

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini sumber daya manusia yang kompeten sangat dibutuhkan di berbagai bidang. Karyawan dapat dianggap sebagai aset paling bernilai dalam suatu perusahaan (Gopinath, 2020). Perusahaan menghadapi tuntutan dan tantangan pasar global dengan karyawan di dalam organisasi. Tuntutan ini termasuk pasar global yang berpusat pada pasokan listrik, mata uang yang tidak stabil, tingkat produktivitas, anggaran dan teknologi terbatas, akuisisi, perampingan, merger, penghematan dan pesaing (Marshall & Stephenson, 2020). Oleh sebab itu banyak perusahaan, organisasi swasta, maupun pemerintah melakukan perekrutan pegawai dengan standar-standar tertentu sesuai keinginan organisasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan jumlah pelamar pun mayoritas berasal dari *fresh graduate* maupun yang sudah beberapa kali mencoba (Pratama, 2012).

Sumber daya manusia menurut Varnous (2013) dalam Imanni (2014) adalah faktor yang paling penting dari sebuah organisasi di mana pengakuan atas pola perilaku dan faktor-faktor yang berhubungan dengan *job description* karyawan menjadi sangat diperlukan dalam pengakuan keberhasilan suatu organisasi. Untuk menjadi sumber daya yang berharga bagi organisasi, karyawan membutuhkan pandangan positif tentang pekerjaan dan kehidupannya dan mencapai

keseimbangan positif antara pekerjaan dan kebutuhan serta tujuan pribadi para karyawan.

Swamy et al., (2015) menjelaskan kualitas kehidupan kerja dapat digambarkan sebagai sejauh mana karyawan memenuhi kebutuhan pribadi dan pekerjaannya saat melakukan tugas dalam organisasi itu. Salah satu bentuk pengelolaan sumber daya manusia yang baik yaitu dengan meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan. Kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) didefinisikan sebagai kepuasan karyawan dengan kehidupan kerja. Ini menekankan pada kualitas hubungan antara pekerja dan lingkungan kerja (Mosadeghrad, 2013). Lingkungan kerja yang positif dan pemenuhan kebutuhan karyawan akan meningkatkan kinerja organisasi dan juga mempertahankan karyawan. Alzamel et al., (2020) menyatakan organisasi harus menyadari apa yang diperlukan untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas dan menciptakan serta memelihara lingkungan kerja yang sesuai yang mendukung kinerja kompeten dari karyawan.

Komitmen organisasional diartikan sebagai kesetiaan pada nilai dan tujuan organisasi, rasa memiliki, ketergantungan, dan komitmen moral untuk tetap berada dalam organisasinya. Komitmen organisasional dipengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja. Ketika karyawan puas dengan kehidupan kerja, karyawan akan lebih berkewajiban dan tetap di organisasi.

Organisasi dihadapkan pada tantangan untuk mengelola komitmen karyawannya untuk memastikan keberlanjutan. Seorang karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan mencoba untuk memberikan dedikasi penuh kepada organisasi. Karyawan akan mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi

karena karyawan merasa dirinya adalah bagian dari organisasi yang tidak terpisahkan. Komitmen karyawan yang tinggi akan menguntungkan organisasi dan dapat membawa organisasi lebih baik lagi.

Karyawan yang memiliki komitmen rendah akan mengarah pada intensi *turnover* tinggi dan *turnover* aktual. *Turnover* harus dihindari karena akan sangat merugikan perusahaan, baik secara waktu dan biaya dalam perusahaan. Komitmen karyawan harus ditingkatkan agar dapat menghindari terjadinya *turnover*, karena *turnover* tidak akan terjadi jika karyawan memiliki komitmen dan dedikasi tinggi untuk organisasi.

Karyawan merupakan aset yang penting dalam sebuah perusahaan. Karyawan memiliki peran yang besar dalam perkembangan bisnis perusahaan. Kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh masing-masing karyawan dapat meningkatkan daya saing bagi perusahaan. Apa yang dilakukan karyawan untuk perusahaan merupakan salah satu bentuk komitmen yang juga merupakan pengaruh dari pimpinan perusahaan.

Menurut Muindi dan K'obonyo (2015) *Quality of Work Life* (QWL) sangat penting bagi organisasi untuk terus menarik dan mempertahankan karyawan. Kualitas kehidupan kerja dapat digambarkan dengan baik sebagai konstruksi multidimensi, yang mencakup keamanan kerja, sistem penghargaan yang lebih baik, gaji yang lebih tinggi, kesempatan untuk tumbuh, kelompok partisipatif dan peningkatan produktivitas organisasi (Varghese & Jayan, 2013).

Normala (2010) menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasional. Kehidupan kerja yang berkualitas tinggi (QWL) sangat penting bagi organisasi untuk terus menarik dan mempertahankan karyawan. Saraji dan Dargahi (2006) dalam Irmawati dan Alifa (2017) mengemukakan kualitas kehidupan kerja adalah program yang dirancang secara komprehensif untuk meningkatkan kepuasan karyawan, memperkuat pembelajaran di tempat kerja dan membantu karyawan untuk kemajuan organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap intensi *turnover* dan komitmen organisasional. Komitmen organisasional adalah kunci keberhasilan organisasi. Jika seorang karyawan memiliki komitmen tinggi, itu membantu untuk mencapai tujuan organisasi dengan benar. Kualitas kehidupan kerja memainkan peran penting terhadap komitmen karyawan.

PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Masyarakat Indonesia menganggap BUMN menjadi pekerjaan yang sangat diminati, sehingga banyak dari masyarakat berbondong-bondong untuk menjadi bagian dari BUMN. Penelitian ini juga dilakukan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu karena peneliti melihat adanya komitmen yang tinggi pada karyawan yang bekerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu. Selain dengan gaji yang terbilang tinggi untuk bekerja di suatu BUMN, kualitas kehidupan kerja melalui suasana kerja yang nyaman dan lingkungan kerja

yang menyenangkan juga menjadi daya tarik pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu?
2. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap intensi *turnover* karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu?
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap intensi *turnover* karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu?
4. Apakah komitmen organisasional memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap intensi *turnover* karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu?

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih spesifik dan fokus, peneliti membuat batasan sebagai berikut:

1. Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu program yang efektif dalam memperbaiki kondisi kerja (dari sudut pandang karyawan) dan efektivitas organisasi yang lebih besar (dari sudut pandang manajer). Kualitas kehidupan kerja juga berperan dalam memantau karyawan tentang kualitas pekerjaan dan kualitas kehidupan kerja dalam membantu manajer untuk mendapatkan ide perbaikan dalam suatu organisasi (Parvar et al., 2013).
2. Intensi *turnover* merupakan niat, kemauan atau kehendak karyawan untuk keluar dari organisasi (Bothma dan Roodt, 2013). *Turnover* dapat memiliki efek negatif atau positif di tempat kerja tetapi dapat menimbulkan ancaman besar bagi industri dan faktor yang dapat dianggap negatif karena dapat menghasilkan biaya tinggi bagi perusahaan, karena *turnover* akan membutuhkan biaya dalam merekrut individu yang akan menggantikan karyawan yang meninggalkan posisinya (Mathieu dan Raymond, 2016).
3. Komitmen organisasional menurut Luthans (2011) memiliki 3 definisi antara lain: (1) keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota dalam suatu organisasi; (2) kemauan untuk mengerahkan tingkat usaha yang tinggi untuk organisasi; (3) suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi.
4. Meyer dan Allen (1993) dalam Kaswan (2012) komitmen organisasional dipisahkan menjadi tiga dimensi, yaitu:
  - a) Komitmen afektif (*affective commitment*) menunjukkan keinginan emosional karyawan yang kuat untuk menyesuaikan diri dengan nilai-nilai yang ada untuk mewujudkan tujuan dan keinginannya untuk tetap di organisasi.

Penyebab munculnya komitmen ini karena karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, karakteristik individu, umpan balik dari pemimpin berbagai keahlian.

- b) Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) merupakan komitmen yang berdasar pada kecemasan seseorang terhadap kehilangan sesuatu yang telah didapatkan ketika berada di organisasi, seperti fasilitas maupun gaji. Penyebab timbulnya komitmen berkelanjutan yaitu umur, jabatan, dan berbagai fasilitas dan berbagai tunjangan yang didapatkan.
- c) Komitmen normatif (*normative commitment*) merupakan tanggung jawab moral karyawan untuk tetap bertahan di organisasi. Komitmen ini disebabkan oleh adanya tuntutan sosial.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu.

2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap intensi *turnover* karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap intensi *turnover* karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu.
4. Untuk menganalisis peran mediasi komitmen organisasi pada pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap intensi *turnover* karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Palu.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis:

Memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas kehidupan kerja, intensi *turnover* dan komitmen organisasional.
2. Manfaat Praktis:
  - a) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk perusahaan sebagai wawasan dan pengetahuan terkait dampak kualitas kehidupan kerja terhadap intensi *turnover* dan komitmen organisasional.



- b) Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis terkait dengan dampak kualitas kehidupan kerja terhadap intensi *turnover* dan komitmen organisasional.

## **1.6. Sistematika Laporan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menggambarkan penelitian secara umum yang disajikan pada latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis dan sistematika laporan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka akan menguraikan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian dan akan digunakan sebagai panduan untuk menganalisis permasalahan. Pada bab ini juga disajikan penelitian terdahulu yang menjadi pedoman penelitian, kerangka penelitian dan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai lokasi penelitian, data penelitian, model penelitian, populasi dan sampel, metode pengukuran data, metode pengujian instrument, dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil penelitian yang telah diolah menggunakan metode yang sesuai untuk membuktikan hipotesis. Hasil penelitian yang dibahas adalah

karakteristik responden, hasil pengujian instrumen, dan analisis statistik deskriptif, regresi linier berganda, uji F dan uji t serta diakhiri dengan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh dari analisis serta pembahasan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.

