

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu elemen paling penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen tersebut atau kualitasnya yang kurang baik, perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya yang lain telah terpenuhi. Untuk itu, diperlukan sebuah cara khusus dalam memberdayakan sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut.

Upaya pemberdayaan SDM guna meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh tersebut dikenal dengan istilah Manajemen SDM (MSDM). Jika diaplikasikan dengan akurat dan bijaksana, MSDM mampu memaksimalkan kinerja sebuah perusahaan sehingga perkembangannya dapat berjalan lebih pesat lagi. Karena perannya yang cukup penting bagi perkembangan perusahaan, memahami tentang MSDM adalah hal yang wajib dilakukan oleh para pemilik perusahaan dan karyawan HRD.

Dengan adanya MSDM perusahaan mampu menciptakan keseimbangan internal perusahaan. Keseimbangan internal tersebut mencakupi tujuan, sasaran, serta aktivitas dari berbagai pihak yang ada dalam perusahaan tersebut. Jika keseimbangan internal telah dimiliki perusahaan, efisiensi serta produktivitas kerja dalam perusahaan tersebut akan menjadi lebih baik. Untuk itu, tak sedikit

perusahaan yang mencanangkan MSDM sejak masa perekrutan calon pekerja hingga pemberdayaan SDM yang ada di setiap departemen perusahaan.

Selain itu, menjaga retensi dan niat untuk keluar dari karyawan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Karena ketika sebuah perusahaan terdapat penurunan produktivitas kerja karyawan dan peningkatan jumlah karyawan yang keluar maka perusahaan tersebut tidak dapat berjalan dengan baik. Mengingat bahwa karyawan merupakan faktor penting penggerak perusahaan maka, banyaknya karyawan yang keluar akan berakibat pada ketidakstabilan manajemen perusahaan.

Menurut Kuvaas (2006) *turnover intention* mengacu pada kemungkinan bahwa karyawan yang ingin meninggalkan pekerjaan dan organisasi mereka atas kehendak sendiri, ketika *turnover intention* meningkat maka tingkat *job turnover* dan absensi juga meningkat. *Turnover intention* mengacu pada kemauan secara sadar dan terencana untuk meninggalkan organisasi. Hatcher (1999) mengamati bahwa *turnover* tidak hanya memiliki dampak ekonomi pada organisasi, hal itu merugikan untuk pelatihan, pengembangan organisasi dan intervensi HRD lainnya. Menurut Roseman (1981) jika *annual turnover* diperusahaan melebihi angka 10% maka *turnover* perusahaan tersebut dikategorikan tinggi.

Cara untuk mengurangi niat keluar karyawan adalah dengan memastikan karyawan tersebut puas ditempat kerja mereka. Menurut Robbins dan Judge (2018) ada 4 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu rekan kerja yang mendukung, penghargaan yang sesuai, kondisi lingkungan kerja yang mendukung dan pekerjaan yang menantang. Oleh karena itu, pihak perusahaan perlu

memperhatikan beberapa faktor tersebut demi tercapainya kepuasan kerja dari karyawan.

Selanjutnya George (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan dan kepercayaan yang dimiliki seseorang tentang pekerjaannya atau salah satu sikap pekerjaan yang paling penting dalam bekerja, yang berpotensi mempengaruhi berbagai perilaku dalam organisasi dan berkontribusi pada tingkat kesejahteraan karyawan.

Dengan memastikan karyawan puas ditempat kerja, maka komitmen afektif akan meningkat. Komitmen afektif (*affective commitment*) salah satu komponen dalam komitmen organisasi yang berkaitan dengan keterikatan emosional, identifikasi dan merasa terlibat dalam seluruh aktivitas, tujuan, nilai suatu organisasi. Komitmen afektif merupakan kesadaran bahwa anggota organisasi memiliki tujuan dan nilai yang sama dan selaras dengan organisasinya sehingga mempengaruhi anggota organisasi untuk tetap bergabung dengan organisasinya serta rendahnya niat untuk keluar dari organisasi.

Awal berdirinya Super Dazzle dimulai tahun 2002 dari sebuah toko kecil yang menjual aksesoris HP seperti casing, battery, dan charger untuk HP Nokia, Siemens, Ericsson, dan Motorola. Toko pertama Super Dazzle berukuran 4x5 m², dibuka tanggal 7 Juni 2002 dan berlokasi di Jalan Kaliurang KM 4,5 yang dikelola langsung oleh owner dibantu 3 karyawan,

Super Dazzle memiliki citra sebagai toko aksesoris HP murah. Pada tahun 2004, karena toko dan lahan parkir dianggap sudah tidak memadai, maka Super

Dazzle memindahkan tokonya ke lokasi baru yang lebih luas di Jalan Kaliurang KM 5,6. Masih di ruas jalan yang sama, toko baru ini mempunyai luasan store 150 m² dengan lahan parkir 50 m². Menempati lokasi baru yang lebih luas, Super Dazzle dikelola oleh owner dengan dibantu 30 karyawan.

Tahun 2015-2016 merupakan masa terburuk bagi Super Dazzle karena kehadiran e-commerce, penjualan turun drastis dan terancam bangkrut. Tahun 2017 manajemen melakukan riset terhadap potensi media sosial sebagai media promosi. Februari 2017 Super Dazzle melakukan promosi melalui facebook dan instagram. Strategi pemilihan media promosi ini sukses besar, didukung perbaikan dari sisi produk, layanan, SDM, harga, dan keuangan. Maka Super Dazzle mulai membuka cabang baru di Jalan Gejayan. Pertumbuhan penjualan meningkat secara signifikan. Makin banyak mahasiswa dan anak muda yang mengenal Super Dazzle Gejayan.

Saat ini Super Dazzle Gejayan adalah market leader retail store accessories di Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Gejayan yang merupakan area sangat strategis, mengingat bahwa lokasi tersebut berada di area kampus mahasiswa yang menjadi segmen pasar utama dari Super Dazzle Gejayan. Tahun 2021 karyawan Super Dazzle Gejayan berjumlah 80 karyawan terdiri dari store staff dan kasir yang dibantu oleh part-time frontliner dan promotor yang dikoordinasi oleh store supervisor yang mampu menunjang pelayanan.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 8 Agustus 2021 dengan Bapak Andri selaku owner dari Super Dazzle Gejayan, menyatakan bahwa perusahaan sering mengalami permasalahan yaitu tingkat keluarnya karyawan yang tinggi. Hal

itu menyebabkan biaya pengeluaran untuk cukup meningkat karena untuk biaya perekrutan karyawan kembali. Untuk itu penulis memilih objek penelitian ini karena dinilai cocok dengan variabel-variabel yang akan diteliti.

Maka berdasarkan pemaparan diatas untuk mempertahankan seorang karyawan perlu diperhatikan dari faktor kepuasan kerja dan komitmen afektif. Ketika seorang karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka tingkat *turnover intention* diperusahaan akan menurun. Selain itu, ketika komitmen afektif seorang karyawan tinggi maka, tingkat *turnover intention* diperusahaan menurun. Dari uraian latar belakang tersebut maka peneliti mengambil judul “**Pengaruh Job Satisfaction terhadap Turnover Intention dengan Affective Commitment sebagai Variabel Pemediasi pada Karyawan di Super Dazzle Gejayan Yogyakarta**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan di Super Dazzle Gejayan?
2. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *affective commitment* pada karyawan di Super Dazzle Gejayan?
3. Apakah *affective commitment* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan di Super Dazzle Gejayan?

4. Apakah *affective commitment* memediasi pengaruh antara *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan di Super Dazzle Gejayan?

1.3 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini bertujuan agar penelitian ini tidak menjalar dari tujuan penelitian dan terperinci. Selain itu, mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Galih Kartika dan Debora E. Purba. Sebab itu, berikut merupakan batasan dari penelitian ini:

1. Peneliti akan membahas mengenai faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada karyawan di Super Dazzle Gejayan Yogyakarta melalui variabel *turnover intention*. Menurut Robbins dan Judge (2018) *turnover intention* adalah kecenderungan dimana seorang karyawan memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan oleh kurang menariknya pekerjaan saat ini atau tersedianya alternatif pekerjaan yang lain.
2. Peneliti akan membahas mengenai faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada karyawan di Super Dazzle Gejayan Yogyakarta melalui variabel *job satisfaction*. Badriyah (2015) mengatakan bahwa *job satisfaction* adalah perasaan seorang karyawan untuk menilai pekerjaan mereka dan melihat hasil pekerjaannya memuaskan atau tidak memuaskan.
3. Peneliti akan membahas mengenai faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada karyawan di Super Dazzle Gejayan Yogyakarta melalui

variabel *affective commitment*. Menurut Allen dan Meyer (1990, dalam Tarigan, Veronica dan Dorothea Wahyu Ariani, 2015) *affective commitment* mengarah kepada perasaan memiliki, merasa terikat kepada perusahaan dan merasa menjadi bagian dari perusahaan tersebut.

4. Pemilihan objek penelitian yang dijadikan responden dilaksanakan pada karyawan yang bekerja di Super Dazzle Gejayan Yogyakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pengaruh antara *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan di Super Dazzle Gejayan.
2. Pengaruh antara *job satisfaction* terhadap *affective commitment* pada karyawan di Super Dazzle Gejayan.
3. Pengaruh antara *affective commitment* terhadap *turnover intention* pada karyawan di Super Dazzle Gejayan.
4. *Affective commitment* sebagai pemediasi pengaruh antara *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan di Super Dazzle Gejayan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini bagi peneliti, universitas dan perusahaan yaitu:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima dalam perkuliahan khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang terkait dengan masalah *job satisfaction*, *turnover intention* dan *organizational commitment* terutama *affective commitment*.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam membuat keputusan-keputusan yang berkaitan dengan *job satisfaction*, *turnover intention* dan *affective commitment*.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai skripsi ini maka, sistematika penulisan skripsi diuraikan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dikemukakan latar belakang masalah yang menjadi ide dasar penulisan skripsi ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diarahkan pada pengertian, teori yang melandasi pemikiran, penelitian terlebih dahulu, hipotesis dari penelitian dan kerangka konseptual variabel *job satisfaction*, *turnover intention* dan *affective commitment*.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, jenis variabel penelitian, definisi operasional penelitian, uji instrumen, teknik analisis data dan uji hipotesis.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan hasil dari jawaban responden, hasil uji hipotesis, hasil uji instrumen, dan hasil analisis data.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian seta saran yang akan diajukan oleh peneliti yang berguna bagi peneliti, universitas, perusahaan serta penelitian yang akan datang.