

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era persaingan bisnis yang cepat ini, kesadaran perusahaan tentang pentingnya sumber daya manusia semakin meningkat. Sumber daya manusia diakui sebagai salah satu sumber daya yang sangat berharga (Susilo & Satrya, 2019). Sumber daya manusia membawa pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang diperlukan untuk menciptakan, mengembangkan, dan mengimplementasikan ide-ide baru yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas dalam proses bisnis. Untuk mencapai visi dan misi perusahaan, penting bagi perusahaan untuk memiliki kemampuan dalam mengelola sumber daya manusia dengan efektif.

Aprizal et al. (2020) menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi maupun perusahaan. Apabila di dalam organisasi sudah memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam melimpah. Namun, tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik dan maksimal. Sumber daya yang baik tidak lepas dari adanya dukungan organisasi yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada karyawannya. Karyawan adalah bagian dari sumber daya manusia dan mengacu secara khusus pada individu-individu yang dipekerjakan secara resmi

oleh perusahaan. Namun, tak jarang karyawan secara sukarela ingin mengundurkan (*Turnover intention*) diri karena beberapa alasan.

Turnover intention, merupakan salah satu fenomena yang sering dihadapi oleh perusahaan saat ini. Berdasarkan data yang peneliti temukan dari perusahaan PT. Katingan Indah Utama Makin Group menunjukkan bahwa tingkat *turnover* yang dialami perusahaan mencapai 18,2% pada tahun 2019. Tingkat *turnover* di atas 10% tentu saja berbahaya dan perlu mendapat perhatian (Sanjeev, 2017). Dalam hal ini perusahaan perlu sesegera mungkin mengidentifikasi penyebab dari keinginan untuk keluar dari perusahaan (*Turnover intention*).

Turnover intention mengacu pada niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka saat ini atau perusahaan mereka (Lazzari *et al.*, 2021). Ini menunjukkan bagaimana karyawan berpikir dan merasa tentang apakah mereka akan tetap di sini atau mencari pekerjaan ditempat lain. Ciri-ciri *turnover intention* adalah karyawan mulai merasa malas, menyebabkan lebih banyak absensi, atau mulai merasa bahwa pekerjaannya bukan lagi tanggung jawabnya, dan menyebabkan pelanggan (Kusumawati, Sofiah, & Prasetyo, 2021). Selain itu, karyawan mulai berani menentang kebijakan perusahaan seperti upah dan gaji, promosi jabatan, dan aturan lain (Kusumawati, Sofiah, & Prasetyo, 2021).

Turnover intention dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya *workplace incivility*, *job burnout* dan *work engagement* (Setyadi *et al.*, 2021). *Workplace incivility* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan

perilaku tidak sopan atau kurang terhormat yang terjadi di tempat kerja. Jenis perilaku ini meliputi komentar kasar, perlakuan merendahkan, kurang menghargai, atau tindakan tidak mempertimbangkan terhadap rekan kerja. Tamunomiebi dan Ukwuije (2021) menyatakan bahwa *workplace incivility* digambarkan sebagai perilaku menyimpang dengan maksud yang tidak jelas untuk menyakiti karyawan. Ini adalah perilaku tidak sopan yang secara khas kasar dan tidak sopan, yang menunjukkan kurangnya rasa hormat terhadap orang lain.

Workplace incivility yang dibiarkan akan menimbulkan keresahan dan ketidaknyamanan karyawan lain, khususnya mereka yang menerima perilaku negatif tersebut. Bentuk perilaku negatif yang tidak diharapkan terjadi ditempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan salah satunya adalah *workplace incivility*. *Workplace Incivility* adalah bentuk perilaku menyimpang yang dilakukan oleh karyawan terhadap karyawan lain menyebabkan karyawan terjerumus ke dalam perilaku yang sifatnya merusak (Irum *et al.*, 2020). *Workplace incivility* dapat dikategorikan sebagai perilaku menyimpang yang dapat meningkatkan emosional karyawan menjadi ke arah negatif (Irum *et al.*, 2020). Perilaku *workplace incivility* terjadi ketika seorang karyawan merendahkan atau meremehkan rekan dan terjadi perbuatan menghina, bertindak kasar dan pengabaian pendapat. Perilaku menyimpang tersebut membuat karyawan yang merasakannya terganggu dan akibatnya tidak dapat menyelesaikan tugas dengan maksimal sebab terdapat tekanan yang diterimanya. *Workplace Incivility* yang dialami oleh karyawan terkait dengan

pekerjaannya sehingga karyawan mendapatkan hasil yang buruk dalam pekerjaannya (Namin et al 2022).

Jika *workplace incivility* tidak diawasi dan dikendalikan, bukan tidak mungkin akan terjadinya *turnover intention* di kalangan karyawan yang menerima atau merasakan sikap dan perilaku negatif tersebut (Wang & Chen, 2020). Penelitian Chasanah dan Saputra (2021); Rocky dan Setiawan (2019); Khairunisa dan Muafi (2022) membuktikan bahwa adanya *workplace incivility* yang dirasakan atau diterima seorang karyawan akan memunculkan niat untuk keluar.

Faktor lain yang perlu juga mendapatkan perhatian dari perusahaan karena menjadi salah satu penyebab terjadinya *turnover intention* adalah *job burnout* atau suatu keadaan dimana karyawan mengalami kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan karyawan tersebut merasa tidak dihargai dalam melaksanakan pekerjaannya (Lestari & Diana, 2021). Menurut Zeng *et al.* (2020) *burnout* adalah beban emosional yang dirasakan oleh karyawan karena adanya beberapa kendala yang mengganggu pikirannya. Salah satu hal yang menuju timbulnya *job burnout* adalah kelelahan fisik karena pekerjaan dan beberapa tugas yang tidak kunjung selesai bahkan adanya tambahan pekerjaan dari pimpinan sehingga pikiran mulai terganggu.

Ketika karyawan mengalami *job burnout*, maka tidak mustahil akan muncul keinginan untuk keluar (*turnover intention*). Aseptia & Pramitasari (2022); Rocky dan Setiawan (2019); Farida *et al.* (2023); Sundari & Meria (2019) membuktikan hal tersebut. Semakin tinggi *job burnout* seseorang maka

kecenderungan untuk keluar dari pekerjaan/perusahaan akan semakin tinggi. Namun demikian, pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* masih perlu dikaji karena adanya gap riset. Lestari dan Diana (2023) membuktikan bahwa *job burnout* berpengaruh secara signifikan positif terhadap *turnover intention*, berbeda hasilnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Oley *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa *job burnout* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Adanya *workplace incivility* yang dirasakan karyawan serta *job burnout* yang dialaminya, maka kondisi tersebut juga akan menurunkan *work engagement* (Wood *et al.*, 2020). Konsep *work engagement* ini mencakup perasaan positif seperti kegembiraan, antusiasme, dan keterlibatan emosional dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan (Lestari & Diana, 2021). Dengan demikian berdasarkan paparan di atas, *workplace incivility* dan *job burnout* yang dialami karyawan di tempat kerja dapat menyebabkan dua hal, yaitu meningkatnya *turnover intention* dan menurunnya *work engagement*.

Hal menarik yang peneliti temukan dalam literatur adalah, *work engagement* juga menjadi faktor yang mempengaruhi *turnover intention*. Ketika seseorang merasa terikat dengan pekerjaan dan perusahaan, maka keinginan untuk keluar dari pekerjaan atau perusahaan akan rendah. Hal ini secara empiris telah dibuktikan oleh beberapa peneliti, diantaranya adalah Zhang *et al.* (2020); Zhang *et al.* (2019); Sun *et al.* (2021) menunjukkan bahwa *work engagement* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya *work engagement* (keterlibatan kerja) diyakini mampu menjadi

perantara atau berperan sebagai variabel mediator pada pengaruh *workplace incivility* dan *job burnout* terhadap *turnover intention* (Wood *et al.*, 2020).

Berdasarkan uraian di atas dan adanya *research gap* dari hasil penelitian terdahulu yang dipaparkan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Workplace Incivility* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* dengan *Work Engagement* Sebagai Mediator”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *workplace incivility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan?
2. Apakah *job burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover Intention* karyawan?
3. Apakah *work engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan?
4. Apakah *workplace incivility* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *work engagement* karyawan?
5. Apakah *job burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *work engagement* karyawan?
6. Apakah *workplace incivility* berpengaruh terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *work engagement* karyawan?
7. Apakah *job burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *work engagement* karyawan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workplace incivility* terhadap *turnover intention* karyawan
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* karyawan
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work engagement* terhadap *turnover intention* karyawan
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workplace incivility* terhadap *work engagement* karyawan
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job burnout* terhadap *work engagement* karyawan
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workplace incivility* terhadap *turnover intention* melalui *work engagement* karyawan
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* melalui *work engagement* karyawan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat dalam memperluas wawasan mengenai dunia kerja dan mempelajari pengaruh *workplace incivility* dan *job burnout* terhadap *turnover intention* dengan *work engagement* sebagai mediator. Hal ini sangat bermanfaat bagi peneliti ketika memasuki dunia

kerja, karena dalam menjalani pekerjaan harus mampu menghadapi tantangan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dapat berguna bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *workplace incivility* dan *job burnout* terhadap *turnover intention* dengan *work engagement* sebagai mediator sebagai bahan evaluasi kedepannya.