

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Perusahaan

PT Aplikanusa Lintasarta atau yang lebih dikenal dengan Lintasarta merupakan anak perusahaan dari PT Indosat Tbk, yang merupakan perusahaan penyedia solusi korporasi, termasuk Komunikasi Data, Internet serta Layanan IT Services (Lintasarta.net, 2023).

Sejak didirikan pada bulan April 1988, Lintasarta telah menjadi bagian dari dinamika bisnis di Indonesia dengan menghadirkan layanan komunikasi data, informasi bisnis serta internet yang handal hingga ke wilayah-wilayah terpencil di Nusantara. Lintasarta telah dipercaya untuk melayani lebih dari 1.700 mitra perusahaan, dan telah membangun koneksi ke lebih dari 20.000 jaringan, dengan memanfaatkan infrastruktur canggih berbasis *Platform Next Generation Network (NGN)*. Layanan Lintasarta didukung oleh *local support* di lebih dari 44 kota di berbagai penjuru di Indonesia (*wikipedia*, 10 Januari 2023)

#### 1.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Perusahaan Lintasarta

*Sumber: Lintasarta.net*

Logo Lintasarta ini diperkenalkan pada ulang tahun ke 23 Lintasarta, 4 April 2011. Logo ini menggambarkan visi dan misi, memiliki kesan positif, smart, dinamis dan mudah diingat oleh khalayak serta memiliki perpaduan warna yang menggambarkan semangat dan kreativitas. Transformasi logo baru ini merupakan implementasi dari nilai-nilai yang terkandung dalam values Lintasarta “PRIDE”. (Swa.co.id, 10 Januari 2023)

### **1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

Visi Lintasarta adalah menjadi pemimpin dalam solusi informasi dan komunikasi bisnis di Indonesia. Sedangkan misi Lintasarta adalah membuat bisnis pelanggan lebih mudah dan bernilai tambah melalui solusi teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif. (Lintasarta.net, 2023).

### **1.1.4 Etika dan Prinsip Kerja Perusahaan**

Etika dan prinsip kerja di Lintasarta adalah adalah nilai-nilai korporasi yang menjadi pedoman Lintasarta dalam menghadapi pekerjaan serta melayani pelanggan setiap hari. Nilai-nilai ini mencerminkan perilaku dan praktik bisnis terbaik (*best practices*) yang diyakini akan membawa Lintasarta kepada pertumbuhan yang berkelanjutan di masa datang. Etika dan prinsip kerja ini dijabarkan melalui akronim PRIDE (kebanggaan) :



Gambar 1. 2 Etika dan Prinsip Kerja Lintasarta

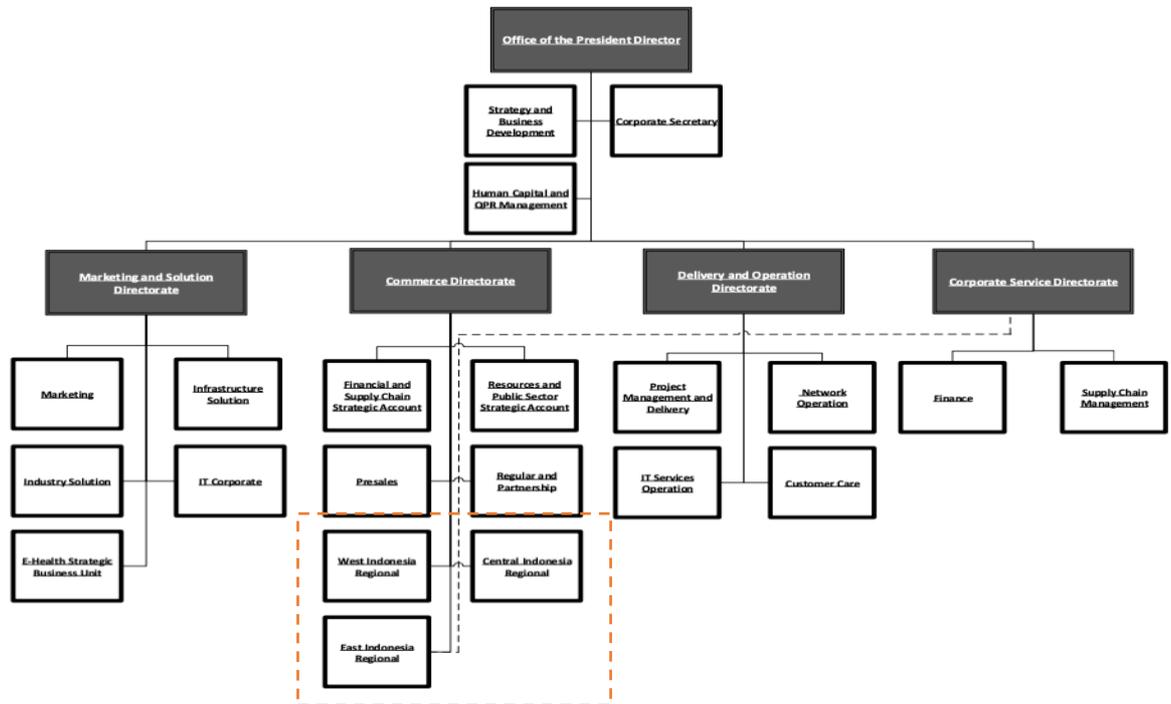
*Sumber : Website Lintasarta.net*

### 1.1.5 Struktur Organisasi

Lintasarta membagi wilayah kerja menjadi tiga regional yang berada di bawah Commerce Directorate seperti pada Gambar 1.3 di bawah. Ketiga regional tersebut adalah :

1. *West Indonesia Regional : North Sumatera Area (Medan), Central Sumatera Area (Pekanbaru), South Sumatera Area (Palembang)*
2. *Central Indonesia Regional : West Java (Bandung), Central Java and DIY Area (Semarang), Kalimantan Area (Balikpapan)*

3. *East Indonesia Regional : East Java Area (Surabaya), Sulampua Area (Makasar), Balinusra Area (Denpasar).*



Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Lintasarta

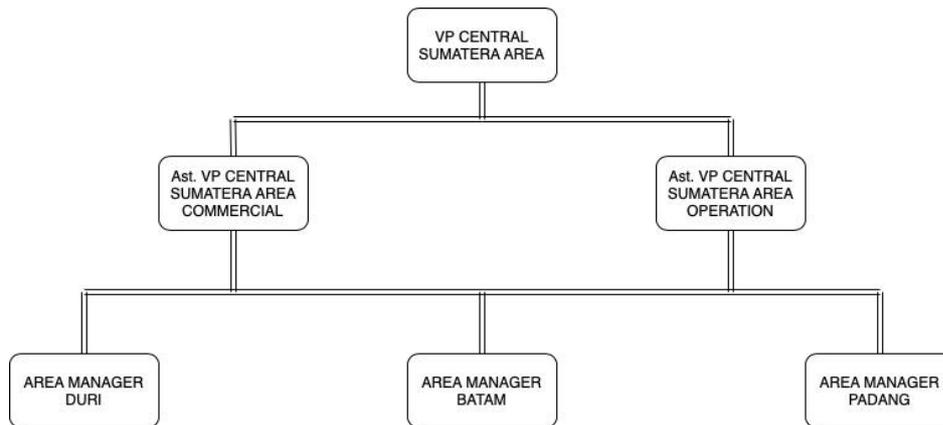
Sumber : Internal Lintasarta

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam sebuah perusahaan, manusia memegang peranan penting dalam kesuksesan perusahaan. Sumber daya manusia dikatakan asset yang vital dikarenakan tidak bisa dipisahkan hubungan sebuah perusahaan dengan organisasi, dipastikan di dalamnya terdapat elemen manusia sebagai elemen utama dalam sebuah organisasi (Johar Maknur & Dian Wahyuningsih, 2018). Pekerja mempunyai peranan penting dalam menjalankan kehidupan organisasi. Apabila karyawan atau para pekerja ini mempunyai efisiensi dan motivasi kerja yang tinggi, maka roda akan berjalan dengan cepat, yang pada akhirnya akan menghasilkan kinerja dan prestasi yang baik bagi perusahaan atau organisasi.

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan Lintasarta di *Central Sumatera Area (CSA)* yang merupakan bagian dari *West Indonesia Regional*. CSA sendiri

terdiri dari 3 Provinsi yaitu Riau, Kepulauan Riau dan Sumatera Barat yang berkantor di empat kota yaitu kota Pekanbaru, Duri, Batam dan Padang. Pekanbaru sendiri merupakan kantor pusat Lintasarta Central Sumatera Area (CSA). Berikut gambar struktur organisasi Lintasarta CSA:



Gambar 1. 4 Struktur Organisasi Lintasarta Central Sumatera Area

*Sumber : Internal Lintasarta*

Bagi Lintasarta karyawan merupakan sumber daya yang memegang kunci dalam pelaksanaan roda bisnis perusahaan. Karyawan Lintasarta yang berada di Central Sumatera Area (CSA) adalah karyawan yang langsung bersentuhan dengan pelanggan perusahaan. Rata-rata jumlah karyawan Lintasarta pada tahun 2021-2023 adalah sebanyak 98 orang, dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Karyawan Lintasarta Central Sumatera Area

AREA	JUMLAH KARYAWAN TAHUN 2021	JUMLAH KARYAWAN TAHUN 2022	JUMLAH KARYAWAN TAHUN 2023
PEKANBARU	29	33	38
DURI	30	38	53
BATAM	11	12	13
PADANG	9	10	11
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>93</b>	<b>115</b>
<b>RATA-RATA</b>	<b>98 Orang</b>		

Kontribusi positif pada kemajuan perusahaan bisa didapatkan melalui pengelolaan karyawan yang baik.. Namun kebalikannya, jika pekerja tidak diawasi dengan baik maka pekerja atau karyawan akan kurang bersemangat dalam bekerja dan akhirnya keluar atau mundur dari lingkungan kerja (*turnover*). Menurut Prawitasari (2019) *turnover intention* mengacu pada proporsi karyawan yang keluar secara sukarela (*voluntary*) dan tidak (*non-voluntary*) dalam jangka waktu tertentu.

Tabel 1. 2 Data Turnover Karyawan Lintasarta Central Sumatera Area

AREA	TAHUN 2021	TAHUN 2022	TAHUN 2023
PEKANBARU	4	2	2
DURI	3	4	3
BATAM	2	2	2
PADANG	1	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>9</b>
<b>RATA-RATA</b>	<b>10 Orang</b>		

Setiap tahun terdapat sekitar 10%-12% angka *turnover* karyawan. Hasil pengumpulan data internal Lintasarta Central Sumatera Area (CSA) diketahui terdapat 30 orang karyawan yang keluar dari perusahaan dalam periode 2021-2023 dengan tingkat *turnover* mencapai 10.17%. Menurut Maier (dalam Pristianti, 2015) angka 5% pada *turnover* dapat dikatakan tinggi. Dengan angka 10.17% ini maka tingkat *turnover* karyawan Lintasarta Central Sumatera Area (CSA) ini dapat dikatakan sangat tinggi.

Indikator permasalahan mendasar dalam suatu organisasi sering kali adalah tingginya tingkat pergantian karyawan. Pergantian perwakilan dapat menimbulkan ketidakstabilan dan ketidakpastian kondisi karyawan, juga peningkatan biaya rekrutmen. Ketika karyawan meninggalkan perusahaan, biaya langsung seperti rekrutmen dan pelatihan karyawan baru harus dikeluarkan (Sartika, 2014). Sedangkan biaya tidak langsung seperti menurunnya produktivitas karyawan karena harus mengambil pekerjaan karyawan yang meninggalkan perusahaan (Faugno, 2017) sehingga menghambat pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan serta menurunkan keuntungan perusahaan.

Proses *turnover* pada karyawan Lintasarta Centra Sumatera Area (CSA) mengganggu aktivitas perusahaan karena terdapat proses panjang yang perlu dilalui dalam pergantian karyawan yang keluar. Sebagai contoh untuk Area Duri yang merupakan area khusus migas, proses pergantian karyawan memiliki standar tersendiri seperti yang ditampilkan pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Lama Proses Pergantian Karyawan Lintasarta CSA-Duri

No	Proses	Waktu (Hari Kerja)
1	Rekrutmen Karyawan Baru	30HK
2	Melapor ke Disnaker Setempat	10HK
3	Proses Input data ke CCPM	1HK
4	Approval CCPM oleh User	10HK
5	Approval Security Lapangan	10HK
6	Training dan Sertifikasi	20HK
TOTAL		81HK

Riani dan Putra (2017) menyebutkan stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja nonfisik merupakan beberapa variabel yang menyebabkan intensi *turnover*. Menurut Irvianti dan Verina (2015) salah satu faktor yang berpotensi untuk mempengaruhi intensi *turnover* adalah beban kerja. Beban kerja memiliki hubungan kuat dan senada dengan intensi *turnover*. Rajan (2018) mendeskripsikan beban kerja sebagai banyaknya pekerjaan yang dilakukan atau diberikan kepada karyawan dan diharapkan selesai dalam jangka waktu tertentu dan merupakan penentu dari produktivitas dan perputaran karyawan. Pekerjaan yang dialokasikan melebihi batas kemampuan seseorang akan memicu keinginan untuk meninggalkan pekerjaan tersebut. Senada dengan pendapat Kurniawati et al., (2018) dan Riani dan Putra (2017) menunjukkan bahwa beban kerja mempengaruhi *turnover intention* secara positif.



Gambar 1. 5 Area Kerja Lintasarta Central Sumatera Area

Berdasarkan Gambar 1.5 dapat diketahui area kerja karyawan Lintasarta CSA ini menyebar luas di tiga provinsi di Pulau Sumatera. Dari kantor pusat Lintasarta CSA di Pekanbaru menuju setiap area kerja di daerah, karyawan harus melalui perjalanan yang jauh dengan akses yang sulit. Untuk ke Kepulauan Mentawai dan Pulau Anambas misalnya, karena tidak ada penerbangan langsung karyawan harus menempuh perjalanan darat dan kemudian menunggu jadwal keberangkatan kapal laut yang terkadang tidak pasti. Karyawan juga harus siap menghadapi ombak dan badai di lautan lepas, bahkan jadwal penerbangan dari Kota Padang ke Kota Pekanbaru sangat terbatas, hanya seminggu sekali. Sehingga karyawan terkadang harus menempuh perjalanan darat sejauh 350 km untuk sekali perjalanan. Belum lagi medan jalanan di Sumatera yang beragam, mulai dari medan *off road* yang berat, jalan yang tidak beraspal seperti pasir, kerikil, lumpur, bebatuan, dan medan alam lainnya. Dengan area operasional yang cukup luas,

sehingga banyak aktivitas di luar kota yang memerlukan dinas perjalanan jauh dengan kurun waktu 3-5 hari dalam sekali perjalanan dinas, terkadang untuk melaksanakan project tertentu karyawan Lintasarta CSA berada pada area terpencil dengan durasi dinas perjalanan jauh selama 1-2 bulan penuh.

Wilayah regional seperti Central Sumatera Area sendiri biasanya memiliki jumlah karyawan yang terbatas, sehingga karyawan diharapkan mampu untuk mengemban beberapa peranan dan fungsi pekerjaan. Hasil wawancara dengan Vice President Lintasarta CSA pada 11 Agustus 2023 diketahui bahwa Tim Sales selain bertanggung jawab terhadap penjualan juga merangkap sebagai admin komersial dan mengurus kontrak dengan pelanggan. Umumnya tugas ini dilakukan oleh admin tersendiri yang berkoordinasi langsung dengan Tim Legal. Selain Tim Sales, resepsionis di kantor Lintasarta CSA juga memiliki pekerjaan rangkap seperti menjadi admin tender dan mengurus nota dinas internal. Hal ini membuat beban kerja karyawan Lintasarta CSA semakin tinggi.

Selain beban kerja, kepuasan kerja mempengaruhi terjadinya *turnover intention* dimana karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah mengakibatkan peningkatan tingkat *turnover intention* karyawan (Alamdard dan Aleem, 2014). Senada dengan penelitian tersebut, O'Connor (2018:9) mengatakan bahwa tingginya tingkat kepuasan akan membuat karyawan tetap bertahan pada perusahaan dan akan mengurangi angka *turnover* karyawan perusahaan tersebut.

Kepuasan kerja menurut Handoko (2014) merupakan kondisi emosional karyawan terhadap pekerjaannya. Mckenna (2017) menyebutkan bahwa kepuasan kerja itu berhubungan dengan seberapa baik harapan personal kita dalam pekerjaan sesuai dengan hasil yang dikeluarkan, yaitu keserasian antara harapan dengan kenyataan. Apabila pekerjaan seorang karyawan sesuai atau di atas harapan maka karyawan itu dinyatakan puas. Dan sebaliknya, apabila pekerjaan seorang karyawan berada di bawah harapan maka karyawan itu mengalami ketidakpuasan kerja.

Salah satu dampak dari ketidakpuasan kerja adalah *exit* atau keluar dari perusahaan (Robbins dan Judge, 2019). Menurut Putra dan Mujiati (2015) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover

intention yang berarti tingginya kepuasan kerja karyawan menekan niat karyawan untuk pindah atau keluar perusahaan menjadi semakin kecil.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang fenomena tingginya angka *turnover* karyawan Lintasarta serta penyebabnya. Maka penelitian ini diperlukan untuk menguji **“Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Lintasarta Central Sumatera Area”**.

### 1.3 Perumusan Masalah

Mengingat latar belakang yang dijabarkan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat beban kerja karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area?
3. Bagaimana tingkat *turnover intention* karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area?
6. Bagaimana pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja dan terhadap *turnover intention* karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah tersebut, dirumuskanlah tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis beban kerja karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area.
2. Mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area.

3. Mengetahui dan menganalisis *turnover intention* karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area
6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Lintasarta di Central Sumatera Area.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan kegunaan teoritis maupun secara praktis.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan akan memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan di bidang sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan beban kerja dan kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Selain itu penulis berharap temuan yang terdapat dalam penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan rujukan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan hasil ini dapat memberikan rekomendasi untuk diimplementasikan oleh PT Aplikanusa Lintasarta sebagai bahan pertimbangan atau evaluasi tentang beban kerja dan kepuasan kerja dalam upaya untuk menurunkan angka *turnover intention* karyawan Lintasarta.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan tesis tentang “Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Lintasarta Central Sumatera Area” akan dibagi dalam lima bab, dimana masing- masing bab disusun berdasarkan secara rinci sesuai dengan alur penelitian ini.

Adapun sistematika pembahasan dan penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I: Merupakan pendahuluan yang berisi gambaran atau penjelasan seluruh pokok pikiran yang terkandung dalam tesis ini. Dengan demikian para pembaca

mendapat gambaran yang jelas tentang arah isi tesis ini. Sisi lain bab 1 ini, juga memaparkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan sebagai kerangka dalam menyusun dan mengkaji tesis.

BAB II: Merupakan pembahasan landasan teori. Dari pembahasan teoritis ini peneliti akan memperoleh data secara teori, konsep-konsep atau definisi-definisi serta dalil-dalil yang sesuai dengan masalah-masalah yang akan dibahas tentang beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Dengan demikian bisa dijadikan pedoman pada pembahasan berikutnya.

BAB III: Berikutnya dalam bab ini mengemukakan metode penelitian yang memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, pengumpulan data, pemeriksaan keabsahan data analisis data.

BAB IV: Adapun pada bab ini berisi paparan data dan temuan penelitian dan pembahasan. Pada bab ini, akan membahas paparan data penelitian, baik dari data observasi, dokumentasi dan wawancara. Adapun pembahasan bab tersebut meliputi: Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Lintasarta Central Sumatera Area.

BAB V: Terakhir bab kelima merupakan bab terakhir, yaitu penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan, dan saran yang berkaitan dengan masalah aktual dari tema penelitian yang dikemukakan pada bab terdahulu. Masalah-masalah aktual tersebut bisa menjadi hal-hal yang belum terungkap dan terpecahkan dalam penelitian ini, sehingga dapat dijadikan bahan renungan, wawancara atau bahan penelitian selanjutnya atau dapat menjadi saran-saran atau sebagai permasalahan yang dihasilkan dari studi hingga menjadi alternatif.