

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Aktivitas pemberdayaan sumber daya manusia merupakan upaya dari perusahaan untuk meningkatkan produktifitas karyawan dalam bekerja dan memberikan ruang buat mendorong karyawan supaya bisa berfikir kreatif menggunakan cara kerja yg terampil dan menyampaikan kontribusi bagi perusahaan lewat pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki karyawan. Meskipun perusahaan mempunyai peralatan yang serbah lengkap, jika unsur *human* (manusia) tidak memiliki peran di dalamnya maka akan sulit untuk mencapai tujuan perusahaan, karena sumber daya manusia menjadi unsur utama dalam menggerakkan perusahaan atau organisasi.

Dalam perkembangan perusahaan yang memiliki persaingan sangat ketat, muncul juga masalah yang mengganggu aktivitas perusahaan. Fenomena yang sering terjadi pada saat ini adalah pada saat kinerja perusahaan yang sangat bagus, tiba-tiba rusak karena ulah dari karyawannya sendiri. Sala satu bentuk masalah yang sering terjadi dari karyawan adalah keinginan untuk berpidah kerja atau *turnover intention*. *Turnover intention* adalah keluarnya karyawan dari sebuah perusahaan baik secara suka rela maupun sengaja untuk berhenti bekerja dengan berbagai faktor yang menjadi keresahannya dan pindah ke perusahaan lain agar mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. *Turnover intention* terjadi sebagai bentuk rasa ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan baik dari faktor pekerjaan maupun lingkungan perusahaan. Hal ini harus diperhatikan secara serius oleh perusahaan, mengingat bahwa perpindahan karyawan dari perusahaan ke perusahaan lainnya akan menimbulkan berbagai macam masalah baik terhadap kelansungan perusahaan maupun karyawan.

Toko Ummu Maher adalah anak perusahaan dari PT. MHU yang bergerak dibidang Fashion dan Aksesoris Pria/Wanita dengan bahan Premium

dan kualitas terjamin. Dalam menjual produknya, Toko Ummu Maher melakukan *live streaming* lewat media sosial (*Facebook, Instragram, Tiktok*) dan marketplace (*lazada dan shoope*). Segmentasi pasarnya sudah menjangkau di seluruh wilayah Indonesia, sehingga setiap bulannya mampu menghasilkan *omzet* milliyon. Bahan yang berkualitas premium dengan pelayanan yang cepat, mampu menarik minat pelanggan yang banyak. Di tengah persaingan pasar yang sangat ketat, Toko Ummu Maher mampu menjangkau semua pelanggannya di seluruh wilayah Indonesia lewat kekuatan media sosial yang semakin berkembang dan penggunaan *marketplace* yang semakin masif. Setiap tahunnya Toko Ummu Maher melakukan rekrutmen karyawan untuk menambah sumber daya manusia yang ada, namun tingkat keluar masuknya karyawan yang sangat tinggi. Meskipun perusahaan mendapatkan banyak karyawan yang baru tetapi karyawan yang keluar juga sangat banyak. Berdasarkan data yang di peroleh Direktur Oprasional Toko Ummu Maher jumlah karyawan yang tercatat keluar masuk pada tahun 2020 sampai 2022 sesuai dengan table 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Data Tingkat keluar masuk Karyawan Toko Ummu Maher

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan keluar	Presentase Jumlah Karyawan Keluar (%)
2020	49	18	38,15
2021	60	15	31,38
2022	77	27	41,05

Sumber: *Direktur Oprasional Toko Ummu Maher*

Berdasarkan data tabel di atas, pada tahun 2022 mengalami peningkatan terjadinya *turnover intention* dari 77 jumlah karyawan, 27 orang keluar dari toko dimana hampir stengah dari jumlah karyawan secara keseluruhan. Upaya yang dilakukan oleh Toko Ummu Maher dalam menekan lajunya *turnover intention*, dengan memberikan *reward* (bonus) bagi karyawan yang yang memiliki prestasi dan melakukan *tour* bersama semua karyawan dengan tujuan untuk mempererat tali sillaturahmi antara karyawan.

Turnover intention ini terjadi, tentunya mempunyai faktor-faktor yang membuat karyawan merasa tidak nyaman baik dari pekerjaan maupun lingkungan perusahaan. Faktor yang pertama adalah keadilan organisasi, di mana karyawan merasa perusahaan atau organisasi tersebut sudah tidak relevan dalam melaksanakan aktivitasnya sehingga memilih keluar (*turnover intention*) untuk mencari perusahaan yang baru.

Keadilan organisasi menjadi salah satu aspek yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan, memastikan hak-hak karyawan sesuai dengan Sistem Operasional Prosedur (SOP) perusahaan yang berlaku disamping mereka melaksanakan kewajibannya sebagai karyawan. Ketika karyawan melihat ketidakadilan dalam sebuah perusahaan, maka akan muncul suatu pemikiran untuk keluar dari perusahaan. Tingkat produktivitas karyawan akan menurun, karena mereka tidak merasakan keadilan, sementara mereka sudah bekerja keras dalam memajukan perusahaan. Sehingga muncul rasa putus asa dan memilih untuk keluar dari perusahaan. Keadilan organisasi harus diterapkan secara menyeluruh di perusahaan, hal ini bisa mengurangi terjadinya *turnover intention* dalam perusahaan, sebab karyawan merasa nyaman dan melihat potensi perkembangan karir mereka kedepannya.

Gaya kepemimpinan juga mampu mengurangi terjadinya *turnover intention* pada perusahaan. Pemimpin yang mengendalikan segala bentuk aktivitas yang ada berada di perusahaan, harus memastikan semuanya berjalan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pemimpin yang hanya menyuruh tanpa menjadi *role model* dalam perusahaan akan menimbulkan ketidakpuasan karyawan. Tetapi pemimpin yang melayani secara langsung tanpa memperhatikan latar belakang orang yang dilayani, sehingga karyawan merasakan secara langsung dampak kehadiran seorang pemimpin. Banyak sekali gaya kepemimpinan yang bisa diterapkan oleh para pemimpin perusahaan, tetapi ada salah satu gaya kepemimpinan yang relevan digunakan saat ini yaitu kepemimpinan *servant* (melayani). Pemimpin di perusahaan

harus menjadi aktor utama dalam mengutamakan kepentingan bersama dari pada kepentingan pribadi. Pemimpin di perusahaan harus bisa menerapkan kepemimpinan yang melayani kepada semua lapisan karyawan tanpa ada yang dikotomi, sehingga karyawan merasakan dampak yang positif terhadap kehadiran pemimpin di setiap aktivitas perusahaan.

Selain gaya kepemimpinan, *work life balance* juga menjadi salah satu faktor yang mampu mengurangi terjadinya *turnover intention* pada perusahaan. *Work life balance* harus menjadi perhatian khusus bagi perusahaan, agar mampu mengimbangi aspek dalam kehidupan pekerja baik dari secara kehidupan pribadi maupun kehidupan kerja. Tuntutan pekerjaan menjadi suatu kewajiban yang harus di kerjakan oleh seorang karyawan, sehingga karyawan banyak yang terlena dengan pekerjaannya sampai lupa dengan kehidupan keluarganya. Ini menjadi masalah utama yang di hadapi oleh semua pekerja hari pada saat ini. *Work life balance* kerja bukanlah suatu hal yang baru dalam dunia pekerjaan, sehingga ini menjadi tantangan bagi perusahaan agar mampu mengimbangi tuntutan keduanya bagi seorang karyawan yang bekerja di perusahaannya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa karyawan yang berada di Toko Ummu Maher, memberikan keterangan bahwa keadilan organisasi di Toko Ummu Maher tidak berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Banyak sekali peraturan perusahaan yang menghambat aktivitas karyawan, mereka tidak bisa secara terbuka menyampaikan masukan terkait SOP organisasi yang bermasalah. Sehingga karyawan merasa mereka tidak mendapatkan keadilan yang seharusnya mereka dapatkan sesuai dengan SOP yang berlaku di Perusahaan.

Kepemimpinan yang otoriter tanpa menerima kritikan dan saran dari karyawan atas kinerja perusahaan merupakan hal yang sangat sering terjadi di perusahaan. Pemimpin selalu memosisikan dirinya sebagai bos perusahaan menyuruh seandainya tanpa memberikan contoh yang baik sebagai *role model*

di perusahaan. Kebebasan berpendapat dibungkam tanpa ada yang berani melawan. Karyawan memberikan kritikan terhadap pimpinan selalu dikotomikan sebagai sebuah kebencian bukan sebagai bahan evaluasi dalam menjalankan roda kepemimpinan perusahaan.

Dalam aktivitas karyawan, keseimbangan kehidupan kerja dan individu karyawan tidak bisa di jamin oleh perusahaan. Perusahaan memberikan beban kerja kepada karyawan di luar jam kerja tanpa adanya sebuah apresiasi sebagai penghargaan atas kerja keras karyawan. Waktu istirahat karyawan berkurang tapi upah yang dihasilkan sama sekali tidak berubah. Ini menyebabkan karyawan merasa tidak nyaman berada di perusahaan, karena tidak adanya jaminan untuk memberikan keseimbangan terhadap kehidupan mereka baik di lingkungan kerja maupun kehidupan pribadi karyawan.

Sesuai dengan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh keadilan organisasi, kepemimpinan *servant* dan *work life balance* terhadap *turnover intention* kepada karyawan yang terus meningkat setiap tahunnya. Peneliti membahasnya dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Keadilan Organisasi, Kemimpinan *Servant* dan *Work Life Balance* Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan di Toko Ummu Maher, Jakarta Barat”**.

1.2 BATASAN MASALAH

Karena luasnya pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi hanya pada pengaruh keadilan organisasi, pengaruh kepemimpinan *servant* dan pengaruh *work life balance* dalam mempengaruhi *turnover intention* karyawan yang bersumber Direktur Operasional Toko Ummu Maher.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka peneliti akan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh keadilan organisasi terhadap *turnover intention* pada karyawan di Toko Ummu Maher, Jakarta Barat?
2. Bagaimana pengaruh gakepemimpinan terhadap *turover intention* pada karyawan di Toko Ummu Maher, Jakarta Barat?
3. Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap *turnover intention* kepada karyawan di Toko Ummu Maher, Jakarta Barat?
4. Bagaimana pengaruh keadilan organisasi, gaya kepemimpinan dan *work life balance* terhadap *turnover intention* kepada karyawan di Toko Ummu Maher, Jakarta Barat?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun maksud riset ini antara lain:

1. Menganalisis pengaruh keadilan organisasi terhadap *turnover intention* pada karyawan di Toko Ummu Maher, Jakarta Barat
2. Menganalisis pengaruh kepemimpinan *servant* terhadap *turover intention* pada karyawan di Toko Ummu Maher, Jakarta Barat
3. Menganalisis *work life balance* terhadap *turnover intention* kepada karyawan di Toko Ummu Maher, Jakarta Barat
4. Menganalisis pengaruh keadilan organisasi, kepemimpinan *servant* dan *work life balance* terhadap *turnover intention* kepada karyawan di Toko Ummu Maher, Jakarta Barat

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah dibuat, maka diharapkan output dari riset ini memperoleh fungsi yaitu:

1. Aspek Teoritis

Output riset ini diharapkan sebagai landasan bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa yang mengambil konsentrasi di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, sehingga bisa di jadikan sebagai bahan informasi selanjutnya terkait bagaimana pengaruh keadilan organisasi, kepemimpinan *servant* dan *work life balance* terhadap *turnover intention* kepada karyawan

2. Aspek Praktis

Riset ini diharapkan bisa digunakan sebagai kontribusi untuk Toko Ummu Maher agar dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam mengambil kebijakan untuk mengurangi terjadinya *turnover intention*.

