

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya perkembangan dunia usaha yang selaras dengan peningkatan kondisi perekonomian di Indonesia menuntut adanya persaingan yang ketat didalamnya. Perusahaan sebagai sebuah organisasi bisnis dengan tujuan utama untuk mencari laba semaksimal mungkin (disamping misi-misi lainnya) harus siap untuk berkompetisi. Untuk itu perusahaan harus memiliki manajemen yang efektif, dan tentu saja karyawan sebagai aset utama perusahaan adalah faktor yang mendukung hal tersebut. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung kepada sarana dan prasarana yang ada tetapi juga bergantung pada kinerja karyawannya. Setiap perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya dengan memenuhi kebutuhan karyawan, memberikan perhatian terhadap bawahan dan menempatkan karyawan sebagai bagian dari asset perusahaan, tidak semata-mata menganggap karyawan sebagai pekerja saja. Kondisi yang demikian itu dapat terwujud melalui pendekatan kepuasan kerja.

Pada saat ini perkembangan *advertising* sangat pesat sekali, seiring dengan perkembangan kebutuhan perusahaan akan suatu iklan serta promosi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. *Advertising* memang hal penting bagi perusahaan dalam upaya mempromosikan produk atau usahanya kepada masyarakat untuk menarik

minat dan menawarkan produk atau jasa yang dari perusahaan tersebut. Pelayanan terhadap konsumen yang serta cepat tak kenal waktu sangat dibutuhkan dalam dunia *advertising*. Oleh karena itu karyawan perusahaan sangat dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, maka karyawan harus menjalankan tugasnya dengan tidak melihat batasan waktu lagi.

Perusahaan melakukan pelayanan yang cepat terhadap konsumen merupakan bentuk dari usaha perusahaan melayani kebutuhan konsumen yang pada akhirnya berdampak pada kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Karyawan sebagai salah satu pilar dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan keberadaannya dalam meningkatkan produktivitas perusahaan.

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari karakteristiknya. Karyawan yang memiliki perasaan positif, artinya telah puas dengan pekerjaannya, akan lebih produktif dibanding dengan yang tidak puas. Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mendapat perhatian di dalam praktik manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi (Handoko, 2009).

Oleh karena itu, kepuasan dalam bekerja akan membuat karyawan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya, sehingga prestasi kerja dengan mudah dapat tercapai.

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh dua faktor yakni faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah segala sesuatu yang berada di luar diri individu yang keberadaannya mempengaruhi dinamika perkembangan, sedangkan faktor internal adalah segala sesuatu yang berada di dalam diri individu yang keberadaannya mempengaruhi dinamika perkembangan. (Samsunumiyati, 2012).

Adapun yang memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan adalah *turnover intention*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja pada karyawan Pada Hotel Ibis Malioboro dan Ibis

Styles Yogyakarta diketahui kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga *turnover intention* dapat ditekan.

Turnover intention adalah kecenderungan niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Keputusan karyawan meninggalkan perusahaan inilah yang menjadi masalah besar bagi perusahaan (Mahdi, et.al., 2012).

Bahasan dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan kerja yang terdiri dari faktor eksternal dan internal memberikan pengaruh signifikan terhadap *turnoverintention*. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Dots Advertising Cabang Surabaya yang berjumlah 75 orang, karena perusahaan ini memiliki tingkat *turnoverintention* yang tinggi. PT Dots Advertising Cabang berdiri sejak tahun 10 tahun lalu tepatnya pada tahun 2006 dengan lokasi di jalan Kepu Selatan Nomor 32 Jakarta Pusat sekaligus sebagai kantor pusat. PT Dots Advertising Cabang memiliki banyak cabang di kota-kota besar Indonesia, di Surabaya terdapat 5 cabang, Jambi 1 cabang, Jakarta 5 cabang. Pada tahun 2015 karyawan PT Dots Advertising Cabang Surabaya yang mengajukan pengunduran diri dalam setiap bulannya rata-rata sebanyak 12 orang, hal yang menyebabkan karyawan perusahaansering keluar masuk.

Berdasarkan latar belakang serta permasalahan diatas, maka peneliti mengambil judul “**Analisis Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada PT Dots Advertising Cabang Surabaya**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah permasalahan yang dihadapi oleh PT Dots Advertising Cabang Surabaya, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah faktor eksternal dari kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Dots Advertising Cabang Surabaya?
2. Apakah faktor internal dari kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Dots Advertising Cabang Surabaya?
3. Apakah faktor eksternal dan internal dari kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Dots Advertising Cabang Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diharapkan dapat tercapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengungkap dan menganalisis pengaruh faktor eksternal dari kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Dots Advertising Cabang Surabaya.
2. Untuk mengungkap dan menganalisis pengaruh faktor internal dari kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Dots Advertising Cabang Surabaya.

3. Untuk mengungkap dan menganalisis pengaruh faktor eksternal dan internal dari kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Dots Advertising Cabang Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan kajian kepustakaan bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya untuk menambah koleksi perpustakaan yang dapat dijadikan rujukan bagi mahasiswa yang akan mengadakan penelitian.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan yakni kepada perusahaan terhadap *turnover intention* yang tergolong tinggi serta dapat dijadikan bahan evaluasi serta perbaikan manajemen sumber daya manusia pada PT Dots Advertising Cabang Surabaya dimasa mendatang.

3. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia terutama mengenai kepuasan kerja dan *turnover intention*.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini berdasarkan tata cara serta buku pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya. Adapun sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, menjelaskan tentang latar belakang masalah dan permasalahan yang dihadapi oleh PT Dots Advertising Cabang Surabaya, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II Kajian Pustaka, menjelaskan tentang teori-teori berkaitan dengan judul skripsi ini yakni mengenai kepuasan kerja dan *turnover intention* serta jurnal dan penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian, menjelaskan tentangpen dekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian terhadap 75 karyawan PT Dots Advertising Cabang Surabaya, teknik pengolahan data dan analisis data penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan, menjelaskan tentang gambaran umum objek/ subjek penelitian yakni karyawan PT Dots Advertising Cabang Surabaya dimana penelitian dilaksanakan, deskripsi hasil penelitian, pengujian hipotesis dan pembahasan serta deskripsi hasil penelitian.

BAB V Penutup, menjelaskan tentang simpulan dan saran dari hasil pembahasan serta saran bagi pihak perusahaan yakni PT Dots Advertising Cabang Surabaya dan bagi penulis untuk dapat memperbaiki hasil karya tulis mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* serta dapat dikembangkan lagi pada penelitian yang akan datang dengan menambahkan variabel-variabel lain.