

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis telah menunjukkan tingkat kompetitif yang semakin meningkat seiring berkembangnya zaman. Secara tidak langsung perusahaan dihadapkan pada persaingan perekonomian yang ketat. Perusahaan perlu untuk mempersiapkan diri agar dapat bertahan sekaligus berkembang di dunia bisnis yang kompetitif. Hal ini sudah pasti mempengaruhi perusahaan dalam berbagai sektor termasuk perusahaan distributor. Perusahaan distributor adalah perusahaan yang memiliki peran sebagai jembatan antara produsen dengan konsumen yang ada di pasar atau singkatnya dapat dikatakan perusahaan distributor adalah rantai pasok, dengan demikian sudah tidak heran apabila perusahaan distributor tersebar di berbagai daerah ataupun kota dengan kategori yang bervariasi, termasuk Kota Batam. Agar perusahaan distributor dapat bertahan dengan persaingan yang ketat, perusahaan perlu memberikan perhatian pada sumber daya yang ada di perusahaannya seperti, sumber daya manusia, sumber daya teknologi, sumber daya finansial, sumber daya informasi, sumber daya infrastruktur dan sumber daya barang.

Sumber daya manusia sebuah perusahaan merupakan bagian yang cukup penting di dalam perusahaan. Tingkat keberhasilan dari suatu perusahaan mengandalkan sumber daya manusia perusahaan yang memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik. Sumber daya manusia bagaikan eksekutor dalam sebuah perusahaan sehingga, maju mundurnya sebuah perusahaan bergantung pada eksekutor yang memanfaatkan dan mengelola partikel-partikel dalam perusahaan

dengan baik atau buruk. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan dampak yang positif pada perusahaan, namun sebaliknya apabila sumber daya manusia perusahaan dikelola secara buruk, hal ini dapat memberikan penurunan pada tingkat kinerja para sumber daya manusia yang akan berujung pada *turnover intention* yang meningkat (Setiyarti et al., 2023). Perusahaan yang kerap gonta-ganti karyawan tentu akan memiliki tingkat kinerja yang rendah yang mengakibatkan persentase intensi keluar karyawan dalam sebuah perusahaan meningkat. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat mempertahankan karyawan agar dapat terus memberikan dukungan kepada perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Turnover intention atau dalam Bahasa Indonesia dapat disebut sebagai intensi keluar memiliki arti berupa pemikiran ataupun intensi yang muncul dalam diri seorang karyawan untuk berhenti kerja dari tempatnya bekerja sekarang yang kemudian dilanjutkan dengan mencari pekerjaan di perusahaan lainnya. Keinginan seperti ini pada umumnya terjadi apabila seorang karyawan sudah merasa tidak nyaman untuk terus bekerja di dalam perusahaan. Ketidaknyamanan yang dirasakan oleh karyawan dapat menyebabkan munculnya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan serta manajemen sumber daya manusia yang baik merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk mengurangi tingkat *turnover intention* (Alyaputri et al., 2024). Ketidaknyamanan karyawan tentu dapat dilihat dari sikap karyawan yang kurang puas terhadap pekerjaannya dari segi tingkat stres kerja, kinerja karyawan, gaji yang diterima, beban kerja yang ditanggung, perkembangan karir, gaya kepemimpinan, dan lain sebagainya. Perusahaan tentu

akan mendapatkan dampak buruk dari *turnover intention* ini berupa operasional yang terganggu, pengetahuan dan penguasaan ilmu yang sulit untuk didapatkan kembali dalam diri karyawan baru, dan lain sebagainya.

Beban kerja, stres kerja, dan motivasi kerja adalah faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya *turnover intention* karyawan dalam suatu perusahaan yang dapat terjadi. Beban kerja adalah kesanggupan dari karyawan yang bersangkutan untuk menyelesaikan sejumlah tanggung jawab yang diberikan dengan jangka waktu tertentu. Beban kerja tidak hanya membahas mengenai banyaknya tanggung jawab yang harus diselesaikan, namun juga kesanggupan dari seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Beban kerja dapat memberikan dampak terhadap kesehatan seorang karyawan, baik secara fisik maupun mental karyawan tersebut dan akan terus berlanjut memberikan dampak kepada perusahaan dalam bentuk produktivitas karyawan yang tidak maksimal. Pekerjaan yang diberikan kepada karyawan dapat memberikan pengaruh pada tinggi rendahnya suatu beban kerja yang terjadi di dalam lingkungan perusahaan. Salah satu alasan yang sering dijumpai pada saat karyawan memiliki intensi untuk keluar adalah beban kerja dan hal ini terbukti dengan penelitian yang menyatakan bahwasanya terdapat beban kerja yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dengan pertimbangan beban kerja yang diberikan kepada karyawan bertambah berat sehingga, tingkat *turnover intention* semakin mengalami peningkatan (Fatmawati & Mansyur, 2024).

Stres kerja pada umumnya memiliki pengertian berupa adanya reaksi yang terjadi baik secara fisik maupun emosional yang terjadi pada saat pekerjaan yang

dipertanggungjawabkan melampaui kemampuan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Karyawan yang terbebani akan pekerjaan yang diberikan dapat menimbulkan stres kerja dan pada umumnya akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan serta pemikiran untuk membebaskan diri dari pekerjaan tersebut dengan cara mengundurkan diri. Stres kerja juga dapat timbul akibat pekerjaan yang dilakukan melebihi kesanggupan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan di perusahaan dan apabila diberikan pilihan, karyawan tentu akan memilih pekerjaan yang dapat disanggupi. Stres kerja memiliki pengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dengan maksud semakin tinggi tingkat stres kerja karyawan dalam sebuah perusahaan maka, semakin tinggi juga tingkat *turnover intention* dalam perusahaan, sebaliknya semakin rendah tingkat stres kerja karyawan maka, semakin rendah juga tingkat *turnover intention* dalam perusahaan (Arief et al., 2022).

Motivasi kerja pada umumnya memiliki pengertian berupa keinginan atau semangat yang timbul dalam diri karyawan yang dapat memberikan dorongan untuk bekerja lebih maksimal dalam rangka mencapai suatu tujuan. Kata motivasi kerja terdapat induk kata, yaitu motif yang memberikan pengertian berupa sesuatu yang menjadi daya penggerak yang dapat memberikan rangsangan kepada seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan. Hal yang dapat memberikan dorongan kepada karyawan dapat berupa insentif yang diterima, perkembangan karir, penghargaan, dan lain sebagainya. Motivasi kerja dapat mempengaruhi bagaimana karyawan tersebut berperilaku di dalam perusahaan, apakah karyawan masih memiliki niat untuk melanjutkan pekerjaannya atau tidak. Motivasi kerja yang

rendah disebabkan oleh faktor-faktor berupa tingkat kepuasan kerja karyawan yang rendah, beban kerja yang *overload*, serta adanya keterbatasan dalam pengelolaan sumber daya manusia (Aran & Suhardi, 2024).

PT Colamass Sukses Mandiri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi barang konsumsi berupa pangan serta berbagai produk lainnya berupa kosmetik dan sabun. PT Colamass Sukses Mandiri telah berdiri di Kota Batam sejak tahun 2014. Perusahaan yang berlokasi di Panbil Industrial Estate B2A Lot 18 sector II telah mengubah nama yang sebelumnya merupakan PT Colamas Indah Sejati menjadi PT Colamass Sukses Mandiri pada tahun 2024. Pada tahun 2025, PT Colamass Sukses Mandiri memiliki jumlah karyawan sebanyak 103 orang.

PT Colamass Sukses Mandiri kerap mengalami pergantian karyawan, hal ini dapat di lihat pada tabel dibawah sebagai berikut.

Tabel 1.1 *Turnover* PT Colamass Sukses Mandiri Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Karyawan di awal Tahun	Jumlah Karyawan yang <i>Resign</i>	Jumlah Karyawan Baru	Rasio <i>Turnover</i>
2021	134	17	10	13%
2022	127	14	8	11%
2023	121	15	6	12%
2024	112	16	7	14%
Total Karyawan Tahun 2025	103			13%

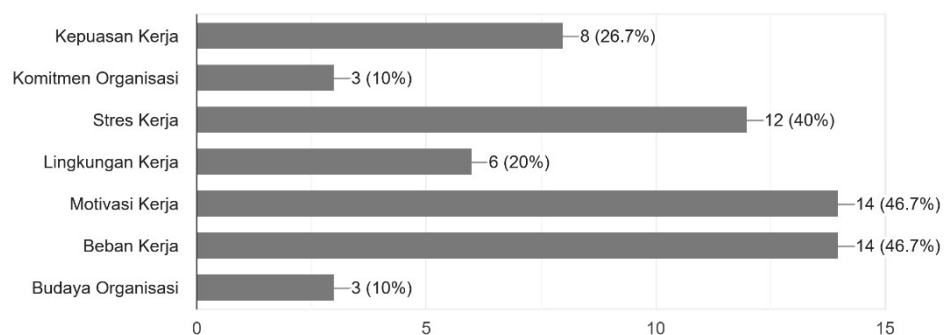
Sumber : PT Colamass Sukses Mandiri (2025)

Dari Tabel 1.1 terlihat permasalahan yang timbul pada PT Colamass Sukses Mandiri adalah persentase *turnover* tertinggi terdapat pada tahun 2024 dengan jumlah karyawan di awal tahun sebanyak 112 orang dan persentase *turnover*

intention sebesar 14%. Pernyataan yang disampaikan oleh Gills, *turnover intention* yang umum dan normal adalah *turnover* dengan persentase 5%-10% dalam satu tahun, apabila persentase *turnover* lebih dari 10% dalam satu tahun, maka *turnover intention* tersebut dikatakan relatif tinggi (Nuraini et al., 2023). Memperhatikan rata-rata *turnover intention* dari tahun 2021-2024 adalah 13%, dapat disimpulkan bahwasanya dalam jangka waktu empat tahun terakhir *turnover intention* karyawan PT Colamass Sukses Mandiri dapat dikatakan relatif tinggi.

Memperhatikan *turnover intention* pada tahun 2024 yang mencapai hingga 14%, persentase *turnover intention* ini relatif tinggi sehingga, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner pra-penelitian kepada karyawan PT Colamass Sukses Mandiri terkait faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan di PT Colamass Sukses Mandiri. Berdasarkan hasil jawaban yang telah dikumpulkan dari 30 responden, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan di PT Colamass Sukses Mandiri adalah Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja. Hasil kuisisioner sebagai berikut.

Menurut pandangan Anda, faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi niat keluar (*turnover intention*) karyawan di PT Colamass Sukses Mandiri...ilih dua faktor yang menurut Anda paling relevan)
30 responses



Gambar 1.1 Hasil Kuisisioner Pra-Penelitian

Gambar 1.1 menunjukkan bahwasanya dari 30 responden yang telah memberikan jawaban, kepuasan kerja mendapatkan suara sebanyak 8 suara, komitmen organisasi mendapatkan suara sebanyak 3 suara, lingkungan kerja mendapatkan suara sebanyak 6 suara, budaya organisasi mendapatkan suara sebanyak 3 suara, dan tiga faktor yang mendapatkan paling banyak suara terkait faktor yang memberikan pengaruh pada karyawan PT Colamass Sukses Mandiri untuk *turnover intention* jatuh kepada faktor beban kerja dengan suara sebanyak 14 suara, stres kerja dengan suara sebanyak 12 suara, dan juga motivasi kerja dengan suara sebanyak 14 suara.

Dari kuisioner pra-penelitian yang disebarkan oleh peneliti kepada karyawan PT Colamass Sukses Mandiri, terdapat beberapa alasan mengapa beban kerja dan stres kerja menjadi faktor yang dapat mempengaruhi karyawan memiliki niat untuk keluar (*turnover intention*). Menurut pandangan yang diutarakan oleh beberapa karyawan yang telah mengisi kuisioner pra-penelitian yang disebarkan oleh peneliti salah satunya adalah Ibu Heni dengan posisi kerja sebagai kasir, beliau lembur dengan beban kerja yang harus mengatasi setoran uang dari banyaknya *sales* sehingga, tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu penyelesaian yang diberikan dan mengakibatkan karyawan perlu lembur yang terus menerus. Hari kerja yang berlaku di PT Colamass Sukses Mandiri adalah dimulai dengan senin sampai sabtu dengan jam kerja yang dimulai pada jam 08:00 – 17:00 untuk hari senin sampai jumat dan 08:00 – 15:00 untuk hari sabtu. Berikut adalah persentase keterlambatan jam pulang kerja karyawan PT Colamass Sukses Mandiri diatas jam pulang kerja seharusnya.

Tabel 1.2 Persentase Lembur Karyawan PT Colamass Sukses Mandiri
Tahun 2024

Bulan	Jumlah karyawan	Karyawan dengan jam pulang diatas jam pulang kerja (± 10 menit)	Persentase
Januari	112	97	87%
Februari	110	94	85%
Maret	112	93	83%
April	109	96	88%
Mei	109	94	86%
Juni	110	95	86%
Juli	109	90	83%
Agustus	106	89	84%
September	108	91	84%
Oktober	104	90	87%
November	106	87	82%
Desember	103	89	86%
Rata - rata		92	85%

Sumber : PT Colamass Sukses Mandiri (2024)

Dari Tabel 1.2 dapat dilihat bahwasanya persentase tertinggi karyawan yang lembur jatuh pada bulan April dengan jumlah 96 karyawan yang lembur dan persentase sebesar 88% dan persentase terendah jatuh pada bulan November dengan jumlah 87 karyawan yang lembur dan persentase sebesar 82%. Secara garis besar, rata-rata karyawan yang kerap lembur dalam satu tahun adalah sebanyak 92 karyawan dengan persentase sebesar 85%. Sehingga dari data yang telah disajikan diatas, kesimpulan yang dapat ditarik adalah karyawan kerap mengalami keterlambatan pulang kerja dengan beban kerja yang tidak dapat diselesaikan secara tepat waktu sehingga hal ini menimbulkan stres kerja yang dialami oleh karyawan PT Colamass Sukses Mandiri. Pengelolaan beban kerja dan stres kerja yang benar sangat diperlukan di PT Colamass Sukses Mandiri dengan tujuan agar beban kerja

setiap karyawan dapat terorganisir dengan baik sehingga dapat menghindari jam lembur karyawan yang dapat mengurangi stres kerja.

Motivasi kerja juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi karyawan memiliki niat untuk keluar (*turnover intention*) di PT Colamass Sukses Mandiri. Berdasarkan jawaban yang disampaikan oleh para karyawan pada kuisioner pra-penelitian yang disebar oleh peneliti, minimnya jenjang karir berupa kenaikan jabatan dalam PT Colamass Sukses Mandiri sehingga menimbulkan keinginan keluar (*turnover intention*) karyawan dari perusahaan tersebut. Selain itu, tidak ada kenaikan jabatan, tidak ada upah atas lembur yang telah dialami oleh karyawan. Meningkatkan motivasi kerja karyawan sangat dibutuhkan di PT Colamass Sukses Mandiri untuk memastikan kesejahteraan karyawan di perusahaan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwasanya tingginya beban kerja, stres kerja, dan rendahnya motivasi kerja dapat memberikan pengaruh terhadap *turnover intention* di PT Colamass Sukses Mandiri. Sehingga, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DI PT COLAMASS SUKSES MANDIRI”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya pada bagian latar belakang, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan yang ada pada PT Colamass Sukses Mandiri, yaitu sebagai berikut.

1. Adanya *Turnover intention* yang relatif tinggi disebabkan oleh rendahnya motivasi kerja karyawan dan tingginya beban kerja serta stres kerja karyawan.
2. Beban kerja yang berlebihan timbul akibat pekerjaan yang diberikan kepada karyawan *overload* dan tidak dapat diselesaikan secara tepat waktu.
3. Adanya stres kerja yang diakibatkan oleh karyawan yang kerap mengalami keterlambatan pulang kerja.
4. Motivasi kerja yang menurun diakibatkan oleh regulasi perusahaan yang tidak memberlakukan upah lembur kepada karyawan yang pulang kerja melebihi jam kerja yang seharusnya.
5. Motivasi kerja yang menurun juga diakibatkan oleh tidak adanya jenjang karir berupa kenaikan jabatan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, terdapat batasan-batasan permasalahan yang akan disampaikan sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan akan fokus pada 4 variabel yang terdiri dari beban kerja, stres kerja, dan motivasi kerja sebagai variabel independen (X) yang memiliki pengaruh pada *turnover intention* sebagai variabel dependen (Y).
2. Objek pada penelitian ini akan dibatasi yang hanya ada pada perusahaan PT Colamass Sukses Mandiri.
3. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah karyawan PT Colamass Sukses Mandiri secara keseluruhan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dan telah dibatasi oleh peneliti pada subbab sebelumnya, Adapun rumusan masalah dari permasalahan yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah beban kerja memiliki pengaruh pada *turnover intention* pada PT Colamass Sukses Mandiri?
2. Apakah stres kerja memiliki pengaruh pada *turnover intention* pada PT Colamass Sukses Mandiri?
3. Apakah motivasi kerja memiliki pengaruh pada *turnover intention* pada PT Colamass Sukses Mandiri?
4. Apakah beban kerja, stres kerja, dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh pada *turnover intention* pada PT Colamass Sukses Mandiri?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdiri atas beberapa tujuan, sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui apakah beban kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* di PT Colamass Sukses Mandiri.
2. Untuk mengetahui apakah stres kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* di PT Colamass Sukses Mandiri.
3. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* di PT Colamass Sukses Mandiri.

4. Untuk mengetahui apakah beban kerja, stres kerja, dan motivasi kerja memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap *turnover intention* di PT Colamass Sukses Mandiri.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian serta analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum dan hal ini akan terbagi atas dua manfaat, berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini, masyarakat umum dapat memperoleh manfaat teoritis sebagai bahan dalam referensi ilmu manajemen terutama dengan variabel penelitian yang sama, yaitu beban kerja, stres kerja, motivasi kerja dan *turnover intention*.

Peneliti juga berharap penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat memberikan manfaat teoritis kepada perusahaan ataupun organisasi sebagai saran ataupun masukan untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk dapat mengelola pekerjaan yang baik agar dapat menurunkan tingkat beban kerja dan stres kerja karyawan dan meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dapat menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis berupa pedoman dalam mencapai target dengan tujuan yang luas serta bermanfaat bagi masyarakat umum, terkhususnya pada pihak-pihak sebagai berikut.

1. Pihak perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan bantuan ataupun masukan kepada perusahaan dalam memperoleh informasi yang lebih banyak mengenai informasi manajerial yang berguna untuk menentukan teknik strategi dalam perusahaan terutama untuk PT Colamass Sukses Mandiri dalam melakukan analisis pada beban kerja, stres kerja dan motivasi kerja untuk menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan dalam perusahaan.

2. Pihak Universitas Putera Batam

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh akademisi terutama akademisi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam sebagai pustaka acuan ataupun pedoman.

3. Untuk peneliti sendiri

Peneliti dapat mengetahui dengan adanya pertimbangan pada pembagian *jobdesk* yang baik dan bertindak adil kepada karyawan di dalam perusahaan dapat menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan di dalam perusahaan. Besar harapan dari peneliti agar penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan meningkatkan pemahaman dengan mempelajari hal yang baru, terutama pada teori yang dikaji mengenai manajemen sumber daya manusia.

4. Untuk peneliti selanjutnya

Penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat dijadikan sebagai pembandingan antara penelitian sebelumnya ataupun penelitian selanjutnya serta sebagai referensi tambahan dalam penelitian mengenai manajemen sumber daya manusia dengan variabel beban kerja, stres kerja, motivasi kerja dan *turnover intention*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat di masa yang akan datang.