

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Unit usaha yang ada di Indonesia saat ini didominasi oleh Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang jumlahnya mencapai 99% dari keseluruhan unit usaha. Bahkan, UMKM juga memiliki kontribusi yang tinggi terhadap Pendapatan Domestik Bruto yang pada tahun 2021 mencapai 60,5% dengan penyerapan total tenaga kerja mencapai 96,9% (Haryo, 2022). Pengertian UMKM adalah usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro.

Kriteria usaha yang masuk dalam kategori UMKM tercantum dalam Bab V Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM, dimana UMKM dijelaskan terdiri dari:

- 1) Usaha mikro yang merupakan usaha ekonomi produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha sesuai dengan kriteria usaha mikro yang memiliki aset atau kekayaan bersih minimal Rp 50 juta hingga Rp 300 juta;
- 2) Usaha kecil yang merupakan usaha ekonomi produktif yang independen atau berdiri sendiri, baik yang dimiliki perorangan atau kelompok dan bukan sebagai badan usaha cabang dari perusahaan utama dengan kekayaan bersih kekayaan bersih Rp 50 juta hingga Rp 500 juta; dan

- 3) Usaha menengah yang merupakan usaha dalam ekonomi produktif dan bukan merupakan cabang atau anak usaha dari perusahaan pusat dengan kekayaan bersih di atas Rp 500 juta hingga Rp 10 miliar.

Perkembangan teknologi saat ini telah menjadi kebiasaan yang tengah digunakan oleh masyarakat, sehingga digitalisasi bisnis terutama di skala UMKM menjadi hal yang penting agar dapat memiliki kemampuan bersaing yang baik. Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI mengatakan bahwa digitalisasi menjadi kunci UMKM untuk bertumbuh dan berkembang (Larasati, 2022). Hal serupa juga dikemukakan oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani bahwa, pengembangan UMKM membutuhkan pendekatan yang meliputi 6 aspek, yaitu kebijakan, akses keuangan, pasar, kapasitas sumber daya manusia, pendampingan dan budaya, dimana digitalisasi memegang peranan penting dalam menggabungkan keenam komponen tersebut (Habibah, 2022).

Proses digitalisasi UMKM dapat dilakukan melalui berbagai hal. Bank Indonesia menyebutkan sarana pembayaran digital sebagai salah satu cara untuk memudahkan transaksi digital (BI, 2022). Berdasarkan data dari Bank Indonesia, terdapat total 83 perusahaan sarana pembayaran digital yang terdaftar di Indonesia, yang mana salah satu perusahaan tersebut adalah Netzme yang berdiri dibawah perusahaan PT Netzme Kreasi Indonesia. Netzme merupakan platform berbasis *mobile payment* yang merevolusi cara masyarakat indonesia berinteraksi secara sosial dan mendapatkan akses ke layanan finansial.

Hal yang membedakan Netzme dengan beberapa perusahaan sarana pembayaran yang lainnya adalah focus Netzme pada pemberdayaan kota kecil hingga pedesaan,

sehingga memperlengkapi UMKM untuk memiliki daya saing yang lebih baik dan juga meningkatkan literasi keuangan bagi para penggunanya. Namun dalam prosesnya, Netzme memiliki masalah internal dimana sebagai perusahaan *startup*, sangat penting bagi Netzme untuk memiliki dan mempertahankan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas di mana karyawan menjadi aset nyata perusahaan yang harus dapat dipertahankan. Meskipun demikian, data yang diperoleh dari pihak Netzme menunjukkan bahwa hampir setiap bulan selalu ada karyawan yang melakukan pengunduran diri.

Tabel 1.1 Data Karyawan Keluar dan Jumlah Karyawan

Periode	2018		2019		2020		2021	
	Out	Jumlah	Out	Jumlah	Out	Jumlah	Out	Jumlah
Jan	1	34	1	56	3	71	0	46
Feb	0	35	0	63	2	72	1	47
Mar	0	36	0	64	3	71	0	48
Apr	0	43	1	67	0	71	0	50
May	4	40	0	67	0	71	0	51
Jun	1	40	0	69	22	49	2	53
Jul	2	42	2	69	5	47	0	55
Aug	0	45	0	69	7	44	1	55
Sep	0	48	2	71	2	45	2	53
Oct	0	53	0	76	5	42	0	54
Nov	3	55	4	73	3	44	0	55
Dec	1	54	0	74	2	45	1	55
Jumlah	<b>12</b>	<b>54</b>	<b>10</b>	<b>74</b>	<b>54</b>	<b>45</b>	<b>7</b>	<b>55</b>
Tingkat Turnover	22%		14%		120%		13%	

Sumber: internal PT NETZME KREASI INDONESIA (2021)

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat *turnover* Netzme selalu berada pada posisi yang lebih dari 13%, sedangkan jumlah *turnover* ideal yang diinginkan oleh

Netzme adalah kurang dari 5%. Kesenjangan antara keinginan dan kenyataan *turnover* ini menunjukkan kebutuhan Netzme terhadap retensi karyawan untuk dapat mempertahankan aset sumber daya manusia yang dimilikinya.

Retensi Karyawan (*employee retention*) mengacu pada upaya organisasi untuk mempertahankan karyawannya untuk mempertahankan tingkat produktivitasnya sehingga mencapai tujuan bisnisnya (El Sayed et al., 2021). Perhatian yang tinggi diberikan pada retensi karyawan karena tidak hanya membantu dalam mengurangi pengeluaran atau meminimalkan biaya perusahaan dalam bentuk perekrutan dan pelatihan, tetapi juga karena retensi karyawan membantu mempertahankan tenaga kerja berbakat supaya tidak sampai direkrut oleh kompetitor (Khalid & Nawab, 2018). Ketika karyawan kunci berhasil direkrut oleh kompetitor, maka ada kemungkinan lain yang harus diwaspadai, yakni bocornya informasi internal ke tangan perusahaan lain, apalagi kompetitor, yang dapat sangat merugikan perusahaan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi retensi karyawan di dalam sebuah perusahaan, salah satunya adalah *talent management*. *Talent management* adalah praktik yang membedakan tenaga kerja berbakat dari yang tidak (Madurani & Pasaribu, 2022). Proses *talent management* dimulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga evaluasi karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Narayanan et al. (2019) dan Achmada et al. (2022) menunjukkan bahwa *talent management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap retensi karyawan.

Selain *talent management*, upah atau *reward* yang diberikan perusahaan kepada karyawan juga mampu membuat karyawan tetap bertahan di dalam organisasi. *Total Reward* terdiri dari semua manfaat moneter, non-moneter, ekstrinsik, intrinsik, dan

sosial yang dapat diterima karyawan dari organisasi pemberi kerjanya. Penelitian yang dilakukan oleh Alhmoud & Rjoub (2019) dan Cao et al. (2013) menunjukkan bahwa *total reward* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap retensi karyawan.

Keadilan dalam organisasi (*Organizational Justice*) juga berpotensi dapat meningkatkan retensi karyawan. *Organizational Justice* adalah persepsi individu terhadap perlakuan adil yang diterimanya di dalam suatu organisasi (Ohiorenoya & Eguavoen, 2019). Hal ini biasanya dievaluasi dengan membandingkan penghargaan yang diterima seorang karyawan dari pekerjaannya (tingkat gaji, kenaikan gaji dan pengakuan) dengan usaha, pengalaman dan pendidikan, serta kompetensinya di dalam suatu organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Narayanan et al. (2019) dan Imran & Allil (2016) menunjukkan bahwa *organizational justice* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap retensi karyawan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian adalah :

- 1) Apakah *talent management* memiliki pengaruh terhadap *employee retention* pada karyawan yang bekerja di Netzme?
- 2) Apakah *total reward* memiliki pengaruh terhadap *employee retention* pada karyawan yang bekerja di Netzme?
- 3) Apakah *organizational justice* memiliki pengaruh terhadap *employee retention* pada karyawan yang bekerja di Netzme?

- 4) Apakah *employee engagement* memiliki pengaruh terhadap *employee retention* pada karyawan yang bekerja di Netzme?
- 5) Apakah *talent management* memiliki pengaruh terhadap *employee engagement* pada karyawan yang bekerja di Netzme?
- 6) Apakah *total reward* memiliki pengaruh terhadap *employee engagement* pada karyawan yang bekerja di Netzme?
- 7) Apakah *organizational justice* memiliki pengaruh terhadap *employee engagement* pada karyawan yang bekerja di Netzme?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka tujuan penelitian adalah :

- 1) Untuk mengetahui apakah *talent management* memiliki pengaruh terhadap *employee retention* pada karyawan yang bekerja di Netzme.
- 2) Untuk mengetahui apakah *total reward* memiliki pengaruh terhadap *employee retention* pada karyawan yang bekerja di Netzme.
- 3) Untuk mengetahui apakah *organizational justice* memiliki pengaruh terhadap *employee retention* pada karyawan yang bekerja di Netzme.
- 4) Untuk mengetahui apakah *employee engagement* memiliki pengaruh terhadap *employee retention* pada karyawan yang bekerja di Netzme.
- 5) Untuk mengetahui apakah *talent management* memiliki pengaruh terhadap *employee engagement* pada karyawan yang bekerja di Netzme.

- 6) Untuk mengetahui apakah *total reward* memiliki pengaruh terhadap *employee engagement* pada karyawan yang bekerja di Netzme.
- 7) Untuk mengetahui apakah *organizational justice* memiliki pengaruh terhadap *employee engagement* pada karyawan yang bekerja di Netzme.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur secara akademis terkait bagaimana pengaruh dari *organizational justice*, *talent management*, *total reward*, *employee engagement* terhadap *employee retention*.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan khususnya Netzme.id untuk dapat meningkatkan retensi karyawan dari perspektif *organizational justice*, *talent management*, *total reward* dan *employee engagement*.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini membahas fenomena permasalahan yang menjadi perhatian

sehingga ditemukan alasan untuk ditindaklanjuti melalui penelitian.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu teori mengenai *employee retention*, *organizational justice*, *talent management*, *total reward*, *employee engagement*, serta kerangka berpikir berupa hubungan antar variabel dan hipotesis. Teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan dalam tesis ini diambil dari berbagai macam buku, literatur, penelitian sebelumnya yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan saat ini.

## BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data. Bab ini membahas langkah penelitian, latar belakang pemilihan narasumber, variabel penelitian, pengukuran data dan metode analisis data atas hal yang ditemukan dalam penelitian.

## BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang jawaban atas pernyataan di dalam rumusan masalah dengan menggunakan metode penelitian yang telah dibahas pada metodologi penelitian. Bab ini menjelaskan temuan dalam penelitian dalam bentuk deskripsi data, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.



## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyampaikan kesimpulan dan saran serta rekomendasi yang diharapkan dapat berguna dan berkontribusi dalam pemecahan masalah pada penelitian ini serta sebagai bahan masukan bagi penelitian selanjutnya.

