

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, kebutuhan akan sumber daya manusia yang mampu fleksibel dalam menghadapi era VUCA yaitu *volatility* (kegejolakan), *Uncertainty* (ketidakpastian), *complexity* (kekompleskan), dan *ambiguity* (ketidakjelasan) di perusahaan sangatlah dibutuhkan secara signifikan[1]. Tidak sedikit perusahaan yang mampu beroperasi selama 24 jam perhari dengan sistem shift sehingga menuntut karyawan bekerja lebih dari batas jam kerja harian yaitu 8 jam perhari atau biasa disebut dengan waktu kerja lembur.

Intensi *turnover* merupakan keputusan yang diambil menurut kondisi psikis atau mental individu berdasarkan pada dua pilihan yaitu tetap melanjutkan pekerjaan atau meninggalkan perusahaan[2]. Menurut sisi subjektif karyawan, intensi *turnover* disebabkan adanya keinginan untuk keluar perusahaan dengan harapan mendapatkan kesempatan kerja yang lebih baik[3]. Dapat disimpulkan situasi intensi *turnover* didasarkan oleh inisiatif individu dalam memilih yang terbaik untuk kesejahteraan pekerjaannya.

Intensi *turnover* cenderung berdampak negatif dalam operasional perusahaan. Pada internal perusahaan, *turnover* dapat merusak motivasi, produktivitas, serta *output* di dalam dinamika tim kerja maupun kinerja unit[3]. Bagi perusahaan, *employee turnover* (pergantian karyawan) memerlukan biaya yang tidak sedikit, data global menunjukkan bahwa organisasi dapat mengeluarkan biaya hingga 200% dari gaji tahunan karyawan untuk merekrut, memilih, dan melatih tenaga kerja baru[4]. Sampai saat ini, banyak peneliti yang berfokus pada pengaruh ketidakpuasan pekerja terhadap pertimbangan intensi *turnover*.

Adapun alasan umum karyawan dalam perilaku *turnover* ini adalah memiliki kesempatan kerja yang lebih baik daripada pekerjaan saat ini. Keputusan tersebut melibatkan konsekuensi yang signifikan serta ketidakpastian mengenai hasil apakah

karyawan mampu mendapatkan kesempatan yang lebih baik tersebut atau sebaliknya[5]. Pada individu yang melakukan *turnover*, meninggalkan pekerjaan secara sukarela tanpa alternatif pekerjaan adalah resiko yang sangat buruk. Terdapat kemungkinan yang dapat memperparah kondisi ekonomi individu karena tidak mampu memperoleh pekerjaan yang baru setelah keluar dari perusahaan lama[6].

Ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya merupakan faktor yang terus dianalisa oleh perusahaan dan peneliti. Faktor penyebab pertimbangan *turnover* karyawan sangat kompleks dan berbeda disetiap organisasi. Adapun penyebab karyawan mengundurkan diri ialah; (1) Nilai, budaya, komponen organisasional, strategi dan peluang, orientasi akhir, keberlanjutan, dan keamanan kerja; (2) Peluang karir, pelatihan, pengembangan dan *mentoring*, dan perencanaan karir; (3) penghargaan, gaji dan tunjangan; (4) Hubungan karyawan, perlakuan yang adil/tidak diskriminatif dukungan dari manajer/supervisor, dan relasi dengan rekan kerja; (5) Rancangan tugas dan pekerjaan; tanggung jawab dan otonomi kerja, fleksibilitas kerja, kondisi kerja, dan *work-life balance* [7].

Berdasarkan beberapa penyebab turnover diatas yaitu faktor budaya perusahaan, keamanan bekerja, gaji, penghargaan, dan pelatihan merupakan faktor internal organisasi yang dikelompokkan sebagai parameter kesejahteraan karyawan di tempat kerja (*workplace-wellbeing*). Kondisi kesejahteraan karyawan di tempat kerja sangat penting diterapkan seiring dengan pertambahan tuntutan pekerjaan, dan apabila faktor-faktor internal tersebut tidak dianggap penting oleh perusahaan maka karyawan akan merasa tidak aman sehingga terlintas untuk memutuskan keluar dari perusahaan. *Workplace well-being* merupakan rasa sejahtera/nyaman yang dimiliki karyawan atas pekerjaan yang terkait dengan perasaan pekerja secara umum dan nilai dari sebuah pekerjaan[8].

Selanjutnya, ada faktor internal lain yang berhubungan langsung dengan pribadi karyawan yaitu hubungan dengan rekan kerja, dukungan dari atasan, serta perlakuan yang adil atau tidak diskriminatif di tempat kerja. Faktor ini kemudian

dikelompokkan sebagai latar belakang terjadinya ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility*) sehingga menyebabkan adanya niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaan. *Workplace incivility* disebabkan oleh perbedaan demografis dan pangkat atau masa jabatan, iklim organisasi yang *toxic*, serta kurangnya norma kesopanan di perusahaan[9].

Intensi turnover juga dapat disebabkan oleh terganggunya kesehatan psikologis karyawan yaitu salah satunya kelelahan bekerja (*job burnout*). Kelelahan kerja (*job burnout*) adalah kondisi penurunan daya kerja pada mental dan fisik serta ketahanan tubuh[10]. Kelelahan kerja mempengaruhi produktivitas dan kinerja karyawan sehingga berdampak buruk jika dialami berkepanjangan. Sindrom *burnout* pertama kali ditemukan pada tahun 1973 oleh Herbert Freudenberger, seorang psikolog asal Jerman. Ia melakukan penelitian pada beberapa relawan klinik yang saat itu sedang mengalami kelelahan secara emosional dan fisik. Hasil pengamatan yang ia temukan adalah relawan yang mengalami kelelahan kerja membuat berkurangnya motivasi serta komitmen di dalam lingkungan kerja [11].

Masalah yang akan diteliti pada penulisan Tugas Akhir ini adalah masalah internal perusahaan asuransi PT.XYZ di daerah Kuningan, Jakarta. Kasus *turnover* sukarela pada karyawan PT.XYZ di tahun 2023 tercatat 6 orang di bulan Januari dan 2 orang di bulan februari. Dengan berbagai alasan karyawan PT.XYZ memutuskan keluar dari perusahaan. Hasil wawancara informal dengan beberapa pegawai PT.XYZ di Kuningan dapat mendukung dalam menyusun hipotesis penelitian terhadap faktor-faktor yang memicu ketidakpuasan karyawan sehingga memutuskan untuk berhenti bekerja.

Pada pernyataan beberapa karyawan perusahaan asuransi PT.XYZ ini diduga adanya faktor kurangnya sarana dan prasarana di tempat kerja, kurangnya pelatihan dan seminar seputar work-life balance, kurangnya acara kumpul bersama unit divisi lain (*gathering*), dan kelelahan bekerja dalam situasi deadline untuk melaporkan report dan *meeting* harian. Oleh karena itu, dilakulan penelitian berdasarkan dugaan

permasalahan yang ada di perusahaan asuransi PT.XYZ ini dengan menganalisis faktor kesejahteraan di tempat kerja (*workplace well-being*), ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility*), dan kelelahan kerja (*job burnout*) terhadap niat *turnover* karyawan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat ditarik rumusan masalah yang akan diteliti lebih lanjut, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan *workplace well-being* terhadap *turnover intention* pada perusahaan asuransi PT.XYZ di daerah Kuningan?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan *workplace incivility* terhadap *turnover intention* pada perusahaan asuransi PT.XYZ di daerah Kuningan?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan *Job burnout* terhadap *turnover intention* pada perusahaan asuransi PT.XYZ di daerah Kuningan?
4. Bagaimana model *turnover intention* pada perusahaan asuransi PT.XYZ di daerah Kuningan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *workplace well-being* terhadap *turnover intention* pada perusahaan asuransi PT.XYZ di daerah Kuningan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *workplace incivility* terhadap *turnover intention* pada perusahaan asuransi PT.XYZ di daerah Kuningan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* pada perusahaan asuransi PT.XYZ di daerah Kuningan.
4. Untuk mengetahui model *turnover intention* karyawan pada perusahaan asuransi PT.XYZ di daerah Kuningan.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini terbatas pada analisa dan penelitian untuk mengetahui pengaruh *workplace well-being*, *workplace incivility*, dan *job burnout* sebagai faktor yang berpotensi menyebabkan timbulnya niat karyawan untuk keluar dari perusahaan (intensi *turnover*) pada perusahaan asuransi PT. XYZ di daerah Kuningan, Jakarta.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan tugas akhir ini disusun berdasarkan 5 bab sistematika penulisan, yaitu sebagai berikut;

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menerangkan informasi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini akan membahas mengenai kajian jurnal-jurnal referensi dan studi sejenis yang berkaitan dengan topik *workplace well-being*, *workplace incivility*, dan *job burnout*.

##### **BAB III METODOLOGI**

Bab ini berisikan penyelesaian masalah dari tahap awal penelitian sampai dengan metode penelitian yang digunakan untuk menguji data penelitian.

##### **BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan pembahasan mengenai pengaruh *workplace well-being*, *workplace incivility*, dan *job burnout* terhadap *turnover intention* pada perusahaan asuransi PT.XYZ di daerah Kuningan, Jakarta.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan mendeskripsikan hasil dari pengujian variabel independen terhadap dependen. Pada bagian terakhir ada pemberian simpulan dan saran untuk Perusahaan asuransi PT.XYZ di daerah Kuningan, Jakarta.