

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri otomotif, khususnya pada *showroom* mobil memainkan peran yang sangat penting sebagai titik penjualan utama dan pusat layanan pelanggan. Pada dasarnya *showroom* mobil tidak hanya berfungsi sebagai tempat *display* kendaraan, tetapi juga sebagai ruang interaksi antara produsen mobil, dealer dan konsumen. Susilo (2017) mengatkan bahwa industri otomotif merupakan salah satu sektor yang berperan besar dalam pertumbuhan perekonomian nasional di Indonesia. Salah satu perusahaan yang bergerak di industri otomotif khususnya *showroom* mobil yaitu, PT. Capella Daihatsu di mana berdasarkan data dari Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO) bahwa mobil dengan merek dagang daihatsu memiliki tingkat penjualan tertinggi ke dua di Indonesia pada tahun 2023. Dengan tingginya angka penjualan tersebut maka memungkinkan semakin tingginya interaksi yang terjadi antara karyawan yang bekerja di *showroom* mobil dengan konsumen. Umumnya karyawan yang bekerja di perusahaan *showroom* memiliki tuntutan kinerja yang tinggi hal ini terjadi karena adanya tuntutan terkait target penjualan dan tekanan bagi karyawan untuk mencapai hasil yang tinggi. Tenaga penjualan di industri otomotif harus terus menjalankan tanggung jawabnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan (Augustin et al., 2022). Tuntutan yang diberikan bisa saja menyebabkan tekanan tersendiri bagi karyawan yang bekerja di *showroom* mobil yang dapat menyebabkan stres dan

kelelahan pada karyawan. Pada lingkungan kerja *showroom* mobil seringkali memiliki lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif. Karyawan sering kali harus berinteraksi dengan berbagai jenis pelanggan dan memenuhi harapan manajemen yang juga memungkinkan terjadinya stres bagi karyawan.

Dalam studi Omar et al., (2020) menemukan bahwa adanya hubungan positif antara stres kerja dan niat untuk keluar dari organisasi. Temuan ini didukung oleh Freitas et al., (2023) yang menemukan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk keluar, begitu juga dengan karyawan yang memiliki tingkat kelelahan kerja yang tinggi memiliki niat untuk keluar dari organisasi lebih tinggi pula. Tuntutan kerja yang diberikan secara terus menerus oleh perusahaan kepada karyawan dapat menyebabkan tingkat kejenuhan pada karyawan sehingga dapat berdampak pada kondisi fisik dan juga psikis karyawan sehingga dapat mengakibatkan stres ataupun kelelahan bagi karyawan yang dapat menimbulkan niat untuk keluar dari perusahaan.

Niat untuk meninggalkan perusahaan yang tinggi pada karyawan menjadi hal yang perlu diperhatikan, karena dapat mengancam kualitas karyawan di perusahaan tersebut dan akan membutuhkan biaya lebih untuk mempekerjakan dan melatih karyawan baru (Salama et al. 2022). Jika perusahaan terlambat dalam menyadari masalah ini dapat mengakibatkan kehilangan karyawan yang berpengalaman dan berkualitas, serta dapat meningkatkan biaya untuk merekrut dan melatih karyawan yang baru. Oleh karena itu, upaya untuk mengurangi niat untuk keluar pada karyawan, perusahaan perlu untuk memperhatikan faktor-faktor pendorongnya, seperti stres kerja dan kelelahan kerja. Dengan memahami akar

penyebab dari adanya niat untuk keluar pada karyawan, maka akan lebih memungkinkan bagi pemimpin perusahaan untuk dapat merancang strategi yang tepat dalam mengatasi masalah ini dan menjaga stabilitas tenaga kerja di masa depan.

PT. Capella Daihatsu merupakan salah satu perusahaan swasta nasional yang memiliki jangkauan bisnis di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di provinsi Riau, Duri. Salah satu bidang bisnis yang dijalankan PT. Capella Daihatsu Duri yaitu industri otomotif khususnya pada bagian *showroom* dan *services* mobil dimana biasanya industri ini merupakan salah satu industri yang dikenal memiliki tuntutan pekerjaan terkait tingkat target dan pelayanan yang cukup tinggi. Namun, terlepas dari tantangan yang dihadapi oleh karyawan yang bekerja di PT. Capella Daihatsu, perusahaan ini tetap menjaga fokusnya pada kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Perusahaan ini sendiri memiliki komitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan positif bagi karyawan dan juga perusahaan memiliki semangat untuk meningkatkan kualitas karyawan baik di lingkungan kerja atau di luar lingkungan kerja individu. Hal tersebut didukung dengan budaya dari PT. Capella Daihatsu yaitu budaya “TumbuhBarengCapella”.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang menunjukkan bahwa stres kerja dan kelelahan kerja memiliki hubungan positif dengan niat untuk keluar pada karyawan, yang mendorong karyawan untuk berusaha mencari pekerjaan dengan tekanan dan tingkat stres yang lebih rendah dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga penelitian ini bertujuan untuk meneliti terkait pengaruh dari peran stres kerja dan kelelahan kerja terhadap niat untuk keluar pada karyawan di

industri otomotif khususnya pada *showroom* mobil. Adapun alasan peneliti tertarik melakukan penelitian pada PT. Capella Daihatsu karena melihat tingginya tingkat kepedulian perusahaan terhadap kualitas dari Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Mengingat bahwa SDM memiliki peran yang penting bagi sebuah perusahaan, sehingga peneliti akan berfokus untuk mencari tahu dan menganalisis lebih dalam terkait pengaruh stres kerja dan kelelahan kerja terhadap niat untuk keluar pada karyawan di industri otomotif khususnya pada bagian *showroom* mobil di PT. Capella Daihatsu Duri.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dalam penelitian ini akan dijelaskan pengaruh dari stres kerja dan kelelahan kerja terhadap niat untuk keluar pada karyawan di PT. Capella Medan Daihatsu Riau, Duri. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Apakah stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat untuk keluar pada karyawan?
- 2) Apakah kelelahan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat untuk keluar pada karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, sehingga adapun beberapa tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai adalah:

- 1) Untuk mengetahui apakah stres kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat untuk keluar pada karyawan

- 2) Untuk mengetahui apakah kelelahan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat untuk keluar pada karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan pemahaman dan manfaat baik dalam hal teoritis maupun praktisi bagi setiap pihak yang membutuhkan. Adapun manfaat dari penelitian:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan dari pemikiran dan sarana pengembangan ilmu pengetahuan bagi dunia pendidikan atau dunia kerja, khususnya mengenai pengaruh stres kerja dan kelelahan kerja terhadap niat untuk keluar pada karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan digunakan sebagai pedoman untuk PT. Capella Medan Daihatsu Riau, Duri sebagai wawasan dan pengetahuan terkait stres kerja dan kelelahan kerja terhadap niat untuk keluar pada karyawan.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan informasi baik untuk masyarakat atau peneliti lain yang memiliki minat untuk melakukan penelitian di bidang sumber daya manusia khususnya terkait topik stres kerja dan kelelahan kerja terhadap niat untuk keluar pada karyawan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah memiliki tujuan untuk menghindari pelebaran dari pokok masalah penelitian dan untuk menyatukan pemahaman selama proses penelitian, sehingga penelitian dapat menjadi lebih spesifik, berikut batasan masalah dari penelitian:

1) Stres kerja

Stres kerja terkait dengan konflik peran (*role conflict*) dan konflik ambiguitas (*role ambiguity*), yang terjadi ketika ada ketidaksesuaian atau ketidakjelasan dalam ekspektasi peran yang diberikan dan dirasakan pada seseorang dalam suatu organisasi (Rizzo et al, 1970).

2) Kelelahan kerja

Kelelahan kerja (*job burnout*) adalah sindrom yang ditandai dengan kelelahan secara emosional dan berkurangnya pencapaian pribadi. Ketika sumber daya emosional karyawan habis, para pekerja merasa bahwa mereka tidak lagi mampu memberikan diri mereka sepenuhnya secara psikologis (Maslach dan Jackson 1981).

3) Niat untuk keluar

Niat untuk keluar dari pekerjaan merujuk pada kesadaran atau pemikiran karyawan tentang meninggalkan pekerjaan mereka saat ini. (Abdou et al. 2022).

1.5 Sistematika Penulisan

Rencana dari laporan penelitian ini akan terdiri dari 5 bab, masing-masing dari bab tersebut terdapat beberapa sub bab. Adapun sistematika dari laporan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini diawali dengan gambaran umum terkait penelitian, mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Di bab ini akan berisikan tinjauan pustaka yang menjadi landasan teoritis, yang akan diuraikan dasar-dasar teori yang relevan dengan permasalahan penelitian, serta kajian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis yang digunakan.

BAB III METODOLOGI

Bab ini berisi penjelasan terkait lingkup dari penelitian yang membahas terkait lokasi, populasi, sampel, dan metode pengambilan sampel, kemudian ada metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan karakteristik dari para responden, hasil dari pengujian instrumen berupa analisis statistik deskriptif, regresi linear berganda, uji F dan uji-t kemudian diakhiri dengan pembahasan. Hasil penelitian yang dibahas pada bab ini merupakan hasil dari perhitungan dari penelitian yang telah diolah untuk menjelaskan dan membuktikan hasil dari hipotesis

BAB V PENUTUP

Di bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang diperoleh dari hasil analisis begitu juga dengan pembahasan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.