

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan globalisasi saat ini sangat berkembang pesat dan memberi pengaruh yang nyata terhadap perusahaan. Globalisasi memberikan perubahan yang besar dan secara tidak langsung menuntut perusahaan untuk bekerja lebih efektif dan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi. Globalisasi juga membuka akses teknologi serta informasi yang terbuka dan memperkuat gerakan sosial ada pula hak asasi manusia yang dapat meningkatkan persaingan antar perusahaan. Ketatnya persaingan membuat perusahaan meningkatkan kualitas dari segi produksi serta sumber daya manusianya. Salah satunya yaitu meningkatkan profit dan produktivitas pada perusahaan sehingga menjadikan sumber daya manusia memiliki kualitas yang terbaik.

Oleh karena itu, karyawan harus bisa memberikan performa yang optimal dalam melakukan pekerjaannya yang senantiasa meningkatkan kualitas pada perusahaan disertai oleh tanggung jawab. Namun demikian, masih banyak yang terjadi dan menunjukkan *Counterproductive Work Behavior* atau perilaku kerja kontraproduktif yang dapat diartikan sebagai tindakan menyimpang ditempat kerja yang timbul sebagai masalah bagi perusahaan yang mengakibatkan kerugian secara finansial (Uche *et al.* 2017). *Counterproductive Work Behavior* (CWB) mengakibatkan konsekuensi negatif serta merugikan dalam kinerja dan produktivitas

perusahaan (Sunargo & Hastuti, 2019). Perilaku yang sering terlihat berbentuk keterlambatan kerja, menunda pekerjaan, mengabaikan atasan, serta anarkis terhadap perusahaan (Suyasa, 2020). Pada dasarnya *Counterproductive Work Behavior* (CWB) sangat berpengaruh terhadap kesuksesan pada perusahaan serta dengan adanya tindakan tersebut dapat merugikan perusahaan. Perilaku buruk ini dapat memberikan efek buruk dan juga merasakan bahwa pekerjaan tersebut tidak dikerjakan secara optimal dan juga tidak adanya kontribusi yang baik yang akan menurunkan rasa percaya terhadap perusahaan.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wurthmann, 2019) menemukan bahwa *Counterproductive Work Behavior* (CWB) berakibat merugikan perekonomian terhadap perusahaan oleh pelaku penyimpangan. Karyawan menjadi malas bekerja dan bisa mengalami frustrasi akibat perilaku yang dilakukannya tersebar sehingga karyawan tersebut dikucilkan ditempat kerja. Pada penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa *Counterproductive Work Behavior* (CWB) dipengaruhi oleh banyaknya faktor seperti *Organisational Justice*, *Job Burnout* (Mehmood *et al.*, 2022).

Job Burnout merupakan satu dampak stress kerja yang mengarah negatif dan tidak hanya itu *Job Burnout* mengakibatkan karyawan tidak bisa fokus dalam melanjutkan pekerjaannya sehingga pekerjaan tersebut tidak terselesaikan dengan semestinya. *Job Burnout* atau dikenal dengan kelelahan emosional ini dapat menurunkan kinerja karyawan dan tidak tercapainya visi dan misi pada perusahaan. Tuntutan pekerjaan yang

kompleks memicu terjadinya kelelahan dalam bekerja dan sulit untuk mengendalikan emosional. *Job Burnout* diibaratkan sebagai gangguan stress serius, dan dikaitkan dengan pekerjaan yang ditandai dengan kelelahan, sinisme serta kinerja yang buruk (Paul V *et al.*, 2020). Oleh karena itu *Job Burnout* merasa lelah dan jenuh secara mental maupun fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cohen & Abedallah (2020) menyatakan bahwa *Job Burnout* juga memiliki korelasi positif dengan variabel *Counterproductive Work Behavior* (CWB). Menurut (De Witte *et al.*, 2015) selain *Job Burnout* keterkaitan dengan situasi *Counterproductive Work Behavior* yaitu *Job Insecurity*. Kondisi ini juga terjadi karena banyaknya jenis pekerjaan tetap atau kontrak yang akan berdampak pada kepuasan kerja, keterlibatan kerja serta komitmen pada perusahaan. Dalam jangka Panjang dapat berdampak pada kesehatan fisik, kesehatan mental hingga niat berpindah. *Job Insecurity* juga menyebabkan seorang karyawan tidak memiliki kepuasan dalam hidupnya dan tidak merasa senang dalam hidupnya. *Job Insecurity* memicu stress di tempat kerja dan mempengaruhi sikap serta perilaku pekerja yang mempengaruhi produktivitas pada perusahaan.

Dari pembahasan yang menghubungkan *Job Insecurity* didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, (Chirumbolo, 2015) menyatakan bahwa *Job Insecurity* berdampak positif pada *Counterproductive Work Behavior* (CWB). Pada penelitian (Van Den Broeck *et al.*, 2014) berdasarkan hasil

analisis penelitian ditemukan bahwa *Job Insecurity* berpengaruh positif terhadap *Counterproductive Work Behavior*.

Seperti halnya yang terjadi pada PT. Matahari Department Store TbkCibinong City Mall Bogor, merupakan gerai ke 16 di Jawa Barat yang beroperasi pada tahun 2013 memperkerjakan 50 karyawan yang di antaranya karyawan tetap serta kontrak. Dalam *Annual Report* dilaporkan adanya 136 pelanggaran disertai dengan adanya 94 surat yang diterima olehMatahari dan 42 melalui jalur laporan lainnya. Kasus-kasus tersebut melibatkan pihak internal dan juga pihak eksternal yang meliputi dugaan pelanggaran kode etik, konflik kepentingan, pencurian barang dagangan, manipulasi transaksi penjualan (diskon tidak sesuai dengan promosi yang disetujui), dan pelecehan seksual. Salah satu pelanggaran yang pernahterjadi di gerai Cibinong City Mall pada tahun 2022 telah terjadinya pencurian internal sehingga mengharuskan pihak Matahari melakukan pemecatan terhadap karyawan tersebut. Menurut (Uche et al., 2017) pelecehan. Penyimpangan produksi, sabotase, pencurian, dan penarikan diri merupakan *Counterproductive Work Behavior* dengan begitu pelanggaran-pelanggaran yang terjadi di Matahari termasuk dalam perilaku-perilaku kerja kontraproduktif.

Oleh karena itu, peneliti telah melakukan prasurvey terhadap karyawan PT. Matahari Store Tbk Cibinong City Mall. Berikut ini adalah hasil dari kuesioner prasurvey, berdasarkan oleh faktor-faktor mempunyai pengaruh terhadap *Counterproductive Work Behavior* :

Tabel 1

Hasil Pra-Survei Variabel *Counterproductive Work Behavior*

| No | Aspek yang dinilai | Setuju | Tidak Setuju |
|----|--|--------|--------------|
| 1. | Saya merasa adanya kemungkinan menyalahkan orang lain ditempat kerja | 70% | 30% |
| 2. | Saya khawatir pernah memulai atau melanjutkan rumor yang merusak atau merugikan di tempat kerja | 60% | 40% |
| 3. | Saya sering sengaja melakukan pekerjaan tidak benar | 45% | 55% |
| 4. | Saya memalsukan tanda terima untuk mendapatkan penggantian uang lebih banyak daripada yang dihabiskan untuk pengeluaran bisnis | 55% | 45% |
| 5. | Saya mengambil waktu istirahat lebih Panjang dari aturan di tempat kerja | 65% | 35% |

Berdasarkan hasil data pra-survei pada tabel 1 yang dilakukan mengenai *Counterproductive Work Behavior* pada PT. Matahari Department Store Tbk Cibinong City Mall, terlihat bahwa karyawan menggambarkan kondisi perilaku kerja yang kontraproduktif. Melalui presurvey dapat ditemukan bahwa adanya pelanggaran kode etik yang disebabkan oleh adanya kesulitan dalam menyeimbangkan pekerjaan yang dilakukan pada setiap karyawan yang bersangkutan.

Tabel 2Hasil Pra-Survei Variabel *Job Burnout*

| No | Aspek yang dinilai | Setuju | Tidak Setuju |
|----|---|--------|--------------|
| 1. | Merasa lesu ketika bangun pagi karena harus menjalani hari ditempat kerja | 55% | 45% |
| 2. | Kerja tim membuat saya tidak leluasa dalam bekerja. | 60% | 40% |
| 3. | Beban pekerjaan yang banyak membuat saya tertekan dalam bekerja. | 65% | 35% |

Sumber: Data Primer dari Hasil Observasi Tahun 2023

Berdasarkan hasil data pra-survei pada Tabel 2 yang dilakukan mengenai *Job Burnout* pada PT. Matahari Department Store Tbk Cibinong City Mall, terlihat bahwa karyawan menggambarkan kondisi kelelahan bekerja yang disebabkan oleh adanya kesulitan dalam menyeimbangkan pekerjaan serta kurangnya dukungan dari pimpinan dan rekan kerja.

Tabel 3Hasil Pra-Survei Variabel *Job Insecurity*

| No | Aspek yang dinilai | Setuju | Tidak Setuju |
|----|---|--------|--------------|
| 1. | Saya merasa ada kemungkinan kehilangan pekerjaan. | 55% | 45% |
| 2. | Merasa adanya ancaman yang kemungkinan terjadi dan mempengaruhi pekerjaan saya | 65% | 35% |
| 3. | Saya sering khawatir dan gelisah terhadap peristiwa-peristiwa yang akan mempengaruhi kerja saya | 60% | 40% |
| 4. | Pekerjaan yang didapatkan tidak sesuai dengan keterampilan saya | 55% | 45% |
| 5. | Merasa terancam terhadap pekerjaan pada tahun berikutnya | 40% | 60% |

Sumber: Data Primer dari Hasil Observasi tahun 2023

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel 3 yang dilakukan mengenai *Job Insecurity* pada PT. Matahari Department Store Tbk Cibinong City Mall, terlihat bahwa karyawan menggambarkan kondisi ketidakamanan dalam bekerja. Melalui pra-survei dapat ditemukan bahwa adanya ketakutan kehilangan pekerjaan serta tidak adanya kepastian tentang pengembangan karir yang disebabkan oleh ketidakpuasaan terhadap gaji dan beban kerja yang tidak sesuai.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa karyawan pada PT. Matahari Department Store Tbk Cibinong City Mall mengalami kelelahan bekerja yang mempengaruhi kinerja suatu karyawan serta ketakutan karyawan akan kehilangan pekerjaan serta ancaman kehilangan pekerjaan yang dipengaruhi oleh target kerja serta tuntutan pekerjaan yang monoton.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH *JOB BURNOUT* DAN *JOB INSECURITY* TERHADAP *COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR* PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE TBK CIBINONG CITY MALL”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya dapat diidentifikasi beberapa masalah, antara lain :

1. *Counterproductive Work Behavior* merugikan kinerja dan produktivitas perusahaan.
2. Terganggunya kesuksesan perusahaan akibat *Counterproductive Work Behavior*.
3. Masih terdapat karyawan tidak bekerja secara optimal dan tidak adanya kontribusi yang baik.
4. *Job Burnout* mengakibatkan karyawan tidak fokus dalam bekerja serta dapat menurunkan kinerja karyawan.
5. Tuntutan pekerjaan yang kompleks memicu terjadinya kelelahan dalam bekerja.
6. Masih adanya karyawan yang takut akan kehilangan pekerjaannya.
7. Masih adanya karyawan yang mengalami ketidakamanan ditempat kerja memicu stress di tempat kerja

C. Batasan Masalah

Membatasi masalah membantu menjaga topik agar tidak menyimpang atau menjadi terlalu luas, membuat penelitian lebih terkonsentrasi dan kondusif untuk diteliti, diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Berikut ini adalah beberapa Batasan penelitian tentang masalah ini:

1. Subjek penelitian adalah karyawan
2. Tidak dilakukan penambahan dari SDM yang ada
3. Menggunakan variabel-variabel Pengaruh *Burnout* dan *Job Insecurity* Terhadap *Counterproductive Work Behavior* pada Karyawan PT. Matahari Department Store Tbk Cibinong City Mall.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka pada penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Job Burnout* terhadap *Counterproductive Work Behavior* pada karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Counterproductive Work Behavior* pada karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *Job Burnout* dan *Job Insecurity* terhadap *Counterproductive Work Behavior* pada karyawan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Job Burnout* terhadap *Counterproductive Work Behavior* pada karyawan

2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Counterproductive Work Behavior* pada karyawan
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh antara *Job Burnout* dan *Job Insecurity* terhadap *Counterproductive Work Behavior* pada karyawan

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan penulis dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi PT. Matahari Department Store Tbk Cibinong City Mall

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi *Human Resource Development* (HRD) dan karyawan pada PT. Matahari Department Store Tbk Cibinong City Mall sebagai acuan untuk dapat mengevaluasi *Job Burnout* dan *Job Insecurity* sehingga tidak terjadinya *Counterproductive Work Behavior* pada PT. Matahari Department Store Tbk Cibinong City Mall, serta menjadi rujukan bagi PT. Matahari Department Store Tbk Cibinong City Mall untuk menentukan kebijakan dimasa yang akan datang guna meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk menambah wawasan yang dapat mengembangkan sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan *Job Burnout* dan *Job Insecurity* dan *Counterproductive Work Behavior* pada karyawan.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai penelitian ini, terdapat susunan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang akan dicapai dalam melakukan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang berkenaan dengan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian seperti pengertian cita rasa, definisi harga, pengertian kualitas pelayanan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat mengenai hasil penelitian dan pembahasan gambaran umum objek yang diteliti, hasil penelitian berupa perhitungan analisis data dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini memuat kesimpulan mengenai hasil penelitian dan saran mengenai hasil penelitian.