

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, sumber daya manusia (SDM) memegang peranan kunci bagi keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan (Apriliana & Nawangsari, 2021). Perusahaan akan cepat berkembang dan mampu menjalankan program rencananya dengan lancar jika memiliki sumber daya manusia yang baik. Pekerja yang berkualitas dan termotivasi dapat memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan dan pertumbuhan organisasi (Engidaw, 2021). Salah satu tantangan utama yang dihadapi dalam pengelolaan SDM adalah *turnover intention* atau keinginan individu untuk meninggalkan pekerjaannya sekarang (Hariani & Issalillah, 2022).

*Turnover intention* adalah sebuah keinginan yang muncul dalam diri individu untuk mengundurkan diri dari pekerjaan yang didasari oleh beberapa alasan guna mendapatkan masa depan yang lebih baik (Karomah, 2020). Pada umumnya, alasan dibalik munculnya keinginan untuk berpindah kerja adalah kebutuhan yang tidak terpenuhi (Maulidah et al., 2022). Hal ini patut menjadi perhatian yang serius apabila angka *turnover intention* sangat tinggi dan mengganggu stabilitas perusahaan (Lua & Kristianingsih, 2023).

Ketidakstabilan ini tentu akan memberikan dampak buruk kepada pekerja serta perusahaan (Suwondo & Tandiyono, 2023).

*Turnover intention* dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor baik dari dalam maupun luar lingkungan kerja. Kondisi perusahaan yang dapat dipersepsikan negatif juga perlu menjadi perhatian. Hal ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang negatif dan membuat pekerja tidak nyaman (Maulidah et al., 2022). Organisasi perlu meminimalisasi faktor tersebut guna menekan angka *turnover intention*. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi turnover intention antara lain *workplace incivility* (Kanitha & Naik, 2021; Khairunisa & Muafi, 2022), *workplace violence* (Cakal et al., 2021; Olabisi et al., 2022), dan *organizational justice* (Hussain & Khan, 2019; Rita & Widodo, 2021).

*Workplace incivility* adalah sebuah perilaku yang meliputi tindakan kasar atau tidak sopan tanpa memperhatikan orang lain dan melanggar norma-norma untuk menghormati dalam beinteraksi sosial yang melibatkan norma-norma di tempat kerja (Immanuel & Sandiasih, 2024). *Workplace incivility* menimbulkan ketegangan dan ketidaknyamanan bagi pekerja dalam lingkungan kerjanya. Perilaku tidak sopan di tempat kerja biasanya dianggap sebagai pelanggaran ringan, namun dampak dari perilaku ini tidak boleh diremehkan. Tinjauan terhadap literatur yang relevan menunjukkan bahwa ketidaksopanan di tempat kerja mengakibatkan penarikan diri dari pekerjaan dan tekanan psikologis. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aman-Ullah et al. (2023); Setyadi et al. (2021); Namin et al. (2022);

Aini & Mansyur (2024); Tricahyadinata et al. (2020); Mehmood et al. (2023) menyatakan bahwa *workplace incivility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Ketidaksopanan rentan dialami oleh pekerja yang berinteraksi secara rutin dengan pelanggan (Torres et al., 2017). Perilaku yang tidak sopan dapat berkembang menjadi perilaku yang lebih serius dan berbahaya jika dibiarkan tanpa penanganan yang tepat (Holm et al., 2022).

Aspek lain yang dapat menyebabkan *turnover intention* adalah *workplace violence*. Kekerasan di tempat kerja adalah masalah serius yang dapat menimbulkan konsekuensi negatif bagi pekerja dan organisasi (Bhattacharjee, 2021). WHO menggambarkan *workplace violence* sebagai penggunaan kekuatan fisik atau kekuasaan yang disengaja, diancam atau nyata, terhadap diri sendiri, orang lain, atau diri sendiri, orang lain, atau terhadap kelompok atau komunitas, yang mengakibatkan cedera, kematian, kerugian psikologis, keterbelakangan, atau perampasan (Krug et al., 2002).

Akibatnya, banyak pekerja yang meninggalkan atau mencoba meninggalkan pekerjaan mereka sebelum menyelesaikan masa kerja mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Saadaw et al. (2022); Yeh et al. (2020); Chen et al. (2022); Duan et al. (2019); Li et al. (2019); Bhattacharjee (2021); Mento et al. (2020) menyatakan bahwa *workplace violence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. *Workplace incivility* dan *workplace violence* adalah masalah serius yang dapat merusak lingkungan kerja karena dapat menyebabkan suasana kerja yang tidak

nyaman. Selain dampak negatif dari *workplace incivility* dan *violence*, keadilan organisasi yang baik dapat menjadi faktor penting dalam menurunkan *turnover intention* pada pekerja.

*Organizational justice* atau keadilan organisasi adalah persepsi tentang perlakuan adil di tempat kerja. Aspek ini menunjukkan bagaimana individu berpikir tentang pemimpin dan pembuat keputusan di tempat kerja memperlakukan mereka dengan adil. *Organizational justice* adalah faktor penentu penting yang akan bertanggung jawab atas keputusan individu dalam melanjutkan atau keluar dari tempat kerja. Keadilan organisasi patut diperhatikan karena dapat menciptakan dan memperkuat pola pikir yang disebutkan di atas atau memberikan latar belakang untuk pengembangannya (Tourani et al., 2016). Perusahaan yang mampu memberikan keadilan akan menjadikan pekerja lebih terikat dengan perusahaan (Pamungkas & Sulistyono, 2020).

Seseorang yang merasa bahwa mereka tidak diperlakukan dengan adil akan mencari peluang kerja lain yang lebih menjanjikan keadilan dan lingkungan kerja yang lebih sehat serta mendukung kesejahteraan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono et al. (2021); Pamungkas & Sulistyono (2020); Khanam et al. (2024); Ekmekcioglu & Aydogan (2019) menyatakan bahwa *organizational justice* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yang et al. (2022) meneliti tentang dampak dari kekerasan di tempat kerja terhadap niat berpindah kerja di kalangan tenaga kesehatan Tiongkok. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seorang individu yang mengalami *workplace violence* akan meningkatkan kemungkinan munculnya keinginan untuk pindah bekerja. Hasil yang sama juga diberikan oleh penelitian dari Yeh et al. (2020) pada perawat di Rumah Sakit Pendidikan Taiwan menunjukkan adanya pengaruh positif antara *workplace violence* dan *turnover intention*.

Namun, terdapat perbedaan hasil dari penelitian Aman-Ullah et al. (2023) yang dilakukan pada dokter unit gawat darurat di Pakistan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *workplace violence* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Hal ini berhubungan dengan pengangguran dan inflasi di negara tersebut. Karyawan berpikir bahwa kehilangan pekerjaan mereka saat ini akan sulit bagi mereka untuk mendapatkan pekerjaan baru. Uraian gap penelitian di atas membuktikan masih terdapat kesimpangsiuran hasil penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menggunakan variabel *burnout* sebagai variabel mediasi. Penulis memutuskan untuk menambahkan variabel mediasi *burnout* untuk memberikan pemahaman yang lebih baik. Tujuan penambahan variabel ini adalah untuk mengklarifikasi pengaruh antar variabel dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang mekanisme yang mendasari fenomena yang diteliti.

Dalam hal ini, *burnout* berfungsi sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana ketidaksopanan di tempat kerja dan kekerasan di tempat kerja dapat mempengaruhi niat untuk meninggalkan perusahaan. Kelelahan di tempat kerja mengakibatkan penurunan produktivitas dan pergantian pegawai serta berdampak pada sistem manusia dengan menurunkan produktivitas dan kinerja (Davila et al., 2019).

*Burnout* dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang berkepanjangan, yang terjadi akibat stres kerja yang berlebihan dan berkepanjangan. Pekerja yang mengalami *burnout* dapat menjadi mudah tersinggung dan tidak fokus (Juhnisa & Fitria, 2020). Selain itu, kelelahan juga dapat menyebabkan peningkatan jumlah ketidakhadiran, peningkatan pergantian, dan penurunan produktivitas di seluruh aspek dalam organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Aman-Ullah et al. (2023) juga membuktikan bahwa *burnout* memediasi antara *workplace incivility* dan *workplace violence* terhadap *turnover intention*.

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat Indonesia, termasuk dalam sektor transportasi dan lapangan pekerjaan (Dhyanasaridewi, 2018). Kemunculan driver online telah mengubah lanskap transportasi dan pekerjaan di Indonesia secara signifikan di tengah-tengah lonjakan digitalisasi di negara ini (Sari et al., 2024). Pekerjaan ini mengedepankan fleksibilitas waktu kerja sehingga menjadi daya tarik berbagai kalangan

untuk mencari pekerjaan tambahan. Terlepas dari kelebihan yang ada, driver online kerap kali mengalami beberapa tantangan di lapangan.

Menurut berita harian Kompas.com yang ditulis oleh Ahmad Naufal Dzulfaroh dan Rizal Setyo Nugroho dengan judul artikel “Viral, Cerita Pengemudi Ojol Mengaku Kerap Alami Pelecehan Seksual, Begini Modusnya”. Melihat pada sumber yang telah dijelaskan, driver online tersebut kerap menghadapi pelecehan seksual dari penumpang dan mengungkapkan bahwa kejadian serupa umum dialami oleh para pengemudi lainnya (Dzulfaroh & Nugroho, 2023).

Selain itu, terdapat berita harian DetikNews yang ditulis oleh Muchamad Sholihin dengan judul artikel “Viral Ojol Jadi Korban Begal Lalu Diancam Pelaku karena Sebar Foto di Medsos” menjelaskan adanya ancaman yang diterima oleh driver online yang menyebarkan foto pelaku begal. Pelaku dikatakan melakukan ancaman itu karena tidak terima jika foto dirinya disebarluaskan (Sholihin, 2024).

Kasus-kasus ketidaksopanan dan kekerasan terhadap driver online terus meningkat setiap tahunnya. Ancaman yang diterima driver dapat berupa ancaman verbal, intimidasi, hingga serangan fisik dari penumpang yang tidak puas ataupun memanfaatkan *privilage* sebagai penumpang. Risiko ini semakin besar mengingat fakta bahwa driver bekerja secara individu dan tidak mengenal waktu. Hal ini akan diperparah dengan kurangnya perlindungan fisik yang memadai.

Disamping permasalahan di atas, driver online juga seringkali diterpa isu yang berkaitan dengan keadilan organisasi. Masalah keadilan ini dapat tercermin dalam sistem penilaian dalam algoritma aplikasi yang akan berdampak langsung terhadap pendapatan driver. Oleh karena itu, tingginya tingkat *turnover* dapat disebabkan oleh tantangan rumit yang dihadapi driver online, seperti ketidaksopanan di tempat kerja, risiko kekerasan, dan masalah keadilan organisasi.

Penelitian ini merupakan sebuah pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Aman-Ullah et al. (2023) yang berjudul "*Nexus of workplace incivility, workplace violence and turnover intentions a mediation study through job burnout*". Terdapat perubahan dari penelitian sebelumnya, yaitu adanya penambahan variabel *organizational justice*. Penelitian Aman-Ullah et al. (2023) meneliti tentang pengaruh *workplace incivility* dan *workplace violence* terhadap *turnover intentions* dengan *burnout* sebagai variabel mediasi. Objek penelitian ini adalah dokter unit gawat darurat di Pakistan. Sampel yang digunakan sejumlah 250 sampel.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut dan diperkuat dengan beberapa teori yang relevan serta gap dari penelitian sebelumnya, maka penulis melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh *Workplace Incivility, Workplace Violence, dan Organizational Justice Terhadap Turnover Intention dengan Burnout sebagai Variabel Mediasi***".



## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah *workplace incivility* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
2. Apakah *workplace violence* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
3. Apakah *organizational justice* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
4. Apakah *burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
5. Apakah *workplace incivility* berpengaruh positif terhadap *burnout*?
6. Apakah *workplace violence* berpengaruh positif terhadap *burnout*?
7. Apakah *burnout* memediasi pengaruh *workplace incivility* terhadap *turnover intention*?
8. Apakah *burnout* memediasi pengaruh *workplace violence* terhadap *turnover intention*?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh *workplace incivility* terhadap *turnover intention*.
2. Menganalisis pengaruh *workplace violence* terhadap *turnover intention*.
3. Menganalisis pengaruh *organizational justice* terhadap *turnover intention*.
4. Menganalisis pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention*.
5. Menganalisis pengaruh *workplace incivility* terhadap *burnout*.

6. Menganalisis pengaruh *workplace violence* terhadap *burnout*.
7. Menganalisis peran *burnout* dalam memediasi pengaruh *workplace incivility* terhadap *turnover intention*.
8. Menganalisis peran *burnout* dalam memediasi pengaruh *workplace violence* terhadap *turnover intention*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini, penulis berharap mampu memberikan kontribusi berupa manfaat bagi pembaca, adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini, penulis memiliki harapan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia dengan topik *workplace incivility*, *workplace violence*, *organizational justice*, *burnout*, dan *turnover intention*.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penulis berharap penelitian ini mampu memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan tentang *workplace incivility*, *workplace violence*, *organizational justice*, *burnout* dan bagaimana aspek ini akan memberikan dampak terhadap *turnover intention*.