

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

*Turnover* menjadi tantangan utama bagi banyak perusahaan, terutama di sektor layanan seperti Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum. Tingginya tingkat *turnover* dapat menyebabkan kerugian signifikan baik dalam hal biaya pelatihan maupun dampak buruk pada hasil dan kualitas layanan. Maka dari itu, perusahaan harus memahami faktor-faktor yang memengaruhi *turnover* agar dapat mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasinya.

Adanya fenomena *turnover* di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian. Sebagai salah satu penyedia layanan pengisian bahan bakar, Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung mengalami masalah terkait dengan *turnover* karyawan. Jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Berikut data karyawan yang keluar dari Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung pada tahun 2023 dan 2024:

**TABEL 1.1**

**TURNOVER KARYAWAN DI STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR  
UMUM CARINGIN BANDUNG PADA TAHUN 2023-2024**

No.	Periode	<i>Turnover</i> Karyawan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung tahun 2023-2024
1	2023	4 karyawan
2	2024	6 karyawan

Sumber: Data internal Stasiun Pengisian Bahan Bakar Caringin Bandung (2025)

Berdasarkan tabel diatas, banyaknya karyawan yang keluar dari perusahaan dapat berdampak pada operasional serta menimbulkan kerugian baik secara finansial maupun non-finansial. Biaya *recruitment* dan produktivitas kerja karyawan menjadi yang paling berdampak setelah adanya *turnover*. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai penyebab dari tingginya *turnover* serta strategi apa yang digunakan oleh manajemen untuk mengurangi masalah ini.

*Turnover* sangat penting untuk ditangani oleh sebuah perusahaan karena dapat memengaruhi produktivitas karyawan. Perusahaan dapat mengurangi *turnover* dengan menerapkan strategi seperti meningkatkan motivasi kerja karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan memiliki komitmen dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya. Setelah melakukan wawancara awal dengan karyawan, kesimpulan awal yang penulis dapatkan adalah tingkat motivasi kerja karyawan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung tergolong rendah. Dari wawancara awal yang dilakukan, beberapa informasi yang penulis dapatkan terkait dengan penyebab rendahnya motivasi kerja karyawan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung dan dampak yang ditimbulkannya adalah sebagai berikut:

**TABEL 1.2**

**PENYEBAB RENDAHNYA MOTIVASI KERJA KARYAWAN STASIUN  
PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM CARINGIN BANDUNG DAN  
DAMPAK YANG DITIMBULKAN**

No.	Penyebab Rendahnya Motivasi Kerja	Dampak Yang Ditimbulkan
1	Kurangnya <i>reward</i> yang diberikan	Kehilangan semangat, penurunan rasa memiliki

2	Tidak adanya peluang pengembangan karir	Kurangnya motivasi untuk belajar dan berkembang
3	Konflik antar rekan kerja	Stres kerja, penurunan kinerja tim
4	Lingkungan kerja yang kurang nyaman	Penurunan kepuasan kerja
5	Kurangnya keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi	Stres kerja, penurunan kesehatan

Sumber: Hasil Wawancara Awal (2024)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam menangani *turnover* setelah memahami faktor-faktor tersebut, sehingga membantu perusahaan dalam membuat strategi yang ditujukan untuk meningkatkan motivasi kerja dan mengurangi *turnover* karyawan. Dengan menggunakan metodologi kualitatif, penelitian ini menganalisis pengalaman dan pandangan karyawan tentang motivasi mereka untuk bekerja. Diharapkan dengan menggunakan metode ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang komponen yang memengaruhi motivasi di tempat kerja.

Teknik wawancara mendalam dalam penelitian ini dilakukan dengan karyawan dan kepala, serta wakil kepala di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung. Informasi yang *kompleks* terkait dengan komponen motivasi dan bagaimana hal itu berdampak pada *turnover* didapatkan dengan menggunakan metode ini.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, analisis dalam penelitian ini bertujuan untuk berkontribusi pada literatur mengenai sumber daya manusia, khususnya dalam konteks *turnover* dan motivasi kerja karyawan. Penelitian ini tidak hanya membantu Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum

Caringin Bandung tetapi juga dapat bermanfaat bagi perusahaan layanan lain yang menghadapi masalah serupa.

Memahami motivasi kerja, perusahaan dapat membuat pilihan manajemen sumber daya manusia yang lebih baik. Akibatnya, perusahaan dapat memiliki kemampuan untuk meningkatkan lingkungan kerja yang berdampak positif pada kinerja serta keberlanjutan perusahaan dimasa depan. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penanganan *Turnover* Melalui Peningkatan Motivasi Kerja Pada Karyawan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini berkaitan dengan beberapa aspek sumber daya manusia khususnya membahas tentang penanganan *turnover* dengan meningkatkan motivasi karyawan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Pertamina Caringin Bandung.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, peneliti mengidentifikasi masalah penelitiannya sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *turnover* karyawan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung?
2. Bagaimana motivasi kerja karyawan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung?
3. Bagaimana analisis penanganan *turnover* melalui peningkatan motivasi kerja pada karyawan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung?

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Skripsi ini dibuat dengan jelas dan sesuai kaidah karya ilmiah, maka materi-materi yang tertera pada laporan ini dikelompokkan menjadi beberapa sub-bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.
2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA terdiri dari rangkuman teori pengertian administrasi bisnis, pengertian *turnover*, faktor terjadinya *turnover*, ciri-ciri *turnover* karyawan, motivasi kerja, bentuk-bentuk motivasi, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.
3. BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.
4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.
5. BAB V PENUTUP, terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

## 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakannya suatu penelitian. Lokasi penelitian penelitian ini adalah di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Caringin Bandung yang ber alamat di Jalan Caringin No. 4-10, Babakan Ciparay, Kec. Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat 40223.



**Gambar 1.1 Lokasi Penelitian**

Sumber : Google Maps (2024)

### 1.7.2 Waktu Penelitian

**TABEL 1.7**  
**WAKTU PENELITIAN**

No	Kegiatan	Bulan				
		Nov 2024	Des 2024	Jan 2025	Feb 2025	Mar 2025
1	Survei Lokus Penelitian					
2	Identifikasi Masalah Penelitian					
3	Pengajuan Judul Penelitian					
4	Analisis Penelitian Pendahuluan					
5	Penyusunan Laporan Skripsi					
6	Konsultasi Bimbingan Pra Seminar Skripsi					
7	Seminar Skripsi					
8	Tahap Pengumpulan Data					
9	Tahap Pengelolaan dan Analisis Data					
10	Bimbingan Skripsi					
11	Sidang Skripsi					

Sumber : Peneliti (2025)