

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada kemajuan zaman tidak dapat dipungkiri bahwa banyak aspek yang berkembang. Banyak kemudahan serta kemajuan yang dirasakan oleh banyak manusia. Mobilitas manusia pun semakin cepat dari hari ke hari sehingga dalam dunia industri dan organisasi banyak perubahan yang terjadi di tahun-tahun terakhir ini. Dalam setiap industri dan organisasi yaitu sebuah perusahaan, karyawan merupakan salah satu aspek yang paling penting. Dalam proses bisnis dari jasa maupun perusahaan yang menghasilkan barang, karyawan atau tenaga kerja memiliki penempatan atau kedudukan yang strategis (Siagian, 2012). Hal ini disebabkan karena karyawan atau tenaga kerja memiliki kedudukan yang penting karena merupakan orang yang menjalankan tujuan dari sebuah perusahaan yang sudah ditetapkan oleh atasan atau petinggi perusahaan tersebut (Siagian, 2012).

Industri dan organisasi meliputi jenis-jenis perusahaan yang makin berkembang. Salah satu perusahaan yang sedang berkembang pesat belakangan ini adalah perusahaan rintisan atau biasa dikenal oleh *start up company*. Perusahaan rintisan atau *startup company* merupakan istilah yang seringkali dikaitkan dengan perusahaan yang baru saja dibangun sehingga perusahaan tersebut belum lama beroperasi, juga perusahaan ini sering dikaitkan dengan teknologi (Yusian dan Aulia, 2021). Perusahaan rintisan atau *startup company* bukan suatu hal yang awam bagi masyarakat Indonesia. Perusahaan rintisan terbagi-bagi menjadi beberapa kategori, namun untuk kategori yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah kategori perdagangan atau yang biasa dikenal dengan *E-Commerce*. Salah satu hal penting yang harus tersedia ketika membangun sebuah perusahaan seperti *start up* adalah ketersediaan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek yang penting bagi perusahaan. Tanpa sumber daya manusia yang baik dalam perusahaan, maka

perusahaan tidak dapat menjalankan aktivitas usahanya dengan baik. Hal ini tidak dapat dipungkiri bahwa setiap perusahaan selalu terdapat masalah terkait perbedaan kualitas antara individu-individu karyawan, perbedaan yang terjadi antara karyawan dalam sebuah perusahaan biasanya disebabkan karena terdapat perbedaan-perbedaan seperti tingkat pendidikan, usia, latar belakang, budaya dan pengalaman yang berbeda-beda. Setiap perusahaan memiliki departemen sumber daya manusia atau *human resource* untuk mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada.

Hasibuan (2010, p. 22) menyatakan terdapat dua fungsi utama dalam manajemen sumber daya manusia yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional. Fungsi manajerial meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian dan fungsi manajemen operasional meliputi pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, pemberhentian, dan kedisiplinan. Fungsi operasional yakni departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk menjaga serta memelihara komitmen pegawai terhadap perusahaan, menjaga tingkat stress pada karyawan dan tingkat kepuasan kerja pegawai karena tanpa pengelolaan faktor-faktor tersebut dengan baik, dapat dikhawatirkan menimbulkan permasalahan seperti tingginya minat karyawan untuk keluar dari perusahaan tersebut atau turnover intention.

Industri dan organisasi meliputi jenis-jenis perusahaan yang makin berkembang. Salah satu perusahaan yang sedang berkembang pesat belakangan ini adalah perusahaan rintisan atau biasa dikenal oleh *start up company*. Perusahaan rintisan atau *startup company* merupakan istilah yang seringkali dikaitkan dengan perusahaan yang baru saja dibangun sehingga perusahaan tersebut belum lama beroperasi, juga perusahaan ini sering dikaitkan dengan teknologi (Yusian dan Aulia, 2021). Perusahaan rintisan atau *startup company* bukan suatu hal yang awam bagi masyarakat Indonesia. Perusahaan rintisan terbagi-bagi menjadi beberapa kategori, namun untuk kategori yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah kategori perdagangan atau yang biasa dikenal dengan *E-Commerce*. Perusahaan rintisan ini memiliki struktur serta susunan organisasi yang tidak jauh berbeda dengan perusahaan pada umumnya. Perbedaan yang sangat signifikan antara perusahaan konvensional dan

perusahaan rintisan adalah struktur organisasi di dalam perusahaan rintisan lebih fleksibel dibandingkan dengan perusahaan konvensional. Perbedaan lain yang cukup signifikan adalah perusahaan rintisan membutuhkan modal usaha yang lebih besar daripada perusahaan konvensional yang dimana modal usaha pada perusahaan konvensional sudah ada besar dari awal perusahaan konvensional tersebut didirikan.

Dalam kurun waktu satu dekade terakhir masalah yang sering dijumpai di berbagai perusahaan adalah adanya *workplace incivility* atau ketidaksopanan di tempat kerja. *Incivility* atau ketidaksopanan adalah masalah yang sangat serius (Pearson et al., 2000; Pearson dan Porath, 2004). Anderson & Pearson (1999) mendefinisikan *workplace incivility* atau ketidaksopanan di tempat bekerja sebagai sebuah tindakan menyimpang dengan intensitas rendah, seperti perilaku verbal dan nonverbal yang kasar atau tidak sopan dengan tujuan ambigu untuk membahayakan target di tempat kerja. Menurut penelitian Porath & Parson (2013 dalam Namin dkk., 2022), telah dilaporkan 98% pekerja pernah mengalami *incivility* dan setengahnya mengalami setidaknya sekali seminggu. Studi yang dilakukan oleh Namin dkk. (2022) menyebutkan bahwa menjadi target atau korban dari perilaku uncivil di tempat kerja berhubungan secara langsung dengan turnover intention.

Hendrayadi dan Rachma Zannati (2018) mendefinisikan bahwa fenomena ketidaksopanan di tempat bekerja meningkat dan juga mengkhawatirkan pada tempat bekerja. Ketidaksopanan di tempat bekerja yang biasa terjadi adalah tidak mengucapkan terima kasih atau tolong kepada bawahan maupun atasan saat meminta bantuan atau pada saat memberikan tugas. Selain itu, adapula contoh lain yang termasuk pada ketidaksopanan di tempat bekerja seperti penggunaan bahasa yang merendahkan, memberikan ancaman secara tidak langsung, mengabaikan seseorang ketika rekan kerja meminta bantuan, bergosip dan juga menunjukkan hal-hal yang tidak menggambarkan kesopanan pada tempat bekerja. Dalam Hendrayadi dan Rachma Zannati (2018) dijelaskan bahwa pada studi-studi sebelumnya disebutkan bahwa perilaku ketidaksopanan di tempat kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan, hal ini dikarenakan efek dari ketidaksopanan di tempat kerja dapat berimbas ke hal-hal

yang tidak diinginkan yaitu salah satunya adalah memutuskan untuk berhenti dari tempat kerja tersebut.

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Anugrah dan Handoyo (2018) ditemukan bahwa ketidaksopanan di tempat kerja berhubungan dengan variabel-variabel lain, hasil dari penelitian tersebut disampaikan bahwa ketidaksopanan di tempat kerja berhubungan positif dengan kesejahteraan psikologis serta keinginan untuk keluar dari perusahaan. Hal ini juga diperkuat dengan studi yang dilakukan oleh Rocky dan Setiawan (2018), dimana pada penelitian tersebut dihasilkan bahwa ketidaksopanan di tempat kerja merupakan salah satu faktor yang sering dijumpai pada sampel penelitiannya. Pada studi tersebut disebutkan bahwa ketidaksopanan di tempat kerja merupakan hal yang lumrah dijumpai pada sampel penelitiannya, ketidaksopanan yang dijumpai meliputi tidak saling menolong satu sama lain hingga mengolok-olok ras karyawan.

Perusahaan rintisan atau Perusahaan Startup di Indonesia sendiri didominasi oleh *gen z* atau generasi *milenial*. Menurut Fatiha dkk (2024), generasi milenial adalah generasi yang lahir antara tahun 1981-1996 dan generasi *z* lahir setelah 1997- 2013. Pada penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2022), dijelaskan bahwa Perusahaan rintisan atau Perusahaan startup didominasi oleh milenial dan *gen z* karena dianggap Perusahaan yang lebih fleksibel dan penuh inovasi sehingga generasi-generasi tersebut lebih memilih untuk berkarir pada perusahaan tersebut. Berdasarkan survei Growth & Scale Talent Playbook yang telah dilakukan oleh Alpha JWC Ventures, Kearney, dan Grit pada berbagai perusahaan rintisan atau *start up* di 6 negara di Asia Tenggara termasuk Indonesia, menunjukkan bahwa 91% karyawan di perusahaan rintisan atau startup terbuka atau mempertimbangkan untuk mengundurkan diri dari perusahaan. Sejalan dengan survei Growth & Scale Talent Playbook, dua perusahaan rintisan di Indonesia, yaitu *HappyFresh* dan *Reddoorz* menyebutkan bahwa rata – rata 25% per tahun karyawannya mengundurkan diri. Beberapa faktor yang mempengaruhi tingginya tingkat *turnover intention*. Menurut penelitian Hom dkk. (2012), kondisi kontekstual yang diterima atau dirasakan individu saat bekerja dan atribut pekerjaan

lainnya, pada akhirnya akan berkontribusi membentuk sikap yang mendukung niat individu untuk menetap atau meninggalkan tempat kerjanya. Beberapa variabel yang menjadi faktor atau anteseden dari turnover intention, antara lain *work engagement*, *emotional labor*, *organizational citizenship behavior*, *self-efficacy*, *job burnout*, dan *workplace incivility* (Namin dkk., 2022; Laschinger dkk., 2009).

Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa workplace incivility atau ketidaksopanan di tempat bekerja merupakan fenomena yang patut diwaspadai oleh perusahaan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dalam hal ini adalah keinginan untuk keluar dari perusahaan. Peneliti menemukan fenomena ketidaksopanan di tempat kerja pada perusahaan-perusahaan rintisan dari beberapa penelitian juga survei yang dilakukan. Namun hingga saat ini, masih terdapat keterbatasan penelitian mengenai gambaran workplace incivility pada karyawan perusahaan rintisan. Subjek dari penelitian ini adalah karyawan yang masuk dalam kategori gen z atau milenial karena perusahaan rintisan didominasi oleh rentang usia beriku. Objek penelitian ini yaitu perusahaan perintis atau start up sebagai kebaruan dalam penelitian.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Terjadi *workplace incivility* pada karyawan *start up*.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini menitikberatkan pada *workplace incivility* yang terjadi pada karyawan start up di DKI Jakarta.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan rumusan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana gambaran *workplace incivility* pada karyawan start up?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan rumusan penelitian sebagai berikut:

Untuk mengetahui gambaran *workplace incivility* pada karyawan start up.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut, khususnya penelitian tentang gambaran *workplace incivility* pada karyawan start up. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperoleh bukti-bukti data empiris tentang gambaran work incivility pada karyawan start up di DKI Jakarta yang akan bermanfaat untuk megembangkan ilmu pengetahuan, dan akademis mahasiswa.

##### **1.6.2 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa juga dalam melihat gambar dari ketidaksopanan di tempat yang terjadi di perusahaan-perusahaan rintisan. Peneliti juga mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk penelitian yang akan datang agar dapat memperkaya penelitian mengenai ketidaksopanan di tempat kerja.