

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Setiap perusahaan, baik di sektor publik maupun komersial, ingin meningkatkan kinerja karyawan. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan pengelolaan karyawan yang baik melalui pengelolaan sumber daya manusia, karena mereka mempunyai peranan yang signifikan sebagai aset organisasi dalam menjalankan berbagai aktivitas guna mewujudkan tujuan organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2017), karyawan merupakan sumber daya paling berharga bagi sebuah perusahaan, karena mereka membantu organisasi mencapai tujuan dan sasarannya serta operasional sehari-hari. Oleh karena itu, manajemen perlu fokus terutama pada manajemen sumber daya manusia yang efektif untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan. Tanpa karyawan, operasional organisasi tidak dapat berfungsi secara optimal, bahkan dengan bantuan sumber daya lainnya. Kinerja bisnis yang efektif dan efisien akan meningkat dengan memiliki sumber daya manusia yang baik.

Permasalahan yang kerap dihadapi oleh organisasi adalah tingginya tingkat perputaran tenaga kerja yang sulit diperkirakan. Pergantian karyawan dalam suatu perusahaan sering kali mencerminkan kinerja perusahaan tersebut. Dengan demikian, perusahaan harus berupaya mempertahankan karyawannya guna meningkatkan produktivitas serta menghindari berbagai biaya yang muncul akibat *turnover*, seperti biaya pelatihan dan pengembangan karyawan baru. Perusahaan umumnya kurang memperhatikan alasan mengapa karyawan memilih untuk berhenti, meskipun banyak karyawan masih ingin meninggalkan

perusahaan dan pindah ke tempat lain (niat untuk berhenti bekerja). Trevor (2001) menyatakan bahwa tingkat pergantian karyawan yang tinggi merupakan masalah signifikan yang harus segera diatasi karena dapat berdampak buruk pada bisnis. Karena itu, perusahaan perlu menekan angka *turnover* sebagai bagian dari upaya mengelola sumber daya manusia secara efektif. Ketika kondisi kerja tidak memenuhi harapan karyawan, pergantian karyawan biasanya menjadi pilihan terakhir. Organisasi dapat mengurangi hal ini dengan lebih memfokuskan perhatian pada faktor internal yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan kerja karyawan.

Perusahaan AUTO 2000 Toyota Dealer Cabang Cibiru bergerak di bidang pemasaran mobil Toyota, termasuk layanan penjualan, perawatan kendaraan (servis), dan suku cadang pengganti. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh penulis di Dealer AUTO 2000 Toyota Cabang Cibiru, ditemukan adanya beberapa faktor internal perusahaan yang perlu dikaji lebih dalam, seperti beban kerja yang berpotensi memengaruhi tingkat *turnover* karyawan melalui stres kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Peneliti turut melakukan wawancara dengan para pegawai di Dealer AUTO 2000 Toyota Cabang Cibiru mengenai tanggung jawab pekerjaan mereka. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga narasumber di Dealer AUTO 2000 Toyota Cabang Cibiru, diperoleh informasi bahwa dalam kurun waktu tahun 2023 hingga 2024 terdapat karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan, dengan jumlah berkisar antara 6 hingga 8 orang. Alasan pengunduran diri tersebut beragam, antara lain berpindah ke tempat kerja lain, tidak mampu

mencapai target yang ditetapkan perusahaan, serta keinginan untuk membuka usaha sendiri.

Terkait dengan beban kerja, sebagian besar narasumber menyatakan bahwa beban kerja yang diberikan tergolong berat dan bahkan berada di luar kapasitas *job description* yang seharusnya, khususnya pada posisi yang menjadi ujung tombak perusahaan sehingga dituntut untuk terus mencari pembeli setiap hari. Namun demikian, terdapat pula narasumber yang menilai bahwa beban kerja masih tergolong cukup dan sesuai dengan kapasitas yang dimiliki. Kondisi beban kerja tersebut berdampak pada tekanan kerja yang dirasakan karyawan, di mana narasumber mengungkapkan adanya tekanan kerja mulai dari kategori lumayan hingga tinggi selama menjalankan aktivitas pekerjaan di perusahaan.

Merujuk pada temuan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang dialami karyawan memiliki peran penting dalam memunculkan stres kerja, yang selanjutnya berpotensi memengaruhi tingkat *turnover intention*. Para pekerja yang mengalami beban kerja berlebih biasanya mengalami peningkatan tekanan kerja, yang dapat mengakibatkan penurunan kenyamanan dan dedikasi mereka terhadap organisasi. Sebaliknya, beban kerja yang seimbang serta sejalan dengan kemampuan karyawan cenderung menekan tingkat stres kerja, sehingga karyawan dapat bekerja secara lebih stabil, mempertahankan komitmen, serta memiliki keinginan yang lebih rendah untuk meninggalkan perusahaan. Oleh karena itu, stres kerja berperan sebagai faktor mediasi dalam menjelaskan bagaimana beban kerja memengaruhi kecenderungan karyawan untuk berhenti kerja.

Kondisi tersebut perlu segera diminimalkan dan diatasi, karena jika dibiarkan dapat menimbulkan dampak negatif serta menjadi permasalahan serius bagi perusahaan. Jumlah pekerja di Dealer Toyota AUTO 2000, Cabang Cibiru, pada tahun 2025 ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1 1
Data Turnover Karyawan Dealer AUTO 2000 Toyota Cabang Cibiru Tahun 2025

No	Uraian	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Karyawan Masuk	1	1,92%
2	Karyawan Keluar	13	25%
3	Jumlah Karyawan	52	100%

Sumber: Data dealer AUTO 2000 Cabang Cibiru (*diolah peneliti, 2025*)

Tabel 1.1, menunjukkan bahwa Dealer AUTO 2000 Toyota Cabang Cibiru memiliki tingkat pergantian karyawan yang sangat tinggi, dengan 13 staf yang keluar, termasuk 10 (19,23%) yang mengundurkan diri dan 3 pensiun. Selain itu, Roseman menjelaskan bahwa sebuah perusahaan dapat dikategorikan tinggi jika tingkat turnover berada di atas 10% (Saputri & Husna, 2022). Memperhatikan beban kerja staf adalah salah satu cara untuk mengatasi hal ini. Beban kerja merupakan sejumlah pekerjaan wajib individu untuk dituntaskan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres pada karyawan, yang dapat berdampak buruk pada kinerja dan kesejahteraan mereka. Pada lingkungan yang kompetitif seperti di Dealer AUTO 2000 Toyota Cabang Cibiru, beban kerja sering meningkat akibat permintaan pelanggan, banyak yang harus diselesaikan, serta target yang harus dicapai pada setiap divisi, pada divisi penjualan beban kerja meningkat karena

harus memenuhi target penjualan, pada divisi perawatan kendaraan meningkat karena tingginya jumlah kendaraan yang harus ditangani sesuai standar layanan, dan pada divisi administrasi meningkat karena banyaknya proses administrasi, pencacatan, serta pengelolaan dokumen yang harus diselesaikan tepat waktu. Tekanan tersebut diperberat oleh standar kualitas layanan yang harus dipenuhi, yang mengharuskan karyawan bekerja secara lebih efektif dan efisien. Beban kerja apabila tinggi berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun mental, yang selanjutnya meningkatkan tingkat stres kerja dan pada akhirnya dapat mendorong munculnya keinginan guna keluar karena setiap karyawan mengharapkan kenyamanan dalam pekerjaannya.

Karyawan yang terus-menerus menghadapi tekanan akibat beban kerja berlebih akan merasa tidak nyaman dalam menjalankan pekerjaannya. Kondisi tersebut berpotensi memicu stres kerja yang berpengaruh terhadap menurunnya kepuasan kerja serta mengurangi loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Stres kerja yang tidak ditangani secara tepat dapat meningkatkan kerentanan karyawan terhadap munculnya *turnover intention*, ketika merasa tertekan dan kelelahan karena kondisi kerja yang tidak sejalan dengan harapan mereka. Namun, jika beban kerja seimbang dan disesuaikan dengan keterampilan setiap pekerja, hal itu tidak hanya akan meningkatkan hasil produksi tetapi juga memperbaiki lingkungan kerja, memungkinkan pekerja untuk berkinerja maksimal tanpa merasa terlalu terbebani. Namun, beban kerja yang terlalu tinggi dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan serta memicu munculnya stres kerja sebagai respon terhadap tuntutan pekerjaan.

Ketegangan yang dirasakan karyawan ketika mereka tidak mampu memenuhi harapan dari pekerjaan yang diberikan kepada mereka dikenal sebagai stres kerja. Ketika karyawan kesulitan menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka, situasi ini pun muncul. Stres di tempat kerja dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk tugas yang saling bertentangan, kurangnya sumber daya untuk mendukungnya, kurangnya waktu untuk menyelesaikan tugas, dan pembagian tanggung jawab yang tidak jelas. Faktor-faktor ini dapat meningkatkan peluang seorang karyawan mengalami stres kerja, yang selanjutnya dapat memengaruhi sikap dan perilaku mereka di tempat kerja, terutama jika hal itu disebabkan oleh beban kerja yang berat.

Perusahaan harus memastikan bahwa pekerja merasa nyaman di tempat kerja karena Kaswan (2017) menyatakan bahwa stres kerja merupakan faktor yang sangat mempengaruhi *turnover intention*. Stres yang berlangsung dalam jangka panjang dapat menurunkan kinerja, motivasi, serta komitmen karyawan terhadap perusahaan. Jika stres tidak dikendalikan dengan baik, hal itu dapat membuat karyawan merasa tidak nyaman di tempat kerja dan mendorong mereka untuk mencari posisi di organisasi lain yang dianggap lebih memuaskan. Seperti halnya di Dealer AUTO 2000 Toyota Cabang Cibiru, stres kerja sering kali muncul dari berbagai sumber, antara lain target yang harus dicapai, tuntutan pelayanan yang cepat karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan serta meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan..

Namun, hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh beban kerja, yang dapat memengaruhi tingkat niat karyawan untuk mengundurkan diri karena stres kerja, masih saling bertentangan. Studi Latansa, Rahmawati, dan Yasin (2024) pada karyawan PT Sinar Indah Kertas mengungkapkan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil serupa juga ditemukan dalam studi yang dilakukan di PT Lancar Wiguna Sejahtera, Cabang Semanan, oleh Rahmatia dan Rahman (2025), yang menemukan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap niat pekerja untuk berhenti. Di sisi lain, beban kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, menurut studi oleh Malik, Sumardjo, dan Fadila (2021). Selain itu, beban kerja memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap stres kerja, menurut studi oleh Ulfa, Ramlawati, Imaduddin (2025). Menurut studi oleh Hisyam Abdurrahman (2025), hubungan antara beban kerja dan *turnover intention* tidak dapat dimediasi oleh stres kerja. Perbedaan hasil penelitian menunjukkan bahwa diperlukan lebih banyak investigasi untuk sepenuhnya memahami hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan niat berhenti bekerja, dengan mempertimbangkan lingkungan organisasi dan karakteristik personel tertentu di setiap bisnis.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, penulis menemukan research gap atau terdapat perbedaan temuan dari penelitian-penelitian terdahulu yang mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diteliti lebih mendalam. Maka dari itu, peneliti menjadi tertarik untuk meneliti permasalahan utama dan menjadikannya fokus pada studi ini yang berjudul

“Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Dealer AUTO 2000 Toyota Cabang Cibiru”. Diharapkan bahwa sektor korporasi akan sangat diuntungkan dari penelitian ini, khususnya dalam upaya mengembangkan regulasi yang lebih baik..

B. Identifikasi Masalah

Mengacu pada pemaparan latar belakang diatas, berbagai permasalahan yang ditemukan meliputi:

1. Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi di Dealer AUTO 2000 Toyota Cabang Cibiru, sebagaimana ditunjukkan oleh data perputaran karyawan tahun 2025 yang mencapai 25%.
2. Tingginya beban kerja yang harus ditanggung setiap karyawan divisi, seperti pada divisi penjualan yang harus memenuhi target penjualan, pada divisi perawatan kendaraan yang harus menangani banyak kendaraan sesuai standar waktu dan kualitas, serta pada divisi administrasi yang harus menyelesaikan pencatatan dan pengelolaan dokumen secara tepat waktu..
3. Munculnya stres kerja yang dirasakan karyawan karena penumpukan tugas, fasilitas kerja yang kurang memadai, serta tekanan dari pimpinan, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja.
4. Ketidakkonsistenan temuan penelitian sebelumnya mengenai pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* dengan stres kerja sebagai

variabel mediasi, sehingga menciptakan kesenjangan penelitian untuk studi lebih lanjut.

C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Guna memastikan agar studi ini tetap berjalan terfokus dan sistematis, peneliti menetapkan cakupan serta pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Karyawan Dealer Toyota AUTO 2000 Cabang Cibiru yang berlokasi di Jl. Soekarno-Hatta No 759, Cipadung Kidul, Kecamatan Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat, menjadi subjek penelitian ini.
2. Studi ini dilaksanakan dalam rentang tahun 2025-2026, sehingga temuan yang diperoleh menggambarkan kondisi pada periode tersebut.
3. Beban kerja adalah satu-satunya variabel independen dalam penelitian ini, stres kerja adalah variabel mediasi, dan *turnover intention* adalah variabel dependen.
4. Populasi serta sampel pada studi ini meliputi seluruh karyawan Dealer AUTO 2000 Toyota Cabang Cibiru, dengan menerapkan teknik nonprobability sampling melalui metode sampling jenuh.

D. Rumusan Masalah

Berlandaskan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti merumuskan permasalahan studi ini sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Dealer AUTO 2000 cabang cibiru?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan Dealer AUTO 2000 cabang cibiru?

3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Dealer AUTO 2000 cabang cibiru?
4. Apakah stres kerja dapat memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Dealer AUTO 2000 cabang cibiru?

E. Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan penelitian, yang didasarkan pada uraian masalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Dealer AUTO 2000 cabang cibiru.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan Dealer AUTO 2000 cabang cibiru.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Dealer AUTO 2000 cabang cibiru.
4. Untuk mengetahui bagaimana stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Dealer AUTO 2000 cabang cibiru.

F. Manfaat Penelitian

Dari sudut pandang teoretis dan praktis, peneliti mengharapkan karya ini dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Selain meningkatkan gagasan dan konsep yang berkaitan dengan beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention* dari perspektif akademis, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah pada bidang manajemen sumber daya manusia.

a. Bagi peneliti

b. Bagi peneliti selanjutnya

c. Bagi perusahaan

Dealer Toyota AUTO 2000 Cabang Cibiru diharapkan mendapatkan rekomendasi dari temuan studi untuk manajemen sumber daya dan upaya di masa mendatang untuk menurunkan *turnover intention*.

No	Keterangan	2025		2026						
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Penyusunan Proposal									
2	Konsultasi									
3	Revisi Proposal									
4	Pengumpulan Data									
5	Analisis Data									

No	Keterangan	2025		2026						
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Penyusunan Proposal									
2	Konsultasi									
3	Revisi Proposal									
4	Pengumpulan Data									
5	Analisis Data									

6	Penulisan Akhir Naskah Skripsi									
7	Pendaftaran Munaqasyah									
8	Munaqasyah									
9	Revisi Skripsi									

Sumber: diolah peneliti (2025)

H. Sistematis Penulisan Skripsi

Tujuan dari penjelasan metodis ini adalah untuk mempermudah pembaca terhadap penelitian ini secara keseluruhan. Struktur studi ini terdiri dari lima bab dan sub-bab selanjutnya. Berikut ini adalah penjelasan umum dari masing-masing deskripsi tersebut:

BAB I: PENDAHULUAN

Latar belakang, identifikasi, cakupan, dan keterbatasan masalah, serta tujuan, manfaat, jangka waktu, dan metodologi, semuanya dijelaskan dalam bab ini, yang merupakan tahap pertama dalam penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua ini, yang merupakan bagian kedua dari sebuah skripsi, membahas konsep dan teori yang berkaitan dengan manajemen, manajemen sumber daya manusia, beban kerja, stres kerja, niat berhenti bekerja, penelitian sebelumnya, kerangka konseptual, dan hipotesis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini, yang merupakan bagian ketiga dari sebuah skripsi, mencakup jenis penelitian (metode dan pendekatan), jenis dan sumber data, periode dan area penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian operasional, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat ini menyajikan temuan penelitian dan diskusinya. Bab ini juga mencakup ringkasan temuan penelitian, analisis regresi, analisis statistik deskriptif, pengujian hipotesis penelitian, dan tinjauan umum tentang area penelitian dan karakteristik responden.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menyajikan temuan studi yang membahas perumusan masalah dan menawarkan saran bagi bisnis dan peneliti di masa mendatang