

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kota Palu merupakan ibu kota dari Provinsi Sulawesi Tengah yang tidak lepas dari permasalahan ibu kota yang banyak terjadi akibat tuntutan ekonomi. Berdasarkan penjelasan dari Tribun Palu (2023), disebutkan bahwa kota Palu menjadi kota dengan tingkat kriminalitas tertinggi di Sulawesi Tengah. Hal ini sejalan dengan hasil analisis Badan Pusat Statistik Kota Palu per tahun 2024 mengatakan bahwa angka pencurian ringan sebanyak 585 kasus, pencurian dengan kekerasan sebanyak 37 kasus, dan pencurian dengan pemberatan sebanyak 84 kasus. Masalah kejahatan bukan merupakan persoalan sederhana, terutama di dalam masyarakat yang sedang mengalami perubahan sosial ekonomi (Muliono, Jubair, & Muliadi, 2019). Hal ini dapat menyebabkan para pelaku lebih sering melangsungkan aksinya di tempat yang menjual kebutuhan rumah tangga salah satunya supermarket. Hal tersebut dibuktikan dengan kejadian pada tahun 2023, Polsek Palu Barat menangani kasus pencurian yang terjadinya di toko cabang salah satu perusahaan retail di kota Palu. Irawati (2021) mengatakan apabila terdapat ketidakamanan di lingkungan kerja disuatu perusahaan untuk bekerja, maka karyawan dipastikan tidak akan bertahan lama di perusahaan tersebut. Peristiwa dapat memicu *turnover intention* pada karyawan yang bekerja di Kota Palu dengan kondisi ‘ancaman’

bagi pekerja. Sebagai garda terdepan dalam melayani pelanggan, hal ini juga menjadi tantangan pekerjaan bagi pekerja supermarket terutama *store crew*.

*Store crew* atau karyawan toko adalah individu yang bekerja di toko retail, seperti supermarket, *hypermarket*, *department store*, dan lainnya. *Store crew* bertanggung jawab untuk berbagai tugas operasional dan pelayanan pelanggan yang memastikan kelancaran bisnis toko (Loker, 2024). Pekerja *store crew* sebagai pekerja yang bertugas untuk ‘menjaga’ toko dan melayani pelanggan, terkadang menggunakan gajinya apabila terdapat barang yang hilang dan tidak terinput untuk menggantikan pengeluaran yang tidak terdeteksi. Nugroho dan Rahmawati (2018) dalam penelitiannya menyebutkan hal yang sama yaitu penyebab *turnover intention* pada *store crew* adalah gaji yang tidak diambil *full* akibat mengganti barang yang hilang di etalase dengan gajinya sendiri. Hal ini tentu akan menyebabkan tingginya *turnover intention* atau keinginan untuk keluar pada pekerja *store crew*.

Menurut Mobley (2011) *turnover intention* adalah niat karyawan untuk berhenti secara sukarela dari tempat ia bekerja atau pindah kerja dari satu tempat ke tempat kerja lain. Menurut Mobley (2011) terdapat beberapa indikator *turnover intention* yaitu: 1) Berpikir untuk berhenti. Ketika seorang karyawan merasa tidak nyaman berada di tempat ia bekerja maka akan cenderung berpikir untuk berhenti dari tempat ia bekerja, 2) Niat untuk mencari. Saat karyawan berpikir ingin berhenti dari tempat kerjanya, maka ia akan mencari peluang kerja di perusahaan lain, dan 3) Niat untuk berhenti. Karyawan yang telah menemukan pekerjaan baru di tempat lain dan

menemukan posisi di perusahaan tersebut, ia akan mencari tahu prosedur pengunduran diri di perusahaannya.

Fahyuni (dalam Aisyah, Ardan, & Nurhasanah, 2024) menyebutkan bahwa angka *turnover* di dunia antara sebesar 15 sampai dengan 44%, sedangkan di Indonesia angka *turnover* antara sebesar 13 hingga 35%. Dalam penelitiannya, Wahdiniawati & Apriani (2020) menunjukkan data perputaran karyawan di salah satu perusahaan retail yang cukup terkenal di Indonesia, terdapat pengunduran dengan jumlah yang cukup signifikan sejak tahun 2017 sampai dengan tahun 2020. Tercatat pengunduran diri pada tahun 2017 sebanyak 38.826 orang, tahun 2018 sebanyak 45.907 orang, tahun 2019 sebanyak 46.240 orang dan pada tahun 2020 sebanyak 21.084 orang. Walau dilihat pada tahun 2020 menunjukkan penurunan jumlah karyawan yang mengundurkan diri secara signifikan, namun pada tahun 2018 dan 2019 sebelum pandemi Covid-19 jumlah karyawan yang mengundurkan diri cukuplah banyak. Seperti yang dikemukakan oleh Supriadi *et al.*, (2014) bahwa karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat penting sehingga seharusnya memerlukan perhatian dari berbagai pihak di suatu perusahaan agar prestasi karyawan dapat dimaksimalkan dalam perjalanan mewujudkan tujuan organisasi.

Pada tanggal 19-20 Maret 2025, peneliti mewawancarai 10 orang subjek dengan 6 laki-laki dan 4 perempuan yang bekerja sebagai karyawan *store crew* di beberapa tempat di Kota Palu. Dari wawancara tersebut, terdapat 5 orang yang berpikir untuk keluar dari perusahaan karena merasa tidak aman

dengan posisinya dan terdapat 4 orang yang mencari pekerjaan baru walaupun 1 orang di antaranya belum berpikir untuk keluar, berdasarkan penuturannya bahwa ia hanya ingin melihat-lihat saja sebagai opsi apabila di kemudian hari terjadi yang tidak diinginkan. Terakhir pada aspek niat untuk berhenti, terdapat 1 orang yang ingin keluar karena telah menemukan pekerjaan lain yang lebih baik sehingga mencari tahu prosedur untuk mengundurkan diri. Berdasarkan wawancara tersebut, terdapat juga penuturan dari salah satu *store crew* yang mengatakan bahwa terkadang yang membuat tidak nyaman dan berkeinginan untuk keluar dari pekerjaan adalah apabila dilakukan *stock opname*, dan terdapat barang dan pemasukan yang tidak *balance*, maka gaji tidak dapat diambil *full*. Hal ini tentunya membuat *store crew* menjadi terbebani dikarenakan perasaan lelah bekerja seharian dan harus mengganti kerugian atas kehilangan barang di toko (Wahdiniawati & Apriani, 2024).

Masalah *turnover* yang sulit untuk diperkirakan, mengharuskan pengembangan SDM mengambil tindakan agar dapat segera mendeteksi gejala *turnover intention* dan mengambil tindakan pencegahannya (Parulian & Kusmayadi, 2020). Ketika karyawan merasa khawatir terhadap pekerjaannya yang bisa saja muncul dari beberapa aspek seperti kejelasan masa jabatan pekerjaan, promosi jabatan, gaji yang tidak sesuai, lingkungan pekerjaan maka akan mengakibatkan seseorang memiliki pikiran atau niat untuk keluar dari tempat ia bekerja (Athfalia & Attiq, 2024). *Turnover intention* memberikan dampak yang cukup besar pada perusahaan supermarket, seperti meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan. Berhentinya karyawan dari perusahaan, akan

mengurangi tenaga kerja di lapangan sehingga perusahaan membutuhkan karyawan baru dengan melewati tahap rekrutmen dan pelatihan untuk mengasah kemampuan karyawan tersebut. Maka dari itu, perusahaan perlu mengelola beban kerja yang diberikan kepada karyawan dengan baik untuk mengurangi risiko *turnover intention* (Subakti, Syahrizal, & Kurniawan, 2024).

Menurut Ghosh *et al.*, (2019) *turnover intention* dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diklasifikasikan menjadi *job-related*, lingkungan, dan pribadi. Berdasarkan hal tersebut, Arrad *et al.*, (2023) menyimpulkan bahwa terdapat tiga faktor yang menyebabkan *turnover intention* pada karyawan dalam perusahaan yaitu beban kerja, lingkungan kerja dan *job insecurity*. Sedangkan menurut Pawesti & Wikansari (2016) menyebutkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, antara lain: Kepuasan kerja, Komitmen organisasi dari karyawan, Kepercayaan terhadap organisasi, dan *Job insecurity*. Hasil penelitian Putri, Simon, dan Zain (2023) menunjukkan bahwa *job insecurity* memiliki pengaruh positif secara langsung dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Athfalia dan Attiq (2024) menunjukkan bahwa *job insecurity* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Maka dari itu peneliti memilih *job insecurity* sebagai variabel bebas karena masih relevan untuk digunakan dan sesuai dengan kondisi subjek.

Menurut Ashford *et al.*, (1989) *job insecurity* menggambarkan pandangan individu terhadap potensi munculnya hal-hal negatif dalam pekerjaan. Perubahan negatif yang mempengaruhi berbagai aspek pekerjaan

dan mengancam keberlanjutan karier dapat melemahkan keyakinan atau komitmen karyawan terhadap organisasi dan juga dapat menimbulkan penolakan terhadap nilai dan tujuan organisasi. Menurut Ashford *et al.*, (1989) terdapat 5 dimensi dan indikator variabel *job insecurity* yaitu 1) Persepsi ancaman yang dirasakan dari berbagai komponen pekerjaan, 2) Pentingnya setiap komponen pekerjaan itu bagi individu, 3) Kemungkinan ancaman terjadinya kejadian-kejadian yang berdampak negatif pada keseluruhan pekerjaan individu, 4) Kepentingan dilekatkan pada setiap potensi kejadian tersebut, dan 5) Ketidakberdayaan.

Saputri, Hidayati, & Lestari (2020) mengatakan pada saat karyawan menghadapi *job insecurity* dengan tingkat tinggi, maka performa yang diperoleh akan rendah nilainya. Hal tersebut akan menimbulkan keinginan pada karyawan untuk keluar dari tempat ia bekerja. Karyawan yang merasakan peningkatan perasaan tidak aman yang diakibatkan ketidakstabilan status kepegawaian dan pendapatan yang semakin sulit diprediksi, cenderung akan mengalami peningkatan niat untuk berpindah tempat kerja (Irawati, 2021). Dalam hasil penelitian Ghiffari dan Safitri (2022), menunjukkan bahwa *job insecurity* berpengaruh secara positif dan signifikan dengan *turnover intention*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Wahyuni, Kusuma, Firdaus, dan Andriani (2023), yang menyebutkan bahwa *job insecurity* berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*. Demikian juga dengan hasil penelitian Sandiyasa, Murdani, dan Widiana (2024) yang menunjukkan adanya hubungan yang positif antara *job insecurity* dengan *turnover intention* pada karyawan

kontrak yang dilakukan di PT. Sinar Prima Indah. Penelitian tersebut juga dilakukan oleh Julianti, Wahyulina, Suprayerno, dan Fauzi (2024) yang menghasilkan bahwa *job insecurity* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan ritel modern generasi Z di Kabupaten Lombok Tengah. Dari beberapa hasil penelitian yang disebutkan, dapat disimpulkan bahwa bahwa *job insecurity* memiliki hubungan yang signifikan dengan *turnover intention*. Artinya, semakin tinggi tingkat *job insecurity*, maka semakin tinggi pula niat karyawan untuk berhenti.

Berdasarkan latar belakang, dan hasil penelitian terdahulu, saat ini masih terdapat rasa ketidakamanan kerja yang dirasakan oleh karyawan sehingga menimbulkan keinginan untuk meninggalkan perusahaan atau *resign* di Indonesia. Oleh sebab itu, peneliti ingin meneliti adakah hubungan antara *job insecurity* dengan *turnover intention* pada karyawan yang bekerja sebagai *store crew* di Kota Palu?

## **B. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *job insecurity* dengan *turnover intention* pada karyawan yang bekerja sebagai *store crew* di kota palu.

## C. Manfaat

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini adalah menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana *job insecurity* mempengaruhi *turnover intention* pada karyawan yang bekerja sebagai *store crew* yang mungkin memiliki karakteristik dan respons unik. Mengidentifikasi perubahan dalam dinamika tenaga kerja yang disebabkan oleh perbedaan generasi, dan bagaimana perubahan ini mempengaruhi model-model perilaku yang ada. Serta memberikan sumbangan terhadap pengetahuan khususnya pada Psikologi Industri dan Organisasi.

### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini adalah dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam memperhatikan kondisi psikologis dan kondisi pekerjaan karyawan sehingga dapat meminimalisir tingkat *job insecurity* serta menurunkan *turnover intention* pada karyawan khususnya karyawan yang bekerja sebagai *store crew*, serta dapat memberikan landasan untuk merancang kebijakan dan praktik pada manajemen sumber daya manusia agar lebih efisien pada perusahaan dalam menangani ketidakamanan pekerjaan.