



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini, sumber daya manusia adalah elemen sangat penting bagi setiap organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan hal yang terpenting dan menjadi penggerak dalam setiap organisasi untuk mewujudkan visi dan misi dari organisasi tersebut. Oleh karena itu, harus dipastikan bahwa sumber daya ini harus dipelihara atau dikelola dengan baik supaya dapat memberikan kontribusi yang optimal. Apabila sumber daya ini tidak dikelola dengan baik akan memicu terjadinya *turnover* karyawan yang sangat tinggi disuatu perusahaan. *Turnover* adalah kondisi dimana karyawan berhenti dari pekerjaannya baik secara sukarela atau tidak dari suatu organisasi atau perusahaan (Robbins dan Judge 2009:63)

Menurut hasil survei atas kerja sama antara *Hay Group* dan *Centre for Economics and Business Research (Cebr)* yang di kutip dalam [www.portalhr.com](http://www.portalhr.com), *turnover* karyawan akan terus meningkat dan peningkatan signifikan akan terjadi di tahun 2014, hal ini disebabkan karena kembali bertumbuhnya perekonomian dunia. Dari hasil survei ini juga diprediksikan bahwa dalam 5 tahun kedepan rata-rata rasio *turnover* karyawan akan meningkat yakni dari 20,6 % menjadi 23,4 % (<http://www.portalhr.com/>).

Berikut ini grafik yang menunjukkan rasio *turnover* global dan jumlah tenaga kerja yang dikutip dari [www.portalhr.com](http://www.portalhr.com)

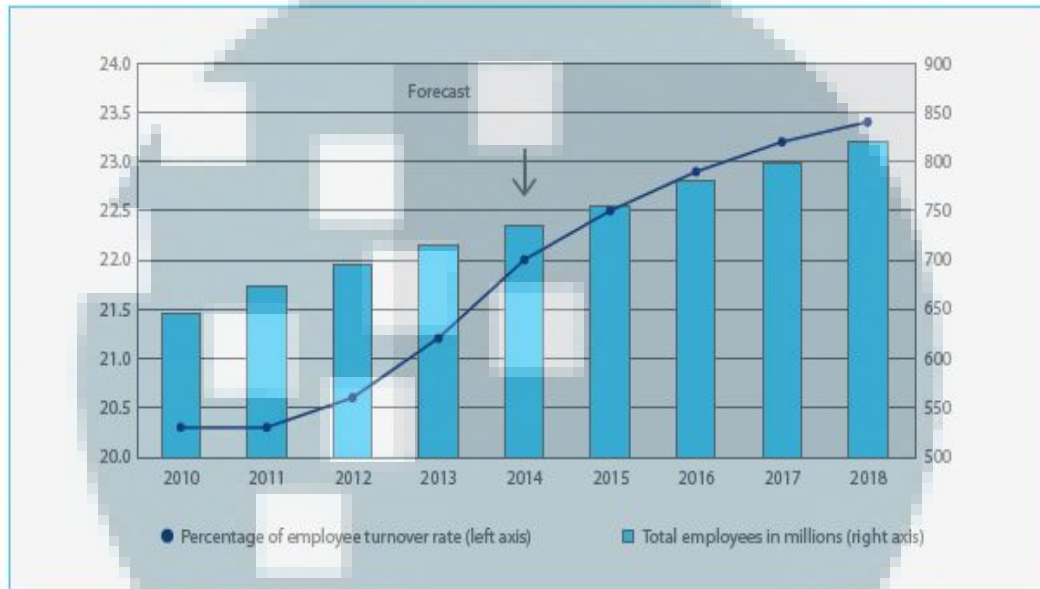


Fig. 2 Global turnover and number of employees  
Source: Hay Group Cebr analysis

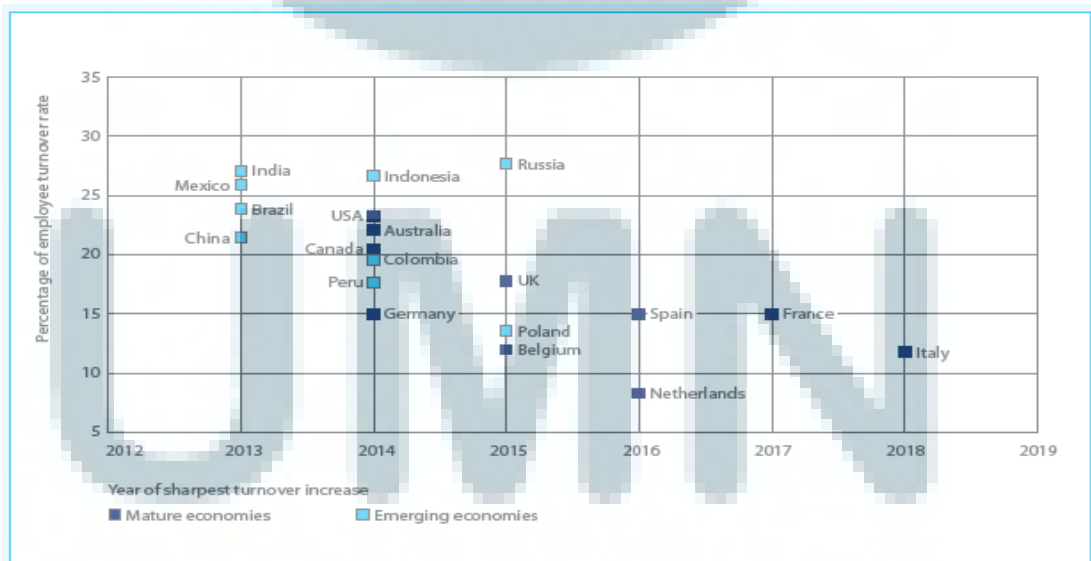


Fig. 3 Timing and scale of the sharpest employee turnover increases by country, 2012–18  
Source: Hay Group Cebr analysis

Tingginya *turnover* karyawan yang terjadi sekarang ini, menjadi tantangan tersendiri bagi setiap organisasi atau perusahaan dalam meminimalisasikan *turnover* karyawan di dalam perusahaan. Ketika suatu perusahaan tidak mampu mengatasi *turnover* maka kemungkinan besar perusahaan tersebut akan kehilangan *talent* atau karyawan yang berkualitas. Salah satu cara untuk mengatasi masalah *turnover* karyawan yaitu dengan *employee retention*. *Employee retention* strategy adalah upaya untuk mempertahankan karyawan. (Mathis dan Jackson, 2006:126). Dalam hal ini, ketika *employee retention* di suatu perusahaan tinggi maka *employee's intention to stay* akan meningkat pula.

Menurut Tett dan Meyer dalam Gamage dan Herath (2013) menyatakan bahwa *Intention to stay* adalah kesediaan atau keinginan karyawan untuk tinggal dengan organisasi.

Apabila suatu perusahaan kehilangan karyawan yang berkualitas, bukan hanya produktivitas perusahaan yang akan terkena dampaknya tetapi juga biaya yang diinvestasikan perusahaan. Perusahaan pasti akan mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk merekrut karyawan baru yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan (<http://www.portalhr.com/>).

Untuk itu, sangat penting bagi setiap organisasi atau perusahaan dalam memelihara serta mempertahankan karyawannya yang berkualitas agar tidak keluar.

Sistem *rewards* dan *job satisfaction* dapat digunakan oleh perusahaan dalam hal mempertahankan karyawan yang berkualitas.

*Rewards* menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam hal mempertahankan karyawan di suatu perusahaan. Oleh karena itu, pengusaha atau organisasi bertanggung jawab untuk merancang program *rewards* yang menarik untuk bisa mempertahankan karyawan yang berkompentensi. *Reward* adalah Manfaat yang diterima pekerja atau karyawan dari pekerjaan mereka (Jehanzeb, et al. 2012)

Ada dua jenis *reward*, yaitu *intrinsic reward* dan *extrinsic reward*. *Intrinsic reward* adalah kepuasan pribadi yang dirasakan seseorang ketika orang tersebut bisa menampilkan kinerja terbaiknya dan menyelesaikan tujuan yang ingin dicapainya. *Extrinsic reward* adalah sesuatu yang diberikan oleh orang lain sebagai pangakuan atas suatu pekerjaan yang baik (Nickels, et al, 2008: 260)

*Job satisfaction* atau kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang dihasilkan oleh seseorang dari suatu evaluasi karakteristik pekerjaan tersebut (Robbins and Judge, 2013: 108). Sikap positif yang ditunjukkan dalam pekerjaan menunjukkan kepuasan kerja, begitupun sebaliknya. Menurut Lee-kelley, Blackman and Hurts dalam Kwenin, Muathe, Nzulwa, R. (2013), menyatakan bahwa kurangnya kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah prediktor utama dari keinginan karyawan untuk pindah. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung untuk tetap tinggal dengan perusahaan. Oleh karena itu,

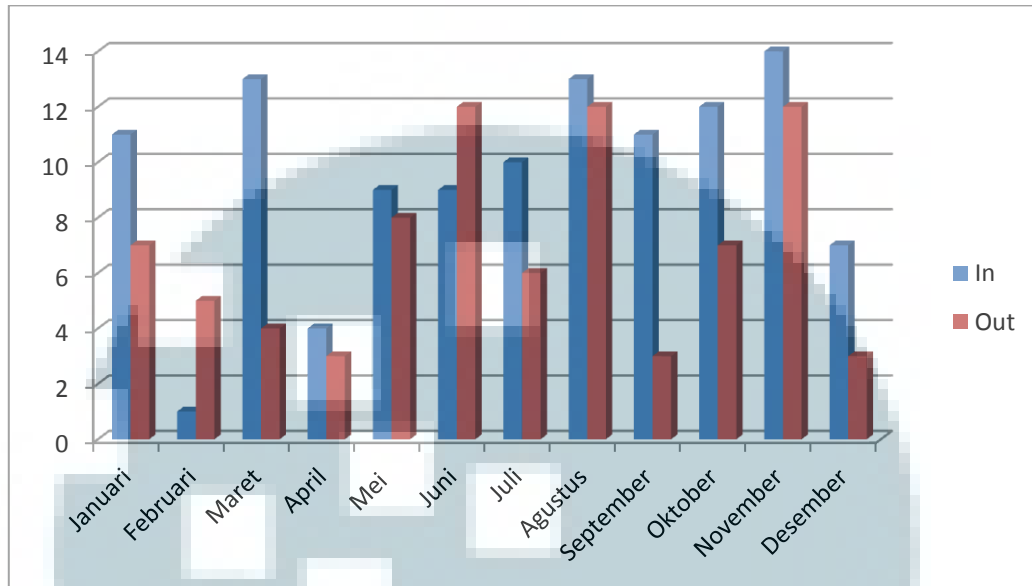
organisasi harus bisa merancang apa saja hal-hal yang bisa meningkatkan kepuasan dari karyawannya.

PT. Wellcomm Ritelindo Pratama yang berdiri sejak tahun 2005 merupakan anak perusahaan dari PT. Wellcomm Indo Pratama. Dimana perusahaan ini merintis jaringan ritel khusus untuk aksesoris *gadget*. Nama dari jaringan ritel ini adalah Wellcomm Shop. Jaringan toko aksesoris ini sudah mulai dikenal sejak tahun 2006 dan tersebar di berbagai *Mall* dan toko buku Gramedia di kota-kota besar Indonesia. Beberapa jaringan Wellcomm Shop yang tersebar di kota-kota besar Indonesia diantaranya, Wellcomm Shop Manado Town Square (Mantos) yang ada di kota Manado, Wellcomm Shop Sun Plaza yang ada di kota Medan, Wellcomm Shop Carrefour Denpasar yang ada di Denpasar Bali, Wellcomm Shop Ambon City Center yang ada di kota Ambon, dan masih banyak lagi cabang dari Wellcomm Shop yang tersebar di kota-kota besar Indonesia. Menurut Lie Jeffrey Lunardi, Direktur PT. Wellcomm Ritelindo Pratama yang dituangkan dalam [marketing.co.id](http://marketing.co.id) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan dalam industri ritel. ([www.marketing.co.id](http://www.marketing.co.id)). Perusahaan aksesoris *gadget* ini memiliki karyawan kurang lebih 100 karyawan untuk level staff yang berada di kantor pusat Wellcomm Shop.

Dengan karyawan yang cukup banyak, perusahaan dituntut harus bisa mengelola dan memelihara karyawannya, baik dengan program *reward* maupun menjaga kepuasan kerja dari karyawannya.

Contoh *extrinsic reward* yang diberikan pada karyawan level staf berupa, tunjangan hari raya, uang lembur serta mendapatkan penyesuaian gaji tiap tahun. Sedangkan *intrinsic reward* yang diberikan berupa, *training* kelas dan juga mengadakan pemilihan karyawan terbaik di tiap tahun tujuannya untuk mengapresiasi setiap kontribusi yang karyawan berikan (*In-depth interview* dengan HR Manager, 2014).

Di dalam proses mempertahankan karyawannya Wellcomm Shop mengalami kendala dalam mengelola sumber dayanya. Berdasarkan hasil *in-depth interview* yang penulis lakukan dengan beberapa staf Finance, IT, Marketing serta HRD yang ada di Wellcomm Shop, *rewards* yang diberikan oleh perusahaan masih kurang, diantaranya kurangnya kesempatan dan dukungan bagi karyawan yang sudah lama bekerja untuk mendapatkan promosi jabatan dan pengembangan karir dan tunjangan khususnya tunjangan kesehatan, untuk karyawan sangat minim serta hubungan sosial yang kurang harmonis dan ini juga menjadi kendala bagi Wellcomm Shop dalam meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan. Hal ini juga memicu keinginan karyawan untuk tinggal dengan perusahaan sangat kurang.



Gambar 1.1 Data Karyawan In-out tahun 2013

Sumber: PT. Wellcomm Ritelindo Pratama, Karyawan In-out tahun 2013

**Tabel 1.1 Data Turnover Karyawan pada Setiap Divisi PT. Wellcomm Ritelindo Pratama – Wellcomm Shop, Tahun 2013**

Divisi	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Keluar	Presentase Turnover Karyawan
<i>Business Operation Administration</i>	60	29	48%
<i>E-Commerce</i>	15	3	20%
<i>Finance &amp; Accounting</i>	16	10	63%
<i>General Affair</i>	27	16	59%
<i>Human Capital</i>	23	9	39%
<i>IT</i>	6	2	33%
<i>Marketing</i>	12	5	42%
<i>Product</i>	16	5	31%
<i>Purchasing</i>	2	0	0%
<i>Sales</i>	18	3	17%

Sumber: PT. Wellcomm Ritelindo Pratama – Wellcomm Shop, 2013



Jika dilihat dari data *in-out* karyawan dan data turnover karyawan pada setiap divisi di PT. Wellcomm Ritelindo Pratama –Wellcomm Shop pada tahun 2013, tidak sedikit karyawan yang keluar dari perusahaan, akibatnya perusahaan harus mencari lagi kandidat yang cocok dan sesuai dengan yang dibutuhkan. Menurut Mike Murphi yang merupakan penulis buku “*The Deadly Sins of Employee Retention*“ yang dikutip dalam [www.portalhr.com](http://www.portalhr.com) mengatakan apabila suatu perusahaan tidak pernah memikirkan *employee retention* dan hanya bergantung pada mekanisme pasar dan situasi ekonomi, maka tingkat *turnover*-nya akan berubah drastis dari 5% menjadi 50% hanya dalam satu malam pada saat bursa tenaga kerja menguat. (<http://www.portalhr.com>).

Fenomena ini telah menjadi tantangan tersendiri bagi Wellcomm Shop dalam mengelola dan menjaga karyawannya agar tidak keluar dari perusahaan. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Rewards* dan *Job Satisfaction* terhadap *Employee’s intention to stay* : Telaah pada Karyawan Level Staf di Kantor Pusat PT. Wellcomm Ritelindo Pratama**”, dengan mengacu pada jurnal Kwenin, Muathe, Nzulwa, R. (2013) dan Ghosh, Satyawadi, Joshi, Shadman, (2012)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pada zaman sekarang ini, sangat sulit bagi perusahaan untuk bisa mempertahankan karyawan terbaiknya. Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti beberapa permasalahan dibawah ini:

1. Apakah ada pengaruh antara *rewards* terhadap *employee's intention to stay* di PT Wellcomm Ritelindo Pratama?
2. Apakah ada pengaruh antara *job satisfaction* terhadap *employee's intention to stay* di PT Wellcomm Ritelindo Pratama?

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Responden penelitian ini adalah karyawan untuk level staf di PT. Wellcomm Ritelindo
2. Variabel-variabel yang diteliti adalah *rewards*, *job satisfaction*, dan *employee's Intention to stay*

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Membuktikan dan menganalisa pengaruh antara *rewards* terhadap *employee's intention to stay* di PT Wellcomm Ritelindo Pratama.
2. Membuktikan dan menganalisa pengaruh antara *job satisfaction* terhadap *employee's intention stay* di PT Wellcomm Ritelindo Pratama.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Akademis

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan di bidang sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan *reward, job satisfaction dan employee's intention stay*

### b. Manfaat Bagi Perusahaan

Harapan penulis dalam penelitian ini perusahaan bisa lebih memahami pengaruh antara *reward dan job satisfaction* terhadap *employee's intention stay* dan menjadi acuan untuk perusahaan dalam menentukan praktek-praktek apa saja yang dibutuhkan untuk bisa mempertahankan karyawan yang berkualitas agar tidak keluar dari perusahaan

## 1.6 Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

### 1.6.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan sebagai berikut :

#### 1. Metode Pengumpulan Data

Menurut Uma Sekaran (2009: 180) metode pengumpulan data terdiri dari:

a. Data Primer

Data yang didapat oleh peneliti dari sumber utamanya mengenai suatu variabel yang diminati untuk tujuan yang spesifik dalam suatu penelitian. Contohnya Individu atau perorangan, fokus groups, dan lain sebagainya.

b. Data Sekunder

Data yang didapat dari informasi yang sudah ada sebelumnya atau data yang didapat secara tidak langsung. Contohnya, data yang ada di website, internet, arsip-arsip, catatan perusahaan, dan lain sebagainya.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. *Interview* / Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung oleh peneliti terhadap nara sumber atau sumber data.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam kuesioner kemudian dicatat.

### c. Riset Perpustakaan

Riset perpustakaan ini dilakukan yaitu dengan membaca dan memahami berbagai macam buku maupun bacaan lain seperti jurnal dan artikel-artikel yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Data yang diperoleh dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian ini.

## 1.6.2 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Sistematika dalam penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode dan sistematika penulisan laporan penelitian. Secara umum berbicara tentang permasalahan dalam suatu perusahaan untuk bisa mempertahankan sumber daya manusianya supaya tidak keluar meninggalkan perusahaan. Sangat perlu bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas dengan menciptakan *employee's intention stay* baik dengan *reward* maupun *job satisfaction* untuk karyawan.

### 2. BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Dalam bab ini berisis landasan teori yang digunakan dalam penelitian, yang membahas konsep-konsep yang terkait dengan *reward*, *job satisfaction*

dan *employee's intention stay*. Konsep-konsep ini akan dibahas secara mendalam berdasarkan studi kepustakaan dari literatur, buku serta jurnal.

### 3. BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang gambaran umum dari objek penelitian, variabel penelitian, dan desain penelitian. Pada bagian ini juga akan dibahas mengenai metode pengumpulan data dan teknik analisis yang akan digunakan dalam penelitian untuk menjawab semua rumusan masalah.

### 4. BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai pembahasan hasil yang telah dibuat. Hasil dari penelitian tersebut terdiri dari gambaran secara umum mengenai objek penelitian.

### 5. BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan disajikan kesimpulan dan saran dari penulis mengenai penelitian yang telah penulis lakukan berdasarkan pembahasan bab-bab sebelumnya