluarnya karyawan, tingkat absensi dan lain sebagainya. Ketidakpuasan kerja menjadi salah satu alasan penyebab *Turnover intention*.

*Turnover* dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *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. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi (Witasari, 2009:14). Sedangkan Dharma (2013:1) mendefinisikan *turnover intention* sebagai derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan

yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang. Perusahaan akan melakukan proses recruitment karyawan untuk menggantikan karyawan yang keluar, yang kemudian akan diikuti dengan proses training untuk melatih karyawan-karyawan baru. Hal-hal tersebut akan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Di satu sisi, *turnover* merupakan kriteria yang cukup baik untuk mengatur stabilitas dan mencerminkan kinerja perusahaan. Perpindahan karyawan dibutuhkan bagi perusahaan pada karyawan yang memiliki produktivitas kerja rendah (Yuliasia, 2012).

Faktor lain yang menjadi penyebab *Turnover Intention* adalah adanya beban kerja. Dalam penelitian (Rosyad 2017) bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* karyawan jadi apabila beban kerja tinggi maka kecenderungan karyawan meninggalkan perusahaan tinggi. Beban kerja harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena merupakan factor yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Menurut Sunarso (2010:46), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Dimana beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental.

Beban kerja dapat disimpulkan sebagai sejumlah proses atau kegiatan yang harus 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.

PT VADS Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa Teknologi Informasi dan Perhubungan (ICT) dan Bisnis Alih Daya (BPO). Perusahaan ini menyediakan jasa call center di Indonesia. Karena bergerak dibidang jasa Call Center, PT VADS bekerjasama dengan

beberapa mitra perusahaan untuk memberikan layanan dan solusi kebutuhan bisnis. Dalam pemenuhan kebutuhan mitra perusahaan tersebut, PT VADS menangani salah satu project yaitu telemarketing.

Tugas telemarketing adalah menawarkan produk perusahaan pada pelanggan melalui telepon . Dalam pemenuhan target perusahaan, karyawan dibebankan dengan target kerja yang cukup tinggi. Karena setiap harinya karyawan marketing dituntut untuk melayani dan melakukan penjualan kepada pelanggan. Pekerjaan telemarketing sama halnya dengan berjualan sebuah produk pada umumnya, dimana karyawan harus memiliki *sales skill* untuk menarik minat pelanggan untuk membeli produknya. Oleh karena itu karyawan telemarketing harus memiliki kemampuan dalam menghadapi tekanan terhadap target penjualan yang telah dibebankan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan telemarketing di PT VADS Indonesia. Selain itu, tujuan penelitian ini adalah agar perusahaan dapat meningkatkan pengelolaan sumberdaya manusia di dalamnya, sehingga karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kepuasan kerja dan beban kerja terhadap intensitas *turnover* karyawan dengan Judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Telemarketing”**

## 1.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya pelebaran pokok masalah agar peneliti lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.2.1 Variabel bebas yang diteliti adalah kepuasan kerja dan beban kerja.

1.2.2 Variabel terikat yang diteliti dibatasi pada *turnover intention* karyawan.

1.2.3 Penelitian ini dilakukan di PT. VADS INDONESIA Yogyakarta bagian project telemarketing pada karyawan dengan masa kerja kurang lebih 1 tahun.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka Perumusan Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Telemarketing PT VADS Indonesia.

1.3.2 Pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan Telemarketing PT VADS Indonesia.

1.3.3 Pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan Telemarketing PT VADS Indonesia.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1.4.1 Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Telemarketing di PT VADS Indonesia

1.4.2 Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan telemarketing PT VADS Indonesia

1.4.3 Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan telemarketing PT VADS Indonesia.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dijabarkan menjadi manfaat praktis dan teoritis, berikut uraiannya.

#### 1.5.1 Manfaat Praktis

##### 1.5.1.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kelengkapan hasil penelitian mahasiswa.

#### 1.5.1.2 Bagi Perusahaan

Sebagai masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawannya dan memperhatikan beban kerja karyawan serta menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai tujuan perusahaan pada PT. VADS INDONESIA Cabang Yogyakarta.

#### 1.5.1.3 Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan refrensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

### 1.5.2 Manfaat Teoritis

#### 1.5.2.1 Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun refrensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

#### 1.5.2.2 Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan teori dengan kenyataan yang terjadi pada perusahaan, sehingga nantinya dapat diketahui sejauh mana pengetahuan teori dapat diterapkan dalam praktek pada perusahaan.

### 1.6 Kerangka Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini, maka dibuatlah kerangka penulisan yang terdiri dari lima bab, yang tersusun sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai landasan teori yang terdiri dari kepuasan kerja, beban kerja dan *Turnover Intention*. Pada bab ini juga menjelaskan penelitian-penelitian terdahulu dan hipotesis.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai lokasi penelitian, populasi dan sample, teknik pengambilan sample, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan kesulitan-kesulitan yang timbul selama penelitian sekaligus pemecahan masalahnya.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai deskripsi responden, analisis data dan pembahasan (mencakup metode penelitian pada bab III, perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ditentukan, pembuktian hipotesis, serta jawaban atas pertanyaan pada perumusan masalah).

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisa yang dilakukan pada bagian sebelumnya dan sekaligus menjawab pertanyaan pada rumusan masalah. Bab ini juga berisi tentang saran yang dibuat berdasarkan dasar teori berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis dan ditujukan kepada instansi atau para peneliti dalam bidang sejenis yang ingin melanjutkan atau mengembangkan.