

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah.**

Sumber Daya Manusia adalah salah satu komponen penting yang dibutuhkan oleh perusahaan atau organisasi, walaupun perusahaan memiliki alat – alat pendukung yang canggih itu semua tidaklah berarti tanpa adanya sumber daya manusia yang dapat mengelolanya. Sumber Daya Manusia pun juga perlu dikelola dengan baik, didukung dan dihargain atas segala pekerjaan yang telah dilaksanakannya agar mereka tidak mempunyai keinginan untuk keluar dan berkomitmen tinggi terhadap orgnisasi sehingga dapat membalas pengalaman baik yang didapatnya dari perusahaan dengan memberikan kinerja yang diharapkan perusahaan, biasanya disebut dengan perilaku kewarganegaraan organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Didalam organisasi perilaku kewarganegaraan sangatlah dibutuhkan karena dengan adanya pekerja yang memiliki perilaku tersebut dapat meningkatkan tingkat keefektivitasan organisasi biasanya perilaku tersebut didasari dengan rasa sukarela untuk membantu pekerjaan lain diluar dari tanggung jawabnya. Seperti yang kita ketahui saat ini lingkungan kerja sangatlah dinamis dengan begitu pekerjaan akan semakin bervariasi dan biasanya dikerjakan oleh tim dengan fleksibilitas yang tinggi. Dengan adanya kondisi tersebut maka peran OCB semakin dibutuhkan dalam kelompok. Organisasi yang sukses membutuhkan pekerja yang melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan biasa mereka, bukti mengindikasikan organisasi yang memiliki pekerja yang demikian lebih unggul dibandingkan yang

tidak (Robbins dan Judge, 2015). Untuk memunculkan perilaku ini dibutuhkan peranan dari organisasi itu sendiri karena perilaku kewarganegaraan ini akan muncul jika pekerja merasakan adanya kepuasan kerja dalam dirinya, kepuasan kerja akan muncul jika organisasi dapat menghargai dan mendukung pekerjaan yang dilakukan oleh karyawannya dengan begitu akan menciptakan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi, karena karyawan tersebut merasa perlakuan dari perusahaan sudah cukup maka karyawan berkeinginan untuk membalas perlakuan baik yang diberikan oleh organisasi dengan melakukan perilaku kewarganegaraan dengan sama – sama mewujudkan tujuan perusahaan.

Dengan adanya perlakuan positif yang diberikan oleh organisasi terciptalah persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi atau *Perceived Organizational Support (POS)*. Pekerja dengan persepsi POS yang kuat lebih cenderung memiliki tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi yang tinggi (Robbins dan Judge, 2015). Persepsi adalah proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan atau menafsirkan kesannya agar dapat memberikan arti bagi lingkungan sekitarnya (Bagia, 2015). Organisasi dapat mendukung para karyawannya dengan memberikan penghargaan dengan adil, memberikan kesempatan karyawan menyampaikan pendapatnya dan manajer terlihat sangat mendukung segala perbuatan karyawannya (Walker, 2011). Jika pekerja tidak mendapatkan dukungan yang adil dari perusahaan kemungkinan pekerja akan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja karena merasa selama ini pekerjaan yang dilakukannya tidak dihargain dengan begitu perilaku OCB pun tidak akan muncul menyebabkan keefektivitasan dalam bekerja semakin menurun, menurunkan

komitmen karyawan pada organisasi sehingga menciptakan rasa keinginan (*intention*) untuk mencari pekerjaan dan perusahaan baru lalu setelah itu memutuskan untuk keluar dari perusahaan (*Turnover*).

*Turnover* (pindah kerja) adalah pegawai berhenti dari satu perusahaan atau organisasi dan pindah kerja ke perusahaan/organisasi lainnya dengan alasan tertentu (Wirawan, 2015). Sedangkan yang dimaksud dengan *intention* yaitu harapan atau keinginan. Perilaku *Turnover* sangatlah merugikan perusahaan dari segi mana pun baik itu keuangan, operasional dan produktivitas. Menurut Kreitner dan Kinicki (2014) kerugian karena *Turnover* dibagi menjadi dua kategori: kerugian pemisahan dan kerugian penggantian. Kerugian pemisahan dapat meliputi uang pesangon, pengeluaran untuk wawancara keluar, biaya untuk pegawai yang mendapatkan pekerjaan lain dan kemungkinan pengeluaran untuk proses pengadilan. Kerugian penggantian adalah pengeluaran yang pasti untuk perekrutan, termasuk biaya pencarian pegawai, biaya proses SDM untuk menyaring calon pegawai, waktu yang dihabiskan manajer perekrutan yang mewawancarai pelamar, pengeluaran untuk perjalanan dan relokasi, bonus penandatanganan jika ada dan biaya orientasi serta pelatihan. Untuk meminimalisir biaya – biaya tersebut organisasi haruslah membuat para pekerjanya merakan kepuasan kerja dengan melakukan berbagai cara seperti dukungan organisasi sehingga *intention* dari para pekerja menurun dan keefektivitasan pekerja meningkat kembali dengan melakukan OCB.

Menurut pandangan islam perilaku dukungan organisasi, perilaku kewarganegaraan dan perilaku *turnover* sudah diatur didalam al – Qur’an dalam ayat QS An – Nahl: 89 mengatakan “... dan kami turunkan kepadamu Al – Kitab

(Al – Qur’an) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang – orang yang berserah diri”. *Perceived Organizational Support (POS)* adalah sikap organisasi dalam menghargai dan mendukung tenaga kerja berarti sama saja dengan kemakmuran tenaga kerja dalam al – Qur’an kemakmuran sudah diatur baik kemakmuran moril maupun materil. Perilaku OCB adalah perilaku mengerjakan pekerjaan diluar tanggung jawab dengan sukarela, didalam al – Qur’an perilaku tersebut dilakukan dengan ikhlas, *ta’awun* (tolong menolong), *ukhuwah* (persaudaraan), *mujahadah* (bersungguh – sungguh).

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan besar seperti Telkom ini pun juga tidak bisa luput dari permasalahan SDM yang dialami seperti *turnover intention*. Menurut Hartono dalam (Chandra *et al*, 2016) ada beberapa indikasi yang dapat dijadikan acuan untuk memprediksi adanya kemungkinan Turnover Intention di suatu perusahaan, antara lain:

1. Absensi karyawan
2. Mulai malas bekerja
3. Peningkatan pelanggaran pada tata tertib kerja
4. Peningkatan protes pada atasan
5. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Data pendukung yang penulis gunakan disini adalah data absensi karyawan bulan Mei 2019 PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Jakarta Utara yang tidak hadir dihari kerja tanpa keterangan. Dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Data Absensi Karyawan**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan</b>
Mei	200 Orang	21 Orang

Sumber: HR Telkom Indonesia Witel Jakarta Utara

Dapat dilihat dari data diatas karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan selama bulan Mei 2019 totalnya sebanyak 21 orang dari 200 karyawan PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Jakarta Utara. Diasumsikan bahwa alasan mereka mangkir adalah kurangnya rasa dukungan atau kepedulian dari organisasi terhadap karyawannya sehingga mereka mulai mempraktikan gejala keinginan untuk memisahkan diri dari perusahaan.

Dengan adanya latar belakang yang sudah dijelaskan diatas penulis tertarik untuk meneliti “*Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Turnover Intention dengan Organizational Citizenship Behaviour sebagai Variabel Intervening*”.

### **1.2. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan diatas maka rumusan masalahnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *Perceived Organizational Support*, *Organizational Citizenship Behaviour* dan *Turnover Intention* di PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Jakarta Utara?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *turnover intention* ?
3. Apakah *perceived organizational support* dapat mempengaruhi *Organizational citizenship behavior* ?

4. Apakah *organizational citizenship behavior* dapat mempengaruhi *turnover intention*?
5. Apakah *organizational citizenship behaviour* dapat memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*?
6. Bagaimana pandangan islam mengenai *perceived organizational support*, *organizational citizenship behavior* dan *turnover intention*?

### **1.3. Tujuan Penelitian.**

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang sudah di kemukakan, dapat kita ketahui tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran *Percieved Organizational Support*, *Organizational Citizenship Behaviour* dan *Turnover Intention* di PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Jakarta Utara
2. Menganalisa dan mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*.
3. Menganalisa dan mengetahui dapatkah *perceived organizational support* mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.
4. Menganalisa dan mengetahui pengaruh *organizational citizenship behaviour* terhadap *turnover intention*.
5. Menganalisa dan mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* yang dimediasi *organizational citizenship behaviour*

6. Untuk mengetahui pandangan islam mengenai *perceived organizational support, organizational citizenship behavior* dan *turnover intention*

#### **1.4. Manfaat Penelitian.**

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua yaitu:

##### **a. Manfaat Praktis**

1. Dapat dijadikan sebagai masukan bagi manajer yang berada di perusahaan dalam mengurangi terjadinya *turnover intention*
2. Dapat memberikan pertimbangan bagi para manajer bahwa *support* yang diberikan oleh atasan atau perusahaan sangatlah penting bagi para karyawan.
3. Memberitahukan bahwa perilaku OCB itu dapat berdampak baik bagi perusahaan.

##### **b. Manfaat Akademis**

1. Penambahan wawasan ilmu bagi para peneliti dalam penerapan teori yang sudah didapat dalam dunia kerja nanti.
2. Menjadi tambahan referensi bagi peneliti berikutnya yang akan meneliti variabel yang sama.