

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

*Turnover intention* merupakan proses di mana staf meninggalkan perusahaan atau organisasi dan perusahaan atau organisasi menggantikannya, sedangkan *turnover intention* adalah pengukuran apakah karyawan suatu perusahaan atau organisasi berencana untuk meninggalkan posisinya atau organisasi berencana untuk menghilangkan karyawan dari posisinya (Wijebandara et al., 2019). Menurut (Parashakti & Noviyanti, 2021), intensi *turnover* dapat bersifat sukarela atau tidak sukarela. *Intensi turnover* sukarela (*voluntary turnover intention*) terjadi jika karyawan membuat keputusan untuk meninggalkan pekerjaannya sendiri, biasanya terjadi ketika karyawan merasakan kesempatan lain yang lebih baik dari posisinya sekarang, sedangkan intensi *turnover* tidak sukarela (*involuntary turnover intention*) adalah pengukuran apakah organisasi yang bersangkutan berencana untuk menghilangkan seorang karyawan dari posisi, yang menyebabkan *involuntary turnover* (Parashakti & Noviyanti, 2021).

*Turnover intention* dapat menjadi masalah yang serius bagi sebuah perusahaan yaitu meningkatnya biaya pengeluaran untuk penerimaan tenaga kerja baru, seleksi, pelatihan serta terhambatnya target yang seharusnya dicapai oleh perusahaan, maka dari itu Para pihak manajemen memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman kerja yang positif (Parashakti & Noviyanti, 2021). Manajemen berperan untuk membangun kepercayaan karyawan dengan

memberikan dukungan, komitmen pribadi dan memperhatikan kriteria untuk membangun lingkungan kerja yang positif (Mohyi & Sukmawati, 2023).

Salah satu fenomena yang terjadi adalah tingkat resign karyawan terutama intensi *turnover* sukarela (*voluntary turnover intention*) yang menunjukkan indikasi adanya masalah pada organisasi/perusahaan tersebut. *Voluntary turnover intention* yang dilakukan pada karyawan dapat menyebabkan menurunnya aset perusahaan seperti keahlian, pengalaman, dan pengetahuan. Menurut (Ferdian et al., 2020.), Indonesia menjadi urutan ke empat tertinggi dalam *turnover rate* yaitu sebesar 15,8%. Tingginya *turnover intention* berdampak negatif pada perusahaan, maka perusahaan harus mengimplementasikan pengelolaan karyawan generasi Z secara tepat seperti memberikan dukungan, memberikan pengalaman mengenai peluang pelatihan, dan beban kerja yang dapat dikelola untuk para karyawan (Jurnal Sosial dan Humaniora et al., 2024)

Adanya *turnover rate* yang sebesar 15,8% yang disebabkan oleh lingkungan kerja karyawan tersebut yang lebih buruk dibanding lingkungan kerja yang lama, maka dapat diatasi dengan cara memperbaiki pengalaman kerja untuk karyawan atau *employee experience*. *Employee experience* mencerminkan bagaimana karyawan memandang lingkungan kerja dan pengalaman mereka di dalamnya. Menciptakan pengalaman positif bagi karyawan menjadi krusial dalam menarik dan mempertahankan bakat terbaik, memperkuat keterlibatan karyawan, serta berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang organisasi (IMB & Globeforce, 2017)., terdapat aspek-aspek yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen terkait dengan *employee experience* yaitu *physical environment*, *cultural environment*, dan *technological environment*.

Peneliti melakukan wawancara dengan saudari Sharone selaku karyawan di *coffeeshop* kolokial Surabaya yang berada di Jl. Genteng Besar No. 2, Genteng, Surabaya. Menurut saudari Sharone mengatakan jika keterlambatan dan penunggakan gaji menjadi salah satu penyebab utama meningkatnya *turnover intention* di tempat kerjanya. Sebagai karyawan generasi Z yang mengandalkan pendapatan bulanan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, ketidakpastian pembayaran gaji dapat memengaruhi stabilitas finansial dan emosional mereka. Akibatnya, beberapa karyawan cenderung merasa tidak dihargai oleh pemilik *coffeeshop* kolokial sehingga mereka mulai mencari peluang kerja lain. Fenomena ini tidak hanya merugikan karyawan secara individu, tetapi juga berdampak negatif pada operasional *cafe*, seperti penurunan produktivitas karyawan hingga potensi hilangnya loyalitas pelanggan akibat pergantian staff yang terlalu intens.

*Turnover intention* juga dapat dimediasi oleh keterikatan karyawan yang dapat diartikan sebagai rasa keterikatan emosional terhadap pekerjaan dan organisasi, termotivasi, dan mampu memberikan kemampuan terbaik karyawan

untuk membantu kesuksesan bagi organisasi (Darmawan & Napitupulu, 2023). Keterikatan karyawan dapat memediasi hubungan antara *employee experience* dan *turnover intention*. Keterikatan karyawan mengacu pada sejauh mana karyawan merasa terikat secara emosional, kognitif, dan afektif terhadap organisasi tempat mereka bekerja. *Employee experience*, yang mencakup aspek-aspek seperti kepuasan kerja, dukungan manajemen, dan budaya perusahaan, dapat memengaruhi tingkat keterikatan karyawan.

Topik penelitian dipilih berdasarkan fenomena diatas dan penjabaran latar belakang diatas, maka penelitian ini diberi judul “**PENGARUH *EMPLOYEE EXPERIENCE* TERHADAP INTENSI *TURNOVER* DENGAN MEDIASI KETERIKATAN KARYAWAN GENERASI Z PADA *COFFEESHOP* DI SURABAYA**”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pokok permasalahan sebagaimana telah diuraikan dalam latar belakang masalah, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *employee experience* secara signifikan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
2. Apakah *employee experience* secara signifikan berpengaruh positif terhadap keterikatan karyawan?
3. Apakah keterikatan karyawan secara signifikan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
4. Apakah keterikatan karyawan secara signifikan memediasi pengaruh *employee experince* terhadap *turnover intention*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah dapat disimpulkan bahwa tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *employee experience* terhadap *turnover intention*
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *employee experience* terhadap keterikatan karyawan

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keterikatan karyawan terhadap *turnover intention*
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keterikatan karyawan terhadap *turnover intention*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada berbagai pihak terkait, berikut manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini dapat membantu organisasi dalam proses pengambilan kebijakan demi peningkatan kualitas dari organisasi itu sendiri dan dapat menjadi acuan dalam menilai aktivitas yang dilakukan oleh karyawan dan organisasi.

##### **2. Bagi Universitas**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

##### **3. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam mengembangkan pengetahuan untuk kemajuan dunia pendidikan serta dapat memberikan tambahan pengetahuan dan memperkaya konsep serta teori yang mendukung ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia.

## **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi ulasan tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian, landasan teori yang digunakan sebagai acuan dasar penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi rancangan penelitian yang akan dilakukan, batasan penelitian, variabel penelitian, definisi operasional serta cara pengukuran variabel, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data penelitian

### **BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini akan menjelaskan mengenai subyek penelitian, analisis, dan pengelolaan data dari inner dan outer model, analisis deskriptif, uji hipotesis, dan uji mediasi yang selanjutnya berisi pembahasan dari hasil penelitian ini.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian, kemudian saran dari penelitian yang telah dilakukan.