

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil PT. Telekom Akses Balikpapan



Gambar 1.1 Logo PT Telkom Akses

Sumber: (www.telkomakses.co.id)

PT Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan Telkom yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012 dan merupakan anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) dimana sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. Pendirian PT Telkom Akses sendiri dimaksudkan sebagai bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghasilkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berusaha memberikan koneksi internet berkualitas dan jangkauan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga bisa bersaing di level dunia. Saat ini Telkom sedang membangun jaringan *backbone* berbasis serat optik ataupun *Internet Protocol* (IP) dengan menggelar 30 *node terra router* dan sekitar 8500 kilometer lebih kabel serat optik. Oleh karena itu, PT Telkom Akses didirikan sebagai upaya dari Telkom dalam mengoptimalkan layanannya.

Kehadiran PT Telkom Akses diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses *broadband* di Indonesia. Selain instalasi jaringan akses *broadband*, layanan lain yang diberikan oleh PT Telkom Akses adalah *Network Terminal Equipment* (NTE) dan Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (*O&M* –

Operation & Maintenance) jaringan akses pita lebar. Wilayah operasi dari PT Telkom Akses di Indonesia sendiri dibagi menjadi beberapa wilayah operasi yaitu Sumatra, Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Mataram, Kupang, Kalimantan, Sulawesi, Maluku, dan Papua.

1.1.2 Visi dan Misi

Visi

Menjadi Perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh stakeholder.

Misi

1. Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan akses Telkom.
2. Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
3. Menciptakan tenaga kerja yang profesional, handal, dan cakap di bidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi.
4. Memberikan hasil terbaik bagi seluruh *stakeholder*.

1.1.3 Bidang Pekerjaan

Adapun beberapa bidang pekerjaan PT. Telkom Akses Balikpapan sebagai berikut.

1. Teknisi

PT. Telkom Akses Balikpapan memiliki sejumlah teknisi untuk memberikan layanan pengelolaan yang terdiri dari beberapa bagian, diantaranya:

- (1) PSB: Teknisi PSB (Pasang Baru) yang bertanggung jawab pada pengerjaan PT 0 dan PT 1 (instalasi perangkat pelanggan).
- (2) PT2: Teknisi yang bertugas memunculkan ODP (*Optical Distribution Point*) Closure sampai ke pelanggan.
- (3) PT3: Teknisi yang bertugas untuk menarik dari ODC (*Optical Distribution Cabinet*) sampai ke pelanggan.

- (4) DSHR: Teknisi *Digital Sales Home Reached* yang memiliki tugas untuk melakukan sales kepada pelanggan sampai dengan pemasangannya.
- (5) *Maintenance*: Teknisi yang bertanggungjawab dalam melakukan perawatan perangkat.
- (6) OM Wifi: Teknisi yang ditugaskan untuk melakukan penanganan gangguan pada Wifi ID.
- (7) Node B: Bertugas melakukan penanganan gangguan pada Node B.
- (8) TDM: Teknisi yang bertugas untuk melakukan penanganan sistem dari perangkat aktif.
- (9) FTTH: Teknisi yang bertugas untuk melakukan pemasangan ke pelanggan ritel.
- (10)CCAN: Teknisi *Corporate Customer Access Network* yang bertugas melakukan penanganan gangguan dan menjamin kualitas layanan yang baik kepada pelanggan dari segmentasi perusahaan, instansi pemerintahan, ataupun pebisnis.

2. HD (*Helpdesk*)

Bertugas mengelolah data dan membuat laporan tentang hasil *swiping* dan pasang baru telpon atau wifi yang telah dilakukan oleh team PSB dan *swipping*, membuat daftar kerusakan akses poit atau kerusakan kerusakan yang terjadi dilapangan.

3. Staff

PT. Telkom Akses balikpapan memiliki sejumlah staff yang terdiri dari beberapa bagian, diantaranya:

- (1) Staff HR: bertugas untuk bertanggung jawab mengenai kewajiban dan tanggung jawab karyawan, baik dari segi peraturan , disiplin, tunjangan, gaji, dll.
- (2) Staff *Finance*: bertugas mengatur pengeluaran perusahaan baik dari segi pengeluaran pembelian alat maupun segi biaya transportasi baik pusat maupun dari pt telkom akses balikpapan.
- (3) Staff *logistik*: bertugas mengatur pembayaran rekonsiliasi kemitra.
- (4) Staff *maintenance*: bertugas untuk pemeliharaan jaringan.

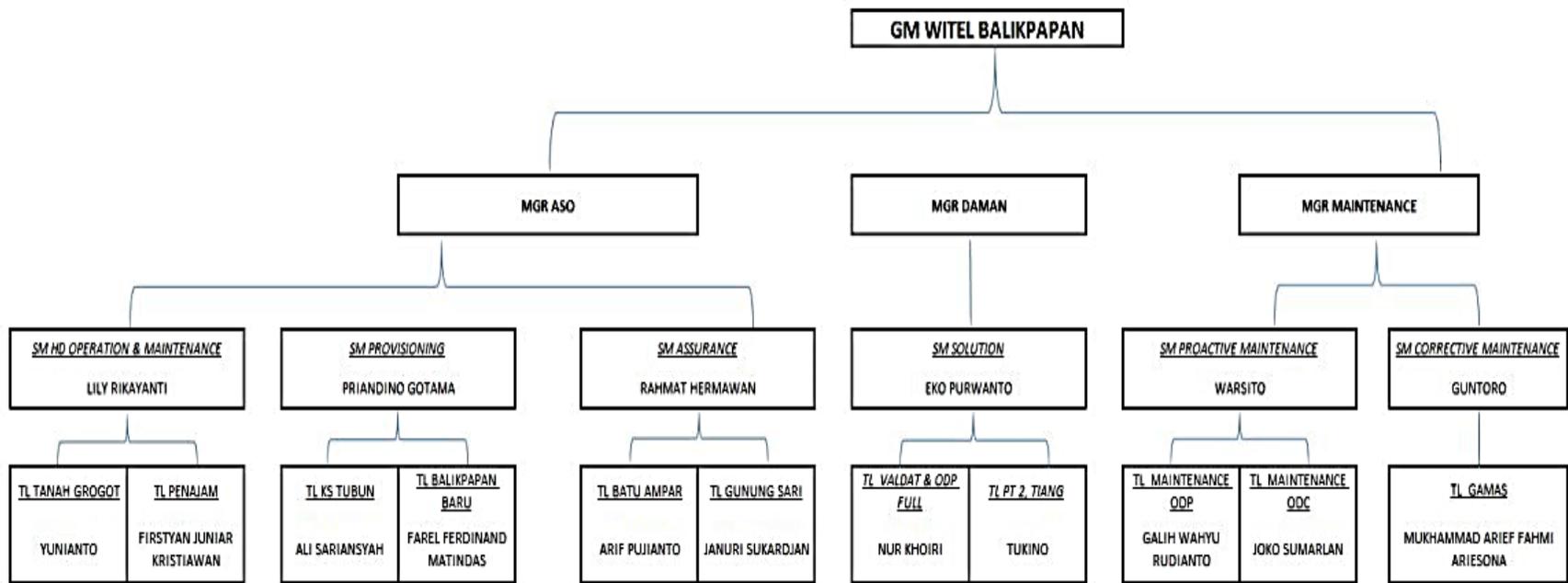
(5) Staff daman (*data management*): bertanggung jawab menginventori data data hasil pembangunan secara sistem.

4. Surveyor & Drafter

Bertugas untuk bertanggung jawab atas penyediaan data-data dari lapangan, dan membuat gambar-gambar kerja seperti *as built drawing* yang diperukan dalam project, serta melakukan pengukuran sebelum dan sesudah pelaksanaan project.

1.1.4 Struktur Organisasi

Adapun struktur bisnis dan organisasi PT. Telkom Akses Balikpapan sebagai berikut.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Telkom Akses Balikpapan

Sumber: Data Internal PT Telkom Akses Balikpapan, 2020

1.2. Latar Belakang

Globalisasi telah memasuki era baru yang dikenal dengan istilah Revolusi Industri 4.0 atau *The Fourth Industrial Revolution*. Tantangan baru dunia kerja di era revolusi industri 4.0 adalah integrasi pemanfaatan internet dengan lini produksi yang memanfaatkan kecanggihan teknologi dan informasi. Pengamat ketenagakerja menilai bahwa perubahan *core* bisnis industri teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi menuntut perusahaan untuk mengurangi tenaga kerja sebagai bentuk efisiensi (Himawan dan Hapsari, 2017). Hendriyaldi dan Mailindra (2019) dalam penelitian yang dilakukan di Grand Hotel Jambi menggambarkan karakteristik revolusi industri 4.0 ini meliputi digitalisasi, optimalisasi dan kostumisasi produksi, otomasi dan adaptasi, interaksi antara mesin dan manusia, nilai tambah jasa dan bisnis, *automatic data exchange and communication*, dan penggunaan teknologi internet. Perusahaan digital dapat berkomunikasi, menganalisis, dan menggunakan data untuk mendorong tindakan cerdas di dunia fisik.

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh perusahaan konsultasi rekrutmen Robert Walters Indonesia mencatat bahwa pegawai yang keluar masuk (*turnover*) di perusahaan digital mencapai 31% dalam dua tahun terakhir. Hal tersebut membuat persaingan dalam perusahaan untuk mendapatkan talenta digital semakin ketat (Burhan dan Setyowati, 2019). Menurut Merissa (2018) perusahaan perlu menganggap karyawan sebagai aset, bukan beban yang bertujuan untuk menciptakan dan memelihara tenaga kerja terampil serta berkomitmen tinggi untuk meraih keuntungan kompetitif. Kepedulian perusahaan terhadap sumber daya manusia berdampak pada perkembangan terhadap usahanya tersebut. Kehilangan karyawan secara tidak langsung dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif organisasi tersebut dalam hal menurunkan moral karyawan, mengurangi produktivitas dan kualitas kerja (Memon *et al*, 2016). Tanpa adanya sumber daya manusia, organisasi tidak mampu menjalankan setiap fungsi - fungsi organisasi yang ada di dalamnya serta tidak mampu mencapai tujuan yang diharapkan oleh organisasi tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus memprioritaskan aktivitas dan kegiatan manajemen sumber daya manusia yang tepat.

Aktivitas sistem pengelolaan sumber daya manusia yang buruk dapat berdampak pada kerugian yang cukup besar bagi perusahaan seperti meningkatnya keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya atau biasa disebut dengan *turnover intention*. *Turnover* bisa terjadi secara sukarela maupun terpaksa, apabila *turnover* terjadi berarti perusahaan kehilangan sejumlah tenaga kerja dan harus mencari pengganti tenaga kerja baru. Namun perilaku seperti itu tidaklah buruk sebab keinginan seorang karyawan untuk keluar dari perusahaan tempatnya bekerja sebagai bentuk usaha dalam hal mendapatkan kesempatan yang jauh lebih baik untuk bekerja di tempat lain atau tidak tahan dengan situasi di tempatnya bekerja saat ini (Widyadmono, 2015).

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* pada karyawan. Altahtoo (2018) mengatakan bahwa kepuasan kerja yang rendah akan berdampak kepada tingginya tingkat *turnover intention* karyawan dan beban kerja yang tinggi akan berdampak kepada tingkat *turnover intention* yang tinggi. Widyadmono (2015) mengatakan bahwa peningkatan komitmen organisasi akan menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. penelitian lain mengatakan lingkungan kerja, karakteristik pekerjaan mempengaruhi *turnover intention* dan dimediasi oleh *work engagement* (Wan *et al*, 2018). Menurut Memon *et al*. (2016) bahwa *training satisfaction* merupakan faktor terpenting untuk memprediksi *turnover intention*. selanjutnya menurut Santhanam dan Srinivas (2019) *employee engagement* dan *burnout* menjadi prediktor signifikan dari *turnover intention*. menurut Kerdipitak dan Jermisittiparsert (2020) stres kerja dan work-life balance memiliki hubungan yang signifikan dengan *turnover intention*.

Work engagement dan komitmen organisasi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan di perusahaan. Ketika karyawan memiliki *work engagement* yang tinggi dalam pekerjaannya maka dirinya akan mengekspresikan secara fisik, kognitif dan emosional selama bekerja tanpa ada paksaan yang ditunjukkan dengan rasa tanggung yang penuh terhadap pekerjaannya dengan memberikan kontribusi sesuai dengan target pencapaian (Laksono dan Wardoyo, 2019). Mengerahkan segala kemampuan dalam mengerjakan tugas, perasaan antusias terhadap pekerjaan dan konsentrasi yang tinggi saat bekerja

merupakan perwujudan dari *work engagement* yang tinggi. Individu dengan tingkat keterlibatan yang tinggi di tempat kerja akan membangun hubungan yang berkualitas tinggi dan penuh kepercayaan dengan atasan. Karyawan cenderung menunjukkan sikap lebih puas dengan pekerjaan, merasa lebih berkomitmen pada organisasi dan niat yang lebih positif terhadap organisasi (Memon *et al*, 2019).

Penelitian terdahulu yang meneliti hubungan antara *work engagement* dan *turnover intention* menjelaskan ada hubungan negatif diantara keduanya. Menurut Wan *et al.* (2018) dalam penelitian yang dilakukan kepada perawat yang ada di 7 rumah sakit beijing di Cina mencatat bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara *work engagement* dan tingkat *turnover intention*. Sedangkan menurut Zhang *et al.* (2015) dalam penelitian yang dilakukan kepada *building engineers* di Taiwan menjelaskan bahwa *work engagement* secara parsial memediasi hubungan negatif dengan tingkat *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Memon *et al.* (2019) dalam penelitian yang dilakukan pada karyawan 12 organisasi minyak dan gas di Malaysia membuktikan bahwa karyawan yang sangat terlibat tidak hanya terlibat secara fisik dalam peran pekerjaan mereka, tetapi juga terhubung secara kognitif dan menunjukkan keterikatan emosional yang lebih besar pada pekerjaan mereka.

Dalam penelitian Takawira *et al.* (2014) yang dilakukan pada tenaga ahli dan pengajar institusi pendidikan tinggi di Afrika Selatan menjelaskan bahwa *work engagement* memiliki pengaruh negatif terhadap tingkat *turnover intention*. Miano (2020) menjelaskan dalam penelitiannya kepada tenaga pengajar reguler dan paruh waktu di Southern Luzon State University Filipina bahwa *work engagement* dan *turnover intention* memiliki hubungan negatif. sedangkan menurut Agarwal dan Gupta (2017) dalam penelitiannya yang dilakukan pada manajer di 8 organisasi sektor swasta India mendapatkan hasil bahwa *work engagement* memiliki pengaruh *negative* terhadap tingkat *turnover intention*. Penelitian dari beberapa ahli diatas menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan *negative* antara *work engagement* dan *turnover intention*.

Selain itu komitmen organisasi juga dapat mempengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan yang mana saat seorang karyawan mempunyai komitmen

organisasi yang kuat ke perusahaan yang ditunjukkan dengan adanya loyalitas, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai serta tujuan perusahaan yang secara tidak langsung akan mengurangi minat *turnover* pada karyawan (Widyadmono, 2015).

Penelitian terdahulu yang meneliti hubungan antara komitmen organisasi dan *turnover intention* menjelaskan ada hubungan negatif diantara keduanya. Penelitian yang dilakukan pada karyawan di 17 kasino dan hotel berlisensi makau oleh Chan dan Ao (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang signifikan *negative* terhadap tingkat *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan pada karyawan sektor perhotelan di Amerika Serikat oleh Galtling *et al.* (2016) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang *negative* antara komitmen organisasi dan *turnover intention*. Widyadmono (2015) dalam penelitian yang dilakukan pada staf akuntansi perusahaan swasta di Yogyakarta mengemukakan bahwa terdapat hubungan signifikan *negative* antara komitmen organisasi dan *turnover intention*. Haque *et al.* (2017) dalam penelitian yang dilakukan pada karyawan Australia mendapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan *negative* antara komitmen organisasi dan *turnover intention*.

Satardien *et al.* (2019) dalam penelitian yang dilakukan karyawan di organisasi penerbangan internasional yang beroperasi di cape town, Brno, dan istanbul mendapatkan bahwa terdapat hubungan yang *negative* antara komitmen organisasi dan *turnover intention*. Pada penelitian yang di lakukan Tran *et al.* (2020) dalam penelitian yang dilakukan pada karyawan *public sector* di Provinsi Ben Tre Vietnam menjelaskan bahwa terdapat hubungan *negative* antara komitmen organisasi dengan tingkat *turnover intention*. Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya mendapatkan kesimpulan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang signifikan *negative* terhadap tingkat *turnover intention*.

Work engagement merupakan variabel yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi. Pada peneltian sebelumnya tentang *work engagement* terhadap komitmen organisasi mendapatkan hasil bahwa keduanya memiliki hubungan yang positif. Gelderen dan Bik (2016) dalam penelitian yang dilakukan pada petugas kepolisian di bagian selatan Belanda menjelaskan bahwa terdapat

hubungan positif antara *work engagement* dengan komitmen organisasi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Shamaa *et al.* (2015) dalam penelitian yang dilakukan pada karyawan di tiga perusahaan telekomunikasi di Yordania mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan signifikan positif antara *work engagement* dengan komitmen organisasi. Penelitian yang dilakukan Orgambidez dan Aguado (2019) dalam penelitian yang dilakukan pada perawat di Andalusia Spanyol membuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara *work engagement* dengan komitmen organisasi. Moshoeu dan Geldenhuys (2015) dalam penelitian yang dilakukan pada karyawan di lembaga pembelajaran jarak jauh South Africa menyatakan bahwa *work engagement* memiliki hubungan positif terhadap komitmen organisasi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan San dan Tok (2016) dalam penelitian yang dilakukan pada guru sd, smp dan sma dari 30 sekolah yang bekerja di kota Denizli Turki menjelaskan bahwa *work engagement* memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Eghlidi dan Karimi (2016) dalam penelitian yang dilakukan pada karyawan wanita universitas isfahan Iran mendapatkan hasil bahwa *work engagement* memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian diatas *work engagement* dan komitmen organisasi memiliki hubungan signifikan positif.

Melalui penjelasan hubungan antara *work engagement* dan komitmen organisasi terhadap tingkat *turnover intention* karyawan peneliti menyimpulkan bahwa *work engagement* dan komitmen organisasi karyawan yang kuat sangat di butuhkan oleh perusahaan untuk mengurangi tingkat *turnover intention* pada karyawan, artinya apabila semakin baik *work engagement* maka komitmen organisasi juga akan meningkat dan apabila komitmen organisasi karyawan itu meningkat secara otomatis akan mengurangi niat seorang karyawan tersebut untuk keluar dari perusahaan.

Sebelum menentukan PT Telkom Akses Balikpapan sebagai objek penelitian, penulis melakukan survei dengan mewawancarai bapak isdianto sebagai site manager HR. Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* karyawan cukup banyak di PT Telkom Akses Balikpapan pada tahun 2017-2019 mengalami fluktuasi dan untuk tingkat *turnover intention* dari tahun

2017-2019 terus mengalami penurunan namun masih dikategorikan tinggi. Penulis tertarik untuk mengajukan PT Telkom Akses Balikpapan sebagai objek penelitian karena dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan penulis ingin mengenai *work engagement* dan komitmen organisasi terhadap turunnya tingkat *turnover intention* karyawan.

Tabel 1.1 Data Karyawan PT Telkom Akses Balikpapan

Karyawan Tetap	Karyawan Kontrak	Total Karyawan
155 orang	174 orang	329 orang

Sumber: Data Yang Telah Diolah Penulis, 2019

Berdasarkan data yang didapat dari site manager *Human Resource* (HR) PT. Telkom Akses Balikpapan jumlah karyawan yang berada di PT. Telkom Akses Balikpapan sebanyak 329 karyawan dimana 174 orang atau sebesar 53% adalah karyawan kontrak Sedangkan 155 orang atau sebesar 47% adalah pegawai tetap. Karyawan kontrak dan tetap di PT. Telkom akses Balikpapan inilah yang akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian. Berikut adalah data tingkat *turnover intention* di PT Telkom Akses Balikpapan pada tahun 2017 – 2019.

Tabel 1.2 Tingkat *Turnover Intention* PT Telkom Akses Balikpapan 2017-2019

TAHUN	AWAL	MASUK	KELUAR	AKHIR	TURNOVER (%)
2017	279	100	95	379	25%
	Orang	Orang	Orang	Orang	
2018	379	88	87	380	22%
	Orang	Orang	Orang	Orang	
2019	380	5	56	329	17%
	Orang	Orang	Orang	Orang	

Sumber: Data Yang Telah Diolahh Penulis, 2019

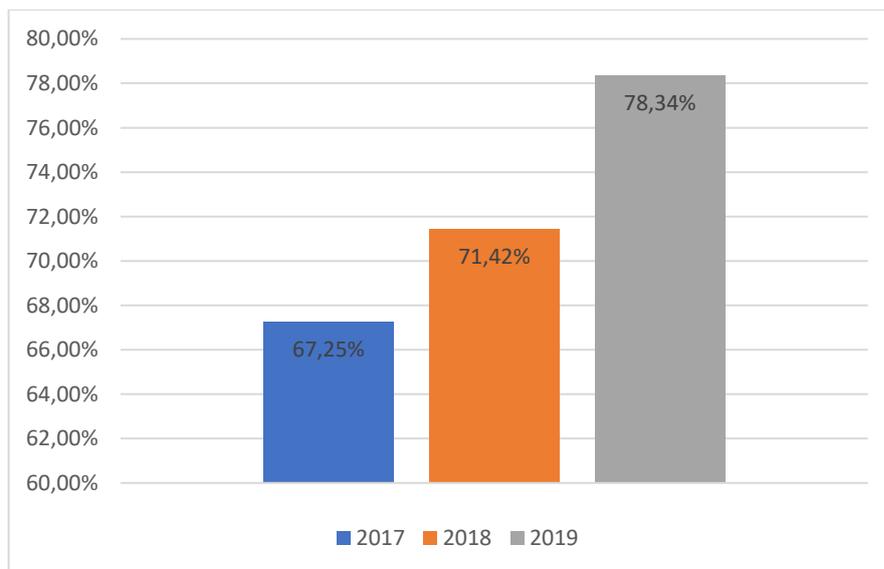
Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat diketahui bahwa *turnover* karyawan PT Telkom Akses Balikpapan selama 3 (tiga) tahun terakhir menunjukkan tingkat *turnover* yang cukup tinggi bagi perusahaan. Hal tersebut menjadi masalah tersendiri karena mempengaruhi stabilitas perusahaan dan membuat tingkat efektivitas serta efisiensi perusahaan menjadi terganggu. Menurut Hartono dan Setiawan (2013) *turnover* karyawan dikatakan normal berkisar antara 5-10 % per

tahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10%. Berdasarkan pada tabel 1.1 dan informasi dari Kepala HR PT Telkom Akses Balikpapan, tahun 2017 merupakan tahun dimana tingkat *turnover* pada karyawan cukup tinggi yaitu mencapai 25% dan pada tahun 2019 tingkat *turnover* menurun di angka 17% dimana *turnover* tersebut terjadi pada karyawan yang berstatus karyawan kontrak. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi perusahaan karena *turnover* yang terjadi di PT Telkom Akses Balikpapan relatif tinggi yang dapat mengganggu tercapainya tujuan organisasi.

Adapun penilaian *work engagement* yang dilakukan PT Telkom Akses Balikpapan, seperti berikut:

Tabel 1.3 Skor dan Kategori Penilaian *Work Engagement* PT Telkom Akses Balikpapan

Skor	Kategori
< 50%	Buruk
< 60%	Kurang
< 75%	Cukup
< 90%	Baik
< 100%	Sangat Baik



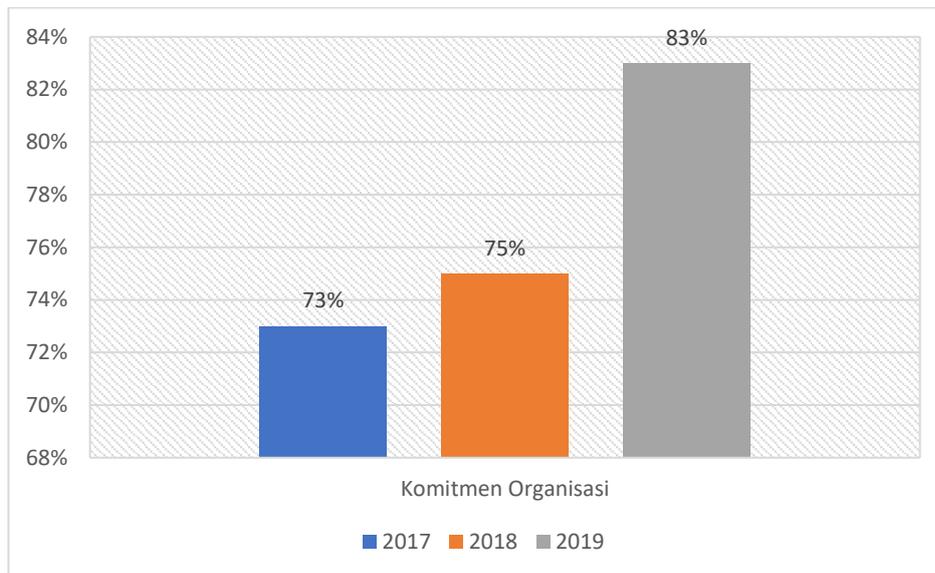
Gambar 1.3 *Work engagement* di PT Telkom Akses Balikpapan 2017-2019

Sumber: Data Yang Telah Diolah Penulis, 2019

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa *work engagement* di pt telkom akses balikpapan pada tahun 2017 sampai dengan 2019 mengalami peningkatan. Pada tahun 2017 mendapatkan skor sebesar 67.25% dengan kategori cukup, tahun 2018 mendapatkan skor sebesar 71,42% dengan kategori cukup dan pada tahun 2019 mendapatkan skro sebesar 78,34% dengan kategori baik.

Tabel 1.4 Skor dan Kategori Penilaian Komitmen Organisasi PT Telkom Akses Balikpapan

Skor	Kategori
< 50%	Buruk
< 60%	Kurang
< 75%	Cukup
< 90%	Baik
< 100%	Sangat Baik



Gambar 1.4 Komitmen Organisasi PT Telkom Akses Balikpapan 2017-2019

Sumber: Data Yang Telah Diolah Penulis, 2019

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa komitmen organisasi di pt telkom akses balikpapan pada tahun 2017 sampai dengan 2019 mengalami peningkatan. Dapat dilihat bahwa indeks komitmen organisasi mendapatkan skor pada tahun 2017 sebesar 73% dengan kategori cukup, pada tahun 2018

mendapatkan skor sebesar 75% dengan kategori cukup dan pada tahun 2019 mendapatkan skor sebesar 83% dengan kategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa indeks komitmen organisasi selama tiga tahun yaitu dari tahun 2017 sampai dengan 2019 mengalami peningkatan. Peningkatan komitmen organisasi dapat berpengaruh pada tingkat turnover intention karyawan. Pada realisasinya peningkatan komitmen organisasi di pt telkom akses balikpapan berbanding lurus dengan indeks turnover intention yang juga menurun dari tahun 2017 sampai dengan 2019. Oleh karena itu ini dapat mengindikasikan bahwa meningkatnya komitmen organisasi karyawan berpengaruh pula dengan turunnya tingkat turnover intention karyawan.

Karyawan yang bekerja dengan optimal dan sukarela di perusahaan akan menjadi pendukung dalam mencapai keberhasilan untuk memperoleh gambaran awal mengenai tingkat *turnover intention* di PT Telkom Akses Balikpapan dimana penulis melakukan observasi awal. Berikut hasil observasi awal mengenai tingkat *turnover intention* karyawan, *work engagement* dan komitmen organisasi di PT Telkom Akses Balikpapan.

Tabel 1.5 Hasil *Preliminary Turnover Intention* Karyawan – (Arnanta & Utama, 2017)

PERTANYAAN	<i>Turnover Intention</i>						Persentase
	STS	TS	RTS	RS	S	SS	
Saya berniat untuk pindah dari pekerjaan sekarang	1	7	8	11	2	1	55%
Saya ingin mencari pekerjaan lain	1	4	10	7	6	2	60%
Saya merasa bosan akan bekerja di perusahaan ini	1	8	5	11	5		56%
Saya lebih tertarik bekerja diluar perusahaan ini	1	4	4	6	10	4	66%
Variabel <i>Turnover Intention</i>							59%

Sumber: Data Yang Telah Diolah Penulis- Preliminary Tests, 2019

Berdasarkan hasil preliminary diatas, dari 34 responden, hasil rata-rata tingkat *turnover intention* sebesar 59% yang artinya tingkat *turnover intention*

karyawan di PT Telkom Akses Balikpapan terbilang cukup tinggi. Angka tersebut masih dapat diturunkan lagi untuk mengurangi waktu, tenaga dan biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk mencari calon pegawai baru dan juga untuk memajukan perusahaan tersebut dalam mencapai tujuannya. Untuk mengurangi tingkat *turnover intention* di perusahaan tersebut penulis menggunakan 2 pendekatan yaitu *work engagement* dan komitmen organisasi yang diharapkan mampu menjadi faktor yang berpengaruh dalam menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan yang ada di perusahaan. Berikut lampiran hasil *preliminary study Work engagement* dan komitmen organisasi.

Tabel 1.6 Hasil *Preliminary Work engagement* – (Merissa, 2018)

PERTANYAAN	Work Engagement						Persentase
	STS	TS	RTS	RS	S	SS	
Saya merasa pekerjaan yang saya kerjakan menguras energi saya	4	16	9	1			37%
Ketika saya bangun di pagi hari, saya merasa ingin cepat cepat menuju tempat kerja saya			6	13	10	1	70%
Saya menemukan bahwa pekerjaan yang saya kerjakan sangat berarti dan bertujuan		4	13	5	5	3	61%
Saya antusias terhadap pekerjaan saya		1	7	6	12	4	73%
Waktu terasa berlalu dengan cepat ketika saya sedang bekerja		7	5	9	8	1	62%
Sulit untuk tidak memikirkan pekerjaan yang tertunda		1	8	5	9	7	74%
Variabel <i>Work Engagement</i>							62%

Sumber: Data Yang Telah Diolah Penulis- Preliminary Tests, 2019

Berdasarkan hasil *preliminary test* diatas, *work engagement* di PT Telkom Akses Balikpapan di temukan hasil dari 34 responden dengan rata rata tingkat *work*

engagement sebesar 62% artinya work engagement yang diterapkan di perusahaan terbilang cukup tinggi. Faktor yang paling disoroti adalah masih banyaknya karyawan merasa pekerjaan yang dikerjakan menguras energi, dimana hal tersebut mencerminkan bahwa masih kurangnya loyalitas yang diberikan karyawan kepada perusahaan karena presentase yang didapatkan sebesar 37%. Selanjutnya masih banyak karyawan yang merasa pekerjaan yang dikerjakan kurang berarti dan bertujuan dengan presentase yang didapatkan sebesar 61%. Beberapa faktor tersebut harus diperhatikan oleh perusahaan PT Telkom Akses Balikpapan agar dapat mengatasi perubahan yang terjadi dalam mengembangkan perusahaannya.

Tabel 1.7 Hasil *Preliminary* Komitmen Organisasi – (Allen & Meyer, 1991)

PERTANYAAN	Komitmen Organisasi						Persentase
	STS	TS	RTS	RS	S	SS	
Saya senang menghabiskan sisa karir saya bekerja diperusahaan ini	2	5	10	10	2	1	54%
Saya senang mendiskusikan organisasi saya dengan orang lain		1	5	9	14	1	72%
Akan sangat sulit bagi saya untuk meninggalkan organisasi saya sekarang, bahkan jika saya menginginkannya	2	8	10	8		2	51%
Merasa rugi jika keluar dari perusahaan	1	5	7	11	4	2	60%
Loyalitas terhadap perusahaan adalah faktor penting			3	4	17	6	81%
Pindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain tindakan yang kurang baik	2	5	9	8	5	1	57%
Variabel Komitmen Organisasi							62%

Sumber: Data Yang Telah Diolah Penulis- Preliminary Tests, 2019

Berdasarkan hasil *preliminary test* diatas, komitmen organisasi karyawan yang ada di PT Telkom Akses Balikpapan mendapatkan rata-rata 62% artinya tingkat komitmen organisasi yang cukup tinggi. Namun masih banyak karyawan yang merasa belum diperlakukan dengan prosedur dan struktur yang sama adilnya. ada tiga hal yang perlu disoroti adalah karyawan masih beranggapan tidak rugi apabila keluar dari perusahaan dengan presentase terendah diantara yang lain sebesar 51%, karyawan masih merasa kurang senang bekerja di perusahaan sampai pension dengan presentase sebesar 54% dan karyawan masih beranggapan bahwa pindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain merupakan tindakan yang wajar dengan presentase sebesar 57%.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang telah dijelaskan, belum cukup mempresentasikan pengaruh *turnover intention* karyawan. penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT Telkom Akses Balikpapan mengenai pengaruh *work engagement* dan komitmen organisasi dalam upaya menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan dengan judul **“Pengaruh Work Engagement dan Komitmen Organisasi Terhadap Tingkat Turnover Intention Karyawan pada PT Telkom Akses Balikpapan”**

1.3. Perumusan Masalah

Dalam hasil ini *work engagement* dan komitmen organisasi merupakan hal penting untuk perusahaan. *Turnover intention* merupakan suatu masalah yang menjadi perhatian bagi perusahaan. Tingkat *turnover intention* yang tinggi berpengaruh negatif terhadap perusahaan sebaliknya tingkat *turnover* yang rendah berpengaruh positif terhadap perusahaan.

Hasil data internal dan preliminary *turnover intention* karyawan yang didapat dari perusahaan menunjukkan tingkat *turnover* karyawan pada PT Telkom Akses Balikpapan dalam kategori tinggi, namun masih mengalami fluktuasi dalam pencapaian turnover yang rendah. Kemudian hasil data internal dan preliminary pada variabel *work engagement* dan komitmen organisasi dalam kategori cukup tinggi dan masih mengalami fluktuasi sehingga perlu ditingkatkan lagi agar mencapai kategori tinggi.

Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan diatas penulis ingin mengidentifikasi lebih lanjut mengenai *work engagement* dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* yang ada pada PT Telkom Akses Balikpapan.

1.4. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *work engagement* di PT Telkom Akses Balikpapan?
2. Bagaimana tingkat komitmen organisasi di PT Telkom Akses Balikpapan?
3. Bagaimana tingkat *turnover intention* karyawan di PT Telkom Akses Balikpapan?
4. Bagaimana pengaruh antara *work engagement* terhadap *turnover intention* karyawan di PT Telkom Akses Balikpapan?
5. Bagaimana pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan di PT Telkom Akses Balikpapan?
6. Bagaimana pengaruh *work engagement* dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* di PT Telkom Akses Balikpapan?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat *work engagement* di PT Telkom Akses Balikpapan.
2. Mengetahui tingkat komitmen organisasi di PT Telkom Akses Balikpapan.
3. Mengetahui tingkat *turnover intention* di PT Telkom Akses Balikpapan.
4. Mengetahui pengaruh antara *work engagement* terhadap *turnover intention* karyawan di PT Telkom Akses Balikpapan

5. Mengetahui pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan di PT Telkom Akses Balikpapan
6. Mengetahui pengaruh *work engagement* dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* di PT Telkom Akses Balikpapan.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa gagasan, penelitian dan kajian mengenai *work engagement* dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*.

1.6.2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi organisasi dalam mengelola sumber daya manusia serta mengurangi tingkat *turnover intention* pada karyawan.

1.7. Ruang lingkup Penelitian

1.7.1. Lokasi Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Telkom Akses Balikpapan yang beralamat di jl. MT aryono No.169, Damai, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114.

1.7.2. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan mulai bulan 20 September 2019 sampai dengan bulan 20 April 2020, untuk mengetahui pengaruh dari variabel *work engagement* (X_1), komitmen organisasi (X_2) sebagai variabel independen serta *turnover intention* (Y) sebagai variabel dependen.

1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan disusun untuk menjelaskan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan dan untuk menjadi acuan penulisan hasil penelitian. Berikut ini merupakan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB I PENDAHULUAN

BAB I membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II TINAJUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

BAB II membahas teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

BAB III membahas desain penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB IV membahas analisis data dari hasil pengolahan data sesuai dengan metode yang digunakan serta interpretasi hasil analisis dari objek penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

BAB V membahas kesimpulan dari semua kegiatan analisis dan pembahasan dari bab-bab sebelumnya serta saran yang diberikan peneliti agar dapat diterapkan oleh perusahaan dan peneliti selanjutnya.