

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Prestasi kerja perusahaan biasanya berbanding lurus dengan kinerja karyawan, bila kinerja karyawan baik maka akan memberikan kinerja yang baik pula bagi perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan pasti menginginkan para karyawan dengan prestasi dan keterampilan yang tepat, karenaini akan membawa kinerja yang maksimal bagi perusahaan (Maswar, Zikriati Mahyani, and Muhammad Jufri 2020).

Karyawan merupakan salah satu sumber daya manusia yang penting bagi suatu organisasi atau bisnis untuk mencapai tujuannya. Untuk itu, kualitas sumber daya manusia harus diperhatikan termasuk, *soft skill* yang dimilikinya. Dengan adanya persaingan bisnis yang semakin ketat pada saat ini, perusahaan harus mampu untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Faktor kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi sangatlah penting (Gofur 2018). Dengan meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia (SDM) pada perusahaan menjadi faktor utama dalam kelangsungan serta kesuksesan sebuah perusahaan atau organisasi. Sering kali seorang pegawai yang sudah memiliki kinerja yang baik namun memiliki keinginan berpindah (*turnover intention*). Hal ini akan mengakibatkan pegawai mengambil keputusan untuk keluar dari perusahaannya.

Menurut Tett dan Meyer Turnover Intentions adalah “*conscious willfulness to seek for other alternatives in other organization*” yaitu keinginan yang dirasakan untuk mencari pekerjaan alternatif di organisasi lain. Selain itu, menurut Whitman, “*turnover intentions are the thoughts of the employees regarding voluntary leaving the organization*”, berarti niat pendapatan adalah pemikiran karyawan tentang secara sukarela meninggalkan organisasi dengan sukarela mengacu pada hasil penilaian individu untuk melanjutkan hubungannya dengan sebuah perusahaan yang belum terwujud

dengan tindakan kewirausahaan khusus untuk perusahaan. (Sutanto et al. 2013).

PT. Prima Karya Sarana Sejahtera adalah perusahaan yang bergerak di bidang solusi sumber daya manusia untuk mendukung kegiatan eksekutif suatu perusahaan dan telah bermitra dengan BUMN dan Multinasional (Ratna Sri Hayati, 2020). PT. Prima Karya Sarana Sejahtera (PKSS) berdiri sejak 1999 dan saat ini sudah memiliki 34 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya adalah Cabang Jakarta 1, PT PKSS Cabang Jakarta 1 terus bertumbuh sebagai perusahaan terbaik di bidang jasa pengelolaan SDM melalui berbagai layanan solusi yang inovatif sesuai kebutuhan mitra/*partner* dan perkembangan zaman.

Seperti halnya dengan PT. Prima Karya Sarana Sejahtera ternyata memiliki *turnover* yang tinggi. Hal ini dapat dilihat berdasarkan angka *turnover* pegawai dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Data *Turnover* Karyawan PT PKSS 2019-2022.

Tahun	Jumlah Pegawai Keseluruhan	Jumlah Pegawai Keluar	% Karyawan Keluar
2019	958	403	42 %
2020	1.081	368	34 %
2021	1.340	556	41.5 %
2022	1.309	348	26.6 %

Pada tabel 1, terlihat jumlah *turnover intention* pegawai *outsourcing* pada PT. Prima Karya Saran Sejahtera Cabang Jakarta 1 berada di atas 25% dan tingkat tertinggi pada tahun 2019 pada angka 42%. PT PKSS merupakan perusahaan HR Solutions yang menyediakan sumber daya manusia harus menurunkan tingkat *turnover intention* untuk meningkatkan kualitas SDM pada pihak *Client / User*.

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan suatu yang berkaitan dengan sistem informasi yang berbasis dalam ilmu pengetahuan atau manajemen pengetahuan yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan yang dapat digunakan oleh suatu organisasi atau oleh perusahaan besar. Suatu

sistem komputer yang dapat mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat mengambil keputusan dalam suatu masalah semi terstruktur tertentu. Dalam SPK juga dapat dipahami sebagai suatu pengambilan keputusan, juga dapat diubah menjadi suatu sistem yang membantu dalam pengambilan suatu keputusan dengan melengkapi informasi dari kumpulan data yang telah diproses menjadi informasi yang relevan, juga diperlukan untuk pengambilan keputusan dalam pemecahan masalah. (Nasution and Syahrizal 2019).

Metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) sebagai alat pendukung keputusan. Dengan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) dapat membantu memecahkan masalah dengan cara mendekomposisikan masalah tersebut ke dalam struktur hirarki yang terdiri dari tujuan, kriteria, subkriteria dan alternatif pilihan (Ratna Sri Hayati n.d.). Indeks kriteria parameter yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, stres kerja, *turnover intention*.

Dari permasalahan di atas, Penulis membuat sebuah Sistem Pendukung Keputusan Stres Kerja terhadap Tingkat *Turnover Intention* Pegawai dengan *Multy Attribute Utility Theory* (MAUT), hasil penelitian ini akan bermanfaat dalam analisa serta meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada PT PKSS Cabang Jakarta 1 untuk meminimalisi tingkat *turnover intention* dan juga stres kerja para pegawainya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang melatarbelakangi keputusan penulis untuk melakukan penelitian ini adalah:

- a. Pada PT. PKSS Cabang Jakarta 1 belum tersedia sistem Analisa pendukung keputusan dalam stres kerja dan *turnover intention* pegawai *outsourcing*.
- b. Tinggi nya tingkat stres kerja dan *turnover intention* pegawai *outsourcing* PT PKSS Cabang Jakarta 1.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, antara lain :

- a. Merancang dan membangun sebuah aplikasi sistem pendukung keputusan stres kerja terhadap tingkat *turnover intention* pegawai *outsourcing* PT PKSS Cabang Jakarta.
- b. Memperoleh sistem pendukung keputusan yang efektif dengan menggunakan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) tentang stres kerja terhadap tingkat *turnover intention* pegawai *outsourcing* PT PKSS Cabang Jakarta 1 yang efektif dan akurat sehingga untuk diterapkan.

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Aplikasi yang dibuat merupakan sistem informasi berbasis website untuk menampilkan dan menganalisis data stres kerja terhadap *turnover intention* pegawai *outsourcing* PT PKSS Cabang Jakarta 1.
- b. Metode MAUT digunakan untuk menganalisis data stres kerja terhadap tingkat *turnover intention* pegawai *outsourcing* PT PKSS Cabang Jakarta 1.

### 1.5 Kontribusi

Kontribusi hasil penelitian ini adalah penelitian ini diyakini akan menawarkan pengetahuan dan data yang akan bermanfaat bagi semua organisasi atau perusahaan pada bidang HR Solutions dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.