

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran krusial dalam suatu organisasi karena merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal dan berfungsi sebagai pengendali utama dalam menjalankan aktivitas bisnis. Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimilikinya. Tanpa dukungan SDM yang kompeten, organisasi akan kesulitan dalam merealisasikan targetnya. Peningkatan kinerja individu menjadi kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, semakin baik performa karyawan, maka akan semakin besar pula kontribusinya terhadap pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, perusahaan perlu memberikan perhatian serius terhadap kondisi dan kesejahteraan karyawannya. (Septianna, 2021).

Dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat, peran sumber daya manusia menjadi sangat vital dalam menjaga keberlangsungan dan kemajuan organisasi. Namun, salah satu tantangan utama yang kerap dihadapi perusahaan saat ini adalah meningkatnya niat karyawan untuk mengundurkan diri atau yang dikenal dengan istilah *turnover intention*. Fenomena ini mencerminkan adanya kecenderungan dari karyawan untuk secara sukarela meninggalkan pekerjaannya karena alasan pribadi. (Ardan & Jaelani, 2021).

Tingginya niat karyawan untuk meninggalkan organisasi dapat menimbulkan dampak yang signifikan terhadap kestabilan internal perusahaan.

Selain meningkatkan biaya yang berkaitan dengan proses rekrutmen dan pelatihan karyawan baru, hal ini juga berpotensi menurunkan motivasi kerja tim, mengganggu kelancaran operasional, dan mengurangi tingkat produktivitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen perlu memahami berbagai faktor yang memengaruhi *turnover intention* guna menyusun strategi retensi yang tepat serta membangun lingkungan kerja yang lebih kondusif dan mendukung. Salah satu faktor penyebab internal yang sering dikaitkan dengan *turnover intention* adalah *burnout*. Kondisi ini menggambarkan kelelahan secara emosional, fisik, dan mental akibat tekanan kerja yang berkepanjangan. Karyawan yang mengalami *burnout* cenderung kehilangan semangat kerja, merasa kewalahan, dan terputus secara psikologis dari pekerjaannya. Dalam situasi seperti ini, kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan menjadi semakin besar. Berdasarkan data yang diperoleh dari Perusahaan bahwa angka *turnover intention* di Perusahaan ini tergolong tinggi. Berikut data *turnover intention* Perusahaan.

**Tabel 1. 1**

**Data *Turnover Intention* Perusahaan  
PT. Arti Kraft Indonesia**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan awal tahun</b>	<b>Jumlah karyawan akhir tahun</b>	<b>Karyawan keluar</b>	<b>Karyawan masuk</b>	<b>Persentase (%)</b>
2020	130	124	18	12	14,17%
2021	124	115	22	13	18,41%
2022	115	104	19	8	17,35%
2023	104	93	23	12	23,35%
2024	93	85	18	10	20,22%

Sumber: PT Arti Kraft Indonesia, 2025.

Data menunjukkan adanya peningkatan tren turnover, dari 14,17% pada tahun 2020 hingga mencapai 20,22% pada tahun 2024, dengan puncaknya sebesar 23,35% pada tahun 2023. Data seperti Jumlah Karyawan Awal dan Akhir Tahun, Karyawan Keluar dan Masuk, serta Persentase Turnover mencerminkan dinamika keluar-masuk karyawan yang dapat berkaitan langsung dengan *turnover intention*. Tingginya jumlah karyawan keluar bisa menjadi indikasi bahwa banyak karyawan mengalami burnout atau merasa kurang mendapat dukungan dari organisasi (*organizational support*). Kedua faktor tersebut berpotensi memicu niat untuk resign.

*Burnout* dapat menjadi salah satu penyebab meningkatnya jumlah karyawan yang keluar, yang kemungkinan dipicu oleh tekanan kerja yang tinggi, beban kerja yang tidak proporsional, atau minimnya dukungan dari lingkungan kerja. Sementara itu, kurangnya dukungan dari organisasi bisa membuat karyawan merasa tidak diperhatikan, tidak memiliki prospek pengembangan karier, serta kurang mendapatkan apresiasi atas kontribusi mereka.

Data menunjukkan bahwa turnover intention, yaitu niat karyawan untuk keluar, berkaitan erat dengan jumlah karyawan yang benar-benar resign setiap tahunnya. Tingginya angka *turnover*, terutama pada tahun 2023 dan 2024, mengindikasikan bahwa niat tersebut tidak hanya sebatas psikologis, tetapi sudah menjadi tindakan nyata. Hal ini kemungkinan dipicu oleh faktor-faktor seperti *burnout* dan kurangnya dukungan dari organisasi. Jika penyebabnya tidak segera ditangani, *turnover intention* akan terus meningkat dan berdampak langsung pada keluarnya karyawan dari perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa terdapat ketimpangan dalam sistem penggajian antara karyawan lama dan karyawan baru di perusahaan. Selain itu, beban kerja yang diberikan kepada karyawan dinilai tidak sebanding dengan kemampuan serta kapasitas masing-masing individu. Hal ini diperparah dengan adanya tekanan dari atasan terkait pencapaian target, yang secara tidak langsung menciptakan tekanan psikologis dan emosional bagi karyawan. Ketidakadilan dalam pembagian tugas dan kompensasi ini menjadi salah satu faktor yang dapat memicu *burnout* dalam lingkungan kerja. Selanjutnya, dukungan organisasi terhadap karyawan juga dinilai kurang memadai. Hal ini terlihat dari ketidakcukupan gaji yang diterima serta fasilitas yang tersedia di perusahaan yang belum mampu menunjang kesejahteraan dan kenyamanan kerja secara optimal. Selain itu, aspek kesehatan karyawan juga kurang mendapatkan perhatian, yang tercermin dari minimnya program atau fasilitas kesehatan yang disediakan oleh perusahaan. Kondisi tersebut menunjukkan rendahnya *organizational support*, yaitu sejauh mana karyawan merasa bahwa organisasi peduli terhadap kesejahteraan dan kontribusi mereka.

Kombinasi antara tingginya tingkat *burnout* akibat beban kerja yang tidak proporsional dan rendahnya dukungan organisasi menciptakan lingkungan kerja yang kurang kondusif. Situasi ini mendorong munculnya *turnover intention*, yaitu keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Dengan demikian, faktor *burnout* dan kurangnya *organizational support* dapat dipahami sebagai variabel-variabel penting yang berpengaruh terhadap meningkatnya niat karyawan untuk mengundurkan diri, sebagaimana yang dikaji dalam judul penelitian ini.

*Burnout* adalah kondisi psikologis yang terjadi dalam konteks pekerjaan dan ditandai dengan munculnya rasa kelelahan, sikap sinis terhadap pekerjaan, serta perasaan tidak efektif atau kurang mampu dalam menyelesaikan tugas. (Maulidah et al., 2022). Salah satu aspek psikologis yang kerap dikaitkan dengan meningkatnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*) adalah *burnout*. *Burnout* menggambarkan kondisi kelelahan emosional yang mendalam, disertai dengan munculnya rasa keterasingan atau sikap negatif terhadap pekerjaan (*depersonalisasi*), serta berkurangnya rasa pencapaian pribadi akibat tekanan kerja yang terus-menerus. Karyawan yang mengalami *burnout* umumnya merasa tidak mampu lagi memenuhi tuntutan pekerjaan, kehilangan motivasi, dan mengalami penurunan kepuasan dalam bekerja. Akibatnya, mereka cenderung mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaannya sebagai upaya untuk menghindari stres yang berlarut-larut dan demi mencari keseimbangan hidup yang lebih baik.

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara *burnout* dan niat karyawan untuk keluar dari organisasi. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat *burnout* yang dialami seseorang, semakin besar kecenderungannya untuk mengundurkan diri. *Burnout* biasanya dipicu oleh tekanan kerja yang berlebihan, kelelahan emosional, dan perasaan tidak mampu dalam menyelesaikan tugas, yang pada akhirnya mengurangi motivasi serta loyalitas terhadap perusahaan. Jika kondisi ini tidak segera ditangani, maka dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja dan mendorong karyawan untuk mencari tempat kerja yang lebih mendukung kesehatan mental dan emosional mereka. (Ningrum et al., 2024)

Dukungan organisasi (*Organizational Support*) merujuk pada sejauh mana karyawan merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Ketika karyawan merasakan adanya perhatian dari organisasi baik dalam bentuk pemenuhan kebutuhan pribadi, perlakuan yang adil, maupun apresiasi terhadap usaha mereka maka akan tumbuh ikatan emosional yang lebih kuat terhadap tempat mereka bekerja. Ikatan ini dapat memperkuat rasa loyalitas dan mengurangi niat untuk keluar dari pekerjaan. Sebaliknya, apabila karyawan merasa tidak diperhatikan atau kurang mendapatkan penghargaan dari organisasi, mereka bisa merasa tidak dihargai dan mengalami penurunan motivasi kerja. Situasi ini berpotensi melemahkan komitmen mereka terhadap organisasi dan pada akhirnya meningkatkan niat untuk mengundurkan diri. Oleh karena itu, persepsi terhadap sejauh mana organisasi memberikan dukungan sangat berpengaruh dalam membentuk sikap dan keputusan karyawan mengenai keberlanjutan hubungan kerja mereka. (Yusuf, 2018)

Saat ini, perusahaan tidak lagi hanya menitik beratkan pada produktivitas dan kinerja fisik karyawan, melainkan juga mulai menyadari pentingnya kesejahteraan psikologis dan emosional mereka. Perubahan ini mencerminkan pergeseran signifikan dalam paradigma pengelolaan sumber daya manusia, di mana kesehatan mental menjadi salah satu fondasi utama dalam membangun lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan berkelanjutan. Kondisi mental karyawan yang baik tidak hanya memberikan manfaat bagi individu, tetapi juga berkontribusi secara positif terhadap kesuksesan perusahaan secara keseluruhan. (Nazwa et al., 2024)

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *Burnout*, *Organizational Support* dan *Turnover Intention* karyawan bagian divisi produksi di PT. Arti Kraft Indonesia
2. Bagaimana Pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover Intention* karyawan bagian produksi di PT. Arti Kraft Indonesia.
3. Bagaimana Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Turnover Intention* karyawan bagian produksi di PT. Arti Kraft Indonesia.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Burnout*, *Organizational Support* dan *Turnover Intention* karyawan bagian divisi produksi di PT. Arti Kraft Indonesia
2. *Burnout* terhadap *Turnover Intention* karyawan bagian produksi di PT. Arti Kraft Indonesia.
3. Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Turnover Intention* karyawan bagian produksi di PT. Arti Kraft Indonesia.

## 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan yaitu :

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen

sumber daya manusia khususnya mengenai Pengaruh *Burnout* dan *Organizational Support* terhadap *Turnover Intention*.

## 2. Terapan Ilmu Pengetahuan

### a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan menambah wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai Pengaruh *Burnout* dan *Organizational Support* terhadap *Turnover Intention*.

### b. Bagi perusahaan

Sebagai masukan untuk mengatasi masalah burnout, organizational support, dan memperkuat resiliensi pekerja bagian produksi. Informasi yang diperoleh juga dapat digunakan untuk merancang kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih baik guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat.

### c. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi atau referensi untuk penelitian yang sama atau penelitian lebih lanjut.

### d. Bagi Pihak kampus

Besar harapan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti maupun praktisi yang ingin melakukan penelitian sejenis atau menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan penanganan burnout, peningkatan dukungan organisasi, serta pengurangan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan di lingkungan kerja.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Arti Kraft Indonesia Jalan Raya, Dawagung,  
Kec. Rajapolah, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46151

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini Berlangsung dari November 2024 – Oktober 2025, sesuai  
jadwal penelitian yang terlampir (Lampiran 1).