

BAB I

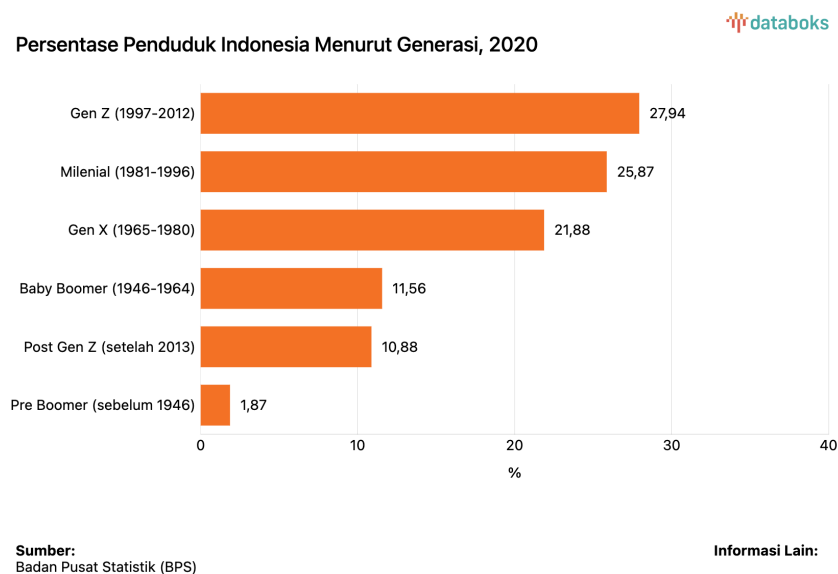
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Segala bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara berkelanjutan dengan memperoleh keuntungan atau laba, dapat berupa individu maupun badan usaha yang memiliki bentuk badan hukum atau non-badan hukum juga beroperasi di wilayah Negara Republik Indonesia merupakan pengertian dari Perusahaan berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1997 (Paralegal, 1997). Kondisi perusahaan-perusahaan di Indonesia masih berjalan dengan baik juga stabil, namun pada awal tahun 2020 terdapat sebuah bencana yang menimpa sebagian besar negara-negara di dunia, yaitu Covid-19. Berdasarkan Kementerian keuangan dengan analisisnya terhadap pengaruh Covid-19 atas kondisi sosial ekonomi di Indonesia adanya penambahan kasus Covid-19 naik drastis atau eskalatif di akhir tahun 2020, sehingga sangat mengganggu juga mengancam aktivitas bisnis yang mengakibatkan terhentinya aktivitas perekonomian, tidak hanya itu namun berdampak juga ke konsumsi rumah tangga, para UMKM, juga korporasi (Pradana B.B., 2022).

Pandemi yang berlangsung begitu lama dapat dirasakan dampaknya bagi laju perekonomian yang menurun drastis, Kementerian Ketenagakerjaan juga mencatat bahwa terdapat 17,8% perusahaan melakukan PHK atau pemutusan hubungan kerja, 25.6% merumahkan pekerjanya dan 10% melakukan 2 hal tersebut (Kementrian Keuangan, 2020). Namun, setelah 2 tahun pasca Covid-19 kondisi ekonomi Indonesia mulai dapat berjalan dengan stabil, sektor industri mulai kembali bangkit dan bergerak dalam membantu memulihkan perekonomian nasional (Indonesia.go.id, 2022). Di dalam aktivitas industri atau perusahaan tentunya terdapat komponen pendukung tidak hanya sumber daya alam, namun juga sumber daya manusia yang merupakan modal utama untuk

sebuah aktivitas ekonomi. Dengan pertumbuhan penduduk di Indonesia yang cukup pesat, kepadatan penduduk yang ada saat ini didominasi oleh generasi Z dan generasi milenial, kedua generasi ini jika menurut batas minimum umur pekerja di Indonesia telah memasuki usia produktif untuk bekerja, sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia di Indonesia sudah sangat banyak (BPS, 2020).



Gambar 1. 1 Persentase Penduduk Indonesia Menurut Generasi

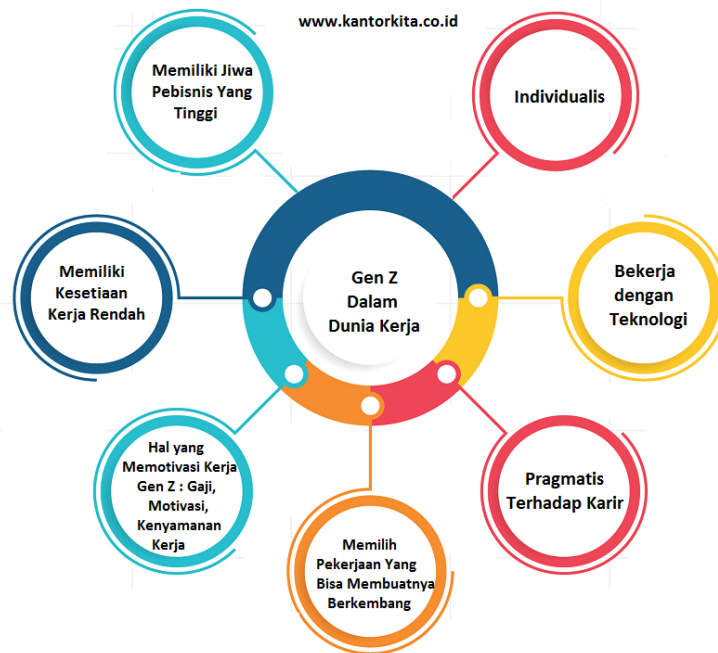
Sumber: Badan Pusat Statistik, databoks (2020)

Sebuah perusahaan dan/atau organisasi di dalamnya tentu harus terdapat sumber daya manusia yang merupakan sekumpulan orang maupun individu yang memberikan kontribusi dalam mencapai kesuksesan organisasi melalui pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki (Robbins et. al., 2016). Indonesia sendiri memiliki baik sumber daya alam, juga sumber daya manusia yang melimpah yang mencapai 270,02 juta jiwa per September 2020. Dari **Gambar 1.1** juga bisa dilihat berdasarkan hasil Badan Pusat Statistik yang melakukan sensus penduduk pada 2020 lalu mayoritas penduduk di Indonesia, Generasi Z yang lahir pada tahun 1997-2012 mendominasi kepadatan penduduk, yang disusul oleh generasi milenial, generasi x, generasi boomer, dan lainnya (BPS,

2020). Secara konsep atau teknis, penduduk yang masuk ke dalam kategori tenaga kerja atau termasuk dalam angkatan kerja menurut Badan Pusat Statistik yaitu penduduk yang berumur 15 tahun atau lebih yang sedang bekerja, punya pekerjaan namun sementara waktu tidak bekerja maupun pengangguran (BPS, 2024). Jenis-jenis angkatan kerja terbagi atas dua jenis yaitu bukan tenaga kerja yaitu sekelompok orang yang telah berusia kerja namun belum atau tidak ingin bekerja sama sekali atau pengangguran, dan yang kedua adalah angkatan kerja yaitu penduduk usia kerja yang telah memiliki pekerjaan atau sedang mencari pekerjaan (Merdeka R.M., 2022).

Badan Pusat Statistik pun mengemukakan bahwa di Indonesia terdapat sebanyak enam pembagian dalam generasi yaitu Pre-Boomer (<tahun 1945), Baby Boomer (tahun 1946-1964), Generasi X (tahun 1965-1980), Generasi Milenial (1981-1996), Generasi Z (1997-2012), dan Generasi Alpha (>tahun 2013). Saat ini di Indonesia telah didominasi oleh Generasi Z yang mencapai 75,49 juta jiwa tercatat dari hasil sensus penduduk 2020 (BPS, 2023). Gambaran generasi menurut Jean Twenge adalah sebuah kondisi sosial bukan hanya mengenai aspek fisik atau biologis yang mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan karakteristik suatu generasi, dalam penelitiannya pun menyebutkan bahwa generasi z disebut dengan *iGen* atau *Internet Generation*, yang secara singkat menggambarkan bahwa generasi Z memiliki keterampilan digital yang baik juga menggunakan sebagian besar waktu di media social (Rifda A., 2022). Rentang umur yang dimiliki generasi z saat ini sudah dapat digolongkan sebagai angkatan kerja di Indonesia (Muhtar, 2023).

Maka, saat ini karyawan yang dapat diperhatikan oleh para HR perusahaan adalah para Karyawan Generasi Z. Generasi ini dipandang memiliki karakter yang unik, dengan memperhatikan *employee experience* (Talentics, 2020). Dengan menekankan pengembangan pribadi di bidang yang professional, serta cenderung mencari makna juga dampak di pekerjaan yang diambil (Farhansyah A., 2023)



Gambar 1. 2 Figure Generasi Z dalam Dunia Kerja

Sumber: Kantorkita.co.id (2022)

Generasi Z sendiri digambarkan sebagai sebuah generasi yang sejak lahir telah mengalami dan merasakan kemajuan teknologi, telah terhubung secara online sejak mereka masih anak-anak, dan memiliki keterampilan yang baik dalam mengoperasikan perangkat digital seperti yang tertera pada artikel (Kantorkita, 2022). Pengenalan dan pemahaman atas tingkah perilaku maupun karakter pada generasi Z tentunya harus dipelajari oleh para *HRD* maupun *team leader*, pada **Gambar 1.2** kantorkita memberikan sebuah *breakdown* atau pengenalan akan karakter generasi Z saat bekerja dalam perusahaan, terdapat 5 poin diantaranya yaitu (1) Generasi Z lebih individualis atau bekerja secara mandiri dibandingkan harus berinteraksi dengan banyak orang, (2) Bekerja dengan teknologi karena sejak lahir generasi ini telah familiar dengan penggunaan teknologi, (3) Pragmatis terhadap karir atau tidak dapat terikat dalam pekerjaan jangka panjang lebih menyukai bekerja per proyek atau biasa disebut *freelance*, (4) Hal yang memotivasi generasi z dalam bekerja yaitu gaji, motivasi, dan kenyamanan

kerja, (5) Memilih pekerjaan yang bisa membuatnya berkembang hal ini membuat generasi z sangat berani dalam melakukan *job hopping*.

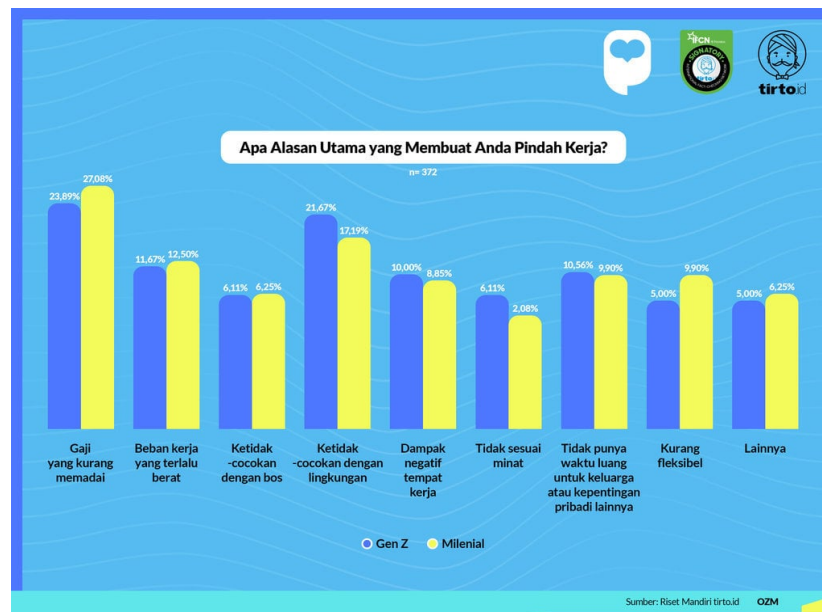


Gambar 1. 3 Apa yang Gen Z Inginkan dalam Bekerja?

Sumber: Dreamtalent (2023)

Dikenal sebagai generasi yang sering melaksanakan *job hopping*, namun dibalik itu generasi Z sangat memperhatikan prospek karir mereka kedepannya (Talentics, 2021). Mengenali dan memahami apa yang menjadi keinginan dari seorang pegawai juga merupakan salah satu tugas dari seorang HR. Pada awal 2023 Dreamtalent melakukan sebuah dengan tema yaitu ‘*The Ultimate 2023 HR Trends Guide: Gen Z, Hybrid Work, Employee Experience & Wellbeing*’. Pada **Gambar 1.3** Dreamtalent memberikan gambaran apa saja yang menjadi keinginan seorang dari generasi Z ketika bekerja di sebuah perusahaan, terdapat 6 poin yaitu (1) Jam kerja yang

fleksibel, (2) Keamanan lingkungan kerja, (3) *Work-life balance*, (4) Teknologi atau fasilitas yang modern, (5) Lingkungan kerja yang bersifat kompetitif, (6) Budaya kerja yang terbuka dan transparan (Dreamtalent, 2023)



Gambar 1. 4 Apa Alasan Utama yang Membuat Anda Pindah Kerja?

Sumber: Tirto.id (2022)

Ketika keinginan generasi Z bekerja dalam sebuah perusahaan tidak tercapai, bisa saja mereka memilih keluar dari pekerjaan tersebut. Namun, apa yang menyebabkan generasi Z kebanyakan di Indonesia meninggalkan tempat kerjanya? Pada **Gambar 1.4** Tirto.id yang melakukan survey terhadap 1.500 responden yang berusia 15 hingga 41 tahun, memberikan sebuah gambaran apa yang menjadi alasan utama seorang generasi Z itu berpindah-pindah pekerjaan diantaranya terdapat (1) Gaji yang kurang memadai, (2) Beban kerja yang terlalu berat, (3) Ketidakcocokan dengan bos atau atasan, (4) Ketidakcocokan dengan lingkungan, (5) Dampak negatif tempat kerja, (6) Tidak sesuai minat, (7) Tidak punya waktu luang untuk keluarga atau kepentingan lainnya, (8) Kurang fleksibel, dan lainnya (Tirto.id, 2022). Dari hal tersebut dapat dirangkum bahwa terdapat beberapa

ketidakcocokan generasi Z dengan tempat kerjanya baik berasal dari internal dirinya sendiri maupun eksternal atau lingkungan kerjanya.



Gambar 1. 5 Alasan Gen Z Resign dari Tempat Kerja

Sumber: Jakpat (2022)

Berdasarkan **Gambar 1.5** Jakpat melakukan survei apa yang menjadi alasan generasi z resign dari tempat kerja mereka, diantaranya terdapat 8 alasan seperti gaji, jam kerja, budaya kerja, SOP perusahaan, rekan kerja, beban kerja, tidak adanya jenjang karir, juga *work life balance* (Jakpat, 2022). Belakangan ini terdapat sebuah fenomena dimana ketika seorang karyawan menolak untuk bekerja ekstra atau lebih dari jobdesk yang telah mereka miliki, sehingga mengatakan tidak untuk permintaan pekerjaan yang menurut mereka diharapkan lebih dari seseorang yang berada di posisinya berdasarkan (Zenger & Folkman, 2022). Fenomena dimana seorang karyawan tidak ingin bekerja dengan beban kerja juga

penuntutan ekspektasi kerja melampaui yang ada pada deskripsi pekerjaan (Dreamtalent, 2022) yang dikategorikan sebagai fenomena *Quiet Quitting*.

Fenomena yang sedang tren yaitu *quiet quitting* ini sebenarnya berkembang dengan tujuan untuk menghindar dari budaya kerja yang *toxic* seperti pemberian beban kerja yang berlebih, karyawan tidak mendapatkan waktu istirahat yang cukup, juga akan mengakibatkan komunikasi dan sistem manajemen memburuk (Dreamtalent, 2022). Ketika fenomena ini terus berkembang juga berlanjut di kalangan karyawan maka dapat juga menimbulkan niat untuk berhenti bekerja dari karyawan (Gallup, 2022), perusahaan akan kehilangan *talent-talent* terbaik di perusahaan juga ahli-ahli yang berharga, sehingga daya saing organisasi ikut melemah. Memperkuat hal tersebut dimana ketika *quitting intention* dari para karyawan tinggi maka perusahaan harus mencari solusi-solusi yang tepat.

Dampak buruk ketika perusahaan mengalami *turnover* yang tinggi adalah seperti meningkatnya biaya operasional, kehilangan produktivitas di dalam tim, dapat menampilkan citra yang buruk pada *customer / client*, kehilangan tenaga kerja yang sudah ahli, juga menggoyahkan reputasi perusahaan (Yunizha V, 2024). Dengan contoh sederhana untuk menggantikan seorang karyawan, dengan karyawan yang baru pada tahap rekrutmen, akan terdapat peningkatan biaya seperti membayar vendor untuk membuka atau mempromosikan lowongan pekerjaan, proses interview, proses tes psikologi, juga pelatihan sampai pada akhirnya harus memilih karyawan yang berkemampuan sama seperti sebelumnya (Anggi, 2021). Oleh karena itu, sikap antisipasi harus cepat diambil oleh perusahaan-perusahaan yang memiliki karyawan Generasi Z. Perusahaan sendiri diberikan opsi atau pilihan seperti meretensi atau mempertahankan talent-talent terbaik yang sudah ada di perusahaan (Talentics, 2020).

Dari data-data yang telah dipaparkan mengenai alasan generasi z suka berpindah tempat kerja juga alasan mereka resign, hal-hal atau variabel yang akan di *highlight* berdasarkan penelitian yang akan peneliti lakukan

yaitu dalam konteks *supervisor support*, *self-efficacy*, dan *work engagement* yang terdapat di dalam *quitting intention* atau niat dari para karyawan generasi Z yang menganggur dan/atau melakukan perpindahan pekerjaan dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya. Sehingga fenomena-fenomena atau faktor-faktor yang terdapat pada *intention* generasi z yang keluar dari perusahaan atau pekerjaannya sebagian besar berkaitan dengan variabel-variabel dalam penelitian ini dan/atau beberapa faktornya akan diteliti dalam penelitian ini. Dengan *output* atau tujuan yang diharapkan oleh peneliti yaitu dapat menjadi solusi bagi perusahaan yang memiliki karyawan Generasi Z.

Supervisor support jika secara *general* dapat dikatakan dukungan dari eksternal atau atasan karyawan itu sendiri, dukungan tersebut dapat berupa emosional dan instrumental seperti memberikan perhatian, mendukung secara psikologis, juga memberikan *feedback* (Eisenberger, Huntington, Hutchison, dan Sowa, 1986). Dengan meneliti 200 karyawan di Hongkong dimana ketika karyawan merasakan dukungan yang penuh dari atasan atas karir mereka, mereka cenderung merasa bahagia juga dihargai yang secara efektif menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan (Loi et. al., 2014). Berbeda tanggung jawab dan tugas yang diemban oleh supervisi dengan manajer dengan posisi yang ada di bawah daripada supervisi, dimana supervisi yang biasa juga disebut dengan *koordinator* atau *leader* yang bertugas dalam mengawasi dan mengelola tim atau kelompok kecil, membuat keputusan bersama dengan tim, juga mengembangkan potensi karyawan baru menurut laman yang dikutip yaitu (Azkiya, 2022).

Jika secara eksternal terdapat *supervisor support*, secara internal dari diri karyawan itu sendiri perlu juga *self-efficacy* dari dalam diri yang secara psikologis juga merupakan dukungan atau adanya kepercayaan diri terhadap kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan yang diinginkan (Albert Bandura, 1977). Dengan meneliti

200 karyawan di India, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa karyawan dengan self-efficacy tinggi cenderung percaya diri dalam mengerjakan tugas, optimis, juga komitmen yang tinggi bagi organisasi (Randhawa, 2004), sehingga niat untuk berhenti dari pekerjaan berkurang. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mencapai *self-efficacy*, seperti mengakui pencapaian diri sendiri, mengamati orang-orang yang menjadi mentor kita, menerima umpan balik yang positif baik dari rekan kerja maupun atasan langsung, dan yang terakhir adalah kita harus bisa untuk melatih pola pikir yang positif berdasarkan laman yang dikutip yaitu (Cherry K., 2023).

Work engagement yang merupakan variabel mediasi dalam penelitian ini dengan maksud atau tujuan memperkuat kedua variabel sebelumnya jika support dari eksternal dan internal didapatkan dengan baik, maka *engagement* antar karyawan dan kenyamanan lingkungan di tempat kerja dapat terbangun, maka keadaan psikologis dimana individu-individu merasa saling terhubung secara emosional, kognitif, juga perilaku terhadap pekerjaan mereka dapat terjalin secara positif (Kahn, 1990). Terdapat tiga dimensi *employee engagement* yaitu *vigor* yang melibatkan energi yang tinggi ketika bekerja, *dedication* Dimana karyawan mampu untuk terlibat juga merasa antusias dalam bekerja, dan terakhir terdapat juga *absorption* yaitu karyawan yang menikmati pekerjaannya cenderung fokus dan konsentrasi dalam menyelesaikan seluruh tugas dan tanggungjawab yang sulit sekalipun (Schaufeli et. al., 2016). *Work engagement* yang menjadi perhatian dari perusahaan yang dimana terdapat perbedaan antara Generasi Z juga generasi-generasi sebelumnya. Generasi Z yang cenderung bersifat pragmatis, mandiri, memiliki *career path* yang baik disusunnya sesuai atau selaras dengan *value* mereka (Talentics, 2021). Generasi Z yang sangat berorientasi pada pekerjaan yang bermakna, namun berbeda dengan generasi sebelumnya yang lebih loyal dan memiliki tingkat *engagement* yang lebih stabil atau jangka Panjang terhadap perusahaan (Bencsik et. al., 2016). Dengan meneliti 130 karyawan di Bali, ditemukan bahwa perusahaan

yang memiliki work engagement tinggi terbukti dapat menjadi factor yang dapat menurunkan niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaan atau keluar dari perusahaannya, oleh karena itu perusahaan dapat memperhatikan dan meningkatkan *work engagement* sebagai upaya untuk menurunkan tingkat niat karyawan dalam berhenti bekerja (Dewi, 2016).

Subsektor Industri	Jumlah Perusahaan	Jumlah Tenaga Kerja
(1)	(2)	(3)
Industri Makanan dan Minuman (31)	86	39.184
Industri Pakaian Jadi, Textil dan Barang dari Kulit (32)	140	98.033
Industri Kayu, Barang dari Kayu dan Perabot Rumah Tangga (33)	17	2.901
Industri Kertas, Barang dari Kertas Percetakan dan Penjilidan (34)	60	7.301
Industri Kimia, Minyak Bumi, Batu Bara, Karet dan Plastik (35)	321	43.440
Industri Barang Galian Bukan Logam (36)	29	11.361
Industri Logam Dasar (37)	39	6.317
Industri Barang dari Logam (38)	104	11.365
Industri Pengolahan Lainnya (39)	197	52.888
Industri Jasa Pengerjaan Logam (40)	17	331
Jumlah	1.010	273.121

Gambar 1. 6 Jumlah Perusahaan dan Tenaga Kerja menurut Subsektor Industri di Kabupaten Tangerang

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Tangerang (2023)

Kabupaten Tangerang merupakan salah satu daerah di Indonesia yang secara ekonomi merupakan daerah yang aktif dalam kegiatan memproduksi juga mengembangkan sektor jasa. Seperti yang tertera pada **Gambar 1.6**, per 1 februari tahun 2023 kemarin, berdasarkan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tangerang telah tercatat sebanyak 1.010 jumlah perusahaan dari berbagai industri, juga jumlah tenaga kerja sebanyak 273.121. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kabupaten Tangerang memberikan kontribusi dalam perkembangan ekonomi bagi Indonesia, dengan semakin banyaknya bisnis juga *entrepreneur* muda, dapat membuka *opportunity* lapangan pekerjaan bagi masyarakat di daerah Kabupaten Tangerang.

Sehingga dari penjelasan latar belakang sebelumnya, peneliti termotivasi dan tertarik dalam melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Supervisor Support* dan *Self-efficacy* terhadap *Quitting*”**

Intention dengan mediasi Work Engagement pada Karyawan Gen Z di Kabupaten Tangerang” dengan acuan jurnal utama yaitu “The effects of Supervisor Support and Self-efficacy on call center employees’ Work Engagement and Quitting Intentions”.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun di atas, maka penulis merumuskan masalah dan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Supervisor Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Self-efficacy*?
2. Apakah *Supervisor Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*?
3. Apakah *Self-efficacy* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*?
4. Apakah *Self-efficacy* memediasi pengaruh antara *Supervisor Support* terhadap *Work Engagement*?
5. Apakah *Work Engagement* memiliki pengaruh negatif terhadap *Quitting Intention*?
6. Apakah *Work Engagement* memediasi pengaruh antara *Supervisor Support* terhadap *Quitting Intention*?
7. Apakah *Work Engagement* memediasi pengaruh antara *Self-efficacy* terhadap *Quitting Intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil analisis terkait pengaruh *Supervisor Support* dan *Self-efficacy* terhadap *Quitting Intention*
2. Untuk mengetahui hasil analisis terkait pengaruh *Work Engagement* terhadap *Quitting Intention*
3. Untuk mengetahui hasil analisis terkait pengaruh *Supervisor Support* dan *Self-efficacy* dengan mediasi *Work Engagement* terhadap *Quitting Intention*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, penulis berharap agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan sejalan dengan tujuan penulis.

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat di dunia akademis khususnya di dalam bidang sumber daya manusia mengenai *supervisor support*, *self-efficacy*, *work engagement*, dan *quitting intention*.

1.4.2 Manfaat Non-Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para praktisi dalam menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, keamanan, juga kenyamanan sumber daya manusia dalam organisasi melalui saran yang peneliti berikan.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang spesifik juga terukur, penulis membatasi cakupan penelitian dengan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Karyawan yang merupakan Generasi Z
2. Karyawan yang merupakan Bekerja di Wilayah Kabupaten Tangerang
3. Karyawan yang telah Bekerja minimal 2 tahun
4. Menggunakan variabel kajian yaitu *Supervisor Support*, *Self-Efficacy*, *Work Engagement*, dan *Quitting Intention*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ‘Pengaruh Supervisor Support & Self-Efficacy terhadap Quitting Intention dengan Mediasi Work Engagement pada Karyawan Gen Z di Kabupaten Tangerang’ dibagi menjadi lima bab, dimana antara satu bab dengan bab yang lainnya terdapat hubungan yang saling berkesinambungan, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I penulis membahas mengenai rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada BAB II penulis membahas mengenai teori-teori variabel yang akan digunakan oleh penulis sebagai landasan teori penelitian, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada BAB III penulis membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel, teknik analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV penulis membahas mengenai hasil uji dari setiap variabel berdasarkan karakteristik responden, analisis statistik, uji hipotesis, juga terdapat pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB V penulis membahas mengenai kesimpulan dari hasil temuan penelitian juga memberikan saran serta masukan bagi pihak eksternal untuk penelitian selanjutnya.

U M N
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA