

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia adalah faktor utama dalam sebuah organisasi karena merupakan penggerak roda organisasi dalam mencapai dan mewujudkan visi dan misi sebuah organisasi yang telah ditetapkan. Karyawan sebagai sumber daya utama bagi organisasi selalu dituntut untuk memberikan kinerja yang terbaik untuk perusahaan. Keberadaan karyawan sangat penting karena merupakan salah satu faktor penentu dalam produktivitas organisasi. Tanpa adanya karyawan, organisasi tidak akan berjalan dengan baik sehingga visi dan misi organisasi akan sulit tercapai dan akhirnya tidak mampu bertahan dalam persaingan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen/masyarakat. Semakin bagus kualitas sumber daya manusia terhadap perusahaan, maka akan membuat organisasi semakin berkembang, sehingga organisasi akan bekerja keras dalam mengelola karyawannya agar tetap mempertahankan kualitas tenaga kerjanya. Organisasi wajib menciptakan kondisi lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman bagi semua karyawannya. Karena apabila kondisi organisasi yang tidak kondusif, maka anggota organisasi akan bekerja dibawah tekanan dan akan menghambat produktifitas serta dapat menyebabkan keluarnya karyawan dari organisasinya. Dalam Islam juga diajarkan bahwa setiap manusia harus bekerja dengan sungguh-

sungguh karena bekerja merupakan bagian dari ibadah kepada Allah SWT.

Hal tersebut seperti dijelaskan dalam QS. Al-Fushilat ayat 5 yang berbunyi:

وَقَالُوا قُلُوبُنَا فِي أَكِنَّةٍ مِمَّا تَدْعُونَا إِلَيْهِ وَفِي آذَانِنَا وَقْرٌ وَمِنْ بَيْنِنَا وَبَيْنِكَ
حِجَابٌ فَأَعْمَلْنَا إِنَّنَا عَامِلُونَ

Yang artinya: Mereka berkata: “Hati kami berada dalam tutupan (yang menutupi) apa yang kamu seru kami kepadanya dan telinga kami ada sumbatan dan antara kami dan kamu ada dinding, maka bekerjalah kamu; sesungguhnya kami bekerja (pula)”.

PT. Trikarsa Wira Samudera merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyewaan kapal tongkang (*Barging*) dan keagenan kapal (*Shipping Agency*). Perusahaan ini berpusat di Banjarmasin Kalimantan Selatan dengan kantor pusat di Jalan Dahlia II No. 57 Banjarmasin Kalimantan Selatan. Berdiri pada tanggal 19 September 2011 dengan memiliki karyawan berjumlah 70 orang. Di bidang usaha *shipping agency*, PT. Trikarsa Wira Samudera melayani jasa pengurusan surat menyurat kapal dan bongkar muat kapal di wilayah Kalimantan Selatan yang meliputi Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Banjarmasin, Kintap, Satui, dan Kelanis. PT. Trikarsa Wira Samudera memiliki fokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang mana merupakan faktor yang sangat penting dalam membentuk kepercayaan konsumen sehingga tercapai loyalitas mereka sebagai konsumen jasa penyewaan dan agen kapal. Beberapa

tahun terakhir ini kualitas pelayanan perusahaan berkembang dengan pesat, didukung oleh beberapa faktor kinerja karyawan, salah satunya keterikatan kerja yang tinggi pada diri karyawan. Hal ini terlihat bahwa karyawan selalu siap kapanpun dan bisa membantu apapun walau di luar tanggung jawab pekerjaannya, seperti saling membantu dalam melakukan pekerjaan. Adanya keinginan berpindah karyawan disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya tekanan yang berlebihan yang didapatkan oleh karyawan dari atasan. Namun karyawan memilih bertahan karena telah memiliki hubungan yang baik dengan sesama karyawan dengan saling support dan mendapatkan perlakuan yang baik dari atasan.

Menurut Mitchell et al., (2001) *job embeddedness* merupakan konstruk multidimensi atau gabungan antara alasan-alasan yang membuat seorang karyawan untuk tetap bertahan pada organisasinya. *Job embeddedness* merupakan sebuah keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya serta alasan-alasan yang mendorong untuk tetap bertahan pada perusahaan (Sun, Zhao, Yang, & Fan, 2011). Lee et al., (2004) mengembangkan konsep yang dikenal dengan kelekatan kerja (*job embeddedness*), yang menjelaskan alasan-alasan yang membuat individu tetap bertahan dalam sebuah organisasi. Mitchell et al., (2001) berpendapat bahwa seseorang tetap bertahan pada pekerjaan dan organisasinya dikarenakan mereka merasa terhubung antara satu sama lain dan biasa disebut dengan jaringan sosial. Karyawan yang memiliki keterikatan kerja akan merasa melekat pada kolega, pekerjaan dan organisasi (Kismono, 2011). *Job*

embeddedness di dalam diri karyawan akan berpengaruh terhadap tingkat *organizational citizenship behavior* yang ada di dalam diri karyawan. Menurut Organ *et al*, 1988 dalam (Baihaqi, 2018) *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku *extra role* yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenal dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. *Organizational citizenship behavior* menurut Schnake, (1991) didefinisikan kecenderungan melakukan perilaku ekstra yang tidak ditentukan secara formal, namun tetap diinginkan oleh organisasi seperti perilaku sukarela serta membantu sesama karyawan. Karyawan yang memiliki hubungan yang baik dengan sesama karyawan serta memiliki kecocokan dengan organisasinya akan membuat karyawan tidak segan-segan membantu karyawan lain yang sedang mengalami kesulitan (*altruism*). Karyawan yang memiliki keterikatan yang kuat akan merasa terhubung dengan organisasinya, kemudian karyawan akan bekerja keras dan berusaha untuk tidak mengeluh dalam bekerja. Semakin tinggi tingkat keterikatan kerja karyawan makasemakin tinggi pula tingkat OCB karyawan. Adapun hubungan antara *job embeddedness* terhadap *organizational citizenship behavior* didukung dengan beberapa penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Baihaqi, (2018) dan juga penelitian yang dilakukan oleh Anam, (2016) yang membuktikan bahwa *job embeddedness* berpengaruh positif terhadap OCB.

Organizational citizenship behaviour merupakan salah satu bagian dari perilaku organisasi yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan (*job description*) karyawan tetapi diharapkan karena dapat mendukung efektivitas organisasi. Kepribadian karyawan yang diyakini mendukung tujuan serta mampu meningkatkan efektivitas organisasi adalah *organizational citizenship behavior*. Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak mengerjakan pekerjaan pokoknya saja namun mau melakukan pekerjaan di luar pekerjaan pokok seperti melakukan pekerjaan ekstra, tolong menolong, secara aktif bekerja sama dan berpartisipasi dalam mendukung efektivitas organisasi. *Organizational citizenship behavior* sangat berkaitan dengan *turnover intention* karyawan. *Turnover intention* merupakan kondisi di mana karyawan berpindah kerja ke tempat kerja yang lain. Mobley et al., (1978) menjelaskan bahwa *turnover intention* merupakan kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain. OCB sendiri dapat dilihat dengan cara atau sikap karyawan di dalam perusahaan. Karyawan yang berhubungan baik dengan rekan kerjanya akan secara sukarela membantu melakukan tugas yang lain di luar pekerjaan formalnya. Karyawan yang memiliki tingkat OCB yang tinggi akan tetap bertahan dengan perusahaannya. Sebaliknya apabila tingkat OCB yang ada di dalam diri karyawan rendah maka tingkat *turnover intention* akan meningkat. Hubungan antara *organizational citizenship behavior* terhadap *turnover intention* ini didukung oleh beberapa penelitian

terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari, (2015) yang menyatakan bahwa adanya hubungan negatif signifikan antara OCB dengan *turnover intention*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, (2016) yang mengatakan bahwa OCB berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Triyanto dan Santosa, (2009) yang menyatakan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk keluar. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian tentang OCB dengan *turnover intention* tetap menarik karena dalam penelitian sebelumnya, penelitian tersebut terdapat *research gap*.

Selain mempengaruhi tingkat OCB, *job embeddedness* juga sangat berpengaruh terhadap *turnover intention*. Karyawan akan menunjukkan komitmennya untuk tetap loyal pada organisasinya apabila karyawan tersebut merasa terikat dengan pekerjaan dan organisasinya, sehingga karyawan akan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dimilikinya. Namun sebaliknya jika karyawan tidak merasa terikat dengan pekerjaannya maka secara emosional akan menyebabkan karyawan tersebut sering datang terlambat, sering bolos, kurang antusias terhadap pekerjaannya bahkan menimbulkan keinginan untuk keluar dari organisasi. Tingkat keterikatan kerja karyawan yang tinggi akan membuat karyawan memilih untuk bertahan pada organisasinya. Sebaliknya ketika tingkat keterikatan kerja yang rendah maka *turnover intention* yang terjadi pada organisasi tersebut tinggi. Hubungan *job embeddedness* terhadap *turnover*

intention ini didukung dengan jurnal penelitian terdahulu milik Rarasanti dan Suana, (2016) dan penelitian yang dilakukan oleh Zakaria dan Astuty, (2017) yang menjelaskan bahwa *job embeddedness* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Polii, (2015) dan Astamarini (2019) yang menyatakan bahwa *job embeddedness* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian tentang *job embeddedness* dengan *turnover intention* tetap menarik karena terdapat *research gap* pada penelitian sebelumnya.

Dari penjelasan yang membahas hubungan antara *job embeddedness*, *organizational citizenship behavior*, dan kinerja yang didukung dengan beberapa penelitian terdahulu serta fenomena yang terjadi pada obyek penelitian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengusung judul **“Pengaruh *Job Embeddedness* terhadap *Turnover Intention* melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Trikarsa Wira Samudera Banjarmasin)”**. Penelitian ini merupakan hasil modifikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Baihaqi, Sunuharyo, dan Widyo (2018) dengan judul “Pengaruh *On The Job Embeddedness* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Tenaga Perawat Rumah Sakit Permata Bunda Kota Malang)”. Peneliti memodifikasi dengan mengganti variabel kinerja karyawan

dengan *turnover intention*, sehingga peneliti menggunakan variabel *job embeddedness*, *organizational citizenship behavior*, dan *turnover intention*.

B. Rumusan Masalah

Tingginya tingkat *job embeddedness* yang terdapat di dalam diri karyawan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat *organizational citizenship behavior* dalam diri karyawan. Karyawan yang memiliki hubungan baik serta cocok dengan pekerjaannya maka karyawan tidak segan-segan untuk membantu pekerjaan rekan kerjanya secara sukarela atau dikenal dengan sebutan *altruism* yang merupakan salah satu indikator dari OCB. Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah pertama yang dapat disusun yaitu apakah *job embeddedness* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*?

Tingginya tingkat *organizational citizenship behavior* yang ada di dalam diri karyawan akan membuat karyawan melakukan pekerjaan ekstra dengan membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya secara sukarela. Hubungan baik antara rekan kerja akan tetap terjaga dengan adanya OCB. Jika karyawan tidak memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, diduga karyawan akan memiliki niatan untuk berpindah kerja ke tempat kerja yang lain. Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah kedua yang dapat diajukan yaitu apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap *turnover intention*?

Karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang kuat terhadap organisasi biasanya akan membuat karyawan untuk menetap pada organisasinya. Namun dengan rendahnya tingkat keterikatan kerja dalam diri karyawan diduga akan mempengaruhi besarnya tingkat *turnover intention* yang terjadi di dalam organisasi. Karyawan yang tidak memiliki hubungan yang baik dengan atasan dan rekan kerja akan cenderung meninggalkan pekerjaan dan organisasinya, hal ini disebabkan karyawan tidak menemukan kecocokan dengan rekan kerja maupun organisasi tempat bekerjanya. Berdasarkan pernyataan tersebut, rumusan masalah ketiga yang dapat diajukan yaitu apakah *job embeddedness* berpengaruh terhadap *turnover intention*?

Semakin tinggi *job embeddedness* yang ada di dalam diri karyawan akan membuat karyawan memilih untuk tetap bertahan pada organisasinya. Namun dengan adanya *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening diduga dapat membuat *turnover intention* menjadi semakin tinggi atau rendah. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka rumusan masalah keempat yang dapat diajukan yaitu apakah *job embeddedness* berpengaruh terhadap *turnover intention* dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membuktikan adanya pengaruh antara *job embeddedness* dengan *organizational citizenship behavior*.
2. Untuk membuktikan adanya pengaruh antara *organizational citizenship behavior* dengan *turnover intention*.
3. Untuk membuktikan adanya pengaruh antara *job embeddedness* dengan *turnover intention*.
4. Untuk membuktikan adanya pengaruh antara *job embeddedness* terhadap *turnover intention* melalui *organizational citizenship behavior*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Manfaat teoritis dari penelitian ini sebagai landasan dalam penelitian selanjutnya secara lebih lanjut. Selain itu juga menjadi sebuah nilai tambah dalam dunia pendidikan.

2. Manfaat Empiris:

- a. Bagi penulis: dapat menambah pengalaman, wawasan dan pemahaman penulis dibidang manajemen SDM terutama dalam konteks *job*

embeddedness, organizational citizenship behavior, dan turnover intention.

- b. Bagi akademisi: diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain untuk mengetahui tentang *job embeddedness, organizational citizenship behavior, dan turnover intention.*
- c. Bagi instansi terkait: diharapkan obyek dari penelitian ini yaitu PT. Trikarsa Wira Samudera Banjarmasin dapat memperbaiki kualitas perusahaannya dengan melihat hasil dari penelitian ini. kualitas ini dapat terbangun dengan meningkatkan *job embeddedness* dan *organizational citizenship behavior* serta perusahaan dapat mengurangi terjadinya *turnover intention* yang ada.