

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Suatu perusahaan didirikan karena adanya cita-cita yang ingin dicapai. Pada dasarnya setiap perusahaan ingin berkembang dan menghasilkan laba. Untuk mencapai tujuan tersebut sebuah perusahaan memerlukan sumber daya manusia sebagai faktor penting bagi perusahaan. Sumber daya manusia merupakan bagian dari perusahaan yang bertugas untuk mengelola, menggerakkan dan mengatur seluruh kegiatan yang ada di dalam perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia sebuah perusahaan tidak akan pernah mencapai cita-citanya. Cita-cita perusahaan dapat tercapai jika perusahaan mampu memperhatikan dan memelihara para pekerjanya dengan baik. Namun fenomena yang sering terjadi adalah disaat perusahaan sudah berjalan dengan baik terdapat kendala yang bisa saja terjadi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu kendala yang sering dihadapi perusahaan yaitu keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) yang nantinya dapat berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (*turnover*).

*Turnover intention* merupakan suatu persoalan klasik yang sering terjadi hampir di seluruh perusahaan atau organisasi. Pada dasarnya tidak ada seorang pekerja yang ingin berganti-ganti pekerjaan jika pekerjaan tersebut mampu memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Apabila pekerjaan

yang dijalani sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan lingkungan pekerjaan yang positif tentu saja akan membuat nyaman dalam menjalankan tugas-tugas yang ada. Namun, apabila kondisi yang sebenarnya berbanding terbalik, maka kemungkinan seorang pekerja memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya akan meningkat (Panjaitan *et al.*, 2021). Perilaku tersebut biasanya berawal dari sebuah keresahan selama bekerja di suatu perusahaan dan merasa sudah tidak memiliki motivasi yang lebih untuk terus tetap bertahan di perusahaan tersebut akibat pekerjaan yang kurang sesuai dengan harapan, ditambah dengan iming-iming pekerjaan yang lebih baik dan gaji yang menarik di perusahaan lain mengakibatkan *turnover intention* meningkat. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Ratih Prameswari Wulan Asih (2021), Sudja'i dan Ernawati (2021) yang menyebutkan bahwa karyawan yang berkeinginan untuk melakukan *turnover* dikarenakan merasa tidak puas serta melihat kesempatan berkarir pada perusahaan lainnya.

Persoalan tersebut harus diminimalisir oleh perusahaan karena kepergian karyawan yang memiliki kinerja tinggi dapat berdampak merugikan pada organisasi itu sendiri (Infante dan Mardikaningsih, 2022). Menurut Salimah (2021), serta Efitriana dan Liana (2022) *turnover intention* adalah salah satu perilaku pekerja yang perlu dikaji lebih dalam karena hal ini berhubungan dengan sumber daya manusia yang mana dapat menentukan masa depan dan kualitas dari sebuah perusahaan. Jika di suatu perusahaan terdapat banyak karyawan yang memiliki *turnover intention*

maka hal tersebut dapat menunjukkan bahwa perusahaan tersebut tidak berjalan dengan baik dan dapat menurunkan tingkat produktifitas sehingga merugikan perusahaan yang pada akhirnya perusahaan tersebut dapat kehilangan karyawan yang berpengalaman dan perlu melatih kembali karyawan penggantinya.

*Turnover intention* dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi seorang karyawan memiliki *turnover intention* adalah stres kerja (*job stress*). Stres kerja adalah suatu ketegangan yang dirasakan seorang pekerja yang terjadi akibat adanya sebuah kondisi yang dapat mempengaruhi dirinya. Pekerja yang gagal atau tidak bisa menyesuaikan dirinya dengan keadaan yang ada saat bekerja maka akan menyebabkan terjadinya stres di tempat kerja. Kondisi-kondisi tersebut dapat muncul dari diri sendiri atau dari lingkungan luar pekerja tersebut. Dengan kata lain, stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan yang muncul karena beban pekerjaan yang tidak dapat dipenuhi oleh pekerja tersebut dan tidak dapat memenuhi tuntutan atas pekerjaan yang diterima (Rivaldo *et al.*, 2021). Hal serupa dikemukakan oleh Sari *et al.* (2022). Menurut definisi *World Health Organization* (WHO) stres kerja merupakan respon seorang pekerja pada saat tuntutan dan tekanan pekerjaan yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang bisa ditangani (Ardiyany Ilyas *et al.*, 2020).

Sampai saat ini stres kerja masih menjadi permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pekerja di berbagai sektor industri. Untuk dapat mencapai

cita-cita perusahaan tentu tidak terlepas dari peran dan andil karyawan yang menjadi penggerak sebuah perusahaan, maka dari itu peran pimpinan perusahaan harus memahami kondisi para karyawannya. Apabila terdapat karyawan yang memiliki masalah yang dapat menghambat pekerjaan maka secepatnya pimpinan harus mengurangi dan menyelesaikan masalah karyawan tersebut, terutama mengenai stres kerja yang semestinya harus dikelola dengan baik supaya tidak menghambat jalannya kinerja sebuah perusahaan. Tidak hanya itu, stres kerja juga dapat menyebabkan menurunnya tingkat produktivitas dalam bekerja seperti performa kerja yang menurun, sering melakukan absensi, menurunnya moral kerja, dan meningkatnya *turnover* sehingga menyebabkan meningkatnya biaya kompensasi yang dapat merugikan perusahaan (Singal *et al.*, 2021). Maka dari itu penanganan stres kerja harus dilakukan dengan baik serta dilakukan dengan cepat dan tanggap oleh pimpinan perusahaan karena hal tersebut dapat berdampak pada kinerja perusahaan (Kurniawan *et al.*, 2022).

Dari pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi seorang karyawan memiliki keinginan untuk berpindah pekerjaan ke perusahaan yang lain. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Sriathi (2019) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Dalam kasus ini tingkat stres kerja sebagian besar disebabkan oleh pekerjaan yang diberikan bersifat khusus dan juga adanya tekanan dalam waktu penyelesaian pekerjaan sehingga mengakibatkan

karyawan berkeinginan untuk berpindah perusahaan atau mencari pekerjaan ditempat lain. Namun terdapat kontradiksi atau kesenjangan penelitian dengan penelitian yang dilakukan oleh Lompoliu *et al* (2020) yang menyatakan bahwa stres kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut tidak memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan atau berpindah perusahaan walaupun merasakan stres kerja.

Selain stres kerja atau *job stress*, faktor yang dapat mempengaruhi seseorang memiliki *turnover intention* adalah *work overload* atau bekerja secara berlebihan. Bekerja secara berlebihan disini yaitu pekerja dituntut untuk bekerja dengan beban pekerjaan dan tuntutan yang berlebih daripada yang diharapkan. Hal tersebut sejalan dengan apa yang telah dikemukakan oleh Purnamasari dan Wijonarko (2022) dan Andini (2022) yang menyatakan bahwa bekerja secara berlebih atau *work overload* adalah kondisi dimana seseorang memiliki pekerjaan berlebihan yang harus diselesaikan di bawah tekanan jadwal tenggat waktu yang sangat ketat. Dalam pengertian lain bekerja secara berlebih atau *work overload* juga dapat diartikan sebagai bekerja dengan tuntutan dan beban kerja berlebih yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan pekerja.

Situasi dan kondisi kerja yang positif dapat membentuk hubungan antar karyawan ataupun hubungan karyawan dengan atasan yang akan berpengaruh terhadap kinerja seorang pekerja (Gibran dan Suryani, 2019).

Menurut Nahrisah *et al* (2021) dukungan yang positif baik dari pimpinan dan karyawan lainnya akan menciptakan kondisi lingkungan pekerjaan yang kondusif yang tentu saja akan mempengaruhi tingkat kinerja perusahaan. Perilaku dukungan pimpinan yang dimaksud adalah dukungan penugasan dan dukungan relasi antara atasan dan bawahan. Dukungan penugasan melibatkan beberapa hal untuk memastikan kecukupan antara sumber daya yang ada dengan tugas yang akan diberikan, sedangkan dukungan relasi adalah pimpinan harus fokus dalam memperhatikan tingkat sosial dan emosional yang dibutuhkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini tentu saja akan berbanding terbalik jika pimpinan dan karyawan tidak memiliki dukungan yang positif. Ketika perusahaan melakukan efisiensi pekerjaan, karyawan akan diberikan tugas yang lebih banyak, ternyata banyak dari karyawan tersebut merasa kewalahan atas banyaknya pekerjaan yang diterima dan menyebabkan karyawan tersebut memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*) atau bahkan memutuskan keluar dari perusahaan (*turnover*). Tentu saja hal tersebut dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan.

Dampak negatif lain dari adanya stres kerja dan *work overload* yang dapat menimbulkan *turnover intention* adalah *burnout*. Karyawan yang menerima pekerjaan secara berlebih yang tidak sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan akan mengalami stres kerja, jika hal ini terus-menerus terjadi akan mengakibatkan karyawan tersebut mengalami *burnout* yang nantinya akan menambah potensi seorang karyawan memiliki *turnover*

*intention*. Menurut Ramdani (2019) *burnout* biasanya didefinisikan sebagai tanggapan berkepanjangan terhadap stressor emosional dan interpersonal kronis, yang ditandai dengan munculnya kelelahan emosional, depersonalisasi dan pencapaian sosial yang menurun. Dengan kata lain *burnout* merupakan keadaan emosional saat seseorang merasakan kelelahan dan merasa jenuh baik secara mental maupun fisik yang terjadi akibat dari tuntutan pekerjaan yang meningkat (Fanani *et al.*, 2020). Tentu saja apabila seorang karyawan yang bekerja di bawah tekanan dan tuntutan pekerjaan yang tinggi akan mengalami stres dan berakibat kelelahan serta merasa jenuh atas pekerjaan yang diterimanya, kemudian akan muncul keinginan untuk keluar dari perusahaan atau beralih pekerjaan. Apabila hal ini dibiarkan tentu saja akan berdampak pada produktivitas karyawan dan menimbulkan kerugian pada perusahaan.

Hal serupa dikemukakan oleh Asepta dan Pramitasari (2022) yang menyebutkan bahwa apabila seorang pekerja tidak mampu mengelola stres kerja dan *burnout* dengan baik, maka perusahaan terjadi peningkatan *turnover intention* karyawan yang mengakibatkan menurunnya tingkat produktivitas perusahaan dan mengalami kerugian. Munculnya fenomena *burnout* merupakan indikator adanya persoalan yang mendasar di dalam sebuah organisasi seperti yang telah dijelaskan oleh Gao *et al* (2020) bahwa *burnout* sangat merugikan bagi organisasi karena dampaknya tidak hanya mengarah pada biaya tingkat *turnover* yang lebih tinggi tetapi juga menurunkan produktivitas kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah diterangkan diatas, peneliti mengambil tema untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Job Stress* dan *Work Overload* terhadap *Turnover Intention* dengan *Burnout* sebagai Variabel *Intervening*”**. Berdasarkan beberapa jurnal yang didapat sebagai referensi peneliti yang memberikan landasan mengenai akhir dari penentuan judul penelitian.

Pada penelitian ini peneliti akan meneliti pada sebuah lembaga yaitu Lembaga Pelaksana Program Keluarga Harapan yang merupakan salah satu program dari pemerintah tepatnya dalam naungan Kementerian Sosial Republik Indonesia yaitu berupa program untuk mengurangi angka dan memutus rantai kemiskinan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta mengubah perilaku yang kurang mendukung peningkatan kesejahteraan dari kelompok paling miskin.

Lembaga ini mempekerjakan sekelompok orang yang disebut Pendamping untuk dapat terjun langsung ke desa-desa yang ada di seluruh Indonesia tanpa terkecuali juga di desa-desa yang ada di Kabupaten Pematang. Pada saat melaksanakan pekerjaannya para Pendamping dituntut untuk sigap dalam membina, teliti dan bijaksana dalam mensurvei dan mendata, serta sabar dalam melayani setiap orang yang menerima bantuan PKH. Selain terjun langsung ke desa-desa, para pendamping PKH juga sering sekali membawa pekerjaannya sampai ke rumah sehingga tidak ada waktu luang dan bisa saja sewaktu-waktu ada panggilan atau pekerjaan yang harus dikerjakan.

Dengan beban kerja dan tanggungjawab sebesar itu peneliti ingin mengetahui seberapa tinggi tingkat *job stress* dan *work overload* pada pendamping PKH. Peneliti juga ingin mengetahui apakah dengan *job stress* dan *work overload* yang dialami para pendamping PKH mereka akan mengalami *burnout* dalam bekerja sehingga memungkinkan para pendamping PKH akan memiliki *turnover intention*.

Penelitian mengenai *job stress*, *work overload*, *burnout* dan *turnover intention* relevan dilakukan di setiap organisasi tanpa terkecuali organisasi non-profit seperti PKH. Penelitian ini didukung hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Rofik (2021) yang meneliti tentang *turnover intention* pada organisasi non-profit berupa madrasah aliyah, penelitian yang dilakukan oleh Khabib (2023) yang meneliti *job stress* pada organisasi yang bergerak dalam bidang kontrol sosial untuk transparansi proses-proses penganggaran negara, penelitian yang dilakukan oleh Syafitri *et al* (2020) yang meneliti *work overload* pada BPJS Ketenagakerjaan, dan penelitian yang dilakukan oleh Badri (2017) yang meneliti tentang *burnout* pada pustakawan Universitas Indonesia.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah *job stress* dapat berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
2. Apakah *work overload* dapat berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
3. Apakah *burnout* dapat berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?

4. Apakah *job stress* dapat berpengaruh positif terhadap *burnout*?
5. Apakah *work overload* dapat berpengaruh positif terhadap *burnout*?
6. Apakah *burnout* dapat memediasi antara *job stress* dengan *turnover intention*?
7. Apakah *burnout* dapat memediasi antara *work overload* dengan *turnover intention*?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Menguji pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention*.
2. Menguji pengaruh *work overload* terhadap *turnover intention*.
3. Menguji pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention*.
4. Menguji pengaruh *job stress* terhadap *burnout*.
5. Menguji pengaruh *work overload* terhadap *burnout*.
6. Menguji pengaruh *burnout* sebagai variabel *intervening* antara *job stress* dengan *turnover intention*.
7. Menguji pengaruh *burnout* sebagai variabel *intervening* antara *work overload* dengan *turnover intention*.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi objek yang diteliti, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan pada objek yang diteliti sehingga dapat memahami akibat dari *job stress* dan *work overload*

2. Bagi pembaca, penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan mengenai *job stress* dan *work overload* terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai *intervening*.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian berikutnya dan memberikan informasi kepada pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.
4. Untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya *job stress* dan *work overload* terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai *intervenig*.