

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan komponen yang sangat penting dan menentukan keberhasilan untuk mencapai sebuah tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut diperoleh kemauan, kemampuan dan sikap pegawai baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil kerja yang dilakukan bisa sesuai dengan tujuan organisasi. Salah satu organisasi yang memerlukan sumber daya manusia yang berkompetitif yaitu PT PLN (Persero).

PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan perusahaan memiliki negara di Indonesia yang bergerak dibidang kelistrikan. Nama yang disebutkan yaitu Perusahaan Listrik Negara Persero. PLN bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pelayanan Kelistrikan di Indonesia, termasuk pembangkitan, transmisi, dan distribusi listrik. Di PT PLN (Persero) Cabang Lhokseumawe, keberhasilan dalam menyediakan layanan kelistrikan yang handal bagi seluruh masyarakat Lhokseumawe tidak hanya tergantung pada infrastruktur teknis, tetapi juga sangat bergantung pada kepuasan dan retensi karyawan. Adapun, kesejahteraan dan motivasi karyawan dapat menjadi kunci dalam mencapai tujuan perusahaan.

Seiring dengan meningkatnya kompleksitas industri kelistrikan dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, PT PLN Persero Cabang Lhokseumawe menghadapi tantangan untuk memastikan bahwa timnya tetap terdiri dari individu yang berdedikasi dan kompeten. Oleh karena itu, perusahaan ini secara proaktif

memahami dan mengelola faktor-faktor yang dapat mempengaruhi “*turnover intention*” karyawan.

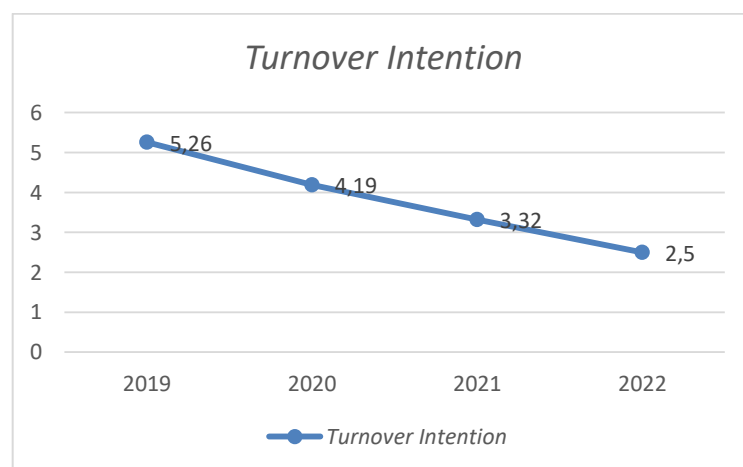
Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi merupakan ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi adanya masalah yang mendasar pada organisasi. Organisasi cenderung berdampak ketika tingkat *Turnover intention* semakin tinggi akan mengakibatkan masalah yang serius sehingga dampak dirasakan oleh perusahaan adalah sulitnya mendapat kualitas dan kemampuan yang sesuai dengan kualifikasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan, serta dibutuhkan banyak waktu dan biaya dalam perekrutan karyawan baru (Waspodo, Handayani, and Paramita 2013). Perputaran (*turnover*) adalah pengunduran diri permanen secara sukarela maupun tidak sukarela dari suatu organisasi (Audina and Kusmayadi 2018). Sedangkan menurut (Handoko & Rambe 2018) Keinginan (*intention*) adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu.

Sementara *turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ketempat kerja yang lain (Hanum *et al.* 2023). Sehingga Karyawan yang keluar (*turnover*) sendiri dapat dibagi menjadi tiga yaitu: pemutusan hubungan kerja secara sukarela oleh karyawan (berhenti), pemutusan hubungan kerja tanpa sebab (PHK), dan termasuk pemutusan paksa dengan sebab (pemecatan) (Andriani, Ahman, and Santoso, 2021). Dapat dikatakan penyebab terjadinya *turnover* adalah usia, keluarga, sikap kerja yang negatif, emosi, suasana hati, dan juga interaksi negatif dengan rekan kerja dan supervisor (Robbins & judge, 2021) . Adapun karyawan di PT PLN (Persero) Cabang Lhokseumawe berkisar 160 karyawan.berikut ini:

Tabel 1.1
Bagian jabatan karyawan PT PLN (Persero) Cabang Lhokseumawe

NO	Bagian	Jumlah
1	Supervisor Dasar	1
2	Supervisor Atas	16
3	Admitrasi keuangan	5
4	Admitrasi umum	16
5	Supervisor niaga	14
6	Pejabat pemasaran & perencanaan	17
7	Penjabat transaksi energi dan listrik	21
8	Jabatan jaringan & kontruksi	35
9	Penyaluran aliran listrik	15
10	Lain – lain	20
Jumlah		160

PT PLN (Persero) Cabang Lhokseumawe yang berlokasi di JL Merdeka, No. 2, Cunda lhokseumawe, Nanggroe Aceh Darussalam. Tingginya *turnover intention* pada PT PLN terlihat dari adanya perpindahan karyawan selama periode 2019-2022.



Gambar 1.1 Turnover Intention

Sumber : diolah oleh PT PLN (Persero) Cabang lhokseumawe.

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa pada PT. PLN (Persero) cabang Lhoseumawe terjadinya *turnover* tertinggi pada periode 2019 sebesar 5,26%, hal ini menunjukkan bahwa tingginya keinginan untuk melakukan perpindahan tempat kerja pada PT PLN (Persero) Cabang Lhokseumawe. Hal ini, mengindikasikan adanya upaya yang berhasil dilakukan oleh PLN dalam mempertahankan karyawan. Karyawan yang keluar (*turnover intention*) kebanyakan disebabkan oleh keluarga misalnya ketika nikah maka istri mengikut suaminya berpindah kerja dan adapun juga disebabkan lingkungan misalnya jarak dengan perkantoran jauh, sehingga memilih tempat pekerjaan yang dekat dengan rumahnya. Adapun banyak juga faktor yang mempengaruhi *turnover intention* diantaranya adalah komitmen organisasi, kepuasan kerja dan stres kerja (Paat, Tewel, and Jan, 2017)

Komitmen organisasi menjadi salah satu komponen yang penting untuk diperhatikan perusahaan terhadap karyawannya. Komitmen organisasi adalah sebuah perilaku bersifat penting yang berguna untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai bagian dari perusahaan. (Su'ada, Hadi, and Suryoko, 2021). Setiap karyawan yang mempunyai komitmen terhadap organisasi cenderung akan menunjukkan sikap semangat dalam bekerja serta loyal terhadap perusahaan, komitmen organisasi yang tinggi akan menimbulkan energi yang positif dalam melakukan hal – hal demi organisasi.

Organisasi yang mampu memberikan perhatian yang penuh dan membuat karyawan percaya terhadap organisasi akan memperoleh komitmen organisasi. Komitmen organisasi akan membuat karyawan setia pada organisasi dan bekerja dengan baik untuk kepentingan organisasi. Keadaan ini sangat baik bagi pencapaian tujuan organisasi karena organisasi mendapat dukungan penuh dari anggotanya sehingga dapat berkonsentrasi secara penuh pada tujuan yang diprioritaskan. Setiap anggota perusahaan memiliki komitmen organisasi yang tinggi mampu membuat seseorang berusaha mempertahankan statusnya didalam perusahaan.

Fenomena yang terjadi pada PT PLN persero Cabang Lhokseumawe terdapat indikasi bahwa komitmen organisasi yang dialami oleh pegawai disebabkan ketika keterikat kerja antar karyawan terhadap perusahaan yang rendah, aturan yang telah dibuat dari pihak perusahaan tidak terealisasikan dengan baik, seperti hak yang seharusnya karyawan dapatkan tetapi mereka menerimanya tidak sesuai waktu yang disepakati.

Hasil penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* (Jariyah and Swasti 2022; Monika and Nurmaya 2021; Paat, Tewal, and Jan, 2017). Artinya bahwa semakin tinggi tingkat komitmen organisasi maka semakin rendahnya keinginannya untuk pindah dari tempat kerjanya begitu pula sebaliknya.

Selain, komitmen organisasi, kepuasan kerja juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Kepuasan kerja

karyawan yang ketidakpuasan dalam bekerja akan membawa dampak yang kurang menguntungkan baik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Hasan & Suhermin, 2020). Jika kepuasan kerja karyawan tidak puas dengan material yang diberikan oleh perusahaan maka dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar dari tempatnya bekerja dan mencoba untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik. Dalam hal tersebut penting memperhatikan kepuasan karyawan agar tingkat kepuasan tinggi maka kinerja karyawan akan meningkat pula maupun sebaliknya. Hal ini, berdampak kurang menguntungkan bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri.

Penelitian sebelumnya telah menunjukan bahwa kepuasan kerja yang tinggi sangat memungkinkan untuk mendorong terwujudnya tujuan sifat menantang dari pekerjaan, penghargaan, dan kondisi kerja semuanya berdampak pada kepuasan karyawan perusahaan, sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah akan menyebabkan kemungkinan kurang efektifnya jalan organisasi. (Hanum *et al.* 2023).

Fenomena kepuasan kerja yang terjadi di PT PLN (Persero) Cabang Lhokseumawe terkait kepuasan kerja yang rendah, walaupun perusahaan menaruh perhatian yang lebih terhadap karyawannya. Kepuasan kerja yang rendah ditunjukkan kelambatan dalam pembuatan laporan kerjanya yang dipengaruhi oleh kompensasi. Para karyawan merasa kompensasi yang terima tidak sesuai dengan harapan pegawai. Dalam hal tersebut pegawai akan merasa tidak puas dengan

pekerjaannya. Selain komitmen organisasi dan kepuasan kerja ada juga menjadi faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu stres kerja.

Stres kerja merupakan kondisi yang timbul akibat tekan berlebihan yang dialami oleh karyawan (Lestari, 2022) stres kerja menekan atau rasa tertekan yang dialami oleh pegawai khususnya dalam menghadapi pekerjaan artinya bahwa perasaan tertekan tersebut harus diminalisir dan sesuai dengan indikator dalam penelitian ini. Stres kerja diberikan pertanyaan / pernyataan positif dan jika jawaban dari para responder adalah negatif berarti para pegawai cenderung kurang stres. Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi suatu organisasi terutama keterikatannya dengan kinerja karyawan. Kinerja yang baik atau tinggi dapat membantu organisasi meningkatkan kinerjanya (Gaffar, 2012)

Dampak yang sangat merugikan diri adalah adanya gangguan kecemasan (stres). Stres kerja merupakan kondisi seseorang yang tertekan karena ketidakmampuan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan (Andiani and Telagawathi 2020). Dampak negatif stres kerja dengan tingkat yang tinggi akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan yang dratis (Fauzi *et al.* 2022). Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan dari karyawan, sehingga dampak psikologis yang paling sederhana dari adanya stres karyawan adalah dapat berwujud pada perilaku negatif ditempat kerja, meningkatnya absensi, dan berhenti dari pekerjaan. Stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan dimana pada saat karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan berimplikasi terhadap *turnover intention* (Fauzi *et al.* 2022) (Sanjaya 2022)

Fenomena yang terjadi pada PT PLN Persero Cabang Lhokseumawe terdapat indikasi bahwa stres kerja yang dialami oleh pegawai disebabkan terlalu banyak tugas yang diberikan kepada para karyawan pada waktu yang kurang tepat dan karyawan masih kurang nyaman dalam bekerja. Hal itu, terlihat dengan karyawan tidak sabaran, baik dalam sosialisasi maupun saat menghadapi keluhan masyarakat, lekas marah, sensitif atau mudah tersinggung, bersikap apatis, kurang konsentrasi dalam memberikan pelayanan, peka terhadap kritik yang ditunjukkan pada diri dan produktivitas kerja rendah atau turun.

Hasil penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* (artinya bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja maka semakin tinggi juga tingkat *turnover intention* karyawan yang terjadi sementara hasil penelitian lainnya menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negative terhadap *turnover intention*) (Fauzi *et al.* 2022) (Sanjaya 2022).

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada PT PLN (Persero) Cabang Lhokseumawe**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT PLN (Persero) cabang Lhokseumawe?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT PLN (Persero) cabang Lhokseumawe?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT PLN (Persero) cabang Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen Organisasi terhadap *turnover intention* pada PT PLN (Persero) cabang Lhokseumawe?
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada PT PLN (Persero) cabang Lhokseumawe?
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada PT PLN (Persero) cabang Lhokseumawe?

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat berguna untuk beberapa hal sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat menambah wawasan yang lebih luas dan dapat mengimplementasikannya dalam bidang sumber daya manusia serta dapat mengasah ilmu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

- b. Dapat bermanfaat bagi rekan – rekan mahasiswa dalam menyusun skripsi dapat di jadikan sebagai sumber informasi yang melakukan.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak perusahaan PT PLN (Persero) Cabang Lhokseumawe terkait faktor – faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yang nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi guna meningkatkan komitmen organisasi yang dapat meminimalisir terjadinya *turnover intention*.