

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sumber daya manusia merupakan inti dari kesuksesan suatu organisasi, sehingga praktik sumber daya manusia dapat membantu mencapai tujuan bisnis (Wang & Niu, 2010). Sumber daya manusia menjadi sumber daya paling mahal yang dibutuhkan oleh organisasi dan manajemen di semua bidang (Shehadeh & Mansour, 2019). Menurut Rahardjo (2014) dengan menggunakan sumber daya manusia, organisasi akan mampu menjadi berbeda dari yang lain, bernilai, dan sulit digantikan maupun ditiru oleh kompetitor, sehingga akan tercipta keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Maka dari itu, pengelolaan sumber daya manusia dapat membantu organisasi meraih tujuannya.

Organisasi yang menerapkan praktik secara tepat dalam mengelola sumber daya manusia, akan membuat sumber daya manusia melalui kinerja karyawan mempengaruhi kinerja dan daya saing organisasi secara positif (Sikýr, 2013). Vokić & Vidović (2008) menyatakan perusahaan harus memberikan pengetahuan dan motivasi kepada karyawan, agar karyawan berkontribusi untuk meningkatkan daya saing perusahaan dan menjadi sumber keunggulan kompetitif. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Yazici (2011) tentang bagaimana organisasi mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian Yazici menyatakan bahwa karyawan termotivasi untuk melakukan tugas

organisasi ketika karyawan merasakan adanya dukungan organisasi atas apa yang mereka lakukan.

Penelitian Rhoades & Eisenberger (2002) menjelaskan dukungan organisasional persepsian atau *Perceived Organizational Support* (POS). Mereka mengemukakan bahwa *perceived organizational support* adalah bagaimana organisasi meyakinkan anggota organisasi bahwa organisasi tempat kerjanya menghargai kontribusi dan memperhatikan kesejahteraannya. Penelitian Eisenberger *et al.*, (1986) menjelaskan bahwa *perceived organizational support* dapat meningkatkan sikap afektif karyawan terhadap organisasi. Rhoades *et al.*, (2001) juga menyatakan bahwa *perceived organizational support* dapat meningkatkan komitmen afektif karyawan. Dukungan yang diberikan organisasi akan membuat karyawan merasa dihargai dan terikat secara emosional dengan organisasi, sehingga karyawan akan melakukan usaha yang lebih besar untuk mencapai tujuan organisasi.

Meyer & Allen (1997) membedakan komitmen organisasi menjadi tiga komponen yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*. Sikap afektif karyawan adalah salah satu dari tiga komitmen organisasional. Allen & Meyer (1990) menyatakan bahwa karyawan yang berkomitmen pada organisasi akan memiliki keinginan untuk meningkatkan kesejahteraan dan keberhasilan organisasi dengan berkontribusi melalui tenaga dan tanggung jawab mereka. Meyer & Allen (1997) mendeskripsikan masing-masing sebagai berikut:

1. Komitmen afektif (*affective commitment*)

Komitmen afektif adalah komitmen yang berkaitan dengan hubungan emosional anggota pada organisasi dan keterlibatan anggota dengan organisasi. Anggota organisasi dengan tingkat komitmen afektif tinggi akan terus menjadi anggota organisasi karena individu tersebut memang mempunyai dorongan hati untuk melakukannya.

2. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*)

Komitmen berkelanjutan merupakan komitmen yang berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi. Komitmen ini membuat anggota akan merasa rugi jika anggota organisasi meninggalkan organisasi. Anggota yang memiliki komitmen berkelanjutan tinggi akan terus menjadi anggota karena membutuhkannya untuk menjadi anggota organisasi.

3. Komitmen normatif (*normative commitment*)

Komitmen normatif adalah komitmen yang menjelaskan perasaan keterikatan untuk terus terikat dalam organisasi. Anggota dengan komitmen normatif tinggi akan terus menjadi anggota organisasi karena merasa dirinya harus berada dalam organisasi tersebut.

Selain *perceived organizational support* dan komitmen afektif, terdapat juga fenomena yang hingga saat ini masih menjadi perhatian manajer sumber daya manusia yaitu *turnover intention*. *Turnover intention* adalah keinginan seseorang untuk berpindah dari perusahaan tempatnya bekerja ke perusahaan lain (Wahyuni *et al.*, 2014). *Turnover intention* yang tinggi dapat memberi pengaruh yang kurang baik bagi suatu organisasi, karena *turnover intention*

dapat mengakibatkan perusahaan menjadi tidak efektif dan kehilangan karyawan mereka (Halim & Antolis, 2021). Jika karyawan akhirnya keluar dari organisasi, maka organisasi harus berpikir kembali untuk mencari penggantinya. Proses untuk menemukan pengganti yang tepat tentu memerlukan biaya yang besar.

Penelitian ini memilih tiga variabel yaitu *perceived organizational support*, komitmen afektif, dan *turnover intention*. Pada komitmen organisasi, peneliti hanya menggunakan variabel komitmen afektif dan tidak menggunakan dua variabel lainnya yaitu komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Peneliti memilih untuk meneliti komitmen afektif karena komitmen afektif memiliki hubungan yang kuat dengan *turnover intention* (Perryer *et al.*, 2010). *Perceived organizational support* menurut Rhoades *et al.*, (2001) dikatakan dapat meningkatkan komitmen afektif karyawan. Selain itu, penelitian Tjahyono & Christanto (2017) menyatakan bahwa *perceived organizational support* memiliki pengaruh paling kuat terhadap komitmen afektif dibandingkan dengan kedua komitmen organisasional lainnya. Maka dari itu, peneliti hanya ingin melihat bagaimana *perceived organizational support* dan komitmen afektif apakah sama-sama memiliki pengaruh bagi *turnover intention* karyawan. Selain itu, penelitian ini mengacu pada penelitian Wong & Wong (2017) mengenai pengaruh *perceived organizational support* dan komitmen afektif terhadap *turnover intention*. Penelitian mereka menemukan bahwa *perceived organizational support* dan komitmen afektif berpengaruh terhadap *turnover intention*. Penelitian lain oleh Wang & Wang (2020) mengemukakan bahwa

*perceived organizational support* (POS) dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mengurangi *turnover intention*. Untuk mengurangi *turnover intention*, perusahaan perlu memberikan dukungan organisasional yang lebih. Penelitian Setiyanto & Hidayat (2017) juga mengemukakan bahwa *turnover intention* juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Semakin tinggi komitmen yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan, maka semakin rendah *turnover intention*.

Penelitian ini mengambil subjek karyawan kesehatan dan non kesehatan Rumah Sakit Santa Elisabeth Gajuran yang berada di Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Rumah sakit merupakan suatu organisasi badan usaha di bidang kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan bagi perorangan secara paripurna (Wahyudi, 2011). Dikutip dari situs web Rumah Sakit Santa Elisabeth Gajuran, Rumah Sakit Santa Elisabeth Gajuran memiliki visi memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada semua yang dilayani. Guna mencapai visi tersebut, Rumah Sakit Santa Elisabeth Gajuran menjalankan misi sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Santa Elisabeth menyelenggarakan pelayanan secara ramah, adil, profesional, ikhlas, holistik, dan menghormati martabat serta nilai-nilai kemanusiaan yang luhur kepada mereka yang berkekurangan dan mengalami kesesakan hidup.
2. Rumah Sakit Santa Elisabeth menganggap pelayan kesehatan menjadi sumber daya utama yang sangat bernilai dan mengembangkan mereka untuk mewujudkan pelayanan berkualitas.

3. Rumah Sakit Santa Elisabeth mengusahakan kesejahteraan dan memberikan yang terbaik kepada para pelayan kesehatan dalam upaya meningkatkan mutu kehidupan masyarakat dalam bidang kesehatan di Indonesia.

Berdasarkan visi dan misi tersebut, pelayan kesehatan Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran merupakan sumber daya utama untuk mencapai tujuan perusahaan. Dari misi tersebut juga dapat dikatakan bahwa Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran mengusahakan kesejahteraan bagi pelayan kesehatan. Mengusahakan kesejahteraan karyawan merupakan salah satu bentuk dukungan organisasi kepada karyawan. Berdasarkan data Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran, tingkat turnover yang terjadi ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Tingkat *Turnover* Karyawan Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran**  
**tahun 2016-2020**

Tahun	Tingkat <i>Turnover</i>
2016	4%
2017	8%
2018	7%
2019	7%
2020	12%

Data tersebut merupakan data *turnover* di mana karyawan keluar dari perusahaan karena keinginan karyawan dan masa kontrak yang sudah habis, sehingga karyawan yang keluar atau berhenti karena sudah memasuki masa pensiun tidak termasuk dalam data tersebut. Dari tahun 2016 ke tahun 2017 terjadi peningkatan *turnover* sebesar 4%. Lalu dari tahun 2017 ke 2018 terjadi sedikit penurunan tingkat *turnover* dan pada tahun 2019 tingkat *turnover* masih

sama dengan tahun 2018. Selanjutnya pada tahun 2020 *turnover* naik menjadi 12%. Dari data tersebut diketahui bahwa tahun 2020 merupakan tahun dengan tingkat *turnover* paling tinggi selama 5 tahun terakhir. Berdasarkan data Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran, *turnover* sebesar 12% tersebut merupakan 16 karyawan yang mengundurkan diri dan 5 orang karyawan yang telah habis masa kontraknya.

Penelitian-penelitian yang sudah disampaikan sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara *perceived organizational support*, komitmen afektif, dan *turnover intention*. Melalui misi Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran yang menyatakan bahwa organisasi memberikan dukungan kepada karyawan dan tingkat *turnover* yang naik, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh *perceived organizational support* dan komitmen afektif terhadap *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan dalam latar belakang, maka penelitian ini akan menjelaskan pengaruh *perceived organizational support* dan komitmen afektif terhadap *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran. Rumusan masalah yang disusun dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran?

2. Apakah komitmen afektif berpengaruh signifikan dan negatif terhadap *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran?

### 1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian yang akan dibahas tidak meluas, maka penulis menetapkan batasan-batasan penelitian. Berikut batasan-batasan penelitian ini:

1. Komitmen Afektif

Komitmen afektif terjadi jika anggota organisasi atau karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena tercipta ikatan emosional. Komitmen afektif dapat menjadi penentu atas pengabdian seorang karyawan. Anggota organisasi yang cenderung memiliki komitmen afektif tinggi, akan memperlihatkan bahwa dirinya mempunyai rasa memiliki atas organisasi dan berkeinginan untuk berkontribusi mencapai tujuan organisasi (Rhoades *et al.*, 2001).

2. *Perceived Organizational Support*

*Perceived organizational support* (POS) menurut Paillé *et al.*, (2010) adalah persepsi karyawan terhadap cara organisasi menghargai keterlibatan serta kontribusi karyawan dan memperhatikan kesejahteraan karyawan. Sehingga dapat dikatakan bahwa POS merupakan sebuah bentuk sikap yang dilakukan organisasi tempat kerja dalam menghargai kontribusi karyawan dan kesejahteraan karyawan atau dapat dipersepsikan sebagai dukungan dari organisasi kepada karyawannya.



### 3. *Turnover Intention*

*Turnover intention* merupakan keinginan seseorang untuk meninggalkan perusahaan semula dan berpindah ke perusahaan lain (Wahyuni *et al.*, 2014). Menurut Halim & Antolis (2021) *turnover intention* dapat dipengaruhi oleh *work-life balance*, *personality*, *job fit*, stress kerja, hubungan karyawan, kompensasi, lingkungan kerja fisik, kepuasan kerja, pengembangan karir, budaya organisasi, dan komitmen organisasi.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *perceived organizational support* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran.
2. Untuk mengetahui apakah komitmen afektif berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran.

## 1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan pengaruh dukungan organisasi persepsian (*perceived organizational support*) dan komitmen afektif terhadap *turnover intention*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti topik serupa.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pihak manajerial untuk mengetahui sejauh mana dukungan organisasi persepsian (*perceived organizational support*) dan komitmen afektif berpengaruh pada *turnover intention*. Dengan demikian, manajemen memperoleh bahan masukan dan pertimbangan dalam menyusun strategi terkait dukungan organisasi persepsian (*perceived organizational support*), komitmen afektif, dan *turnover intention* untuk mengembangkan organisasinya.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I akan berisi beberapa bagian yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II akan berisi teori-teori yang digunakan penulis sebagai dasar penelitian, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III akan berisi lingkup dalam penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengujian instrumen, dan metode analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DATA**

Bab IV akan berisi analisis mengenai data yang telah terkumpul. Analisis dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian dan menggunakan alat analisis yang telah ditentukan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab V akan berisi kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran-saran bagi pihak yang berkepentingan.