

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Globalisasi telah memberikan tantangan baru bagi dunia. Saat ini era globalisasi menduduki revolusi industri 4.0. Era globalisasi 4.0 menuntut semua sistem untuk lebih *modern*, dimana manusia juga dituntut untuk dapat segera beradaptasi dengan lingkungan kerja yang memerlukan kecepatan, adaptif, keterampilan, dan kolaboratif. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk dapat bersaing lebih kompetitif lagi baik dari segi sistem pengelolaan maupun sistem manajemen sumber daya. Dimana pernyataan tersebut tidak lagi menjadikan gedung, mesin atau properti lainnya menjadi sebuah aset ekonomi yang krusial bagi perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Senamo (dalam Sutrisno, 2009) yang mengatakan bahwa aset ekonomi semakin tidak lagi bersifat fisik, seperti gedung, mesin atau properti lainnya, tetapi bersifat mental intelektual, seperti persepsi pasar, hubungan, citra perusahaan, citra merek, hak paten, kredibilitas, visi, dan pengetahuan khusus.

Ndraha (dalam Sutrisno, 2009) mengatakan bahwa sumber daya yang berkualitas tinggi adalah mereka yang mampu menciptakan bukan hanya nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi, seperti: *intelligence*, *creativity*, dan *imagination*. Akan tetapi, realita di lapangan menunjukkan banyak negara yang belum bisa maksimal mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki, sehingga masih berupa potensi. Salah satu contoh negara tersebut yakni Indonesia, yang masuk dalam kategori negara berkembang. Dimana menurut data yang dikeluarkan oleh IMF (*The International Monetary Fund*) pada tahun 2018 yang dimuat dalam harian

Kompas.com, menunjukkan bahwa Indonesia termasuk ke dalam jajaran beberapa negara berkembang di kawasan Asia.

Perusahaan bertanggung jawab penuh terhadap SDM yang dimilikinya. Perusahaan memiliki kewajiban untuk dapat mengembangkan para pekerjanya dan juga memperhatikan kesejahteraan karyawan. Namun jika kesejahteraan karyawan tidak dapat dipenuhi dan pengembangan sumber daya manusianya juga sangat minim, tentunya hal ini akan berdampak serius terhadap perusahaan. Salah satu dampaknya yakni *turnover* atau perputaran karyawan. Saat ini *turnover* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Berbagai dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya *turnover* pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga butuh waktu serta biaya lagi dalam merekrut karyawan baru (Putradiarta 2016, dalam Rahayuningsih, 2018).

Berdasarkan data survey dari Hay Group menunjukkan bahwa rasio tingkat *turnover* karyawan secara global terus meningkat pada tiap tahunnya (Laporan Hasil Survey Hay Group, 2014).

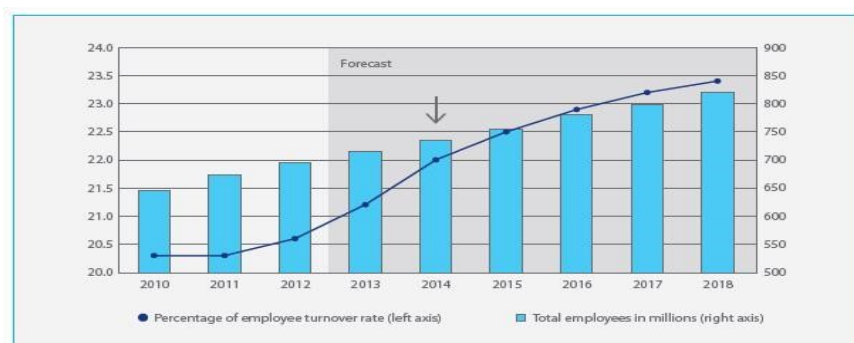


Fig. 2 Global turnover and number of employees  
Source: Hay Group Cebr analysis

## Gambar 1

### Grafik Trend Turnover di Dunia (2010-2018)

Dari grafik di atas, dapat dilihat bahwa selama kurun waktu 8 tahun terjadi peningkatan rasio *turnover* sebesar 23,5% dengan peningkatan paling besar terjadi pada tahun 2014 dimana ratio *turnover* sebesar 22%. Dengan kembalinya pertumbuhan ekonomi membuat para pencari kerja di seluruh dunia mencari peluang pekerjaan baru. Tingkat pertumbuhan rasio *turnover* meningkat lebih cepat di Negara Berkembang daripada Negara Maju. Perputaran karyawan dikatakan normal apabila berkisar antara 5% - 10% dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% (Gillies, 1989 (dalam Susilo, 2019)

Tren *turnover* di Indonesia menurut laporan *Michael Page* Indonesia (2015) menunjukkan hasil bahwa 72% responden yang diteliti menyatakan akan mengubah pekerjaan mereka selama 12 bulan ke depan. Jika tingkat *turnover* di suatu perusahaan tinggi, perlu adanya perbaikan kondisi kerja dan cara pembinaannya, jika tidak hal ini akan berdampak pada perusahaan. Adapun dampak pada perusahaan dapat disebutkan antara lain biaya perekrutan atau penarikan karyawan yang tinggi, biaya pelatihan karyawan baru yang tinggi, hingga bertambahnya beban karyawan dan lembur karyawan (Ridlo, 2012).

*Turnover* merupakan kenyataan akhir yang dihadapi oleh perusahaan yang berupa jumlah karyawan yang keluar atau meninggalkan perusahaan pada periode tertentu. Sedangkan *turnover intention* merupakan kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya (Bluedorn, 2011 dalam Pranowo, 2016). Yang artinya *turnover* merupakan salah satu bentuk fenomena yang tidak dapat dihindari oleh semua perusahaan.

*Turnover* dapat terjadi pada pekerja di seluruh perusahaan di Indonesia, tidak terlepas di Jawa Timur. Tren *turnover* saat ini salah satunya dapat terjadi di perusahaan Farmasi dan tepatnya pada karyawan yang bekerja sebagai *Medical Representative*. *Medical Representative* merupakan suatu pekerjaan yang mempromosikan produk medikal atau farmasi kepada kalangan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Adapun pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan *Medical Representative* yaitu menjaga dan menciptakan relasi dengan berbagai lini, antara lain yaitu dokter, apoteker maupun perawat rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 orang karyawan *Medical Representative* menunjukkan bahwa adanya kecenderungan yang timbul dari diri karyawan berupa keinginan untuk keluar dari perusahaan. Dari data hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 responden, didapatkan hasil bahwa 80% karyawan memiliki fikiran untuk keluar dari perusahaan, 90% karyawan bersedia pindah ke perusahaan baru, 70% seseorang tertarik dengan lowongan pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan ketrampilan yang dimiliki. Selain itu berdasarkan hasil wawancara juga menyatakan bahwa intensi *turnover* yang terjadi di perusahaan farmasi terjadi akibat lingkungan kerja yang tidak kondusif. Hal ini membuat karyawan merasa tidak puas atas pekerjaan yang telah dilakukan. sehingga kepuasan kerja rendah dan akibatnya banyak karyawan yang memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaannya.

Mobley (dalam Puspitasari, 2014) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi *intensi turnover* yakni kepuasan kerja. Dimana kepuasan kerja memberikan pengaruh sangat besar terhadap keinginan keluar dari perusahaan. Seperti halnya kondisi lingkungan kerja yang kondusif dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap karyawan, sehingga menghindarkan

karyawan dari keinginan untuk keluar dari perusahaan. Lingkungan kerja yang baik, selain sebagai sebuah bentuk kenyamanan juga sebagai faktor pendukung karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehingga ketika karyawan memiliki kepuasan pada pekerjaannya maka intensi *turnover* akan rendah (Robbins, 1998 dalam Ridlo, 2012).

Kepuasan kerja yang sangat kondusif juga dapat menentukan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dalam suatu perusahaan atau organisasi. Hubungan karyawan yang kurang baik antara atasan dengan bawahan maupun antar rekan kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja sehingga berakibat pada keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Lingkungan kerja sendiri secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh karena itu ketika karyawan memiliki kepuasan kerja, maka karyawan memiliki keinginan untuk tetap dalam perusahaan ditempat kerjanya. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Sutanto dan Gunawan (2013) bahwa penyebab terjadinya intensi *turnover* pada karyawan *Medical Representative* salah satunya adalah kepuasan kerja yang belum terpenuhi.

Sari (2015), menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan dari variabel kepuasan para pekerja terhadap variabel *turnover intention*. Yang artinya bahwa variabel-variabel atau indikator yang termasuk dalam kepuasan kerja memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap variabel intensi *turnover*. Pernyataan tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Mertz dan Champion (dalam Sari, 2015) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention*.

Chen *et. al* (2010) menemukan adanya hubungan negatif antara kepuasan kerja terhadap *turnover*, dimana jika kepuasan kerja meningkat, maka *turnover intention* berkurang dan kinerja dapat ditingkatkan. Kepuasan kerja merupakan kenyataan apa yang telah dirasakan oleh seseorang mengenai pekerjaannya tersebut. Oleh karena itu seseorang merasakan puas atas pekerjaannya jika pekerjaan tersebut sesuai dengan yang mereka harapkan. Pernyataan tersebut didukung dengan apa yang dikemukakan oleh Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2009) bahwa kepuasan kerja yang lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* karyawan yang rendah, sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya *turnover* nya lebih tinggi.

Kepuasan kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap *Turnover intention* (Wonowijoyo, 2018) Artinya jika kepuasan kerja tinggi maka intensi turnover akan rendah dan sebaliknya jika kepuasan kerja rendah maka yang terjadi pada intensi turnover adalah tinggi. Sejalan dengan hal tersebut, Pawesti (2016) menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap variabel intensi *turnover* karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di paparkan di atas, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan mengkaji variabel kepuasan kerja dan variabel intensi *turnover*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui keterkaitan antara dua variabel penelitian dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Intensi *Turnover* Karyawan *Medical Representative*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka didapat perumusan masalah penelitian, yaitu apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan *medical representative*?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini antara lain adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap intensi *turnover* pada karyawan *Medical Representative*.

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dibedakan menjadi 2 bagian yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini sebagai penambah literatur dan sumbangan ilmu terhadap ilmu di bidang Sumber Daya Manusia dalam kaitannya dengan kepuasan kerja dan *turnover intention*.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan acuan dan tambahan data bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai *turnover intention* maupun kepuasan kerja. Penelitian selanjutnya bisa mengeksplor lebih dalam mengenai faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi intensi *turnover* selain yang digunakan di dalam penelitian ini.

#### D. Perbedaan dengan Peneliti Sebelumnya

Tabel 1

##### Hasil Penelitian Sebelumnya

Peneliti	Judul	Subjek	Metode Penelitian	Hasil
Adam Tirtaputra, dkk	Persepsi Terhadap Beban Kerja dengan <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan	Karyawan di 3 perusahaan di Jakarta, dengan jenis kelamin pria dan wanita dan yang bukan merupakan pimpinan pada perusahaan atau kelasnya atau kelompok dengan penghasilan kurang dari Rp 5 jt/bulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode penelitian: Penelitian kuantitatif.</li> <li>• Metode pengambilan sampel: non probability sampling / purposive sampling.</li> <li>• Metode analisis data: Teknik korelasi <i>product moment pearson</i> yang dibantu dengan <i>SPSS for windows versi 22</i>.</li> </ul>	Hasil analisis korelasi <i>Product Moment Pearson</i> menunjukkan ada hubungan positif dan signifikan antara persepsi terhadap beban kerja dengan <i>turnover intention</i> pada karyawan. Semakin tinggi persepsi terhadap beban kerja, maka semakin tinggi pula <i>turnover intention</i> pada karyawan.
Handaru, dkk	Pengaruh Kepuasan Gaji dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensi Turnover pada Divisi PT Jamsostek	Karyawan PT. Jamsostek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode penelitian: Penelitian kuantitatif.</li> <li>• Metode pengambilan sampel: simple randem sampling</li> <li>• Metode analisa data: uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji multikoleniaritas, uji heteroskedastisitas, uji t, uji f analisa koofisien determinasi / uji R2 analisa regresi linier sederhana</li> </ul>	Hasil Uji t untuk kepuasan gaji yakni -2,12 dan taraf signifikasinya 0,04, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kepuasan gaji terhadap intensi turnover. Sedangkan hasil uji t komitmen organisasi sebesar -2,24 dan taraf signifikasinya 0,00, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara komitmen organisasi terhadap intensi turnover.



Berdasarkan Tabel 1 diatas, terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian akan yang dilakukan oleh peneliti. Pada penelitian yang dilakukan oleh Adam Tirtaputra, dkk menitik beratkan pada variabel persepsi beban kerja sebagai variabel bebas dan sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Handaru, dkk variabel bebasnya yakni kepuasan gaji dan komitmen organisasi. Kepuasan gaji dan beban kerja merupakan salah satu indikator kepuasan kerja. Seperti yang diungkapkan oleh Hasibuan (2014) adapun indikator kepuasan kerja antara lain yakni kesetiaan, kemampuan, kejujuran, kreatifitas, kepemimpinan, tingkat gaji, kepuasan kerja tidak langsung, dan lingkungan kerja.

Sedangkan pada variabel bebas yang akan diteliti oleh peneliti yakni kepuasan kerja, yang mana hal ini bermakna sangat luas dan mencakup keseluruhan hal yang berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja terutama pada karyawan Medical Representative. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui sejauh apa indikator kepuasan kerja secara keseluruhan mempengaruhi variabel intensi turnover pada karyawan yang melakukan pekerjaannya diluar gedung/kantor, yang mana tentunya memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda dengan para karyawan yang bekerja di dalam ruangan.