

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset yang berharga untuk perusahaan. Karyawan yang berpengalaman dan produktif merupakan salah satu kunci sukses berhasilnya mencapai target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Demikian juga di bagian sales dan promosi, team promosi merupakan ujung tombak untuk mencapai target dengan memenangkan persaingan dan merebut pasar yang ada. Dengan kemampuan untuk menjual, cepat beradaptasi dan siap menghadapi perubahan pasar. Seorang karyawan mampu meningkatkan produktivitas, membantu menangani kompetisi asing secara efektif atau meningkatkan inovasi dalam organisasi. (Robert & John , 2002:66).

Demi mencapai tujuan penjualan yang optimal, maka team promosi harus dimanfaatkan semaksimal mungkin, namun pada kenyataannya banyak kesulitan dalam mempertahankan karyawan yang produktif. Dimana ada banyak keinginan untuk pindah ke perusahaan yang lain dikarenakan berbagai alasan. Selain karena diberhentikan oleh perusahaan (*termination*) atau keluar karena pensiun (*retirement*), dan pemecatan (*discharge*), tetapi yang menjadi perhatian perusahaan adalah keluar karena kemauan sendiri (*resignation*). Mengakibatkan tingginya keluar dan masuknya SDM yang semuanya mengakibatkan perusahaan harus mengeluarkan biaya tinggi seperti biaya pelatihan, biaya rekrutmen karyawan baru, dan biaya lembur.

Turnover Intention yang tinggi merugikan perusahaan karena mengganggu proses kerja, menimbulkan permasalahan moral karyawan lain, dan juga menimbulkan biaya dalam proses rekrutmen seperti wawancara, tes, pengecekan referensi, biaya administrasi proses awal karyawan baru, tunjangan, orientasi, training, dan biaya peluang yang hilang karena karyawan baru belum seahli karyawan berpengalaman (Simamora,1996).

Oleh karena itu SDM harus bisa dikelola dengan baik, Karena dengan menggantikan SDM yang sudah berpengalaman dengan yang baru, maka ada banyak kerugian di pihak perusahaan karena proses pelatihan dan pembelajaran untuk SDM baru membutuhkan waktu cukup lama, apalagi bila terkait dengan pelanggan yang sudah merasa cocok dengan karyawan lama dan ada keterlibatan emosi di dalamnya. Tingkat *Turnover* SDM sudah menjadi masalah serius bagi perusahaan (Waspodo, dkk, 2013). *Turnover* adalah salah satu alat ukur kualitas apakah perusahaan tersebut baik.

Demikian pula dialami oleh perusahaan farmasi yang cara pemasarannya melalui promosi ke Medis dan Paramedis, yaitu *Medical representative* (MR), yang bekerja sebagai duta farmasi dengan memperkenalkan produk ke customer yaitu dokter dan paramedis untuk beres meresepkan produk tersebut dan diharapkan terjadi penjualan di Apotek dan Toko Obat. MR di bekali sedikit ilmu dan dengan memakai pengetahuan produk dan kedekatan maka diharapkan pelanggan mau menuliskan resep untuk pasien yang ditangani dokter atau paramedis tersebut.

Mudahnya seorang MR untuk pindah dari perusahaan farmasi ke perusahaan farmasi lain yang melakukan pemasaran yang sama. Jenis produk

yang dipasarkan kategori obat keras, obat bebas, herbal ataupun alat kesehatan, biasanya pemasarannya dengan cara yang sama yaitu ke Dokter, Mantri, ataupun Bidan. Kebanyakan MR memakai alasan perbedaan kompensasi dan insentif yang lebih menarik, beban kerja yang dianggap berlebihan karena jam kerja tidak jelas, tingginya yang ditetapkan perusahaan, adanya konflik dengan atasan sehingga dengan tekanan mental yang mengakibatkan stress berlebihan, Sulitnya persaingan untuk mendapatkan kenaikan karir, menjadikan MR merasa perlu mencari peluang di perusahaan baru.

Penulis meneliti karyawan di PT Sintesa duta Sejahtera (PT SDS). Data yang diperoleh dari PT SDS tersebut selama periode Januari – Juni 2018 dengan melihat jumlah karyawan keluar selama periode tersebut, menunjukkan terjadinya peningkatan dibanding tahun lalu.

Tabel 1.1.
Jumlah Karyawan keluar PT SDS (Th 2017 – 2018)

Bulan	Tahun	
	2017	2018
1	0	3
2	1	3
3	1	6
4	0	0
5	3	1
6	3	3
7	1	
8	2	
9	2	
10	3	
11	5	
12	3	
Total	24	16

Sumber : data internal PT.SDS

Kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai penukar dari kontribusi jasa mereka pada perusahaan (Davis dan Werther, 1996; dalam Mangkuprawira, 2011:196). Salah satu cara untuk membantu perusahaan untuk mencapai tujuan adalah memberi kompensasi yang layak sehingga karyawan tidak ada keinginan untuk meninggalkan perusahaan karena akan sangat sulit mendapatkannya di perusahaan lain dan untuk kembali mengambil posisi tersebut tidaklah mudah (Mangkuprawira, 2011:196).

Sedangkan lingkungan kerja adalah salah satu alasan untuk karyawan mau bertahan dan tidak berkeinginan pindah. Pegawai dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dipengaruhi oleh banyak faktor, sehingga ada pegawai yang bersemangat dan kurang bersemangat dalam bekerja. Selain itu, hubungan antar pegawai dan hubungan dengan atasan yang baik, menciptakan suatu keadaan yang nyaman dan menyenangkan untuk semua karyawan. Menurut penelitian Lilik Khoiriyah (2009), lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover intentions* pegawai karena lingkungan kerja yang baik, seperti komunikasi, kerja sama antar karyawan dari atasan sampai bawahan dan adanya koordinasi dan saling *support* yang baik diantara departemen yang ada, Merupakan faktor penting dalam kenyamanan pegawai dalam bekerja.

Pengembangan karir juga merupakan salah satu cara manajemen bisa meningkatkan produktivitas, loyalitas, semangat kerja dari karyawan karena peningkatan karir bagi karyawan merupakan salah satu motivasi dalam bekerja. Diamana ada kenaikan yang sebanding antara jabatan dan pendapatan. Diharapkan dengan kesempatan berkarir, bisa menciptakan kompetisi yang sehat diantara karyawan yang pada akhirnya bisa meningkatkan produktivitas dan

keuntungan perusahaan. (Mangkuprawira, 2011). Sari (2012) karir akan berpengaruh terhadap *turnover intention* pegawai. Sehingga dari hasil penelitian diperoleh bahwa pengembangan karir berpengaruh secara parsial terhadap *turnover* pegawai. Baik secara deskriptif maupun statistik maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini bahwa Faktor kompensasi, lingkungan kerja dan pengembangan karir terbukti mempengaruhi tingkat *turnover*.

Penyebab stres seringkali berdampak kepada terganggunya kesehatan, yang menimbulkan kelemahan fisik, sakit, cemas, gampang marah, bosan dan tidak bisa konsentrasi. Menurut Harnoto (2002) ada tanda-tanda awal yang bisa diamati menyangkut *turnover intentions* dengan melihat perilaku karyawan seperti mulai sering tidak masuk kerja karena berbagai alasan, laporan administrasi mulai tidak tertib atau tidak tepat waktu, banyak melanggar tata tertib perusahaan, berani protes kepada atasan dan mulai tidak menurut dengan perintah atasan. Gejala-gejala awal inilah yang harus mulai diantisipasi supaya mencegah karyawan sebelum betul-betul keluar dari organisasi.

Banyak MR yang bertahan di satu perusahaan dalam kondisi sulit, karena disebabkan sulitnya mencari pekerjaan lain, ingin mendapat uang pensiun, puas dengan kompensasi yang didapat, atau takut pindah karena takut dengan hal baru.

Burnout (kelelahan karena banyaknya pekerjaan) dan *Turnover Intention* juga dibahas dalam jurnalnya Kim dan Stoner (2008) dalam reviewnya *burnout* menyebutkan definisi tentang kelelahan memiliki tiga komponen yaitu kelelahan emosional (perasaan kelebihan dan kekurangan sumber daya emosional dan fisik), depersonalisasi atau sinisme (tanggapan negatif atau berlebihan terhadap berbagai aspek pekerjaan) dan berkurangnya prestasi pribadi (perasaan ketidakseimbangan

dan kurangnya prestasi di tempat kerja). Dimana *burnout* ada korelasinya dengan *turnover intention*, hal itu telah didukung secara empiris oleh beberapa penelitian (Harrington et al. 2001; Huang, Chuang, & Lin, 2003).

Bonaventura (2012) menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan juga mempengaruhi stres kerja berdampak pada keinginannya meninggalkan organisasi. Orang yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih mencintai organisasinya dibandingkan dengan orang yang tidak puas karena mereka merasa sudah dihargai.

Dari indikasi-indikasi tersebut, maka dalam penelitian ini hendak melihat seberapa besar pengaruh kompensasi, lingkungan, pengembangan karir, stres, *burnout* terhadap *turnover intention Medical Representative*. Penelitian ini memilih PT. Sintesa Duta Sejahtera sebagai obyek penelitian didasarkan pada angka *turnover* pegawai di perusahaan tersebut cukup tinggi di divisi Promosi, sehingga rekrutmen dan *training* sering dan harus dilakukan untuk menggantikan posisi atau jabatan yang ditinggalkan oleh pegawai yang berhenti bekerja. Kondisi ini dapat menyebabkan sulitnya dalam pencapaian target dan sasaran bagi masing-masing karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap tingkat *Turnover Intention*?

2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap tingkat *Turnover Intention*?
3. Apakah Pengembangan berpengaruh terhadap tingkat *Turnover Intention*?
4. Apakah Stres berpengaruh terhadap tingkat *Turnover Intention*?
5. Apakah *Burnout* berpengaruh terhadap tingkat *Turnover Intention*?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada karyawan PT Sintesa jabatan *Medical Representative* (MR), Supervisor (SPV) dan *District manager* (DM) ang berada di cabang kota besar di seluruh Indonesia. Dan tidak termasuk karyawan pusat seperti sekretaris, Product Manager, manager yang lainnya, dan staf administrasi .
2. Penelitian ini dibatasi dengan periode penelitian, yaitu periode pengamatan Januari – Juni 2018.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk membuktikan secara empiris apakah Kompensasi berpengaruh tingkat *turnover intention*?
2. Untuk membuktikan secara empiris apakah lingkungan kerja berpengaruh tingkat *turnover intention*?
3. Untuk membuktikan secara empiris apakah pngembangan karir berpengaruh tingkat *turnover intention*?

4. Untuk membuktikan secara empiris apakah stres berpengaruh tingkat *turnover intention*?
5. Untuk membuktikan secara empiris apakah *burnout* berpengaruh tingkat *turnover intention*?

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan terdapat manfaat, antara lain :

1. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan teoritis serta pengetahuan praktis dalam pengembangan penelitian-penelitian yang berikutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan pindah seorang MR.

2. Bagi Universitas AKI

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bukti empiris mengenai hubungan kompensasi, lingkungan kerja, pengembangan karir, stres, *burnout* terhadap keinginan pindah karyawan. Sehingga bermanfaat bagi mahasiswa dan dosen dalam mendalami tentang Manajemen SDM.

3. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dan pembelajaran untuk bisa memperkecil tingkat *turnover* dari karyawan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini dibagi menjadi enam bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pikir penelitian, serta sistematika pembahasan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka merupakan landasan teori pengembangan hipotesis yang akan menguraikan berbagai teori, konsep, dan penelitian sebelumnya yang relevan sampai dengan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian berisi penjelasan mengenai ruang lingkup penelitian, metode pengumpulan data, penjelasan mengenai hubungan variabel-variabel penelitian dan definisi operasionalnya, serta alat analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab gambaran umum perusahaan menjelaskan secara detil profil perusahaan yang diteliti oleh penulis.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab hasil penelitian dan pembahasan merupakan analisis data dan pembahasan yang akan menguraikan berbagai perhitungan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran menjelaskan keterbatasan, saran untuk penelitian mendatang dan implikasi dari analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, Rita. 2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention*. (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang).Univ Diponegoro. Thesis
- Andini. 2016. Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Studi Terhadap Perawat Rsud Kabupaten Sumedang.
- Arliansyah. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat.
- Beehr, T.A and Newman, J.E., 1978, Job Stres, Employee Health, and Organizational Effectiveness: Analysis, Model, and Literature Review, Journal Apply.
- Brahmasari dan Suprayetno. 2008. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 102: 124-135.
- Budianto, Kartini. 2015 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Perusahaan Gas Negara Persero Tbk Sbu Distribusi Wilayah I Jakarta.
- Danang, S., & Burhanuddin. 2011. *Perilaku Organisasional*, Cet. Pertama, Yogyakarta, Caps.
- Djati dkk, 2003. Kajian Terhadap Kepuasan Kompensasi, Komitmen Organisasi, Dan Prestasi Kerja.
- Ferdinand, Augusty (2006), *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang: CV. Indoprint.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan IV. Universitas Diponegoro Semarang
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Andi Offset.
- Handoko, T.H., 1995, *Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu S. P. 2007. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Cetakan kelima, Jakarta : PT. Bumi Aksara, hlm 92.

Hasibuan, Malayu S.P. 1995. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah*. Cetakan IV, Jakarta : PT. Gunung Agung, hlm 95.

<http://hai.grid.id/Kampus/Profile/Mengenal-Profesi-Medical-Representative>

Hudiyah, 2009. Analisis Pengaruh Promosi Jabatan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank Btn Kantor Cabang Syariah, Univ. Islam Jakarta, jurnal

Irfan 2015. Pengaruh Stress Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention Medical Representative* Pada Pt. Gracia *Pharmindo Pharmaceutical Industries* Cabang Sumatera Utara.

Jackofsky and Slocum 1987. Causal Analysis of Impact Of Job Performance on The Voluntary Turnover Process. Edwin L Cox. School Of Business USA

Katidjan at all, 429 – 446 Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VII, No. 3, Okt 2017

Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, edisi revisi, hal 107.

Mangkunegara, A. P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, A. P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mangkuprawira, S.Tb., 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Maslach, 1982. *Burnout Inventory 3th Edition*, University of California. Consulting Psychologists Press.

Masri M. 2009 *Job Satisfaction and Turnover Intention Among The Skilled Personnel TRIplc Berhad*. Dissertation of Master in HRM, North University Malaysia.

Mizmir, 2011. Hubungan *Burnout* Dengan Kepuasan Kerja Pustakawan Di Pusat Jasa Perpustakaan Dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

- Mobley, William H. 1986. *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*, Edisi Seri Manajemen. Alih Bahasa: Nurul Iman. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Moh.Bambang Pamungkas 2016, Ebook & presentasi tentang *Medical Representatives*
- Muftikhah, 2015. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kepemimpinan Otoriter Dengan Intensi *Turnover* Karyawan.
- Muljani, 2002. Kompensasi Sebagai Motivator Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan.
- Nasir, Abdul dan, Abdul, Muhith. 2011. *Dasar-dasar Keperawatan jiwa, Pengantar dan Teori*. Jakarta: Salemba Medika
- Ni Nyoman Witya Candra 2016. Pengaruh Pengalaman Kerja, Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Pengembangan Karir Di Pt. Pln Persero Distribusi Bali.
- Ninuk Muljani, 2002. Kompensasi Sebagai Motivator Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan.
- Nitisemito, A.S. 1992. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Galia Indonesia.
- Nursasongko 1012 Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai.
- Pawesti 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover Karyawan Di Indonesia.
- Payne, R., L.,& Cooper C., L. 2001. *Emotions at work: theory, research and applications for management*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Potter, Beverly. 2005. *Overcoming Burnout*. Third edition. Oakland
- Pradiya 2016 Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Macanan Jaya Cemerlang Klaten – Jawa Tengah – Indonesia.
- Purnama Dewi dkk 2015. Pengaruh Stres Kerja Pada *Turnover Intention* Yang Dimediasi Kepuasan Kerja Agen Ajb Bumiputera 1912.
- Quereshi, M.I., Jamil, R. A., Iftikhar, M., Arif, S., Lodhi, S., Naseem, I., Zaman, K., et. al 2013. Job stress, Workload, Environment and Emoloyees Turnover Intentions: Destiny or Choice. *Jurnal of Management Info*, 65.

- Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan, K., & Zaman, K. 2013. *Relationship Between Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know*. *World Applied Sciences Journal*. Vol 236, 764-770.
- Rahayu, 2014 Hubungan Tingkat Stres Dengan Strategi Koping Yang Digunakan Siswa-Siswi Akselerasi Sman 2 Kota Tangerang Selatan.
- Rivai, Veithzal. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Robert L. Mathis John H. Jackson 2011 *University of Nebraska at Omaha* "Human Resource Management, 13th Edition". Cengage Learnin South-Western USA
- Ronin Rice. 2002. *Kualitas Dan Mutu Pelayanan Organisasi*. Jakarta: ECG
- Sadjab dkk, 2016. Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Non Finansial Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Djkn Sullutenggomalut.
- Sani, Irvan Ardian. 2017. Faktor-Faktor Manajemen Risiko Terhadap Keputusan Pengaruh Perceived fairness Terhadap *Burnout*, *Turnover intention*, dan *Job satisfaction* Auditor Studi pada Auditor Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.
- Sari R. N. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Pada Hotel Ibis Yogyakarta.
- Siagian, S. P. 2002. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.
- Siagian, S. P. 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang., 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Simamora, H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Tziner et al 2014. *Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction*
- Undang-undang Republik Indonesia Kep Men. No.49. Pasal 1/2004. tentang kompensasi

Utami dkk 2009. Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Keinginan Berpindah Kerja.

Wijaya dkk, 2015. Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sinar Jaya Abadi Bersama.

Yunita 2012. Pengaruh Iklim Etika Terhadap Komitment Organisasi dan Turnover Intention Study Kasus PT TRAC Cikarang.

Yanthi, Ni Made RC. 2016. Pengaruh Stres Kerja Dan Ketidakamanan Kerja Terhadap Intensi Keluar Pada Karyawan Puri Saron Seminyak.

<https://www.sintesahealth.co.id/> dan data *Internal Company Profile* PT.Sintesa