BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pandemi COVID-19 telah memberikan tantangan tersendiri terhadap global karena penyebaran virusnya yang sejak bulan Desember 2019 masih terus menyebar ke ratusan negara dengan catatan jumlah infeksi tas dan kematian yang tinggi, termasuk Indonesia. Meskipun persentase jumlah kasus terkonfirmasi yang semakin menurun, di mana hal ini menunjukkan bahwa kondisi sudah semakin membaik, namun pada realitanya pandemi masih berlangsung dan mempengaruhi banyak faktor—hubungan sosial, pekerjaan, pendidikan, akses dan rutinitas sehari – hari, layanan kesehatan, dll. yang secara drastis mengalami penurunan.

Pada April 2020, Sedex mengungkapkan adanya kekhawatiran di semua sektor bahwa pandemi akan mengurangi pendapatan bisnis, entah mulai dari pesanan yang meningkat dan menurun hingga kekhawatiran tentang kekurangan dan kelebihan kapasitas tenaga kerja. Ada beberapa perusahaan yang mengalami penurunan pesanan, dan ada beberapa sektor manufaktur makanan dan minuman dan pertanian meningkat. Kedua fenomena ini sebenarnya memiliki resiko masing - masing, di mana penurunan permintaan bisa berarti bahwa bisnis harus mengurangi jumlah karyawan atau *shift* yang tersedia, yang pada gilirannya mengurangi pendapatan pekerja. Sedangkan, peningkatan permintaan dapat menyebabkan lembur dan lembur. Hal inilah yang membuat pandemi amat sangat berdampak dan mengakibatkan *culture shock* terhadap beberapa sektor ekonomi, khususnya untuk distributor barang konsumsi.

Distribusi merupakan sebuah proses pengiriman barang dari satu pihak ke pihak lain yaitu antara produsen dan konsumen yaitu merupakan tindakan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang sesuai dengan jenis, jumlah, harga dan tempat yang dibutuhkan (Gunawan, 2022). Proses distribusi ini dilaksanakan melalui pihak distributor, yaitu pihak yang

berperan dalam menyalurkan barang dan berhubungan langsung dengan pihak *reseller*, retail, grosir dan pelaku distribusi lainnya (Liputan6.com, 2020).

Di Indonesia, pandemi COVID-19 membuat banyak perusahaan yang bergerak di bidang distribusi menghadapi masa – masa sulit, karena dilanda kebingungan apakah harus melanjutkan bisnis seperti masa sebelum pandemi yang mana hal ini dapat membahayakan karyawan atau memilih menyerah dan memberikan lahan kepada pemasok yang memiliki kesempatan yang bisa melayani pelanggan secara langsung. Bahkan, hampir dua tahun semenjak Indonesia dilanda pandemi, beberapa perusahaan pun masih berusaha keras untuk tetap bisa menjaga stabilitas perusahaan berikut dengan para karyawan mereka.

Meskipun begitu, tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan pun menghadapi banyak kendala yang menghambat pencapaian tujuan – tujuan perusahaan mereka akibat pandemi COVID-19, salah duanya adalah kelelahan mental dan emosional akibat stres terus menerus (*burnout*) dan ketidakamanan kerja (*job insecurity*) yang dialami oleh karyawan dikarenakan kondisi atau situasi kerja yang terancam, sehingga hal ini berujung pada timbulnya keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention)*.

Burnout merupakan suatu sindrom yang dihadapi oleh seorang karyawan akibat kesulitan mencari cara agar dapat mengatasi stres kerja yang dihadapi. Biasanya, *burnout* ditandai oleh tiga dimensi, antara lain perasaan kehabisan energi atau kelelahan, peningkatan jarak mental dan sinisme terhadap pekerjaan, dan penurunan efektivitas kerja (World Health Organization, 2019).

Karyawan yang mengalami *burnout* akan cenderung untuk merasa cepat kelelahan, kekurangan energi dan motivasi untuk menyelesaikan atau mengerjakan pekerjaannya, sehingga hal ini berujung pada perasaan tidak yakin terhadap kinerja dan dirinya sendiri (*uncertainty*) dan mengakibatkan karyawan enggan untuk melakukan perubahan. Pasalnya, perubahan yang dilakukan mungkin saja akan membawa pengaruh buruk dan berpotensi untuk menghilangkan keberlangsungan bisnis. Situasi ini akan menimbulkan ketidaknyamanan saat bekerja, disertai ketidakamanan akan keberlangsungan posisi seseorang sebagai karyawan (Santosa,

2015). Dengan kondisi tersebut, maka akan meningkatkan ketidakamanan kerja (*job insecurity*) karena tidak dapat membayangkan posisi yang aman dan masa depan yang jelas di perusahaan dan berkonsekuensi untuk keluar dari tempat mereka bekerja.

Job insecurity merupakan suatu kondisi dimana seseorang kehilangan stabilitas akan pekerjaan yang ia jalani dan berujung pada efek negatif yang ia rasakan—stres, kecemasan, dampak kesehatan mental dan fisik karena diliputi perasaan terancam akan mengecilnya kemungkinan keberlangsungan karir mereka terjamin (Doyle, 2021).

Hubungan antara *burnout* dan *job insecurity* yang dihadapi oleh karyawan dapat mempengaruhi tingkat intensi keluar karyawan (*turnover intention)*. *Turnover* merupakan suatu kondisi dimana seseorang cenderung untuk memiliki keinginan meninggalkan pekerjaan, entah itu karena ingin mencari pekerjaan lain atau karena kondisi lain secara sadar ataupun tidak sadar (Wirawan, 2015). Ketika sebuah perusahaan dihadapi oleh kenaikan tingkat intensi perputaran karyawan, artinya ada sebuah masalah serius yang dihadapi oleh perusahaan tersebut.

Dengan tingkat intensi perputaran yang tinggi, hal ini akan menimbulkan imej negatif dari berbagai sisi, termasuk *sustainable* perusahaan dalam segi pengelolaan karyawannya dan mengakibatkan keadaan karyawan yang tidak kondusif, penurunan capaian perusahaan dan *outcome* perusahaan yang meningkat drastis karena digunakan untuk merekrut dan melatih tenaga kerja baru. Maka dari itu, diharapkan agar perusahaan dapat menghindari faktor – faktor yang menyebabkan peningkatan *turnover intention* tersebut dengan mengamati sikap atau perilaku yang mengarah pada keinginan mereka untuk keluar atau berpindah kerja.

Salah satu perusahaan yang terdampak masalah *turnover intention* yang diakibatkan oleh *burnout* dan *job insecurity* adalah PT CITRA USAHA LAMINDO, yaitu sebuah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi produk – produk popok bayi (EQ Dry) dan dewasa (Dr. P), bedak biang keringat (St. Luke’s Prickly Heat Powder), sabun mandi (Leivy Shower Cream) dan perawatan tubuh

dan *makeup* (Iomi Body Care & Makeup) yang beralamat di Jalan Alexindo RT/RW 004/016, Pondok Ungu, Bekasi Utara – Jawa Barat, Indonesia. Berikut terlampir data *turnover* karyawan PT CITRA USAHA LAMINDO pada dua tahun terakhir (2020 – 2021) di bawah ini:

Tabel 1.1. Data *Turnover* Karyawan PT CITRA USAHA LAMINDO Tahun 2020

Bulan	Total Karyawan Awal	Masuk	Keluar	Total Karyawan Akhir
Jan	61	0	1	60
Feb	60	0	2	58
Mar	58	0	2	56
Apr	56	0	7	49
Mei	49	0	1	48
Jun	48	0	2	46
Jul	46	1	0	47
Aug	47	1	1	47
Sep	47	1	1	47
Oct	47	0	0	47
Nov	47	1	1	47
Dec	47	2	2	47

(Sumber: data absensi PT CITRA USAHA LAMINDO, 2020)

Tabel 1.2. Data *Turnover* Karyawan PT CITRA USAHA LAMINDO Tahun 2021

Bulan	Total Karyawan Awal	Masuk	Keluar	Total Karyawan Akhir
Jan	47	0	1	46
Feb	46	0	0	46
Mar	46	0	0	46
Apr	46	0	0	46
Mei	46	0	1	45
Jun	45	1	0	46
Jul	46	0	2	44
Aug	44	0	2	42
Sep	42	0	2	40
Oct	40	2	1	41
Nov	41	0	1	40
Dec	40	0	0	40

(Sumber: data absensi PT CITRA USAHA LAMINDO, 2021)

Kedua tabel di atas menunjukkan rata – rata tingkat *turnover* karyawan PT CITRA USAHA LAMINDO cukup tinggi pada dua tahun terakhir. Perlu diketahui bahwa tingkat intensi keluar karyawan yang tinggi apabila mencapai persentase di atas 10% dalam jangka waktu 12 bulan (Ridlo, 2012). Adapun untuk rumus

peritungan *turnover intention* pada perusahaan adalah dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$\frac{\boldsymbol{Jumlah\ karyawan\ yang\ keluar}}{(\boldsymbol{Jumlah\ karyawan\ di\ awal\ tahun} + \boldsymbol{jumlah\ karyawan\ di\ akhir\ tahun})\ \div \mathbf{2}} \times \mathbf{100}$$

Pada tabel 1 yang merupakan data *turnover* karyawan PT CITRA LAMINDO di tahun 2020, jika dihitung menggunakan rumus di atas, maka didapatkan hasil bahwa tingkat intensitas *turnover* karyawan berada di presentasi 37.04% alias bisa dikatakan tinggi dibanding rata – rata minimal. Kemudian, pada tabel 2 yang merupakan data *turnover* karyawan PT CITRA LAMINDO di tahun 2021, jika tingkat *turnover intention* dihitung dengan menggunakan rumus di atas dan didapatkan hasil 25.29%. Meskipun pada tahun 2021 perusahaan mengalami peningkatan sebesar 11.75%, namun *turnover intention* karyawan masih terbilang cukup tinggi, karena presentasi dinilai dua kali lipat lebih dibanding rata – rata maksimal *turnover intention* karyawan yang dianggap wajar yaitu 10%.

Sebagai perusahaan distributor yang mana perusahaan menerapkan target yang harus dicapai oleh setiap karyawannya cukup membuat para karyawan tertekan, mengalami insekuritas dan stres karena target kerja yang tidak tercapai terutama di kondisi pandemi COVID-19 yang masih berlanjut ini, sehingga hal ini mendorong sebagian dari mereka memutuskan untuk keluar atau berhenti kerja. Intensitas perputaran karyawan yang cukup tinggi diakibatkan dua variabel diatas menarik perhatian penulis untuk meneliti dan menggali lebih lanjut mengenai faktor dan indikator apa saja yang mempengaruhi *turnover intention* pada perusahaan sehingga dapat dicarikan jalan keluar dari permasalahan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian "**Pengaruh *Job Insecurity* dan *Burnout* Terhadap *Turnover Intention* di Tengah Pandemi COVID-19 (Studi Pada PT CITRA USAHA LAMINDO)"**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran mengenai pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* di PT CITRA USAHA LAMINDO?
2. Bagaimana gambaran mengenai pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* di PT CITRA USAHA LAMINDO?
3. Bagaimana pengaruh *burnout* dan *job insecurity* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT CITRA USAHA LAMINDO?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT CITRA USAHA LAMINDO;
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT CITRA USAHA LAMINDO;
3. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* dan *job insecurity* terhadap *turnover intention* karyawan di PT CITRA USAHA LAMINDO.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Sumber Daya Manusia mengenai *burnout*, *job insecurity* dan *turnover intention* di dalam organisasi dan membantu banyak pihak agar dapat menambah wawasan dan meningkatkan kualitas pembelajaran, termasuk dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam hal penambahan wawasan dan ilmu pengetahuan terhadap pihak – pihak yang berlibat dalam proses pembuatan penelitian ini, antara lain:

a. Sebagai masukan kepada pihak PT CITRA USAHA LAMINDO dalam pengelolaan *turnover intention* dan menjadi solusi efektif bagi

pemecahan masalah dari *burnout* dan *job insecurity* yang dihadapi oleh karyawan PT CITRA USAHA LAMINDO.

b. Menjadi wadah referensi bagi berbagai pihak, baik untuk kepentingan umum maupun akademis, dalam memberikan informasi mengenai permasalahan *turnover intention* akibat dari *burnout* dan *job insecurity* dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah.

c. Diharapkan penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dalam menambah ilmu dalam mengatasi permasalahan *turnover intention* yang diakibatkan oleh *burnout* dan *job insecurity* serta membantu dalam penyelesaian penulisan tugas akhir skripsi.