

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan suatu organisasi, termasuk pada sektor usaha ritel. Perkembangan bisnis ritel yang semakin pesat menuntut organisasi untuk mampu mengelola karyawan secara efektif agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan baik. Dalam usaha ritel, karyawan memiliki peran penting karena berinteraksi langsung dengan konsumen, mengelola barang dagangan, serta mendukung kelancaran aktivitas penjualan. Kondisi tersebut menjadikan pengelolaan sumber daya manusia sebagai salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh organisasi agar karyawan dapat menjalankan pekerjaannya secara optimal.

Dalam aktivitas kerja sehari-hari, karyawan tidak terlepas dari kondisi lingkungan yang ada di tempat kerja. Lingkungan kerja mencakup berbagai kondisi yang berada di sekitar karyawan dan dapat memengaruhi pelaksanaan tugas yang dilakukan. Kondisi lingkungan yang mendukung dapat memberikan kenyamanan, mempermudah proses kerja, serta membangun hubungan kerja yang lebih baik antar karyawan. Sebaliknya, kondisi lingkungan yang kurang mendukung dapat menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja yang berpotensi memengaruhi sikap dan perilaku karyawan terhadap pekerjaannya.

Lingkungan kerja mencakup segala sesuatu yang berada di sekitar pekerja dan mampu memengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya (Afriliani S, 2025). Lingkungan kerja juga mencerminkan adanya interaksi yang terjadi antara karyawan dengan kondisi fisik maupun sosial di tempat kerja. Interaksi tersebut berlangsung secara terus-menerus sehingga membentuk suatu lingkungan kerja yang bersifat dinamis dan memengaruhi aktivitas kerja karyawan (Nursalimah & Oktafien, 2023).

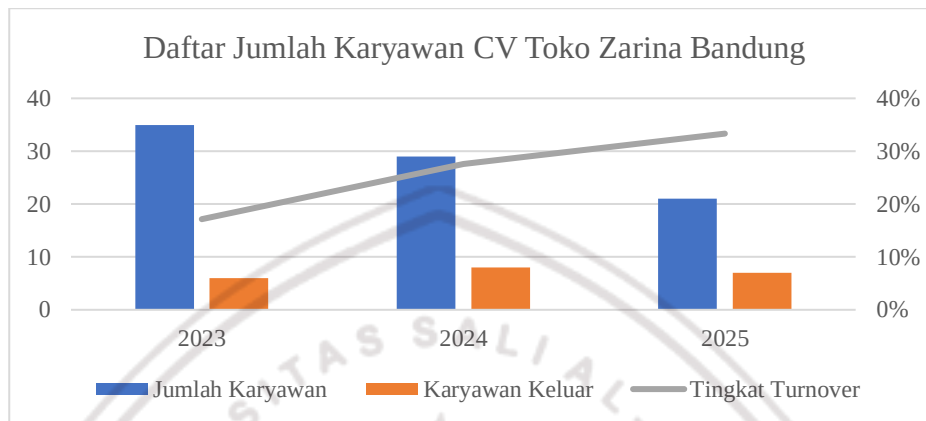
Dalam kajian manajemen sumber daya manusia, kondisi lingkungan kerja sering dikaitkan dengan berbagai sikap kerja yang muncul pada karyawan. Salah satu sikap kerja yang banyak menjadi perhatian organisasi adalah kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan yang sedang dijalani. Fenomena ini dikenal dengan istilah *turnover intention*, yaitu kecenderungan yang muncul ketika karyawan mulai mempertimbangkan kemungkinan untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Kondisi tersebut menunjukkan adanya proses evaluasi yang dilakukan karyawan terhadap hubungan kerja yang mereka jalani dengan organisasi.

Turnover intention menggambarkan adanya kecenderungan sadar dari karyawan untuk meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja, meskipun kecenderungan tersebut belum tentu berakhir pada tindakan nyata berupa pengunduran diri. Dalam kondisi tersebut, karyawan berada pada tahap pertimbangan psikologis sebelum mengambil keputusan untuk keluar dari organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan berbagai indikator yang berkaitan dengan munculnya *turnover intention* agar dapat mengantisipasi kemungkinan terjadinya *turnover* yang sebenarnya (Nurramadhania & Idulfilastri, 2023).

Pada sektor usaha ritel, dinamika kerja yang dihadapi karyawan seringkali berkaitan dengan tuntutan pelayanan kepada konsumen, pengelolaan barang dagangan, serta aktivitas kerja yang berlangsung secara intensif. Situasi tersebut menjadikan kondisi lingkungan kerja sebagai salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh organisasi karena dapat memengaruhi bagaimana karyawan menjalankan pekerjaannya serta bagaimana mereka memandang keberlanjutan hubungan kerja dengan organisasi tempat mereka bekerja.

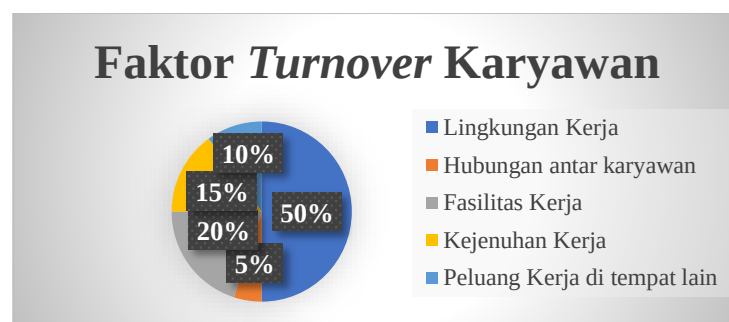
CV Toko Zarina Bandung sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang ritel melibatkan karyawan dalam berbagai aktivitas operasional yang berkaitan dengan pelayanan konsumen, pengelolaan produk, serta kegiatan penjualan. Dalam pelaksanaan aktivitas kerja tersebut, karyawan berinteraksi langsung dengan berbagai kondisi lingkungan kerja yang dapat memengaruhi sikap mereka terhadap pekerjaan, termasuk munculnya kecenderungan untuk mempertimbangkan

meninggalkan pekerjaan atau *turnover intention*. Kondisi lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan berpotensi memengaruhi sikap mereka terhadap pekerjaan maupun terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Fenomena tersebut menjadi relevan untuk dikaji pada CV Toko Zarina Bandung.



Gambar 1. 1 Data *Turnover* Karyawan CV Toko Zarina Bandung
Sumber : Data Internal CV Toko Zarina Bandung

Berdasarkan data internal perusahaan, dalam kurun waktu tiga tahun terakhir terlihat adanya tingkat perputaran karyawan yang relatif fluktuatif namun cenderung tinggi. Pada tahun 2023, dari 35 karyawan terdapat 6 karyawan yang keluar ($\pm 17\%$), kemudian meningkat pada tahun 2024 menjadi 8 karyawan dari total 29 karyawan ($\pm 28\%$), dan pada tahun 2025 tercatat 7 karyawan keluar dari 21 karyawan ($\pm 33\%$). Tingkat *turnover* yang berada pada kisaran tersebut menunjukkan bahwa perusahaan menghadapi tantangan dalam mempertahankan karyawan, yang berpotensi mengganggu stabilitas operasional serta meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan.



Gambar 1. 2 Faktor *Turnover* Karyawan
Sumber : Peneliti

Selain data tersebut, hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti pada aktivitas kerja karyawan menunjukkan adanya kondisi lingkungan kerja yang belum sepenuhnya optimal. 7 dari 14 total karyawan yang bekerja di CV Toko Zarina Bandung menyatakan bahwa lingkungan kerja memengaruhi penyebab utama kondisi *turnover* karyawan dibandingkan dengan faktor hubungan antar karyawan, fasilitas kerja, kejenuhan dalam kerja, serta peluang kerja ditempat lain.

Dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, masih terdapat karyawan yang belum merasakan kenyamanan kerja secara menyeluruh, baik dari segi fasilitas fisik maupun suasana kerja. Pola kerja yang bersifat rutin serta tuntutan pelayanan kepada konsumen juga terlihat menimbulkan kejenuhan pada sebagian karyawan. Selain itu, dinamika hubungan kerja antar karyawan menunjukkan bahwa komunikasi dan kerja sama belum sepenuhnya berjalan optimal pada kondisi tertentu. Situasi ini mengindikasikan bahwa lingkungan kerja tidak hanya berperan sebagai pendukung aktivitas kerja, tetapi juga sebagai faktor yang dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan dalam bekerja.

Turnover intention dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi kerja yang dirasakan oleh karyawan. Salah satu faktor yang sering dikaitkan dengan munculnya kecenderungan tersebut adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat memengaruhi kenyamanan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya serta memengaruhi sikap mereka terhadap organisasi. Oleh karena itu, kondisi lingkungan kerja menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut dalam kaitannya dengan kecenderungan *turnover intention* pada karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lidiya Afriliani S (2025) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Afriliani S 2025).

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Stefanya dan Winarto (2024) menyatakan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* (Stefanya & Winarto, 2024).

Dari berbagai hasil studi penelitian terdahulu ini memberikan landasan teori yang kuat bahwa pembenahan pada aspek lingkungan kerja merupakan kunci utama yang tidak dapat diabaikan oleh manajemen perusahaan dalam mengendalikan laju perputaran tenaga kerja.

Fenomena tingginya perputaran karyawan yang disertai dengan indikasi ketidakefektifan lingkungan kerja menunjukkan adanya potensi masalah yang tidak dapat diabaikan. Jika kondisi ini terus berlangsung tanpa adanya pemahaman yang mendalam mengenai faktor penyebabnya, maka bukan tidak mungkin tingkat *turnover* karyawan akan semakin meningkat dan berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian mengenai **“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan CV Toko Zarina Bandung”**. menjadi sangat penting untuk dilakukan guna memperoleh bukti empiris yang dapat dijadikan dasar dalam perbaikan kebijakan perusahaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, teridentifikasi beberapa permasalahan utama sebagai berikut:

- 1) Lingkungan kerja belum sepenuhnya nyaman bagi semua karyawan dalam menjalankan tugas harian, dilihat dari hasil pengamatan awal, lingkungan kerja menjadi faktor terbesar dalam memengaruhi *turnover intention* karyawan sebesar 50%.
- 2) Hubungan antar karyawan dan suasana kerja belum optimal bagi seluruh karyawan.
- 3) Fasilitas kerja belum mendukung kenyamanan dan kelancaran pekerjaan secara penuh.
- 4) Kejenuhan kerja muncul pada sebagian karyawan akibat rutinitas dan tekanan pelayanan pelanggan.
- 5) Beberapa karyawan mulai memikirkan peluang pekerjaan lebih baik di tempat lain.
- 6) *Turnover intention* masih cukup baik tetapi belum optimal.

1.3 Batasan Masalah

Untuk membuat penelitian ini lebih terfokus dan tidak melebar dari masalah yang telah diidentifikasi, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek berikut:

- 1) Variabel Penelitian: Hanya membahas lingkungan kerja (variabel independen) dan *turnover intention* (variabel dependen).
- 2) Dimensi Lingkungan Kerja: Terbatas pada lingkungan fisik (fasilitas, tata ruang) dan lingkungan non-fisik (hubungan, suasana kerja).
- 3) Dimensi *Turnover Intention*: Dibatasi pada manajerial, ekspektasi pekerjaan, dan kesempatan/pebandingan pekerjaan lain.
- 4) Lokasi & Subjek: Dilakukan pada karyawan CV Toko Zarina Bandung.
- 5) Sumber Data: Kuesioner yang disebarakan langsung kepada karyawan sebagai responden.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran lingkungan kerja pada karyawan CV Toko Zarina Bandung?
- 2) Bagaimana gambaran *turnover intention* pada karyawan CV Toko Zarina Bandung?
- 3) Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan CV Toko Zarina Bandung?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran lingkungan kerja pada karyawan CV Toko Zarina Bandung.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran *turnover intention* pada karyawan CV Toko Zarina Bandung.

- 3) Untuk mengetahui secara empiris besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan CV Toko Zarina Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik bagi penulis, pembaca maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Ada pun kontribusi dalam penelitian ini yaitu kegunaan akademik adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi Penulis, Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan penulis tentang penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang menyangkut lingkungan kerja dan *turnover intention*.
- 2) Bagi Penelitian Selanjutnya, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan materi kajian bagi peneliti berikutnya yang hendak meneliti topik lingkungan kerja dan *turnover intention*.
- 3) Bagi Universitas, Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya koleksi karya ilmiah serta menjadi rujukan bagi mahasiswa di lingkungan universitas untuk melakukan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menyediakan manfaat aplikatif bagi CV Toko Zarina Bandung guna memperoleh ilustrasi kondisi lingkungan kerja dari perspektif karyawan dan relevansinya dengan tendensi *turnover intention*. Hasil temuan dapat menjadi masukan strategis bagi perusahaan dalam mengevaluasi dinamika lingkungan kerja di dalam organisasi. Lebih lanjut, penelitian ini diantisipasi dapat menyadarkan karyawan akan urgensi lingkungan kerja yang kondusif untuk mendukung rasa nyaman dalam tugas harian. Output penelitian ini juga diharapkan berfungsi sebagai bahan rujukan tambahan bagi pihak terkait yang ingin meneliti lebih mendalam mengenai lingkungan kerja dan *turnover intention* di ranah pengelolaan SDM.