

BAB I

PENDAHULUAN

1.2 Latar Belakang Masalah

Startup *digital* menawarkan berbagai macam layanan dan produk, bahkan jika tidak terdapat tempat untuk memperkenalkannya. Dalam perkembangan dunia digital, banyak startup bermunculan dengan persaingan yang ketat. Ide dan kreativitas produk mampu menarik konsumen yang mengharapkan kemudahan dan pelayanan yang cepat (Desita & Niza, 2021).

Istilah kata startup berasal dari bahasa Inggris yang berarti “*The act or process of starting a process or machine; a new organization or business venture*” atau “Suatu Tindakan memulai sebuah proses, sebuah organisasi baru atau usaha bisnis” (Fauzy & Ghina, 2021). Startup adalah perusahaan *start-up* atau perusahaan baru yang masih pada tahap pengembangan, baik dari segi produk ataupun pelayanan. Startup diartikan sebagai perusahaan yang baru berusia belasan tahun dan masih memiliki *opportunity* menuju kedewasaan. Ketika perusahaan startup sudah cukup berumur, maka akan dianggap sebagai perusahaan yang nyata dan memiliki produk untuk dibanggakan serta menawarkan bisnis yang sudah cukup matang (Jakobus & Wahid, 2022).

PT Aksi Visitama (TADA) merupakan salah satu perusahaan startup di Indonesia yang berdiri pada tahun 2012. TADA sebagai Perusahaan B2B2C *Loyalty*

and Rewards yang juga turut memanfaatkan perkembangan teknologi dan internet. TADA melihat peluang secara khusus betapa pentingnya suatu bisnis untuk membangun dan mengelola hubungan yang menguntungkan antara suatu perusahaan dengan *customer*. Terkait dengan dunia digital, TADA memanfaatkan peluang tersebut dengan menciptakan bisnis yang bergerak dalam bidang *customer retention platform* (<https://www.usetada.com>).

Customer retention adalah kesetiaan *customer* terhadap suatu produk atau jasa suatu perusahaan yang ditunjukkan dengan tingginya frekuensi pembelian yang dilakukan secara berulang-ulang dalam kurun waktu tertentu. Semakin baik *relationship marketing* yang dilakukan oleh perusahaan maka semakin meningkat *customer retention* pada perusahaan tersebut. Perusahaan harus berupaya dan berusaha keras untuk membuat para pelanggan setia (Tatang, Intan & Vina, 2019).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset paling penting di dalam suatu perusahaan karena sumber daya manusia adalah penggerak utama dari aktivitas perusahaan, baik sebagai operator, produsen, *developer*, hingga pemelihara di setiap sistem perusahaan. Ketika suatu perusahaan kehilangan sumber daya manusia yang baik, maka akan sangat menyita waktu dan biaya untuk perekrutan dan pelatihan sumber daya manusia yang baru (Shofia, Syarif & Prahardika, 2022). Karyawan merupakan sumber daya manusia yang berguna untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lain guna mencapai tujuan bisnis. Tanpa karyawan, tujuan perusahaan akan sulit untuk tercapai dan perusahaan tidak akan mampu bersaing (Gunaprasida & Wibowo, 2019).

Turnover intention adalah keinginan atau niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya di masa yang akan datang. Terjadinya *turnover* dimulai dengan munculnya keinginan atau niat untuk berpindah dari pekerjaannya (*turnover intention*) oleh karyawan (Karomah, 2020). *Turnover intention* merupakan hasrat seseorang untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela atau atas keinginannya sendiri. Hal tersebut dikarenakan rendahnya tingkat antusiasme karyawan terhadap pekerjaan yang mengakibatkan karyawan meninggalkan perusahaan (Bagaskoro & Suhana, 2022).

Perusahaan harus dapat meminimalisir tingkat *turnover intention* dari waktu ke waktu apalagi jika tingkat *turnover intention* semakin tinggi. Tingkat *Turnover intention* yang tinggi menunjukkan bahwa suatu perusahaan berjalan tidak efektif. Perusahaan dapat kehilangan karyawan yang sudah memiliki pengalaman sebelumnya serta perlu melatih kembali karyawan baru (Parwita, Suryani & Adriani, 2019).

Berdasarkan wawancara dengan HRD PT Aksi Visitama (TADA), beliau mengemukakan bahwa dalam dua tahun terakhir peningkatan *turnover* terjadi cukup tinggi pada departemen FAT. Berdasarkan data email *new joiner* untuk departemen FAT terdapat 14 karyawan baru dalam tiga tahun terakhir (2021-2023).

Pemimpin harus dapat menentukan dengan baik cara yang paling tepat agar karyawan merasa nyaman dan tidak memiliki keinginan untuk berpindah atau keluar dari perusahaan. Ketika karyawan telah merasakan kenyamanan dengan sosok pemimpinnya, karyawan akan cenderung untuk tinggal di perusahaan, sebaliknya

ketika karyawan merasa tidak nyaman dengan sosok pemimpinnya maka keinginan untuk keluar dari perusahaan akan lebih besar. Oleh karena itu seorang pemimpin harus dapat menjalin dan membina hubungan yang baik dengan karyawannya (Nawawi, 2021). Kepemimpinan yang baik dan sesuai harapan dapat membuat karyawan merasa nyaman ketika bekerja dan apabila kepemimpinan yang baik tersebut dapat dipertahankan maka akan mampu menekan terjadinya *turnover intention* (Herawati & Romandhini, 2021).

Kepemimpinan merupakan suatu proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi atau perusahaan, memotivasi pengikutnya dan memperbaiki kelompok serta budayanya. Selain itu kepemimpinan juga merupakan suatu proses mempengaruhi interpretasi mengenai berbagai peristiwa pengikutnya, aktivitas dan pengorganisasian guna mencapai sasaran, memelihara hubungan kerjasama dan memperoleh dukungan dari orang-orang diluar organisasi atau perusahaan (Mukhtar, Afiah & Achsanuddin, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara bersama staf *department* FAT berinisial OR dan UP, kenyamanan pekerjaan mereka terganggu akibat dari sikap atasan yang tidak baik terhadap mereka seperti berkata kasar dan memaki. Hal ini menimbulkan tekanan tersendiri terhadap mereka terutama dalam bekerja. komunikasi dalam pekerjaan pun menjadi terhambat akibat atasan yang tidak merespon dengan baik. Mereka menambahkan bahwa komunikasi di dalam pekerjaan antara atasan dan bawahan itu sangat penting dan seharusnya dapat dilakukan secara profesional saja, jika memang tidak dapat berlaku dekat seperti teman setidaknya berlaku selayaknya atasan yang profesional dengan bawahan.

Beban kerja (*work load*) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* (Fitriantini, *et al.*, 2020). Karyawan merasa terbebani oleh pekerjaan yang diberikan pimpinannya yang melebihi kapasitas karyawan dan karyawan harus menyelesaikan pekerjaan diluar tanggung jawabnya sehingga pekerjaan yang dihasilkan tidak dapat berjalan dengan maksimal serta target yang ditetapkan perusahaan pun tidak dapat tercapai, dengan begitu mempengaruhi keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang artinya dapat meningkatkan *turnover intention* (Suwandi, *et al.*, 2022). Ketika seorang karyawan diberikan sebuah tugas maka diharapkan tugas tersebut dapat selesai dengan tepat waktu. Namun apabila tugas tersebut tidak dapat selesai sesuai target, maka disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara kapasitas yang dimiliki dengan kemampuan yang diharapkan (Gracia Yosevina, 2022).

Beban kerja (*work load*) merupakan frekuensi rata-rata pekerjaan dalam periode waktu tertentu dengan mengasumsikan beban kerja didasarkan perhitungan ataupun pengalaman (Nurul, Fadhliah & Ikrima, 2023). Beban kerja (*work load*) adalah suatu proses atau aktivitas yang secepatnya harus diselesaikan oleh karyawan dengan jangka waktu tertentu. Ketika karyawan mampu menempatkan diri dan menyelesaikan sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak akan menjadi sebuah beban kerja. Tetapi apabila karyawan tidak dapat menyelesaikan tugas tersebut maka dapat menjadi beban kerja (Kamaruddin, *et al.*, 2020).

PT Aksi Visitama (TADA) merupakan perusahaan startup yang terbilang baru dan masih dalam proses pembaruan sistem kerja. Terdapat beberapa

pekerjaan di beberapa *departmen* yang dilakukan secara manual dan belum menggunakan *automation system*. Perusahaan startup umumnya memanfaatkan suntikan dana dari investor demi keberlangsungan bisnisnya, hal ini yang menjadi faktor keterbatasan penggunaan *automation system* dalam pekerjaan karena biaya yang dikeluarkan untuk membeli sistem tersebut tidak murah. Hal ini berdampak pada risiko *work load* yang lebih besar kepada karyawan karena beberapa pekerjaan masih dilakukan secara manual.

CFO PT Aksi Visitama (TADA) mengatakan bahwa beliau sedang dan masih mengusahakan pembaruan sistem kerja untuk *department* FAT, yang mana beliau menambahkan bahwa sedang dilakukan kolaborasi bersama tim *product* untuk menciptakan *automation system* dalam beberapa *part* pekerjaan *department* FAT.

Person organization fit memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Pada hasil penelitian terbukti secara signifikan bahwa *person organization fit* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, hal ini ditandai dengan apabila kecocokan individu terhadap organisasi tinggi maka *turnover intention* pada karyawan tersebut akan rendah (Alfinia & Suharnomo, 2023). Apabila individu tidak memiliki kecocokkan dengan perusahaan dan apabila perusahaan tidak mampu memenuhi kebutuhan karyawannya maka niat karyawan untuk berpindah dari perusahaan tempat ia bekerja sekarang akan muncul. Oleh karena itu *person organization fit (PO-Fit)* memiliki pengaruh yang besar terhadap niat berpindah karyawan dari perusahaan tersebut (Novianti, Nanda & Yurnalis, 2021).

Person organization fit adalah suatu bentuk keselarasan antara karakteristik seseorang dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi atau perusahaan (Ramli, 2019). *Person organization fit* menekankan sejauh mana seseorang dan organisasi memiliki karakteristik yang sama dalam memenuhi kebutuhan masing-masing (Sabbatho, 2020).

Berdasarkan wawancara dengan salah satu mantan karyawan *department* FAT yang telah *resign* pada Juli 2023, beliau mengatakan bahwa terdapat beberapa alasan sehingga mengajukan *resign*, salah satu diantaranya yaitu merasa kurang nyaman bersosialisasi ditambah budaya kerja yang kurang suportif.

Tabel 1 – Tabel tingkat *turnover* pada *department* FAT PT Aksi Visitama (TADA)

2021			2022			2023		
Total	Out	(%)	Total	Out	(%)	Total	Out	(%)
34	4	11,76%	33	4	12,12%	33	6	18,18%

Berdasarkan data *turnover* karyawan *department* FAT dari tahun 2021 sampai 2023, dapat disimpulkan bahwa *turnover* karyawan pada *department* FAT meningkat dari tahun ke tahun. Tahun 2021 tingkat *turnover* sebesar 11,75%, tahun 2022 tingkat *turnover* sebesar 12,12% dan pada tahun 2023 *turnover* menjadi sebesar 18.18%. *Turnover* karyawan dikatakan normal apabila berkisar antara 5-10% per tahun, dan dapat dikatakan tinggi apabila melebihi tingkat *turnover* sebesar diatas 10% per tahun (Solehah & Ratnasari, 2019).

Berdasarkan keseluruhan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **Pengaruh *Good Leadership, Work Load* dan *Person Organization Fit* terhadap *Turnover Intention*. (Studi pada Karyawan *Department FAT (Finance, Accounting, Legal, Inventory, Tax)* PT Aksi Visitama (TADA)).**

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Metode dalam penelitian bersifat deskriptif kuantitatif. Pengambilan data yang dilakukan menggunakan kuesioner dan melakukan wawancara. Berikut adalah batasan-batasan yang dibuat oleh penulis dalam melakukan penelitian ini:

1. Penelitian ini berdasarkan fenomena yang penulis temukan ketika melihat kondisi nyata yang terjadi di dalam perusahaan dan juga merupakan pengembangan dari hasil-hasil penelitian sebelumnya.
2. Variabel independen yang terdapat di dalam penelitian ini adalah *good leadership, work load* dan *person organization fit*. Ketiga variabel tersebut dipilih sebagai variabel independen karena memberikan pengaruh nyata terhadap variabel dependen. Variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen adalah *turnover intention*.
3. Objek di dalam penelitian ini yaitu karyawan *department FAT* PT Aksi Visitama (TADA).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan untuk dibuktikan kebenarannya di dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Apakah *good leadership* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan *department* FAT PT Aksi Visitama (TADA)?
2. Apakah *work load* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan *department* FAT PT Aksi Visitama (TADA)?
3. Apakah *person organization fit* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan *department* FAT PT Aksi Visitama (TADA)?

1.5 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat fokus dan tidak melebar dari pembahasan yang dimaksud, oleh karena itu penulis akan membatasi pada ruang lingkup sebagai berikut:

1. Objek penelitian terbatas pada karyawan *department* FAT PT Aksi Visitama (TADA)
2. *Good leadership* yang diteliti berfokus pada sifat atau karakter baik yang harus dimiliki oleh seorang atasan atau pemimpin yang diterapkan kepada bawahannya.
3. *Work load* yang diteliti berfokus pada beban kerja karyawan *department* FAT PT Aksi Visitama (TADA)

4. *Person organization fit* yang diteliti berfokus pada kesesuaian nilai-nilai karyawan *department* FAT terhadap PT Aksi Visitama (TADA)
5. *Turnover intention* yang diteliti berfokus pada *department* FAT PT Aksi Visitama (TADA) dalam periode tiga tahun terakhir dan pengunduran diri atas keinginan sendiri.

1.6 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bahwa variabel *good leadership* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan *department* FAT PT Aksi Visitama (TADA).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bahwa variabel *work load* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan *department* FAT PT Aksi Visitama (TADA).
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bahwa variabel *person organization fit* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan *department* FAT PT Aksi Visitama (TADA).

1.7 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis yang diperoleh dari banyaknya referensi, jurnal, buku, wawancara yang dilakukan dengan pihak-pihak terkait, pengajaran yang diberikan

oleh dosen pembimbing, dan lain sebagainya, yang dibaca ataupun didengar oleh penulis pada saat melakukan penelitian ini.

2. Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT Aksi Visitama (TADA) dan perusahaan lain yang mungkin membaca hasil penelitian ini untuk menambah pemahaman bahwa pentingnya memperhatikan tingkat *turnover intention* karyawan dan dapat membantu perusahaan untuk mengetahui bahwa *good leadership*, *work load* dan lingkungan kerja merupakan faktor yang dapat berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawannya.

3. Manfaat bagi akademisi

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan literatur tambahan bagi akademisi ketika ingin melakukan penelitian serupa serta dapat menambah pengetahuan terkait *turnover intention* karyawan dan beberapa faktor penyebabnya.

1.8 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek studi penelitian, latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menjabarkan secara jelas, ringkas dan padat mengenai hasil analisis kepustakaan yang berhubungan dengan masalah yang ingin diteliti seperti:

penelitian terdahulu, penjelasan mengenai landasan teori *good leadership*, *work load*, *person organization fit* dan *turnover intention* yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian, hipotesis penelitian, kerangka pemikiran dan ruang lingkup penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai pendekatan serta cara yang digunakan untuk menghimpun dan menganalisis data sehingga dapat menjawab dan menjelaskan terkait permasalahan yang sedang diteliti, yaitu: jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi, sampel, pengumpulan data, uji validitas, reabilitas dan Teknik analisis data.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini dimulai dengan menjelaskan mengenai objek penelitian yaitu PT Aksi Visitama (TADA) dan diteruskan dengan pemaparan serta hasil analisa penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran secara ringkas terkait dengan penelitian yang telah dilakukan.