

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

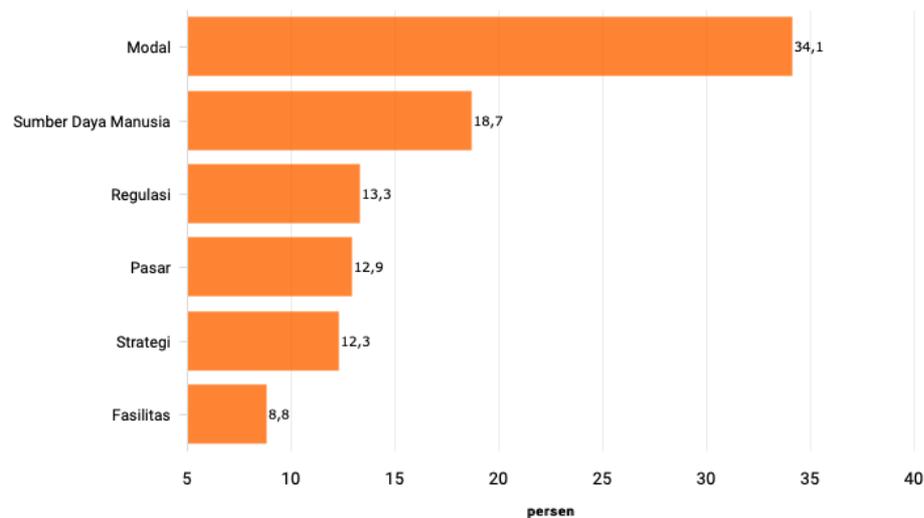
Sumber daya manusia merupakan unsur pokok di dalam suatu perusahaan karena terdapat peran manusia dalam mendominasi kegiatan organisasi secara menyeluruh. Sumber daya manusia termasuk faktor yang berdampak terhadap tingkat kesuksesan suatu organisasi ataupun perusahaan (Nurhidayati et al., 2022). Manusia sebagai salah satu komponen dalam faktor produksi, berbeda dengan faktor produksi yang lain karena manusia mempunyai perasaan, ide, keinginan, dan asal usul berbeda-beda. Sebagai salah satu sumber daya dalam faktor produksi, manusia sangat berbeda dari faktor produksi lainnya karena manusia memiliki perasaan, pikiran, keinginan, dan asal usul yang berbeda menurut Adamy (2016, hlm.2)

Manusia adalah perencana organisasi, pelaku, dan penentu tujuan, dan karena itu memainkan peran aktif dan memimpin dalam kegiatan organisasi. Beragam perusahaan mulai bermunculan, terutama di bidang teknologi dan startup termasuk dalam salah satu perusahaan yang paling banyak dibicarakan masyarakat. Startup dapat didefinisikan sebagai perusahaan yang dirintis untuk menemukan model bisnis terbaik untuk perusahaan sehingga dapat bertahan dalam menghadapi ketidakpastian yang ekstrim (Jaya et al., 2017).

Pentingnya sumber daya manusia terhadap kesuksesan perusahaan agar perusahaan dapat menghadapi kondisi yang tidak pasti, membuat perusahaan harus berupaya untuk memiliki karyawan yang kompeten agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Kompetensi merupakan kemampuan yang diterapkan dalam pelaksanaan kegiatan ataupun tugas menurut pengetahuan, etos kerja, dan keterampilan sesuai dengan pekerjaan tersebut (Verdina et al., 2021). Hal yang dapat diterapkan perusahaan agar memperoleh karyawan yang kompeten yaitu salah satunya dengan mempersiapkan proses rekrutmen dengan sebaik mungkin,

sehingga perusahaan akan mendapatkan kandidat yang sesuai dengan kebutuhan dan kualifikasi pekerjaan di perusahaan tersebut.

Masyarakat Industri Kreatif Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia (MIKTI) menemukan fakta bahwa, sebagian besar kendala yang dihadapi oleh *startup* di Indonesia adalah permasalahan terkait permodalan. Terdapat sebanyak 34,1% *startup* yang mengalami masalah utama pada modal mereka, sebanyak 13,3% mengalami masalah pada regulasi, dan sebanyak 12,9% mengalami masalah pada pasar perekonomian. Lalu sebanyak 12,3% *startup* di Indonesia mengalami masalah pada strategi, sebanyak 18,7% mengalami permasalahan utama pada akses sumber daya manusia (SDM), dan sebanyak 8,8% mengalami masalah yang terkait dengan fasilitas.



Sumber: Databoks (2022)

Gambar 1. Ragam Permasalahan Startup

Tingkat *turnover* yang tinggi termasuk salah satu tantangan yang dihadapi oleh *startup* terkait sumber daya manusia, umumnya hal tersebut disebabkan oleh tingginya ketidakpastian jenjang karir dalam perusahaan. *Turnover intention* merupakan kondisi ketika seorang karyawan dengan sadar berniat mencari pilihan pekerjaan lain di perusahaan yang berbeda (Susilo & Satrya, 2019). *Turnover* karyawan dengan angka yang tinggi termasuk permasalahan yang berdampak terhadap karyawan di dalam perusahaan (Astrianti et al., 2020). Efektifitas perusahaan akan terganggu jika karyawan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan berpengalaman memutuskan untuk meninggalkan perusahaan

Putu Angelina Florentina, 2022

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA, DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION (Studi Kasus pada PT Ekrut Teknologi Utama)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Tabel 1. Data *Turnover* Karyawan PT Ekrut Teknologi Utama

Tahun	Jumlah Karyawan					Turnover	
	Awal	Masuk	Keluar				Akhir
			Resign	PHK	Total		
2019	161	77	44	0	44	194	25%
2020	194	16	44	16	60	150	35%
2021	150	125	116	35	151	124	110%

Sumber: data diolah Manager HRD & GA (2022)

Berdasarkan data mengenai *turnover intention* yang diberikan oleh Manager HRD & GA PT Ekrut Teknologi Utama, terlihat bahwa tingkat *turnover* karyawan meningkat dari tahun 2019 hingga 2021 yang terlihat pada tingkat *turnover* di tahun 2019 sebesar 25%, lalu meningkat pada tahun 2020 sebesar 35%, dan terus meningkat di tahun 2021 sebesar 110%. Peningkatan ini disebabkan oleh meningkatnya jumlah karyawan yang memilih keluar dari perusahaan setiap tahunnya tanpa diikuti oleh karyawan baru yang jumlahnya tidak melebihi jumlah yang keluar. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti ingin meneliti faktor-faktor penyebab *turnover intention* yang terjadi di PT Ekrut Teknologi Utama. *Turnover intention* dalam perusahaan adalah suatu persoalan yang akan merugikan perusahaan, namun akan memberikan keuntungan bagi perusahaan jika perusahaan mengatasinya dengan tepat (Bimaputra & Parwoto, 2020).

Tabel 2. Hasil Kuesioner Pra-Survei *Turnover Intention*

Pernyataan	Iya	Tidak	Jumlah Responden
Akan meninggalkan perusahaan jika mendapatkan pekerjaan yang lebih baik	100%	0	30
Sering berpikir untuk keluar dari pekerjaan saat ini	60%	40%	30
Aktif mencari pekerjaan di perusahaan lain	47%	53%	30
Rata - Rata	69%	31%	

Sumber : data diolah (2022)

Berdasarkan hasil pra-survei di atas, sebanyak 69% karyawan memiliki niatan untuk meninggalkan perusahaan dan sebanyak 31% karyawan tidak memiliki niatan untuk meninggalkan perusahaan hal tersebut terlihat dari kebenaran akan

pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh Manager HRD & GA PT Ekrut Teknologi Utama hal tersebut disebabkan oleh cepatnya perputaran karyawan di perusahaan *startup*, sehingga sering terjadi pergantian karyawan di perusahaan tersebut yang berdampak pada meningkatnya *turnover intention* di perusahaan tersebut. Sedangkan bagi karyawan masih bertahan di perusahaan tersebut karena sudah merasa cukup posisi karirnya saat ini.

Pada abad ke-21, konsep *turnover intention* merupakan konsep utama dalam manajemen yang menentukan kesuksesan karir seorang karyawan dan menunjukkan apakah perusahaan mampu bertahan di berbagai situasi (Giao et al., 2020). Adanya isu peningkatan minat karyawan untuk keluar dari perusahaan, berbagai penelitian telah dilakukan untuk menemukan peramalan mengenai *turnover intention* dan beberapa faktor yang ditemukan yaitu di antaranya termasuk kecerdasan emosional, konflik kehidupan kerja, *job burnout*, dan beberapa hal lainnya (Giao et al., 2020).

Kecerdasan emosional pada individu dapat membantu organisasi untuk mengurangi *turnover intention* dan mempertahankan karyawan yang berharga. Selain itu penelitian terdahulu telah mengkonfirmasi bahwa kecerdasan emosional sangat kuat mempengaruhi karyawan yang ingin mengundurkan diri yang disebabkan adanya konflik pekerjaan dan keluarga, serta *job burnout*. Beberapa penelitian menunjukkan kecerdasan emosional mengontrol emosinya dan memahami penggunaan keterampilan sosial yang berguna untuk organisasinya. Oleh karena itu perusahaan harus memahami bagaimana karyawan mengelola kecerdasan emosional mereka dengan efektif, sehingga tingkat *turnover intention* dapat mengalami penurunan (Giao et al., 2020).

Tabel 3. Hasil Kuesioner Pra-Survei Kecerdasan Emosional

Pernyataan	Iya	Tidak	Jumlah Responden
Selalu mengenali emosi yang dirasakan	63%	37%	30
Menenangkan diri ketika sedang kesal atau marah	43%	57%	30
Memotivasi diri sendiri ketika gagal dalam pekerjaan	37%	63%	30
Selalu memahami berbagai hal dari sudut pandang orang lain	50%	50%	30

Putu Angelina Florentina, 2022

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA, DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* (Studi Kasus pada PT Ekrut Teknologi Utama)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Mudah beradaptasi dan bergaul dengan rekan kerja di berbagai divisi	47%	53%	30
Rata - Rata	48%	52%	

Sumber : Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil pra-survei di atas, sebanyak 48% karyawan memiliki kecerdasan emosional yang baik dan sebanyak 52% karyawan memiliki kecerdasan emosional yang kurang baik, hal tersebut terlihat dari kebenaran akan pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh Manager HRD & GA PT Ekrut Teknologi Utama hal tersebut disebabkan oleh lingkungan di perusahaan *startup* yang cukup dinamis dan sering mengalami perubahan dalam kebijakan perusahaannya sehingga hal tersebut berdampak pada kecerdasan emosional karyawan di perusahaan tersebut. Avey et al. (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan di antara faktor-faktor lainnya.

Tabel 4. Hasil Kuesioner Pra-Survei Beban Kerja

Pernyataan	Iya	Tidak	Jumlah Responden
Beban kerja yang terlalu banyak	50%	50%	30
Pekerjaan terkadang bersifat mendadak dengan jangka waktu yang singkat	67%	33%	30
Mengerjakan banyak pekerjaan setiap hari yang harus segera diselesaikan	57%	43%	30
Kelelahan dalam bekerja	63%	37%	30
Rata - Rata	59%	41%	

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil pra-survei di atas, sebanyak 59% karyawan memiliki permasalahan terkait beban kerja dan sebanyak 41% karyawan tidak memiliki permasalahan terkait beban kerja, hal tersebut terlihat dari kebenaran akan pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh Manager HRD & GA PT Ekrut Teknologi Utama hal tersebut disebabkan oleh perusahaan yang memiliki klien cukup banyak dengan kebutuhan untuk proses rekrutmen di berbagai posisi dalam jumlah yang tidak sedikit, namun karyawan yang menangani pekerjaan tersebut belum cukup memenuhi kebutuhan proses

Putu Angelina Florentina, 2022

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA, DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION (Studi Kasus pada PT Ekrut Teknologi Utama)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

rekrutmen yang dibutuhkan oleh klien perusahaan tersebut. Sehingga untuk memaksimalkan kebutuhan klien terkait rekrutmen, karyawan menerima beban kerja yang cukup tinggi. Lalu beberapa karyawan tidak memiliki permasalahan terkait beban kerja karena mereka sudah terbiasa untuk membuat daftar prioritas pekerjaannya, mereka juga menghabiskan banyak waktu untuk segera menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Beban kerja adalah kelompok aktivitas yang wajib dilakukan oleh unit organisasi atau pemegang jabatan sesuai dengan batas waktu yang sudah ditentukan (Hutabarat, 2017). Beragamnya jenis pekerjaan akan membuat beban kerja yang harus dikerjakan oleh setiap karyawan memiliki tingkat kesulitan atau kuantitas yang berbeda-beda. Tingkat kerumitan prosedur kerja, tanggung jawab, kecepatan kerja, dan tuntutan kerja dalam pekerjaan yang tidak seimbang merupakan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat beban kerja (Anisa & Raspati, 2021). Karyawan dengan beban kerja berlebihan akan mengalami kelelahan sehingga mereka tidak mampu bekerja dengan maksimal dan hal ini dapat berpengaruh pada niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya (Bimaputra & Parwoto, 2020).

Tabel 5. Hasil Kuesioner Pra-Survei Kualitas Kehidupan Kerja

Pernyataan	Iya	Tidak	Jumlah Responden
Mendapatkan kesempatan yang sama untuk pelatihan maupun pendidikan	40%	60%	30
Tidak terdapat PHK secara sepihak dan tiba-tiba	43%	57%	30
Terdapat kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan saran untuk perusahaan	87%	13%	30
Informasi disampaikan dengan baik dan cepat oleh perusahaan	93%	7%	30
Rata - Rata	66%	34%	

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil pra-survei di atas, sebanyak 66% karyawan memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik dan sebanyak 34% karyawan memiliki kualitas kehidupan kerja yang kurang baik, hal tersebut terlihat dari kebenaran akan pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Pada karyawan dengan kualitas kehidupan kerja yang kurang baik, tidak mendapatkan kesempatan yang sama untuk pelatihan

Putu Angelina Florentina, 2022

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA, DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION (Studi Kasus pada PT Ekrut Teknologi Utama)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

maupun pendidikan dengan persentase sebesar 60% dan terdapat PHK secara sepihak dan tiba-tiba dengan persentase sebesar 57% mendapat respon yang mendominasi. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh Manager HRD & GA PT Ekrut Teknologi Utama hal tersebut disebabkan oleh perusahaan yang sedang berusaha memaksimalkan profit dengan melakukan efisiensi pada perusahaan mereka sehingga mereka melakukan pengurangan pada beberapa aspek yaitu salah satunya pengurangan karyawan. Lalu pada karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik disebabkan oleh karyawan yang sudah merasa perusahaan mereka bekerja saat ini telah memberikan mereka keamanan dan kenyamanan sehingga berdampak pada kualitas kehidupan kerja yang baik.

Pada beberapa penelitian terdahulu terdapat pembahasan yang terkait dengan kesinambungan antara *turnover intention* dengan kecerdasan emosional, beban kerja, dan kualitas kehidupan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Riaz et al. (2018) dan Owen et al. (2022) mendapatkan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Nainggolan & Gunawan (2021) dan Owen et al. (2022) mendapatkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Abudaqa et al. (2021) dan Tambunan et al. (2020) mendapatkan hasil bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Aryanto et al. (2018) dan Zeidan (2020) mendapatkan hasil bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Bimaputra & Parwoto (2020) mendapatkan hasil bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* dan Budhiarti & Riyanto (2022) mendapatkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Aryanto et al. (2018) dan Jabeen et al. (2018) mendapatkan hasil bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan pengembangan dari penelitian terdahulu mengenai variabel kecerdasan emosional, beban kerja, kualitas kehidupan kerja, dan *turnover intention*. Ketertarikan peneliti terkait hubungan

antara kecerdasan emosional, beban kerja, dan kualitas kehidupan kerja terhadap *turnover intention* mendorong dilakukannya penelitian ini. Peneliti secara khusus tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai *turnover intention* terkait dengan permasalahan yang telah ditemukan. Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, serta ditemukannya penelitian terdahulu yang menyatakan perbedaan hasil (*research gap*), peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Beban Kerja, dan Kehidupan Kualitas Kerja terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus pada PT Ekrut Teknologi Utama)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah berikut dibuat oleh penulis berkaitan dengan hal yang telah disebutkan di dalam latar belakang masalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* di PT Ekrut Teknologi Utama?
2. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* di PT Ekrut Teknologi Utama?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *turnover intention* di PT Ekrut Teknologi Utama?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berikut dibuat berdasarkan uraian rumusan masalah :

1. Mengetahui dan membuktikan pengaruh kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* di PT Ekrut Teknologi Utama.
2. Mengetahui dan membuktikan pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* di PT Ekrut Teknologi Utama.
3. Mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *turnover intention* di PT Ekrut Teknologi Utama.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat dari hasil penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang memiliki kepentingan, seperti yang telah diuraikan dalam uraian tujuan penelitian:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan wawasan kepada peneliti dan pembaca mengenai kecerdasan emosional, beban kerja, kualitas kehidupan kerja, dan *turnover intention* serta seluruh aspek yang terkait. Lalu kajian pada penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam literatur manajemen sumber daya manusia berdasarkan aspek akademis terutama dalam bidang kecerdasan emosional, beban kerja, kualitas kehidupan kerja, dan *turnover intention*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Organisasi atau Perusahaan

Sebagai bahan acuan untuk perusahaan atau organisasi dalam mengelola kecerdasan emosional, beban kerja, dan kualitas kehidupan kerja sehingga dapat mengurangi *turnover intention*. Selain itu, dapat membantu organisasi dalam memaksimalkan manajemen sumber daya manusia, mempertahankan karyawan yang bermutu tinggi, dan menumbuhkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

b. Bagi Peneliti

Dapat digunakan dalam mengkaji dan menerapkan wawasan dan ilmu berkaitan dengan MSDM yang telah dipelajari ketika menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen S1, serta dapat menambah pengetahuan terkait dengan pengaruh kecerdasan emosional, beban kerja, dan kualitas kehidupan kerja terhadap *turnover intention*. Peneliti juga dapat memahami cara membuat suatu penelitian.