

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini kemajuan perusahaan sangat bergantung pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dalam menggerakkan perusahaan itu sendiri dan sumber daya lainnya. Karyawan merupakan unsur penting yang harus dimiliki perusahaan. Tanpa adanya partisipasi karyawan dalam menjalankan aktivitas, perusahaan tidak akan mencapai titik keberhasilannya. Oleh karena itu perusahaan perlu untuk lebih memperhatikan kondisi karyawan, sehingga dapat membuat karyawan merasa tenang dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaan tanpa adanya tekanan dan kecemasan yang diakibatkan oleh perasaan karyawan akan pekerjaannya. Pada suatu perusahaan, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peranan penting untuk mengelola karyawan. Pengelolaan dilakukan agar karyawan dapat bekerja sesuai dengan aturan dan *job description* yang terarah. MSDM juga perlu dilakukan untuk dapat mempertahankan karyawan yang potensial agar karyawan tersebut tidak memiliki keinginan untuk berpindah (*turnover intention*).

Tingginya *turnover intention* pada suatu perusahaan merupakan permasalahan besar yang dihadapi oleh seluruh perusahaan yang berdampak pada aktifitas dan produktifitas perusahaan. Perusahaan akan kebingungan jika mengetahui karyawannya memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan, apalagi karyawan tersebut dapat digolongkan karyawan yang memiliki dedikasi yang tinggi terhadap perusahaan dan memiliki kualitas kerja yang baik. Banyak kerugian yang akan ditanggung oleh perusahaan, jika karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari

perusahaan. Hal utama yang akan menjadi permasalahan dalam perusahaan adalah dana yang dikeluarkan perusahaan untuk melakukan proses rekrutmen karyawan sampai dengan berbagai pelatihan yang diberikan kepada karyawan akan sia-sia (Wulandari dkk 2016 : 814).

Gejala awal terjadinya *turnover* biasanya ditandai dengan adanya keinginan untuk pindah yang biasa disebut *turnover intentions*. Menurut Harnoto (2002:22) *turnover intention* merupakan kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari organisasi dan banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini yang diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Keinginan untuk meninggalkan suatu organisasi umumnya didahului oleh niat karyawan yang dipicu antara lain oleh ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan serta rendahnya komitmen karyawan untuk mengikatkan diri pada organisasi (jimar 2010).

Menurut Rivai (2009:240), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keinginan pindah kerja salah satunya yaitu beban kerja. Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerjaan. Beban kerja yang terlalu berlebihan (*work overload*) menyebabkan karyawan mengalami gangguan kecemasan, kinerja yang buruk yang paling penting menimbulkan *job stres*, kepuasan kerja menurun, kinerja dan produktivitas kerja menurun dan keuntungan perusahaan juga menurun. Pada tataran yang wajar bebas tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan seharusnya dalam batasan kemampuannya, baik jumlah kerja ataupun tingkat kesulitan yang dihadapi (Altaf 2011:94).

Menurut kusumawardani dkk (2014 : 232) *Work overload* (pekerjaan berlebih) akan terjadi ketika seseorang karyawan mempunyai terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan di bawah tekanan jadwal waktu yang sangat ketat. Tekanan pekerjaan yang dialami karyawan mungkin disebabkan karena adanya konflik. Konflik sering terjadi karena tekanan pekerjaan dan tekanan keluarga tidak dapat di seimbangkan. Kondisi ini akan menciptakan terjadinya konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga atau yang disebut *work-family conflict* (WFC).

Work-family conflict sering timbul ketika salah satu dari peran dalam pekerjaan menuntut lebih atau membutuhkan lebih banyak perhatian dari pada peran dalam keluarga. Tidak dipungkiri, konflik ini menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi kehidupan keluarga dan pekerjaan karyawan tersebut, disatu sisi karyawan dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengurus dan membina keluarga secara baik, di sisi lain sebagai seorang pekerja, karyawan dituntut untuk bekerja sesuai dengan standar kinerja yang baik. Namun, tidak semua dari mereka bisa menyelaraskan peran dalam pekerjaan dengan peran dalam keluarga, yang berujung pada terjadinya *work-family conflict* (Ratiningrum 2016:73).

Begitu juga yang terjadi pada MNC Play Media Region Medan. MNC Play Media didirikan pada Januari 2013, dibawah naungan MNC Kabel Mediacom (MKM) yang merupakan bagian dari grup Media Nusantara Citra, yang berfokus sebagai penyedia layanan jaringan berbasis serat optik. Dengan menggunakan infrastruktur terkini *Fiber to the Home* (FTTH), MKM dengan brand MNC Play menghadirkan 4 layanan terintegrasi *Quadruple Play* yang terdiri dari : *High*

Speed Internet dengan kecepatan 1000 Mbps, *Interactive Cable TV* dengan 170+ saluran TV dengan resolusi tinggi, *Interactive New Media* menampilkan *Home Automation*, *Interactive Home Shopping*, *Interactive Stock Trading*, dll dan *Crystal Clear Telephony*, dengan fitur *video call*. Jangkauan jaringan saat ini layanan MNC Play telah tersedia di 6 kota besar Indonesia yaitu Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, dan malang.

Permasalahan yang terjadi di MNC Play Media Region Medan adalah tingginya tingkat *turnover intention* yang terjadi satu tahun belakangan ini. Berikut ini merupakan data *Turnover Intention* MNC Play Media Region Medan pada tahun 2018.

Tabel 1.1
Data Turnover Intention Pada MNC Play Media Region Medan Tahun 2018

Groups	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	Σ JLH	Σ JLH KARYAWAN
	Staff	Staff	Staff	Staff	Staff	Staff	Staff	Staff	Staff	Staff	Staff	Staff	Staff	Staff
RECRUITMENT 2018	5	7	10	4	4	4	4	5	5	3	-	-	51	277
RESIGNATION 2018	2	5	4	4	3	4	3	3	3	22	20	-	73	204
Persentase														91%

Sumber: MNC Play Media Region Medan 2018

Berdasarkan tabel diatas, tingkat *turnover intention* MNC Play media pada tahun 2018 sangat tinggi yaitu 91%. Penurunan jumlah karyawan setiap bulannya di karenakan karyawan mengundurkan diri dari pekerjaannya. Karyawan yang mengundurkan diri sepanjang tahun 2018 yaitu mencapai 73 karyawan . Menurut Gillis (dalam Nurtika dkk, 2018:2767) Turnover karyawan dikatakan normal

berkisar antara 5 persen - 10 persen dan dikatakan tinggi apabila berada diatas 10 persen. Dapat disimpulkan bahwa tingkat *turnover intention* pada MNC Play Media Region Medan sangat tinggi yaitu mencapai 91%.

Berdasarkan observasi penulis yang menyebabkan tingginya tingkat *turnover intention* adalah *work overload* dan *work family conflict*. Karyawan mengalami *work family conflict* karena jam kerja yang panjang. Jam kerja yang panjang terjadi disaat karyawan belum mecapai target yang dibutuhkan perusahaan sehingga karyawan menambah jam kerja untuk mencapai target tersebut. Menurut Greenhouse dan Beutell (1985) *Work Family Conflict* dapat dilihat dari tiga indikator yang meliputi: (1) *time based conflict* yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan dapat berasal dari keluarga maupun dari pekerjaan yang dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya. (2) *Strain Based Conflict* yaitu terjadi pada saat tekanan salah satu peran yang mempengaruhi kinerja peran yang lainnya. (3) *behavior based conflict* yaitu berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga). Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan penyebaran kuesioner sementara terhadap 30 karyawan. Hasil penyebaran kuesioner awal dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Hasil Kuesioner Pra-Survey mengenai *Work Family Conflict* pada MNC Play Media Medan

No.	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah karyawan	Target dalam (%)
		Ya	Tidak		
1.	Kurang bahkan tidak adanya waktu untuk keluarga	70.0	30.0	30	100
2.	Tidak ada waktu untuk kehidupan bermasyarakat	53.3	46.7	30	100
3.	Permasalahan dalam keluarga mempengaruhi waktu untuk bekerja	56.6	43.4	30	100
4.	Tuntutan Pekerjaan mempengaruhi kehidupan keluarga	63.3	36.7	30	100
5.	Permasalahan dalam keluarga mempengaruhi produktivitas dalam bekerja	60.0	30.0	30	100
6.	Keluarga merasa tidak mendapat dukungan dari peran sebagai ibu rumah tangga dan seorang istri sering merasa lelah setelah pulang bekerja	66.0	23.3	30	100

Sumber: Hasil Pra-Survei pada MNC Play Media Medan Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa perilaku karyawan yang mengarah pada terjadinya *work family conflict* ditunjukkan pada Kurang bahkan tidak adanya waktu untuk keluarga yaitu dengan persentase 70.0%. Kurang bahkan tidak adanya waktu untuk keluarga dalam hal ini karyawan masih kesulitan untuk menyeimbangkan peran keluarga dan peran pekerjaan. Karyawan yang tidak mampu menyeimbangkan diperan tersebut akan menimbulkan konflik. Konflik peran ini akan menimbulkan sisi negatif bagi keluarga maupun bagi pekerja. Sisi negatif itu diantaranya akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja menjadi menurun. Jika tingkat kepuasan kerja menurun akan mempengaruhi tingkat absensi, perputaran karyawan dan pada akhirnya akan menimbulkan keinginan untuk bekerja. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan

oleh Nurul Hidayatin Nisa dan Nazaruddin Malik (2016) yang berjudul “*Pengaruh Work Overload Dan Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Work Exhaustion*” menunjukkan bahwa pengaruh positif signifikan antara variabel *work-family conflict* dan *turnover intention*. Hal ini sesuai dengan hipotesis peneliti yang menyatakan bahwa *work overload* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Work Overload dan Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention Pada MNC Play Media Region Medan** ”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dibuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *work overload* terhadap *turnover intention* pada MNC Play Media Region Medan.
2. Bagaimana pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* pada MNC Play Media Region Medan.
3. Bagaimana pengaruh *work overload* dan *work family conflict* terhadap *turnover intention* pada MNC Play Media Region Medan.

1.3 Pembatasan masalah

Untuk mencegah adanya penafsiran yang salah dan pembahasan penelitian yang tidak terarah maka penulis menetapkan batasan dan ruang lingkup masalah yaitu dengan menfokuskan hanya pada pengaruh *work overload* dan

work family conflict terhadap *turnover intention* pada MNC Play Media Region Medan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *work overload* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada MNC Play Media Region Medan?
2. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada MNC Play Media Region Medan?
3. Apakah *work overload* dan *work family conflict* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada MNC Play Media Region Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *work overload* terhadap *turnover intention* pada MNC Play Media Region Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* pada MNC Play Media Region Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh *work overload* dan *work family conflict* terhadap *turnover intention* pada MNC Play Media Region Medan

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat, antara lain:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang berkaitan dengan *work overload*, *work family conflict* dan *turnover intention* sebagai kajian dalam bidang sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi MNC Play Media Region Medan dalam hal *work overload* dan *work family conflict* yang berpengaruh terhadap *turnover intention*.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan Universitas Negeri Medan tentang Pengaruh *Work Overload* dan *Work Family Conflict* Terhadap *Turnover Intention*.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai tambahan referensi bagi peneliti lain dan acuan perbandingan dalam penelitian yang sama di masa akan datang.