

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era global ini, persaingan antar perusahaan, baik perusahaan milik negara maupun swasta semakin ketat seiring dengan pertumbuhan ekonomi global. Perusahaan mensyaratkan agar sumber daya manusia yang terlibat harus kompetitif, layak, dan mampu bersaing. Ada berbagai jenis sumber daya perusahaan, tetapi yang utama adalah sumber daya manusia (Malino, 2020). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang sangat penting demi kesuksesan dan eksistensi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Agar tujuan perusahaan bisa tercapai maka perusahaan wajib memperhatikan para karyawannya dengan baik supaya karyawan yang berkualitas di dalam perusahaan tidak merasa ingin pindah perusahaan atau bahkan meninggalkan perusahaan (*turnover intention*) lantaran kurang diperhatikan oleh perusahaan.

Menurut (Ihsan et al., 2018) *Turnover intention* karyawan adalah masalah yang sering dialami oleh perusahaan. Apabila terjadinya *Turnover intention* dalam sebuah perusahaan, itu akan menjadi masalah yang serius. Berkurangnya karyawan perusahaan tentunya berdampak buruk karena ketidakseimbangan kualitas kerja di dalam perusahaan (Purwati & Maricy, 2019). Saat ini keinginan berpindah pekerjaan (*Turnover intention*) menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan.

Efek negatif dari *Turnover* karyawan dapat dirasakan pada kualitas dan keterampilan menggantikan karyawan yang meninggalkan perusahaan, yang pada akhirnya menyebabkan terjadinya peningkatan biaya perusahaan, biaya pelatihan yang diinvestasikan kepada karyawan, kualitas dari karyawan tentu dikorbankan, dan biaya perekrutan karyawan (Kardiawan & Budiono, 2018). Pergantian karyawan atau *Turnover intention* itu sendiri adalah berhentinya keanggotaan seseorang dalam suatu perusahaan, dengan pemberian imbalan finansial oleh perusahaan tersebut. Pemberhentian seseorang sebagai karyawan dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu : pemberhentian secara sukarela yang dimana permintaan tersebut dari karyawan itu sendiri, dan pemberhentian secara paksa yang dimana permintaan tersebut dari perusahaan itu sendiri termasuk kematian dan pengunduran diri atas keinginan pribadi (Ihsan et al., 2018).

Turnover intention karyawan dalam sebuah perusahaan salah satunya dapat disebabkan karena adanya *Workload*. Maka dari itu, sangat penting bagi pihak perusahaan untuk memahami faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover intention* pada karyawan, sehingga dapat mengurangi kecenderungan untuk keluar (Kardiawan & Budiono, 2018).

Dalam *Workload* pastinya persepsi dari setiap karyawan akan berbeda, namun apabila *Workload* karyawan semakin tinggi tentu semakin besar kemungkinan untuk memiliki persepsi negatif tentang pekerjaannya, dan pada akhirnya dapat membuat seseorang berpikir untuk berhenti dari pekerjaan mereka saat ini dan mencari pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan yang sebelumnya (Fitriantini et al., 2019).

Selain itu *Workload* sangat berpengaruh bagi perusahaan, dengan *Workload* yang berat membawa tingkat tanggung jawab yang tinggi, karena meningkatnya *Workload* karyawan dengan tanggung jawab atau tugas tambahan. Perusahaan harus mampu menentukan tugas dan *Workload* yang sesuai. Menurut (Nugraha, 2022) *Workload* suatu perusahaan dapat memicu semangat para karyawan untuk berkembang atau dapat menjadi beban bagi mereka untuk melakukan pekerjaannya, sehingga membuat mereka tidak menyukai pekerjaannya.

Selain *Workload*, *burnout* juga berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Menurut (Meliantha Kusumawati & Gusti Ayu Manuati Dewi, 2021) *Burnout* dapat dikatakan sebagai kejenuhan kerja, kelelahan fisik, mental, dan emosional karyawan yang terjadi akibat stres dalam bekerja yang berkepanjangan, dalam situasi yang membutuhkan keterlibatan emosional tinggi. Saelain itu menurut (Tantyar, 2019), Ketatnya persaingan dalam dunia bisnis saat ini menuntut karyawan untuk bekerja lebih keras agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Hal ini membuat karyawan merasa stres dalam bekerja karena selalu harus mencapai tujuan dari perusahaan, stres yang berkepanjangan dapat menyebabkan *burnout*. *Burnout* juga menjadi istilah yang digunakan oleh kaum milenial untuk menggambarkan perasaan kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh pekerjaan.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh (Chairiza et al., 2018), *Burnout* suatu kondisi yang dialami pekerja yang ditandai dengan berkurangnya

produktivitas kerja akibat kelelahan psikologis reaksi jangka panjang terhadap ketidaksesuaian lingkungan kerja dengan kompetensi yang dimiliki karyawan.

PT Informasi Teknologi Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang teknologi informasi serta pengembangan sistem telekomunikasi yang berdomisili hukum di Graha Orange Jl. Mampang Prapatan Raya No. 3 Jakarta Selatan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan *Human Resource Development* (HRD) PT Informasi Teknologi Indonesia menunjukkan bahwa terjadinya tingkat *turnover intention* pada karyawan bagian back office dan kurangnya sumber daya manusia (tenaga kerja) yang tersedia dikarenakan *Workload* berlebih pada karyawan bagian back office.

Timbulnya tingkat *turnover intention* yang tinggi akan merupakan masalah yang serius bagi perusahaan. Apabila karyawan berkurang itu akan menjadi dampak negatif bagi perusahaan karena ketidakseimbangan kualitas kerja. Tanpa dukungan sumber daya yang kompeten, sebuah perusahaan tidak dapat berkembang meskipun didukung oleh insfrastruktur yang baik. Dan jika tidak ditangani dengan baik tentu akan menjadi hal yang buruk bagi perusahaan.

Dibawah ini peneliti menampilkan tabel data karyawan bagian Back Office yang keluar dari tahun 2018-2021 :

Tabel 1. 1 Jumlah Karyawan Back Office 2018-2021

Keterangan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
Total karyawan pada periode awal tahun	120	88	75	72
Karyawan yang masuk	4,1%	10%	9%	18%
Karyawan yang keluar	28%	25%	13%	6%

Sumber : Data olahan PT Informasi Teknologi Indonesia

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat *turnover* relatif meningkat dan jumlah karyawan dari awal periode hingga akhir periode selalu

mengalami penurunan, meskipun pada tahun 2021 mengalami peningkatan. Salah satu faktor terjadinya *turnover* pada perusahaan ini yaitu karena *Workload*, *Workload* yang tinggi menimbulkan niat karyawan untuk pindah ke perusahaan lain. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Purwati & Maricy, 2019), menyatakan bahwa *Workload* mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*. Hal tersebut dapat disimpulkan karena semakin tingginya *Workload* karyawan, maka akan semakin tinggi juga tingkat *turnover intention* pada karyawan didalam perusahaan.

Workload yang cukup banyak terkhusus pada karyawan bagian back office seperti, dalam satu bulan karyawan bagian back office bisa mengerjakan proyek sebanyak 30 proyek dalam sebulan sudah harus selesai. Belum lagi mengerjakan tugas yang lainnya, beban pekerjaan bertambah dikarenakan adanya karyawan yang tidak hadir atau keluar dari perusahaan, karyawan lain akan menghandle pekerjaan selain dari *jobdesk* nya atau tugasnya yang dimana sama-sama memiliki *timeline* dan *timeline* tersebut sudah di tetapkan. Bagian back office untuk setiap proyeknya pasti mempunyai *timeline* dimana *timeline* tersebut berdasarkan *Workload*. Belum lagi dengan *timeline* yang terkadang dipersingkat yang normalnya sekitar 14 hari selesai, dipersingkat menjadi 7 hari dan itu terjadi apabila adanya proyek dari *clinet* yang meminta pekerjaan agar selesai dalam waktu yang singkat. Itu berakibatkan karyawan memiliki niat untuk keluar dari perusahaan atau biasa disebut dengan *turnover intention*. Setiap karyawan memiliki beban pekerjaan masing-masing yang sudah di tentukan ukuran penilaian hasil pekerjaanya diberikan *Workload* yang cukup banyak, dengan tuntutan tersebut timbulnya *turnover intention*.

Demikian halnya dengan *burnout* atau bisa di sebut kelelahan fisik, mental, dan emosional (Kusumawati & Dewi, 2021). Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Saefullah, 2018) menunjukan bahwa *burnout* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Hal tersebut dapat disimpulkan karena semakin tinggi *burnout* pada karyawan maka akan semakin tinggi juga tingkat *turnover intention*.

Burnout terhadap setiap karyawannya akibat beban pada pekerjaannya yang terlalu banyak membuat karyawan menjadi kelelahan fisik terkadang karyawan juga memiliki niat untuk meninggalkan perusahaan. Selain itu juga karyawan merasa jenuh dengan pekerjaannya saat ini. Kejenuhan dirasakan oleh setiap

karyawan PT Informasi Teknologi Indonesia, dikarenakan tugas yang dikerjakan setiap hari dirasakan berlebih sehingga karyawan ingin mencari tantangan pekerjaan baru, mendapatkan fasilitas yang lebih baik, dan beberapa memutuskan mengundurkan diri untuk membuka usaha sendiri. Belum lagi dengan ajakan dari teman sesama karyawan yang mengajaknya untuk mencari pekerjaan baru. Dengan demikian hal ini berdampak terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Informasi Teknologi Indonesia karena faktor *Workload* dan juga faktor *burnout*.

Berdasarkan permasalahan tersebut karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH *WORKLOAD* DAN *BURNOUT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN PADA PT INFORMASI TEKNOLOGI INDONESIA”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh *Workload* (X_1) secara parsial terhadap *turnover intention* (Y) karyawan PT Informasi Teknologi Indonesia?
2. Apakah ada pengaruh *burnout* (X_2) secara parsial terhadap *turnover intention* (Y) karyawan PT Informasi Teknologi Indonesia?
3. Apakah ada pengaruh *Workload* (X_1) dan *burnout* (X_2) secara simultan terhadap *turnover intention* (Y) karyawan PT Informasi Teknologi Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Workload* (X_1) secara parsial terhadap *turnover intention* (Y) karyawan PT Informasi Teknologi Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* (X_2) secara parsial terhadap *turnover intention* (Y) karyawan PT Informasi Teknologi Indonesia

3. Untuk mengetahui pengaruh *Workload* (X_1) dan *burnout* (X_2) secara simultan terhadap *turnover intention* (Y) karyawan PT Informasi Teknologi Indonesia

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat bagi akademisi

Sebagai bahan referensi yang berguna dalam melakukan penelitian lebih lanjut dan menambah ilmu pengetahuan dibidang manajemen terutama manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat bagi peneliti

Menambah pemahaman dan juga ilmu pengetahuan mengenai pengaruh *Workload* dan *burnout* terhadap *turnover intention* karyawan PT Informasi Teknologi Indonesia.

3. Manfaat bagi instansi

Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan untuk mengurangi *Workload* dan *burnout*, karena ini akan berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada jangka Panjang.

1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi permasalahan agar tidak meluas :

1. Penelitian dilakukan hanya pada karyawan yang bekerja dibagian Back Office/IT Developer yang bekerja di PT Informasi Teknologi Indonesia
2. Penelitian ini lebih fokus pada pengaruh *Workload* dan *burnout* terhadap *turnover intention* karyawan bagian Back Office PT Informasi Teknologi Indonesia.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, serta manfaat penelitian, batasan masalah, dan juga sistematika dari penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sampel dan teknik pengambilan sampel, sumber dan jenis data, waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini adalah isi pokok dalam penelitian yang berisi gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi responden, hasil analisis data, metode analisis data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Sehingga dapat diketahui hasil pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan implikasi manajerial.

