

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perekonomian di dunia yang terus berkembang dengan pesat memberi dampak positif bagi perekonomian Indonesia hal ini dikarenakan semakin meningkatnya keadaan perekonomian di dunia yang meningkat dengan pesat terus menerus menyebabkan perekonomian di Indonesia meningkat pula (The World Bank, 2017). Hal ini tentunya mendorong berkembangnya perusahaan-perusahaan di Indonesia dan hal ini juga membuat banyak bank dan perusahaan asuransi yang bermunculan di Indonesia. Bank sendiri di Indonesia menurut data OJK pada tahun 2017 ada sebanyak 115 bank yang terdiri dari 4 bank umum persero, 75 bank umum swasta nasional, 27 bank pembangunan daerah, dan 9 kantor cabang yang berkedudukan di luar negeri. Perusahaan asuransi yang terdaftar di OJK ada sebanyak 137 perusahaan yang terdiri dari 2 perusahaan asuransi sosial, 3 perusahaan asuransi wajib, 6 perusahaan reasuransi, 50 perusahaan asuransi jiwa, dan 76 perusahaan asuransi umum. Bank dan perusahaan asuransi di Indonesiapun tumbuh subur dan membuka banyak cabang di kota-kota besar hingga kecil di Indonesia juga di kota Surabaya yang merupakan kota dengan perekonomian yang besar ke 2 di Indonesia. Dalam memberikan fasilitas kemudahan bertransaksi baik untuk keperluan bisnis maupun untuk keperluan pribadi banyak perusahaan yang bergerak di bidang asuransi dan perbankan, membuat banyak Divisi pemasaran yang

berfokus untuk mencari klien. Perusahaan-perusahaan tersebut merekrut pekerja untuk di pekerjakan sebagai tenaga penjualan untuk menarik konsumen baru setiap harinya. Banyak para pekerja yang baru masuk ke dunia kerja maupun yang sudah lama terjun ke dunia kerja mengeluti pekerjaan sebagai tenaga penjual atau *sales*.

Mulatsih (2011) menyatakan pengukuran kinerja tenaga penjualan dinilai dari beberapa poin penting yakni 1) kepuasan pelanggan, 2) kemampuan mendengarkan pelanggan, 3) kemampuan melakukan presentasi penjualan, 4) penanganan kebutuhan dan keinginan pelanggan secara efektif, 5) penciptaan rasa saling menghargai dalam setiap aktivitas penjualan, 6) pengetahuan mengenai produk, 7) menjual pada pelanggan yang prospektif, 8) menjual produk yang penting, 9) memelihara porsi pasar yang dimilikinya. Setiap tenaga penjualan di tuntutan untuk bisa memenuhi semua poin tersebut untuk bisa bertahan di pekerjaan dan mengembangkan kemampuan mereka.

Ariana dan Riana (2013) menyatakan bahwa kinerja suatu karyawan sangat mempunyai peranan cukup penting dalam perusahaan, apabila kinerja yang ditunjukkan karyawan kurang maka tujuan dari perusahaan menjadi terhambat. Kesuksesan perusahaan tergantung pada bagaimana integritas, efisiensi, ketekunan, kejujuran dan kinerja karyawan (Ahmed, 2012). Kegagalan dalam mengelola Sumber Daya Manusia nantinya dapat menyebabkan timbulnya gangguan dalam pencapaian suatu tujuan di dalam organisasi, baik *profit*, kinerja, maupun untuk kelangsungan hidup organisasi

(Rayadi, 2012). Perusahaan – perusahaan asuransi dan bank harus memperhatikan tenaga penjual terlebih lagi tenaga penjual mereka merupakan ujung tombak yang menghubungkan perusahaan lebih dekat kepada konsumen.

Manajer HRD harus memiliki manajemen retensi yang baik. Fatima (2011) menyatakan tingginya retensi karyawan akan mempengaruhi kinerja organisasi dalam mencapai suatu tujuan dan misi organisasi. Sedangkan Sumarni (2011), menyatakan bahwa tingginya *employee retention* sangat dibutuhkan dalam hal meningkatkan kinerja karyawan. Jika dalam *employee retention* lemah, maka nantinya akan meningkatkan *turnover* yang kemungkinan secara negatif mempunyai efek terhadap kinerja dan efektifitas perusahaan. Menjaga tingginya retensi karyawan akan dapat meningkatkan efektifitas dan kinerja perusahaan karena dengan tingginya retensi, maka tentu saja *turnover* akan menjadi rendah (Yurika, 2011). Turnover yang rendah menghemat biaya seleksi dan rekrutment

Berbagai macam faktor yang mampu mempengaruhi tingkat retensi karyawan, salah satunya adalah pengembangan karir. (Marwansyah 2009), terdapat dua perspektif tentang karir, 1) karir adalah serangkaian pekerjaan yang dijalani seseorang selama hidupnya yang disebut dengan karir *obyektif*, 2) karir meliputi perubahan nilai, sikap, dan motivasi yang terjadi seiring dengan bertambahnya usia yang disebut dengan karir *subyektif*. Kedua perspektif ini meletakkan fokus pada individu.

Perusahaan asuransi dan bank sendiri di Indonesia sudah memberikan program perencanaan karir bagi setiap karyawannya baik itu karyawan yang baru masuk maupun karyawan yang sudah lama bekerja. Perusahaan memberikan perencanaan karir dengan memberikan tahapan-tahapan pengembangan karir dengan memberikan batasan berupa waktu bekerja untuk naik jabatan seperti untuk naik menjadi *supervisor* harus sudah bekerja di perusahaan tersebut selama 3 tahun. Memberikan pelatihan yang diperlukan untuk setiap jabatan dan pendidikan yang di perlukan. Banyak perusahaan yang menyekolahkan lagi karyawan untuk menempuh S2 ataupun S3 seperti bank mandiri berdasarkan laporan tahunan pada tahun 2014 halaman 56 memberikan program mandiri *university* dengan memberikan program beasiswa kuliah S2 bagi karyawan yang berprestasi. (Sumber: <http://ir.bankmandiri.co.id>)

Lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor penting pendukung manajemen retensi. Kwenin (2013), menyatakan bahwa lingkungan kerja yang dirancang dengan baik, ruang kerja yang ramah dan aman, peralatan yang baik dan komunikasi yang efektif, yang akan meningkatkan retensi karyawan. Muceke (2012) menyatakan bahwa karyawan merasa lebih puas dan komit terhadap perusahaan dan apabila karyawan. mempunyai pengalaman positif dari lingkungan kerja, karyawan akan lebih lama bertahan di perusahaan tersebut. Irshad (2011), berpendapat bahwa lingkungan kerja yang baik yang diperlukan untuk menjaga karyawan agar tetap bertahan di sebuah organisasi. Nitisemito (2006: 109), menyebutkan

bahwa lingkungan kerja yaitu keadaan atau sesuatu yang berada disekitar karyawan dan yang nantinya akan mempengaruhi karyawan tersebut di dalam menjalankan sebuah tugas yang diberikan. Barry Render & Jay Heizer (2001:239), lingkungan kerja merupakan lingkungan fisik tempat karyawan bekerja yang mempengaruhi kinerja, keamanan dan mutu kehidupan kerja mereka. Pentingnya organisasi untuk lebih memperhatikan lingkungan kerja dan membuat lingkungan kerja yang nyaman kepada tenaga penjualan di tempat kerja. Namun demikian penelitian Ruby (2017) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak signifikan berpengaruh terhadap retensi karyawan oleh karena itu penting dan menarik untuk diteliti apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap retensi karyawan.

Banyak perusahaan asuransi dan bank di Indonesia yang sudah mulai memperhatikan lingkungan kerja karyawannya dengan berusaha memberikan lingkungan yang kondusif ke pada karyawannya, dengan memberikan tempat kerja yang nyaman dan layak kepada karyawannya mungkin dengan contoh sederhana banyak perusahaan perusahaan yang memasang wifi dengan bertujuan untuk memudahkan tenaga penjual perusahaan tersebut untuk berkomunikasi dengan calon klien. Seperti bank BCA yang mendapatkan *Gallup Great Workplace Award* yang merupakan sebuah penghargaan yang diprakarsai oleh perusahaan konsultasi strategis *Gallup*. Penghargaan ini merupakan sebuah apresiasi terhadap perusahaan-perusahaan yang berhasil membangun

lingkungan kerja yang positif dan produktif, tempat kerja yang memberikan energi dan antusiasme kepada karyawan untuk bekerja setiap harinya sehingga membantu perusahaan mencapai *performance* yang terbaik. tidak hanya menghasilkan hasil bisnis yang lebih kuat, namun juga meningkatkan kesejahteraan setiap karyawan dan keluarganya. Kesejahteraan karyawan inilah yang menjadi kontribusi esensial perusahaan BCA. (Sumber: [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id))

Berdasarkan uraian di atas, maka akan dilakukan kajian yang lebih memfokuskan pada “Pengaruh Pengembangan Karir dan Lingkungan Kerja terhadap Retensi karyawan Tenaga Penjualan pada Bidang Perbankan dan Asuransi di Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap retensi karyawan tenaga penjualan di Surabaya?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap retensi karyawan tenaga penjualan di Surabaya?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dan pernyataan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini ada untuk mengetahui :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh Pengembangan karir terhadap retensi karyawan tenaga penjualan di Surabaya.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap retensi karyawan tenaga penjualan di Surabaya.

#### **1.4 Manfaat**

Dibawah ini merupakan manfaat yang dapat diberikan kepada akademik dan juga kepada pengusaha di kota Surabaya dalam mengatasi manajemen retensi karyawan.

##### **1.4.1 Manfaat Akademik**

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang tertarik belajar studi ilmiah di bidang sumber daya manusia. Khususnya mengenai manajemen retensi dan juga dapat memberikan informasi tambahan kepada Hasil dari penelitian berikut dapat dijadikan referensi untuk penelitian mengenai *Pengaruh Pengembangan Karir dan Lingkungan Kerja Terhadap Retensi karyawan* di dalam organisasi.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi tambahan kepada Pengusaha di kota Surabaya mengenai bagaimana cara untuk dapat memperhatikan hubungan pengembangan karir dan lingkungan kerja agar *turnover* karyawan rendah dan retensi karyawan menjadi lebih baik lagi kedepannya.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

### BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika skripsi.

### BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini akan di uraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori: *Pengembangan Karir, Lingkungan Kerja, retensi karyawan*, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan hipotesis.

### BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai cara untuk melakukan kegiatan penelitian, antara lain: desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, teknik analisis data, dan prosedur pengujian hipotesis.

### BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang: profil responden penelitian, deskripsi variabel penelitian, pengujian validitas, uji

reliabilitas, analisis data penelitian, pengujian hipotesis penelitian, dan pembahasan.

## BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab akhir yang berisi tentang simpulan secara umum dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Di samping itu juga disetakan saran yang dapat digunakan sebagai masukan dan dasar dalam penelitian selanjutnya