

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bentuk perilaku karyawan yang dapat berdampak buruk pada perusahaan adalah keinginan untuk pergi atau meninggalkan perusahaannya saat ini. *Turnover Intention* yaitu bentuk perilaku karyawan yang berujung pada keputusan karyawan untuk keluar atau meninggalkan pekerjaannya. Bentuk tindakan *turnover intention* dapat berupa pengunduran diri karyawan dari perusahaan saat ini mereka bekerja. Di lingkungan kerja saat ini, setiap perusahaan dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi dalam mengembangkan usahanya. Salah satu faktor yang terpenting untuk mencapai keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah peran sumber daya manusia (SDM). Oleh sebab itu sumber daya manusia juga dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian dalam menjalankan segala aktivitasnya.

Tidak terkecuali persaingan bisnis pada sektor ritel, pertumbuhan bisnis ritel di Indonesia menunjukkan angka yang sangat signifikan sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan akan barang-barang perlengkapan sehari-hari. Kontribusi dan peran bisnis ritel terhadap perekonomian Indonesia pun semakin besar, tidak hanya sekedar hubungan timbal balik antara pelaku bisnis dan konsumen, namun juga penyerapan tenaga kerja dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (2018) pada tahun 2017, bisnis ritel memiliki kontribusi 15,24% terhadap total produk domestik bruto (PDB) dan menyerap tenaga kerja sebesar 22,4 juta atau 31,81% dari tenaga kerja non pertanian.

GlobalRetailDevelopment Index (GRDI) yang merupakan lembaga internasional yang melakukan riset secara berkala setiap tahun terhadap pasar yang paling sukses dan memiliki potensi paling besar terhadap sektor bisnis ritel di seluruh dunia. Variabel yang digunakan oleh GRDI untuk menghitung peringkat ritel yang ada di dunia antara lain adalah besarnya pasar, risiko, situasi pasar, dan rata-rata pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Menurut Global Retail Development Index (2018) , pada awal tahun 2018 GRDI mengeluarkan peringkat pertumbuhan pasar ritel di dunia, yaitu: India menempati posisi teratas dan menggeser posisi Tiongkok tahun lalu dengan penjualan ritel nasional sebesar lebih dari US\$ 3.120 miliar dengan skor GRDI 71,7, Tiongkok menempati posisi ke 2 dengan penjualan ritel nasional sebesar US\$ 3.046 miliar dengan skor GRDI 70,4, Malaysia berada di posisi ketiga dengan skor GRDI 60,9 dan penjualan ritel lebih dari US\$ 1.000 miliar, sedangkan Indonesia berada pada posisi ke 8 dengan skor GRDI 55,9 dan penjualan ritel lebih dari US\$400 milyar. Dari data yang didapat dari atkearney.com sektor bisnis ritel di Indonesia masih dalam keadaan baik dan memiliki potensi untuk tumbuh. Berikut adalah tabel peringkat pertumbuhan pasar ritel di dunia:

Tabel 1.1

Peringkat 20 Negara Pertumbuhan dan Potensi Investasi Ritel 2017 GRDI

Rank	Country	Score	Remark
1	India	71,7	Dengan meningkatnya kelas menengah dan belanja konsumen yang meningkat pesat, India menyusul China untuk posisi nomor satu di GRDI tahun ini.
2	China	70,4	Cina, yang lama menjadi pemimpin Indeks, turun ke posisi kedua karena pasarnya akan matang, namun negara tersebut masih memimpin paket di bidang lain, terutama e-commerce.
3	Malaysia	60,9	Prospek jangka panjang Malaysia kuat, berkat wisatawan, pendapatan disposable yang lebih tinggi, dan investasi pemerintah.
4	Turkey	59,8	Meskipun ada tantangan serius di tahun lalu, Turki bergerak naik dua posisi ke 4 dalam indeks tahun ini.
5	UAE	59,4	Uni Emirat Arab tetap menjadi pasar yang paling menarik di kawasan ini, karena peluang

			pertumbuhan berkembang di Dubai.
6	Vietnam	56,1	Vietnam bergerak maju dan muncul sebagai pasar penting untuk ekspansi ritel yang diliberalisasi.
7	Moroco	56,1	Maroko terus meningkat di peringkat tertas berkat upaya pemerintah untuk menarik investasi asing.
8	Indonesia	55,9	Indonesia telah lama menjadi sasaran yang sulit dipahami bagi peritel asing, namun investasi liberalisasi dan infrastruktur terus menarik minat asing.
9	Peru	54	Peru terus mengungguli ekonomi regional lainnya, hasil pertumbuhan dua dekade yang solid.
10	Colombia	53,6	Meskipun pertumbuhan PDB di bawah perkiraan, Kolombia tetap menarik bagi pengecer.

Sumber: Data Global Ritel Development Index

Dalam tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa bisnis pada sektor ritel modern di Indonesia masih memiliki potensi yang sangat besar di mana terlihat Indonesia menempati posisi ke 8 untuk tumbuh dan berkembang di sektor ritel, walaupun saat ini dibayang-bayangi oleh penjualan produk melalui media elektronik (*e-commerce*).

Menurut KADD (2018) Perkembangan bisnis *online* di Indonesia selain dipicu pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, juga dipengaruhi oleh kondisi perekonomian yang membaik maupun perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih memilih membeli barang melalui jaringan internet yang dirasa lebih cepat, praktis dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Berikut ini adalah peringkat toko *online* yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia sepanjang tahun 2017:

		Total Digital Population (000)	Mobile (000)	Desktop (000)	Total Minutes (MM)	Total Views (MM)	Avg. Minutes per View
1	Lazada.co.id	21,235	15,864	8,107	526	552	1
2	Blibli.com	15,556	13,837	2,651	635	422	1.5
3	Tokopedia.com	14,401	13,006	2,217	1,548	326	4.7
4	Elevenia.co.id	12,872	9,535	5,130	438	285	1.5
5	MatahariMall.com	12,520	11,516	1,879	410	516	0.8
6	Shopee.co.id	11,301	10,872	763	2,169	136	16
7	Bukalapak.com	10,407	8,971	2,203	459	193	2.4
8	Zalora.co.id	9,052	8,636	813	396	493	0.8
9	Qoo10.co.id	7,689	7,641	123	76	91	0.8
10	Blanja.com	5,823	5,673	327	81	88	0.9

Source: comScore ANMX Multi Platform, June 2017, Indonesia. <http://www.ilmudata.com>

Sumber: (Ilmu data, 2018)

Gambar 1.1

Top 10 Toko Online di Indonesia

Pengguna internet di Indonesia menurut lembaga riset pasar e-marketer.com dalam jurnal yang ditulis Abdurrahman (2017) populasi pengguna internet (*netter*) di tanah air pada akhir tahun 2017 sebesar 132,7juta orang. Angka yang berlaku untuk setiap orang yang mengakses internet setidaknya satu kali dalam sebulan, hal tersebut menjadikan Indonesia berada pada peringkat ke-6 dunia dalam hal jumlah pengguna internet terbesar. Dari total 132,7juta pengguna internet di Indonesia hanya sekitar 11% yaitu 7.962.000 orang yang menggunakan internet untuk melakukan transaksi pembelian produk atau jasa pada toko online di Indonesia.

Dari data diatas walaupun masih belum banyak masyarakat Indonesia melakukan transaksi pembelian produk dan jasa di toko online, namun hal ini dapat menjadi ancaman yang sangat serius bagi setiap pelaku ritel konvensional di Indonesia, salah satunya matahari departmentstore, untuk itu diperlukan pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang terencana untuk menciptakan karyawan yang handal, sehingga bisnis ritel konvensional dapat bersaing dan maju di era digitalisasi saat ini.

Matahari department store merupakan salah satu peritel terbesar yang ada di Indonesia dengan menawarkan produk-produk fasion terkini dan berkualitas tinggi. Untuk ketiga kalinya berada di posisi teratas untuk peritel kategori departement store, serta menjadi 3 peritel teratas dalam Asia-Pasific Top 500 pada tanggal 24 oktober 2017 di Kuala Lumpur, Malaysia. Mataharidepartment store memuai sejarahnya dalam bisnis ritelditanggal 24 Oktober 1958 dengan membuka gerai pertama kalinya berupa toko fashion anak-anak di Pasar Baru Jakarta, matahari department store terus berkembang dengan membuka department store modern pertama di Indonesia pada tahun 1972. Sejak itu, bisnis jaringan ritelnya telah tersebar sebanyak 151 toko di 70 kota yang ada di tanah air dengan mempekerjakan > 50.000 orang dan bekerjasama

dengan 850 pemasok lokal untuk memenuhi produk jualannya, yang menjadikan matahari department store sebagai merek asli nasional.

Dalam bisnis ritel termasuk di matahari department store, setidaknya ada lima hal penting yang membedakan sumber daya manusia (SDM) retail dengan SDM lainnya, yang tentunya membutuhkan pengelolaan khusus agar dapat memaksimalkan setiap kinerja sumber daya manusia. Berikut adalah kelima hal yang perlu diperhatikan setiap peritel dalam melakukan pengelolaan SDM pada bisnis ritelnya, yaitu: (1) jumlah karyawan yang banyak dan tersebar, hal ini tentu berdampak pada pengelolaan SDM yang membutuhkan penanganan khusus mulai dari rekrutmen, pengelolaan dan pengembangan karyawan, hingga masalah pemberdayaan karyawan dan sebagainya. (2) jam kerja, karyawan retail biasanya dituntut untuk masuk di hari libur, suatu hal yang membutuhkan pengaturan *shifting*, pengelolaan kompensasi yang adil dan membangun perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi sehingga para karyawan semangat untuk bekerja meski di hari libur. (3) *turnover* karyawan yang cukup relatif tinggi, yakni mencapai sekitar 5% per bulan, itu artinya bila ada 100 karyawan dalam sebulan ada 5 karyawan tetap yang keluar, di sinilah fungsi HRD diperlukan untuk membangun budaya organisasi yang kondusif dan membangun perilaku *organizational citizenship behavior* sehingga karyawan merasa punya masa depan berkarir di industri retail. (4) *retail is detail*, untuk itu peritel harus dapat melibatkan karyawan (*employee engagement*) secara komprehensif agar sejak karyawan bergabung di perusahaan sudah mendapatkan pembekalan yang tepat mengenai retail. (5) berorientasi pada pelayanan dan penjualan, para karyawan harus memiliki mental melayani dan menjual yang kuat dan budaya ini perlu dibangun dan ditanamkan kepada karyawan retail secara komprehensif dan terintegrasi. Berikut adalah data *turnover* karyawan internal matahari

department store yang pergi dari organisasi dengan melakukan pemutusan hubungan kerja secara sukarela (menggundurkan diri) :

Tabel 1.2

Turnover Karyawan Internal Matahari Department Store (Periode 2015-2017)

Store	Tahun		
	2015	2016	2017
Arion	30/139	14/141	38/141
Atrium	54/142	39/141	43/141
Pondok Gede	31/102	30/104	58/104
CitraLand	42/124	33/122	51/122
Artagading	22/90	53/87	64/87
Pasar Baru	50/85	29/88	44/88
Jumlah	229/682	198/683	298/683

Sumber: Data Departement SDM Matahari DepartmentStore

Fenomena yang sering terjadi dalam sistem pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di suatu perusahaan khususnya pada matahari department store adalah perilaku karyawan itu sendiri, dimana setiap perilaku karyawan secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja suatu perusahaan. Salah satu bentuk perilaku karyawan yang dapat berdampak buruk pada perusahaan adalah perilaku keinginan untuk pergi atau meninggalkan perusahaan (*turnover intention*) yaitu bentuk perilaku karyawan yang berujung pada keputusan karyawan untuk keluar atau meninggalkan pekerjaannya. Bentuk tindakan *turnover intention* dapat berupa pengunduran diri karyawan dari perusahaan saat ini mereka bekerja.

Tindakan *turnover intention* juga secara langsung dapat mempengaruhi praktik sumber daya manusia dalam perekrutan, pelatihan dan pemeliharaan angkatan kerja. Selain itu, karyawan yang keluar dan meninggalkan perusahaan membawa semua pengetahuan dan keterampilannya ke perusahaan barunya. Jika hal tersebut terjadi secara terus-menerus maka berdampak lebih jauh lagi terhadap perusahaan dan

menimbulkan kekosongan dalam pengerjaan tugas-tugas sehingga beban kerja bagi karyawan yang bertahan pada perusahaan meningkat sehingga dapat menimbulkan rasa ingin keluar atau meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja.

Tingginya tingkat pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan (*turnover intention*) di sebuah organisasi dapat mempengaruhi kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, untuk mendapatkan produktivitas dan kinerja yang tinggi yang berdampak pada kebaikan organisasi, sangat penting bagi organisasi untuk mendapatkan dukungan dan kontribusi dari sumber daya manusia yang dimilikinya.

Seorang karyawan yang dilibatkan dalam pembuatan perencanaan maupun pengambilan keputusan dalam organisasi (*employee engagement*) biasanya akan timbul rasa nasionalisme (*organizational citizenship behavior*) yang tinggi terhadap perusahaannya sehingga berdampak pada lebih sedikitnya niat untuk meninggalkan atau pergi dari organisasinya (*turnover intention*) fenomena yang terjadi berdasarkan hasil wawancara dari 30 karyawan internal matahari department store yang dilakukan secara random didapatkan tidak semua karyawan merasa dilibatkan dalam merencanakan serta pengambilan keputusan suatu kegiatan pengorganisasian, contohnya dalam pembuatan jadwal kerja karyawan, penetapan target penjualan karyawan, serta penentuan waktu dan tempat pelaksanaan bazar. Hal tersebut yang membuat seorang karyawan merasa tidak memiliki keterikatan antara dirinya baik dengan organisasi maupun dengan rekan sekerjanya. Selain itu jam kerja yang tidak tetap dan selalu berubah-ubah serta penetapan target yang terlalu besar dan selalu naik setiap tahunnya menuntut setiap karyawan untuk bekerja keras yang menyebabkan kebingungan karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dari 30 karyawan internal matahari mengenai apakah memiliki niat untuk keluar dari pekerjaannya saat ini didapatkan fakta bahwa

sebanyak 26 dari 30 karyawan mengaku tidak bersemangat ketika berangkat bekerja, sebanyak 21 dari 30 karyawan mengaku aktif mencari pekerjaan lain, dan sebanyak 16 dari 30 karyawan aktif mengikuti tes masuk kerja di perusahaan lainnya. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara mengenai perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) didapatkan bahwa sebanyak 50% karyawan internal matahari masih belum peduli dengan pekerjaan yang bukan tugasnya sehingga perilaku suka rela untuk membantu teman sekerja yang mengalami banyak tugas masih rendah. Sedangkan hasil dari hasil wawancara yang didapat dari 30 karyawan internal matahari department store didapatkan bahwa sistem kompensasi (*compensation*) yang diberikan baik kompensasi dalam bentuk finansial maupun non finansial masih perlu ditingkatkan. Berikut adalah bentuk kompensasi yang didapatkan oleh karyawan internal matahari department store:

Tabel 1.3

Bentuk Kompensasi yang Didapat Karyawan Matahari Department Store

Jenis Kompensasi	Bentuk Kompensasi	Keterangan
Kompensasi Financial Langsung	Upah	Tidak Puas
	Gaji	Tidak Puas
	Insentif	Puas
Kompensasi Financial Tidak Langsung	Asuransi Kesehatan	Tidak Puas
	Pesangon	Tidak Puas
	Fasilitas-Fasilitas	Puas
Kompensasi Non-Financial	Pujian	Puas
	Pengakuan	Tidak Puas
	Penghargaan	Tidak Puas

Sumber: Data Departemen SDM Matahari Department Store

Uraian diatas didukung oleh beberapa penelitian terdahulu mengenai isu tingkat pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan (*turnover intention*). Menurut Habib, Aslam, Hussain, Yasmeen, & Ibrahim (2014) dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menggali dampak budaya organisasi terhadap kepuasan kerja,

komitmen karyawan dan retensi karyawan dalam organisasi. Penelitian yang dilakukannya didasarkan pada data primer serta penelitiannya dilakukan pada karyawan yang bekerja di berbagai organisasi di tiga kota di Pakistan. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa budaya organisasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, komitmen dan *turnover intention*.

Menurut pendapat Supriyadi, Sanusi, & Manan (2017) dalam penelitiannya ditemukan budaya organisasi, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* dan kompensasi setiap karyawan yang merasa terpenuhi kebutuhan financial dan non-financialnya berpengaruh langsung terhadap *turnover intention* atau niat untuk meninggalkan organisasi. Menurut pendapat Wahyu Ariani (2013) Peneliti dalam penelitiannya ditemukan seorang karyawan yang merasa memiliki *employee engagement* yang kuat di dalam organisasi memiliki kesediaan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan dan meminimalisir niat untuk meninggalkan organisasi, hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa *employee engagement* berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*.

Menurut pendapat Memon, Sallaeh, Baharom, Md Nordin, & Ting (2017) dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kepuasan pelatihan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) serta dampaknya terhadap niat berpindah (*turnover intention*), ditemukan adanya hubungan langsung dari kepuasan pelatihan dan *organizational citizenship behavior* terhadap *turnover intention*. Menurut pendapat (Serpian, Bambang, & Nayati, 2016) dalam jurnalnya ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara budaya organisasi dengan *turnover intention* dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening. Menurut pendapat Oussama & Johari, (2016) dalam penelitiannya ditemukan adanya pengaruh langsung sistem kompensasi dan pemberian *reward* terhadap niat untuk meninggalkan organisasi

(*turnover intention*) dan terdapat pengaruh langsung sistem kompensasi dan pemberian *reward* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh variabel *organizational citizenship behavior*.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan yang pada akhirnya akan meninggalkan organisasinya pada saat yang bersamaan organisasi tersebut akan kehilangan pengetahuan (*knowledge*) dan keahlian (*skill*) yang dibawa oleh karyawan tersebut. Jika organisasi memutuskan karyawan baru untuk mengisi kekosongan orang-orang yang keluar dari organisasi tanpa memperhatikan hal-hal seperti budaya organisasi, kompensasi, keterikatan karyawan, dan *organizational citizenship behavior* maka pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan (*turnover intention*) akan tetap terjadi.

Setiap perusahaan yang ada sangat membutuhkan adanya dukungan sumber daya manusia atau pekerja yang kompeten dibidangnya untuk dapat mencapai tujuannya. Untuk menjaga agar aset yang paling berharga yaitu sumber daya manusia (SDM) itu tetap ada pada organisasi, maka setiap organisasi harus dapat menciptakan tingkat rasa nasionalisme yang tinggi (*organizational citizenship behavior*) dan melibatkan karyawan disetiap tindakan dalam organisasi (*employee engagement*) dengan memperhatikan hal-hal seperti budaya organisasi (*organizational culture*) dan pemberian kompensasi (*compensation*) yang layak atas kinerjanya. Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik membuat disertasi dengan judul pengaruh budaya organisasi, kompensasi, dan keterikatan karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* serta implikasinya pada *turnover intention* karyawan internal matahari department store.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang mungkin berhubungan dengan munculnya keinginan atau niat karyawan untuk pergi dari matahari department store, antara lain:

1. Budaya organisasi yang tidak mendukung setiap karyawan untuk bekerja secara total dan melakukan inovasi disetiap pelaksanaan tugas organisasional.
2. Budaya organisasi yang tidak mendukung setiap karyawan untuk melakukan pengambilan resiko dalam kegiatan operasional organisasinya.
3. Budaya organisasi yang tidak mendukung agresifitas setiap karyawan dalam melakukan setiap pekerjaan dalam organisasional.
4. Kompensasi yang diberikan oleh matahari department store berupa gaji yang dirasa masih kurang dibandingkan oleh peritel lainnya.
5. Kompensasi yang diberikan oleh matahari department store berupa asuransi kesehatan masih belum dirasakan maksimal oleh setiap karyawan.
6. Kompensasi yang diberikan oleh matahari department store berupa fasilitas-fasilitas untuk mendukung kegiatan operasional karyawan yang masih belum optimal.
7. Rendahnya partisipasi karyawan dalam kegiatan formal di matahari department store.
8. Komunikasi antara organisasi dengan karyawan maupun antara interpersonal di matahari department store tidak selalu lancar sehingga mengakibatkan rendahnya keterikatan karyawan (*employee engagement*), dimana hal ini dapat berdampak pada optimalnya kinerja karyawan dan *organizational citizenship behavior*.
9. Kurangnya kerjasama antar karyawan matahari department store.
10. Rendahnya kesediaan karyawan matahari untuk membantu atau menyelesaikan pekerjaan rekan sekerjanya ketika rekan sekerja tidak hadir.

C. Pembatasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* pada karyawan matahari department store. Mengingat keterbatasan peneliti dalam hal waktu, biaya, tenaga dan pengetahuan, maka penelitian ini dibatasi pada upaya untuk menganalisa pengaruh budaya organisasi, kompensasi dan keterikatan karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* serta implikasinya pada *turnover intention* karyawan internal matahari department store. Objek dari penelitian ini adalah karyawan internal matahari department store di Jakarta yang meliputi store manager, supervisor, koordinator serta *support staff* dan *area staff*. Dalam penelitian ini variabel budaya organisasi, kompensasi, dan keterikatan karyawan sebagai variabel eksogen, variabel *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening, dan variabel *turnover intention* sebagai variabel endogen.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan ulasan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan penelitian yang dipaparkan di atas, di bawah ini penulis rangkum perumusan masalah yang melatarbelakangi rencana penelitian, perumusan masalahnya antara lain adalah:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior*?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*?
3. Apakah kompensasi berpengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior*?
4. Apakah kompensasi berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*?

5. Apakah keterikatan karyawan berpengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior*?
6. Apakah keterikatan karyawan berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*?
7. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*?
8. Apakah budaya organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *organizational citizenship behavior*?
9. Apakah kompensasi berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *organizational citizenship behavior*?
10. Apakah keterikatan karyawan berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *organizational citizenship behavior*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara budaya organisasi, kompensasi, dan keterikatan karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* serta implikasinya terhadap *turnover intention* pada karyawan internal matahari department store, sebagaimana yang dirincikan sebagai berikut ini:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan internal matahari department store.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap *turnover intention* karyawan internal matahari department store.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan internal matahari department store.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan internal matahari department store.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterikatan karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan internal matahari department store.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterikatan kerja terhadap *turnover intention* karyawan internal matahari department store.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *turnover intention* karyawan internal matahari department store.
8. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap *turnover intention* karyawan internal matahari department store melalui *organizational citizenship behavior*.
9. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan internal matahari department store melalui *organizational citizenship behavior*.
10. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterikatan karyawan terhadap *turnover intention* karyawan internal matahari department store melalui *organizational citizenship behavior*.

F. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi, dan Keterikatan Karyawan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Serta Implikasinya Pada *Turnover Intention* Karyawan Internal Matahari Department Store. Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan khasanan ilmu pengetahuan dibidang sumber daya manusia bagi penulis, khususnya yang berhubungan dengan pengaruh budaya organisasi, kompensasi, dan keterikatan karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* serta implikasinya terhadap *turnover intention*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan tambahan pengetahuan bagi peneliti lain yang akan mengungkapkan masalah mengenai faktor budaya organisasi, kompensasi dan keterikatan karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* serta implikasinya terhadap *turnover intention*.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan *input* bagi matahari departmentstore, khususnya untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi *turnover intention* melalui faktor budaya organisasi, kompensasi, keterikatan karyawan dan *organizational citizenship behavior*.
- b. Memberikan *input* bagi matahari departmentstore dalam menyusun kebijakan yang terkait dengan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* dan mengurangi *turnover*.
- c. Memberikan *input* bagi pegawai internal matahari departmentstore untuk dapat menggugah kesadaran perilaku *employee engagement* dan sifat *organizational citizenship behavior*, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih baik lagi bagi perkembangan dan majunya perusahaan.

G. *State Of The Art*

Berdasarkan objek, kasus, dan variabel-variabel, penelitian dengan pendekatan kuantitatif ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang sudah ada sebelumnya, seperti dalam penulisan penelitian ini menggunakan objek karyawan internal matahari department store di Indonesia, kasus yang diambil adalah *turnover intention* pada bisnis ritel di Indonesia dan menggunakan variabel-variabel budaya organisasi, kompensasi, dan keterikatan karyawan sebagai variabel eksogen, variabel *turnover intention* sebagai variabel endogen, dan variabel *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening, menggunakan alat bantu penelitian *Structural Equation Modelling*, dan menggunakan alat hitung statistik LISREL.

State Of The Art yang ditemukan pada penelitian ini adalah *turnover intention* dipengaruhi oleh budaya organisasi, kompensasi dan keterikatan karyawan yang dimediasi *organizational citizenship behavior* dimana variabel yang paling tinggi mempengaruhi *turnover intention* yang dimediasi oleh *organizational citizenship behavior* adalah budaya organisasi dengan nilai koefisien 0.60. *Turnover intention* dipengaruhi oleh budaya organisasi, kompensasi, keterikatan karyawan dan *organizational citizenship behavior* dimana variabel yang paling tinggi mempengaruhi *turnover intention* adalah *organizational citizenship behavior* dengan nilai koefisien 0.48. *Organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh budaya organisasi, kompensasi, dan keterikatan karyawan dimana variabel yang paling tinggi mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah budaya organisasi dengan nilai koefisien 0.45.

Berdasarkan analisis penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan, diharapkan dapat ditemukan instrumen-instrumen, indikator-indikator, dan variabel-

variabel dengan nilai loading faktor paling tinggi yang dapat mempengaruhi *turnover intention* dan nilai loading faktor paling rendah yang dapat mempengaruhi *turnover intention* sehingga dapat diketahui implikasi dan saran rekomendasi untuk mengurangi *turnover intention* di suatu organisasi yang ada di Indonesia.

