

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri ritel di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, didorong oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat akan tempat belanja yang praktis dan mudah diakses. Alfamart didirikan pada tahun 1989 oleh Djoko Susanto, Alfamart kini sebagai salah satu jaringan ritel terbesar di Indonesia, telah berkembang pesat dengan lebih dari 19.000 gerai yang tersebar di berbagai wilayah (Alfamart, 2023). Dengan konsep *easy shopping* dan slogan “Belanja Puas, Harga Pas” dengan mengutamakan pelayanan yang ramah, kelengkapan produk yang dijual beragam, serta gerainya tersebar di seluruh kota di Indonesia guna mempermudah akses pelanggan dalam berbelanja.

Namun, pertumbuhan yang pesat ini juga membawa tantangan tersendiri, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dalam bisnis ritel, karyawan merupakan elemen krusial karena mereka berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Saputra & Wijayanti, 2020). Karyawan yang kompeten dan produktif akan berdampak pada kepuasan efisiensi operasional perusahaan (Rahayu et al, 2024). Namun fenomena industri ritel sering menghadapi masalah tingginya tingkat *turnover intention*, yaitu keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. *Turnover intention* yang tinggi dapat menyebabkan peningkatan biaya rekrutmen dan pelatihan,



menurunnya produktivitas, serta ketidakstabilan operasional, sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan (Widyawati & Himawan, 2022).

Salah satu daerah yang mengalami fenomena ini adalah Alfamart cabang Cikarang Selatan. Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Saleh & Warlina (2013) Cikarang Selatan merupakan salah satu pusat industri terbesar di Indonesia dengan ratusan perusahaan manufaktur yang beroperasi di kawasan ini. Fenomena *turnover intention* juga dikuatkan dari hasil observasi, peneliti juga melakukan survei pra-penelitian yang dilakukan melalui *google form* yang disebar secara umum pada bulan Juli 2024 di Alfamart cabang Cikarang Selatan, diperoleh 40 responden. Dilihat dari hasil survei, terdapat 19 orang dengan rentan usia 22-33 tahun atau dalam kategori dewasa awal, dan 21 orang dengan usia kurang dari 20 tahun atau remaja yang baru pertama kali bekerja dalam sebuah perusahaan. Mayoritas responden menyatakan bahwa stres di tempat kerja menyebabkan rasa ingin keluar dari tempat kerja. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan *turnover intention* karena stres kerja yang dilakukan oleh karyawan gerai Alfamart cabang Cikarang Selatan. Alasan karyawan Alfamart mengalami adanya *turnover intention* dikarenakan tekanan pekerjaan seperti loyalitas waktu yang berlebihan, sehingga karyawan sangat membutuhkan keseimbangan kehidupan pribadi serta kehidupan dalam bekerja, sehingga stres di lingkungan kerja bisa terkendali serta menurunnya tingkat *turnover intention* pada karyawan gerai Alfamart Cabang Cikarang Selatan.

Survei keinginan *resign* atau keluar dari tempat kerja, alasan utama melakukan *turnover intention* yang didapatkan dari hasil survei adalah karena kehidupan kerja yang kurang seimbang dan stres kerja membuat rasa semangat kerja mulai rendah serta antusias yang menurun terhadap suatu perusahaan tersebut dan berkeinginan untuk *turnover intention* (Cahyani et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Wicaksono (2021) mengungkapkan bahwa tingkat *turnover intention* pada karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Kota Banjarmasin cukup tinggi. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2020 menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam (*in-depth interview*). Berdasarkan wawancara semi-terstruktur dengan coordinator wilayah Alfamart, ditemukan bahwa dalam kurun waktu satu tahun, sekitar 30 karyawan (33,3%) mengajukan pengunduran diri dengan total 90 karyawan pada 15 gerai Alfamart yang tersebar di wilayah Banjarmasin. Penelitian ini juga melibatkan 10 mantan karyawan yang telah berhenti dari Alfamart, dari hasil wawancara diketahui bahwa tingginya stres kerja menjadi faktor utama yang mendorong karyawan untuk keluar dari Alfamart. Hal ini menunjukkan adanya tantangan serius dalam stres kerja terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai penyebab utama *turnover intention* di sektor ritel, khususnya di Alfamart, serta memberikan rekomendasi bagi perusahaan dalam meningkatkan retensi karyawan melalui perbaikan kondisi kerja dan kesejahteraan karyawan.

Hal di atas didukung oleh Pebrianti (2023) menunjukkan hasil wawancara bahwasanya *turnover intention* yang dialami Karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk, Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung, mengalami tekanan kerja yang tinggi, terutama akibat beban stres yang berat. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2023 menggunakan pendekatan kualitatif wawancara mendalam (*in-depth interview*) melibatkan 15 karyawan aktif serta 5 mantan karyawan yang telah mengundurkan diri dari Alfamart di wilayah tersebut. Prosedur pekerjaan seringkali tidak sejalan dengan *job description* yang diberikan, di mana mereka harus menangani pekerjaan karyawan lain, sehingga tugas utama mereka sendiri terabaikan. Selain itu, kurangnya komunikasi yang transparan, pengelolaan waktu yang tidak sesuai aturan, serta lokasi kerja yang sering berpindah semakin memperburuk situasi. Salah satu karyawan yang telah bekerja di Alfamart selama tujuh tahun mengungkapkan bahwa ia juga sering mengalami perpindahan lokasi kerja. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan hidupnya menimbulkan stres terhadap pekerjaan yang memicu munculnya *turnover intention* pada karyawan Alfamart Bandar Lampung Kecamatan Rajabasa.

Penelitian Afifi et al (2024) mengindikasikan bahwasanya stres kerja mempunyai dampak yang signifikan pada *turnover intention*. Karyawan yang merasa tertekan atau tidak mampu mengatasi tuntutan pekerjaan cenderung mempunyai niat yang lebih besar guna keluar dari perusahaan. Namun, meskipun banyak penelitian telah dilakukan untuk mengeksplorasi dampak dengan stres kerja serta *turnover intention*, konteks spesifik dalam industri

ritel, khususnya di Alfamart, masih relatif kurang mendapat perhatian. Industri ritel memiliki karakteristik unik, seperti cara kerja yang cepat, interaksi langsung dengan pelanggan, dan sering kali kondisi kerja yang tidak menentu, yang dapat mempengaruhi tingkat stres kerja dan *turnover intention* secara berbeda dibandingi dengan perusahaan lain (Putu & Trisnawati, 2022). Oleh sebab itu, penelitian ini memiliki keterkaitan yang tinggi dalam konteks sumber daya manusia di Alfamart.

Bothma & Roodt (2012) menjelaskan *turnover intention* sebagai keinginan terencana, sadar, serta dilaksanakan dengan sengaja guna meninggalkan organisasi sebagai putusan terakhir pada berpindah tempat ke perusahaan lain. Namun *turnover intention* justru menjadi masalah bagi sebagian besar perusahaan yang mengalaminya, karena perusahaan dianggap memiliki stabilitas yang kacau serta mencerminkan bahwa stres kerja menjadikan faktor-faktor penyebab utama *turnover intention* (Sari & Wicaksono, 2021). Oleh sebab itu tingkat stres kerja yang tinggi membuat *turnover intention* semakin tinggi, membuat kualitas sebuah perusahaan menurun.

Turnover intention terjadi pada karyawan bahwa suatu yang mengakibatkan adanya *turnover intention* terhadap karyawan adalah stres kerja (Halim & Antolis, 2021). Beberapa tokoh mengatakan bahwasanya stres kerja merupakan respons negatif pada situasi kerja karyawan yang dapat memengaruhi kehidupan sehari-hari, menyebabkan perasaan sesak, serta

berdampak negatif baik pada kesejahteraan psikologis atau fisiologis, sehingga menyebabkan perilaku yang berbeda pada karyawan (Aqsa, 2023).

Stres kerja ialah situasi psikologis yang dapat memengaruhi kesejahteraan mental serta fisik karyawan. Ketika stres kerja tidak dikelola dengan baik, dampaknya dapat merembet ke berbagai aspek kehidupan individu, termasuk kinerja, kepuasan kerja, dan keinginan guna *resign* dari organisasi (Syakina et al., 2022).

Stres kerja memiliki sumber yang berasal dari dalam perusahaan atau dari diri sendiri. Dalam konteks lingkungan kerja di Alfamart, stres kerja dapat dikarenakan oleh bermacam aspek, seperti beban kerja yang berat, target penjualan yang tinggi, interaksi yang intens dengan pelanggan, serta ketidak pastian dalam jam kerja. Karyawan yang mengalami stres kerja berpotensi mengalami penurunan kepuasan dan motivasi kerja yang pada akhirnya dapat mendorong mereka untuk mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaannya (Kristin et al, 2022).

Dari sudut pandang psikologi organisasi, memahami bagaimana stres kerja mempengaruhi *turnover intention* sangat penting. *Turnover intention* merupakan fenomena psikologis yang penting untuk dipahami dalam konteks manajemen sumber daya manusia dan psikologi organisasi (Caesar, 2018). Ketika karyawan menunjukkan niat guna meninggalkan perusahaan, hal ini sering kali mencerminkan ketidakpuasan yang mendalam terkait aspek-aspek penting dalam lingkungan kerja, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, dan kesejahteraan psikologis. Dari perspektif psikologi organisasi, *turnover*

intention bukan hanya sekadar prediktor perilaku *resign*, tetapi juga cerminan dari proses internal karyawan yang mungkin sedang mengalami disonansi kognitif, stres kerja (Pratiwi & Indarto, 2022)

Efek negatif dari *turnover intention* dapat dilihat pada berbagai aspek, mulai dari penurunan produktivitas hingga melemahnya kohesi tim. Karyawan yang memiliki intensi untuk keluar cenderung mengalami penurunan motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan mereka. Ini berpotensi mengurangi efektivitas kinerja dan menyebabkan ketidakseimbangan dalam dinamika tim, yang akhirnya berdampak terhadap capaian organisasi (Masrul, 2023). Dari sisi psikologis, karyawan yang terus menerus berpikir untuk meninggalkan perusahaan mungkin juga mengalami penurunan stres kerja, yang dapat memperburuk kualitas interaksi sosial di tempat kerja dan menurunkan moral kolektif (Memon et al., 2020).

Selain itu, *turnover intention* dapat menimbulkan biaya psikologis dan finansial yang signifikan bagi perusahaan. Dari perspektif psikologi organisasi, setiap karyawan yang keluar membawa serta pengetahuan, keterampilan, dan hubungan sosial yang telah terbentuk di dalam organisasi. Kehilangan ini memerlukan upaya dan sumber daya besar untuk menggantikan, tidak hanya melalui proses rekrutmen dan pelatihan, tetapi juga melalui penyesuaian sosial dalam tim (Cahyani et al., 2023).

Pergantian karyawan yang tinggi juga dapat menciptakan suasana kerja yang tidak stabil, memengaruhi persepsi karyawan lain terhadap keamanan pekerjaan mereka, serta menurunkan tingkat keterikatan mereka

dengan organisasi. Dari perspektif yang lebih luas, *turnover intention* juga dapat memengaruhi reputasi organisasi sebagai tempat kerja (Harvida & Wijaya, 2020). Dalam psikologi organisasi, persepsi publik mengenai budaya dan stabilitas perusahaan merupakan faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan talenta berkualitas. Tingginya tingkat *turnover* dapat merusak citra organisasi di mata calon karyawan, mengurangi daya tarik perusahaan sebagai *employer of choice*, dan pada akhirnya mengganggu keberlanjutan dan inovasi dalam organisasi (Todaga & Wijono, 2022).

Oleh karena itu, penting bagi para praktisi dan peneliti dalam bidang psikologi organisasi untuk memahami dan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, serta implikasinya bagi kesejahteraan karyawan dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Pemahaman yang mendalam tentang isu ini memungkinkan perusahaan untuk merancang *intervensi* yang efektif, yang tidak hanya mencegah *turnover* tetapi juga meningkatkan keterikatan dan kepuasan karyawan, serta membangun lingkungan kerja yang sehat dan produktif (Pratiwi & Indarto, 2020).

Maka berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ingin meneliti tentang pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan di Alfamart Cikarang Selatan. Oleh karena itu peneliti melakukan gap penelitian mengenai pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan di Alfamart Cikarang Selatan berdasarkan fenomena dan celah yang ditemukan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas adalah “Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan gerai Alfamart Cabang Cikarang Selatan?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan gerai Alfamart Cabang Cikarang Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari studi ini besar harapan bisa menyampaikan sumbangsih praktis serta teoritis seperti berikut:

1. Manfaat Teoritis

Besar harapan studi ini memberikan kontribusi signifikan dalam ilmu psikologi, terutama dalam ranah psikologi industri serta organisasi. Selain itu, diharapkan pula studi ini dapat dijadikan acuan oleh peneliti lain yang berkeinginan untuk menggali lebih dalam topik yang berkaitan

2. Manfaat Praktis

a. Bagi karyawan Alfamart

Penulis mengharapkan penelitian ini mampu menjelaskan mengenai gambaran stres kerja karyawan gerai Alfamart serta dapat dijadikan bahan informasi yang berkaitan dengan *turnover intention* pada karyawan gerai Alfamart

b. Bagi penelitian selanjutnya

Penulis mengharapkan penelitian ini mampu memberikan acuan literatur dalam melakukan penelitian terbaru lebih lanjut dan mendalam yang berhubungan stres kerja terhadap *turnover intention*.

