

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi dan persaingan bisnis, retensi karyawan menjadi salah satu isu strategis dalam sebuah perusahaan. Retensi karyawan merupakan kemampuan sebuah perusahaan dalam mempertahankan karyawannya yang memiliki potensi dalam melaksanakan tugasnya untuk tetap loyal pada perusahaan. Berkembangnya sebuah perusahaan dikarenakan dukungan dari berbagai pihak salah satunya sumber daya manusia yang di mana memiliki peranan penting baik secara perorangan maupun kelompok dalam mencapai tujuan perusahaan serta berkontribusi besar pada kemajuan perusahaan itu sendiri. Karyawan merupakan faktor kunci dalam kesuksesan perusahaan, lingkungan kerja perlu membuat nyaman bagi mereka. Ketika karyawan merasa diperhatikan dan puas dengan pekerjaan mereka, mereka akan terus berkontribusi secara optimal bagi perusahaan. Kontribusi ini dapat meningkatkan kinerja, pencapaian kerja, dan bahkan memperkuat tingkat retensi karyawan dalam organisasi (Nathania & Wijaya, 2024:83)

PT Ninja Xpress adalah Perusahaan logistik terpercaya di Indonesia berbasis teknologi dan merupakan bagian dari Ninja Van. Hadir di Indonesia sejak tahun 2015, Ninja Xpress berdedikasi untuk selalu memberikan solusi, kemudahan dan ketepatan dengan menyediakan berbagai layanan pengiriman barang sesuai dengan kebutuhan bisnis. Selain itu, industri logistik dikenal memiliki tingkat mobilitas dan perputaran karyawan yang relatif tinggi akibat tuntutan kerja, tekanan waktu, serta beban kerja yang besar. Kondisi tersebut menjadikan PT Ninja Xpress sebagai objek penelitian yang tepat untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi retensi karyawan secara empiris.

Penelitian ini dilakukan di PT Ninja Xpress karena perusahaan tersebut merupakan salah satu perusahaan jasa logistik yang berkembang pesat di Indonesia

Serta memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas distribusi dan e-commerce. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada hasil wawancara dengan beberapa karyawan serta didukung oleh persepsi penulis sebagai mantan karyawan di perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan pengalaman tersebut, diketahui bahwa PT Ninja Xpress menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan retensi karyawan, lingkungan kerja, dan pengembangan karier, yang relevan dengan variabel dalam penelitian ini.

Divisi warehouse dipilih sebagai objek penelitian karena berdasarkan hasil wawancara dan pengalaman empiris penulis, divisi ini merupakan salah satu divisi operasional inti dengan jumlah karyawan yang relatif besar serta tingkat aktivitas kerja yang tinggi. Kondisi tersebut menjadikan divisi warehouse dinilai representatif dalam menggambarkan fenomena yang berkaitan dengan retensi karyawan di PT Ninja Xpress. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, tingkat perputaran karyawan di PT Ninja Xpress cenderung berada di atas batas normal, sehingga memperkuat pentingnya dilakukannya penelitian ini. Oleh karena itu, divisi *warehouse* dinilai representatif untuk menggambarkan kondisi nyata yang berkaitan dengan retensi karyawan di PT Ninja Xpress. Pemberdayaan Karyawan ialah Perputaran karyawan (*turnover intention*) yang cepat menimbulkan kerugian baik dari segi finansial maupun moral pada perusahaan dan karyawan yang masih bekerja dan juga menurut (Mathis dan Jackson, 2016:128) menyatakan bahwa *turnover* yang tinggi dapat menurunkan produktivitas organisasi, karena karyawan baru membutuhkan waktu untuk beradaptasi dan mencapai tingkat kinerja optimal. Mengacu pada Gallup, *turnover* yang ideal adalah 10% dalam setahun (Iskandar & Rahadi, 2021). Hal tersebut sesuai dengan survei yang dilakukan *Australian HR Institute* pada tahun 2018 dengan judul *Turnover and Retention Research Report* menyatakan bahwa di Australia pada Tahun 2018 dengan 63% responden menganggap “*ideally*” tingkat perputaran karyawan antara

1%-10% per tahun untuk organisasinya. Data karyawan PT Ninja Xpress yang mengundurkan diri per tahun lebih dari 10% dan ini dikatakan tinggi menurut teori di atas.

Tabel 1.1
Data perputaran karyawan PT Ninja Xpress tahun 2019 - 2024

Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan Keluar	Karyawan Keluar (%)	Retensi (%)
2019	180	21	12%	88%
2020	159	18	11%	89%
2021	141	15	11%	89%
2022	126	19	15%	85%
2023	107	12	11%	89%
2024	95	10	11%	89%

Sumber: PT Ninja Xpress, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa perputaran karyawan PT Ninja Xpress tergolong tinggi. Mengacu pada Gallup, *turnover* yang ideal adalah 10% dalam setahun (Iskandar & Rahadi, 2021), sehingga perusahaan perlu melakukan upaya untuk meningkatkan retensi karyawan atau mempertahankan karyawan karena merupakan tujuan penting dari setiap perusahaan dan kunci kesehatan jangka panjang serta keberhasilan suatu perusahaan.

Peneliti juga melakukan prasurvei berupa prakuesioner terhadap 20 karyawan PT Ninja Xpress.

Tabel 1.2
Prakuesioner Retensi Karyawan

No	Indikator	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Peluang karier dalam organisasi	Saya melihat adanya peluang karier yang jelas dan realistis untuk berkembang di organisasi ini.	2	10%	18	90%
2	Penghargaan yang diberikan	Penghargaan yang diberikan organisasi sesuai dengan kontribusi yang saya berikan.	1	5%	19	95%

No	Indikator	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
3	Hubungan karyawan	Saya memiliki hubungan yang positif dengan rekan kerja maupun atasan	10	50%	10	50%

Sumber: Survei Pendahuluan, 2025

Berdasarkan hasil tabel 1.2 prasurvei yang dilakukan sebanyak 20 responden karyawan, dapat disimpulkan terdapat permasalahan pada indikator penghargaan yang diberikan di organisasi di mana sebanyak 19 atau 95% karyawan yang merasa bahwa tidak ada kompensasi berupa bonus tahunan dan penghargaan atas pencapaian target kerja yang diberikan di PT Ninja Xpress. Selanjutnya terdapat permasalahan pada indikator peluang karier di organisasi di mana sebanyak 18 atau 90% karyawan yang merasa bahwa tidak ada peluang karier baik dari segi promosi kerja maupun status karyawan yang menjanjikan di PT Ninja Xpress.

Adapun faktor yang memengaruhi retensi karyawan salah satunya yaitu: lingkungan kerja (Farid & Luvia, 2022:27). Menurut Prastya dan Fu'ad (2022:222) upaya perusahaan dalam meningkatkan kenyamanan lingkungan kerja merupakan upaya untuk mempertahankan karyawan agar tetap berkomitmen dengan perusahaan. Tantangan ini semakin nyata ketika perusahaan harus bersaing untuk mempertahankan karyawan berkualitas yang mungkin lebih tertarik pada peluang di tempat lain yang menawarkan kompensasi lebih tinggi, lingkungan kerja yang lebih baik, atau kesempatan pengembangan karier yang lebih luas (Indahingwati & Nugroho, 2020).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa lingkungan kerja bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi turnover intention, melainkan dipengaruhi juga oleh faktor lain seperti stres kerja dan beban kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hilya dan Ferdian (2024:147) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan. Tetapi pendapat lain (Setyani & Dwiarti, 2024) menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap Retensi Karyawan.

Peneliti juga melakukan prasurvei berupa prakuesioner kepada karyawan PT Ninja Xpress.

Tabel 1.3
Prakuesioner Lingkungan kerja

No	Indikator	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Lingkungan fisik	Lingkungan kerja saya memiliki pencahayaan, ventilasi, dan tata ruang.	5	25%	15	75%
2	Lingkungan sosial	Saya merasa mendapat dukungan sosial dari rekan kerja ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaan.	1	5%	19	95%

Sumber: Survei Pendahuluan, 2025

Berdasarkan hasil tabel 1.3 prasurvei yang dilakukan sebanyak 20 responden karyawan, dapat disimpulkan terdapat permasalahan pada indikator lingkungan sosial di mana sebanyak 19 atau 95% karyawan yang merasa bahwa tidak mendapat dukungan sosial baik dari segi nasihat, diskusi dari rekan kerja ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaan. Selanjutnya terdapat permasalahan pada indikator lingkungan fisik di mana sebanyak 15 atau 75% karyawan yang merasa bahwa fasilitas kerja di kantor belum mendukung kenyamanan dalam bekerja dari segi pencahayaan yang minim, ventilasi udara yang kurang sehingga membuat udara pengap, dan tata ruang yang kurang efisien.

Adapun faktor yang memengaruhi retensi karyawan salah satunya yaitu:

pengembangan karier (Mathis dan Jackson, 2016:128). Menurut Nurmalitasari dan Andriyani (2021:11) mengatakan bahwa semakin baik sebuah perusahaan memberikan kesempatan dalam mengembangkan karier karyawan maka semakin tinggi komitmen karyawan untuk menjadikan perusahaan tempat berkarier dan ini merupakan salah satu upaya mempertahankan karyawan di perusahaan. Menurut Novyantari dan Sujadi (2024:131) bahwa retensi karyawan akan meningkat jika

adanya peningkatan dalam pengembangan karier seorang karyawan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa lingkungan kerja bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi turnover intention, melainkan dipengaruhi juga oleh faktor lain seperti stres kerja dan beban kerja. Hal ini sejalan dengan peneliti sebelumnya (Firnandi, et al., 2025) menyatakan lingkungan kerja berpengaruh terhadap Retensi Karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa pengembangan karier dan retensi karyawan saling berhubungan karena pengembangan karier yang terencana memberi karyawan peluang untuk berkembang dan bertumbuh, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan dedikasi mereka terhadap perusahaan.

Peneliti juga melakukan prasurvei berupa prakuesioner kepada karyawan PT Ninja Xpress.

Tabel 1.4
Prakuesioner Pengembangan karier

No	Indikator	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Perencanaan karier	Saya memiliki pemahaman yang jelas tentang jalur karier yang dapat saya tempuh di perusahaan ini	2	10%	18	90%
2	Pengembangan karier individu	Saya secara menerima pelatihan atau pengalaman baru untuk mendukung di perusahaan ini	1	5%	19	95%
3	Pengembangan karier yang didukung departemen SDM	Saya melihat adanya peluang karier yang menjanjikan di PT Ninja Xpress	10	50%	10	50%
4	Peran umpan balik terhadap kinerja	Atasan memberikan umpan balik secara rutin mengenai hasil pekerjaan saya.	4	20%	16	80%

Sumber: Survei Pendahuluan, 2025

Berdasarkan hasil tabel 1.4 prasurevei yang dilakukan sebanyak 20 responden karyawan, dapat disimpulkan terdapat permasalahan pada indikator Pengembangan karier individu di mana sebanyak 19 atau 95% karyawan yang merasa bahwa tidak adanya pelatihan untuk meningkatkan kualitas kerja dan pengalaman yang berbeda di luar bidangnya itu sendiri. Selanjutnya terdapat permasalahan pada indikator perencanaan karier di mana sebanyak 18 atau 90% karyawan yang merasa bahwa tidak ada pemahaman jalur karier untuk bisa naik ke posisi jenjang karier selanjutnya yang ditempuh di PT Ninja Xpress. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jelita & Srimulyan (2022), Wahyudi, Bakri, & Ilyas (2023), dan Pratiwi & Hariani (2023). Sedangkan peneliti lain (Prajodi & Amalya, 2024) menyatakan pengembangan karir tidak berpengaruh terhadap retensi karyawan.

Melihat betapa pentingnya lingkungan kerja dan pengembangan karier dalam meningkatkan retensi karyawan seperti yang diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan mengenai retensi karyawan dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Pengembangan Karier terhadap Retensi Karyawan di PT Ninja Xpress”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis merumuskan, rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap retensi karyawan di PT Ninja Xpress?
2. Apakah pengembangan karier berpengaruh terhadap retensi karyawan di PT Ninja Xpress?

1.3. Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Untuk menghindari luasnya pembahasan perlu adanya pembatasan masalah. Masalah penelitian dibatasi pada satu variabel terikat, yaitu retensi karyawan, dua variabel bebas yaitu lingkungan kerja dan pengembangan karier.

1.4. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap retensi karyawan di PT Ninja Xpress.
2. Untuk mengetahui pengembangan karier terhadap retensi karyawan di PT Ninja Xpress.

Dari Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk berbagai kalangan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya berkaitan pada Lingkungan kerja, Pengembangan karier dan Retensi Karyawan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan Lingkungan kerja, Pengembangan karier dan Retensi Karyawan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai input bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan – kebijakan yang berhubungan dengan Lingkungan kerja, Pengembangan karier dan Retensi Karyawan.
 - b. Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran guna mempertahankan Retensi Karyawan.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan gambaran secara umum dalam penelitian ini maka pembahasan dilakukan secara komprehensif dan sistematika penulisan meliputi:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta ruang lingkup dan batasan masalah:

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori yang melandasi pembahasan penelitian ini hipotesis serta variabel penelitian

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai lokasi dan waktu penelitian, sumber data dan jenis data, populasi dan sampel, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data serta metode analisis data yang di gunakan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang memaparkan tentang pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan

BAB V: SIMPULAN & SARAN

Bab ini mengemukakan tentang kesimpulan dari hasil penelitian terhadap masalah yang saran yang diberikan sebagai masukan dari hasil penelitian.