

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi yang berkembang begitu pesat membuat masyarakat untuk lebih tanggap terhadap perkembangan teknologi komunikasi. Teknologi komunikasi atau alat komunikasi yang mengalami perkembangan begitu pesat salah satunya adalah telepon genggam atau biasa disebut ponsel. Perkembangan alat komunikasi yang pesat ini membuat peningkatan minat masyarakat terhadap penggunaan ponsel itu sendiri dan karena peningkatan minat masyarakat inilah yang mengakibatkan perusahaan ponsel terus berinovasi mengembangkan produk-produk ponselnya agar tidak kalah saing dengan perusahaan ponsel lainnya yang begitu banyak. Perkembangan teknologi komunikasi sangat pesat, terutama gadget *smartphone* yang secara tidak langsung menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Gadget *smartphone* tidak hanya dipakai sebagai alat komunikasi, banyak juga fitur menarik yang dapat diakses seperti mengabadikan foto, browsing internet, game, pendidikan, bisnis bahkan program Microsoft juga dapat diakses melalui gadget *smartphone*. Dikarenakan kebutuhan masyarakat yang beragam kemudian dengan keinginan yang serba mudah, cepat dan instan membuat pengguna *smartphone* semakin bertambah.

OPPO Electronic Corp, Ltd berdiri pada tahun 2004 sebagai produsen elektronik yang beralamat di Dongguan, Guangdong, Negara China. Sebelum merambah ke teknologi Mobile *smartphone*, OPPO memproduksi peralatan elektronik seperti MP3 Player, LCD TV, Portable Media Player, DVD, e Book dan Disc Player. Pada tahun 2008 Barulah OPPO mulai menggarap pasar *Smartphone* dengan menciptakan produk **OPPO SMARTPHONE**.

Pada bulan April tahun 2013 OPPO untuk pertama kalinya menginjakkan kaki di pasar Indonesia secara resmi. Sebelum produknya di pasarkan ke Indonesia, OPPO terlebih dahulu melebarkan sayapnya ke beberapa negara seperti, Thailand, Vietnam, Rusia, America dan Qatar. Sejak saat itu OPPO terus melakukan promosi memperkenalkan kualitas brand nya melalui iklan Media Cetak, TV, Internet dll. Produk Unggulan *Smartphone* OPPO adalah Oppo Find 5 ,Oppo Find Way U7015, dan OPPO Find Piano.

Keterangan	2018	2019	2020
Karyawan Aktif	89	90	97
Karyawan Resign	8	5	19
Karyawan Masuk	9	12	3

Sumber : PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur),2021

Permasalahan yang terjadi di perusahaan ini adalah tingkat *turnover* karyawan yang masih tinggi. Hal ini dibuktikan dengan data yang didapatkan setelah melakukan wawancara dengan seorang supervisor PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur). Pada 3 tahun terakhir tingkat *turnover* karyawan yang terjadi di perusahaan ini masih sangat tinggi bahkan sampai pada 1 bulan terakhir karyawan yang memilih untuk berpindah kerja dengan alasan yang berbeda-beda hampir sampai 8% dari populasi yang ada. Begitu juga sebaliknya yang terjadi pada karyawan yang masuk dan memilih untuk bekerja pada perusahaan ini tingkat rata-ratanya juga hampir 8% di setiap bulannya.

Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Hal ini juga sama dengan yang dirasakan oleh

sebagian karyawan di PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur). Alasan ini juga yang menyebabkan mereka merasakan ketidakpuasan kerja karena beban kerja yang diberikan berada di luar kemampuannya dan berkeinginan untuk memilih berpindah kerja di perusahaan lain.

Leadership merupakan sebuah kemampuan menggerakkan, memberi motivasi, dan mempengaruhi orang-orang agar bersedia melakukan tindakan-tindakan yang terarah pada pencapaian tujuan melalui keberanian mengambil keputusan tentang kegiatan yang harus dilakukan. *Leadership* juga sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja yang lebih tinggi berkaitan dengan rendahnya tingkat pergantian karyawan, yaitu proporsi karyawan yang meninggalkan organisasi. Para karyawan yang lebih puas kemungkinan besar lebih lama bertahan di PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur). Demikian juga halnya, karyawan yang kurang puas biasanya menunjukkan tingkat pergantian yang tinggi. Mereka lebih cenderung mencari sesuatu yang lebih hijau di perusahaan lain dan meninggalkan perusahaan sekarang meskipun banyak rekan kerja mereka yang lebih puas untuk menetap di perusahaan ini.

Kepuasan kerja atau kepuasan karyawan adalah ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan menyukai terhadap pekerjaan yang ditekuninya. Kepuasan kerja inilah yang menjadi penyebab terjadinya *turnover intention* karyawan pada PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur).

Berdasarkan fenomena yang terjadi saat ini sangat penting sebuah keterikatan atau rasa kekeluargaan antar karyawan dan atasan di perusahaan agar dapat menjalankan kewajibannya bersama-sama dalam membangun perusahaan yang lebih maju dimasa mendatang.

Dalam perusahaan terkadang karyawan melakukan kesalahan ataupun manajer melakukan kesalahan, tapi hal tersebut dapat mendewasakan karyawan dalam mengambil keputusan, yang mana semua hal dapat dibicarakan baik - baik dengan dua belah pihak atau yang bersangkutan. Dalam perusahaan juga harus memiliki komitmen terhadap kerja dengan karyawan, agar perusahaan dapat berjalan lebih baik dimasa kini maupun masa mendatang.

Supaya karyawan bertahan dalam perusahaan dan senang melakukan pekerjaan yang sesuai dengan jabatannya sebaiknya manajer harus bisa memberikan sesuatu berupa barang atau hadiah, dukungan manajer dan motivasi dari manajer, agar karyawan tersebut bisa lebih giat dalam bekerja. Organisasi dalam perusahaan harus bisa berjalan dengan baik dan sebagai manajer harus bisa memimpin dan menjadi panutan bagi karyawannya. Dan juga manajer harus bisa memberikan kompensasi kepada karyawannya seperti kejelasan karir selama bekerja dengan baik untuk perusahaan. Yang dimana dalam GAP hasilnya banyak yang signifikan terhadap sebuah perusahaan yang telah di teliti terdahulu.

Agar peneliti ini menjadi terfokus maka perlu dikemukakan tentang tujuan penelitian. Berdasarkan perumusan masalah yang ada pada penelitian yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui pengaruh beban kerja dan *Leadership* terhadap *Turnover Intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur).

Dari penjelasan latar belakang diatas maka penelitian ini tertarik untuk meneliti tentang beban kerja dan *leadership* terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, sehingga peneliti meneliti dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan *Leadership* Terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Wold Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur).”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh negative signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur) ?
2. Apakah Leadership berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur) ?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Turnover Intention karyawan PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur) ?
4. Apakah *Leadership* berpengaruh negative signifikan terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur) ?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh negative signifikan terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur) ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur).
2. Menganalisis pengaruh Leadership terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur).
3. Menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur).
4. Menganalisis pengaruh Leadership terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur).
5. Menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. World Innovative Telecommunications (Oppo Street Surabaya Timur).

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pihak berkepentingan antara lain :

1. Bidang Praktis

1. Perusahaan
Penelitian ini diharapkan bermanfaat terhadap perusahaan dalam pengolaan sumber daya manusianya, khususnya pada kaitannya beban kerja, leadership, kepuasan kerja dan turnover intention.
2. Penulis
Makalah ini diharapkan berguna dalam menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang MSDM dan bagi perusahaan yang fokus di organisasi.
3. Peneliti lain
Dapat dijadikan contoh atau acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya, baik dengan variable yang sama atau variable lainnya.
4. Masyarakat

Dalam makalah ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat dan mampu sebagai tolak ukur bagi masyarakat untuk dijadikan sebagai referensi sehingga menjadi acuan dan menjadi loyalitas kepada perusahaan.

2. Bidang Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini bertujuan untuk referensi empiris dari penelitian yang serupa dan memberikan manfaat bagi para peneliti.
- 2) Sebagai bahan kajian dan diskusi bagi para pelaku perusahaan yang ada diluaran.

