

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TERJADINYA TURNOVER KARYAWAN PENJUALAN PADA PT. DAYA ADICIPTA WISESA MANADO

Virginia Meily Sriningsih Kapojos<sup>\*1</sup>, Grace Joice S.N. Rumimper<sup>\*2</sup>

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

<sup>1</sup>Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: <sup>\*1</sup>[virginiakapojos@gmail.com](mailto:virginiakapojos@gmail.com), <sup>\*2</sup>[gracejoicer@gmail.com](mailto:gracejoicer@gmail.com)

## ABSTRAK

*Turnover/resign* merupakan masalah penting yang harus diperhatikan. Oleh karena itu perusahaan harus lebih maksimal dalam bekerja keras untuk mengelola sumber daya manusia didalamnya agar meminimalisir niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan sehingga jika sumber daya dapat diatur dengan baik, perusahaan pun dapat dengan mudah merealisasikan keberhasilan. Penelitian yang dilakukan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado, diketahui bahwa keseluruhan karyawan yang diolah di departemen *network development* adalah 475 karyawan. Pada tahun 2022 terjadi 365 kasus karyawan penjualan yang keluar atau *turnover/resign* yang diantaranya 193 orang keluar disebabkan oleh kompensasi atau gaji, 66 orang karena tidak capainya target, 51 orang karena kepentingan pribadi, 40 orang karena habisnya masa kontrak, dan 15 orang karena dipecat. Jika dihitung maka ada 76,84% kasus *turnover* karyawan penjualan wilayah operasi PT. Daya Adicipta Wisesa Manado yaitu Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara. Jika dibiarkan maka permasalahan ini akan berlanjut dan menyebabkan perusahaan mengalami kerugian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover* karyawan penjualan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado. Hasil yang penulis temui dari penelitian ini bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover* karyawan penjualan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado adalah faktor kompensasi, faktor target perusahaan, faktor pribadi, faktor habisnya masa kontrak kerja, dan faktor dikeluarkan secara paksa.

**Kata kunci:** Sumber Daya Manusia, *Turnover*

## ABSTRACT

*Turnover/resignation is an important issue that must be considered. Therefore, companies must be more optimal in working hard to manage their human resources in order to minimize employees' intentions to leave the company so that if resources can be managed well, the company can easily realize success. Research conducted at PT Daya Adicipta Wisesa Manado, it is known that all employees processed in the network development department are 475 employees. In 2022 there were 365 cases of sales employees who left or turnover / resign, including 193 people leaving due to*

*compensation or salary, 66 people because of not achieving targets, 51 people because of personal interests, 40 people because of the expiration of the contract period, and 15 people because they were fired. If calculated, there are 76.84% of employee turnover cases in the sales area of PT Daya Adicipta Wisesa Manado, namely North Sulawesi, Gorontalo, and North Maluku. If left unchecked, this problem will continue and cause the company to suffer losses. The purpose of this study is to determine the factors that influence the occurrence of sales employee turnover at PT Daya Adicipta Wisesa Manado. The results that the author found from this research that the factors that influence the occurrence of sales employee turnover at PT Daya Adicipta Wisesa Manado are compensation factors, company target factors, personal factors, work contract expiration factors, and forced expulsion factors.*

**Key Words:** *Human Resources, Turnover*

## **A. PENDAHULUAN**

*Turnover/resign* merupakan masalah penting yang harus diperhatikan. Oleh karena itu perusahaan harus lebih maksimal dalam bekerja keras untuk mengelolah sumber daya manusia didalamnya agar meminimalisir niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan sehingga jika sumber daya dapat diatur dengan baik, perusahaan pun dapat dengan mudah merealisasikan keberhasilan.

PT. Daya Adicipta Wisesa adalah perusahaan industri otomotif yang diberi tanggung jawab sebagai main dealer sepeda motor honda dan suku cadang asli sepeda motor honda. PT. Daya Adicipta Wisesa memiliki beberapa departemen yang salah satunya ada departemen *network development* yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia khususnya karyawan penjualan. Keseluruhan karyawan yang diolah di departemen *network development* adalah 475 karyawan. Pada tahun 2022 terjadi 365 kasus karyawan penjualan yang *turnover/resign*. Jika dihitung secara presentase maka ada 76,84% kasus *turnover* karyawan penjualan wilayah operasi PT. Daya Adicipta Wisesa yaitu Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara. Pada angka *turnover/resign* tersebut dapat disebabkan oleh kompensasi atau gaji yang kurang sesuai, target perusahaan yang terlalu tinggi sehingga tidak capai target, kepentingan atau urusan pribadi, habisnya kontrak kerja, dan dikeluarkan oleh perusahaan secara paksa. Perusahaan akan kehilangan sumber daya manusianya, padahal perusahaan membutuhkan karyawan penjualan untuk menjual produk perusahaan yaitu sepeda motor honda. Dan perusahaan telah mengeluarkan biaya yang besar untuk proses perekrutan dan pelatihan karyawan penjualan tersebut. Jika kasus *turnover* karyawan penjualan terus berlanjut maka perusahaan akan mengalami kerugian yang akan menyebabkan

perusahaan bangkrut. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang menyebabkan terjadinya *turnover* karyawan penjualan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado.

## **B. LANDASAN TEORI**

Menurut Mathis dan Jackson (2008) *turnover* merupakan proses terjadinya dimana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan. Sedangkan Menurut Simamora (2004) *turnover* adalah pemisahan diri yang dilakukan oleh karyawan dari organisasi yang dilakukan secara sukarela. Bentuk *turnover* antara lain berupa: perpindahan keluar organisasi, pengunduran diri, pemberhentian ataupun kematian anggota organisasi. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan *turnover* merupakan suatu tindakan dari karyawan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan atau berpindah mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari sebelumnya.

Jenis *turnover* berdasarkan tingkat fungsi terbagi menjadi dua yaitu *turnover* fungsional (menguntungkan) dan disfungsional (merugikan). Menurut Mcbey dan Karakowsky (2000) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *turnover* karyawan adalah :

### **a) Faktor pendorong**

Faktor pendorong merupakan faktor yang berasal dari dalam organisasi sendiri yang dapat membuat karyawan untuk keluar dari organisasi atau memilih bertahan di organisasi. Organisasi harus dapat mengelola faktor pendorong ini. Adapun yang termasuk di dalam faktor pendorong yaitu:

1. Kepuasan kerja
2. Kepuasan atas gaji
3. Penghargaan atas kinerja

### **b) Faktor penarik**

Faktor penarik merupakan faktor yang berasal dari luar organisasi yang dapat mempengaruhi karyawan untuk meninggalkan organisasinya. Kedudukan karyawan di dalam keluarga sebagai pencari nafkah utama mempengaruhi tingkat intensi *turnover*. Adapun yang termasuk di dalam faktor penarik yaitu :

1. Pendapatan pribadi
2. Pendapatan keluarga
3. Status pekerjaan

4. Komitmen keluarga
5. Alternative pekerjaan
6. Permintaan eksternal

c) Faktor karakteristik individu

Faktor karakteristik individu adalah faktor yang dipengaruhi oleh karakter pribadi dan aspek demografi dari karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan untuk meninggalkan atau bertahan di organisasi. Adapun yang termasuk di dalam faktor karakteristik individu yaitu :

1. Usia
2. Masa kerja
3. Pendidikan
4. Status perkawinan

d) Faktor lain

Pada faktor lainnya dijelaskan bahwa faktor kinerja objektif dan kinerja subyektif mempengaruhi tingkat *turnover* karyawan. *Turnover* karyawan juga dipengaruhi oleh aspek yang membuat karyawan bertahan pada organisasi tempatnya bekerja atau pindah ke organisasi lain yang dapat memberikan keuntungan bagi dirinya.

Kemudian menurut Robbins (2019 :38) menjelaskan bahwa penarikan diri seseorang keluar dari suatu organisasi atau turnover dapat diputuskan secara 2 sebab yaitu:

1. Sukarela (*voluntary turnover*)

*Voluntary turnover* atau *quit* adalah keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor dengan melihat seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

2. Tidak sukarela (*involuntary turnover*)

*Involuntary turnover* atau pemecatan menggambarkan keputusan pemberi kerja (*employer*) untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya.

### C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku,

persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pengambilan data menggunakan, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Informan penelitian dari perusahaan dan karyawan eks perusahaan yang *turnover*.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil**

Hasil penelitian didapatkan pertama lewat observasi penulis Ketika PKL di PT. Daya Adicipta Wisesa Manado. Penulis diberi tugas dan tanggung jawab oleh karyawan di departemen *network development* untuk melakukan proses *non-aktif* karyawan penjualan. Kemudian dilanjutkan dengan wawancara. Dalam melakukan proses resign tersebut, penulis mendapati beberapa faktor yang membuat para karyawan tersebut keluar dari pekerjaannya yaitu faktor kompensasi yang adalah gaji, faktor target perusahaan karena target terlalu tinggi, faktor habisnya masa kontrak, faktor pribadi dan faktor dikeluarkan secara paksa atau dipecat. Penulis mengajukan pertanyaan kepada pihak perusahaan yang merupakan informan 1 yaitu :

*“Apakah yang menyebabkan karyawan penjualan resign atau turnover dari pekerjaannya ?”*

Mengenai pertanyaan yang diajukan penulis, informan 1 menjawab yaitu :

*“Jika dirangkum rata-rata paling banyak didapati itu karena gaji”*

Dari pernyataan dari informan 1 diatas, faktor kompensasi ternyata menjadi permasalahan terbanyak sehingga karyawan penjualan mengalami *turnover*. Pernyataan itu juga sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan informan 2 yang saat itu penulis mengajukan pertanyaan sebagai berikut :

*“Apa yang membuat bapak/ibu keluar dari pekerjaan atau resign, apakah karena gaji, target perusahaan, atau ada yang lain?”.*

Kemudian informan 2 tersebut menjawab :

*“Memang betul gaji. Gaji tergantung dengan target yang torang capai. Jadi kalo misalkan keluar cuma 1 atau 2 unit itu paling gaji sekitar 300 begitu. Sedangkan torang pe jam kerja dengan biaya hidup selama kerja itu nda dihitung yang hanya dihitung target. Jadi dari pada rugi kan, biaya kost dengan kerja itu nda ada depe untung sama sekali. Jadi yah resign noh.”*

Jika dilihat dari pernyataan mantan karyawan penjualan itu, berarti perusahaan hanya memberikan gaji atau upah kepada karyawan penjualan berdasarkan unit sepeda motor yang karyawan penjualan itu keluarkan atau jual. Namun informan 2 itu mengatakan lagi :

*“Io sebenarnya memang begitu mar kan kesepakatan pertama itu biar sales tetap ada gaji utama deng perjanjian itu pertama pas baru mo maso.”*

Terlihat jelas dari keluhan karyawan penjualan tersebut menyatakan bahwa mereka sebenarnya terikat perjanjian namun hanya dihiraukan oleh dealer dimana karyawan penjualan itu bekerja. Mengenai hal tersebut, penulis mendapatkan pernyataan terkait pemberian gaji oleh informan 1 dalam wawancara yaitu :

*“Masalah pemberian gaji itu tergantung dari dealer-dealer, tapi kalo di main dealer, memberikan gaji sesuai UMP.”*

Jadi dari hasil wawancara kedua informan tersebut, informan 1 dan informan 2 membenarkan bahwa alasan atau faktor yang mempengaruhi karyawan penjualan keluar dari pekerjaannya atau *turnover*, itu dikarenakan faktor kompensasi atau gaji.

Berikutnya adalah faktor target perusahaan yang tinggi. Mengenai permasalahan ini, penulis mendapatkan pernyataan dari hasil wawancara dengan informan 2 yaitu :

*“Target terlalu tinggi deng susah sekali mo capai. Sampe-sampe torang sebagai sales kewalahan ja kanvasing brosur sampe kelikbar for mo capai tu target.”*

Informan 2 membenarkan faktor tersebut karena hal itulah yang benar-benar dialaminya. Selanjutnya adalah pernyataan dari informan 3 yang sejalan juga dengan apa yang dinyatakan informan 2 yaitu :

*“Tuntutan target terlalu tinggi.”*

Itulah pernyataan yang dikatakan kedua informan diatas yang merupakan mantan karyawan penjualan. Jika itu yang dikatakan oleh yang dulunya pernah menjadi karyawan penjualan, maka berikut ini adalah pernyataan yang dikatakan oleh informan 1 yang adalah karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa (*main dealer*) dalam wawancara yaitu :

*“Karena, dalam satu orang sales itu dari dealer ada memberi target jualan, jadi ketika target itu diberikan dan tidak dicapai dalam kurun waktu yang ditentukan dan akhirnya keluar, itu akan diberi alasan dengan tidak perform atau tidak capai target.”*

Dapat disimpulkan dari pernyataan kedua informan diatas bahwa perusahaan ini bekerja sesuai target, dan jika tidak mencapai target tersebut, karyawan perusahaan akan memilih keluar dari pekerjaannya itu.

Faktor selanjutnya yang penulis dapatkan selama melakukan observasi adalah faktor pribadi. Faktor pribadi yang penulis temui adalah melanjutkan pendidikan, pindah domisili, dan berwirausaha. Hal itu juga sejalan dengan pernyataan yang penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan informan 1 terkait melanjutkan pendidikan yaitu :

*“Kemudian, kelanjutan studi itu biasanya dari sales yang misalkan lulusan dari SMA terus ada jenjang waktu kosong 1 sampai 3 bulan, lalu resign dan masuk kuliah atau melanjutkan studi kemana.”*

Mengenai pindah domisili, faktor pribadi ini didukung juga dengan hasil wawancara informan 1 yaitu :

*“Biasanya sih yang pindah domisili itu, rata-rata so menikah jadi banyak yang mengikuti suami/istri makanya resign.”*

Masih dengan wawancara informan 1. Selanjutnya adalah pernyataan terkait karyawan penjualan *turnover* karena berwirausaha yaitu :

*“Biasanya sih kalo dari main dealer ketika ada alasan resign terkait ada sales yang berwirausaha torang nda masalahkan sih berarti ada pandangan dengan rencana baru mungkin lebih baik”.*

Secara faktor pribadi yang meliputi melanjutkan studi, pindah domisili dan berwirausaha, itulah hasil penelitian penulis mulai dari tahap observasi dan wawancara dengan pihak perusahaan. Selanjutnya penulis juga memperoleh faktor habis kontrak melalui hasil wawancara bersama dengan informan 4 yaitu :

*“Habis masa kontrak, jadi saya sekalian istirahat.”*

Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari hasil wawancara dengan informan 1 yang adalah pihak dari perusahaan. Berikut pernyataannya :

*“iya ada, tapi jika dealer melihat performance-nya bagus biasa dikasih penawaran untuk lanjut kerja tapi itu semua balik lagi tergantung dari sales tapi kalo yang tetap resign pun berarti penawaran itu tidak diterima atau yah belum cocok.”*

Itulah pernyataan dari seorang karyawan main dealer PT. Daya Adicipta Wisesa terkait faktor habisnya kontrak. Dari pihak perusahaan ternyata setelah mengetahui karyawan penjualan tersebut habis kontrak, pihak perusahaan berupaya menawarkan untuk lanjut kerja, hanya jika karyawan penjualan tersebut *performance*-nya dianggap bagus.

Dan yang terakhir adalah faktor diberhentikan secara paksa, dari hasil observasi penulis bahwa faktor ini sangat minim ditemukan. Hal ini juga dibenarkan dalam hasil wawancara penulis dengan informan 1 yaitu :

*“Dipecat, tapi biasanya presentase alasan resign dipecat ini kecil, jadi kalo pun ada biasanya karena melanggar aturan dari dealer tersebut”*

Melihat pernyataan tersebut maka memang benar faktor diberhentikan secara paksa atau bisa disebut dengan dipecat ini persentasenya memang kecil. Dan sesuai dengan apa yang dikatakan informan 1 bahwa alasan dipecat ini karena karyawan penjualan telah melakukan kesalahan yang menurut dealer fatal seperti melanggar aturan yang ada di dealer tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa faktor kompensasi, faktor target perusahaan, faktor pribadi, dan faktor habis kontrak, dan faktor diberhentikan secara paksa didukung oleh pernyataan dari 4 informan yang penulis wawancarai. Kompensasi adalah suatu bentuk pemberian dari perusahaan kepada karyawannya atau suatu yang diterima karyawan atas kerja kerasnya selama bekerja. Kompensasi yang dimaksudkan penulis disini adalah gaji atau upah. Dan pada penelitian ini, penulis mendapati bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover* karyawan penjualan di dealer-dealer untuk wilayah operasi PT. Daya Adicipta Wisesa Manado (*main dealer*). Karena berdasarkan data yang ada pada tahun 2022 terdapat 193 karyawan penjualan resign karena kompensasi atau gaji. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya bahwa informan 2 yang merupakan mantan karyawan penjualan di dealer Bitung memberikan pernyataan bahwa karyawan penjualan diberi gaji sesuai dengan berapa unit sepeda motor yang karyawan penjualan itu keluarkan sehingga jika dibandingkan dengan pengeluaran hidupnya, tentu itu membuat rugi dan karyawan penjualan itu memilih untuk resign atau keluar dari pekerjaannya itu. Ditambah lagi karyawan penjualan tersebut diberikan janji kalau seorang karyawan penjualan itu akan menerima gaji pokok dalam arti mereka tetap menerima gaji walaupun belum ada target yang dicapai. Hal ini patut diperhatikan oleh perusahaan

atau dealer tersebut karena ini sudah menyangkut perjanjian. Sebuah perusahaan akan terlihat berkualitas jika sistem didalamnya juga teratur dengan baik. Maka perusahaan tersebut haruslah bertanggung jawab dan konsisten tentang apa yang mereka janjikan terutama dalam segi pemberian kompensasi atau gaji. Sebaiknya perusahaan harus mengatur sebaik mungkin agar pemberian gaji itu sesuai dengan hasil dan kinerjanya dan ketika pemberian gaji sudah terkontrol dengan baik maka karyawan penjualan akan tetap bertahan dan bahkan tidak menutup kemungkinan karyawan penjualan akan lebih termotivasi dalam bekerja. Jika faktor pemberian kompensasi ini jika terus dibiarkan meningkat maka tentu saja perusahaan akan kekurangan komponen pentingnya yaitu sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan penjualan, sehingga perusahaan akan kewalahan dalam menjual produknya dan pada akhirnya terjadi kebangkrutan. Hal ini didukung oleh Mathis dan Jackson (2006:118) yang menyatakan bahwa kompensasi adalah faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja pada suatu perusahaan dan bukan perusahaan lainnya

Dapat dirangkum bahwa faktor pemberian kompensasi atau gaji ini menjadi faktor yang sangat berpengaruh terjadinya *turnover* karyawan. Hal ini didukung dari penelitian yang relevan yaitu pertama oleh Pitoyo & Rohman(2019) yang hasil penelitiannya menunjukkan faktor yang mempengaruhi *turnover* adalah gaji. Kedua yaitu Atthariq & Koentjoro (2017) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penyebab utama keluarnya karyawan dari Rumah Sakit Rawamangun salah satunya adalah faktor ketidakpuasan dalam bekerja karena kurangnya kompensasi yang kurang memadai. Ketiga, yaitu dari Harvida & Wijaya (2020), yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi karyawan dalam pengambilan keputusan untuk meninggalkan organisasi salah satunya adalah faktor organisasi yang dalam penelitiannya menjelaskan tentang pemberian imbalan/gaji.

#### **a) Faktor Target Perusahaan**

Hal ini adalah sesuatu yang sering kita dapati pada dunia kerja dan memang tiap-tiap perusahaan jika ingin memajukan bisnisnya maka perusahaan tersebut harus bekerja dan mencapai target tersebut. Dengan tercapainya target tersebut, perusahaan tentu memperoleh hasil yang diinginkan dengan maksud untuk memajukan perusahaannya. Namun berbicara mengenai target perusahaan, ternyata target perusahaan

ini menjadi faktor yang cukup berpengaruh akan terjadinya *turnover* karyawan penjualan di dealer-dealer wilayah operasi PT. Daya Adicipta Wisesa (main dealer). Karena berdasarkan data yang ada pada tahun 2022 terdapat 66 karyawan penjualan *resign* karena tingginya target perusahaan sehingga mengakibatkan tidak capai target.

PT. Daya Adicipta Wisesa Manado memiliki target yang telah ditetapkan untuk para karyawan penjualan. Dengan adanya target tersebut akan membuat karyawan penjualan berupaya keras untuk mencapai target tersebut. Dan jika karyawan tersebut tidak dapat atau tidak mampu melakukan target tersebut walaupun sudah berusaha keras, berarti tuntutan target yang diberikan perusahaan kepada karyawan penjualan terlampaui tinggi. Sehingga itulah yang mendorong karyawan penjualan untuk keluar atau meninggalkan perusahaan karena tidak mampu atau kewalahan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah penulis uraikan sebelumnya bahwa terdapat 3 informan yang diantaranya 2 informan adalah mantan karyawan penjualan yang pernah bekerja di PT. Daya Adicipta Wisesa Bitung, dan yang 1 informan lainnya adalah karyawan dari pihak perusahaan PT. Daya Adicipta Wisesa (*main dealer*). Dari hasil wawancara penulis dengan 2 informan yang adalah mantan karyawan penjualan itu, dapat disimpulkan bahwa mereka keluar dari pekerjaannya dikarenakan target yang diberikan perusahaan kepada mereka terlalu tinggi dan susah untuk dicapai sehingga mereka sampai kewalahan untuk melakukan pekerjaan. Seringkali seorang karyawan penjualan kurang paham bagaimana cara kerja dari tugas dan tanggung jawab yang dihadapi karena hal ini juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, dan secara informan yang penulis temui, bahwa terdapat 3 informan yang adalah karyawan penjualan, 2 diantaranya pendidikan SMU sederajat dan 1 lainnya memiliki pendidikan sarjana. Secara yang diketahui bahwa seorang karyawan penjualan jika ingin memasuki dunia kerja tentunya harus memiliki bekal dan *basic* dalam bekerja sesuai dengan bidang yang dia tekuni. Begitu juga persoalan *skill*, yang pada zaman sekarang, *skill* karyawan penjualan sangat berpengaruh bagi majunya perusahaan. Maka tak heran jika perusahaan-perusahaan besar memerlukan kualitas karyawan penjualan yang memiliki *skill* yang tinggi dalam menjual produk perusahaan dan produktif dalam melakukan pekerjaannya itu. Jika karyawan tersebut tidak memiliki pengetahuan atau *skill* untuk melakukan pekerjaannya, maka karyawan penjualan tersebut akan mengundurkan diri

dan bahkan jika performancenya terlalu buruk maka perusahaan akan mengeluarkan karyawan penjualan tersebut sehingga disebut *turnover*.

Terlepas dari itu, perusahaan juga harus memperhatikan juga tentang hal ini, memang benar bahwa perusahaan harus bekerja sesuai target, namun perusahaan juga harus melihat sumber daya manusia didalamnya dengan melihat bagaimana upaya mereka mencapai target tersebut apakah sudah sesuai dengan kemampuan mereka atau tidak. Jika perusahaan memberikan target terlalu tinggi dan bahkan rata-rata karyawan penjualan tersebut sulit untuk mencapainya maka, tidak heran jika karyawan penjualan itu lebih memilih untuk keluar dari pekerjaannya karena secara pencapaian target itu tidak bisa dicapai, yang dikarenakan menurut pernyataan para karyawan tersebut bahwa tuntutan target perusahaan terlalu tinggi. Faktor ini juga sejalan dengan hasil penelitian dari Saputra & Hidayat (2021) yang menyatakan bahwa stres kerja dengan target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi persentasenya 26%, atau bernilai 71 total akhir dan Peran yang diterima di perusahaan ini sering bertentangan satu sama lain persentasenya 25% dengan bernilai 68 total akhir, Aluran perintah struktur organisasi yang timpang tondih menjadi ketidaknyamanan kerja persentasenya 24% dengan nilai 67 skor, dan yang terakhir sikap pimpinan dan tekanan kerja menjadikan iklim dalam perusahaan tidak kondusif yaitu memiliki presentase 25% dengan 70 skor. Maka dapat disimpulkan dari hasil penelitiannya, bahwa target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi itu sangat berpengaruh lebih tinggi dari faktor lainnya karena mencapai nilai presentase 26%.

Dengan melihat faktor ini, jika terus berkelanjutan maka lama kelamaan perusahaan PT. Daya Adicipta Wisesa Manado akan sulit mendapatkan atau merekrut karyawan penjualan karena tidak akan menutup kemungkinan ketika orang-orang mengetahui bahwa perusahaan tersebut memiliki tuntutan target terlalu tinggi, sehingga orang-orang cenderung menghilangkan niat mereka untuk bekerja sebagai karyawan penjualan di perusahaan tersebut.

#### **b) Faktor Pribadi**

Faktor pribadi ini merupakan hal yang ada hubungannya dengan kepentingan personal seseorang, jadi faktor ini bisa mencakup macam-macam masalah pribadi seseorang yaitu antara lain kepentingan pribadi untuk melanjutkan pendidikan, pindah

domisili atau tempat tinggal, dan berwirausaha. Dan berdasarkan data yang ada pada tahun 2022 terdapat 51 karyawan penjualan *resign* karena kepentingan pribadi.

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian sebelumnya, pada faktor ini ada beberapa hal yang tercakup didalamnya yaitu pertama kepentingan pendidikan, pindah domisili, dan ingin berwirausaha. Karena menurut informan 1 yang merupakan karyawan pihak perusahaan PT. Daya Adicipta Wisesa Manado (*main dealer*) menyatakan bahwa ini merupakan masalah pribadinya dan juga merupakan pilihan terbaik dari karyawan penjualan tersebut.

Karena alasan ini tidak dapat dipungkiri bahwa ini merupakan kebutuhan pribadi dari karyawan penjualan tersebut untuk keberlangsungan hidupnya. Jika mendengar tentang pendidikan ini, rata-rata yang harus dilakukan adalah memberikan dukungan sehingga jika telah selesai melanjutkan studinya ada kemungkinan karyawan penjualan itu akan kembali setelah masa pendidikannya, dan setelah kembali, karyawan penjualan tersebut dapat dikata telah mempelajari banyak hal dan mungkin sebelum melanjutkan studi karyawan penjualan tersebut kurang pengetahuan atau ilmu dan setelah mereka melanjutkan studi lalu kembali dan terlihat sudah ter-upgrade. Hal itu akan sangat menguntungkan bagi perusahaan karena mendapatkan karyawan penjualan yang memiliki pengetahuan dan perkembangan dari skill-nya.

Begitu juga dengan alasan pindah domisili, kita tidak mengetahui terkait maksud dari karyawan penjualan tersebut memilih *resign* dengan alasan pindah domisili, bisa jadi karyawan penjualan tersebut mengikuti keluarga atau jika telah menikah mereka memilih untuk mengikuti suami/istri. Sama halnya juga dengan karyawan penjualan yang *resign* dengan alasan pribadi yang ingin berwirausaha. Dari alasan tersebut tidak dapat dipaksakan bahwa karyawan penjualan tersebut ingin memulai suatu bisnis yang mungkin itu akan menjadi kemajuan bagi hidupnya. Alasan ini merupakan alasan yang terkesan positif karena yang penulis lihat dari hasil observasi penulis, bahwa *resign* dengan alasan pribadi untuk berwirausaha itu, sangat sedikit ditemukan. Dan dari pihak perusahaan pun tidak memaksakan kehendak karena dianggap itu merupakan sesuatu hal yang baik dilakukan oleh seorang karyawan penjualan. Hal ini didukung oleh penelitian yang pertama adalah dari Gunawan, A. N. S., & Sahertian, H. J. (2016) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor penyebab *turnover* karyawan salah satunya adalah kebutuhan pribadi. Kedua adalah Alfa, M. Z., Murni, S., & Roring, F.

(2016) yang mengatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan faktor pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemutusan hubungan kerja karyawan.

### **c) Faktor Habisnya Masa Kontrak Kerja**

Kontrak kerja ini merupakan suatu kesepakatan atau persetujuan antara pihak tenaga kerja dan pihak perusahaan untuk mengikat hubungan kerja dalam periode waktu yang telah ditentukan. Dan jika dalam permasalahan karyawan *turnover* dikarenakan faktor habisnya kontrak, berarti pihak perusahaan tidak lagi memperpanjang kontrak dikarenakan *performance*-nya tidak bagus atau dari pihak karyawan penjualan tidak menerima perpanjangan kontrak yang ditawarkan oleh perusahaan. Dan berdasarkan data yang ada pada tahun 2022 terdapat 40 karyawan penjualan resign karena habisnya masa kontrak kerja.

Hal itu juga dibenarkan oleh informan 1 yang adalah pihak perusahaan yang mengatakan bahwa jika karyawan yang telah habis kontrak maka pihak perusahaan pasti akan menawarkan perpanjangan kontrak jika karyawan penjualan tersebut dilihat dari segi produktifitas dan *performance*-nya terbilang bagus. Dan dari pernyataan informan 4 yang merupakan mantan karyawan penjualan, mengatakan bahwa alasannya memilih *resign* itu dikarenakan habis masa kontrak dan secara kebetulan dirinya ingin rehat dari pekerjaan. Sehingga itu merupakan pilihan dari karyawan penjualan tersebut.

### **d) Faktor Dikeluarkan Secara Paksa**

Dikeluarkan secara paksa dapat dikatakan juga bahwa karyawan penjualan tersebut diberhentikan dari pekerjaannya atau dipecat. Dari permasalahan ini penulis melakukan observasi bahwa faktor ini hanya sedikit didapati karena berdasarkan data yang ada pada tahun 2022 terdapat 15 karyawan penjualan *turnover* karena dipecat atau dikeluarkan secara paksa. Dan pihak perusahaan PT. Daya Adicipta Wisesa Manado (main dealer) juga membenarkan bahwa presentase faktor dikeluarkan secara paksa ini kecil.

Hal ini terjadi karena karyawan penjualan tersebut biasanya melanggar aturan dari perusahaan atau melakukan sesuatu hal yang tidak dibenarkan oleh perusahaan. Jika didapati ada karyawan penjualan yang dikeluarkan secara paksa atau dipecat, maka terdapat hal yang positif dan hal yang negatif. Dianggap hal yang positif karena perusahaan mengeluarkan karyawan penjualan yang secara dilihat memiliki kepribadian

yang buruk karena telah melanggar aturan yang telah ditentukan oleh perusahaan yang tidak akan menutup kemungkinan jika karyawan penjualan itu dipertahankan maka akan merusak citra perusahaan, kemudian dianggap negatif karena berkurangnya sumber daya manusia khususnya karyawan penjualan.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya turnover karyawan penjualan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado adalah faktor kompensasi/gaji, faktor target perusahaan, faktor pribadi, faktor habisnya masa kontrak kerja, dan faktor dikeluarkan secara paksa ini berpengaruh pada terjadinya *turnover* karyawan penjualan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado.

### **2. Saran**

Berdasarkan hasil dan kesimpulan maka disarankan :

1. PT. Daya Adicipta Wisesa Manado sebagai main dealer harus memperhatikan setiap pergerakan keluar masuknya karyawan penjualan, dengan terus melakukan evaluasi terkait faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki atau dikembangkan, agar permasalahan *turnover* karyawan ini, dapat menurun dan perusahaan kembali stabil.
2. Untuk karyawan penjualan disemua wilayah operasi PT. Daya Adicipta Wisesa Manado (*main dealer*) lebih bekerja keras dalam melakukan pekerjaannya karena mengingat persaingan saat ini sangat pesat, sehingga perusahaan-perusahaan berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Atthariq, A. A., & Koentjoro, D. (2017). Turnover Karyawan Di Rumah Sakit Rawamangun. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 12(1).
- Harvida, D. A., & Wijaya, C. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Karyawan dan Strategi Retensi Sebagai Pencegahan Turnover Karyawan: Sebuah Tinjauan Literatur. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 18(2), 13-23.
- Mathis, R. L., and J. H. Jackson. (2008). *Pengertian Turnover*. Jakarta : PT. Salemba Empat.

- Pitoyo, D., & Rohman, D. S. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Karyawan Pada RM. Cikutra Raya. *Rekayasa Industri dan Mesin (ReTIMS)*, 1(2), 116-119.
- Robbins, S. (2001). *Faktor Yang Mempengaruhi Turnover*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Saputra, T., & Hidayat, H. (2021). Faktor-Faktor Yang Menentukan Itensi Turnover Karyawan pada PT. Global Asia Seluler. *Jurnal Teknik Ibnu Sina (JT-IBSI)*, 6(01), 10-16.
- Simamora, H. (2004). *Pemisahan Diri Karyawan dengan Perusahaan*. Yogyakarta