

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perusahaan adalah sebuah organisasi yang menghasilkan sumber daya manusia serta sumber ekonomi yang lebih teratur. Perusahaan adalah sebuah organisasi yang memproduksi sumber daya manusia serta sumber ekonomi dengan lebih sistematis (Swastha dan Sukotjo, 2002). Dikatakan perusahaan memproduksi sumber daya manusia yang lebih sistematis, oleh karena itu sumber daya manusia ini agar dapat berjalan dengan teratur maka terdapat tiga fungsi utama yaitu yang pertama ada manajerial sebagai perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organization*), pengarahan (*directing*), pengendalian (*controlling*) dan fungsi kedua yaitu manajemen operasional pengadaan (*procurement*), pengembangan (*development*), kompensasi (*compensation*), pengintegrasian (*integration*), pemeliharaan (*maintenance*), pemberhentian (*separation*) dan kedisiplinan( Hasibuan , 2010).

Selanjut fungsi ketiga yaitu Manajemen operasional memiliki fungsi penting sebagai pemeliharaan komitmen karyawan oleh sebab itu jika pengelolaan faktor- faktor manajemen operasional tidak di kelola dengan lebih efektif sangat dikhawatirkan akan menimbulkan berbagai macam masalah yang serius seperti meningkatnya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan atau biasa disebut dengan *Turnover Intention* . *Turnover Intention* merupakan sebuah kecenderungan atau niat dari diri seorang karyawan untuk meninggalkan dan berhenti bekerja dengan sukarela dari tempat kerja lamanya ke tempat kerja lain (Mobley , 1978)

Aspek terjadinya *Turnover Intention* Menurut Mobley (1978) yaitu ; *Thinking of quitting* di mana terdapat pikiran seseorang untuk meninggalkan perusahaannya dan memilih untuk tidak bertahan dengan perusahaan tersebut, *Intent to search* merupakan sebuah sikap karyawan yang sudah mulai mencari-cari perusahaan yang lebih baik, dan *Intent to quit* merupakan sikap karyawan yang mencari perusahaan lain ataupun loker-loker perusahaan lain .

Berdasarkan data hasil survei oleh Hay Group dan *Center for Economics dan Business Research terhadap 700 juta karyawan di 19 negara yang berbeda*, terdapat 192 juta karyawan yang memilih untuk mengundurkan diri di tahun 2018, sedangkan tingkat *Turnover Intention* di indonesia dari data yang dilakukan oleh Michael Page Indonesia *Employee Intentions Report*, terdapat 72 % responden dari karyawan di

negara Indonesia memiliki minat untuk berganti atau meninggalkan pekerjaan dalam 12 bulan ke depan. Terdapat juga hasil data survey yang dilakukan oleh Michael Page pada tahun 2022, terdapat sebanyak 74% pekerja Asia Pasifik berencana mengundurkan diri dari tempat kerjanya dalam waktu enam bulan ke depan. Sementara, presentase pekerja di Asia Tenggara yang berencana mengundurkan diri lebih tinggi, yaitu 81%.

Universitas Mercu Buana Yogyakarta adalah perguruan tinggi swasta yang menyediakan kelas karyawan bagi para mahasiswa yang umumnya sudah menjadi karyawan. Mahasiswa karyawan ini biasanya hanya mempunyai waktu luang pada sore atau malam hari atau hari sabtu serta minggu saja, kelas karyawan ini diadakan pada waktu luang tersebut sesuai dengan kebijakan dari kampus, seperti yang dikemukakan oleh Astuti & Soeharto (2017) Biasanya mahasiswa yang sudah menjadi karyawan hanya mempunyai waktu luang terbatas, yaitu pada setiap sore atau malam hari atau pada hari sabtu serta minggu saja dan program kelas karyawan diadakan pada waktu tersebut yang disesuaikan dengan kebijakan setiap kampus yang menyelenggarakannya

Kegiatan bekerja sekaligus menempuh pendidikan dapat membawa konsekuensi berupa tantangan yang dihadapi yaitu menjalankan tugas kuliah dan juga tugas dari tempat bekerja, serta diharuskan untuk mengelola waktu dengan tepat (Lubis, Irma dkk. 2015). Hal ini mengakibatkan karyawan tersebut mengalami peran ganda yang di mana peran ganda ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, seperti yang

dikemukakan oleh Robert (2012) Fenomena peran ganda mahasiswa, yakni kuliah sambil bekerja sudah banyak ditemukan dan juga oleh Daulay (2009), bahwa mahasiswa yang kerja paruh waktu dilatarbelakangi oleh masalah ekonomi, mengisi waktu luang, hidup mandiri dan mencari pengalaman serta pendidikan juga menjadi salah satu pengaruh terhadap kualitas kerja. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa pendidikan memiliki pengaruh terhadap kualitas kerja karyawan (Dehotman, 2016).

*Turnover Intention* dialami oleh mahasiswa kelas karyawan di Universitas Mercu Buana Yogyakarta di mana Universitas ini terdapat kelas karyawan yang mahasiswanya dominan merupakan mahasiswa yang tengah menempuh gelar sarjana sekaligus bekerja, dengan jadwal kuliah dan juga bekerja tidak heran biasanya mahasiswa di kelas karyawan ini merasa tertekan dengan jadwal yang dimilikinya, mahasiswa kelas karyawan ini tentu pernah memiliki permasalahan *Turnover Intention* seperti dari hasil data yang peneliti kumpulkan.

Untuk mengetahui tingkat *Turnover Intention* pada mahasiswa kelas karyawan, peneliti melakukan wawancara terhadap 10 orang mahasiswa kelas karyawan yang sudah bekerja selama enam bulan masa kerja pada tanggal 28 April 2022, hasil dari wawancara ini terdapat delapan orang subjek merasa dirinya pernah berpikir untuk meninggalkan perusahaannya, serta sudah mencari-cari info lowongan pekerjaan diperusahaan lain, tetapi terdapat dua subjek yang memilih untuk tetap

bertahan diperusahaannya dikarenakan lingkungan pekerjaannya memiliki pengaruh yang positif. Peneliti juga pernah melakukan wawancara pada tanggal 29 oktober 2021 terhadap enam orang mahasiswa kelas karyawan yang sudah bekerja selama hampir enam bulan masa kerja.

Lima dari subjek ini mengaku pernah berfikir untuk meninggalkan pekerjaan mereka seperti meminimalisirkan usaha dalam bekerja, tetapi terdapat satu subjek yang memilih tetap bertahan meskipun merasa kurang nyaman ditempat bekerjanya, hal ini dapat diartikan enam mahasiswa ini pernah memiliki *Turnover Intention* . Peneliti juga menemukan hal yang serupa dari penelitian sebelumnya yaitu hasil dari penelitian yang dilakukan Khomaryah, Esti dan Pawenang, Supawi pada tahun 2020 terhadap PT. Efrata Retailindo yang memiliki karyawan sebanyak: 756 orang, di mana hasil dari observasi yang telah dilakukan terdapat tingkat keluar masuknya karyawan dengan tingkat *Turnover Intention* yang dianggap tidak wajar disetiap bulannya. Tingkat *Turnover* ditahun 2018 di PT. Efrata Retailindo sebesar 34,39 % dan ditahun 2019 hingga bulan Oktober tingkat *Turnover Intention sudah mencapai presentase 33,99 %* (Khomaryah, Esti Dkk .2020)

Karyawan pada umumnya harus berdedikasi terhadap perusahaan dikarenakan karyawan merupakan sumber daya manusia paling utama yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai visi dan misi agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang . Ardana, mujiati dkk. (2012) menyatakan sumber daya manusia adalah sebuah harta yang paling

berharga serta sangat penting dimiliki oleh sebuah organisasi dikarenakan penyebab organisasi mengalami keberhasilan ditentukan oleh unsur sumber daya manusia itu sendiri hingga tujuan yang dimiliki perusahaan dapat tercapai, hal inilah yang mengakibatkan sangat penting bagi perusahaan untuk selalu memperhatikan dan memelihara tenaga kerjanya dengan baik agar dapat memiliki kualifikasi yang baik sehingga tidak adanya keinginan untuk berpindah atau meninggalkan perusahaan.

Hasibuan (2010) menyatakan bahwa dengan mengelola sumber daya manusia dengan baik serta dengan efisien maka akan dapat menghasilkan sebuah kinerjanya yang optimal dalam pendapatan maupun pengeluaran. Didalam perusahaan karyawan memiliki tugas dan peran yang amat penting yang di mana tugas tersebut menetapkan rencana, sistem, proses serta tujuan yang ingin dicapai, menjaga sumber manusia bukanlah hal yang mudah dilakukan, oleh karna hal itu mengelola sumber daya manusia harus dilakukan dengan sangat serius agar perusahaan mencapai tujuan yang optimal serta mampu mempertahankan sumber manusia agar tetap selalu potensial.

Lingkungan pekerjaan serta kondisi kerja juga perlu diperhatikan agar sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh karyawan , tetapi apabila kondisi kerja juga merupakan hal yang penting untuk membangun sumber daya manusia sehingga ketika kondisi kerja yang dialami karyawan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, hal ini akan berakibat cukup fatal sehingga memunculkan keinginan karyawan tersebut untuk

meninggalkan pekerjaannya atau *Turnover Intention* (Hasibuan, 2010). Tingkat *Turnover Intention* yang tinggi ini mengakibatkan perusahaan mengalami berbagai macam kerugian, seperti kerugian dalam bentuk materi dan juga dalam hal tenaga, akibatnya perusahaan menjadi kurang efektif.

Seperti Menurut Toly (2001) ketika perusahaan kehilangan karyawan yang berpengalaman dikarenakan *Turnover Intention* yang tinggi maka akan mengakibatkan perusahaan menjadi tidak efektif serta mengeluarkan banyak waktu untuk melatih kembali karyawan baru. *Turnover Intention* ini juga dapat merugikan perusahaan dari berbagai segi, seperti biaya, sumber daya hingga motivasi karyawan (Ridlo, 2012) . di mana ketika *Turnover Intention* tinggi, yang terjadi pada perusahaan yaitu kehilangan sejumlah tenaga kerja, sehingga perusahaan mau tidak mau harus mencari, dikarenakan keluarnya karyawan berarti ada posisi kosong yang harus segera diisi oleh tenaga kerja dan diganti oleh karyawan baru, serta perusahaan juga akan mengeluarkan biaya yang cukup banyak untuk proses perekrutan hingga karyawan baru tersebut siap.

*Workplace Incivility* memiliki dampak yang cukup besar, dikarenakan dampak tersebut tidak hanya berdampak bagi korban tetapi cukup berdampak juga bagi organisasi bahkan dampak negatif ini jauh lebih merugikan (Estes & Wang 2008). Sedangkan dampak yang dirasakan oleh korban yaitu , karyawan yang mengalami perilaku *Workplace*

*incivility* akan mulai menarik diri, mengurangi kesedian mereka dalam melakukan pekerjaan, mulai turunnya tingkat kehadiran karyawan, serta hal ini juga menyebabkan hilangnya waktu yang produktif di pekerjaan, dan akan mempengaruhi hasil dari organisasi (Bartlet, Bartelet & Reio, 2018).

Kaswan (2017) menyatakan bahwa *Turnover Intention* terjadi apabila karyawan memutuskan untuk berhenti bekerja dikarenakan alasan pribadi ataupun profesional. Kemungkinan besar keputusan tersebut dikeluarkan dikarenakan karyawan tersebut telah menemukan pekerjaan yang lebih baik, merubah karir atau ingin memiliki waktu lebih banyak untuk keluarga serta memiliki kegiatan lainnya sehingga memerlukan waktu senggang, keputusan tersebut juga didasari oleh pekerjaan serta kondisilingkungan kerja sekarang yang dirasa kurang memuaskan/tidak cukup baik, seperti dari gaji atau tunjangan yang tidak mencukupi, hubungan antar pekerja lainnya tidak baik serta atasan yang tidak cukup baik.

Menurut Laschinger, Leiter, Day dan Gilin (2009), terdapat dua faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* yaitu ; *Workplace Incivility* merupakan intensitas dari perilaku menyimpang yang dengan maksud yang tidak jelas serta bertujuan untuk menyakiti target serta melanggar norma-norma ditempat kerja dan *Job burnout* merupakan kondisi emosional yang dirasakan seseorang , seperti merasa kelelahan dan



jenuh atau bosan secara mental ataupun fisik yang diakibatkan dari tuntutan pekerjaan yang meningkat.

Penelitian ini mentitikfokuskan pada *Workplace Workplace Incivility* , dikarenakan *Workplace Incivility* merupakan faktor terjadinya *Turnover Intention*. Terdapat bukti dari studi terdahulu yang memberikan bukti bahwa sangat penting untuk mempelajari perilaku ketidaksopanan dikarekan perilaku ini akan menyebabkan dampak yang cukup negatif pada sikap karyawan seperti penarikan kerja atau *Turnover Intention* (Lim Cortina , dkk., 2008; Pearson dan Porath, 2009; Loi dan Hine,. 2015). Terdapat hubungan yang signifikan antara *Workplace Incivility* dan kesehatan, kesejahteraan serta keinginan untuk mengundurkan diri (Lim, Cortina, dkk. 2008) .

Dampak negatif *Workplace Incivility* bersifat universal, tidak hanya individu yang mendapatkan perlakuan tersebut yang menjadi korban, tetapi dampak negatif tersebut juga akan dialami pada kelompok kerja serta keseluruhan organisasi. Sehingga akan sangat mempengaruhi kinerja yang di mana produktifits karyawan akan menurun secara perlahan dan kepuasan kerja maka akan memiliki kualitas yang rendah, karena ketidakstabilan tempat kerja mengandung efek spiral. Menurut Beattie dan Griffin (2014) akibat *Workplace Incivility* yang tinggi memiliki dampak negatif pada organisasi, termasuk produktivitas karyawan yang rendah, peningkatan absensi pada karyawan, peningkatan disfungsi pada karyawan, kecelakaan kerja, dan karyawan yang keluar dari organisasi.

Pengertian menurut Martin, dan Hine (2005) *Workplace Incivility* merupakan sebuah perilaku yang kasar serta tidak sopan di tempat kerja, perilaku ini melanggar norma-norma untuk dapat saling menghormati, tetapi sifat melanggar ini tidak memiliki niat untuk membahayakan target secara fisik, tetapi yang dilakukan hanya untuk memenuhi kebutuhan organisasi. *Workplace Incivility* Digambarkan dengan sebuah tindakan yang menyimpang dengan maksud yang tidak jelas dengan tujuan hanya untuk menyakiti target dengan melanggar norma-norma ditempat kerja untuk saling menghormati (Laschinger, Leiter, Day dan Gilin (2009). Menurut Martin dan Hine (2005) aspek-aspek *Workplace Incivility* diantaranya, intervensi urusan pribadi, pengabaian, komunikasi yang tidak ramah, perilaku tidak peduli dan invasi privasi.

Menurut Andersson dan Pearson (1999) menyatakan perilaku *Workplace Incivility* ini apabila tidak ditanggapi dengan serius maka akan menjadi sebuah kebiasaan sehingga akan sangat rentan terulang kembali dan akan menciptakan sebuah tindakan pembalasan dari korban. Situasi yang seperti inilah yang pada akhirnya menyebabkan perilaku ekstrim kerja yang kontra produktif, sehingga menyebabkan karyawan merasa tidak betah didalam perusahaan tersebut, hingga pada akhirnya memilih untuk meninggalkan pekerjaannya dan mencari alternatif lain. Hansen (1993) menemukan bukti dari penelitian yang dilakukannya bahwa korban dari perilaku *Incivility* cenderung mempertimbangkan untuk meninggalkan atau mengundurkan diri dari perusahaan secara sukarela. Dapat dikatakan

bahwa perilaku *Workplace Incivility* ini dapat menyebabkan muncul niatan karyawan untuk mengundurkan diri (Rahim dan Cosby, 2016).

Sementara itu, terdapat hasil dari data penelitian yang dilakukan oleh Hendryadi dan Zan nati (2018) yang mengungkapkan terdapat hubungan yang searah antara variabel *Workplace Incivility* dengan *Turnover Intention*, yang di mana apabila semakin tinggi *Workplace Incivility* atau tindakan penyimpangan yang bertujuan untuk menyakiti target serta melanggar norma untuk saling menghormati, maka akan semakin tinggi juga *Turnover Intention* atau sebuah keinginan dari dalam diri karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Sehingga hal ini dapat dikatakan sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Ayuningtyas (2020) dengan judul Hubungan *Workplace Incivility* dengan *Turnover Intention* pada Karyawan PT. X di Yogyakarta, hasil dari penelitian yang diperoleh yaitu koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) = 0,455 dengan signifikansi sebesar  $p = 0,000$  yang berarti signifikan yang di mana terdapat hubungan positif antara *Turnover Intention* dengan *Workplace Incivility* pada karyawan PT.X di Yogyakarta. Hal ini menunjukkan jika hipotesis didalam penelitian tersebut dapat diterima. Beberapa penelitian tersebut merupakan sumber dari penelitian yang peneliti gunakan sebagai referensi.

Peneliti mencoba melakukan penelitian kuantitatif dengan judul hubungan antara *Workplace Incivility* (sebagai variabel independen) dengan *Turnover Intention* (sebagai variabel dependen) dengan subjek

penelitian mahasiswa kelas karyawan Universitas Mercu Buana Yogyakarta dengan rentang usia 20 – 40 tahun, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ayuningtyas (2020) menggunakan rentang usia 21-40 tahun dengan subjek karyawan di divisi rumah makan, serta peneliti ingin melihat lebih dalam mengenai hubungan antara *Workplace Incivility* dengan *Turnover Intention* yang berfokus pada mahasiswa kelas karyawan Universitas Mercu Buana Yogyakarta, dikarenakan hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa permasalahan *Turnover Intention* ini juga dialami oleh sebagian Mahasiswa Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Hal ini juga didukung dikarenakan data dari lapangan yang sudah peneliti kumpulkan menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa kelas karyawan ini cenderung merasa bahwa dirinya mengalami *Turnover Intention* , dengan dampak yang negatif bagi karyawan yang cukup mengkhawatirkan bagi perusahaan ditempat subjek bekerja. Menurut Manurung dan Ratnawati (2012) *Turnover Intention* pada karyawan dapat berdampak pada organisasi ketika berujung pada keputusan karyawan untuk benar-benar meninggalkan organisasi (*turnover*), karena keinginan untuk keluar tersebut berasal dari individu karyawan sendiri dan bukan merupakan keinginan organisasi atau perusahaan. Dampak *Turnover Intention* ini juga mempengaruhi organisasi dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang Dalam arti luas,

“turnover diartikan sebagai aliran para karyawan yang masuk dan keluar perusahaan” (Ronodipuro dan Husnan, 1995).

Berdasarkan dari uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Workplace Incivility* akan mengakibatkan lingkungan pekerjaan buruk, sehingga apa yang diharapkan karyawan tidak terjadi semestinya, sehingga pada akhirnya karyawan memiliki *Turnover Intention* . Aspek-aspek *Workplace Incivility* diantaranya, intervensi urusan pribadi, pengabaian, komunikasi yang tidak ramah, perilaku tidak peduli dan invasi privasi pada mahasiswa kelas karyawan di Universitas Mercu Buana Yogyakarta dapat menyebabkan timbulnya *Turnover Intention* seperti *thinking of quitting, intent to search, dan intent to quit*. Berdasarkan hal tersebut peneliti mencoba menarik rumusan masalah yaitu ; apakah terdapat hubungan antara *Workplace Incivility* dengan *Turnover Intention* pada mahasiswa kelas karyawan?

## **B. Tujuan Penelitian Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara *Workplace Incivility* dengan *Turnover Intention* pada mahasiswa kelas karyawan.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis yaitu hasil dari penelitian yang sudah dilakukan diharapkan penelitian ini dapat

menambah pengetahuan dibidang Psikologi khususnya pada bidang psikologi industri yang terkait dengan *Workplace Incivility* dan *Turnover Intention* . Hasil dari penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan ataupun masukan bagi peneliti lainnya yang meneliti terkait dengan permasalahan ini.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi mahasiswa kelas karyawan serta dapat menjadikan sumbangan informasi serta pengetahuan bagi perusahaan yang mengalami permasalahan serupa dengan kondisi yang berhubungan dengan *Workplace Incivility* dan *Turnover Intention* yang telah dirasakan oleh karyawan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam membuat kebijakan.

Serta penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi penting bagi peneliti selanjutnya, untuk melakukan penelitian lebih , sertadalam mengenai *Workplace Incivility* dengan *Turnover Intention* serta pada mahasiswa kelas karyawan

