

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan sumber daya di organisasi yang paling berharga dan unik serta sumber keunggulan kompetitif Putra & Cho, (2019). Karyawan yang benar-benar mengabdikan dan puas serta bertahan dalam organisasi untuk waktu yang lebih lama sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang dinamis dan rumit Silva dan Dias, (2023). Seiring dengan berkembangnya teknologi perusahaan juga harus mengikuti perkembangan untuk mempertahankan perusahaannya. Perusahaan sangat membutuhkan karyawan dengan kemampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi Shalahuddin *et al.*, (2022). Dengan kemajuan teknologi, perusahaan juga harus mampu mengikuti perkembangan guna mempertahankan perusahaannya. Hal ini tentunya akan membuat perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu beradaptasi dan cakap dalam menggunakan teknologi seperti karyawan generasi Z.

Startup merupakan perusahaan rintisan yang mengacu pada semua entitas bisnis yang baru memulai operasinya Mudo, (2015). *Startup* seringkali dikaitkan dengan bisnis yang baru didirikan atau sedang dalam tahap pengembangan dan berfokus pada teknologi digital. Menurut Marikxon (2018) *stratup* dapat mencakup inisiatif ekonomi masyarakat dan layanan yang bertujuan untuk memberdayakan masyarakat agar dapat mandiri tanpa harus mengandalkan bantuan dari perusahaan-perusahaan besar.

Salah satu perusahaan *startup* terbesar yang bergerak dalam industri *e-commerce* yaitu PT. Shopee International Indonesia dan merupakan anak Perusahaan dari SEA Group, PT. Shopee International Indonesia telah berdiri sejak tahun 2015 dan telah memiliki kantor cabang diberbagai daerah di Indonesia, salah satunya yang berada di Yogyakarta. PT. Shopee International Indonesia berpegang pada sejumlah nilai-nilai perusahaan yang menjadi dasar operasional perusahaan dan pelayanan bagi pengguna, terdapat beberapa nilai perusahaan yang berkaitan secara langsung dengan karyawan. PT. Shopee International Indonesia mendukung karyawan untuk bertukar pikiran dan terbuka terhadap perubahan. PT. Shopee International merupakan penyedia lapangan kerja pada bidang *e-commerce* dan memiliki karyawan dari berbagai macam usia kerja, dan salah satu nya adalah karyawan generasi Z.

Generasi Z terkenal sebagai generasi yang lahir dan tumbuh dalam era digital, sehingga mereka sangat akrab dengan teknologi seperti gadget sejak usia dini (Roberts *et al.*, 2014. Generasi Z pada saat ini telah menjadi salah satu generasi yang mendominasi lapangan pekerjaan (Waworuntu *et al.*, 2020). Dalam dunia kerja generasi Z lebih tertarik bekerja dalam perusahaan *startup*, karena merupakan perusahaan yang berbasis digital teknologi, tidak hanya itu bekerja di perusahaan *startup* dianggap menyenangkan oleh generasi Z karena memberikan fasilitas yang memadai, lingkungan yang kekinian, waktu yang fleksibel, dan pekerjaan santai dan bebas (Sentika *et al.*, 2020). Maka dari itu, organisasi harus mampu memahami bagaimana generasi Z dapat memaksimalkan produktivitas dalam bekerja, sehingga mampu memberdayakan generasi ini dalam memanfaatkan keterampilan dengan

baik terutama dalam menggunakan teknologi. Menurut Bucovetch et al. (2019) Generasi Z memiliki semangat kerja yang kuat dalam merencanakan karir mereka dan berusaha memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan tempat mereka bekerja. Generasi Z ini lebih menyukai bekerja secara berkelompok dan mengharapkan fleksibilitas kerja serta *work life balance*. Namun, generasi Z memiliki kecenderungan sering berpindah-pindah tempat bekerja. Maka dari itu organisasi harus memahami dan mendukung harapan serta kebutuhan generasi ini dalam manajemen sumber daya manusia.

Turnover intention adalah kecenderungan karyawan dengan sadar dengan niat yang jelas untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja (Pambudi dan djastuti, 2019). Wijoyo et al. (2020) menjelaskan bahwa generasi Z gampang beralih dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain. Berdasarkan pemahaman tersebut, memungkinkan karyawan generasi Z mudah berpindah perusahaan bila sudah tidak sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Indikasi terjadinya *turnover intention* biasanya dapat dilihat dari sikap pegawai yang sudah mulai malas bekerja dan mulai melupakan tanggung jawabnya. Fathulla (2022), mengatakan bahwa keinginan berpindah karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti terjadinya konflik interpersonal di tempat kerja, tingkat stres pekerjaan yang tinggi, dan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Stres kerja menurut Perumal et al., (2018) adalah perasaan stres di tempat kerja yang dirasakan pekerja dalam menghadapi pekerjaannya yang dapat dipicu oleh kondisi kerja, beban yang berlebihan, dan hubungan interpersonal dengan rekan kerja. Tingkat stres kerja yang tinggi mengakibatkan keinginan yang kuat

untuk meninggalkan tempat kerja. Menurut (Ali & Purwandi, 2022) Gen Z merupakan generasi yang rawan mengalami kecemasan serta mudah mengalami stres. Gen Z dinilai memiliki tingkat kecemasan perihal kehidupan yang melampaui generasi-generasi terdahulu, berbeda dengan generasi sebelumnya yang cenderung memiliki mental yang kuat, sebab telah banyak mengalami sepaik terjang dalam mengatasi adanya tekanan. Maka dari itu, wajar apabila Gen Z mudah untuk berpindah-pindah perusahaan dalam rangka menemukan lingkungan kerja yang lebih nyaman tanpa adanya tekanan yang tinggi.

Work life balance merupakan keadaan dimana karyawan mendapatkan jam kerja yang fleksibel dan menggunakannya dengan bebas sehingga dapat menyeimbangkan pekerjaan dan komitmen lain di luar pekerjaan (Purwati, 2016). *Work life balance* yang tidak baik dikhawatirkan akan mengakibatkan karyawan kehilangan keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadinya sehingga sulit bagi mereka untuk menikmati hidup yang dapat berakibat kurangnya waktu luang dengan keluarga bahkan diri sendiri. Karyawan yang tidak mampu menyeimbangkan waktu kerja dengan waktu pribadi maka yang akan terjadi ialah *work life imbalance* (ketidakseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan). Maka dari itu seorang pegawai terutama generasi Z akan memilih alternatif lain atau pekerjaan lain atau bahkan berhenti dari perusahaan tempat ia bekerja dan memilih perusahaan lain yang lebih menganggap pentingnya *work life balance*.

Di sisi lain, Generasi Z dikenal memiliki ekspektasi tinggi terhadap work-life balance. Mereka menginginkan fleksibilitas dalam pekerjaan agar dapat menyeimbangkan kehidupan pribadi dan profesional. Ketidakseimbangan antara

keduanya dapat meningkatkan risiko turnover intention, terutama ketika karyawan merasa bahwa pekerjaan tidak mendukung kebutuhan mereka untuk menjalani kehidupan yang seimbang. Fenomena ini semakin diperparah dengan kebijakan pemutusan hubungan kerja (PHK) yang akhir-akhir ini marak terjadi di berbagai sektor, termasuk e-commerce. Kebijakan PHK sering kali menciptakan rasa ketidakpastian di kalangan karyawan, sehingga memperbesar kemungkinan turnover intention.

Redaksi CNBC Indonesia 10 maret 2023 membuat berita yang menjelaskan bahwa Shopee PHK 3 kali dalam 6 bulan. Pertama pada September 2022, kemudian berselang 2 bulan tepat nya November 2022 Shopee kembali melakukan PHK, dan pada maret 2023 Shopee Kembali melakukan PHK kepada karyawan nya namun tidak diketahui berapa jumlah karyawan yang terdampak PHK tersebut. Cascio (2002) dalam artikelnya *Strategies for Responsible Restructuring* menyatakan bahwa PHK yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan produktivitas karyawan yang tersisa. Karyawan yang merasa tidak dilibatkan dalam proses perubahan organisasi cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih rendah dan lebih cepat mengambil keputusan untuk keluar dari perusahaan. Situasi ini menimbulkan tantangan besar bagi perusahaan, khususnya dalam mempertahankan talenta terbaik di tengah persaingan yang ketat.

Selain stres kerja dan *work life balance*, konflik interpersonal juga merupakan salah satu faktor timbulnya *turnover intention*. Konflik interpersonal sering terjadi di dalam berbagai situasi kerja antara dua individu atau lebih dalam sebuah hubungan sosial atau interpersonal. Konflik interpersonal umumnya didefinisikan

sebagai kesadaran para pihak akan perbedaan, keinginan yang bertentangan dan ketidakcocokan antarpribadi (Romeo et al., 2020). Konflik interpersonal dapat terjadi di dalam organisasi karena kurangnya komunikasi antar pegawai sehingga dapat menimbulkan perbedaan persepsi pada pendapat diantara individu.

Konflik interpersonal dapat diartikan sebagai suatu konsekuensi dari komunikasi yang buruk, salah pengertian, dan berbagai hal lain yang tidak kita sadari. Apabila konflik interpersonal tidak dikelola, maka kerja sama karyawan dalam bekerja akan terganggu dan akan menyebabkan karyawan ingin berpindah ke tempat kerja yang lain. Perusahaan yang ingin mempertahankan karyawan mereka dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat perlu memperhatikan dan mengatasi masalah-masalah ini, ini dapat mencakup penerapan kebijakan yang mendukung manajemen konflik yang efektif, mengurangi tekanan yang mengakibatkan stres kerja, dan mempromosikan *work life balance*. Dengan demikian perusahaan dapat mengurangi tingkat pergantian karyawan dan meningkatkan kesejahteraan karyawan mereka. Berdasarkan pada latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh konflik interpersonal, stress kerja, dan *work life balance* terhadap *turnover intention* generasi Z pada karyawan Shopee generasi Z di Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka penelitian ini akan menjelaskan tentang pengaruh konflik interpersonal, stres kerja, dan *work life balance* terhadap karyawan generasi Z kantor shopee Yogyakarta. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah konflik Interpersonal berpengaruh terhadap niat berpindah karyawan generasi Z kantor shopee Yogyakarta?
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap niat berpindah karyawan generasi Z kantor shopee Yogyakarta?
3. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh terhadap niat berpindah karyawan generasi Z kantor shopee Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus pada variabel yang ditentukan, maka peneliti membuat batasan masalah sebagai berikut:

1. *Turnover Intention*

Menurut Ronald & Milkha (2015) *turnover intention* merupakan keinginan individu untuk meninggalkan organisasinya dengan berbagai alasan, salah satunya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

2. Konflik Interpersonal

Menurut Romeo et al., (2020), Konflik interpersonal merupakan suatu kesadaran berbagai pihak akan perbedaan, keinginan yang bertentangan, dan ketidakcocokan antarpribadi.

3. Stres Kerja

Menurut Peramatasari & Prasetyo (2018) stres kerja merupakan suatu keadaan ketika individu mendapat tekanan atau ketegangan dalam pekerjaan serta lingkungan kerjanya, sehingga individu merasa terbebani dalam menyelesaikan kewajibannya.

4. *Work life balance*

Menurut McShane & Glinow (2010) *work life balance* merupakan sebuah kemampuan individu untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan kehidupan pribadinya.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui apakah Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap niat berpindah Karyawan generasi Z kantor shopee Yogyakarta.
- b. Mengetahui apakah stress kerja berpengaruh terhadap niat berpindah karyawan generasi Z kantor shopee Yogyakarta.
- c. Mengetahui apakah *work life balance* berpengaruh terhadap niat berpindah karyawan generasi Z kantor shopee Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat Akademis

Memberikan wawasan tambahan dan pemahaman bagi para pembaca mengenai pengaruh konflik interpersonal, stress kerja, dan *work life balance* terhadap niat berpindah karyawan, serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian juga dapat dijadikan acuan kebijakan setiap perusahaan dalam menganalisis pengaruh konflik interpersonal, stress kerja, dan *work life balance* terhadap niat berpindah karyawan generasi Z.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi penjelasan mengenai variabel-variabel yang akan diteliti, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, objek dan subjek penelitian, jenis dan sumber data, populasi sampel dan metode pengambilan sampel, metode pengumpulan sampel, metode pengambilan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi pengujian hipotesis berdasarkan data dari kuesioner yang diperoleh. Bab ini akan diakhiri dengan pembahasan dari hasil uji data dan mengaitkan temuan penelitian dengan penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP

Bab V berisi kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi manajerial, serta keterbatasan penelitian dan saran bagi pihak terkait.