

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia sangatlah penting dan utama yang diutamakan disetiap perusahaan, dengan adanya perusahaan menjadi semakin membaik karena di dasari oleh sumber daya manusia yang berkompeten. Dan dengan melihat sumber daya manusia diperusahaan memiliki ciri dan kinerja yang berbeda-beda setiap individu di perusahaan tersebut, hal ini disebabkan oleh faktor-faktor seperti usia, tingkat pendidikan, latar belakang individu, serta pengalaman-pengalaman yang dicapai setiap individu berbeda. Dengan adanya perbedaan setiap individu yang akan dikembangkan sumber daya manusianya melalui departemen *Human Resource Development (HRD)* diperusahaan tersebut. Dalam fungsi utama manajemen sumber daya manusia yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional. Adapun fungsi manajerial meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Sedangkan fungsi operasional dari manajemen sumber daya manusia meliputi tanggung jawab terhadap karyawan untuk berkomitmen dan menjaga perusahaan terus berkembang serta menanggulangi adanya karyawan yang keluar dari perusahaan (Setiawan et al., 2018).

Workplace incivility adalah perlakuan buruk yang dapat menyebabkan pemutusan hubungan kerja dan hilangnya empati. Dalam

konteks kerja, ketidaksopanan memfokuskan pada pelanggaran norma tempat kerja untuk saling menghormati, sehingga kerja sama dan motivasi dapat terhalangi secara luas (Pearson et al., 2000). Dengan *workplace incivility* bahwa akan adanya karyawan yang secara semena-mena berpindah tempat kerja ke tempat kerja yang lain atau berhenti bekerja dengan dasar adanya perlakuan yang tidak hormat sesama rekan kerja yang ditugaskan dari atasan perusahaan untuk memperlakukan karyawan secara tidak adil. Maka karyawan akan merasa dihiraukan atas pekerjaannya sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawannya untuk meneruskan bekerja pada perusahaan itu, dengan adanya kinerja karyawan perusahaan tersebut akan mengalami perkembangan yang pesat dengan adanya *workplace incivility* maka karyawan akan mengalami *turnover intention* yang sangat berpengaruh terhadap pekerjaan perusahaan itu (L. M. Cortina et al., 2001).

Turnover intention didefinisikan sebagai suatu niat atau kecenderungan karyawan untuk keluar atau berhenti dari pekerjaannya secara sukarela maupun berpindah ke tempat kerja yang lain (Mobley et al., 1979). Dengan sebab karyawan yang mempunyai kecakapan kerja yang baik untuk bisa dipertahankan oleh perusahaan. Namun pada belakangan ini adalah fenomena rutin disetiap perusahaan para karyawan berhenti dengan sukarela dengan ada sebab yang tertentu, sehingga pada perusahaan akan dirugikan ketika jumlah karyawan yang bekerja berkurang. Para perusahaan mengeluarkan dari proses seleksi, rekrutmen

dan pelatihan merupakan biaya langsung dari turnover intention yang tinggi. Kinerja perusahaan akan terganggu oleh tingkat perputaran karyawan yang tinggi dan juga semakin tinggi biaya yang ditanggung oleh perusahaan dari penyebab *turnover intention* (Barry M. Staw, 1980).

Sepanjang perusahaan berdiri sampai sekarang, muncul perilaku *workplace incivility* sebagai konstruksi yang signifikan dalam acuan di lingkup manajemen. Untuk lebih memahami reaksi pengaruh karyawan terhadap adanya sikap ketidaksopanan, perusahaan berfokus pada peran pekerjaan tuntutan dan sumber daya. Dalam penelitian sebelumnya mengandalkan pada integrasi untuk perlindungan sumber daya yang ada di perusahaan. Bahwa adanya *workplace incivility* di perusahaan yang menjadikan para karyawan mengalami *turnover intention* yang sangat tinggi serta berpengaruh positif dan signifikan (Rahim & Cosby, 2016).

Salah satu kekurangan yang belum di sadari oleh perusahaan tentang *workplace incivility* adalah banyak dari penelitian sebelumnya telah menggunakan ukuran laporan diri tentang ketidaksopanan dan ukuran-ukuran kriteria penilaian, seperti: kepuasan kerja, keinginan berpindah, dan loyalitas organisasi. Studi empiris masa lalu telah menetapkan bahwa menghadapi segala jenis ketidakadilan atau perilaku tidak sopan di tempat kerja akan berpengaruh terhadap kesehatan mental orang yang secara keseluruhan mengalami *down*. Dalam beberapa tahun terakhir, para manajer melakukan penelitian di seluruh dunia yang menyimpulkan adanya keprihatinan tentang meningkatnya perilaku

workplace incivility yang dapat menimbulkan kerusakan parah di sebuah organisasi serta karyawan akan mengalami *burnout* secara fisik maupun emosional sehingga akan menimbulkan efek *turnover intention* yang dirasakan karyawan (Laschinger et al., 2013).

Dengan dasar niat ambigu di balik perilaku tidak mencerminkan rasa hormat di tempat kerja dapat muncul dari ketidaktahuan, pengawasan, atau kepribadian karyawan yang dituduh atas dasar tingkah laku yang kurang menghormati sesama rekan kerja. Terlepas dari alasan perilaku tersebut, ambiguitas menyebabkan korban mengalami *job burnout* dan hasil akhir dari efek itu disimpulkan bahwa ada intensitas yang rendah dengan perilaku tidak etis sesama rekan kerja sehingga sesama rekan kerja terasa tidak nyaman untuk bekerja sehingga ada pemikiran untuk memutuskan *turnover intention* (Maqsood Ahmad Sandhu, Ahm Shamsuzzoha, 2018).

Hasil penelitian terdahulu studi yang ada yang menggunakan ukuran laporan diri tentang *workplace incivility* dan variabel kriteria diabaikan untuk menyelidiki hubungan antara konstruksi ini dan kinerja pekerjaan. Itu adalah karena sulitnya mengumpulkan data tentang kinerja dari sumber terpisah yang umumnya pengawas. Dua penelitian melaporkan korelasi negatif antara *workplace incivility* dan prestasi kerja. Menemukan bahwa tempat kerja ketidaksopanan menyebabkan kinerja pekerjaan berkurang (Porath et al., 2015).

Workplace incivility bukanlah fenomena langka. Penelitian telah menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah mengalami atau menyaksikan *workplace incivility*. Industri perhotelan tidak terkecuali dengan fenomena ini, dan studi tentang *workplace incivility* telah dilakukan di industri tersebut (Han et al., 2016). *Workpalce ncivility* dapat dibagi menjadi rekan kerja ketidaksopanan dan ketidaksopanan pelanggan. Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa ketidaksopanan rekan kerja dapat memicu *job burnout* dan *turnover intention* yang dialami oleh karyawan perusahaan tersebut, yang merupakan kebalikan dari keterlibatan kerja. Karyawan yang mengalami *job burnout* tidak akan terlibat dalam pekerjaan mereka dan penelitian telah mengkonfirmasi bahwa *workplace incivility* rekan kerja menurunkan prestasi kerja karyawan. *Workplace incivility* rekan kerja berpotensi mengarah pada tuntutan dan tekanan yang bertahan lama dan berbahaya. *Workplace incivility* rekan kerja dapat mengurangi keterlibatan kerja dan menghambat kinerja pekerjaan serta dapat mengakibatkan tingginya *turnover intention* (Wang & Chen, 2020).

Perbuatan tidak beradab atau *workplace incivility* mengakibatkan efek berbahaya bagi korban ketika dimintai keterangan adanya sikap yang menyimpang dengan diikuti klarifikasi, permintaan maaf, atau dukungan. Dengan adanya kesulitan korban dalam memahami niat pelaku untuk menjatuhkan, keragu-raguan tentang melakukan tindakan, dan ketidakpastian tentang apa yang menjadikan efek berkelanjutan. Dengan

menggunakan teknik wawancara pengembangan dan manajemen pribadi dapat mengembalikan organisasi untuk memberikan motivasi sumber daya yang di alami para korban *workplace incivility*, dan Akibatnya, adanya *job burnout* yang berlebihan dapat menyebabkan korban untuk menjadi terkuras secara psikologis dan emosional (Loh & Loi, 2018). Studi lainnya telah menafsirkan *workplace incivility* sebagai penyebab penipisan sumber daya berdasarkan perasaan yang dialami oleh karyawan yang meimbulkan *turnover intention* di perusahaan saat bekerja. Salah satu cara untuk mengurangi penipisan sumber daya adalah dengan meningkatkan sumber daya lainnya seperti kecerdasan emosional dan dukungan organisasi (Cho et al., 2016). Dengan penelitian bertujuan untuk membuat lima kontribusi berikut. menyebutkan bahwa *job burnout* merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stres pekerjaan yang tidak terlepas dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian yang menurun. Dengan demikian, orang-orang yang *job burnout* mengalami kelelahan secara emosional, fisik, dan spiritual (Bakker & Demerouti, 2017).

Dalam penelitian terdahulu melaporkan adanya kesenjangan atau tidak signifikan tindakan *workplace incivility* terhadap *turnover intentions* di perusahaan bahwa karyawan yang bekerja di perusahaan AS yang menerapkan budaya kehormatan sangat banyak daripada karyawan yang bekerja di non budaya yang dihormatinya. Temuan lain bahwa faktor wilayah di AS sangat mempengaruhi adanya *workplace incivility* dan

turnover intention terutama yang tidak terpengaruhi di wilayah AS bagian utara yang menganut non budaya karyawan di perusahaan (Kelley, 2007). Penelitian lain juga mendapati efek yang tidak signifikan dengan *workplace incivility* yang dapat mengakibatkan *turnover intention* sebab adanya pihak perusahaan ditempat yang bekerja mendapatkan kesejahteraan psikologis yang tinggi sehingga rentan terjadinya *workplace incivility* serta niat untuk karyawan melakukan *turnover intention* sangat rendah (Yuniasanti et al., 2019).

Melaporkan 96–99% dari responden survei mengalami atau pernah menyaksikan *workplace incivility*. Dan ada data menemukan bahwa 71% responden survei melaporkan mengalami perilaku yang tidak beradab selama lima tahun terakhir. Studi lain menunjukkan bahwa 71% dari pegawai pengadilan, 75% pegawai universitas, 79% pegawai penegak hukum, dan 85% perawat mengalami *workplace incivility* (Lewis & Malecha, 2011). Fenomena yang terjadi pada karyawan diperusahaan PT Parkland World Jepara terjadi sikap *workplace incivility* meliputi mendapati kata-kata kasar pada saat bekerja maka dari itu berkeinginan *turnover intention* tempat kerja dari pekerjaannya untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih dari dari sebelumnya.

Di dalam penelitian ini terdapat nilai tambah untuk mengembangkan pikiran seorang manajemen yaitu mengembangkan dan menguji struktur model persamaan *workplace incivility*, kinerja kerja, *job burnout*, dan mempunyai *turnover intention* dari pekerjaan. Maka untuk

mengatasi masalah ini saya mengumpulkan data di sebuah perusahaan dengan membagikan kuisisioner kepada karyawan perusahaan guna memberikan informasi masalah-masalah yang dialami oleh karyawan di perusahaan. Dengan adanya *job burnout* yang dirasakan oleh karyawan maka akan mengakibatkan kinerja yang dimiliki oleh karyawan menurun dengan didasari adanya *workplace incivility* di tempat kerja.

Berdasarkan fenomena dan hasil riset yang masih ada persamaan atau perbedaan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *Pengaruh Workplace Incivility terhadap Turnover intention dengan mediasi Job Burnout studi pada PT Parkland World Indonesia Jepara* dengan atas dasar mempertahankan persepsi karyawan tentang dukungan yang diberikan oleh perusahaan mereka dan emosional individu mereka kecerdasan dapat memainkan peran penting dalam mengurangi dampak *workplace incivility* kelelahan emosional serta adanya *turnover intention* tempat kerja. Penelitian ini merupakan replikasi dari peneliti (Rahim & Cosby, 2016).

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *workplace incivility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*?
2. Apakah *workplace incivility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout*?

3. Apakah *job burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*?
4. Apakah *job burnout* mediasi pengaruh *workplace incivility* terhadap *turnover intention*?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh positif dan signifikan terhadap *workplace incivility* terhadap *turnover intention*
2. Menganalisis pengaruh positif dan signifikan terhadap *workplace incivility* terhadap *job burnout*
3. Menganalisis pengaruh positif dan signifikan pengaruh *job burnout* terhadap *Turnover Intention*
4. Adanya mediasi antara *job burnout* pada pengaruh *workplace incivility* terhadap *turnover intention*

D. Manfaat penelitian

1. Bagi penulis
Dapat menambah keilmuan serta pengalaman dibidang manajemen sumber daya manusia tentang *workplace incivility*, *turnover intention*, dan *job burnout*
2. Bagi pembaca
Untuk mengetahui tentang adanya *workplace incivility*, *turnover intention*, dan *job burnout* disebuah perusahaan
3. Bagi akademis

Untuk bahan pertimbangan dan menjadikan bahan rujukan pada saat melakukan penelitian yang berhubungan dengan *workplace incivility*, *turnover intention*, dan *job burnout*.