

BAB I

PENDAHULUAN

Di masa modernisasi sekarang ini beberapa jenis perusahaan yang terdapat di Indonesia berkompetitif dalam membuat perusahaan bisnis yang dimiliki untuk lebih unggul. Perusahaan harus meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya mereka sebagai akibat dari pasar yang semakin canggih dan kompetitif. Karena itu, bisnis harus berkembang untuk tetap dapat bersaing.

Perusahaan merupakan organisasi produksi yang memanfaatkan dan mengkoordinaskan sumber daya perekonomian dalam memenuhi keperluan menggunakan langkah yang menghasilkan keuntungan. (Swastha dan Sukotjo, 2002). Kelengkapan perusahaan tanpa fasilitas yang tidak dapat bermakna jika tidak terdapat manusia yang menjadi pengelola dan penghasil gagasan. Dari tata kelola sumber daya manusia yang baik, jadi perusahaan mampu memperoleh pertumbuhan secara baik juga. Sumber daya yang penting tersebut adalah manusia untuk bisnis dan kelompok, menurut Cascio (1987), jadi mengelola sumber daya harus mencakup mempekerjakan pekerja yang berkualitas, menegakkan standar, dan menjaga agar biaya ketenagakerjaan tetap terkendali.

Untuk mencapai tujuan organisasi, karyawan harus menunjukkan potensi tertinggi mereka sebagai sumber daya manusia perusahaan. Tanpa bantuan departemen SDM yang kuat, menurut Saeka dan Suana (2016), sebuah organisasi akan kesulitan mencapai tujuannya. Organisasi harus mempertimbangkan kebutuhan dan kenyamanan karyawan baik dari segi fisik maupun mental agar tercapainya tujuan perusahaan secara maksimal.

Terdapat berbagai masalah yang paling banyak dialami karyawan pada suatu organisasi berupa tingginya beban kerja, tuntutan pada karyawan juga dilakukan seoptimalnya, sampai perusahaan banyak memberikan pekerjaan lebih dari jam kerja yang sudah ditentukan. Situasi tersebut sering menjadikan karyawan mendapat masalah *interpersonal* yang mengakibatkan aktivitas hidup jadi terganggu individu, mental dan fisik pekerja. Hal tersebut termasuk bagian esensial sebab berhubungan pada pengaruh yang dihasilkan dari peningkatan beban kerja yang mampu memberi pengaruh terhadap hasil kerja para pekerja.

Satu dari berbagai contoh konflik karyawan yang menjalani tingginya beban kerja hingga dapat memberi pengaruh kinerja tersebut yaitu masalah sebagian besar nakes berhenti bekerja disebabkan beratnya beban kerja dan penahanan upah tambahan. Hal tersebut dikarenakan pekerjaan terlalu berat serta imbalan yang dijanjikan pemerintah untuk penanganan wabah Covid 19 belum juga diberikan. Gaji yang dibayarkan rumah sakit kepada staf medisnya, menurut Eva Sri Diana, Ketua Dokter Indonesia Bersatu, tidak terlalu tinggi. Pada kenyataannya, rumah sakit tidak membayar staf medis sukarela. (www.megapolitankompas.com)

Banyak pekerja di PT X yang keluar dari perusahaan, menurut informasi yang dikumpulkan dari wawancara yang peneliti lakukan dengan karyawan perusahaan. Daya yang didapat peneliti dari berhentinya para karyawan tiap tahun adalah di tahun 2019 adanya 17% yang berhenti bekerja, dan di tahun 2020 terjadi pemberhentian karyawan yang meningkat mencapai 19% lalu di tahun 202 ada 16% yang berhenti juga. Hal tersebut juga dikarenakan berbagai alasan pengunduran diri berupa tingginya beban kerja dan upah yang digolongkan rendah serta berfokus untuk mengurus keluarga masing-masing.

Berdasarkan situasi dan peristiwa yang diamati di lokasi penelitian tersebut, bisa diambil kesimpulan beban kerja yang berat, insentif yang terkendala, kesulitan mengambil cuti, dan keinginan untuk mengutamakan mengurus keluarga menjadi alasan utama mengapa karyawan ingin berhenti atau meninggalkan pekerjaannya.

Widjaja dkk.,(2008) mengatakan Ketika karyawan memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam keadaan tertentu, hal ini dikenal dengan turnover intention. Efek positif dan negatif pada orang dan bisnis dapat dihasilkan dari pergantian staf. Keuntungannya adalah pekerja dapat menemukan alternatif posisi yang lebih sesuai dengan preferensi mereka. Dampak buruknya adalah dapat mengganggu efektivitas operasional perusahaan, terutama mengingat personel yang direlokasi adalah mereka yang memiliki kinerja, pengetahuan, dan kemampuan yang kuat. Kerugian lain untuk bisnis termasuk uang dan waktu yang dibutuhkan untuk merekrut, memilih, dan melatih karyawan baru agar sesuai dengan kualitas yang akan pergi.

Niat karyawan untuk secara sukarela meninggalkan perusahaan saat ini dan terus mencari pekerjaan baru adalah contoh dari *Turnover intention*. (Sianipar dan Haryanti,

2014). Tett dan Meyer mendefinisikan *turnover intention* dijadikan keputusan sadar pekerja untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka bertugas (dalam Akgunduz dan Eryilmaz, 2018). Dan *turnover intention* bisa diartikan dengan manifestasi dari niat maupun kesadaran pekerja. Akibatnya, yaitu mungkin dalam mendefinisikan niat berpindah ke arah pegawai yang dengan sikap atau psikologinya serta keinginan sadar untuk meninggalkan perusahaan.

Emotional labor dan *burnout* adalah dua aspek yang saling terkait dan agak rumit yang memengaruhi kemungkinan *turnover intention*, dan keduanya akan dibahas dalam penelitian ini. Hochschild (2012) mengungkapkan *emotional labor* merupakan kapasitas seseorang untuk mengendalikan emosi mereka untuk membuat ekspresi fisik dan wajah terlihat yang sesuai untuk pekerjaan. Pengelolaan emosi ini dilakukan dengan imbalan upah atau gaji, sehingga memiliki nilai tukar. Meskipun *Emotional labor* dapat meningkatkan kinerja organisasi, hal itu juga dapat berdampak negatif pada kesejahteraan mental pekerja. (Grandey, 2000).

Hal tersebut sejalan dari penelitian yang dilaksanakan Theodosius, dkk., (2020) pada 118 perawat di Inggris. Hasil temuan menampilkan *collegial emotional labor* nyata pada niat perawat dalam berhenti bekerja sekarang ini namun tidak terhadap niat yang menjalankan *turn over* oleh profesi yang dimiliki.

Faktor kedua memberi pengaruh *turnover intention* yaitu *burnout* yang sebagai situasi yang ditunjukkan dengan produktivitas yang semakin berkurang dikarenakan stres yang terjadi di lokasi bekerja Lubis, 2009). *Burnout*, di sisi lain, adalah situasi saat seseorang merasakan kelelahan fisik serta emosional, yang menghasilkan perkembangan konsep diri yang negatif, fokus yang berkurang, dan sikap kerja yang tidak menyenangkan, menurut Pines dan Maslach (1993).

Penelitian Sintyadewi dan Dewi (2020) terhadap 109 staf Hotel Kutabex Beach. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya kelelahan secara signifikan dan menguntungkan mempengaruhi *turnover intention*. Tingginya tingkatan *burnout* pada karyawan dapat mengakibatkan tingginya niat mengundurkan diri, sedangkan tingkat yang rendah pada karyawan akan mengakibatkan rendahnya niat mengundurkan diri.

Penelitian terdahulu yang dilaksanakan Lee, (2019) mengamati variabel yang memberi pengaruh *turn over intention* yakni *burnout* dan *emotional labor* terhadap 613

para pendidik jasmani di sekolah menengah atas melalui 47 negara pada semua bagian Amerika Serika. Hasil yang diperoleh menampilkan *burnout* pendidik berkaitan pada *turn over intention*. Analisa mediasi menampilkan *burn out* pendidik seutuhnya melakukan mediasi jalur cara *emotional labor* pada *turn over intention*. Tingginya *burnout* menghasilkan tingginya pula *intention* terhadap para karyawannya.

Pengajuan hipotesa pada penelitian ini terdapat 2 bagian yakni 1. Hipotesis mayor: terdapat hubungan dari *emotional labor* dan *burnout* pada *turn over intention*; 2. Hipotesis minor: terdapat hubungan negatif dari *emotional labor* dan *burnout* pada *turnover intention*; 2) Hipotesis Minor: terdapat hubungan negatif dari *emotional labor* dengan *turnover intention* serta terdapat hubungan positif dari *burnout* dan *turnover intention*

Dari penjelasan dan peristiwa tersebut, diambil kesimpulan *turn over intention* karyawan adalah suatu hal yang sentral dan difokuskan suatu perusahaan, yang mana dari sumber daya manusia yang baik dapat memperoleh pegawai yang baik juga. *Turn over intention* sangat memberi pengaruh aktivitas sebuah hasil kerja karyawannya, apabila hal tersebut terus akan dihasilkan, maka perusahaan tidak berlangsung secara baik, sehingga peneliti memiliki ketertarikan dalam melaksanakan penelitian berjudul *Turnover Intention* dilihat berdasarkan *Emotional Labor* dan *Burnout* terhadap Karyawan di Perusahaan X.

Rumusan permasalahan pada penelitian ini yaitu apakah ada korelasi dari *emotional labor* dan *burnout* pada *turnover intention* di Perusahaan X. Penelitian ini bertujuan dalam melihat adanya korelasi dari *emotionallabor* dan *burnout* pada *intention turnover* karyawan perusahaan X. Dari penelitian ini mampu memberi dua manfaat yakni secara praktis dan teoritis. Kegunaan teoritis diinginkan penelitian ini sebagai sumber pengetahuan tentang disiplin psikologi, terkhusus psikologi industri dan organisasi. Secara praktis untuk pekerja diinginkan hasil yang didapat akan membantu pekerja mengatasi *turnover intention* yang tinggi yang mungkin timbul sebagai akibat dari *emotional labor* dan *burnout* karyawan dengan menawarkan panduan dan alat untuk evaluasi diri. Manfaat bagi pihak perusahaan hasil temuan diinginkan bisa memberi informasi dan saran yang dijadikan bahan mengevaluasi sikap intensi *turn over* para karyawan dalam menambah tingkat mutu perusahaan.