

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Salah satu tujuan utama didirikannya suatu perusahaan adalah untuk mencapai keberhasilan visi misi dari usaha tersebut. Keberhasilan suatu perusahaan tidak akan pernah lepas dari faktor sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia dipandang sebagai aset perusahaan yang penting, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam setiap proses produksi baik barang maupun jasa. Dengan demikian, manusia adalah sumber daya yang sangat penting dalam bidang industri dan organisasi, oleh karena itu pengelolaan SDM mencakup penyediaan tenaga kerja yang bermutu, mempertahankan kualitas, dan mengendalikan biaya ketenagakerjaan menjadi hal yang sangat penting.

Perusahaan dengan SDM yang handal dapat mewujudkan potensi perusahaan semakin maksimal. Namun, seringkali dalam perusahaan terdapat karyawan yang tidak mengerahkan seluruh kemampuannya untuk mencapai tujuan perusahaan, karena adanya niat untuk keluar dari perusahaan. Setiap perusahaan selalu berusaha mengurangi tingkat karyawannya yang berniat untuk keluar, khususnya yang keluar dengan sukarela. Pada dasarnya, perusahaan tidak mampu mempengaruhi atau mengendalikan karyawan yang telah mengambil keputusan keluar karena berbagai alasan, terutama alasan yang berasal dari eksternal

perusahaan (Sumarto, 2009). Niat atau keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya disebut dengan *turnover intention*.

*Turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan dan banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini diantaranya yaitu keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Handaru, 2012) *turnover intention* dapat menimbulkan dampak negatif untuk perusahaan, seperti menambahkan biaya sumber daya manusia dan menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja. Perusahaan perlu mengeluarkan biaya mulai dari perekrutan hingga mendapatkan tenaga kerja siap pakai. Jika koneksi seseorang dengan perusahaan dan komunitasnya semakin tinggi, maka akan semakin besar kemungkinan karyawan bertahan di perusahaan tersebut. Perusahaan juga dituntut untuk dapat mempertahankan karyawannya dengan memberikan balas jasa yang tinggi dan memahami hal – hal yang mampu membuat karyawannya nyaman dan semangat dalam bekerja serta mencari faktor – faktor yang mendorong niat karyawan untuk keluar berpindah kerja.

Faktor yang dapat berpengaruh pada niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya yaitu persepsi dukungan organisasi. Persepsi dukungan organisasi merupakan sesuatu yang dinilai oleh karyawan sebagai anggapan kebutuhan emosi sosial, memberikan indikasi dari kesiapan organisasi untuk menghargai peningkatan kerja karyawan, dan mengindikasikan kecenderungan organisasi

dalam menyiapkan bantuan saat dibutuhkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan yang efektif. Jika persepsi dukungan organisasi baik serta mendukung juga dapat memperbaiki kondisi mental dan psikologis karyawan, sehingga mengurangi niat untuk berpindah kerja. Persepsi dukungan organisasi adalah dukungan yang dirasakan mencerminkan sejauh mana karyawan percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan dan benar – benar peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002) persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli akan kesejahteraannya. Sejalan dengan pemaparan di atas, penelitian terdahulu (Fahrizal & Utama, 2017) dan (Hadiyanti & Prasetyo, 2020) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

Terdapat faktor lain yang menyebabkan adanya niat karyawan untuk berpindah yaitu *burnout* yang terjadi pada karyawan. Menurut Pangastiti (2011) dalam (N. L. P. D. Y. Sari, 2015) pada penelitiannya *burnout syndrome* adalah suatu kumpulan gejala fisik, psikologis dan mental yang bersifat destruktif akibat kelelahan kerja yang bersifat monoton dan menekan. Faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* yaitu faktor situasional yang meliputi karakteristik pekerjaan, jenis pekerjaan dan karakteristik organisasi, sedangkan faktor individu meliputi karakteristik demografis, karakteristik kepribadian dan sikap terhadap pekerjaan (Maslach et al., 2001). Karyawan menemukan kesalahan di berbagai

aspek yakni lingkungan kerja mereka, hubungan dengan rekan kerja, dan bereaksi negatif terhadap saran yang ditunjukkan kepada mereka. Seorang karyawan yang mengalami *burnout* yang semakin tinggi akan merasa tidak adanya sinkronisasi antara lingkungan tempat kerjanya dengan dirinya, hal ini tentu dapat berpengaruh buruk bagi karyawan itu sendiri juga perusahaan. Sejalan dengan pemaparan di atas, peneliti terdahulu (Nuraini, 2020), (Kardiawan & Budiono, 2018), dan (Srivastava & Agrawal, 2020) menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

*Burnout* dapat menjadi variabel mediasi antara persepsi dukungan organisasi dan *turnover intention*. Karyawan yang mengalami *burnout* dapat berdampak negatif terhadap persepsi dukungan organisasi, sehingga niat karyawan untuk keluar dan berpindah tempat kerja semakin tinggi.

Saat ini, banyak karyawan yang bekerja di bidang retail karena peluang untuk diterima bekerja cukup besar serta syarat – syarat yang diberikan tergolong mudah. Bisnis retail berkembang seiring berjalannya waktu, salah satunya adalah pusat perbelanjaan seperti Pasar Swalayan ADA Kudus dengan jumlah karyawan mencapai 180 orang. Pasar Swalayan ADA Kudus merupakan pasar supermarket modern yang menyediakan berbagai macam kebutuhan rumah tangga, fashion, sepatu, mainan, dan lain – lain. ADA Swalayan memiliki cabang di beberapa kota seperti Semarang, Kudus, Pati, Bogor, dan Jakarta.

Berdasarkan hasil observasi terdapat fenomena yang menarik untuk diteliti yaitu selama *pandemic Covid-19* tingkat *turnover intention* karyawan dalam keadaan stabil artinya dalam sebulan tidak ada peningkatan yang pesat terhadap karyawan yang keluar dari perusahaan. Hal ini ditunjukkan oleh pelayanan untuk konsumen serta kesetiaan karyawan terhadap perusahaan dan target yang ditetapkan masih sesuai dengan yang diharapkan. Namun, tidak jarang beberapa karyawan mengalami gejala *burnout* seperti jenuh dan beban kerja bertambah karena padatnya jam kerja dan tingginya resiko penularan virus akibat pandemi. Persepsi dukungan organisasi yang seharusnya memberi efek positif bagi karyawan terkadang tidak membantu karyawan mengurangi gejala *burnout*, sehingga tingkat *burnout* semakin tinggi. Dampak dari meningkatnya gejala *burnout*, pada akhirnya karyawan berniat untuk keluar dari pekerjaan, bahkan tidak semua karyawan merasa adil dan sejahtera terhadap persepsi dukungan organisasi yang diterimanya.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan konfirmasi apakah karyawan Pasar Swalayan ADA Kudus terdapat permasalahan yang serius atau fenomena terkait *turnover intention*. Berdasarkan pemaparan di atas yang membahas hubungan antara persepsi dukungan organisasi, *burnout*, dan *turnover intention* yang telah didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap *Turnover Intention* dengan *Burnout* sebagai Variabel *Intervening*”**.

Berdasarkan pemaparan di atas, terdapat adanya *research gap* pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *turnover intention*, maka penelitian ini penting untuk dilakukan kembali dengan objek di Pasar Swalayan ADA Kudus.

Tabel 1.1 *Research Gap*  
**Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Burnout***

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Jayanti Auliya, 2021) dengan judul “Pengaruh Keleluasaan Mengambil Keputusan Terhadap Burnout yang Dimediasi Oleh Persepsi Dukungan Organisasi”	Negatif signifikan	Semakin tinggi tingkat persepsi dukungan organisasi maka semakin rendah tingkat <i>burnout</i> .	Terdapat persamaan hasil pengaruh persepsi dukungan organisasi dengan penelitian sebelumnya

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Bobbio et al., 2012) dengan judul “Empowering leadership, perceived organizational support, trust, and job burnout for nurses: A study in an Italian general hospital”	Negatif signifikan	Semakin tinggi tingkat persepsi dukungan organisasi maka semakin rendah tingkat <i>burnout</i> .	Terdapat persamaan hasil pengaruh persepsi dukungan organisasi dengan penelitian sebelumnya

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Jawahar et al., 2007) dengan judul “ <i>Role Conflict and Burnout: The Direct and Moderating Effects of Political Skill and Perceived Organizational Support on Burnout Dimensions</i> ”	Negatif signifikan	Semakin tinggi tingkat persepsi dukungan organisasi maka semakin rendah tingkat <i>burnout</i> .	Terdapat persamaan hasil pengaruh persepsi dukungan organisasi dengan penelitian sebelumnya

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(D. M. Sari, 2012) dengan judul “Pengaruh Emotional Dissonance Pada Burnout Dengan Persepsi Dukungan Organisasi Dan Otonomi Kerja Sebagai Pemoderasi”	Negatif tidak signifikan	Persepsi dukungan organisasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>burnout</i> .	Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap <i>burnout</i> dengan tiga penelitian yang sebelumnya

Tabel 1.2 *Research Gap*  
*Burnout terhadap Turnover Intention*

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Nafisah & Santosa, 2019) dengan judul “Pengaruh Work Family Conflict, Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi”	Positif signifikan	Semakin tinggi tingkat <i>burnout</i> maka semakin tinggi pula tingkat <i>turnover intention</i> .	Terdapat persamaan hasil penelitian pengaruh <i>burnout</i> terhadap <i>turnover intention</i> dengan penelitian sebelumnya

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Setiawan & Rocky, 2018) dengan judul “Pengaruh Workplace Incivility Dan Job Burnout Terhadap Turnover Intention Pada CV Metalik Baru”	Positif signifikan	Semakin tinggi tingkat <i>burnout</i> maka semakin tinggi pula tingkat <i>turnover intention</i> .	Terdapat persamaan hasil penelitian pengaruh <i>burnout</i> terhadap <i>turnover intention</i> dengan penelitian sebelumnya

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Zhang & Feng, 2011) dengan judul “The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei”	Positif signifikan	Semakin tinggi tingkat <i>burnout</i> maka semakin tinggi pula tingkat <i>turnover intention</i> .	Terdapat persamaan hasil penelitian pengaruh <i>burnout</i> terhadap <i>turnover intention</i> dengan penelitian sebelumnya

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Rahmawati & Mikhriani, 2016) dengan judul “Kepuasan Kerja Dan Burnout Terhadap Intensitas Turnover Pada Karyawan Organik Dan Anorganik Di Ajb Bumiputera Syariah Yogyakarta”	Positif tidak signifikan	Ho diterima dan Ha ditolak, mempunyai pengaruh yang positif, terdapat pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan	Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh <i>burnout</i> terhadap <i>turnover intention</i> dengan penelitian sebelumnya

Tabel 1.3 *Research Gap*  
**Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Turnover Intention***

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Hadiyanti & Prasetio, 2020) dengan judul “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 3 Cirebon”	Negatif signifikan	Semakin tinggi tingkat persepsi dukungan organisasi maka semakin rendah tingkat <i>turnover intention</i>	Terdapat persamaan hasil penelitian pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap <i>turnover intention</i> dengan penelitian sebelumnya

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Fahrizal & Utama, 2017) dengan judul “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional dan <i>Turnover Intention</i> Karyawan Hotel Kajane Mua Ubud”	Negatif signifikan	Semakin tinggi tingkat persepsi dukungan organisasi maka semakin rendah tingkat <i>turnover intention</i>	Terdapat persamaan hasil penelitian pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap <i>turnover intention</i> dengan penelitian sebelumnya

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Bitha & Ardana, 2017) dengan judul “Pengaruh Keterikatan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasional Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Karyawan Muji Motor”	Negatif signifikan	Semakin tinggi tingkat persepsi dukungan organisasi maka semakin rendah tingkat <i>turnover intention</i>	Terdapat persamaan hasil penelitian pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap <i>turnover intention</i> dengan penelitian sebelumnya

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Gunalan & Ceylan, 2015) dengan judul “The Mediating Effect of Organizational Support between Job Insecurity and Turnover Intention in Private Hospitals”	Tidak positif signifikan	Semakin tinggi tingkat persepsi dukungan organisasi maka semakin tinggi pula tingkat <i>turnover intention</i>	Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap <i>turnover intention</i> dengan penelitian sebelumnya

Tabel 1.4 *Research Gap*  
**Burnout sebagai mediasi**

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Aji & Palupiningdyah, 2016) dengan judul “Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening”	Dapat memediasi	Ada pengaruh <i>Servant Leadership</i> secara positif signifikan terhadap kinerja melalui <i>burnout</i>	Terdapat persamaan hasil penelitian yang dapat termediasi oleh <i>burnout</i> dengan penelitian sebelumnya

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Syabani & Huda, 2020) dengan judul “Analisa Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan sebagai Eefek Mediasi Burnout”	Dapat memediasi	Nilai t hitung pada pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh secara langsung	Terdapat persamaan hasil penelitian yang dapat termediasi oleh <i>burnout</i> dengan penelitian sebelumnya

Judul dan Peneliti	Hasil	Kesimpulan	<i>Research Gap</i>
(Priyantika, 2018) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Teknik Pt. Pelindo Marine Service Surabaya Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening”	Tidak dapat memediasi	Nilai t-hitung pada pengaruh tidak langsung (melalui <i>burnout</i> ) lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh secara langsung (stress kerja terhadap kinerja)	Terdapat perbedaan hasil penelitian yang dapat termediasi oleh <i>burnout</i> dengan penelitian sebelumnya

## B. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap *burnout*?
2. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
3. Apakah *burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
4. Apakah *burnout* memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *turnover intention*?

## C. TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *burnout*
2. Menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *turnover intention*
3. Menganalisis pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention*
4. Menganalisis peranan *burnout* dalam mempengaruhi persepsi dukungan organisasi terhadap *turnover intention*

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### 1. Manfaat teoritis

Menambah pemikiran terkait persepsi dukungan organisasi melalui mediasi *burnout* yang mempengaruhi terhadap *turnover intention*.

Sebagai tambahan pengetahuan atau referensi bagi penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan persepsi dukungan organisasi, *burnout*, dan *turnover intention*.

##### 2. Manfaat praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi manajemen dan karyawan Pasar Swalayan ADA Kudus.