

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia menunjukkan dinamika yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif dan perubahan perilaku konsumen akibat digitalisasi, UMKM dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas produk, efisiensi operasional, serta profesionalisme pengelolaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) menjadi elemen strategis dalam menentukan keberlangsungan dan daya saing organisasi, termasuk pada UMKM sektor manufaktur dan ritel seperti industri sepatu. Dalam konteks tersebut, stabilitas tenaga kerja dan komitmen karyawan menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Secara nasional, peran UMKM dalam perekonomian Indonesia sangat dominan. Data Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia menunjukkan bahwa UMKM menyumbang lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja. Namun demikian, tantangan utama yang masih dihadapi UMKM adalah tingginya tingkat perputaran tenaga kerja (labour turnover), keterbatasan sistem manajemen SDM, serta beban kerja yang fluktuatif akibat ketergantungan pada permintaan pasar.

Salah satu konsep penting dalam manajemen sumber daya manusia adalah turnover intention, yaitu kecenderungan atau niat karyawan untuk

meninggalkan organisasi secara sukarela. Menurut penelitian oleh Bothma dan Roodt (2020), turnover intention merupakan indikator awal yang dapat memprediksi terjadinya turnover aktual dalam organisasi. Hal ini juga diperkuat oleh Tett dan Meyer dalam studi terbaru yang menunjukkan bahwa niat keluar karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal organisasi, seperti kepuasan kerja, beban kerja, serta dukungan organisasi (Park & Min, 2020).

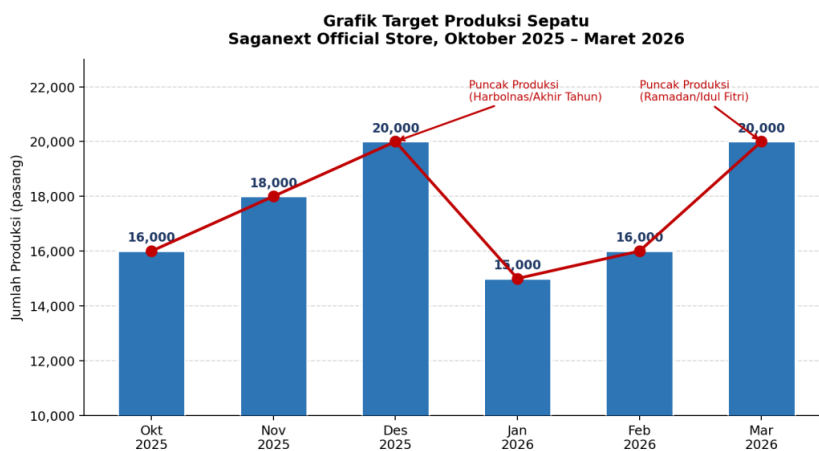
Fenomena tersebut juga relevan pada sektor industri manufaktur skala kecil dan menengah di daerah, termasuk di Kabupaten Mojokerto yang dikenal sebagai salah satu sentra industri alas kaki di Jawa Timur. Salah satu pelaku UMKM di sektor ini adalah Saganext Official Store, yang tidak hanya berperan sebagai toko ritel sepatu, tetapi juga memiliki dua unit produksi (pabrik skala kecil dan skala besar). Dengan karakteristik usaha yang mencakup proses produksi hingga distribusi, perusahaan ini memerlukan koordinasi kerja yang efektif, pembagian tugas yang jelas, serta dukungan organisasi yang memadai agar karyawan dapat bekerja secara optimal.

Dalam praktik operasional di Saganext Official Store, terdapat beberapa permasalahan nyata yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia. Hasil wawancara awal dengan beberapa perwakilan karyawan mengindikasikan bahwa beban kerja mereka cenderung tinggi dan fluktuatif, terutama pada periode-periode puncak penjualan seperti menjelang Harbolnas, Natal, Tahun Baru, serta Ramadan dan Idul Fitri, namun hal tersebut tidak diimbangi dengan penambahan tenaga kerja. Selain itu, masih terdapat indikasi bahwa dukungan organisasi belum dirasakan secara optimal

oleh seluruh karyawan, seperti kurangnya apresiasi terhadap kinerja, keterbatasan komunikasi antara atasan dan karyawan, serta minimnya perhatian terhadap kesejahteraan kerja. Saganext Official Store merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang penjualan sepatu lokal dan memiliki 55 karyawan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Berdasarkan data internal Saganext Official Store, terdapat dinamika perpindahan karyawan selama periode 2023–2025. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 8 karyawan keluar dari perusahaan, kemudian pada tahun 2024 sebanyak 9 karyawan keluar, dan meningkat menjadi 12 karyawan pada tahun 2025. Pada periode yang sama, perusahaan melakukan perekrutan karyawan baru untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja akibat adanya karyawan yang keluar. Kondisi tersebut menunjukkan adanya turnover karyawan yang berlangsung secara berkelanjutan di Saganext Official Store. Meskipun turnover aktual tidak dapat disamakan secara langsung dengan turnover intention, data tersebut dapat menjadi gambaran awal mengenai adanya permasalahan retensi karyawan yang perlu mendapat perhatian dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Untuk memperkuat fenomena tersebut, dilakukan pra-survei terhadap 55 karyawan Saganext Official Store mengenai kecenderungan untuk meninggalkan organisasi. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebanyak 17 karyawan (30,9%) menyatakan pernah berpikir untuk meninggalkan pekerjaannya, sebanyak 15 karyawan (27,3%) menyatakan pernah mempertimbangkan atau mencari pekerjaan di tempat lain, dan sebanyak 12 karyawan (21,8%) menyatakan memiliki keinginan untuk meninggalkan

Saganext Official Store. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat sebagian karyawan yang telah menunjukkan kecenderungan untuk meninggalkan organisasi, baik melalui munculnya pemikiran untuk keluar, pertimbangan terhadap alternatif pekerjaan lain, maupun keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Dengan demikian, hasil pra-survei tersebut memberikan indikasi empiris adanya turnover intention pada sebagian karyawan Saganext Official Store.



Gambar 1. 1 Data Grafik Target Produksi Sepatu Saganext, Oktober 2025 - Maret 2026

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dijelaskan bahwa target produksi sepatu di Saganext Official Store menunjukkan pola yang berfluktuasi selama periode Oktober 2025 hingga Maret 2026. Pada Oktober 2025, target produksi sebesar 16.000 pasang, meningkat menjadi 18.000 pasang pada November, dan mencapai puncak pada Desember sebesar 20.000 pasang. Selanjutnya, pada Januari 2026 terjadi penurunan menjadi 15.000 pasang, sebelum kembali meningkat pada Februari sebesar 16.000 pasang dan mencapai 20.000 pasang pada Maret 2026. Fluktuasi ini dipengaruhi oleh momentum permintaan pasar seperti Harbolnas, Natal, Tahun Baru, serta Ramadan dan Idul Fitri.

Fluktuasi target produksi tersebut menunjukkan adanya perubahan beban kerja (workload) yang dialami karyawan. Menurut Kurniawati et al. (2021), beban kerja merupakan sejumlah tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang tinggi dan tidak seimbang dapat menimbulkan stres kerja dan kelelahan (burnout), yang pada akhirnya memengaruhi sikap kerja karyawan. Penelitian Hung (2025) menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi memiliki hubungan positif dengan turnover intention, di mana peningkatan tekanan kerja akan meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Di sisi lain, dukungan organisasi (perceived organizational support) merupakan persepsi karyawan terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Menurut Eisenberger et al. yang dikembangkan dalam penelitian terbaru oleh Kurtessis et al. (2021), dukungan organisasi yang tinggi dapat meningkatkan komitmen dan loyalitas karyawan. Penelitian Likardo dan Praningrum (2025) juga menunjukkan bahwa dukungan organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap turnover intention, yang berarti semakin tinggi dukungan organisasi maka semakin rendah keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.

Hubungan antara beban kerja, dukungan organisasi, dan turnover intention juga telah dibuktikan dalam berbagai penelitian empiris. Mauludi et al. (2024) menemukan bahwa beban kerja dan dukungan organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Beban kerja yang tinggi cenderung meningkatkan turnover intention, sedangkan dukungan organisasi berperan sebagai faktor yang dapat menekan atau mengurangi dampak negatif

tersebut. Dengan demikian, kedua variabel ini memiliki peran penting dalam menentukan stabilitas tenaga kerja dalam organisasi.

Kondisi ideal dalam manajemen SDM adalah terciptanya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan dukungan organisasi. Namun, dalam praktik pada UMKM seperti Saganext Official Store, kondisi tersebut belum sepenuhnya tercapai. Fluktuasi target produksi yang tinggi tidak selalu diimbangi dengan sistem dukungan organisasi yang memadai, sehingga berpotensi menimbulkan tekanan kerja yang berdampak pada meningkatnya turnover intention.

Permasalahan turnover intention menjadi isu yang penting karena berdampak langsung terhadap stabilitas dan keberlanjutan usaha. Tingginya niat keluar karyawan dapat menyebabkan meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan, terganggunya proses produksi, serta menurunnya kualitas produk. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh dukungan organisasi dan beban kerja terhadap turnover intention pada karyawan Saganext Official Store, sehingga dapat memberikan dasar pengambilan keputusan manajerial yang lebih efektif.

Penelitian mengenai turnover intention umumnya berfokus pada faktor psikologis dan organisasi seperti dukungan organisasi dan beban kerja, baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi seperti kepuasan kerja atau burnout. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu masih dilakukan pada konteks perusahaan besar atau sektor jasa, serta belum mengaitkan variabel-variabel tersebut dengan kondisi operasional nyata organisasi. Padahal, dalam konteks UMKM manufaktur, khususnya industri sepatu lokal, dinamika

operasional seperti fluktuasi target produksi memiliki peran penting dalam membentuk beban kerja karyawan secara langsung.

Oleh karena itu, kebaruan (novelty) dalam penelitian ini terletak pada upaya menghubungkan faktor psikologis karyawan dengan kondisi kerja yang benar-benar terjadi di perusahaan. Penelitian ini tidak hanya melihat pengaruh dukungan organisasi dan beban kerja secara umum, tetapi juga mengaitkannya dengan fluktuasi target produksi yang dialami karyawan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih nyata dan sesuai dengan kondisi sebenarnya, khususnya pada UMKM manufaktur sepatu yang masih jarang diteliti.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa dinamika dukungan organisasi dan beban kerja memiliki keterkaitan yang erat dengan munculnya turnover intention pada karyawan, khususnya dalam konteks UMKM manufaktur dan ritel sepatu di Mojokerto. Kondisi ini mendorong perlunya penelitian empiris dengan pendekatan kuantitatif melalui metode survei untuk mengukur dan menganalisis sejauh mana dukungan organisasi dan beban kerja memengaruhi turnover intention pada karyawan Saganext Official Store. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai hubungan antarvariabel tersebut sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial yang lebih tepat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, diketahui bahwa sumber daya manusia merupakan aset penting bagi organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Tingkat turnover intention yang tinggi dapat memberikan

dampak negatif terhadap keberlangsungan operasional perusahaan, terutama pada UMKM yang mengandalkan keterampilan dan pengalaman karyawan dalam proses produksi maupun pelayanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi dan beban kerja merupakan faktor yang berpotensi memengaruhi munculnya turnover intention. Namun, karakteristik setiap organisasi yang berbeda memungkinkan adanya variasi pengaruh kedua variabel tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian secara empiris untuk mengetahui bagaimana pengaruh dukungan organisasi dan beban kerja terhadap turnover intention pada karyawan Saganext Official Store sebagai salah satu UMKM sepatu lokal di Mojokerto. Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention pada karyawan Saganext Official Store di Mojokerto?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention pada karyawan Saganext Official Store di Mojokerto?
3. Apakah Dukungan Organisasi dan Beban Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention pada karyawan Saganext Official Store di Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman empiris mengenai pengaruh Dukungan Organisasi dan Beban Kerja terhadap Turnover Intention pada karyawan Saganext Official Store di Mojokerto melalui pendekatan kuantitatif. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menguji pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Turnover Intention pada karyawan Saganext Official Store di Mojokerto.
2. Untuk menguji pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention pada karyawan Saganext Official Store di Mojokerto.
3. Untuk menguji pengaruh Dukungan Organisasi dan Beban Kerja secara simultan terhadap Turnover Intention pada karyawan Saganext Official Store di Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara Dukungan Organisasi, Beban Kerja, dan Turnover Intention. Hasil penelitian ini dapat memperkuat atau memperkaya temuan empiris sebelumnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat keluar karyawan, terutama dalam konteks usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sektor manufaktur dan ritel. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam kajian teoritis mengenai penerapan Organizational Support Theory dan konsep beban kerja dalam menjelaskan perilaku kerja karyawan.

B. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan (Saganext Official Store)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi empiris mengenai tingkat Dukungan Organisasi, Beban Kerja, serta pengaruh keduanya terhadap Turnover Intention karyawan. Informasi tersebut

dapat menjadi bahan pertimbangan manajemen dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan dukungan terhadap karyawan dan pengelolaan beban kerja secara lebih proporsional. Dengan demikian, perusahaan dapat meminimalkan potensi niat keluar karyawan dan menjaga stabilitas tenaga kerja dalam proses produksi maupun operasional usaha.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengaplikasikan teori dan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia ke dalam konteks nyata di lapangan melalui pendekatan kuantitatif. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk meningkatkan kemampuan peneliti dalam merancang instrumen penelitian, melakukan analisis data statistik, serta menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengujian empiris.

c. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi akademisi dan peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi Turnover Intention pada sektor UMKM. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan penelitian lanjutan, baik dengan menambahkan variabel lain, menggunakan metode analisis yang berbeda, maupun memperluas objek penelitian pada sektor atau wilayah yang berbeda.

1.5 Ruang Lingkup & Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pengujian pengaruh tiga variabel utama, yaitu Dukungan Organisasi (X1) dan Beban Kerja (X2) sebagai variabel independen, serta Turnover Intention (Y) sebagai variabel dependen. Dukungan Organisasi dalam penelitian ini difokuskan pada persepsi karyawan mengenai perhatian, penghargaan, dan kepedulian organisasi terhadap kontribusi dan kesejahteraan mereka. Beban Kerja dibatasi pada persepsi karyawan terkait jumlah tugas, target pekerjaan, serta tuntutan waktu dalam pelaksanaan pekerjaan. Turnover Intention dibatasi pada niat atau kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela. Penelitian ini tidak mengkaji variabel lain di luar ketiga variabel tersebut, seperti kepuasan kerja, kompensasi, gaya kepemimpinan, atau lingkungan kerja.

Objek penelitian ini adalah Saganext Official Store yang berlokasi di Mojokerto dan bergerak di bidang produksi serta penjualan sepatu dengan skala usaha kecil dan menengah. Subjek penelitian adalah seluruh karyawan aktif yang bekerja pada saat penelitian dilaksanakan, baik yang berada pada bagian produksi maupun operasional toko. Penelitian ini tidak mencakup mantan karyawan maupun pihak manajemen eksternal.

Penelitian dilaksanakan dalam periode waktu tertentu pada saat pengumpulan data dilakukan, sehingga hasil penelitian merepresentasikan kondisi karyawan pada periode tersebut dan tidak menggambarkan perubahan yang mungkin terjadi di luar rentang waktu penelitian.

Dari segi metode, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner (angket) kepada responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis statistik untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan antarvariabel. Penelitian ini tidak menggunakan pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam atau observasi partisipatif sebagai metode utama, serta tidak melakukan analisis di luar model statistik yang telah ditetapkan.

Dengan adanya batasan-batasan tersebut, penelitian ini difokuskan secara spesifik pada hubungan antara Dukungan Organisasi, Beban Kerja, dan Turnover Intention dalam konteks UMKM Saganext Official Store di Mojokerto, sehingga ruang lingkup pembahasan tetap terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.