

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Mantap Sukses Cemerlang perusahaan *outsourcing* yang berpengalaman dan profesional menangani ketenagakerjaan mulai dari perekrutan, pelatihan, penempatan, training sampai dengan pemutusan hubungan kerja yang menjadi tanggung jawab perusahaan. Mampu menciptakan SDM yang berkualitas, dengan berupaya menghadirkan lingkungan kerja yang nyaman melalui hubungan yang penuh rasa kekeluargaan antar karyawan, menghargai loyalitas dan prestasi, serta kepastian karir yang bertanggung jawab. Maka perlu adanya keterlibatan karyawan dalam menjalankan seluruh aktivitas perusahaan. Karyawan merupakan aset paling penting yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para karyawannya dengan baik agar karyawan yang memiliki kualifikasi yang baik di dalam perusahaan tidak memiliki keinginan untuk pindah bahkan meninggalkan perusahaan (*turnover intention*) karena kurang mendapat perhatian dari perusahaan.

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dan tujuan dari suatu perusahaan sumber daya manusia ini menunjang perusahaan dengan karya, bakat, dan dorongan yang dimilikinya, maka untuk menghubungkan semua cakupan sumber daya manusia perlu adanya manajerial yang baik. PT. Mantap Sukses Cemerlang merupakan salah satu perusahaan *Outsourcing* atau ketenagakerjaan yang terletak di Medan, yang selalu mengutamakan kualitas mutu yang baik sehingga memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten untuk setiap perusahaan.

Adapun target penelitian yang dilakukan yaitu pada satpam yang ditugaskan ataupun ditempatkan di berbagai rumah sakit swasta di Kota Medan. Kota Medan memiliki 21 kecamatan dan diambil beberapa kecamatan yang memiliki Rumah Sakit Swasta dimana karyawan *outsourcing* PT. Mantap Sukses Cemerlang ditempatkan antara lain adalah, Kecamatan Medan Petisah, Kecamatan Medan Perjuangan, Kecamatan Medan Timur, dan Kecamatan Medan Area. Namun penulis membatasi tempat penelitian untuk menghemat waktu dan biaya, adapun Daftar Rumah Sakit dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 1 Daftar Rumah Sakit Swasta

No	Nama Rumah Sakit	Kecamatan	Satpam
1	RS Islam Malahayati	Medan Petisah	15
2	Siloam Hospitals	Medan Petisah	12
3	RS Royal Prima	Medan Petisah	16
4	RS Columbia Asia	Medan Petisah	18
5	RS Advent Medan	Medan Petisah	16
6	RSIA Artha Mahinrus	Medan Perjuangan	15
7	RS Murni Teguh	Medan Timur	16
8	RSU Imelda	Medan Timur	19
9	RS Methodist	Medan Area	15
Jumlah Satpam / Responden			142

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari 4 Kecamatan yaitu kecamatan Medan Petisah, Medan Perjuangan, Medan Timur dan Medan Area terdapat 9 rumah sakit swasta dan memiliki jumlah *security* sebanyak 142 orang. Maka jumlah Satpam/Responden yang akan diteliti adalah sebanyak 142 *security*. Dan termasuk 30 responden untuk prasuvey.

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh (Indriati, 2021) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi turnover intention yaitu stres kerja, beban kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Dalam penelitian ini terdapat fenomena yang penulis peroleh dilapangan banyaknya *security* yang keluar dari rumah sakit dikarenakan tidak sesuainya kesepakatan kerja diawal *security* dari PT. Mantap Sukses Cemerlang yang bekerja dirumah sakit swasta kota medan, seperti jam kerja yang belum sesuai dengan SOP, rekan kerja yang tidak mendukung, dimana saat pergantian *Shift security* yang datang sering terlambat dan tidak datang sehingga membuat rekan kerja menggantikannya, dan itu terjadi secara berulang-ulang, PT. Mantap Sukses Cemerlang tidak mendukung terhadap keluhan *security* dan tidak memperhatikan kebutuhan tersebut bahkan PT. Mantap Sukses Cemerlang tidak memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan *security* yang terdapat pada Rumah Sakit Swasta tempat *security* bekerja, permohonan penambahan gaji yang tidak dipenuhi oleh PT. Mantap Sukses Cemerlang, sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka, sehingga keinginan karyawan ataupun *security* semakin besar untuk keluar dari PT. Mantap Sukses Cemerlang. Adapun persentase *turnover* karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 2 Persentase Turnover Karyawan PT. Mantap Sukses Cemerlang

Tahun	Jumlah karyawan awal tahun	Jumlah karyawan yang keluar	Jumlah karyawan yang masuk	Jumlah karyawan akhir tahun	Turnover rate
2018	1340	128	34	1246	9,89 %
2019	1246	132	39	1153	11,00 %
2020	1153	147	24	1030	13,46 %
2021	1278	139	37	1153	13,50 %
2022	1215	149	38	1021	12,48 %

Sumber : Data PT. MSC, 2018-2022

Dari tabel 1.2 dapat dilihat tingkat *turnover* karyawan PT. Mantap Sukses Cemerlang memiliki jumlah karyawan yang keluar sebanyak 128 di tahun 2018 dengan masa kerja karyawan 1-2 tahun dan adanya alasan yang dapat dijelaskan adalah karena ingin memiliki pekerjaan ditempat baru ataupun pengalaman baru. Pada tahun 2019 memiliki jumlah karyawan yang keluar sebanyak 132 dengan masa kerja karyawan yang tidak jauh beda dari tahun sebelumnya, dengan alasan yang dapat dijelaskan adalah karena tekanan kerja, dan mencari pengalaman kerja lain. Pada tahun 2020 memiliki jumlah karyawan yang keluar sebanyak 147 dengan masa kerja karyawan yang tidak jauh beda dari tahun sebelumnya, dengan alasan yang dapat dijelaskan adalah ingin mencari pekerjaan selain satpam. Pada tahun 2021 memiliki jumlah karyawan yang keluar sebanyak 139 dengan masa kerja karyawan yang tidak jauh beda dari tahun sebelumnya, dengan alasan yang dapat dijelaskan adalah karena tekanan kerja, dan ingin mencari pekerjaan selain satpam. Dan pada tahun 2022 terjadi peningkatan jumlah karyawan yang keluar sebanyak 149 orang dengan masa kerja karyawan 1 tahun – 3 tahun dengan alasan yang dapat dijelaskan karena ingin memiliki pengalaman kerja baru ataupun tekanan kerja yang melampaui kemampuan kerja karyawan. Dan dapat disimpulkan banyaknya satpam ataupun karyawan yang keluar dari Perusahaan tersebut, dikarenakan ingin memiliki pekerjaan ataupun pengalaman kerja yang baru, adapun hal lain yang mendukung banyaknya satpam yang keluar karena tekanan kerja yang dialami.

Carmeli dan Weisberg (dalam Kartono, 2017:33) *turnover intention* merupakan “istilah yang mengacu pada tiga unsur yakni : pikiran karyawan untuk berhenti (*thoughts of quitting the job*), niat mencari pekerjaan yang berbeda (*the intention to search for a different job*), dan niat untuk berhenti (*intention to quit*)”.

Turnover dapat diartikan sebagai keinginan untuk berpindah dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain dengan alasan tertentu (Wirawan, 2015). Hal tersebut akan sangat serius jika keinginan berpindah dalam sebuah perusahaan tinggi maka akan menimbulkan beberapa efek negatif berupa ketidakstabilan dan kerancuan yang akhirnya dapat merugikan perusahaan beserta karyawannya.

Tabel 1. 3 Persentase Turnover Security PT. Mantap Sukses Cemerlang

Tahun	Jumlah Security awal tahun	Jumlah Security yang keluar	Jumlah Security yang ada	Turnover rate
2018	43	18	25	41.86 %
2019	42	21	21	50 %
2020	48	28	20	58.33 %
2021	42	21	21	50 %
2022	53	28	25	52.83 %

Sumber : Data PT. MSC, 2018-2022

Dari tabel 1.3 dapat dilihat juga tingkat *turnover* karyawan PT. Mantap Sukses Cemerlang yang ditempatkan dibeberapa rumah sakit swasta di kota medan memiliki jumlah security yang keluar sebanyak 18 orang di tahun 2018 dengan masa kerja karyawan 1-2 tahun dan adanya alasan yang dapat dijelaskan adalah karena permohonan penambahan gaji yang tidak dipenuhi oleh PT. Mantap Sukses Cemerlang. Pada tahun 2019 memiliki jumlah security yang keluar sebanyak 21 orang dengan masa kerja karyawan yang tidak jauh beda dari tahun sebelumnya yaitu 1-2 tahun, dengan alasan yang dapat dijelaskan adalah karena tekanan kerja, dan mencari pengalaman kerja yang lain. Pada tahun 2020 memiliki jumlah security yang keluar sebanyak 28 orang dengan masa kerja karyawan yang tidak jauh beda dari tahun sebelumnya, dengan alasan yang dapat dijelaskan adalah karena ingin mencari pekerjaan diluar dari satpam dan mencari pengalaman kerja yang lain. Pada tahun 2021 memiliki jumlah security yang keluar sebanyak 21 orang dengan masa

kerja karyawan yang tidak jauh beda dari tahun sebelumnya yaitu 1-3 tahun, dengan alasan yang dapat dijelaskan adalah karena tekanan kerja yang berlebih sehingga menyebabkan satpam sering sakit. Pada tahun 2022 memiliki jumlah security yang keluar sebanyak 28 orang dengan masa kerja karyawan yang tidak jauh beda dari tahun sebelumnya yaitu 1 tahun, dengan alasan yang dapat dijelaskan adalah karena mereka tidak nyaman dengan rekan kerja yang sering datang terlambat, dan juga sudah mendapatkan pekerjaan yang lain, sehingga setiap tahun security yang keluar meningkat.

Standar *turnover* menurut Gilies (dalam Ardhitya & Parwoto, 2020:2) yaitu sebesar 10% masih dianggap normal, namun demikian melihat data persentase *turnover* pada PT. Mantap Sukses Cemerlang yang setiap tahunnya meningkat maka perlu dilakukan penelitian penyebab *turnover* tersebut. Turnover atau pergantian tenaga kerja merupakan wujud nyata dari *turnover intention* yang memberikan dampak bagi perusahaan atau organisasi. Tingkat *turnover* yang tinggi merupakan salah satu ukuran yang mengindikasikan adanya masalah yang terjadi di perusahaan. Adapun hasil prasurvey yang merupakan *Turnover intentions* dapat dilihat pada tabel 1.4 dibawah ini :

Tabel 1. 4 Prasurvey Turnover Intentions

No	<i>Turnover intentions</i>	Jawaban Responden		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Mempunyai rasa jenuh dalam pekerjaan	19	11	30
2	Mempunyai niat untuk keluar dari pekerjaan	19	11	30
3	Mempunyai niat untuk mencari pekerjaan lain secara aktif	18	12	30
4	Mempunyai pertimbangan untuk mengambil pekerjaan lain saat ini	17	13	30

Sumber : Data PT. MSC

Adapun hasil prasarvery yang dilakukan pada karyawan tentang *turnover intentions* karyawan yang meliputi 30 responden dapat dilihat dari tabel diatas dan dapat disimpulkan dari jawaban responden yang tidak seluruhnya memiliki jawaban yang baik pada *turnover intentions* karyawan. Adapun beberapa diantara yang menjawab dengan hasil lebih banyak dengan jawaban (tidak), dikarenakan *security* merasa jenuh dengan pekerjaan yang dilakukan itu-itu saja sehingga *security* mencari pekerjaan lain agar dapat pengalaman yang baru, banyaknya *security* yang tidak sanggup dapat shift malam terus menerus yang akhirnya merugikan kesehatan *security* sehingga ada niatan untuk keluar, dan dapat penawaran kerja dari tempat lain yang lebih menguntungkan dimana *security* bisa menjadi pegawai. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti langsung kepada HRD PT.Mantap Sukses Cemerlang banyaknya satpam yang keluar yaitu karena memperoleh pekerjaan lain diluar dari *security*, dimana lebih menguntungkan dan menjanjikan bagi *security*. *Turnover intentions* yang terjadi pada karyawan dalam jangka panjang berakibat pada hasil akhirnya berupa pemecatan, pemindahan tugas, dan pengunduran diri. Adapun keterkaitan meningkatnya *turnover* kerja yang terjadi pada Karyawan PT. Mantap Sukses Cemerlang adalah disebabkan oleh beban kerja yang melampaui kemampuan karyawan, hal ini dapat menyebabkan karyawan mengalami kelemahan fisik karena tekanan dari pekerjaan yang diharuskan lembur ataupun beban kerja yang dapat dilihat dari prasarvery berikut. Adapun hasil prasarvery yang merupakan beban kerja karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 5 Prasurey Beban Kerja Karyawan

No	Beban kerja	Jawaban Responden		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Prosedur pekerjaan saat ini dapat dipahami dengan baik setiap harinya	19	11	30
2	Jam kerja yang sesuai dengan aturan dari pemerintah	11	19	30
3	Kenyamanan dalam bekerja saat jam istirahat sudah sesuai.	18	12	30
4	Hubungan rekan kerja yang baik dan mendukung sesama rekan kerja.	17	13	30

Sumber : Data PT. MSC

Adapun hasil prasurey yang dilakukan pada karyawan tentang beban kerja karyawan yang meliputi 30 responden dapat dilihat dari tabel diatas dan dapat disimpulkan dari jawaban responden yang tidak seluruhnya memiliki jawaban yang baik pada beban kerja karyawan. Adapun beberapa diantara yang menjawab dengan hasil lebih banyak dengan jawaban (tidak), dikarenakan jam kerja yang belum sesuai SOP *Standart Operating Procedure* (SOP), dimana saat pergantian shift *security* yang datang terlambat dan terkadang tidak datang sehingga rekan kerja yang menggantikannya. Adapun jawaban responden yang menyatakan jawaban tidak adalah meliputi kenyamanan dalam bekerja yang kurang baik, yaitu kurangnya jam istirahat yang diberikan kepada *security* sehingga saat jam istirahat *security* menjadi terburu-buru. Rekan kerja yang tidak mendukung, dimana kurangnya komunikasi saat pergantian shift karena sering terlambat dan terkadang tidak datang sehingga rekan kerja yang menggantikannya, dan hal tersebut dapat menyebabkan *turnover intention*. Beban kerja merupakan kewajiban karyawan pada perusahaan, hal ini merupakan salah satu hal yang sangat berpengaruh terhadap intensitas *turnover* pada karyawan. Beban yang dirasakan karyawan berlebih dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut dan dapat merugikan

perusahaan sendiri. Krich (dalam Irawati & Dini 2017:4) menyimpulkan bahwa beban kerja adalah permintaan pekerjaan yang ditugaskan pada individu yang melebihi kemampuannya untuk dapat dikerjakannya. meliputi kekurangan waktu dan kemampuan sumber daya. Akibat lain yang dapat memengaruhi *turnover intentions* adalah kepuasan kerja pada karyawan.

Menurut Cooper (dalam Hatmoko, 2020 : 27) kepuasan kerja karyawan adalah “sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negative, puas atau tidak puas. Seorang karyawan yang merasa puas cenderung lebih jarang absen, memberikan kontribusi positif, dan bertahan diperusahaan, Hal lain yang dapat menyebabkan *turnover intention* adalah kepuasan kerja karyawan yang di mana ketika karyawan tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja, dapat menyebabkan ketidaknyamanan dalam melakukan suatu pekerjaan. Berat ringannya suatu pekerjaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Adapun hasil prasurvey pada kepuasan kerja karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 6 Prasurvey Kepuasan Kerja Karyawan

No	Kepuasan Kerja	Jawaban Responden		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Fasilitas kerja sudah sesuai seperti tempat istirahat yang memadai	21	9	30
2	Pemberian bonus upah kerja gaji sudah sesuai	11	19	30
3	Hubungan sesama rekan kerja dapat berjaln dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaan	12	18	30

Sumber : Data PT. MSC

Adapun hasil prasurvey yang dilakukan pada satpam tentang kepuasan kerja karyawan yang meliputi 30 responden dapat dilihat dari tabel diatas dan dapat

disimpulkan dari jawaban responden yang tidak seluruhnya memiliki jawaban yang baik pada kepuasan kerja yang dialami karyawan. Adapun jawaban (tidak) dalam tabel diatas yang meliputi permohonan penambahan gaji yang tidak dipenuhi oleh PT. Mantap Sukses Cemerlang sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan satpam, maka keinginan karyawan ataupun *security* semakin besar untuk keluar, dan hubungan sesama rekan kerja yang tidak baik saat pergantian shift kerja, juga kurangnya komunikasi sesama rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Kepuasan kerja dalam berbagai penelitian berhubungan negative dengan keinginan untuk mengakhiri tugas atau meninggalkan organisasi. Kepuasan kerja dapat menjadi penyebab terjadinya *turnover* karyawan akan menjadi lebih rendah, tetapi jika karyawan merasa kurang puas terhadap rekan kerja yang tidak mendukung, karena terlalu sering datang terlambat sehingga karyawan lain harus menggantikan dan ini terjadi secara berulang-ulang pada pekerjaan yang telah dilakukan maka akan sangat mungkin untuk terjadinya tingkat *turnover* tinggi. Rendahnya kepuasan kerja tentunya dapat menimbulkan berbagai dampak negatif seperti mangkir kerja, dan seringkali berujung pada keinginan untuk keluar dari perusahaan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penting bagi perusahaan untuk mampu mengendalikan serta mengurangi *turnover intention*, mengingat hal tersebut sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi organisasi.

Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Dan adapun hal yang harus diperhatikan untuk menurunkan tingkat *turnover intention* selain beban kerja, dan kepuasan kerja adalah stres kerja. Yang dimana stres kerja juga berpengaruh pada tingkat *turnover intention* karyawan.

Menurut Handoko (dalam Panuturi, 2018:7) stress adalah Suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Hasilnya, stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya, berarti mengganggu prestasi kerjanya. Penyebab lainnya yang dapat menimbulkan turnover intention adalah Stres kerja yang dimana telah terbukti mengakibatkan pengaruh yang merusak kesehatan dan kesejahteraan karyawan, seperti halnya berpengaruh negatif terhadap produktivitas dan keuntungan di tempat kerja Sunyoto (2015:54) menyimpulkan bahwa konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Stres kerja yang dialami satpam di PT Mantap Sukses Cemerlang terlalu tinggi sehingga menyebabkan banyaknya satpam yang mengundurkan diri dikarenakan permohonan penambahan gaji yang tidak dipenuhi, dan tidak memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan kepada PT. Mantap Sukses Cemerlang. Adapun hasil prasurvey yang merupakan stress kerja karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 7 Prasurvey Stres Kerja Karyawan

No	Stress kerja	Jawaban Responden		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Anda sudah cukup baik dalam melaksanakan pekerjaan	19	11	30
2	Memberikan dukungan dari dalam pekerjaan sudah memiliki dukungan kerja yang baik	12	18	30
3	Pekerjaan yang sulit dapat ditanganin dengan baik	10	20	30
4	Memiliki masalah kerja dapat diatasi dengan baik, seperti halnya jika bekerja sendirian tanpa ada rekan kerja untuk mengamankan suatu tempat	11	19	30

5	Pekerjaan yang dibebankan saat ini adalah pekerjaan yang dimana harus diselesaikan dalam waktu yang tepat	14	16	30
---	---	----	----	----

Sumber : Data PT. MSC

Adapun hasil prasuvery yang dilakukan pada satpam tentang stress kerja karyawan yang meliputi 30 responden dapat dilihat dari tabel diatas dan dapat disimpulkan dari jawaban responden yang tidak seluruhnya responden memiliki jawaban baik pada stress kerja yang dialami karyawan. Adapun jawaban (tidak) dalam tabel diatas yang meliputi kurangnya dukungan dalam pekerjaan dengan rekan kerja karena sering terlambat dan tidak datang, dan juga saat bekerja sendiri sering kualahan karena banyaknya orang bertanya informasi kepada *security*, sehingga karyawan menyampaikan keluhannya kepada PT. Mantap Sukses Cemerlang namun tidak ada perhatian dan tanggapan, dan itu terjadi di hampir 30% dari jumlah *security* yang ada di rumah sakit swasta yang ada di kota medan. Hal tersebut juga memengaruhi *turnover intentions* tinggi pada karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dahlia A Banjarnahor (2018) pra-survey yaitu survey yang dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan dengan menyebarkan angket dan didalam penelitian ini hasil pra survey yang dilakukan peneliti kepada 30 orang satpam PT. Mantap Sukses Cemerlang yang ditempatkan di beberapa rumah sakit swasta di kota medan.

Ada beberapa penelitian terdahulu mengenai *turnover intention*. Namun dari hasil penelitian terdahulu, belum dapat diambil kesimpulan yang pasti, karena menghasilkan hasil yang berbeda-beda. Pada penelitian yang dilakukan oleh Monica Samsista (2020) menunjukkan bahwa beban kerja, kepuasan kerja, dan stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, tetapi pada penelitian Khuril & dkk (2021) menghasilkan bahwa kepuasan kerja dan stress kerja

berpengaruh positif terhadap *turnover intention* sedangkan untuk beban kerja dinyatakan tidak memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Dan adapun penelitian yang didapat dari Rini & Agusdin (2020) yang dimana menyatakan bahwa beban kerja dan stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, sedangkan kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Mantap Sukses Cemerlang Penempatan Di Rumah Sakit Swasta Kota Medan)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat diklasifikasikan masalah yang ditemui adalah :

1. Beban kerja yang dialami pada beberapa karyawan PT. Mantap Sukses Cemerlang, seperti saat pergantian *Shift security* yang datang, terlambat dan tidak datang, kurangnya jam istirahat yang diberikan kepada *security* sehingga saat jam istirahat *security* menjadi terburu-buru. Rekan kerja yang tidak mendukung, dimana kurangnya komunikasi sehingga membuat rekan kerja mengantikannya, dan itu terjadi secara berulang-ulang.
2. Kepuasan kerja yang didapatkan pada karyawan PT. Mantap Sukses Cemerlang sangat belum sesuai, seperti permohonan penambahan gaji yang tidak pernah dipenuhi oleh PT. Mantap Sukses Cemerlang, sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka, dan membuat keinginan satpam semakin besar untuk keluar.

3. Stres Kerja yang muncul dalam pekerjaan pada *security* PT. Mantap Sukses Cemerlang sangat harus diperhatikan karena memiliki banyaknya stress kerja terhadap *security*, seperti *security* menyampaikan keluhannya kepada PT. Mantap Sukses Cemerlang namun tidak ada perhatian dan tanggapan, dan itu terjadi di hampir 30% dari jumlah *security* yang ada di rumah sakit yang ada di kota medan, dan saat bekerja sendiri sering kualahan karena banyaknya orang bertanya informasi kepada *security*.
4. *Turnover intention* yang cenderung meningkat setiap tahun yaitu dari tahun 2018-2022 di PT. Mantap Sukses Cemerlang, dimana *security* merasa jenuh dengan pekerjaan yang dilakukan itu-itu saja sehingga *security* mencari pekerjaan lain agar dapat pengalaman yang baru, banyaknya *security* yang tidak sanggup dapat shift malam terus menerus yang akhirnya merugikan kesehatan *security* sehingga ada niatan untuk keluar, dan dapat penawaran kerja dari tempat lain yang lebih menguntungkan dimana *security* bisa menjadi pegawai.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar pembahasan masalah ini jelas dan mudah dipahami, maka ruang lingkup penelitian ini hanya membahas tentang pengaruh beban kerja, kepuasan kerja, dan stres kerja terhadap *turnover intention* satpam pada PT. Mantap Sukses Cemerlang yang ditempatkan di beberapa rumah sakit swasta di kota medan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian yaitu :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Mantap Sukses Cemerlang?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Mantap Sukses Cemerlang?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Mantap Sukses Cemerlang?
4. Apakah beban kerja, kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Mantap Sukses Cemerlang?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* satpam pada PT. Mantap Sukses Cemerlang
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* satpam pada PT. Mantap Sukses Cemerlang
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* satpam pada PT. Mantap Sukses Cemerlang
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* satpam pada PT. Mantap Sukses Cemerlang

1.6 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Sebagai dasar menambah pengetahuan yang membandingkan teori dengan kenyataan yang sebenarnya pada beban kerja, kepuasan kerja, dan stres kerja. Serta wawasan yang lebih lanjut yang peneliti dapatkan selama masa kuliah

2. Bagi Universitas Negeri Medan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian di masa mendatang bagi mahasiswa program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan kebijakan didalam suatu perusahaan.

THE
Character Building
UNIVERSITY