



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi menjadi dasar majunya sebuah negara begitupun bagi Indonesia. Berdasarkan *website* Rappler (2018) teknologi informasi di era digital menjadi bagian di dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Perkembangan teknologi dan informasi juga mendukung kehidupan masyarakat di dalam bidang bisnis (Kominfo, 2014). Hal itu berdasarkan *website* Ibizcoach (2017) bahwa teknologi dan informasi ditunjukkan dengan penggunaan aplikasi pada layanan elektronik seperti *e-banking*, *e-commerce* dan atau *e-money*.

Berdasarkan indeks pembangunan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK), angka pembangunan TIK adalah 4,99 di dalam skala 1 sampai 10. Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Suhariyanto mengatakan bahwa indeks pembangunan TIK di Indonesia sudah meningkat dari tahun sebelumnya (Fauzi, 2018). Berdasarkan *website* Indotelko (2019) jumlah anggaran pembelanjaan teknologi pada tahun 2019 akan mencapai Rp 465 triliun. Pada acara IDC *Indonesia Future Space*, *Head of Operation International Data Corporation* (IDC) Mevira Munindra mengungkapkan berdasarkan dengan *IDC survey* yang diberikan kepada 100 perusahaan di Indonesia bahwa terdapat 80% perusahaan di Indonesia akan melakukan transformasi digital menggunakan *cloud computing* untuk penyimpanan data perusahaannya

dengan menggunakan *cloud storage*. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan website CNN Indonesia (2019) bahwa pengeluaran perusahaan yang cukup besar adalah pembelian *hardware* seperti *cloud storage* hingga penggunaan jasa konsultan teknologi.

Transformasi digital diharapkan untuk perusahaan agar dapat berinovasi dengan menggunakan sumber daya teknologi yang tersedia (Agustian, 2017). Melalui transformasi digital, perusahaan diharapkan mampu mengintegrasikan aplikasi dan data serta mampu untuk menggunakan *cloud computing* (Kunjana, 2018). Berdasarkan website CRMS Indonesia (2019), *cloud computing* adalah media penyimpanan data yang menggunakan teknologi berbasis internet yang disebut dengan teknologi komputasi berbasis awan dengan cara menyimpan data, aplikasi atau perangkat lunak di dalam *server* internet.

Indonesia sudah memasuki era revolusi industri 4.0, istilah industri 4.0 berasal dari Jerman pada tahun 2011, pada pertemuan *World Economic Forum* tahun 2015 Kanselir Jerman Angela Merkel menjelaskan bahwa industri 4.0 adalah sistem yang mengintegrasikan dunia *online* dengan proses produksi industri (News Analisa Daily, 2018). Revolusi Industri 4.0 ditandai dengan perkembangan tiga aspek teknologi, yaitu: pengembangan komputer dan *big data*, perkembangan teknologi internet dan *cloud technology* (Anggraini, 2018).

Revolusi industri 4.0 menyebabkan peran SDM akan digantikan oleh penggunaan robot pada setiap aspeknya (Deny, 2019). Sehingga dalam

industri 4.0 dilakukan otomatisasi secara perlahan dengan menggantikan tenaga SDM oleh tenaga mesin (Arbar, 2019). Direktur Utama PT Multi Kontrol Nusantara Didit Ardyanto menegaskan bahwa dengan adanya revolusi industri 4.0 memberikan dampak yang baik untuk SDM karena dapat meningkatkan kompetensi SDM dalam memahami penggunaan teknologi di dalam industri, melainkan bukan untuk menghilangkan peran SDM (viva.co.id, 2018).

Berdasarkan laporan McKinsey & Company pada tahun 2019, *President Director* PT Mckinsey Indonesia Phillia Wibowo menjelaskan bahwa upaya untuk meningkatkan peran SDM Indonesia di revolusi industri 4.0 agar tidak digantikan dengan otomatisasi menggunakan peran robot, adalah dengan mempersiapkan beberapa *skill* untuk SDM seperti: keterampilan di dalam menggunakan teknologi, memiliki pemikiran yang kritis, serta memiliki kemampuan berbahasa, dikarenakan lapangan pekerjaan di revolusi industri 4.0 akan bertambah (Arbar, 2019).

Dalam perusahaan, sumber daya manusia menjadi aspek yang penting dalam kelangsungan berjalannya sebuah perusahaan. Pengembangan SDM yang dilakukan berfokus pada pengembangan individual untuk dapat mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan. PT. XYZ menjadikan SDM sebagai peran utama di dalam kelangsungan bisnis perusahaan. Dalam upaya pengembangan SDM, PT. XYZ memiliki program pelatihan internal seperti pengembangan SDM, retensi dan promosi. Di dalam memberikan pelayanan IT yang berkualitas, PT. XYZ memotivasi karyawannya untuk ikut dalam

program pelatihan yang komprehensif baik bersertifikat atau non-sertifikat agar dapat terus berkembang dan mampu bersaing (PT. XYZ, 2018).

Berdasarkan data yang diperoleh dari *annual report* tahun 2018, PT. XYZ memiliki program pelatihan SDM di PT. XYZ yang terbagi menjadi 2 jenis yaitu pelatihan publik yang meliputi seminar, sertifikasi profesional dan pelatihan berbasis komputer. Kemudian pelatihan internal yang meliputi pengembangan kompetensi non-teknis, program orientasi untuk karyawan baru serta pelatihan kepemimpinan pada level manajerial dan pelatihan khusus untuk level eksekutif.

PT. XYZ adalah perusahaan penyedia layanan *System Integration* di Indonesia yang berdiri pada tahun 1975. PT. XYZ bergerak dalam bidang *Integrated System (IS)* atau lebih dikenal sebagai penyedia dari kebutuhan awal hingga akhir yang berkaitan dengan industri teknologi, baik untuk *software* atau *hardware (solution)*, dan *consulting* untuk *customer* serta bagi *partner (Cisco & IBM)*. PT. XYZ memiliki 2 anak perusahaan yaitu PT. VisioNet *Data International (VDI)* yang berfokus pada *business process managed services* dan PT. Graha Teknologi Nusantara (GTN) yang berfokus dalam layanan pengelolaan dan pengoperasian *data center* (Data Perusahaan, 2019).

PT. XYZ melakukan *groundbreaking* untuk pembangunan *data centre* yang dinamakan *GTN Data Centre Tier / Rate 4 Ready* dan memiliki luas sebesar 2.000 meter persegi yang berlokasi di Lippo Cikarang (Grafelly, 2015). Pada awal tahun 2019, PT. XYZ berhasil meraih penghargaan pada

Warta Ekonomi *Indonesia Living Legend Companies Award 2019* dengan kategori *Living Legend Company: Excellence System Integration Services Company* (Rosmayanti, 2019).

Mendapatkan sumber daya manusia yang kompeten dan sesuai dengan kriteria perusahaan terbilang cukup sulit. Selain itu, ketika sudah mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kriteria karyawan, selanjutnya perusahaan perlu mempertahankan karyawan tersebut. Berikut berdasarkan hasil survey dari *website* Qerja pada tahun 2016 tentang 10 alasan karyawan betah bekerja di perusahaan, kesepuluh faktor tersebut meliputi: gaji, kekeluargaan, lingkungan, tunjangan, fasilitas, atasan, karier, bonus, waktu dan belajar (Qerja, 2016).

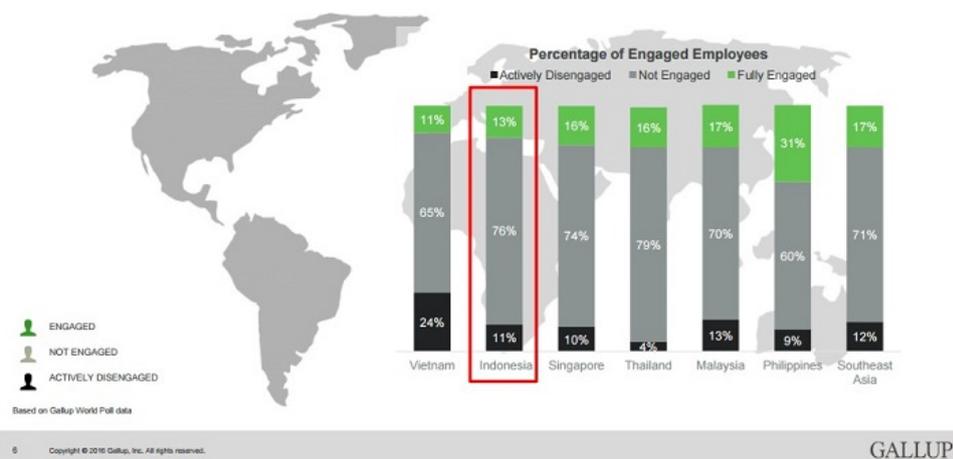


Gambar 1.3 10 Alasan Karyawan Betah Bekerja

Sumber: Qerja (2016).

Berdasarkan informasi dari *website* PortalHR, melalui survey dari GALLUP tahun 2016 tentang tingkat *engagement* karyawan di Indonesia secara signifikan cukup tergolong rendah. Dari hasil survey pada grafik dibawah mengatakan bahwa terdapat 80% *engagement* karyawan di Indonesia yang dibagi ke dalam tiga bagian yaitu: 76% tidak *engaged*, 11% *actively disengaged* dan hanya 13% pekerja yang sepenuhnya *engaged* (PortalHR, 2016).

More than 80% of Indonesia's workforce is NOT engaged at work



Gambar 1.4 Presentase Tingkat *Engagement* Karyawan di Indonesia

Sumber: PortalHR (2016).

Hasil *Happiness Index Survey* tahun 2017 oleh JobStreet mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi karyawan bahagia yaitu lokasi kerja, rekan kerja, reputasi perusahaan, peningkatan gaji, memperoleh pekerjaan yang baru, adanya pengembangan jenjang karier, kepemimpinan, serta pelatihan yang diberikan oleh perusahaan (Gideon, 2017).

Masalah *turnover* karyawan terjadi di PT. XYZ, peneliti mendapatkan data *turnover* karyawan sebagai dasar utama melakukan penelitian ini. Data *turnover* karyawan PT. XYZ selama tahun 2018 adalah pada Tabel 1.3 sebagai berikut.

Tabel 1.3 Data Turnover Karyawan di PT. XYZ Tahun 2018

2018			
Bulan	Jumlah Karyawan <i>Resign</i>	Bulan	HC
Januari	2	Januari	398
Februari	4	Februari	398
Maret	3	Maret	395
April	5	April	398
Mei	10	Mei	396
Juni	5	Juni	392
Juli	5	Juli	398
Agustus	8	Agustus	398
September	5	September	399
Oktober	6	Oktober	401
November	6	November	406
Desember	2	Desember	417
Total	61	Total Rata-Rata	400
% Turn Over	15.26%		

Keterangan:

HC: *Headcount* atau jumlah karyawan

Sumber: Data Perusahaan (2018).

Berdasarkan dengan Tabel 1.3 data *turnover* karyawan selama tahun 2018, total *turnover rate* di tahun 2018 sebesar 15.26% yang diperoleh melalui perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \% \text{ Turnover} &= \frac{\text{Total Jumlah Karyawan Resign}}{\text{Total Rata - Rata}} \times 100\% \\ &= \frac{61}{400} \times 100\% \\ &= \mathbf{15.26\%} \end{aligned}$$

Tingkat *turnover* yang ideal bagi sebuah industri yaitu kurang dari 10% (Gallant, 2013). Disamping itu, tingkat *turnover* PT. XYZ adalah 15.26% menyatakan bahwa tingkat *turnover* PT. XYZ berada diatas rata-rata yang ideal. Berkaitan dengan *turnover intention*, peneliti melakukan *in depth interview* dengan Manajer *Human Resources* di PT. XYZ, menurut beliau alasan karyawan *resign* dari perusahaan adalah untuk mendapatkan jabatan yang baru serta memperoleh kompensasi yang lebih baik.

Selain itu, peneliti juga melakukan *in-depth interview* dengan 10 karyawan di PT XYZ. Berdasarkan hasil *in depth interview*, 8 dari 10 orang karyawan menyatakan bahwa memiliki rencana untuk meninggalkan perusahaan pada tahun depan. Lalu, 7 dari 10 karyawan juga mengatakan sering memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan karena karyawan ingin memperoleh peluang kerja yang baik dan memperoleh gaji yang lebih tinggi. Pendapat yang diberikan oleh karyawan diatas terkait dengan variabel *turnover intention*.

Dukungan dari organisasi merupakan sebuah bentuk pengaruh dari organisasi yang mempengaruhi karyawan untuk tetap di dalam perusahaan (US

Departement of Labour, 1993 dalam Ghosh et al., 2018 & Agarwal, 2014). *Perceived organizational support* yang baik akan mendukung *work environment* dari karyawan (Kundu & Lata, 2017). *Work environment* yang mendukung adalah dengan meningkatnya karyawan yang *engage* dengan organisasi (Chaudhary et al., 2012). Perusahaan dapat meningkatkan *engagement* karyawannya seperti membantu karyawan dalam pengembangan diri, memberikan saran dan pendapat kepada karyawan atas pekerjaannya, memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memberikan ide dan pendapat untuk diterapkan dalam perusahaan, menyediakan fasilitas *gym* dan membuat karyawan untuk terlibat di dalam tim kerja agar dapat meningkatkan hubungan antara karyawan serta organisasi (Rommala, 2019).

Berdasarkan hasil *in-depth interview* dengan 10 karyawan di PT. XYZ menyatakan bahwa POS di dalam perusahaan belum berjalan dengan baik. Hasil *in depth interview*, 8 dari 10 orang karyawan menyatakan bahwa tidak mendapat respon yang baik ketika memberikan pendapatnya kepada perusahaan, lalu tanggapan yang diterima dari perusahaan juga kurang baik. Kemudian, 7 dari 10 karyawan ingin memperoleh *benefit* yang lebih dari PT. XYZ seperti memperoleh kartu asuransi kesehatan (*cashless*), pelayanan untuk *maternity*, dan juga pemberian bonus yang diberikan sesuai dengan target yang telah dicapai, serta belum mendapatkan gaji yang sesuai dengan alasan karyawan telah memiliki gelar sarjana S1 tetapi sudah mempunyai pengalaman bekerja. Hal ini berkaitan dengan variabel *perceived organizational support*.

Supervisor dianggap sebagai pelaku dari suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi tentang tujuan dan nilai-nilai organisasi, menerapkan kebijakan, pekerjaan penjadwalan, menetapkan standar kinerja dan melakukan penilaian (Kreitner et al, 2002 dalam Ghosh et al, 2018). *Perceived supervisor support* ditunjukkan dengan bagaimana karyawan mengembangkan pandangan umum mereka, tentang sejauh mana *supervisor* mereka peduli dengan kesejahteraan mereka serta menghargai kontribusi mereka terhadap organisasi (Newman et al, 2011). Konsep *perceived supervisor support* digambarkan sebagai keyakinan karyawan tentang seberapa banyak *supervisor* menghargai pekerjaan mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Fazio, 2017).

Peneliti melakukan *in depth interview* dengan 10 karyawan di PT. XYZ. Berdasarkan hasil *in depth interview* menyatakan bahwa 8 dari 10 orang karyawan belum mendapatkan dukungan yang baik dari *supervisor* di dalam pekerjaan. Hal tersebut karena karyawan kurang mendapat bantuan dari atasannya di dalam menyelesaikan pekerjaannya bila mendapatkan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal itu, dirasakan karyawan ketika atasannya bersikap cuek saat memberikan tugas lain diluar pekerjaan hariannya. Lalu, ketika pekerjaan yang diberikan kepada karyawan membuat sulit, atasan tidak memberikan bantuan sehingga karyawan kurang mendapat arahan dalam memberikan solusi terhadap pekerjaan karyawan. Selain itu, alasan lain adalah kurangnya rasa *engange* antara karyawan dan atasannya seperti kurang mendapatkan motivasi dari atasannya di

dalam pekerjaannya. Hal ini berkaitan dengan variabel *perceived supervisor support*.

Rekan kerja adalah kolega karyawan yang berada pada tingkat susunan yang sama dan berinteraksi dengan mereka dalam masalah yang terkait dengan pekerjaan (Rosseau & Aube, 2010). Dukungan dari rekan kerja dianggap sebagai sumber yang penting bagi karyawan. Dukungan dari rekan kerja didefinisikan sebagai keyakinan karyawan secara umum tentang sikap sesama rekan kerja (Thanawut, 2014). Oleh karena itu, dukungan rekan kerja menunjukkan penghargaan sosial yang diperoleh karyawan dari sesama karyawan yang bekerjasama satu sama lain sebagai anggota tim di dalam tempat kerja (Malhotra et al, 2007 dalam Ghosh et al, 2018). Rekan kerja dianggap sebagai salah satu pendukung karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya di dalam perusahaan. Hal itu dikarenakan peran rekan kerja dapat dijadikan tempat bertukar pikiran dan juga dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan (PortalHR, 2014). Rekan kerja menjadi faktor yang penting di dalam kesuksesan dan kebahagiaan karyawan di dalam perusahaan. Menurut penulis dan motivator internasional Alexander Kjerulf mengatakan bahwa dengan bersosialisasi dan mengenal satu sama lain, berkomunikasi serta bekerjasama dengan rekan kerja, maka dapat menjadikan hubungan dengan rekan kerja menjadi lebih baik (Anggraini, 2018).

Berdasarkan hasil *in-depth interview* dengan 10 karyawan di PT. XYZ menyatakan bahwa 7 dari 10 orang karyawan belum mendapatkan dukungan yang baik dari rekan kerja mereka di dalam melakukan pekerjaan di dalam perusahaan.

Hal tersebut karena di dalam kelompok kerja terdapat beberapa karyawan yang berasal divisi berbeda, sehingga seringkali terjadi salah paham di dalam menyelesaikan suatu proyek kerja bersama karena di dalam setiap divisi memiliki persepsi dan minat yang berbeda. Selain itu, dalam hal pekerjaan seringkali karyawan kurang mendapatkan bantuan dari rekan kerjanya, ketika sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini berkaitan dengan variabel *perceived co-worker support*.

Berdasarkan dengan fenomena dan permasalahan yang ada di perusahaan, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Analisa Pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Perceived Supervisor Support* dan *Perceived Co-Worker Support* terhadap *Turnover Intention*; Telaah pada Karyawan PT XYZ.**”

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, peneliti merumuskan permasalahan yang diangkat di dalam penelitian ini adalah tingginya niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan didasari oleh faktor-faktor seperti kurangnya pemberian *benefit*, pelayanan *maternity* serta pemberian bonus yang belum sesuai, kurangnya respon yang baik dari *supervisor* dalam bentuk bantuan, *supervisor* yang bersikap cuek ketika memberikan pekerjaan diluar dari pekerjaan yang biasanya dilakukan oleh karyawan, perbedaan minat dan dengan rekan kerja dalam suatu proyek kerja dan karyawan memiliki rencana untuk meninggalkan perusahaan pada tahun depan untuk

memperoleh peluang kerja serta gaji yang lebih tinggi.

Berdasarkan dengan rumusan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh negatif antara *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*?
2. Apakah terdapat pengaruh negatif antara *perceived supervisor support* terhadap *turnover intention*?
3. Apakah terdapat pengaruh negatif antara *perceived co-worker support* terhadap *turnover intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, berikut merupakan tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh negatif *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh negatif antara *perceived supervisor support* terhadap *turnover intention*.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh negatif antara *perceived co-worker support* terhadap *turnover intention*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta informasi baru untuk pembaca mengenai pengaruh *perceived organizational*

support, perceived supervisor support dan *perceived co-worker support* terhadap *turnover intention*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat praktis untuk dapat memberikan informasi dan saran yang bermanfaat untuk perusahaan di dalam memperhatikan *perceived organizational support, perceived supervisor support* dan *perceived co-worker support* terhadap *turnover intention* di dalam perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, peneliti akan membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Responden pada penelitian ini adalah karyawan dari PT. XYZ berjenis kelamin laki-laki dan perempuan yang memiliki status sebagai karyawan tetap dan telah bekerja minimal 1 tahun.
2. Variabel yang akan diteliti adalah *perceived organizational support, perceived supervisor support, perceived co-worker support* dan *turnover intention*.
3. Batasan geografis dari penelitian ini berdasarkan domisili PT. XYZ selaku objek penelitian yaitu di Lippo Karawaci.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan di dalam laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini , berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, batasan masalah dan sistematika penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini, berisikan tentang konsep teori yang sebagai dasar penulisan penelitian ini, hubungan variabel penelitian, penelitian terdahulu, model penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, berisikan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu PT. XYZ, metodologi penelitian, ruang lingkup penelitian, cara pengukuran penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, berisikan tentang analisis dan pembahasan dari hasil penelitian, berupa hasil data analisis deskriptif, hasil pengujian instrumen, uji asumsi klasik, uji model serta uji hipotesis, intepretasi hasil penelitian dan implikasi manajerial

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, berisi tentang saran dan kesimpulan untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.