

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Terciptanya keberhasilan suatu perusahaan salah satunya bergantung pada kinerja sumber daya manusia baik memberikan kontribusi secara langsung atau tidak langsung. Untuk memperoleh kinerja optimal dari keberadaan karyawan dalam perusahaan, maka perusahaan perlu menetapkan strategi yang tepat, yaitu bagaimana mengelola karyawan agar mau mencapai tujuan perusahaan yang ditetapkan.

Karena perannya yang cukup signifikan bagi perkembangan perusahaan, maka karyawan HRD dan pemilik perusahaan penting untuk memahami tentang manajemen SDM. Menurut Hasibuan (2017) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Namun terjadinya *turnover intention* dapat menghambat keberhasilan suatu perusahaan menurut Robinson dan Judge (2015) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

Tingginya tingkat *turnover intention* karyawan menjadi masalah bagi perusahaan ketika karyawan berprestasi tinggi yang keluar perusahaan.

Menurut Dharma (2013) *turnover intention* memiliki dampak negatif bagi organisasi karena menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, menurunnya produktivitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif dan juga berdampak pada meningkatnya biaya sumber daya manusia.

PT Majoo Teknologi Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang aplikasi kasir ditujukan untuk UMKM yang ada diseluruh Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2018 dengan lokasi kantor pusat beralamat di Jl Prapanca Raya No 25 RT2/RW3 Pulo, Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan juga terdapat lokasi cabang di Daerah Siaga, dan Pejaten. Fenomena pada perusahaan ini adalah tingginya tingkat *turnover intention* pada divisi *telesales*.

Berikut ialah jumlah *turnover* karyawan PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales* selama 4 tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Data Turnover PT Majoo Teknologi Indonesia

Keterangan	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Mengundurkan Diri	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Presentase (%)
Tahun 2018	47	16	12	51	24%
Tahun 2019	51	5	11	45	22%
Tahun 2020	45	36	14	67	25%
Tahun 2021	67	62	21	108	24%

Sumber: Data Olahan PT Majoo Teknologi Indonesia 2022

Tabel 1.1. *turnover* yang terjadi di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales* selama 4 tahun. Berdasarkan data yang diperoleh dari Manajemen PT Majoo Teknologi Indonesia didapatkan bahwa *turnover* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales* cukup tinggi. Menurut Tsani (2016) menyebutkan

bahwa tingkat *turnover* karyawan dikategorikan normal berkisar 5%-10% dan tidak baik jika melebihi 10% pertahun dari total jumlah karyawan yang masuk dan keluar dari perusahaan. Selain data *turnover* yang di dapat dari manajemen PT Majoo Teknologi Indonesia juga dengan mewawancarai beberapa karyawan hasil wawancara yang dapat disimpulkan terdapat beban kerja yang sangat tinggi sehingga karyawan sering pulang malam, pengembangan karir dapat dilakukan jika mencapai target setiap bulannya, kompensasi didapatkan sesuai dengan perhitungan pencapaian target individu, lingkungan yang kurang mendukung karena baru saja pindah dari kantor pusat.

Jumlah karyawan yang masuk dan keluar yang tinggi pada PT Majoo Teknologi Indonesia meningkatkan biaya perekrutan karyawan mulai dari membayar vendor untuk membuka lowongan kerja, proses *interview*, pelatihan, sampai memilih karyawan yang memiliki kemampuan yang sama dengan karyawan sebelumnya, menyebabkan produktivitas menurun karena mencari pengganti karyawan yang baru *resign* memerlukan waktu sehingga membuat tingkat produktivitas karyawan menurun karena terbebaskan oleh pekerjaan karyawan yang *resign*.

Penelitian terdahulu mengungkapkan *turnover intention* karyawan dari suatu organisasi disebabkan oleh beberapa variabel yaitu beban kerja, pengembangan karir, kompensasi, dan lingkungan kerja. Menurut Vanchapo (2020) beban kerja merupakan kekuatan kemampuan tubuh untuk memperoleh pekerjaan. Beban kerja yang diperoleh pegawai harus sejalan dan sepadan atas kekuatan fisik ataupun mental pegawai yang mendapat beban kerja itu. Beban kerja ialah

beberapa langkah ataupun pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai pada durasi yang telah ditentukan. Apabila beban kerja yang diterima oleh karyawan melebihi kekuatan kemampuannya, karyawan bisa memutuskan untuk keluar dari perusahaan maka terjadi *turnover intention*.

Selanjutnya yang mempengaruhi karyawan keluar dari perusahaan yaitu pengembangan karir. Pengembangan karir merupakan faktor yang dapat meningkatnya *terjadinya turnover intention* di suatu perusahaan. Menurut Rivai dan Sagala (2016) mengemukakan bahwa, pengembangan karir adalah proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karir yang diinginkan. Karena karyawan ingin mendapatkan karir yang berkembang dan lebih baik lagi untuk masa depan. Untuk itu perusahaan diharuskan melakukan pengembangan karir agar mengurangi *turnover intention* sehingga karyawan akan berpikir kembali untuk mengundurkan diri jika adanya pengembangan karir yang menjanjikan.

Kompensasi juga memberikan pengaruh terhadap karyawan untuk melakukan *turnover intention* Menurut Dessler (2015) kompensasi adalah segala bentuk bayaran yang diberikan untuk karyawan, sehingga timbul hubungan kerja antara karyawan dan perusahaan. Peran kompensasi yang mempunyai tujuan, antara lain menjamin sumber nafkah karyawan beserta keluarganya, meningkatkan prestasi kerja, meningkatkan harga diri para karyawan, mempererat hubungan kerja antar karyawan, mencegah karyawan meninggalkan perusahaan. Maka dari itu perusahaan perlu memperhatikan kompensasi yang diterima karyawan agar tidak terjadinya *turnover intention*.

Dan lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi karyawan untuk keluar dari perusahaan menurut Sunyoto (2012) mendefinisikan, lingkungan kerja merupakan bagian dari komponen yang sangat penting didalam karyawan melakukan aktifitas bekerja.

Untuk menekan tingkat *turnover intention* karyawan maka perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, seperti beban kerja yang dapat menekan karyawan menjadi tidak nyaman saat melakukan tugas-tugasnya juga pengembangan karir, kompensasi dan lingkungan kerja merupakan sesuatu yang mendorong karyawan untuk bekerja secara langsung maupun tidak langsung membuat karyawan menentukan apakah akan bertahan dengan tidak adanya kemajuan pengembangan karir dan kompensasi yang didapatkan atau mengundurkan diri untuk mendapatkan pengembangan karir, kompensasi dan, lingkungan yang lebih baik lagi.

Dalam memenuhi kebutuhan manusia diharuskan untuk berusaha. Salah satu bentuk usaha yang dilakukan manusia yaitu dengan bekerja, kerja dalam bahasa arab yaitu ('amala dan kasb). Dalam Islam menegaskan bahwa manusia harus bekerja keras untuk menjalani kehidupannya, menegaskan untuk menjauhi dan membenci sifat bermalas-malasan. Bekerja merupakan bentuk ikhtiar yang dilakukan manusia untuk menjemput rezeki dari Allah SWT. Allah SWT menyukai hambanya yang berusaha dan akan mendapatkan nilai lebih dimata Allah SWT bagi hambanya yang mau berusaha.

Sebagaimana dengan firman Allah SWT:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ۝ ١٠٥ (التوبة/9: 105)

Artinya: Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.” [QS. At Taubah (9):105].

Allah SWT selalu melihat apa-apa yang sudah dikerjakan hambanya, untuk itu bekerjalah dengan sebaik mungkin mengharapakan pahala juga ridha dari Allah SWT karena Allah Maha Mengatahui dan setiap pekerjaan yang dilakukan hambanya akan dimintai pertanggung jawabannya kelak diakhirat.

Berdasarkan uraian diatas maka tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Pengembangan Karir, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* serta Tinjauannya dalam Sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada Karyawan Divisi *Telesales* PT Majoo Teknologi Indonesia, Prapanca Jakarta Selatan)”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales*?

2. Bagaimana pengaruh pengembangan karir terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales*?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales*?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales*?
5. Bagaimana pengaruh secara simultan beban kerja, pengembangan karir, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales*?
6. Bagaimana pengaruh beban kerja, pengembangan karir, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales* ditinjau dalam sudut pandang islam?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales*.
2. Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh pengembangan karir terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales*.
3. Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales*.

4. Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales*.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan beban kerja, pengembangan karir, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales*.
6. Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh beban kerja, pengembangan karir, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales* dalam sudut pandang islam.

Adapun manfaat dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh beban kerja, pengembangan karir, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* di PT Majoo Teknologi Indonesia pada divisi *telesales*.

1. Manfaat Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan mampu menjadi sumber referensi khususnya dibidang ilmu ekonomi dan peneliti selanjutnya mengenai *turnover intention* dengan menganalisis beban kerja, pengembangan karir, kompensasi, dan lingkungan kerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan dan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui masalah yang terjadi di perusahaan dengan menganalisis beban kerja, pengembangan karir, kompensasi, dan lingkungan kerja dapat mengurangi terjadinya *turnover intention* di perusahaan.