

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Salah satu cara yang harus diambil perusahaan agar perusahaan bisa bertahan dan bersaing adalah dengan mempertahankan dan memberdayakan sumber daya manusia (Wiguna & Supriyatin, 2018). Saat ini sumber daya manusia di perusahaan tidak hanya diisi oleh laki-laki, seiring berjalannya waktu, wanita tidak hanya bekerja di rumah, namun wanita juga memilih untuk bekerja di luar rumah (Husniyati, 2021). Beberapa alasan mengapa wanita bekerja di luar rumah adalah karena ingin membantu ekonomi keluarga atau karena ingin menggapai cita-cita dan berkarya (Mayangsari & Amalia, 2018). Meskipun begitu, menurut Hom, Roberson, dan Ellis (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa wanita lebih sering melakukan *turnover intention* dibandingkan dengan pria.

Perusahaan tidak terlepas dari isu pergantian karyawan atau *turnover*, namun penting bagi perusahaan untuk mengetahui dan menciptakan strategi yang dapat meminimalisir terjadinya *turnover* karyawan. Menurut Firdaus (2017) fenomena *turnover* sering terjadi terutama di perusahaan swasta. Proses terjadinya *turnover* diawali oleh kondisi yang disebut dengan *turnover intention* (Widjaya, Margarita, & Fenny, 2008). Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui lebih jauh mengenai penyebab seorang karyawan memiliki *turnover intention*, agar *turnover* dapat ditekan seminimal mungkin dengan mengatasi kendala-kendala

yang menyebabkan seorang karyawan memiliki *turnover intention*, terutama yang disebabkan oleh perusahaan (Tanuwijaya & Harjanti, 2016).

Karyawan yang memiliki *turnover intention* akan mengurangi kontribusinya seperti bekerja dengan tidak sepenuh hati, menurunkan kualitas kerja, dan mangkir sebagai akibat dari kekecewaannya (Kurniawan & Tamrin, 2019). *Turnover* karyawan akan berdampak pada serangkaian biaya dan kerugian perusahaan. Dampak dari *turnover* yang tinggi yaitu menyebabkan masalah moral bagi karyawan yang ada dan menambah biaya tambahan mulai dari rekrutmen, proses administrasi karyawan baru, pelatihan, serta hilangnya peluang (Sarjito & Sahrah, 2020). *Turnover* pada karyawan menyebabkan berbagai macam konsekuensi, oleh karena itu perusahaan perlu untuk mendeteksinya lebih awal (Staffelbach, 2008). Selain itu, Wiguna dan Supriyatin (2018) juga mengungkapkan bahwa perusahaan perlu mempertahankan dan mengendalikan tingkat *turnover* pada perusahaannya. Mencegah terjadinya *turnover* dapat dilakukan dengan memahami *turnover intention* pada karyawan, hal ini sesuai dengan pendapat Staffelbach (2008) bahwa mengungkapkan *turnover intention* pada karyawan dapat membantu perusahaan untuk memperkirakan *turnover* yang sebenarnya.

Berdasarkan penelitian dari Microsoft mengenai indeks tren kerja pada tahun 2021, hasilnya menunjukkan bahwa 41% tenaga kerja sedang mempertimbangkan untuk meninggalkan perusahaan mereka tahun ini (Paulise, 2021). Statistik lain menunjukkan hasil yang serupa. Menurut Departemen Tenaga Kerja AS, rekor tercatat dengan 4 juta orang berhenti dari pekerjaan mereka pada

bulan April 2021, dan hal tersebut menjadi awal dari apa yang disebut sebagai periode “*The Great Resignation*” atau "Pengunduran Diri Hebat", yaitu fenomena karyawan beramai-ramai ingin mengganti pekerjaan (Paulise, 2021).

Berdasarkan survei FlexJobs pada bulan Juli 2019 terhadap lebih dari 2.000 wanita di luar negeri, didapatkan bahwa 71% wanita memilih atau mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaannya setelah memiliki anak dikarenakan kurangnya fleksibilitas di tempat kerja (Adinda, 2021). Menurut data dari Visier mengenai tren tingkat pengunduran diri karyawan, terdapat perbedaan tingkat pengunduran diri antara karyawan wanita dan karyawan pria. Persentase wanita yang mengundurkan diri pada bulan Desember 2020 sebesar 1,38%, angka tersebut menunjukkan peningkatan tingkat pengunduran diri wanita dari tahun ke tahun selama tiga tahun terakhir. Kemungkinan besar pengunduran diri wanita baru-baru ini disebabkan oleh jumlah wanita yang meninggalkan dunia kerja saat pandemi mulai terjadi. Pembatalan layanan sekolah dan penitipan anak memaksa orang tua terutama wanita untuk menjadi pengasuh penuh di rumah. Sedangkan tingkat persentase pria yang mengundurkan diri sebesar 1,27%. Dari data tersebut, persentase wanita yang mengundurkan diri lebih tinggi dibandingkan persentase pria yang mengundurkan diri (Visier, 2021). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Bakhtiar (2016) kepada 105 responden dengan kriteria karyawan di DKI Jakarta, hasilnya menunjukkan bahwa 27% responden memiliki keinginan untuk pindah dari perusahaan tempatnya bekerja saat ini. Apabila hasil survei ini diproyeksikan dengan mayoritas jumlah karyawan di DKI Jakarta pada tahun

2016 yang sebanyak 4.57 juta, maka terdapat 54-135 karyawan yang memiliki keinginan untuk pindah dalam satu perusahaan (Bakhtiar, 2016).

Menurut Mobley (2011) *turnover intention* merupakan tendensi atau intensi karyawan untuk mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya atau berpindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja lain sesuai pilihannya sendiri. *Turnover intention* didefinisikan sebagai refleksi dari kemungkinan (subyektif) bahwa seorang individu akan mengubah pekerjaannya dalam jangka waktu tertentu (Sousa-Poza & Henneberger, 2004). *Turnover intention* adalah keinginan atau kemungkinan seseorang untuk mengubah pekerjaannya dalam jangka waktu tertentu serta merupakan pendahuluan akan *turnover* yang sebenarnya (Staffelbach, 2008).

Mobley (1986) mengemukakan tiga aspek dari *turnover intention*, yaitu pertama, aspek pikiran untuk keluar (*thinking of quitting*) merupakan kejadian saat seorang karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya atau tetap bekerja di perusahaan. Kedua, aspek intensi mencari pekerjaan lain (*intention to search*) merupakan kejadian ketika seorang karyawan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan di luar perusahaan tempatnya bekerja. Ketiga, aspek niat untuk keluar (*intention to quit*) merupakan kejadian saat seorang karyawan mulai menampakkan perilaku-perilaku tertentu yang menampakkan keinginan untuk keluar dari perusahaan tempatnya bekerja.

Pada tanggal 20 Maret 2022 sampai dengan tanggal 30 Maret 2022, peneliti melakukan wawancara secara *online* untuk mengetahui fenomena *turnover intention* pada karyawan wanita yang bekerja di perusahaan swasta dan berlokasi

di DKI Jakarta. Wawancara dilakukan terhadap 10 orang karyawan wanita yang terdiri dari 7 orang karyawan yang berusia 18-29 tahun, 2 orang karyawan yang berusia 30-39 tahun, dan 1 orang karyawan berusia 40-49 tahun.

Pada aspek pikiran untuk keluar (*thinking of quitting*), 8 dari 10 subjek mengatakan bahwa subjek memiliki pemikiran untuk keluar dari perusahaan. Hal ini dikarenakan subjek merasa bahwa kompensasi yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai. Selain itu, subjek juga merasa bahwa perusahaan tidak memiliki kepedulian terhadap kesejahteraan karyawannya karena jam kerja melebihi yang seharusnya. Ketika subjek mengemukakan pendapatnya, terkadang atasan tidak menanggapi dengan baik dan tidak mempertimbangkan pendapat subjek, sehingga subjek merasa kurang nyaman dengan lingkungan tempatnya bekerja.

Pada aspek intensi mencari pekerjaan lain (*intention to search*), 8 dari 10 subjek mengatakan bahwa mempunyai keinginan untuk mencari pekerjaan di luar perusahaan tempatnya bekerja. Subjek memiliki keinginan untuk mendapatkan pekerjaan baru yang lebih baik dibandingkan perusahaan tempatnya bekerja. Hal tersebut membuat subjek mencoba untuk mencari lowongan pekerjaan melalui media sosial, *job portal*, dan informasi langsung dari kenalannya.

Pada aspek niat untuk keluar (*intention to quit*), 8 dari 10 subjek mengatakan bahwa memiliki niat untuk mengundurkan diri dari perusahaan tempatnya bekerja. Setelah mencari lowongan pekerjaan, subjek mulai merencanakan waktu yang tepat untuk keluar dari perusahaan. Subjek akan keluar dari tempatnya bekerja apabila mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaannya saat ini.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa 8 dari 10 subjek memiliki permasalahan *turnover intention*, hal ini dikarenakan subjek memenuhi tiga aspek *turnover intention* yang dikemukakan oleh Mobley (1986). Pada aspek pikiran untuk keluar (*thinking of quitting*), subjek memiliki pikiran untuk keluar dari perusahaan. Pada aspek intensi mencari pekerjaan lain (*intention to search*), subjek mempunyai keinginan untuk mencari pekerjaan di luar perusahaan tempatnya bekerja. Pada aspek niat untuk keluar (*intention to quit*), subjek memiliki niat untuk mengundurkan diri dari perusahaan tempatnya bekerja.

Menurut Staffelbach (2008) *turnover intention* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor psikologi, faktor ekonomi, dan faktor demografis. Faktor psikologi terkait dengan proses dan perilaku mental karyawan, seperti harapan, kepuasan kerja, komitmen organisasi, keterlibatan kerja, atau efektifitas. Konseptualisasi psikologis dari *turnover* berkaitan dengan faktor-faktor yang dipengaruhi oleh emosi, sikap atau persepsi karyawan (Mueller & Price, 1990). Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa karyawan belum mendapatkan dukungan dan perhatian penuh dari perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada persepsi karyawan mengenai dukungan organisasi atau yang dinamakan *perceived organizational support* (POS).

Perceived organizational support (POS) atau persepsi dukungan organisasi didefinisikan sebagai persepsi seorang karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli akan kesejahteraannya (Rhoades & Eisenberger, 2002). Menurut Robbins dan Judge (2013) POS adalah

sejauh mana seorang karyawan percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi dan peduli mengenai kesejahteraannya. Menurut Eisenberger dkk. (2020) POS adalah persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli akan kesejahteraannya.

Rhoades dan Eisenberger (2002) mengemukakan tiga aspek dari POS, yaitu pertama, aspek keadilan (*fairness*) merupakan aturan prosedural yang berfokus pada keadilan dan ketidakadilan mengenai distribusi sumber daya pekerjaan yang meliputi gaji, promosi, maupun peraturan-peraturan yang sesuai harapan karyawan. Kedua, aspek dukungan atasan (*supervisor support*), merupakan penilaian umum yang dikembangkan oleh karyawan melalui derajat dukungan atasan yang peduli akan kesejahteraannya. Ketiga, aspek penghargaan organisasi serta kondisi pekerjaan (*organizational rewards and job conditions*) merupakan pengakuan atas hasil kerja yang diberikan kepada karyawan seperti pemberian bonus, jabatan, jaminan kerja, *job security*, dan pelatihan.

Dukungan yang diberikan oleh organisasi dan pemimpin membantu memperkuat ikatan emosional karyawan, yang merupakan penentu penting dari dedikasi dan komitmen organisasi (Tian dkk., 2014). Selain itu, dukungan yang diberikan oleh organisasi akan membuat karyawan merasa bahwa dirinya dihargai, sehingga membuat karyawan memiliki keinginan untuk membalas dukungan yang dirasakan dengan berusaha melakukan yang terbaik untuk kesuksesan perusahaan, hal ini sejalan dengan pendapat dari Rhoades dan Eisenberger (2002) yakni ketika karyawan memiliki persepsi bahwa organisasi menghargai kontribusi dan peduli akan kesejahteraannya, maka karyawan akan

membalas dukungan yang dirasakan tersebut dengan meningkatkan komitmen, loyalitas, dan kinerjanya. Ketika rasa percaya dan komitmen karyawan terhadap perusahaannya meningkat, maka akan mengurangi kemungkinan kelelahan kerja dan *turnover intention* di antara karyawan (Cuyper dkk., 2012). Oleh karena itu, *perceived organizational support* dapat mengurangi atau bahkan mencegah terjadinya *turnover intention* di antara karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian dari Afsar dan Badir (2017) bahwa tingkat POS yang tinggi dapat menurunkan *turnover intention* pada karyawan. Selain itu, penelitian dari Giao et dkk. (2020) menyatakan bahwa *perceived organizational support* memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan *turnover intention*.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “apakah ada hubungan antara *perceived organizational support* dengan *turnover intention* pada karyawan wanita di DKI Jakarta?”

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan negatif antara *perceived organizational support* dengan *turnover intention* pada karyawan wanita di DKI Jakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu psikologi dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai *turnover intention* dan *perceived organizational support*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh karyawan wanita di DKI Jakarta agar meningkatkan persepsi positif mengenai perusahaan sehingga dapat mengurangi keinginan untuk keluar dari perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan.