

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era digital seperti saat ini penggunaan internet sudah menjadi salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting, terbukti dengan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 77,02% penduduk Indonesia telah terkoneksi dengan internet pada tahun 2022 ini. Dengan tingginya penggunaan internet di Indonesia kini banyak perusahaan telekomunikasi yang bermunculan sebagai penyedia layanan internet atau Internet Service Provider (ISP).

APJII mencatat setidaknya kurang lebih 800 perusahaan ISP telah terdaftar menjadi anggotanya dari seluruh Indonesia. Di Lampung sendiri terdapat setidaknya 18 perusahaan ISP di antaranya yaitu: Telkom Indonesia (Indihome) yang telah mengambil sebanyak 67,54% dari total pengguna ISP di Indonesia yang didominasi penggunaan untuk rumahan, PT Nusa Network Prakarsa (NusaNet) yang memiliki cabang di Bandar Lampung dengan kantor pusat di Jakarta Selatan, Bisnet Networks (Bisnet) pertama kali berdiri pada tahun 2000 di Jakarta dan telah tercatat pengguna Biznet sebesar 1.52% dari total pengguna ISP di Indonesia, PT Green Net Indonesia (GreenNet) dengan kantor pusat di Jakarta Barat yang telah memiliki cabang di 6 provinsi di Indonesia, PT Union Routelink Communication (RouteLINK) dengan kantor pusat di Yogyakarta telah tersebar di 6 kota di Indonesia salah satunya berada di Lampung, PT Cendikia Global Solusi (CGS) dengan kantor pusat di Jakarta, perusahaan ini telah berdiri sejak tahun 2019 dan telah tersebar di 17 kota di Indonesia salah satunya yaitu Bandar Lampung, PT

Sumatra Multimedia Solusi (SMSNet) yang pertama kali berdiri di Bandar Lampung sejak 2016 dengan pangsa pasar utama saat itu adalah perusahaan swasta.

PT Sumatra Multimedia Solusi merupakan salah satu perusahaan lokal asal Lampung yang memiliki pertumbuhan yang cukup cepat, walaupun nama perusahaan ini masih tergolong belum cukup terkenal tetapi perusahaan ini telah dipercaya untuk memegang proyek instansi pemerintah yang cukup besar. PT Sumatra Multimedia Solusi sudah tergabung dalam anggota APJII (Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia) sebagai salah satu provider di Indonesia yang membuktikan bahwa perusahaan ini telah diakui keberadaannya.

PT Sumatra Multimedia Solusi adalah perusahaan penyelenggara ISP skala nasional yang telah tersebar di beberapa kota di Lampung dan nantinya akan terus berkembang di provinsi lain. PT Sumatra Multimedia Solusi mempunyai kantor pusat di Bandar Lampung, awal berdirinya wilayah jangkauan hanya di sekitar Bandar Lampung dengan target pasar pertama saat itu mengarah perusahaan besar swasta yang memerlukan jaringan WiFi yang kuat, bermutu dengan harga yang murah serta pelayanan yang cepat, karena permintaan untuk penyediaan layanan internet di rumah sangat tinggi perusahaan ini menambah target pasarnya dan disertai dengan pelayanan pemasangan CCTV.

Keunggulan PT Sumatra Multimedia Solusi yaitu mereka menggunakan link (jaringan) kabel Fiber Optic sebagai sarana untuk dilalui internet/intranet dengan kecepatan tinggi dan stabil, tentunya dengan harga yang terjangkau. Pelayanan yang prima merupakan fondasi yang di bangun oleh perusahaan, dibuktikannya dengan call center yang siap melayani 24 jam tanpa adanya biaya tambahan jika terjadi kerusakan, hal ini tentunya diperlukan loyalitas yang tinggi

oleh karyawannya. Strategi retensi karyawan di perusahaan ini cukup berhasil ditandai dengan tingkat turnover yang sangat kecil. Menurut (Asri & Johannes, 2021) memelihara tingginya retensi karyawan akan meningkatkan efektivitas dan kinerja perusahaan karena dengan tingginya retensi, maka turnover menjadi rendah.

Retensi karyawan merupakan kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang memiliki potensi untuk tetap loyal terhadap perusahaan. Lalu (Hong, Hao, Kumar, Ramendran, & Kadiresan, 2012) menyatakan bahwa retensi karyawan dianggap sebagai pusat kesuksesan organisasi yang mampu menjawab tantangan besar bagi perusahaan agar perusahaan tetap bertahan di tengah pekerjaan yang menanti. Untuk mempertahankan karyawannya PT Sumatra Multimedia Solusi membuat karyawan nyaman dengan menumbuhkan rasa kekeluargaan sehingga meminimalisir konflik antar karyawan dan menumbuhkan lingkungan kerja yang sehat tanpa adanya tekanan dari pihak manapun. Tingkat retensi karyawan di PT Sumatra Multimedia Solusi menunjukkan angka yang tinggi, dapat dilihat dalam Tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Tingkat Retensi Karyawan**

Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Retensi (%)
2019	13	2	0	100%
2020	15	5	1	95%
2021	19	10	2	93%
2022	28	8	0	100%

Tingginya retensi karyawan harus tetap dipertahankan guna meningkatkan efektivitas dan kinerja dari perusahaan itu sendiri, dengan *turnover* yang rendah perusahaan dapat menghemat biaya seleksi dan perekrutan. Tingginya retensi karyawan sangat dibutuhkan dalam mengingatkan kinerja karyawan. Jika tingkat

retensi karyawan lemah, maka akan meningkatkan *turnover* yang akan membuat efek negatif pada kinerja dan efektivitas karyawan yang tentunya ini sangat dihindari oleh perusahaan.

Sejumlah faktor telah disarankan untuk membentuk retensi karyawan. Dalam penelitian sebelumnya terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi retensi karyawan yaitu keamanan kerja, sistem kompensasi dan pelatihan kerja (Asri & Johannes, 2021). Untuk mempertahankan karyawan, penting bagi perusahaan atau organisasi untuk menggunakan praktik sumber daya manusia yang tepat sesuai kebutuhan di perusahaan tersebut salah satu praktiknya yaitu keamanan kerja.

Menurut (Tadesse, 2018) keamanan kerja diartikan sebagai asumsi karyawan tentang kontinuitas dalam pekerjaan tertentu. Keamanan kerja yang didefinisikan di sini mencakup mengenai harapan karyawan terhadap keamanan yang diberikan perusahaan guna terciptanya lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Pada PT Sumatra Multimedia Solusi sendiri memberi keamanan kerja seperti menyediakan perlengkapan keamanan kerja yang sesuai seperti adanya *safety shoes*, sabuk pengaman, *safety helmet*, jaket dan peralatan lainnya guna mendukung keamanan kerja pada pekerja lapangan, selain itu keamanan kerja yang lainnya berupa keamanan dalam karir seperti perusahaan berkomitmen untuk tidak akan terjadinya pemutusan kerja secara sepihak tanpa adanya kejelasan.

Selain itu, sistem kompensasi merupakan faktor penting dalam mempengaruhi retensi. Kompensasi yang baik akan meningkatkan retensi karyawan di suatu perusahaan. (Handoko, 2015) berpendapat bahwa kompensasi adalah suatu pendapatan di mana cara pemberiannya berupa barang, uang atau lain sebagainya yang didapat karyawan sebagai imbalan.

Kompensasi memiliki efek yang tinggi terhadap retensi karyawan dalam suatu perusahaan karena dengan kompensasi yang cukup memuaskan, karyawan akan merasa bahwa perusahaan memperhatikan karyawannya. PT Sumatra Multimedia Solusi memberikan kompensasi berupa gaji yang ditentukan oleh lamanya masa pengabdian kepada perusahaan dengan *range* gaji kurang lebih 2-7 juta per bulan, adanya bonus sekali dalam setahun, insentif 4 kali dalam setahun, asuransi kesehatan berupa BPJS, dan adanya kesempatan promosi jabatan. Kompensasi ini diberikan kepada seluruh karyawan perusahaan baik kontrak maupun karyawan tetap dengan jumlah yang dibedakan. Kompensasi ini diberikan dengan harapan perusahaan dapat mempertahankan karyawan dan menghargai kerja keras yang telah karyawan lakukan.

Pelatihan juga menjadi faktor retensi yang lain, hubungan pelatihan dengan retensi karyawan dapat dilihat dari perilaku karyawan yang cenderung bertahan dalam waktu yang cukup lama di dalam perusahaan, karena menurut (Handoko, 2015) dengan mendapat program pelatihan karyawan dapat menguasai ketrampilan dan teknik-teknik dalam bekerja yang baik dan benar sehingga meningkatkan kepercayaan diri lebih besar dan memiliki nilai tambah.

PT Sumatra Multimedia Solusi memberikan pelatihan bagi seluruh karyawannya tanpa terkecuali sesuai bidang masing-masing baik pekerja lapangan maupun non lapangan dan tidak memandang karyawan tetap atau kontrak pada awal masa kerjanya dan dilakukan pelatihan kembali jika diperlukan seperti terjadi perubahan SOP pada perusahaan dengan kisaran biaya Rp. 350.000-Rp. 500.000 tergantung dengan materi yang diberikan, lalu dana pelatihan ditanggung oleh perusahaan sepenuhnya, dan juga perusahaan wajib meyakini bahwa karyawannya

telah menguasai dengan baik cara kerja menggunakan peralatan kerja sebelum melepas karyawannya bekerja dan tentunya di awal masih perlu didampingi oleh karyawan senior.

Tabel 1.1 menunjukan tingkat retensi yang tinggi di PT Sumatra Multimedia Solusi dan ini harus tetap dipertahankan oleh perusahaan. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor mana yang mampu meningkatkan retensi karyawan pada PT Sumatra Multimedia Solusi, di mana penelitian ini menguji 3 faktor yang mampu mempengaruhi retensi karyawan, yaitu keamanan kerja, sistem kompensasi dan pelatihan kerja. Untuk itu penelitian ini mengambil judul **Pengaruh Keamanan Kerja, Sistem Kompensasi dan Pelatihan Kerja terhadap Retensi Karyawan pada Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Internet (Studi Kasus PT Sumatra Multimedia Solusi).**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini merumuskan masalah di antaranya:

1. Bagaimana Keamanan Kerja berpengaruh terhadap Retensi Karyawan PT Sumatra Multimedia Solusi?
2. Bagaimana Sistem Kompensasi berpengaruh terhadap Retensi Karyawan PT Sumatra Multimedia Solusi?
3. Bagaimana Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Retensi Karyawan PT Sumatra Multimedia Solusi?
4. Bagaimana Keamanan Kerja, Sistem Kompensasi, dan Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Retensi Karyawan pada PT Sumatra Multimedia Solusi?

## **1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Ruang lingkup waktu dan tempat penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini mencangkup 3 variabel *independent* yaitu Keamanan Kerja, Sistem Kompensasi, dan Pelatihan kerja dan 1 variabel *dependent* yaitu Retensi Karyawan, sehingga penelitian ini secara keseluruhan terdapat 4 variabel.
2. Subjek penelitian ini adalah semua Karyawan di PT Sumatra Multimedia Solusi.
3. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder.
4. Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh Keamanan Kerja, Sistem Kompensasi dan Pelatihan Kerja terhadap Retensi Karyawan.

Batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada semua karyawan yang terdapat di PT Sumatra Multimedia Solusi.
1. Penelitian ini hanya berfokus pada Keamanan Kerja, Sistem Kompensasi dan Pelatihan Kerja terhadap semua karyawan di PT Sumatra Multimedia Solusi..

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Keamanan Kerja berpengaruh terhadap Retensi Karyawan PT Sumatra Multimedia Solusi.
2. Untuk mengetahui Sistem Kompensasi berpengaruh terhadap Retensi Karyawan PT Sumatra Multimedia Solusi.
3. Untuk mengetahui Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Retensi Karyawan PT Sumatra Multimedia Solusi.

4. Untuk mengetahui Keamanan Kerja, Sistem Kompensasi, dan Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Retensi Karyawan pada PT Sumatra Multimedia Solusi

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini baik bagi kampus maupun penulis adalah:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan pembaca dan peneliti selanjutnya terkait pengaruh keamanan kerja, sistem kompensasi, dan pelatihan kerja terhadap retensi karyawan pada perusahaan PT Sumatra Multimedia Solusi.
2. Hasil Penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan kontribusi berupa kritik dan saran kepada PT Sumatra Multimedia Solusi dalam upaya peningkatan pengelolaan sumber daya manusia guna pencapaian tujuan organisasi tersebut.