

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah bagian dari manajemen umum yang mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengaturan. Metode ini dapat ditemukan di departemen manufaktur, pemasaran, keuangan, dan sumber daya manusia. Sebagai aset perusahaan yang paling berharga, pengelolaan sumber daya manusia dimulai dengan mengidentifikasi peran dan menentukan tugas, wewenang, dan tanggungjawab setiap orang, sehingga segala sesuatu analisis mengenai Sumber Daya Manusia dikumpulkan secara terstruktur dalam hal yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

Istilah “manajemen” mengacu pada pemahaman bagaimana sumber daya manusia harus dikelola. Untuk memenuhi tujuan perusahaan, manajemen harus menangani segala problematika yang tentu tidak serta hal yang berkaitan dengan bahan baku, alat kerja, peralatan produksi, uang, dan lingkungan kerja, tetapi juga dengan orang (sumber daya manusia) yang mengelola komponen produksi lainnya tersebut. Namun perlu diperhatikan bahwa sumber daya manusia, yaitu manusia sebagai unsur produksi, merupakan masukan yang diolah oleh organisasi dan menghasilkan keluaran. Tenaga kerja baru yang kurang memiliki keterampilan dan pengetahuan diajarkan untuk menjadi karyawan yang terampil dan ahli. Ia akan berkembang sebagai seorang karyawan jika ia diinstruksikan lebih lanjut, diberi pengalaman, dan dimotivasi.

Perencanaan SDM Suwatno & Donni (2018) menyatakan segala sesuatu yang berkaitan dengan peramalan, pengembangan, pelaksanaan, dan pemantauan yang memastikan perusahaan memiliki jumlah pekerja yang sesuai, penempatan karyawan yang tepat pada saat yang tepat, dan otomatisasi yang lebih bermanfaat.

Perusahaan sering kali memulai inisiatif peningkatan produktivitas skala penuh tanpa menilai kesiapan mereka untuk melakukannya. Kaitan antara pandangan karyawan terhadap kemampuan organisasi dalam menganalisis, mendukung, dan peduli terhadap kesejahteraan karyawannya mempunyai pengaruh langsung terhadap produktivitas dan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa didukung kemungkinan besar akan bekerja dengan baik, berdedikasi, dan berkomitmen terhadap pekerjaannya; sebaliknya, karyawan yang merasa tidak diperhatikan oleh perusahaan cenderung berkeinginan untuk berhenti (*turnover intention*).

Menurut Pratama (2022), *turnover intention* diartikan sebagai keinginan untuk berpindah atau keluar dari suatu perusahaan. Apabila keinginan tersebut muncul maka akan tercermin pada perilaku pegawai yang akan meningkatkan ketidakhadiran, meningkatkan pelanggaran batasan kerja, berani mengkritik atau memprotes atasan, dan mengurangi rasa tanggung jawab pekerja dalam menjalankan tanggung jawabnya. Penelitian tentang *turnover Intention* berkaitan dengan penelitian retensi karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Alhmoud & Rjoub (2019) menyatakan bahwa retensi karyawan membantu bisnis mengelola karyawan yang berkualitas agar tidak keluar. Aktivitas retensi karyawan adalah kesulitan terkini bagi bisnis. Karena bertambahnya jumlah pilihan pekerjaan di perusahaan-perusahaan global mungkin mempunyai pengaruh terhadap kapasitas perusahaan untuk mempertahankan orang-orang yang berkualitas, oleh karena itu pentingnya retensi karyawan dalam bisnis, proses memotivasi karyawan untuk bertahan di perusahaan untuk jangka waktu yang lebih lama, mengacu pada keinginan karyawan untuk tetap setia pada pekerjaannya saat ini. Tingkat retensi karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai variable.

Berdasarkan temuan penelitian Wahyu (2015), terdapat hubungan yang baik antara POS dan retensi Karyawan di Proyek Dermaga Kontainer PKWT PT. PP (persero) Jakarta. Penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *perceived organizational support* terhadap retensi karyawan Suta & Ardana

(2019) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap retensi karyawan. Hasil analisis variabel *Perceived Organizational Support* terhadap Retensi Karyawan Anis (2023) menunjukkan *perceived organizational support* memiliki pengaruh terhadap Retensi Karyawan non PNS pada UPTD Puskesmas Kutowinangun. Penelitian yang dilakukan oleh (Alias, 2019) berbanding terbalik dengan penelitian yang lain, menyatakan *perceived organizational support* tidak ada pengaruh dengan retensi karyawan.

Bahrin (2019) Menemukan bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh terhadap Retensi Karyawan pada PT. Interaktif Media Siber. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan atas retensi karyawan PT. Surya Batara Mahkota Kupang di penelitian Seran (2018). Penelitian selanjutnya yang dilakukan Putu & Made Suwandana (2019) menyatakan bahwasanya kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap retensi karyawan di Batur *Natural Hot Spring*. Aprillia (2018) Dampak ini menunjukkan bahwa seiring dengan meningkatnya kebahagiaan kerja kemudai kepuasan kerja mengalami peningkatan, retensi karyawan juga meningkat. Dan sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa kebahagiaan kerja memiliki dampak positif terhadap retensi karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan Ishak (2021) terdapat pengaruh positif dari variabel lingkungan kerja terhadap retensi karyawan di *Main Kitchen First Love Patisserie* Jakarta. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Seran (2018) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan dan Lingkungan Kerja Terhadap Retensi Karyawan (Studi Kasus pada PT. Surya Bataramahkota Kupang)” yang menyatakan bahwa lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan di PT. Surya Bataramahkota Kupang. Hasil penelitian (Putu et al., 2017) maka Lingkungan Kerja mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap retensi karyawan. Lingkungan kerja yang baik dan nyaman diyakini karyawan mengindikasikan karyawan akan bertahan dalam organisasi.

Menjaga karyawan adalah suatu hal tersulit untuk perusahaan sebab akan meningkatkan persaingan perusahaan yang menjadikan usaha dalam menjaga karyawan adalah strategi terpenting untuk personalia. Pendapat Putu (2017) pada penelitiannya menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* dan Lingkungan Kerja memiliki kesamaan yaitu berpengaruh terhadap terhadap retensi karyawan. Pada penelitian Adzka & Surya (2017) program retensi karyawan dipengaruhi oleh Faktor yang paling berpengaruh terhadap retensi karyawan yaitu penghargaan, kompensasi, kepemimpinan, pengembangan karir, pelatihan dan pengembangan, dan kepuasan kerja. Kemudian peringkat terbaik diraih melalui reward.

Langkah meningkatkan retensi karyawan, Organisasi memerlukan dukungan organisasi untuk meningkatkan retensi karyawan (*perceived Organizational Support*). Menurut penelitian mengenai dampak dukungan organisasi terhadap retensi karyawan Suta & Ardana (2018), persepsi dukungan organisasi mempengaruhi retensi karyawan. Karyawan akan menikmati dukungan organisasi dan berkontribusi semaksimal mungkin karena mereka merasa didukung dari dalam organisasi (*perceived organizational support*). Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) konsekuensinya karyawan yang menerima dukungan organisasi merasa lebih berkewajiban membalas apa yang diberikan oleh organisasi. *Perceived organizational support* membantu dalam memenuhi kebutuhan sosial-emosional seperti penghargaan dan afiliasi, yang mengarahkan anggota organisasi dan status peran menjadi bagian dari identitas sosial seseorang, yang memberikan kontribusi.

Faktor lainnya yang berdampak pada perkembangan retensi karyawan adalah kepuasan karyawan dan lingkungan kerja. Lingkungan kerja menjadi bagian penting dalam meningkatkan komitmen untuk royal pada perusahaan. Program retensi karyawan memiliki dampak positif jika mempertimbangkan pendektan yang efektif untuk kepuasan kerja yang mendorong produktivitas, mempertahankan loyalitas dan konsisten

produktivitas karyawan, menurunkan tingkat absensi karyawan, dan hubungan kerja yang baik bagi perusahaan (Octarini, 2021).

Oleh karena itu, organisasi harus memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya guna meningkatkan retensi karyawan. Jika retensi Karyawan kurang diperhatikan, maka perusahaan akan memperburuk posisi karyawannya, yang pada akhirnya dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja karyawan. Menolak Kepuasan kerja merupakan suatu sikap pegawai yang tidak mampu merasakan hal-hal yang mungkin memotivasi dirinya untuk tetap bertahan, misalnya gaji yang tidak memadai atau pandangan atasan terhadap pegawai yang kurang komunikatif.

Peneliti menggunakan obyek penelitian di perusahaan Forde Indonesia HQ, perusahaan ini baru didirikan pada tahun 2021, Forde Indonesia berawal dari keinginan beberapa anak muda aktif, energik, cekatan dan memiliki pikiran terbuka untuk membantu berbagai perusahaan dalam hal pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan sesuai dengan berkembang zaman yang berfokus pada jasa outsourcing atau penyedia tenaga kerja. Forde Indonesia sudah berada di 26 kota di Indonesia, mengkolaborasikan pengetahuan mendalam kami di bidang pengelolaan SDM dengan jaringan *portofolio talent* terbaik, Forde Indonesia mentransformasikan perusahaan *outsource* gaya lama ke *star-up* modern dengan kreatif, inovatif, fleksibel dan efisien. Berdasarkan data di linkedin Forde Indonesia, total pertumbuhan jumlah karyawan selama 6 bulan sebesar 15% dengan rata-rata masa jabatan 0,9 tahun.

Di sisi lain, situasi ini membawa dampak buruk bagi personel. Bukti-bukti dikumpulkan melalui penelusuran data yang dilakukan peneliti yang menunjukkan adanya karyawan yang mengundurkan diri, Tabel 1.1 Jumlah Karyawan *Turnover intention* perusahaan Forde Indonesia. Menurut Pratama (2022) penelitian tentang *turnover Intention* berkaitan dengan penelitian retensi karyawan, yang digunakan sebagai data empiris untuk memperkuat fenomena mengenai penelitian retensi karyawan, karena dengan melibatkan analisis data *turnover* untuk mengidentifikasi *tren* pergantian karyawan, memahami penyebab pergantian seperti kebijakan

manajemen atau ketidakpuasan karyawan, meramalkan retensi di masa depan, mengevaluasi efektivitas kebijakan retensi, membandingkan tingkat turnover dengan industri sejenis, dan membantu tim sumber daya manusia merencanakan penggantian dan pengembangan karyawan. Mathis dan Jackson (2010) membahas tingkat perputaran karyawan (*turnover intention*) dimana karyawan meninggalkan perusahaan dan harus digantikan dengan karyawan baru, analisis data *turnover* memberikan wawasan berharga bagi organisasi untuk meningkatkan strategi retensi dan mengurangi kerugian akibat kehilangan karyawan. Suresh (2015) menyatakan bahwa *turnover intention* dibutuhkan bagi semua organisasi guna untuk menganalisis retensi karyawan dalam mendukung *performance* bisnis dalam organisasi.

Berikut menunjukkan jumlah karyawan *turnover intention* perusahaan Forde Indonesia pada Januari 2022 hingga Desember 2022.

Tabel 1. 1
Tingkat Turnover intention karyawan Perusahaan Forde Indonesia
Bulan Januari – Desember 2022

Bulan	Karyawan Masuk	Karyawan keluar	Jumlah Karyawan		Tingkat turnover (%)
			Awal bulan	Ahkir Bulan	
Januari	2	0	158	160	0
Februari	0	0	160	160	0
Maret	2	3	160	159	6%
April	3	2	159	160	4%
Mei	3	4	160	159	8%
Juni	3	1	159	161	1%
Juli	5	7	161	159	7%
Agustus	1	0	159	160	0
September	2	5	160	157	3,3%
Oktober	0	7	157	150	2%
November	0	4	150	146	2%
Desember	2	0	146	148	0
Rata-rata /bulan	1,9	2,75	157	156	2,7%

Sumber : HRD FORDE INDONESIA, 2022

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu HRD Forde Indonesia dalam menghadapi permasalahan di bidang retensi karyawan. Tabel 1.1 berikut ini menguraikan tingginya tingkat *turnover intention* pada perusahaan Forde Indonesia Jakarta pada tahun 2022. Pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat tingkat turnover yang cukup tinggi diperusahaan,

hampir disetiap bulan karyawan meninggalkan perusahaan. Tingkat *turnover intention* tertinggi terjadi pada bulan Mei sebesar 8%, tergolong menengah untuk tingkat *turnover intention*, tetapi untuk skala perusahaan baru ini yang menjadikan permasalahan utama dalam mempertahankan karyawan, tentunya perusahaan akan sangat sulit untuk menetapkan tujuan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan kurang mampu mempertahankan karyawannya, untuk bisa lebih lama berada di dalam perusahaan.

Dari permasalahan tersebut yang menjadi fokus utama penulis untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Retensi Karyawan diperusahaan Forde Indonesia Jakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, sehingga dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap retensi karyawan ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap retensi karyawan ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap retensi karyawan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *perceived organizational support* berpengaruh terhadap retensi karyawan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja berpengaruh terhadap retensi karyawan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis lingkungan kerja berpengaruh terhadap retensi karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan kajian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berharga sebagai bahan untuk mengembangkan konsepsi baru tentang sumber daya manusia (SDM) berdasarkan fakta, khususnya yang berkaitan dengan dunia usaha, sebagaimana disajikan di bawah ini.:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sebuah kajian ilmiah, temuan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan kontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan di bidang manajemen SDM, khususnya dan luas dalam menangani retensi karyawan.
- b. Sebagai bahan acuan untuk mengadakan penelitian tentang masalah sumber daya manusia (SDM) dimasa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan atau saran bagi perusahaan untuk menambahkan pengetahuan-pengetahuan di bidang memotivasi, menarik, mengelola, dan mempertahankan karyawan.
- b. Membantu Perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan secara lebih strategis dengan mengidentifikasi pengaruh-pengaruh yang berdampak negatif terhadap loyalitas karyawan.
- c. Sarana bertukar pikiran.