

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia bisnis tentunya sebuah organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan keterampilan yang tinggi sehingga dapat menjadi poin utama dimana perusahaan dapat bersaing dalam dunia bisnis. Adanya karyawan dengan tingkat keterampilan yang tinggi tentunya harus dipertahankan dan dipelihara secara berkelanjutan oleh perusahaan karena hal ini menjadi aspek krusial yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang (Alamsyah & Abadiyah, 2022).

Aset terpenting yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu perusahaan terletak pada sumber daya manusia. Dalam hal ini, perusahaan bersaing guna mendapatkan sumber daya yang kompeten dan unggul sebagai penunjang kemajuan bisnis perusahaan mereka (Ardian & Jaelani, 2021).

Keberhasilan perusahaan dapat diukur dan dilihat dari seberapa besar seluruh sumber daya manusia yang berada didalam organisasi dapat mencapai tujuan. Aspek penting yang harus diutamakan dalam hal ini adalah kepuasan dan kesejahteraan para karyawan. Rasa puas dan sejahtera tersebut dapat menjadi modal karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan baik. Ketidakpuasan yang terjadi pada karyawan dapat membuat mereka memiliki anggapan negatif terhadap perusahaan (Sirait, 2021).

*Turnover Intention* merupakan hasil pemikiran individu karyawan mengenai keberlanjutan hubungan pekerjaan mereka dengan perusahaan. Namun, dalam hal ini hanya ditandai dengan niat dan pikiran mereka untuk keluar. Hal ini tentunya menjadi hal yang cukup serius bagi sebuah perusahaan karena mereka akan mengalami penurunan jumlah karyawan yang mungkin sudah kompeten dalam bidangnya (Korompis, Tiwa, & Kaumbur, 2024).

Fenomena mengenai Indonesia memiliki tenaga kerja yang melimpah berbanding terbalik dengan fakta bahwa Negara tersebut tidak luput dari permasalahan *turnover intention*. Niat keluar dari perusahaan terjadi pada mereka yang mengalami tekanan batin atau mental dalam lingkungan pekerjaannya baik antar sesama karyawan bahkan atasan sekalipun. Hal ini juga menjadi efek domino bagi karyawan lain yang ikut melakukan hal serupa dengan rekan kerja mereka yang mengundurkan diri (Novriandra, Perizade, & Thamrin, 2024).

Salah satu pelayanan jasa yang mengalami *turnover intention* adalah bidang otomotif. Penurunan kinerja dan jumlah karyawan terjadi dikarenakan kurangnya dukungan atas kinerja yang para karyawan mereka lakukan. Industri ini mengacu pada pelayanan jasa terhadap para konsumennya dengan kinerja bagus yang harus mereka capai. Memperhatikan bahwa jumlah kendaraan yang harus dilayani cenderung meningkat dengan tuntutan waktu yang relatif singkat membuat para karyawan tidak dapat mempertahankan kualitas kerja mereka dari waktu ke waktu. Adanya hal tersebut tentunya akan menganggu kenyamanan dan kepuasan mereka akan tugas yang dikerjakan serta menganggu efektifitas manajemen sumber daya manusia yang lainnya (Aqil & Iskandar, 2024)

Pada umumnya karyawan mustahil untuk memutuskan berhenti dari pekerjaan mereka apabila kondisi, dan beban kerja yang dilimpahkan sesuai dengan kemampuan dan tugas mereka dalam perusahaan. Tingginya *workload* yang dirasakan karyawan dapat menyebabkan mereka mengalami penurunan fisik dan stress yang berakibat tugas yang diberikan. Tentunya, hal ini dapat memengaruhi pikiran mereka untuk mencari instansi baru dengan tingkat *workload* yang normal atau bahkan lebih rendah (Shobirin, Verawati, & Giovanni, 2023).

Selain *workload*, persepsi karyawan tentang dukungan atasan atau perusahaan yang positif dapat memperkecil tingkat *turnover intention* yang terjadi. *Perceived organizational support* diartikan sebagai rasa kepercayaan para karyawan terhadap respon positif perusahaan atas kinerja yang mereka lakukan. Dalam teori dukungan organisasi, ketika karyawan merasakan dukungan lebih banyak dari perusahaan mereka akan melakukan timbal balik yang serupa begitu pula sebaliknya. (Herianto & Yanuar, 2021).

Hal ini sejalan dengan permasalahan yang terjadi di CV Aci Motor Kota Tasikmalaya. CV Aci Motor merupakan perusahaan yang beroperasi di bidang otomotif khususnya pada penjualan *spare part* dan pelayanan *service* mobil.

**Tabel 1. 1 Data Jumlah Karyawan Montir CV Aci Motor Kota Tasikmalaya**

Tahun	Jumlah Karyawan Montir Awal	Jumlah Karyawan Montir Masuk	Jumlah Karyawan Montir Keluar	Jumlah Karyawan Service Akhir
2020	32	0	5	27
2021	27	0	2	25
2022	25	2	0	27
2023	27	6	0	33
2024	33	0	3	30

**(Sumber: Supervisor CV Aci Motor Kota Tasikmalaya)**

Dari Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa perusahaan dalam waktu 5 tahun terakhir terus mengalami pengurangan jumlah karyawan montir. Pada tahun 2020, perusahaan mengalami pengurangan karyawan montir sebanyak 5 orang. Pada tahun 2021, perusahaan tidak mengalami kemajuan dan mengalami lagi penurunan karyawan montir sebanyak 2 orang. Pada tahun 2022, perusahaan mulai mengalami peningkatan karyawan montir sebanyak 2 orang dan meningkat pada tahun 2023, dimana mengalami kenaikan sebanyak 6 orang. Namun pada tahun 2024, perusahaan mengalami penurunan karyawan montir sebanyak 3 orang dan *stuck* di jumlah 30 orang karyawan montir.

Adanya jumlah karyawan yang tidak stabil membuat perusahaan tidak dapat menjalankan kegiatan operasional secara efektif dan efisien. Perlunya jumlah karyawan montir yang banyak dengan sistem kerja *shift* menjadi poin utama perusahaan berjalan dengan baik. Namun pada faktanya perusahaan sulit menambah karyawan *service* baru yang menyebabkan diantara mereka memiliki *workload* yang cukup tinggi.

Dari hasil wawancara dengan *supervisor* menyebutkan adanya permasalahan ini tentunya membuat perusahaan sulit menentukan jadwal kerja yang sesuai dengan ketersediaan para karyawan montir yang ada. Terkadang bagi karyawan baru atau karyawan yang mungkin sudah kompeten diberikan beban kerja yang lebih. Hal ini tentunya membuat para karyawan montir cukup kelelahan.

Selain itu, hasil pendekatan langsung terhadap karyawan montir menyebutkan bahwa mereka sering mendapatkan *double job* dari *supervisor* atau senior mereka.

Para karyawan montir khususnya karyawan baru terkadang harus mengerjakan bagian lain seperti pengangkutan barang ketika ada pemesanan, memeriksa gudang penyediaan barang *spare part* dan hal yang lain diluar tugas mereka. Selain itu, anggapan mereka terhadap para atasan tidak cukup baik. Karena ketika mereka diberi beban tambahan di luar tugas.

Adanya aduan yang pernah dilakukan oleh karyawan montir yang baru terhadap senior tidak ditanggapi secara positif oleh atasan mereka dengan anggapan senior tersebut sudah bekerja cukup lama di perusahaan dan dipercaya secara langsung oleh *supervisor* area.

Hasil penelitian terdahulu pada karyawan engineering PT United Tractors menyimpulkan bahwa *workload* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* (Yuliana & Rahman, 2024). Adapun beberapa analisis penyebab *turnover* yaitu faktor individu karena mendapatkan beban kerja berlebih persepsi dari para karyawan atas dukungan yang diberikan perusahaan serta pendapat mereka yang tidak dianggap oleh atasan (Putranti H. D., 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Workload dan Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Montir CV Aci Motor Kota Tasikmalaya**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat *workload*, *perceived organizational support*, dan *turnover intention* pada Karyawan Montir CV Aci Motor Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh *workload* dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* pada Karyawan Montir CV Aci Motor Kota Tasikmalaya baik secara simultan maupun parsial?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada identifikasi masalah yang sudah ditentukan, dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tingkat *workload*, *perceived organizational support*, dan *turnover intention* pada Karyawan Montir CV Aci Motor Kota Tasikmalaya
2. Pengaruh *workload* dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* pada Karyawan Montir CV Aci Motor Kota Tasikmalaya secara parsial maupun simultan.

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini ditujukan agar dapat memberikan kontribusi keilmuan bagi disiplin keilmuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan seluruh disiplin keilmuan umum terkait dengan pengaruh *workload* dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* pada karyawan.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Terdapat beberapa kegunaan praktis dalam penelitian ini diantaranya:

a. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan terhadap peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian mengenai pengaruh workload dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* di masa yang akan datang

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan memberikan masukan bagi perusahaan guna mengurangi turnover yang terjadi.

### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di CV Aci Motor Kota Tasikmalaya tepatnya di Jalan Mayor S.L. Tobing, Mangkubumi, Kec. Mangkubumi, Kab. Tasikmalaya. Dengan jadwal penelitian dimulai pada Agustus 2024 sampai dengan Juni 2025 dilihat pada tabel jadwal penelitian pada lampiran 1.