

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kehidupan manusia saat ini dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan. Perkembangan teknologi salah satunya terjadi di dalam pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan dalam sumber daya manusia ini berarti bahwa setiap sumber daya manusia harus mengembangkan kelebihan atau potensi yang dimilikinya. Salah satu komponen terpenting dari pemangku kepentingan yang dapat menciptakan daya saing adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah ilmu yang melibatkan manajemen hubungan antara tenaga kerja dan organisasi untuk mencapai tujuan bersama (Hasibuan, 2016).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang sangat penting, karena seluruh potensi sumber daya manusia dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun tujuan dalam organisasi (Pulungan, 2021). Idealnya sumber daya manusia memiliki perilaku dan sikap seperti performansi yang optimal, kepuasan kerja yang tinggi dan memiliki kecerdasan dan kestabilan emosi yang baik. Namun ketika semua itu tidak terpenuhi, sumber daya manusia tersebut akan memunculkan perilaku yang tidak diinginkan salah satunya yaitu niat karyawan untuk berpindah dari tempat kerjanya atau biasanya disebut dengan *turnover intention*.

Tingkat *turnover intention* yang tinggi telah menjadi masalah besar bagi banyak perusahaan karena dari proses rekrutmen yang telah dilakukan perusahaan dengan menghasilkan karyawan yang berkualitas dan pada akhirnya menjadi sia-sia dikarenakan karyawan tersebut lebih memilih untuk keluar dari perusahaan (Handaru dan Muna, 2012). Hal tersebut menjadi perhatian perusahaan saat ini karena mengganggu kegiatan operasional perusahaan dan juga perusahaan membutuhkan waktu untuk mencari lagi karyawan yang bisa memenuhi kebutuhan perusahaan serta karyawan baru harus mempelajari keahlian yang baru (Nisa dkk, 2019).

*Turnover intention* adalah kecenderungan sikap karyawan yang mempunyai kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan atau keluar dari perusahaan secara

sukarela (Dole dan Schroder, 2001). Zeffane (1994) juga menjelaskan bahwa *turnover intention* merupakan niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Selanjutnya Mobley (2011) juga menambahkan bahwa intensi *turnover* adalah berhentinya seseorang menjadi anggota organisasi karena ingin pindah kerja dan menerima kompensasi finansial dari organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Fu'ad dan Gumilir (2018) menyebutkan bahwa karyawan yang memiliki niat untuk keluar dari perusahaan akan menyebabkan turunya produktivitas karyawan sebagai pekerja. Penelitian lain juga diungkapkan oleh (Nurfitriani & Hidayati, 2023) bahwa *turnover intention* berdampak buruk pada organisasi ketika seorang karyawan memutuskan untuk benar-benar meninggalkan organisasi (*turnover*), karena keinginan tersebut berasal dari individu karyawan sendiri tanpa adanya dorongan dari organisasi atau perusahaan.

Kecendrungan niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan yang akan menyebabkan masalah besar bagi perusahaan (Mahdi, dkk 2012) Tingginya tingkat *turnover* pekerja dalam organisasi harus terlihat dari tingkat kemauan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain dan dapat berakibat buruk bagi perusahaan, terutama dengan asumsi bahwa hal itu mendorong pilihan pekerja untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan. (Nurfitriani & Hidayati, 2023)

Adanya niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan berdampak pada organisasi maupun karyawan. Dampaknya bagi organisasi adalah organisasi kehilangan karyawan yang berkualitas, *cost* yang tinggi dan pergantian karyawan juga menyebabkan beban kerja yang dirasakan karyawan lain menjadi bertambah dikarenakan karyawan lain harus menggantikan posisi karyawan yang kosong tersebut sebelum dilakukannya perekrutan (Asmara, 2017). Sedangkan dampaknya bagi karyawan adalah karyawan harus menghadapi tantangan dalam mencari pekerjaan, tantangan dalam pengembangan karir, dan adaptasi karyawan di lingkungan baru.

Niat untuk berpindah dari perusahaan sudah dirasakan oleh karyawan di PT Telkom Indonesia Witel Jambi. PT Telkom Indonesia Witel Jambi memiliki dua jenis karyawan yaitu karyawan tetap yang disebut dengan karyawan organik dan karyawan tidak tetap yang disebut dengan karyawan non-organik. Karyawan tidak tetap merupakan karyawan yang hanya dibutuhkan pada waktu tertentu dengan jangka waktu kerja yang ditentukan oleh perusahaan (Ma'rifah dkk, 2019) sedangkan menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 menjelaskan bahwa karyawan tetap adalah karyawan yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tidak tertentu.

Karyawan berpikir untuk meninggalkan perusahaan dan menunjukkan indikasi perilaku untuk meninggalkan perusahaan, bahkan karyawan sudah mulai mencari pekerjaan lain diluar perusahaan untuk menggantikan pekerjaannya yang sekarang. Hal tersebut di jelaskan melalui asesmen kepada karyawan di PT Telkom indonesia Witel Jambi. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa niat untuk meninggalkan perusahaan banyak dirasakan oleh karyawan tidak tetap atau karyawan non-organik.

Karyawan sudah berpikir untuk meninggalkan perusahaan dikarenakan karyawan mulai merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rizal dkk (2022) menyebutkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Hal ini diperkuat dalam wawancara yang dilakukan oleh salah satu karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi.

*“...ee fasilitas yang abang terimo nah itu tu sebenarnya belum sampe ke tahap yang abang targetin dalam artian abang nih kan termasuk orang yang ambisius nah abang ni orang nyo yo manusio pasti dakado raso puas yo, tapi eee menurut abang te\*\*om ni udah ngasih gaji yang mungkin biso di bilang UMR lah...”* (J, 25 tahun, 13 November 2023, 15.45 WIB)

*“...abang lebih ke masih mencari tujuan dan goals goals di hidup abang, dalam artian eee abang kalo ado peluang karir yang lebih bagus diluar, abang pasti keluar dari perusahaan abang sekarang gitu”* (M, 24 tahun, 25 Oktober 2023, 12.11 WIB)

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas responden berfikir untuk meninggalkan perusahaan disebabkan oleh keinginan karyawan untuk mengeksplor kemampuan di bidang pekerjaan lain dan merasa kurang puas dengan fasilitas yang

diterima di perusahaan sekarang. Fakta tersebut sesuai dengan pendapat Mobley (2011) yang mengungkapkan bahwa salah satu aspek *turnover intention* adalah karyawan yang mulai berfikir untuk meninggalkan perusahaannya dikarenakan karyawan mulai tidak puas dengan pekerjaannya saat ini.

Hal lain yang dirasakan oleh karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi yaitu karyawan mulai mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan mereka dan memiliki banyak keuntungan. Berikut hasil wawancara yang dilakukan pada salah satu karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi

*“...pemikiran untuk pindah entah itu pindah ke perusahaan lain atau buat usaha sendiri jadi enterpreneur tapi kalo abang ee lebih masuk untuk buat usaha sih kalo kita mau pindah ke perusahaan lain tapi ee kita jadi karyawan biasa juga untuk apa abang prefer lebih ke buat usaha lah lebih enak....”* (R, 24 tahun, 6 November 2023, 16.51)

*“...kita kan bisa dibilang sering lembur ao semenjak gaada tambahan gajinya ya kerja seadanya aja ee maksudnya kan kita udah lembur nih makan waktu banyak kadang sampe malam kayak ee unit a\*o yang karyawan TA tu mereka harus ngawal sampe malam gitu kan jadi kadang kalo gaada tambahan jadi kurang bersemangat sih...”* (J, 25 tahun, 14 November 2023, 16.08 wib)

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi memiliki niat untuk berpindah dan mencari pekerjaan lain. Sebagian karyawan tertarik untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari perusahaan yang sekarang dan tidak menutup kemungkinan untuk memulai bisnis mandiri dan karyawan juga tertarik untuk mencari pekerjaan lain dikarenakan ingin mencari perusahaan dengan upah yang sesuai ketika sedang bekerja diluar jam operasional (lembur). Hasil wawancara tersebut juga mengungkapkan bahwa karyawan merasa kurang bersemangat ketika bekerja karena tidak adanya tambahan insentif pada karyawan tidak tetap pada saat bekerja diluar jam operasional.

Upah lembur merupakan imbalan yang diberikan diluar jam kerjanya dimana jam kerjanya sudah habis namun mereka masih bekerja (Yasyfa dan Effendy, 2022). Penghasilan yang lebih tinggi membuat karyawan merasa diperhatikan oleh perusahaan, yang menghasilkan peningkatan produktivitas atau sikap kerja. Hasil

wawancara diatas menunjukkan bahwa karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi tertarik untuk mencari pekerjaan lain diluar dikarenakan tidak menerima upah lembur yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Hasil wawancara tersebut juga sesuai dengan aspek yang diungkapkan oleh Mobley (2011) bahwa salah satu aspek *turnover intention* adalah karyawan yang mulai berfikir untuk meninggalkan perusahaannya dikarenakan karyawan mencari pekerjaan lain yang lebih baik yang dapat memberi keuntungan banyak.

Selain itu, karyawan juga mulai menunjukkan perilaku yang mengindikasikan bahwa dirinya ingin keluar dari perusahaan dengan memunculkan perilaku seperti menurunnya tingkat kegigihan dalam bekerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rizal dkk. (2022) mengungkapkan bahwa jika motivasi kerja menurun maka akan berdampak pada kinerja. Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang menyebabkan *turnover intention*. Berikut hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu karyawan.

“... tapi tidak menutup kemungkinan abang pengen pindah juga cari pekerjaan yang lain tapi memang belum ketemu aja perusahaan yang cocok yang upgrade dari perusahaan yang sekarang...” (R, 24 tahun, 6 November 2023, 16.40)

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan mulai memunculkan perilaku yang menunjukkan niat untuk berpindah dari perusahaan yang sekarang. Perilaku yang dimaksud seperti adanya niat berpindah tetapi masih mencari tempat pekerjaan yang lebih cocok bagi karyawan dari perusahaan sebelumnya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadhani dan Mulyana (2022) yang menyebutkan bahwa jika karyawan belum menemukan tempat pekerjaan lain yang sesuai, karyawan tersebut tidak memiliki keinginan untuk berhenti dari pekerjaan yang sekarang. Fakta tersebut relevan dengan salah satu aspek yang diungkapkan oleh Mobley (2011) mengenai *turnover intention* yaitu adanya perilaku perilaku yang dimunculkan oleh karyawan yang memiliki niat untuk keluar dari perusahaan atau tetap tinggal di perusahaan.

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan karyawan memiliki niat untuk berpindah atau *turnover intention* seperti faktor lingkungan, faktor individu, faktor kepuasan kerja, faktor kompensasi, faktor kepemimpinan, budaya organisasi dan

peluang karir. Faktor-faktor tersebut mengacu kepada persepsi karyawan terhadap dukungan yang diberikan organisasinya (Mobley, 2011). Organisasi memberikan beberapa tuntutan terhadap karyawan yang harus dipenuhi dalam proses menjalankan pekerjaan. Berkenaan dengan hal itu idealnya perusahaan harus memenuhi beberapa kebutuhan aktualisasi diri karyawan seperti penghargaan yang sesuai, pengakuan, serta peluang untuk pengembangan diri sendiri. (Chairul dkk. 2023)

Adanya *turnover intention* yang dirasakan karyawan dipengaruhi oleh kepuasan karyawan terhadap gaji, persepsi karyawan mengenai perilaku dari atasan, keadilan dan *reward* yang diberikan organisasi untuk karyawan. Hal tersebut mencakup keseluruhan persepsi karyawan terhadap organisasi yang disebut dengan persepsi dukungan organisasi. Salah satu faktor yang menyebabkan karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi mempunyai keinginan untuk meninggalkan perusahaannya adalah persepsi dukungan organisasi.

Menurut Eisenberger dkk (2011) persepsi dukungan organisasi adalah persepsi karyawan tentang dukungan organisasi dan kepedulian organisasi mengenai seberapa penting kenyamanan karyawan di perusahaan tersebut. Chairul dkk. (2023) menyimpulkan bahwa dukungan yang diberikan organisasi adalah sebuah bentuk komitmen organisasi, perusahaan dengan komitmen organisasi yang tinggi dan fokus akan cenderung mempertahankan dirinya dalam perusahaan. Dukungan tersebut dapat berupa promosi jabatan, peningkatan gaji, *coaching*, bantuan perusahaan kepada karyawan yang diartikan sebagai tanda *respect* dan kepedulian perusahaan terhadap karyawan.

Setiap perusahaan memiliki berbagai macam cara untuk menunjukkan kepedulian nya terhadap karyawan. Masing-masing karyawan tentunya berhak atas kepedulian yang mereka terima dari perusahaan tempat mereka bekerja. Asesmen dilakukan untuk melihat gambaran persepsi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi. Hal tersebut diperkuat dalam wawancara yang dilakukan oleh salah satu karyawan.

“...hmm biasanya sih karyawan tetap bisa dapat peluang karir yang bisa naik jabatan gitu kalau karyawan kontrak emang udah ketentuan hanya bisa stuck di karyawan biasa aja...” (J, 25 tahun, 13 November 2023, 15.40)

*“...yang bisa naik jabatan tu cuma karyawan tetap aja hahaha karyawan outsourcing tidak bisa karna sistem ketentuannya nggak ngasih kesempatan karyawan outsourcing naik jabatan padahal karyawan disini rata-rata 80% kontrak karyawan tetapnya sedikit...”* (M, 24 tahun, 25 Oktober 2023, 12.10)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Jambi memiliki kebijakan yang diterapkan mengenai peluang karir seperti promosi jabatan. Hal tersebut tidak diterapkan kepada seluruh karyawan, hanya karyawan yang memiliki status tetap yang bisa mendapatkan peluang untuk mendapatkan promosi jabatan tetapi tidak untuk karyawan yang berstatus kontrak /outsourcing. Penelitian yang dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) mengungkapkan bahwa peluang untuk mendapatkan kesempatan promosi yang lebih besar berhubungan positif dengan persepsi dukungan organisasi. Artinya, semakin besar peluang kesempatan promosi jabatan yang diberikan oleh perusahaan semakin besar pula persepsi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan.

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut sesuai dengan salah satu aspek yang diungkapkan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) yaitu keadilan. Keadilan merupakan salah satu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk kesejahteraan karyawannya. Keadilan yang diberikan oleh perusahaan salah satunya dapat berupa kesempatan promosi jabatan. Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sebagian karyawan tidak mendapatkan promosi jabatan secara adil.

Peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 78 tahun 2015 mendefinisikan upah adalah imbalan yang harus dikeluarkan oleh pengusaha sebagai hak pekerja/buruh berbentuk uang. Surat yang diterbitkan oleh menteri tenaga kerja nomor 07/MEN/1990 mengklasifikasikan komponen upah menjadi dua yaitu upah pokok sebagai dasar imbalan atas jasa yang telah diberikan karyawan, dan tunjangan tetap sebagai pembayaran teratur berkaitan dengan pekerjaan. Kompensasi adalah salah satu cara perusahaan menghargai karyawannya. Berikut hasil asesmen kepada salah satu karyawan non organik PT Telkom Indonesia Witel Jambi mengenai kompensasi.

*“...gaji yang mungkin bisa dibilang UMR lah tapi dari fasilitas oke tapi balik lagi karna abang ini orangnya ambisius dan udah punya target lah dalam hidup kan jadi pasti pengen cari cari peluang karir lain diluar bisa dibilang dari segi gaji...”* (J, 25 tahun, 13 November 2023, 15.37)

*“...dulu kalo lembur sempat dibayar di gaji tapi semenjak 2021 udah engga lagi kebijakannya kalau lembur ya lembur ga di bayar...”* (R, 24 tahun, 6 November 2023, 16.40)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa karyawan merasa belum puas terhadap kompensasi yang telah diberikan oleh perusahaan. Perusahaan juga tidak memberikan kompensasi tambahan jika ada tugas atau pekerjaan diluar dari jam operasional kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Bitha dan Ardhana (2017) menjelaskan bahwa semakin tinggi perusahaan memberikan pengakuan kerja ekstra yang telah dilakukan oleh karyawan akan menurunkan tingkat *turnover intention* yang dirasakan oleh karyawan. Hal tersebut juga selaras dengan aspek yang dijelaskan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) adalah penghargaan organisasi. Dari hasil wawancara tersebut karyawan belum puas terhadap penghargaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya.

Tymon dkk (2011) menyebutkan bahwa dukungan atasan adalah dukungan yang diberikan atasan kepada bawahannya dalam pekerjaan mereka. Dukungan atasan yang baik akan membuat lingkungan kerja yang menyenangkan di mana karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan semangat dan kinerja mereka. Berikut adalah hasil wawancara yang menunjukkan adanya dukungan atasan kepada karyawan non organik yang terjadi di PT Telkom Indonesia Witel Jambi.

*“...kalo (GM) yang sekarang tu cuma fokus ke teknis kerjanya aja kayak target evindance evindance kalau kita kerja kayak kedisiplinan tu kurang hmm gimana ya yang penting kerja selesai sesuai target...”* (M, 24 tahun, 25 Oktober 2023, 12.21)

*“...ya di cross cek lagi karna kan itukan salah satu masukan cuma di realisasikan atau enggak nya pasti beda beda, apalagi pak GM juga belum lama kan”* (J, 25 Tahun, 13 November 2023, 16.17)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dukungan oleh atasan cukup dirasakan oleh sebagian karyawan. Pimpinan hanya berfokus kepada teknis kerja dan tidak memperhatikan kinerja dari karyawan itu sendiri. Atasan cukup responsif terhadap keluhan yang disampaikan oleh karyawannya. Dukungan atasan secara langsung mempengaruhi kesediaan karyawan untuk keluar (Buulolo & Ratnasari, 2020). Hal tersebut bertentangan dengan aspek yang diungkapkan oleh Eisenberger dan Rhoades (2002) yaitu dukungan atasan. Dukungan atasan yang dimaksud

seharusnya mampu menghargai dan mendukung kontribusi karyawan secara teknis maupun non teknis.

Kondisi kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas yang diberikan. Berikut hasil wawancara yang didapatkan oleh karyawan non organik mengenai kondisi pekerjaan di PT Telkom Indonesia Witel Jambi.

*“...cuma kadang kayak akhir tahun gitu kami mulai kelabakan karena banyak di kejar target serta KPI da\*an yang lumayan ribet dan banyak” (M, 24 tahun, 25 November 2023, 12.34)*

*“... dari segi pembagian jobdesc eee udah sesuai tapi kadang AM ini lumayan berat beban kerjanya tapi sesuai dengan kemampuan...” (J, 25 tahun, 13 November 2023, 16.38)*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kondisi pekerjaan yang dirasakan oleh beberapa karyawan cukup baik, terlihat pada hasil wawancara karyawan menyebutkan bahwa beban kerja yang diberikan cukup berat khususnya di akhir tahun, tetapi beban kerja tersebut sebanding dengan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Selain itu, perusahaan juga memperhatikan kondisi kesehatan karyawan dengan mengadakan kegiatan sebagai penghilang stress.

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Murniasih dan Sudarma (2016) yang menyebutkan bahwa kondisi kerja merupakan salah satu poin penting yang mempengaruhi persepsi karyawan terhadap dukungan yang diberikan organisasi kepada karyawan. penelitian tersebut juga menyebutkan bahwa kondisi kerja yang baik akan menciptakan hubungan yang baik pula antar karyawan maupun hubungan dengan atasan. Begitu pula menurut Ardita & Nugrohoseno (2023) yang mengungkapkan bahwa sebuah pengalaman kerja yang positif dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi yang baik pula.

Fakta tersebut sesuai dengan aspek yang diungkapkan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) yaitu kondisi pekerjaan. Kondisi pekerjaan yang dimaksud salah satunya adalah sejauh mana karyawan memanfaatkan fasilitas yang diberikan oleh organisasi untuk membantu menurunkan tingkat stress kerja yang disebabkan oleh beban kerja yang berat. Hasil wawancara tersebut menyebutkan bahwa perusahaan memberikan fasilitas yang dapat menurunkan tingkat stress kerja dengan

mengadakan kegiatan olahraga rutin, dapat dikatakan bahwa perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Jambi sudah baik dalam memperhatikan kondisi kerja karyawannya.

Berdasarkan data hasil asesmen yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh karyawan non organik yang bekerja di PT Telkom Indonesia Witel Jambi telah menunjukkan dan memenuhi seluruh aspek pada dimensi perilaku persepsi dukungan organisasi menurut Rhoades dan Eisenberger (2002). Oleh karena itu persepsi dukungan organisasi kemungkinan memiliki hubungan dengan *turnover intention* karyawan karena semakin besar dukungan yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan semakin kecil kemungkinan *turnover intention* yang dirasakan karyawan dan begitu pula sebaliknya.

Dalam teori Rhoades dan Eisenberger (2002) mengungkapkan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi dapat meningkatkan minat karyawan terhadap pekerjaannya. Terdapat beberapa peneliti yang sudah meneliti hubungan variabel tersebut. Penelitian Fahrizal dan Utama (2017) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki hubungan yang negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu penelitian Indah (2020) juga melakukan penelitian dengan variabel yang sama dan mendapatkan hasil bahwa persepsi dukungan organisasi dan *turnover intention* memiliki hubungan negatif signifikan.

Berdasarkan pemaparan masalah dan fenomena yang telah dijabarkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi dan *Turnover Intention* Pada Karyawan Non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang diatas, peneliti mengambil rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *turnover intention* pada karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi?
2. Bagaimana gambaran persepsi dukungan organisasi kepada karyawan non organik PT Telkom Indonesia Witel Jambi?

3. Apakah ada hubungan persepsi dukungan organisasi terhadap *turnover intention* pada karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Terdapat dua tujuan pada penelitian ini yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu mengetahui hubungan persepsi dukungan organisasi terhadap *turnover intention* pada karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran *turnover intention* pada karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi.
2. Untuk mengetahui gambaran persepsi dukungan organisasi pada karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Terdapat dua tujuan dalam penelitian ini yang ingin dicapai yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini sebagai referensi dan literatur untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti variabel serupa.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai hubungan persepsi dukungan organisasi terhadap *turnover intention* pada karyawan non organik PT Telkom Indonesia Witel Jambi.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah pengembangan ilmu pengetahuan dan perluasan wawasan bagi peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat Praktis yang diharapkan dari penelitian ini diantaranya:

1. Bagi Pimpinan PT Telkom Indonesia Witel Jambi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan PT Telkom Indonesia Witel Jambi untuk membuat kebijakan dalam pengelolaan persepsi dukungan organisasi dari karyawan.

2. Bagi Responden Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif kepada responden berupa pendalaman wawasan terkait gambaran hubungan persepsi dukungan organisasi dengan *turnover intention*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan menambah wawasan serta pengetahuan tentang gambaran hubungan persepsi dukungan organisasi dengan *turnover intention* pada karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi.

### **1.5 Ruang Lingkup**

Fokus penelitian ini berada pada bidang psikologi industri dan organisasi. Terdapat dua variabel pada penelitian ini yaitu persepsi dukungan organisasi sebagai variabel x dan *turnover intention* sebagai variabel y. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi dukungan organisasi berdampak pada *turnover intention* karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi. Metode kuantitatif dan jenis penelitian korelasional digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini akan dilakukan di PT Telkom Indonesia Witel Jambi, dengan karyawan non organik sebagai populasi penelitian yang dilakukan selama tiga bulan dalam rentang bulan februari sampai dengan bulan mei tahun 2024. Jenis *purposive sampling* digunakan untuk pemilihan sampel probabilitas.

## 1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian artinya penelitian yang akan dilakukan bersifat orisinal, otentik, dan sangat berbeda dari penelitian terdahulu.

Adapun perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu:

**Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu**

Judul	Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i> , Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi	Fikran, Zaitul dan Listiana Sri Mulatsih (2023)	Variabel 1: Persepsi Dukungan Organisasi Variabel 2: Kepuasan Kerja Variabel 3: <i>Turnover intention</i> Variabel 4: Komitmen Organisasi	Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan hubungan kausal sebab-akibat. Subjek dalam penelitian ini adalah sebanyak 136 orang dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner.	Hasil penelitian membuktikan bahwa: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dan turnover intention. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, Persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap turnover intention.
<i>Organizational Support And Turnover intention In The Spanish IT Consultancy Sector:</i>	Albanchez, dkk (2022)	Variabel 1 : <i>Organizational Support</i> Variabel 2: <i>Turnover intention</i>	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah partisipan sebanyak 1000 orang. Pengumpulan data melalui kuisioner.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan negatif antara persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dan niat berpindah, yaitu semakin besar

<b>Judul</b>	<b>Peneliti</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
<i>Role Of Organizational Commitment</i>		Variabel 3 : <i>Organizational Commitment</i>		dukungan organisasi yang diterima maka semakin rendah niat untuk meninggalkan perusahaan.
Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i> Karyawan PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop 3 Cirebon	Indah Kusuma Hadiyanti dan Arif Partono Prasetio (2020)	Variabel 1: Persepsi Dukungan Organisasi Variabel 2: Kepuasan Kerja Variabel 3: <i>Turnover intention</i>	Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jumlah subjek sebanyak 313 orang dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner.	Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan simultan terhadap <i>Turnover intention</i> karyawan.

Judul	Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover intention</i> Karyawan (Studi Kasus: PT Paripurna Swakarsa Minamas Plantations Kalimantan Selatan)	Yogi Hadi Guntoro dan Dr. Nidya Dudija, S.Psi., M.A (2020)	Variabel 1: Persepsi Dukungan Organisasi Variabel 2: Komitmen Organisasi Variabel 3: <i>Turnover intention</i>	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan populasi sebanyak 288 karyawan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 23.00 for windows.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
Keinginan Berpindah Kerja ditinjau dari Persepsi Dukungan Organisasi Karyawan Toko Matahari Medan Fair	Lase, dkk (2020)	Variabel 1: Keinginan Berpindah ( <i>Turnover intention</i> ) Variabel 2: Persepsi Dukungan Organisasi	Metode penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sample nya adalah <i>purposive sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bersifat negatif antara persepsi dukungan organisasi dan keinginan berpindah kerja diterima.
<i>Perceived Organizational</i>	Albalawi, dkk (2019)	Variabel 1 : <i>Perceived Organizational Support</i>	Penelitian ini menggunakan metode teknik pengambilan sample menggunakan <i>convenience sampling</i>	Hasil menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh pada <i>turnover intention</i> yang

Judul	Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<i>Support, Alternative Job Opportunity, Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover intention: A Moderated-mediated Model</i>		Variabel 2 : <i>Alternative Job Opportunity</i> Variabel 3 : <i>Organizational Commitment</i> Variabel 4 : <i>Job Satisfaction</i> Variabel 5: <i>Turnover intention</i>	dengan menyebarkan kuisioner pada sekelompok warga yordania dan UMKM.	dimoderasi dengan komitmen organizational.
Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Intensi Turnover pada Karyawan Layoff Survivor	Satriya dan Hadi (2018)	Variabel 1 : Persepsi Dukungan Organisasi Variabel 2: Intensi Turnover	Penelitian ini menggunakan metode sensus. Alat pengumpulan data berupa kuisioner yang mengadaptasi alat ukur dari Darmawan tahun 2014.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi dukungan organisasi terhadap intensi turnover pada promotor layoff survivor PT X wilayah Indonesia timur.
Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Turnover intention Karyawan Hotel Kajane Mua Ubud	Fahrizal dan I Wayan Mudiarta Utama (2017)	Variabel 1: Persepsi Dukungan Organisasi Variabel 2: Komitmen Organisasi Variabel 3: <i>Turnover intention</i>	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sebanak 49 sampel dari karyawan Hotel Kajane Mua Ubud dengan menggunakan teknik analisis . jalur ( <i>path analysis</i> ).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention.

Judul	Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Pengaruh Keterikatan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasional Dan Komitmen Organisasional Terhadap <i>Turnover intention</i> Karyawan Muji Motor	Sella Bitha dan I Komang Ardana (2017)	Variabel 1: Keterikatan Kerja Variabel 2: Persepsi Dukungan Organisasi Variabel 3: Komitmen Organisasi Variabel 4: <i>Turnover intention</i>	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif berbentuk asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan bengkel Muji Motor yang berjumlah 108 orang. Dalam penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh menentukan sampel yang digunakan.	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa: Keterikatan kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention di bengkel Muji Motor Persepsi dukungan organisasional memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention di bengkel Muji Motor

Peneliti menyadari bahwa penelitian tentang pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap turnover intention sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, namun pada bagian ini peneliti menegaskan terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Pertama, lokasi yang diambil berbeda dari penelitian sebelumnya yang mana penelitian ini dilakukan di Provinsi Jambi. Kedua, instansi penelitian yang dituju berbeda dari penelitian sebelumnya. Ketiga, target responden pada penelitian ini mencakup karyawan non organik di PT Telkom Indonesia Witel Jambi. Keempat, penelitian ini dilakukan di sebuah perusahaan BUMN yang mana penelitian sebelumnya belum pernah meneliti di perusahaan BUMN.