BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap perusahaan mempunyai tujuan berkembang dan maju bersama karyawannya, agar semua tujuan ini tercapai maka diperlukan karyawan yang loyal pada perusahaan dan memberikan kinerja terbaiknya pada perusahaan tempatnya bekerja. Perusahaan juga harus mampu mempertahankan karyawan yang berkontribusi secara positif pada kemajuan perusahaan, sehingga perusahaan umumnya melakukan banyak hal dalam mempertahankan karyawan yang berkinerja baik agar keberlanjutan perusahaan mampu tercapai.

Perilaku konsumen dalam berbelanja secara *online* semakin meningkat belakangan ini, terutama di tengah kondisi pandemi yang membuat orang mengurangi kegiatan diluar rumah seperti saat ini. Menurut data Wearesocial dan Hootsuite, Indonesia termasuk dalam pasar e-commerce terbesar di Asia Tenggara yaitu bahwa sekitar 90% pengguna internet di Indonesia sudah pernah berbelanja secara *online*. Pada tahun 2019, nilai kapitalisasi pasar *e-commerce* di Indonesia sudah mencapai USD 21 miliar atau sekitar Rp 294 triliun. Berdasarkan laporan McKinsey, industri *e-commerce* di indonesia diprediksi akan mencapai USD 40 miliar pada tahun 2022. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pesatnya perkembangan *e-commerce* di Indonesia, salah satunya adalah pertumbuhan masyarakat kelas menengah di Indonesia yang cukup pesat, yakni sebesar 21% atau sebanyak 57,3 juta orang pada tahun 2019. Hal ini juga terlihat dengan semakin meningkatnya jumlah pengeluaran masyarakat untuk berbelanja barang

Johannes Gunawan. Analisis Faktor - Faktor yang Berpengaruh Retensi Karyawan pada Perusahaan Ekspedisi di Batam.
UIB Repository©2020

konsumen secara *online* sebesar 23% pada tahun 2018 dibanding dengan tahun 2017 (www.sirclo.com).

Selain dari meningkatnya kelas menengah, faktor lain yang juga mendukung perkembangan *e-commerce* adalah tingkat penetrasi internet dan pengguna perangkat ponsel pintar yang terus meningkat, memungkinkan lebih banyak orang untuk mengakses berbagai *platform* belanja *online*, mulai dari situs toko *online*, aplikasi *marketplace*, media sosial, dan banyak lagi. Faktor lain yang juga ikut berpengaruh adalah semakin banyaknya jumlah perusahaan teknologi finansial sehingga memungkinkan metode pembayaran yang beragam. Menurut data Google pada Juli 2018, sekitar 66% masyarakat Indonesia tidak memiliki rekening bank. Dengan munculnya berbagai aplikasi dan fitur pembayaran serta dompet online melalui smartphone, masyarakat semakin dimudahkan untuk melakukan transaksi online. Hal ini ikut mendorong perkembangan perusahaan ekspedisi sebagai salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari perkembangan industri e-commerce di Indonesia. Persaingan yang semakin ketat dalam mengembangkan perusahaan ekspedisi yang mampu bersaing juga mempengaruhi tingkat retensi karyawan dalam perusahaan ekspedisi tersebut, sehingga perusahaan berusaha untuk mempertahankan karyawan terbaiknya agar tidak berpindah ke perusahaan pesaing (www.sirclo.com).

Karyawan merupakan sumber daya yang penting dalam sebuah perusahaan karena mereka berkontribusi positif terhadap pelaksanaan tujuan dan misi organisasi. Manthi *et al.,* (2018) menyatakan bahwa retensi karyawan tersebut terbukti secara signifikan pada pengembangan dan pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan terutama dalam membangun keunggulan kompetitif dibandingkan

Johannes Gunawan. Analisis Faktor - Faktor yang Berpengaruh Retensi Karyawan pada Perusahaan Ekspedisi di Batam.
UIB Repository©2020

perusahaan lain dalam fase peningkatan globalisasi. Keputusan karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan jarang hanya disebabkan oleh satu hal saja, seperti karena tidak adanya promosi, penugasan yang terlalu banyak atau karena alasan keuangan. Namun, hal tersebut dapat berfungsi sebagai katalis bagi sebagian besar karyawan yang pergi karena berbagai faktor pendorong pergantian karyawan seperti berkurangnya kepuasan kerja, lingkungan kerja yang tegang, dan peluang kerja yang lebih baik di tempat lain.

Karena pergantian karyawan merupakan masalah sistemik yang bisa disebabkan oleh manajemen retensi perusahaan yang tidak efektif, perusahaan harus memahami apa yang menyebabkan orang berkomitmen untuk menjadi produktif dan loyal. Manajemen perusahaan harus merancang pekerjaan, sistem, dan perusahaan yang mendukung kemajuan karyawan. Menumbuhkan komitmen berarti pemahaman bahwa karyawan perlu memiliki kepentingan dalam pekerjaan mereka, dan bahwa karyawan merespons ketika pengusaha memperhatikan kebutuhan mereka dan melibatkan karyawan tersebut. Oleh karena itu, untuk mencapai program retensi yang berkualitas, perusahaan harus menentukan faktor retensi yang relevan dengan karyawan dan kemudian memfokuskan strategi pada faktor-faktor tersebut. Untuk setiap karyawan, informasi dapat dikumpulkan dari data karyawan lama yang keluar dari perusahaan dan apa yang menyebabkan karyawan tersebut keluar dari perusahaan. Wawancara pada karyawan yang keluar dan survei lanjutan dengan mantan karyawan diadaptasi untuk menghasilkan informasi yang lebih akurat dan bermanfaat bagi perencanaan program retensi karyawan. Dengan memberikan tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap

Johannes Gunawan. Analisis Faktor - Faktor yang Berpengaruh Retensi Karyawan pada Perusahaan Ekspedisi di Batam.
UIB Repository©2020

faktor-faktor penting bagi karyawan, budaya perusahaan yang kuat dibangun dan dipelihara untuk kemajuan perusahaan.

Gharib *et al.,* (2017) mendefinisikan retensi karyawan sebagai sebuah kewajiban karyawan untuk terus melakukan bisnis atau pertukaran dengan perusahaan tertentu secara berkelanjutan. Retensi karyawan adalah identifikasi dari komitmen pelanggan, kepercayaan, kesiapan untuk merekomendasikan, dan niat pembelian kembali, dengan empat yang pertama adalah konstruksi retensi emosional-kognitif, dan dua yang terakhir adalah niat perilaku. Retensi didorong oleh beberapa faktor kunci, yang harus dikelola secara kongruen: budaya organisasi, strategi, filosofi gaji dan tunjangan dan sistem pengembangan karir. Jika perusahaan tidak dapat mempertahankan karyawan mereka, maka hasil ekonomi yang didapatkan tidak akan berarti besar bagi suatu organisasi. Potensi besar karyawan tersebut akan digunakan oleh pesaing perusahaan untuk keuntungan perusahaan pesaing tersebut.

Untuk organisasi, tingginya biaya rekrutmen dan seleksi, keterlambatan dan hilangnya produktivitas selama periode asimilasi kemungkinan hilangnya peluang bisnis, hubungan pelanggan yang buruk, dan biaya tersembunyi dari hilangnya produktivitas kemudian menyoroti pentingnya mempertahankan karyawan yang berkomitmen sebagai aspek dari kelangsungan hidup untuk organisasi. Pengusaha berusaha memperlakukan karyawan sebagai aset bernilai yang dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif melalui komitmen, kepercayaan, kemampuan beradaptasi, dan keterampilan serta pengetahuan berkualitas tinggi. Pemberdayaan ini harus meningkatkan daya saing bisnis. Gharib *et al.,* (2017) menyimpulkan bahwa dengan menggunakan strategi

Johannes Gunawan. Analisis Faktor - Faktor yang Berpengaruh Retensi Karyawan pada Perusahaan Ekspedisi di Batam.
UIB Repository©2020

komitmen karyawan maka perusahaan memiliki kinerja yang secara signifikan lebih tinggi dan turnover yang lebih rendah, dibandingkan dengan perusahaan yang hanya menggunakan strategi pengawasan karyawan.

Masalah retensi karyawan muncul sebagai tantangan manajemen tenaga kerja paling kritis di masa mendatang. Sejak pertengahan 1990-an, penelitian ilmiah telah berfokus tidak hanya pada menentukan mengapa karyawan meninggalkan perusahaan tetapi juga berkonsentrasi pada faktor-faktor yang secara positif mempengaruhi karyawan untuk tetap bersama dengan organisasi, serta manfaat yang terkait dengan mempertahankan pekerja tetap. Program retensi karyawan yang dirancang secara efektif dan diimplementasikan dengan baik akan meningkatkan masa kerja karyawan lebih lama daripada biaya *turnover* yang mengarah pada peningkatan produktivitas karyawan saja. Mengacu ada penelitian dan penjelasan diatas maka penulis menetapkan untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Retensi Karyawan pada Perusahaan Ekspedisi di Batam"**

1.2 Permasalahan Penelitian

Setelah dirumuskan maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Adakah pengaruh kepuasan kerja terhadap retensi karyawan?
b. Adakah pengaruh keamanan kerja terhadap retensi karyawan?
c. Adakah pengaruh sistem kompensasi terhadap retensi karyawan?
d. Adakah pengaruh pelatihan kerja terhadap retensi karyawan?

Johannes Gunawan. Analisis Faktor - Faktor yang Berpengaruh Retensi Karyawan pada Perusahaan Ekspedisi di Batam.
UIB Repository©2020

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

a. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap retensi pada karyawan
b. Mengetahui pengaruh keamanan kerja terhadap retensi pada karyawan
c. Mengetahui pengaruh sistem kompensasi terhadap retensi pada karyawan
d. Mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap retensi pada karyawan

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini adalah:

a. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi dan jasa pengiriman diharapkan hasil penelitian ini nantinya memungkinkan untuk menjadi panduan dalam proses identifikasi yang mempengaruhi tingkat retensi karyawan pada perusahaan ekspedisi.
b. Bagi kalangan akademisi diharapkan penelitian ini menjadi pembelajaran dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan analisa faktor retensi karyawan pada perusahaan yang menjadi objek penelitian.

1.4 Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini dibahas latar belakang yang menjadi topik penelitian, permasalahan yang diangkat untuk diteliti serta manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini beserta sistematika yang digunakan dalam penyususnan penelitian.

Johannes Gunawan. Analisis Faktor - Faktor yang Berpengaruh Retensi Karyawan pada Perusahaan Ekspedisi di Batam.
UIB Repository©2020

BAB II : KERANGKA TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Dalam bab mengenai kerangka teoritis dan landasan teori yang diambil dari penelitian terdahulu berupa jurnal dari peneliti yang sudah di terbitkan dapat menjadi referensi dan menjadi panduan dalam meyususn kerangka model dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode yang digunakan dalam menguji data yang ditetapkan dalam melengkapi sebuah penelitian ilmiah di lingkungan akademik. Bab ini juga berisikan metode pengambilan data dan analis berbagai uji yang dipergunakan untuk menguji model dan hipotesis penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab mengenai analisis dan pembahasan ini berisi hasil uji data yang dilakukan untuk membuktikan hipotesis dan model penelitian. Uji statistik deskriptif dan berbagai analisa mengenai uji data yang dilakukan.

BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan akhir darti semu bab penelitian dan juga memuat keterbatasan dan rekomendasi penelitian yang merupakan kesimpulan dari semua pembahasan dan uji data.

Johannes Gunawan. Analisis Faktor - Faktor yang Berpengaruh Retensi Karyawan pada Perusahaan Ekspedisi di Batam.
UIB Repository©2020