

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peran sumberdaya manusia (SDM) terhadap perusahaan sangat penting untuk keberhasilan bagi Perusahaan dalam mencapai tujuan. Karyawan merupakan aset strategis yang menentukan daya saing perusahaan. Kurangnya kesejahteraan psikologis dan fisiologis karyawan, terutama dalam sistem kerja shift, dapat meningkatkan risiko kelelahan kerja (burnout) yang pada akhirnya mendorong niat karyawan untuk keluar dari perusahaan (turnover intention). Penelitian oleh (Sari Dewi et al., 2023) menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap burnout, yang selanjutnya berdampak pada turnover intention karyawan di PT BNI Cabang Ternate. Namun ada juga menurut (Aristana et al., 2023) Burnout menjadi perantara antara beban kerja dan keinginan resign, sehingga perusahaan perlu mengelola beban kerja secara adil dan memberi dukungan emosional serta lingkungan kerja yang positif agar karyawan tetap terlibat dan merasa dihargai.

Kesejahteraan sumber daya manusia (SDM) mempunyai peran untuk menjaga stabilitas dan produktivitas tenaga kerja, termasuk sistem kerja shift yang sering menimbulkan tekanan fisik dan psikologis. Kurangnya kesejahteraan dapat meningkatkan risiko burnout yang mengakibatkan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Sehingga ingin meninggalkan pekerjaan (turnover intention). Menurut salama yang di tulis (Rahmawati & Widyantoro, 2023) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap burnout dan turnover intention, serta burnout memediasi pengaruh stres kerja terhadap turnover intention pada karyawan hotel di Mesir . Demikian pula, studi oleh (Sari Dewi et al., 2023) menemukan bahwa burnout memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention, dan stres kerja berpengaruh terhadap turnover intention melalui burnout pada karyawan PT BNI Cabang

Ternate . ketika kesejahteraan karyawan diabaikan, perusahaan bisa rugi karena turunnya loyalitas dan kinerja. Maka, manajemen perlu merancang sistem shift yang mendukung keseimbangan hidup, kesehatan mental, dan lingkungan kerja yang positif untuk mencegah burnout dan mempertahankan karyawan.

Pada periode 2022–2023, perusahaan mencatat tingkat keluar–masuk karyawan sebesar 13%, yang mencerminkan dinamika tenaga kerja yang cukup tinggi di tengah proses penyesuaian operasional pascamerger. Memasuki 2024–2025, angka tersebut menurun menjadi 9%, namun tetap menunjukkan adanya mobilitas karyawan yang perlu diperhatikan. Dari hasil wawancara bersama human resources department (HRD), sebagian karyawan ada yang sempat mengeluh karna merasakan beban kerja shift yang melelahkan, ketidak teraturan jam kerja, sehingga memicu terjadinya burnout berupa kelelahan emosional, penurunan motivasi, dan munculnya niat untuk mencari pekerjaan lain. Kondisi ini menggambarkan bahwa meskipun tingkat turnover menurun secara keseluruhan, faktor internal seperti sistem shift yang belum sepenuhnya optimal dan tanda-tanda burnout tetap menjadi pemicu munculnya turnover intention, sehingga fenomena ini relevan untuk diteliti lebih lanjut guna memahami aspek yang masih memengaruhi stabilitas tenaga kerja perusahaan.

Sistem shift kerja merupakan metode penjadwalan kerja dalam waktu yang berbeda-beda, seperti shift pagi, siang, dan malam. sistem ini dapat meningkatkan efisiensi operasional, namun dapat berdampak negatif pada kesehatan dan kesejahteraan karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa shift kerja dapat menyebabkan gangguan tidur, kelelahan, dan stres, yang berkontribusi pada peningkatan risiko burnout. Penelitian oleh (Miyanti, 2019) di PT X Kabupaten Paser menunjukkan bahwa shift kerja dan burnout memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku kesehatan dan keselamatan kerja (K3) karyawan. Burnout yang disebabkan oleh shift kerja yang tidak teratur dapat mempengaruhi perilaku K3 karyawan. selain itu, Studi oleh (Sesrianty & Marni, 2021)

di RSUD Adnaan WD Payakumbuh menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara shift kerja dan kelelahan kerja pada perawat. Shift kerja yang tidak teratur berkontribusi pada peningkatan kelelahan kerja.

Burnout adalah kondisi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi yang disebabkan oleh stres kerja yang berkepanjangan. Burnout dapat menurunkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan, serta meningkatkan niat untuk meninggalkan pekerjaan (turnover intention). Studi oleh Arumsari et al. (2023) di PT Jonan Indonesia menunjukkan bahwa burnout memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, di mana 77,3% variabilitas turnover intention dapat dijelaskan oleh burnout dan kepuasan kerja. Selain itu, Penelitian oleh (Adiguna & Suwandana, 2023) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung menemukan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap burnout, yang pada gilirannya meningkatkan turnover intention. Burnout secara signifikan memediasi hubungan antara stres kerja dan turnover intention. Dengan demikian, burnout dapat berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara sistem shift kerja dan turnover intention. Penelitian ini akan mengkaji secara empiris hubungan antara sistem shift kerja, burnout, dan turnover intention karyawan di pt goto gojek toko pedia tbk.

Turnover intention merupakan keinginan atau niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, baik dalam waktu dekat maupun sebagai rencana jangka panjang. Faktor utama yang memicu niat ini adalah kondisi kerja yang menimbulkan tidak nyamanan psikologis, seperti ketidakpastian status kerja, tekanan tugas yang tinggi, dan minimnya jaminan pengembangan karier. Tidak pastian tersebut membuat karyawan kontrak lebih rentan merasakan kekhawatiran mengenai masa depan mereka di organisasi, sehingga mendorong munculnya pertimbangan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih stabil. Studi oleh Sianturi et al. (2024) menunjukkan bahwa stres

kerja dan beban kerja secara signifikan meningkatkan niat karyawan untuk keluar, sedangkan penelitian Ardianto & Febis (2022) menegaskan bahwa kepuasan kerja yang rendah juga berkontribusi kuat terhadap meningkatnya turnover intention.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kondisi kerja yang menuntut, termasuk pola kerja yang tidak teratur seperti sistem shift, berperan dalam memicu burnout yang pada akhirnya meningkatkan niat turnover intention. Penelitian oleh Rahmawati dan Widyantoro (2023) menemukan bahwa tekanan kerja yang tinggi berpengaruh signifikan terhadap burnout, dan burnout terbukti mendorong meningkatnya niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nadia Sintyadewi dan Manuati Dewi (2020) yang mengungkapkan bahwa memediasi burnout mempengaruhi tuntutan kerja terhadap turnover intention, sehingga menampilkan bahwa pola kerja yang melelahkan dan tidak stabil yang sering dijumpai dalam sistem shift dapat menciptakan kelelahan emosional yang mempengaruhi keputusan karier karyawan. Selain itu, Sundari dan Meria (2022) menunjukkan bahwa beban kerja berdampak pada burnout dan selanjutnya meningkatkan turnover intention, menegaskan bahwa faktor psikologis memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara karakteristik pekerjaan dan keputusan untuk keluar. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji pengaruh sistem shift kerja terhadap burnout dan turnover intention, terutama dalam konteks perusahaan teknologi seperti PT GoTo. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji secara spesifik pengaruh sistem shift kerja dan burnout terhadap turnover intention pada karyawan di pt goto gojek toko pedia tbk

Penelitian sebelumnya belum banyak membahas secara spesifik pengaruh sistem shift kerja dan burnout terhadap turnover intention di perusahaan teknologi seperti PT GoTo. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang fokus pada konteks ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji “Pengaruh Sistem Sihft Kerja Dan Burnout Terhadap *Turnover*

Intention Pada Karyawan Customer Operations Pt Goto Gojek Toko Pedia Tbk”.

1.2 Pembatasan Masalah

Ada banyak factor yang bisa di bahas dalam penelitian ini, namun agar tidak mencakup secara luas, penulis membatasi hanya berfokus pada Pengaruh Sistem Sihft Kerja Dan Burnout Terhadap *Turnove Intention* Pada Karyawan Customer Operations di Pt Goto Gojek Toko Pedia Tbk

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sistem shift kerja terhadap turnover intention karyawan Customer Operations di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk?
2. Bagaimana pengaruh burnout terhadap turnover intention karyawan Customer Operations di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk?
3. Seberapa besar pengaruh system shift kerja dan burnout terhadap turnover intention karyawan Customer Operations di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini dijabarkan dalam sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh sistem shift kerja terhadap turnover intention karyawan Customer Operations di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.
2. Untuk menganalisis burnout terhadap turnover intention karyawan Customer Operations PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.
3. Untuk menghitung besarnya pengaruh sistem shift kerja dan burnout terhadap turnover intention karyawan Customer Operations di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan penulis serta untuk memperdalam konsep keilmuan khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh sistem sifft kerja dan *burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan *Customer Operations*, serta dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang sejenis untuk dikembangkan lebih generalisasi dan komprehensif.

1.5.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran yang berarti dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan kinerja dan perilaku organisasi yang positif pada *Customer Operations Pt. goto gojek toko pedia tbk*.

