

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gerakan Nasional Revolusi Mental (GNRM) salah satu agenda pembangunan nasional dan prioritas nasional pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional pada tahun 2020-2024. Gerakan revolusi mental merupakan Instruksi Presiden nomor 12 tahun 2016 dengan lima Gerakan GNRM yaitu Gerakan Indonesia Bersih, Gerakan Indonesia Melayani, Gerakan Indonesia Tertib, Gerakan Indonesia Mandiri, dan Gerakan Indonesia Bersatu. Didalam gerakan Indonesia Melayani, salah satunya peningkatan pelayanan publik.

Mewujudkan kualitas pelayanan publik terdapat dalam Visi dan Misi kepala daerah Kabupaten Pasaman Barat yang telah tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2021-2026 yang bertujuan untuk mewujudkan Pasaman Barat yang bermartabat, agamais, maju dan sejahtera. Misi yang pertama mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional dan inovatif dengan sasaran meningkatnya akuntabilitas kinerja dan meningkatnya kualitas pelayanan publik. Pasal 18 Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Upaya dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Pasaman Barat melakukan perekrutan tenaga kerja untuk membantu tugas Pegawai Negeri Sipil (PNS). Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia yang bertanggung jawab atas manajerial segala bentuk

kepegawaian di wilayah Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat menyerahkan proses perekrutan tenaga kerja kepada masing-masing Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Dengan dimasukkannya anggaran pengadaan tenaga kerja tersebut pada sistem anggaran belanja (e-delivery) Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat untuk dapat dianggarkan oleh masing-masing Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) tiap tahunnya sesuai dengan kebutuhan. Output dari e-delivery untuk tenaga kerja ini adalah Surat Perintah Kerja (SPK) yang akan ditandatangani oleh Pihak 1 yaitu Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) terkait yang akan memberikan pekerjaan dengan dirinci dalam pasal-pasal tertentu dan Pihak 2 yaitu perseorangan/individu yang secara sadar akan menerima serta menjalankan pekerjaan yang diberikan.

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dibidang teknis memberikan pelayanan selama 24 jam kepada masyarakat dibidang kebakaran dan bencana Alam yaitu Dinas Pemadam Kebakaran (Damkar) dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD). Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tersebut terdapat beberapa kendala yang disebabkan adanya niat pindah atau *turnover intention* dari pegawai. *Turnover intention* merupakan keinginan ataupun niat dari karyawan untuk pindah atau keluar secara sukarela dari sebuah perusahaan demi mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Salimah, 2021).

Fenomena *turnover* bentuk dari perilaku pegawai yang keluar dari organisasi tempat bekerja sehingga pihak manajemen bagian kepegawaian harus mengadakan rekrutmen, orientasi tugas dan pelatihan kepada pegawai baru yang diharapkan dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

Hasil wawancara dengan beberapa pegawai Non ASN, menyatakan bahwa alasan mereka memiliki niat keluar adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik karena mereka kurang puas terhadap pendapatan yang mereka terima menjadi pegawai non ASN, mereka hanya mendapatkan tambahan penghasilan dari pembayaran perjalanan dinas yang mereka lakukan jika terjadi kebakaran atau bencana alam lainnya, jika tidak ada perjalanan dinas mereka hanya menerima gaji pokok sebesar Delapan Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah Perbulan. Terdapatnya kesenjangan gaji / pendapatan antara pegawai non ASN dengan gaji pegawai ASN dengan beban kerja dan resiko kerja yang sama. Serta ketidak jelasan aturan tentang pengangkatan secara otomatis pegawai non ASN menjadi pegawai ASN Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kinerja (PPPK).

Tingginya perputaran pegawai di Damkar dan BPBD menunjukkan angka diatas batas normal. Menurut Gillies (1994) perputaran karyawan dikatakan normal berkisar antara 5% - 10% per tahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% per tahun. Pertukaran pegawai di Damkar dan BPBD pada periode 2019-2022 dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1

Data *Turnover* Pegawai non ASN Damkar dan BPBD periode 2019-2022

No	Tahun	Jumlah pegawai		pegawai keluar		Rata-rata <i>Turnover</i>	
		Damkar	BPBD	Damkar	BPBD	Damkar	BPBD
1	2019	83	78	13	9	15,66%	11,53%
2	2020	74	72	8	10	10,81%	13,88%
3	2021	76	69	11	8	14,47%	11,59%
4	2022	86	65	9	7	10,46%	10,76%

Sumber: Bagian Kepegawaian Damkar dan BPBD 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan persentase pegawai non ASN Damkar dan BPBD yang keluar diatas 10% masih tergolong tinggi. Pada tahun 2019 pegawai Damkar yang keluar 13 (15,66%) pegawai dan BPBD 9 (11,53%) pegawai. Tahun 2020 pegawai Damkar yang keluar 8 (10,81%) dan BPBD 10 (13,88%). Pada tahun 2021 mengalami peningkatan pegawai yang keluar pada Damkar ada 11 (12,47 %) dan BPBD menurun dari tahun sebelumnya yaitu 8 (11,59) pegawai. Pada tahun 2022 pegawai Damkar yang keluar 9 (10,46%) pegawai dan BPBD 7 (10,76) Pegawai.

Untuk mengetahui *turnover intention* pada pegawai non ASN Damkar dan BPBD dilakukan survei awal dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 2

Survei *Turnover Intention* pada Pegawai Non ASN di DAMKAR

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Saya mempertimbangkan untuk meninggalkan perusahaan saya saat ini suatu hari nanti.	13	07	65 %	35%
2	Saya selalu ingin berhenti dari pekerjaan saat ini.	15	05	75%	25%
3	Saya mencoba mencari pekerjaan baru yang cocok tahun depan.	11	09	55%	45%
4	Saya pikir prospek saya sendiri mungkin tidak baik jika saya terus bertahan di organisasi ini	18	02	90%	20%

Sumber: hasil survei pegawai Non ASN Pemadam Kebakaran Kab. Pasaman Barat 2022 dengan kuesioner *Turnover Intention* Mobly et al (1978)

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada 20 pegawai pemadam kebakaran terdapat 65% yang setuju dengan pernyataan Saya mempertimbangkan untuk meninggalkan perusahaan saya saat ini suatu hari nanti, 75 % pegawai menjawab saya ingin berhenti dari pekerjaan saat ini, 55% menjawab ya mencoba mencari pekerjaan baru yang cocok tahun depan dan 90 % menjawab prospek

saya sendiri mungkin tidak baik jika saya terus bertahan di organisasi ini. Hasil survei tersebut diindikasikan adanya keinginan pegawai pemadam kebakaran untuk keluar dari pekerjaannya.

Keinginan untuk pindah akan berdampak kepada menurunnya kinerja dan berubahnya perilaku pegawai pemadam kebakaran yang berdampak kepada tingginya absensi pegawai, malas masuk kantor dan akan berani melanggar aturan-aturan. *Turnover* akan berdampak negatif kepada pemerintahan daerah yang mana dinas pemadam kebakaran akan mengeluarkan biaya seleksi, pelatihan dan pengadaan seragam lengkap bagi pegawai baru. Menurut Salimah (2021) *turnover intention* akan berdampak negatif bagi organisasi baik berupa biaya, waktu, kompetensi yang dimiliki.

Terjadinya *turnover* pada tingkat tertentu merupakan hal yang wajar bahkan kadang perlu terjadi guna memenuhi tuntutan dinamika organisasi yang selalu perlu akan penyegaran, permintaan berhenti perlu selalu diwaspadai. Terutama apabila terjadi pada tingkat yang diluar kewajaran. Kewaspadaan demikian penting untuk menjamin bahwa *turnover* tidak terjadi karena ketidakpuasan banyak orang dalam pekerjaan. Artinya, jika permintaan tersebut terjadi karena ketidakpuasan, faktor-faktor penyebabnya perlu segera diidentifikasi dan segera mungkin diatasi.

Menurut Suyono, Eliyana dan Ratmawati (2020) menjelaskan bahwa *turnover intention* lebih berbahaya dengan *turnover* karena *turnover intention* berarti karyawan masih bekerja di organisasi. Karyawan ini sudah tidak mempunyai motivasi kerja, pikirannya sudah tidak fokus dan hatinya sudah tidak di organisasi dan hanya tinggal menunggu waktu saja untuk keluar dari organisasi.

Turnover intention akan menyebabkan produktivitas rendah, motivasi kerja rendah, disiplin rendah, moral kerja rendah, dan juga menyebabkan kecelakaan kerja. Oleh sebab itu permasalahan yang dihadapi pemerintahan daerah saat ini adalah mengatasi tingkat *turnover* pegawai Non ASN.

Kemudian dengan adanya Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparat Sipil Negara yang mengatur tentang tenaga honorer atau kontrak diangkat menjadi ASN sesuai dengan kebutuhan dan melalui seleksi. Hal ini mendorong *turnover intention* pada pegawai Non ASN. Kebijakan organisasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pegawai akan memberikan dampak negatif bagi sikap kerja pegawai di organisasi tersebut. Oleh karena itu, organisasi harus bijaksana dalam memperhatikan kebutuhan pegawai sehingga tidak memunculkan perilaku dan sikap kerja yang negatif dan akan merugikan organisasi.

Turnover intention dapat dipengaruhi oleh persepsi dukungan organisasional (*perceived organizational support*), pegawai yang tidak mendapatkan dukungan dari organisasi maka cenderung untuk meninggalkan organisasi. Komitmen organisasional (*Organizational commitment*) juga memiliki efek buruk karena ketidaksesuaian tujuan seorang pegawai pada organisasi. Hal tersebut membuat pegawai memilih organisasi lain yang sesuai dengan tujuannya. Dan variabel kepuasan kerja (*job satisfaction*) memiliki keterkaitan yang erat terhadap niat karyawan yang keluar dari organisasi. Hal ini tentunya muncul ketika karyawan sudah tidak menemukan kepuasan setiap melakukan pekerjaan yang dituntut organisasi.

Persepsi dukungan organisasi dapat mempengaruhi *turnover intention*. Menurut Danurwinda (2021) Apabila seorang karyawan merasa bahwa organisasi tempat bekerjanya selalu memberikan dukungan yang dibutuhkan, tentunya akan berdampak baik pada semangat kerja karyawan perusahaan, jika sebaliknya karyawan yang merasa tidak mendapat dukungan dari organisasi dapat dengan mudah untuk merasakan keinginan *turnover* dari tempat kerjanya.

Kepuasan kerja mempengaruhi *turnover intention* sebagai mana hasil penelitian yang dilakukan Putranti *et al* (2021) menjelaskan bahwa semakin tinggi *job satisfaction*, maka semakin rendah *turnover intention*. Menurut Derrick (2022) Jika kepuasan kerja yang karyawan rasakan rendah maka akan timbul niat untuk berhenti dari pekerjaannya dan keluar mencari pekerjaan baru karena merasa tidak puas dalam bekerja sehingga pada akhirnya akan meningkatkannya.

Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* sebagai mana penelitian yang telah dilakukan Prasetyani *et al* (2021) komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki karyawan maka *turnover intention* akan menurun. Menurut Pratiwi and Wulansari (2022) sebab terjadinya *turnover intention* dimana kondisi kerja yang diinginkan tidak sesuai dengan yang kenyataan oleh karyawan, dengan begitu dapat menyebabkan tingkat komitmen terhadap organisasi dan kepuasan kerja karyawan akan menurun.

Komitmen organisasi dapat dipengaruhi oleh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja. Menurut Song and Ke (2022) dan Seema, *et al* (2021) kepuasan kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasional. Semakin baik kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi

komitmen organisasional. Komitmen organisasi dipengaruhi oleh persepsi dukungan organisasi, menurut Ayu *et al* (2022) dan Yılmaz *et al.* (2022) *Perceived organizational support* mampu meningkatkan komitmen organisasional. Semakin tinggi *perceived organizational support* maka karyawan juga semakin mudah meningkatkan perilaku komitmen organisasional.

Komitmen organisasi juga dapat memediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan *turnover intention*. Hasil penelitian Yılmaz *et al* (2022) komitmen organisasi memediasi persepsi dukungan organisasi dengan *Turnover intention*, Semakin tinggi persepsi dukungan organisasi yang dirasakan akan meningkatkan komitmen organisasi, yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat *turnover intentions* pada karyawan. Komitmen organisasi memediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan *turnover intention*. Hasil penelitian Suwistiningtyas *et al.* (2022) komitmen organisasi mampu memediasi kepuasan kerja terhadap *turnover intentions*. Karyawan yang merasa kepuasan kerjanya baik akan secara nyata atau signifikan meningkatkan komitmen organisasi, yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat *turnover intentions* pada karyawan.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah Mayoritas riset terdahulu meneliti pada organisasi non-publik selaku objek penelitiannya seperti riset tentang *turnover intention* yang dilakukan Y. Yılmaz *et al.* (2022) pada karyawan hotel bintang lima di Alanya Turki dengan analisi data menggunakan SPSS 25.0 dan AMOS 24.0. Masih terbatasnya riset pada organisasi pemerintah khususnya pada Dinas Pemadam

Kebakaran dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasaman Barat.

Kesenjangan hasil penelitian yang dilakukan Ardianto & Bukhori (2021) dengan hasil penelitian Yılmaz et al. (2022) terhadap pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* yang mana pada hasil penelitian Ardianto & Bukhori (2021) mengatakan kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Pegawai yang puas justru memiliki keinginan pindah yang tinggi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang puas justru memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan dan berusaha mencari pekerjaan atau profesi baru. Komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Ada tidaknya atau tinggi rendahnya komitmen organisasi karyawan bukan yang menyebabkan ada tidaknya keinginan karyawan meninggalkan atau pindah tempat kerja.

Penelitian yang akan dilakukan ini merupakan hasil modifikasi dari Yılmaz et al. (2022) dan Song and Ke (2022). Yılmaz et al. (2022) dengan variabel *Turnover Intentio* sebagai variabel dependennya, *Perceived Organizational Support* variabel independen, variabel mediasinya *Organizational Commitment*, dan dua buah variabel moderasi *job insecurity* dan *infection status*. Song and Ke (2022) dengan variabel *Turnover intention* sebagai variabel dependen, Kepuasan kerja sebagai variabel independen dan variabel komitmen organisasi sebagai variabel mediasinya.

Modifikasi pada penelitian Yılmaz et al. (2022) dengan menghilangkan dua buah variabel moderasinya *job insecurity* dan *infection status* dikarenakan tidak relevan dengan kondisi ditempat penelitian sekarang yang mana telah

dilengkapi dengan alat keselamatan kerja. Menambahkan variabel kepuasan kerja dari penelitian Song and Ke (2022) sebagai variabel independenya. sehingga penelitian yang akan dilakukan yaitu Variabel *Turnover Intention* sebagai variabel dependen, dua buah variabel independen yaitu persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja dan variabel mediasinya komitmen organisasi.

Atas dasar tersebut peneliti akan melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* dengan komitmen organisasi sebagai variabel Mediasi di Dinas Pemadam Kebakaran dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasaman Barat.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditentukan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat ?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat ?

4. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *Turnover intention* pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat ?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Turnover intention* pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat ?
6. Apakah komitmen organisasi memediasi antara persepsi dukungan organisasi dengan *turnover intention* pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat ?
7. Apakah *komitmen organisasi* memediasi antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap Komitmen organisasi pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat.

4. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *Turnover intention* pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat.
5. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Turnover intention* pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat.
6. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris komitmen organisasi memediasi antara persepsi dukungan organisasi dengan *turnover intention* pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat.
7. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris komitmen organisasi memediasi antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* pada pegawai Non ASN Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk pihak terkait, manfaat penelitian dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian sebagai berikut :

1.4.1 Teoritis

Dengan adanya studi ini dapat memberikan kontribusi kepada penelitian *turnover intention* dengan menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*).

1.4.2 Praktis

2. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis mengenai pentingnya memahami dari *turnover intention* yang akan berdampak negatif kepada kinerja suatu organisasi .

3. Penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti yang akan datang dan dijadikan sebagai salah satu referensi dalam memahami variabel *turnover intention*.

4. Bagi instansi terkait

Sebagai bahan masukan dalam mengambil kebijakan bagi instansi Dinas pemadam kebakaran dalam mengantisipasi terjadinya *turnover intention* bagi pegawai Dinas Damkar dan BPBD Kabupaten Pasaman Barat.