

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini bisnis ritel berkembang pesat di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dengan mudahnya menemukan pusat perbelanjaan di berbagai daerah. Meningkatnya kebutuhan masyarakat menjadikan bisnis ritel menjadi industri yang penting dalam kehidupan. Menurut Firmansyah (2018), bisnis ritel merupakan bisnis yang menggunakan sistem pemasaran produk dan melakukan transaksi penjualannya kepada konsumen.

Pesatnya perkembangan bisnis ritel berdampak pada semakin ketatnya persaingan bisnis. Untuk itu perusahaan harus mampu melihat peluang dan tantangan agar bisa menghadapi persaingan bisnis dan mencapai tujuan perusahaan. Salah satu bidang yang dapat membantu dalam mencapai tujuan perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM). Efektivitas setiap karyawan dalam perusahaan secara langsung mempengaruhi efektivitas seluruh organisasi. Oleh karena itu perusahaan harus dapat mengelola, memperhatikan, dan menjaga semangat kerja SDMnya dengan baik, sehingga sumber daya manusia perusahaan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

Perusahaan dapat melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan kinerja SDMnya, seperti membayar karyawan secara adil, menumbuhkan lingkungan kerja yang positif, serta menawarkan pendidikan dan pelatihan yang berkualitas. Berbagai upaya ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas karyawan sehingga karyawan dapat berkomitmen dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun, apabila berbagai upaya dalam pengelolaan SDM ini tidak dilakukan perusahaan dengan baik, maka dapat berdampak pada ketidaknyamanan karyawan dalam pekerjaannya sehingga berpengaruh terhadap keinginan karyawan meninggalkan pekerjaannya (*turnover intention*).

Turnover intention diartikan sebagai niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya atau keluar dari perusahaan (Ningsih & Arsanti, 2014). *Turnover intention* sangat penting diperhatikan karena dapat berdampak buruk bagi perusahaan, dimana karyawan masih bekerja dalam perusahaan tetapi tidak mempunyai motivasi kerja, tidak fokus pada pekerjaan, dan memiliki rencana untuk meninggalkan perusahaan. Tingginya *turnover intention* mengakibatkan penurunan kinerja karyawan dan menambah biaya finansial. Sehingga dapat menghambat perusahaan dalam persaingan bisnis dan menyebabkan pengelolaan sumber daya menjadi tidak efisien. Selain itu dampak dari *turnover* yang tinggi meningkatkan anggaran pengeluaran perusahaan. Biaya tambahan ini adalah biaya yang dikeluarkan akibat terjadinya *turnover* sehingga harus melakukan rekrutmen dan pelatihan bagi karyawan baru. Biaya yang seharusnya untuk meningkatkan produktivitas perusahaan harus digunakan untuk rekrutmen dan pelatihan ulang. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan faktor apa saja yang dapat menimbulkan niatan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Turnover intention dapat disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya *job insecurity*. *Job insecurity* merupakan ketidakmampuan karyawan untuk bertahan dalam pekerjaannya karena adanya perasaan terancam di lingkungan kerja (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984). Karyawan yang merasa gelisah dan cemas atau khawatir dengan pekerjaan akan mengganggu kinerjanya dan berpotensi untuk meninggalkan pekerjaannya. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan Marzuki (2021), menyimpulkan *job insecurity* mempengaruhi *turnover intention* secara positif. Oleh sebab itu, tingginya tingkat ancaman terhadap karyawan dapat meningkatkan keinginan mereka untuk berhenti dari pekerjaannya.

Selain itu, *abusive supervision* juga mempengaruhi tingkat *turnover intention*. *Abusive supervision* merupakan pandangan bawahan terhadap atasan yang bertindak kasar baik secara verbal maupun nonverbal (Tepper, 2000). Tindakan kasar ini dapat berupa, memarahi

karyawan di depan karyawan lain, selalu menyalahkan karyawan, memberi arahan menggunakan nada bicara tinggi, merendahkan keterampilan, memberikan *silent treatment*, mengingkari janji, menyerang privasi karyawan, dan mengingatkan kembali kesalahan dan kegagalan yang diperbuat secara kasar di depan umum. Hal ini tentu dapat membuat karyawan merasa tidak nyaman dan tertekan, sehingga pada akhirnya memiliki niat untuk meninggalkan pekerjaannya. Atasan memiliki interaksi dan kontrol yang jauh lebih besar terhadap karyawannya. Sehingga cara atasan dalam memperlakukan karyawan akan mempengaruhi perilaku karyawan.

Adversity quotient menjadi salah satu aspek penting dalam sumber daya manusia. Dengan adanya AQ dapat memprediksi dan memengaruhi kapasitas dan kinerja karyawan. Merekrut dan melatih karyawan yang memiliki AQ yang tinggi akan lebih memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuan (Chin & Hung, 2013) *Adversity quotient* yaitu kecerdasan serta rasa gigih pada diri seseorang untuk menghadapi tantangan dan menyelesaikan masalahnya. *Adversity quotient* (AQ) juga diartikan sebagai kemampuan dalam mengendalikan masalah, mencari penyebab sumber permasalahan, serta bagaimana memecahkan permasalahan tersebut (Stoltz, 2007). Karyawan yang memiliki *adversity quotient* akan mampu memecahkan berbagai permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaan, sehingga tetap bertahan dalam menghadapi hambatan dan tantangan. Perusahaan perlu memperhatikan AQ karyawannya agar karyawan tetap bertahan di perusahaan.

Swalayan adalah bentuk dari perkembangan bisnis ritel yang tidak terlepas dari permasalahan *turnover intention*. Hal ini karena swalayan membutuhkan banyak tenaga kerja atau SDM untuk menjalankannya. Di Kota Payakumbuh, terdapat sejumlah swalayan yang beberapa diantaranya memiliki masalah dalam sumber daya manusia. Hal ini ditandai dengan tingginya tingkat *turnover* di beberapa swalayan tersebut. Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti, dapat dilihat tingkat *turnover* dan *turnover rate* pada beberapa swalayan di

Kota Payakumbuh pada tabel 1.1. Swalayan tersebut dipilih karena telah memenuhi kriteria dalam penelitian ini yaitu telah berdiri minimal tiga tahun, memiliki tingkat *turnover* yang tinggi dan diberi izin oleh pemilik untuk melakukan penelitian pada swalayan tersebut.

Besarnya *turnover rate* menurut Aksu (2008) dihitung dengan cara :

$$\text{Turnover rate} = \frac{\text{Jumlah karyawan keluar}}{(\text{Jumlah karyawan awal tahun} + \text{Jumlah karyawan akhir tahun}) / 2} \times 100$$

Tabel 1. 1 Tingkat Turnover pada Swalayan di Kota Payakumbuh

No	Unit Kerja	Jumlah karyawan yang keluar (orang)			Jumlah karyawan awal tahun (orang)			Jumlah karyawan akhir tahun (orang)			Turnover rate (%)		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
1	Abeja Mart	18	30	46	18	31	22	20	38	38	94,73	86,95	153,3
2	Swalayan Budiman Parit Rantang	7	15	8	40	40	40	40	40	40	17,5	37,5	20
3	Barkah Mart	2	2	2	7	10	13	10	12	12	23,53	18,18	16
4	Fast Mart	5	4	1	18	15	14	15	15	15	30,30	26,67	6,89

Sumber : Data turnover karyawan pada swalayan di Kota Payakumbuh

Berdasarkan data di atas dapat diketahui angka *turnover* pada karyawan di Kota Payakumbuh sangat tinggi selama tiga tahun terakhir (2020-2022). Tingkat *turnover* karyawan pada Abeja Mart berfluktuasi dalam tiga tahun terakhir dan berada pada angka yang tinggi setiap tahunnya, bahkan mencapai 153,3% pada tahun 2022. *Turnover rate* yang tinggi menyebabkan produktivitas swalayan Abeja Mart berjalan tidak efektif dan efisien terutama dalam segi keuangan perusahaan. Hal serupa juga terjadi pada Swalayan Budiman Parit Rantang, dimana tingkat *turnover* berfluktuasi dalam tiga tahun terakhir. Dalam rentang 2020-2021 *turnover* mengalami peningkatan sebesar 20% dan dalam rentang 2021-2022 *turnover* mengalami penurunan sebesar 17.5%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan cenderung untuk

melakukan *turnover* pada Swalayan Budiman Parit Rintang. Karyawan pada empat swalayan di atas bekerja dalam waktu penuh atau *fulltime*. Pada swalayan Budiman Parit Rintang, ketika karyawan lembur maka akan diberi upah per jam. Sedangkan untuk gaji karyawan pada keempat swalayan tersebut masih dibawah UMR. Tingkat gaji dan jam kerja juga dapat mempengaruhi tingkat *turnover* karyawan.

Faktor penyebab terjadinya *turnover* bisa dari individu, organisasi ataupun pengaruh dari luar individu maupun organisasi (Harvida & Wijaya, 2020). Nurfauzan dan Halilah (2017) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover* adalah tingginya rasa *job insecurity* pada karyawan yang mana pada kondisi ini dipengaruhi oleh faktor lain, seperti lingkungan pekerjaan dan kepastian keberlanjutan pekerjaannya dalam organisasi. Tidak jarang hal seperti ini diiringi dengan kondisi bahwa seseorang tersebut memiliki kecocokan dan keterikatan yang tinggi dengan organisasi dimana mereka bekerja. Di satu sisi mereka ingin terus eksis di dalam organisasi tempat mereka bekerja, tetapi di sisi lain mereka merasa bahwa posisinya (pekerjaan dan keberadaannya dalam organisasi) terancam. Berdasarkan survei awal dengan manajer, diketahui bahwa Abeja Mart yang memiliki tingkat *turnover* paling tinggi telah memberikan berbagai insentif kepada karyawan, namun *turnover* masih tetap terjadi. Ketidakstabilan posisi yang dirasakan karyawan pada Abeja Mart dan juga pada Swalayan Budiman Parit Rintang memunculkan perasaan cemas atau ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja (*job insecurity*) sehingga meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan (*turnover intention*). Hal ini diperkuat oleh penelitian Rajput & Talan (2018) yang menyatakan bahwa *job insecurity* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan.

Faktor lain yang dapat menyebabkan terjadinya *turnover* adalah adanya *abusive supervision*. Pekerjaan dibidang bisnis ritel menuntut karyawan untuk dapat bekerja dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Disamping itu sering ditemukan

kasus dimana atasan bersikap kurang menghargai karyawan, kurang aktif memberi arahan kepada karyawan dan memarahi dengan nada tinggi apabila karyawan melakukan kesalahan. Adanya sikap tidak menyenangkan yang diterima karyawan dari atasan (*abusive supervision*) ini menimbulkan perasaan tidak nyaman bagi karyawan sehingga berkeinginan meninggalkan perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian Saleem *et al.*, (2021) yang menyatakan *abusive supervision* berhubungan positif dengan *turnover intention*.

Sedangkan pada Swalayan Barkah Mart dan Fast Mart ditemukan kondisi yang berbeda, dimana terjadi penurunan tingkat *turnover* yang signifikan setiap tahunnya. *Turnover* karyawan terjadi diawali dengan adanya keinginan karyawan meninggalkan pekerjaannya (*turnover intention*). Menurunnya tingkat *turnover* karyawan pada Swalayan Barkah Mart dan Fast Mart menggambarkan bahwa tingkat *turnover intention* menurun. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja pada Barkah Mart dan Fast Mart merasa nyaman dan senang dengan pekerjaan yang dijalani yang mana hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja di Barkah Mart dan Fast Mart memiliki *adversity quotient* atau kemampuan yang baik dalam mengatasi berbagai kesulitan yang ada dalam pekerjaannya sehingga karyawan tidak memikirkan alternatif pekerjaan lain atau dengan kata lain menurunkan *turnover intention* karyawan. Stoltz (2007) menyatakan bahwa karyawan akan lebih percaya diri dan kreatif dalam pemecahan masalah ketika memiliki AQ tinggi. Sebaliknya, karyawan lebih cenderung menyerah, menghindari tantangan, dan menanggung stres, yang mengarah pada turnover ketika AQ rendah. Sehingga variabel *adversity quotient* dapat memperkuat dan memperlemah keinginan seseorang untuk melakukan *turnover*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dirasa penting untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh *Job Insecurity* Dan *Abusive Supervision* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Adversity Quotient* Sebagai Moderasi Studi Kasus Pada Karyawan Swalayan Di Kota Payakumbuh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka penelitian ini akan mengkaji pengaruh *job insecurity* dan *abusive supervision* terhadap *turnover intention* dimoderasi *adversity quotient*. Oleh karena itu, dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* karyawan di swalayan Kota Payakumbuh?
2. Bagaimana pengaruh *abusive supervision* terhadap *turnover intention* karyawan di swalayan Kota Payakumbuh?
3. Apakah *adversity quotient* memoderasi pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* karyawan di swalayan Kota Payakumbuh?
4. Apakah *adversity quotient* memoderasi pengaruh *abusive supervision* terhadap *turnover intention* karyawan di swalayan Kota Payakumbuh?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* karyawan di swalayan Kota Payakumbuh.
2. Mengetahui pengaruh *abusive supervision* terhadap *turnover intention* karyawan di swalayan Kota Payakumbuh.
3. Mengetahui apakah *adversity quotient* memoderasi pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* karyawan di swalayan Kota Payakumbuh.
4. Mengetahui apakah *adversity quotient* memoderasi pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* karyawan di swalayan Kota Payakumbuh.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi akademis, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk menambah pengetahuan tentang *turnover intention* serta berkontribusi memberikan referensi mengenai variabel yang berkaitan dengan *turnover intention*.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk memperhatikan karyawan sehingga tingkat *turnover intention* dapat dikurangi. Perusahaan diharapkan mampu memperlakukan karyawan dengan memberikan perasaan aman dan nyaman agar terjadinya *job insecurity* dan *abusive supervision* dapat dicegah. Penelitian ini juga diharapkan memberikan masukan kepada perusahaan untuk memberi pelatihan tentang *adversity quotient* agar karyawan dapat memecahkan permasalahan di perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini ditujukan pada karyawan di Kota Payakumbuh. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *job insecurity* dan *abusive supervision* terhadap *turnover intention* serta *adversity quotient* sebagai variabel moderasi pada karyawan di Kota Payakumbuh. Penelitian ini meliputi sejumlah karyawan swalayan di Kota Payakumbuh.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Dalam bab ini dijelaskan tentang teori – teori dan literatur yang berhubungan dengan penelitian yaitu *job insecurity*, *abusive supervision*, *turnover intention*, dan *adversity quotient*

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini berisi desain penelitian, sumber data penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, metode dan alat yang akan digunakan untuk mengolah data, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan data dan informasi yang telah dikumpulkan, dan metode analisis data untuk menguji hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan penelitian yang telah diselesaikan sesuai dengan rumusan masalah penelitian, kekurangan penelitian dan saran untuk penelitian berikutnya.



