

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah salah satu komponen penting dari pertumbuhan bisnis, dan setiap perusahaan memiliki strategi yang berbeda untuk membuat karyawan tetap menarik, memotivasi dan mempertahankan. Apabila perusahaan tidak berupaya memenuhi kebutuhan karyawan, maka karyawan tersebut akan berpikir untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini bisa saja meningkatkan intensi *turnover* karyawan di perusahaan tersebut. Masalah tingkat *turnover* yang tinggi dapat berdampak pada kinerja dan produktivitas bisnis. Intensi *Turnover* dapat menjadi masalah besar bagi perusahaan jika karyawan yang hebat dipecat. Saat ini dunia kerja didominasi oleh karyawan dari generasi Z.

Menurut Abdullahi et al (2021), Karyawan generasi Z adalah karyawan yang lahir antara tahun 1997 sampai dengan 2012. Salah satu karakteristik karyawan generasi Z adalah mudah berpindah tempat kerja. Kinerja generasi Z juga memainkan peran kunci dalam membantu organisasi mencapai tujuan bersama seperti keunggulan bersaing dan keberlanjutan organisasi. Data menunjukkan bahwa 21% dari karyawan generasi Z berniat untuk meninggalkan pekerjaan dalam satu tahun ke depan. Data tersebut merupakan angka tertinggi di antara semua generasi (Gallup, 2022). Survei yang dilakukan oleh Guttman (2016) dalam Ary Ferdian et al Afand (2020) menunjukkan bahwa Indonesia memiliki tingkat turnover sebesar 15.8%, yang merupakan

posisi ke 4 di dunia. Sementara itu, Andrey Afandi et al (2022) menemukan bahwa tingkat turnover karyawan generasi Z di industri tekstil 4 tahun terakhir sebesar 51,83%, mendominasi dibanding generasi lainnya. Intensi *Turnover* karyawan generasi Z memberikan dampak negatif bagi perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus menerapkan strategi yang tepat dalam mengelola karyawan generasi Z dan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi niat *turnover* agar karyawan tidak meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, niat intensi *turnover* dipengaruhi oleh keterikatan karyawan. Menurut McLeod (2009) dalam Rofi Adiputra Darmawan & Elfrida Napitulu, (2023:5) Keterikatan karyawan adalah sebagai rasa keterikatan emosional terhadap pekerjaan dan organisasi, termotivasi dan mampu memberikan kemampuan terbaik dari karyawan untuk membantu kesuksesan dari serangkaian manfaat yang nyata bagi organisasi dan individu. Karyawan yang memiliki keterikatan tinggi akan memilih bertahan di perusahaan. Hasil penelitian Rofi Adiputra Darmawan & Elfrida Napitulu, (2023:5) menunjukkan bahwa keterikatan karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat karyawan untuk pindah (intensi *turnover*). Selain itu, intensi *turnover* juga dipengaruhi oleh *employee experience*. Pengalaman yang positif saat bekerja di perusahaan akan membuat karyawan mempersepsikan bahwa perusahaan memperhatikan kebutuhan karyawan. Sebagai balasannya karyawan akan memilih tidak keluar dari perusahaan atau bertahan di perusahaan. Hasil penelitian penelitian Rofi Adiputra Darmawan & Elfrida Napitulu, (2023:5) membuktikan bahwa *employee experience* berpengaruh

signifikan terhadap keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Berdasarkan pemaparan pada paragraf di atas maka peneliti melaksanakan penelitian yang berjudul "Pengaruh Faktor-Faktor *Employee Experience* dan Intensi *Turnover* terhadap Keterikatan Karyawan Generasi Z pada Perusahaan Jasa di Jawa Timur."

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Physical Experience* secara signifikan berpengaruh positif terhadap Keterikatan Karyawan pada Perusahaan Jasa di Jawa Timur?
2. Apakah *Technical Experience* secara signifikan berpengaruh positif terhadap Keterikatan Karyawan pada Perusahaan Jasa di Jawa Timur?
3. Apakah *Cultural Experience* secara signifikan berpengaruh positif terhadap Keterikatan Karyawan pada Perusahaan Jasa di Jawa Timur?
4. Apakah *Physical Experience* secara signifikan berpengaruh negatif terhadap Intensi *Turnover* pada Perusahaan Jasa di Jawa Timur?
5. Apakah *Technical Experience* secara signifikan berpengaruh negatif terhadap Intensi *Turnover* pada Perusahaan di Jawa Timur?
6. Apakah *Cultural Experience* secara signifikan berpengaruh negatif terhadap Intensi *Turnover* pada Perusahaan di Jawa Timur?
7. Apakah Keterikatan Karyawan secara signifikan berpengaruh negatif terhadap Intensi *Turnover* pada Perusahaan di Jawa Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat dibuat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif *Physical Experience* terhadap Keterikatan Karyawan Perusahaan Jasa di Jawa Timur.
2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif *Technical Experience* terhadap Keterikatan Karyawan pada Perusahaan Jasa di Jawa Timur.
3. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif *Cultural Experience* terhadap Keterikatan Karyawan pada Perusahaan Jasa di Jawa Timur.
4. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh negatif *Physical Experience* terhadap Intensi *Turnover* pada Perusahaan Jasa di Jawa Timur.
5. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh negatif *Technical Experience* terhadap Intensi *Turnover* pada Perusahaan Jasa di Jawa Timur.
6. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh negatif *Cultural Experience* terhadap Intensi *Turnover* pada Perusahaan Jasa di Jawa Timur.
7. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh negatif Keterikatan Karyawan terhadap Intensi *Turnover* pada Perusahaan Jasa di Jawa Timur.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan akan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman karyawan, intensi *turnover* dan keterikatan karyawan di perusahaan jasa di Jawa Timur.

2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan koleksi perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya dan dapat digunakan sebagai sumber informasi atau bahan pembandingan bagi penelitian selanjutnya yang akan mengambil judul yang sama untuk bahan penelitian.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat diimplementasikan dalam konteks manajemen sumber daya manusia di perusahaan, membantu dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan retensi karyawan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dikemukakan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan tinjauan pustaka yang merupakan teori pendukung atau penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

**BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Pada bab metode apa yang digunakan untuk penelitian, jenis penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

**BAB 4 : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan subyek penelitian, hasil analisis deskriptif tanggapan responden, hasil analisis uji statistik yang meliputi outer dan inner model serta pengujian hipotesis dan pembahasannya.

**BAB 5 : PENUTUP**

Pada bab ini dijelaskan Kesimpulan dan keterbatasan penelitian serta saran bagi perusahaan dan peneliti berikutnya.