

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini kita melihat perkembangan yang begitu pesat baik dibidang teknologi maupun ekonomi, sehingga mendorong keinginan perkembangan dunia usaha untuk semakin meningkatkan usahanya. Melihat perkembangan ini banyak perusahaan menciptakan produk barang maupun jasa yang berkualitas untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih baik. Perusahaan dalam melakukan aktivitasnya mempunyai tujuan yang hendak dicapai, namun pada prinsipnya hanya ada satu tujuan dasar perusahaan yaitu ingin mendapatkan laba yang besar sehingga kelangsungan hidup perusahaan bisa terjamin. Untuk dapat melakukan kelangsungan hidup tersebut perusahaan harus dapat dan mampu menjalankan manajemen yang baik dan mampu melakukan kerja sama secara efektif dan efisien.

Pada dasarnya setiap pegawai dalam suatu perusahaan telah memiliki kecakapan dan keterampilan dasar yang dibutuhkan dalam menjalankan pekerjaannya. Namun terkadang tidak semua pegawai dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh suatu perusahaan. Hal ini tentu saja dapat merugikan perusahaan itu sendiri karena akan terjadi penurunan kepuasan kerja dan berdampak pada tingkat turnover pada perusahaan. Pada perkembangan mengenai turnover yang terjadi pada tingkat perbankan internasional. Sektor industri ini sangat rentan terjadi turnover yang tinggi. Rata-rata turnover karyawan pada perbankan global mencapai 10-11% per tahun.

Perusahaan yang tidak mengandalkan benefit tetapi menyediakan atmosfer kerja yang rileks. Hal ini akan menjadi sebuah tempat yang tidak cocok bagi kandidat atau karyawan yang ingin mengumpulkan uang dalam waktu sesingkat mungkin sehingga mengakibatkan terjadinya turnover akibat ketidaksesuaian tersebut. Solusi lainnya adalah memberikan dorongan bagi jajaran manajer lini untuk mencoba mengenal tingkat motivasi para karyawan kemudian melakukan

penyusunan beberapa rencana guna memotivasi para karyawan agar bekerja dengan baik serta memperkecil peluang terjadinya tingkat turnover yang tinggi agar perusahaan tidak mendapatkan kerugian. Study ini juga menemukan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan pada perusahaan akan menjadi seorang karyawan menjadi setia pada perusahaan. Tingkat stress akan menjadi alasan untuk meninggalkan pekerjaan yang merekaandrungi. Sayangnya masih sedikit perusahaan yang mencoba memahami tingkat stress yang dialami perusahaan.

Hasil penelitian di PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang kudu. menunjukkan *turnover* berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja. Terdapat indikasi adanya penurunan motivasi kerja yang ditunjukkan oleh tingginya tingkat absensi karyawan. Oleh karena itu untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, PT. Bank Central Asia Tbk. memberikan pelatihan-pelatihan secara berkala, agar para karyawan lebih maksimal lagi dalam melakukan pekerjaannya dan untuk menciptakanteam work yang baik. Kemudian PT. Bank Central Asia Tbk. memberikan tambahan kompensasi kepada karyawan yang memiliki produktifitas tinggi, agar mengurangi tingkat absensi yang cukup tinggi.

Pada saat ini permasalahan yang timbul di PT Ebiz Cipta Solusiantara lain kurangnya komunikasi antara karyawan dengan atasan, dan tingginya tingkat *turnover*, yang mengakibatkan banyaknya karyawan yang keluar dari perusahaan.

Tabel 1. 1

Rekap Karyawan PT PT EBIZ CIPTA SOLUSI2015						
Tahun	Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan			%
			Yang Keluar	Masuk	Akhir Bulan	
2015	Januari	200	19	23	204	9.31
	Februari	204	21	16	199	10.55
	Maret	199	22	16	193	11.40
	April	193	23	22	192	11.98
	Mei	192	25	23	190	13.16

Juni	190	25	18	183	13.66
Juli	183	26	22	179	14.53
Agustus	179	27	25	177	15.25
September	177	27	26	176	15.34
Oktober	176	29	29	176	16.48
Nopember	176	29	24	171	16.96
Desember	171	25	20	166	15.06
				Rata-rata	13.64

Sumber : PT. Ebiz, Cipta Solusi (2015)

Dari tabel 1.1 dapat diketahui tingkat *turnover* karyawan yang keluar mencapai lebih dari yang diharapkan oleh perusahaan. Karena PT EBIZ CIPTA SOLUSI sendiri menargetkan sebesar 10%, sedangkan dalam kenyataannya tingkat *turnover* yang terjadi sebesar 11,8% hal ini belum sesuai dengan target perusahaan yaitu di bawah 10%.

Seringkali dalam perusahaan terdapat karyawan yang tidak mengerahkan seluruh kemampuan yang dimiliki untuk mencapai tujuan perusahaan karena adanya keinginan untuk pindah ke perusahaan lain. Hal ini menyebabkan tingkat *turnover* (keluar masuknya) karyawan dalam lingkungan operasional perusahaan sering terjadi. Turnover adalah berhentinya seorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela, menurut Zeffane (2007:24) *Turnover* merupakan kejadian yang seringkali terdapat di perusahaan. Seperti halnya perekrutan karyawan yang terus berjalan, baik perekrutan karena faktor produktivitas karyawan yang telah menurun disebabkan faktor umur maupun perekrutan karyawan karena faktor pengunduran diri. Penggantian karyawan yang mengalami produktivitas menurun karena faktor umur dapat diantisipasi oleh perusahaan dengan menyiapkan kader-kader muda potensial untuk menggantikan. Sedangkan untuk karyawan bukan lagi faktor umur tetapi pengunduran diri maka tentu saja menyulitkan bagi perusahaan karena berkaitan dengan implementasi program kerja yang telah ditetapkan.

Dalam beberapa kasus yang terjadi di lapangan bahwa gejala *turnover* menurut **Zeffane (2007:28)** bisa dilihat dari lima indikasi yaitu: absensi yang meningkat, mulai malas bekerja, peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja, peningkatan protes terhadap atasan, dan kurangnya keterbukaan antara karyawan dengan atasan. Untuk itu, jika ingin menekan kemungkinan terjadinya *turnover* maka harus mampu menterjemahkan keinginan karyawan atas indikator-indikator tersebut dengan mengupayakan agar karyawan memiliki kepuasan. Setiap bentuk kesesuaian antara harapan karyawan atas pekerjaan, promosi, kompensasi yang didapat, hubungan dengan sesama rekan kerja, dan kondisi kerja yang mendukung berarti mampu menekan kemungkinan terjadinya *turnover* karyawan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan. Kualitas kehidupan kerja yang tidak terpenuhi dalam lingkungan pekerjaan memungkinkan karyawan rentan terhadap keinginan untuk keluar atau berpindah kerja. Kualitas kehidupan kerja dapat mempengaruhi karyawan untuk menentukan pilihan apakah terus bekerja atau keluar kerja.

Untuk itu, jika ingin menekan kemungkinan terjadinya *turnover* maka harus mampu menterjemahkan keinginan karyawan atas indikator-indikator tersebut dengan mengupayakan agar karyawan memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik dan menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat. Setiap bentuk kesesuaian antara harapan karyawan atas pekerjaan, promosi, kompensasi yang didapat, hubungan dengan sesama rekan kerja, dan kondisi kerja yang mendukung berarti mampu menekan kemungkinan terjadinya *turnover* karyawan.. Kualitas kehidupan kerja yang tidak terpenuhi dan gaya kepemimpinan yang tidak tepat dalam lingkungan pekerjaan memungkinkan karyawan rentan terhadap keinginan untuk keluar atau berpindah kerja. Konsep kualitas lingkungan kerja atau dikenal juga dengan nama *Quality of Work Life (QWL)* ini mengemukakan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya meliputi partisipasi dalam pemecahan masalah, sistem imbalan yang inovatif, restrukturisasi kerja, dan perbaikan lingkungan kerja. Hal ini dikemukakan oleh **Rokhman (2012)**. Sedangkan gaya kepemimpinan, pada dasarnya mengandung pengertian sebagai

suatu perwujudan tingkah laku dari seorang pemimpin, yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin menurut **Davis dan Newstrom (2004:179)**.

Dampak turnover bagi organisasi ini merupakan petunjuk kestabilan karyawan. Semakin tinggi *turnover*, berarti semakin sering terjadi pergantian karyawan. Tentu hal ini akan merugikan perusahaan. Sebab, apabila seorang karyawan meninggalkan perusahaan akan membawa berbagai biaya seperti, Biaya penarikan karyawan, Biaya pelatihan, Apa yang dikeluarkan buat karyawan lebih kecil dari yang dihasilkan karyawan baru tersebut, Tingkat kecelakaan para karyawan baru biasanya cenderung tinggi.

Oleh karena itu agar menciptakan kualitas kehidupan kerja yang tinggi dan mengurangi tingkat *turnover*, perusahaan harus mengkaji aturan-aturan yang di bebaskan kepada karyawan yang berdampak terhadap kepuasan kerja kemudian memberikan kompensasi yang baik sesuai dengan aturan, untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerjakaryawan serta mengetahui gaya kepemimpinan yang paling tepat untuk diimplemetasikan dan mengurangi tingkat *turnover* yang ada. Dan merekrut karyawan yang lebih kompeten agar menciptakan tingkat loyalitas yang tinggi kepada perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membahasnya dalam sebuah skripsi dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Kehidupan Kerjaterhadap TingkatTurnoverKaryawan (Studi Kasus Pada PT.Ebiz Cipta Solusi)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, masalah-masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gaya kepemimpinan di PT.Ebiz Cipta Solusi?
2. Bagaimana kualitas kehidupan kerja di PT. Ebiz Cipta Solusi?
3. Bagaimana tingkat *turnover* karyawan di PT.Ebiz Cipta Solusi?
4. Adakah pengaruh gaya kepemimpinan dan kualitas kehidupan kerja terhadap tingkat *turnover* karyawan di PT. Ebiz Cipta Solusi secara parsial?

5. Adakah pengaruh gaya kepemimpinan dan kualitas kehidupan kerja terhadap tingkat *turnover* karyawan di PT. Ebiz Cipta Solusi secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gaya kepemimpinandi PT.Ebiz Cipta Solusi.
2. Untuk mengetahui kualitas kehidupan kerja karyawan di PT.Ebiz Cipta Solusi.
3. Untuk mengetahui tingkat turnover di PT.Ebiz Cipta Solusi.
4. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dan kualitas kehidupan kerja terhadap tingkat *turnover* karyawan di PT. Ebiz Cipta Solusi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan sebagai berikut:

- a) Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan meningkatkan pengetahuan dan pengembangan pola pikir penelitian dan juga menambah pengalaman dalam memahami manajemen sumber daya manusia secara teori dan praktik di dalam perusahaan, khusus nya mengenai gaya kepemimpinan, kualitas kehidupan kerja dan *turnover*karyawan.

- b) Bagi pihak perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadikan masukan yang sangat berarti dalam hal penurunan tingkat *turnover* karyawan. Selain itu juga dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi mengenai penurunan tingkat *turnover* dari aspek gaya kepemimpinan dan kualitas kehidupan kerja.

c) Bagi pihak pembaca dan peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan untuk penulisan karya ilmiah dengan topik yang sama.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini diperlukan data yang relevan dengan obyek yang diteliti. Dalam rangka pengumpulan data tersebut maka penulis dalam hal ini mengadakan penelitian pada PT Ebiz Cipta Solusi yang berlokasi di The East Building Lantai 16, Mega Kuningan Jakarta Selatan. Penelitian dilakukan tanggal 21 Maret 2016 sampai dengan selesai.

