

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI
UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBI UNSRAT)

**PENGARUH *TRAINING AND DEVELOPMENT*, *SERVANT LEADERSHIP*, DAN
REWARD TERHADAP *EMPLOYEE RETENTION* DI MEDIASI OLEH *EMPLOYEE
ENGAGEMENT* PADA RESTORAN DI KOTA BATAM**

Alden Nelson, Julius Kurnaedi

Universitas Internasional Batam

ARTICLE INFO

Keywords:

Employee Retention, Training and Development, Servant Leadership, Reward, Employee Engagement

Kata Kunci:

Retensi Karyawan, Pelatihan dan Pengembangan, Kepemimpinan yang Melayani, Penghargaan, Keterlibatan Karyawan

Corresponding author:

Alden Nelson

alden.nelson@uib.ac.id

Abstract. *This research aims to analyze the influence of training and development, servant leadership, and rewards on employee retention, mediated by employee engagement in restaurants in Batam City. In obtaining data, this research used a random sampling method and questionnaires were distributed to 381 respondents in restaurants in Batam City. In analyzing the research data, the SPSS application was used for multiple linear regression analysis and Smart-PLS was used to analyze the relationship data between dependent and independent variables to process the data that had been distributed. The results of this research show that the servant leadership and reward variables have a direct effect on employee retention which is mediated by employee engagement, while the training and development variables do not have a direct effect on employee retention or are mediated by employee engagement.*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *training and development*, *servant leadership*, dan *reward* terhadap *employee retention* di mediasi oleh *employee engagement* pada restoran di kota batam. Dalam perolehan data penelitian ini menggunakan metode random sampling yang kuesionernya dibagikan secara acak dan terdapat 381 responden yang didapatkan pada restoran kota batam. Dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS* untuk analisis regresi linier berganda dan *Smart-PLS* digunakan untuk menganalisis data hubungan antar variabel dependen dan idependen mengolah data yang telah disebarkan. Hasil dari penelitian ini bahwa variabel *servant leadership* dan *reward* berpengaruh langsung terhadap *employee retention* maupun yang dimediasikan oleh *employee engagement*, sedangkan variabel *training and development* tidak berpengaruh langsung terhadap *employee retention* maupun dimediasikan oleh *employee engagement*

PENDAHULUAN

Upaya retensi karyawan di industri restoran memiliki peranan penting dalam mempertahankan kestabilan dan kualitas layanan. program retensi karyawan di restoran dapat mencakup pemberian insentif dan penghargaan, seperti bonus kinerja, promosi jabatan, atau program pengembangan keterampilan. Hal ini tidak hanya memotivasi karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka, tetapi juga memberikan mereka jalan untuk tumbuh dan berkembang di dalam perusahaan. (Asri, 2021). Dengan menciptakan ikatan yang kuat antara karyawan dan perusahaan, restoran dapat meminimalkan tingkat pergantian karyawan, meningkatkan kualitas layanan, dan menciptakan reputasi positif.

Retensi karyawan merupakan usaha yang dilakukan dalam mempertahankan karyawan yang berpotensi secara mental, fisik, maupun loyalitas dari karyawan tersebut agar karyawan tersebut dapat berkeja dengan produktif dan loyal terhadap perusahaan tersebut. ketika retensi karyawan dari perusahaan tersebut meningkat maka diperusahaan tersebut memiliki sumber manusia yang baik sehingga dapat memberikan efek puas kepada karyawan dan pelanggan, serta perusahaan dengan kecenderungan inovatif dan memiliki produktivitas yang lebih besar dapat mengembangkan reputasi yang lebih baik dalam masyarakat (Malik et al., 2020).

Dalam mencapai retensi karyawan maka diperlukan *reward* (Amadi et al., 2021). memiliki hubungan yang sangat erat dan saling memengaruhi dalam manajemen sumber daya manusia. Salah satu faktor kunci yang memengaruhi retensi adalah pemberian reward atau penghargaan kepada karyawan. Reward dapat berupa bonus kinerja, promosi jabatan, tunjangan, atau pengakuan atas kontribusi yang luar biasa (Ramalu & Kalimuthu, 2022). Ketika karyawan merasa dihargai dan mendapatkan imbalan yang sebanding dengan kinerja mereka, mereka cenderung lebih termotivasi untuk tetap berada di perusahaan tersebut.

Training & development sangat dibutuhkan dalam retensi (Mantow & Nilasari, 2022) karena memiliki hubungan erat dalam mengoptimalkan kinerja dan kepuasan tenaga kerja di suatu organisasi. Program training and development yang efektif dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan retensi karyawan. Dengan memberikan peluang untuk pengembangan keterampilan dan peningkatan pengetahuan, organisasi dapat memberikan sinyal positif kepada karyawan bahwa mereka dihargai dan diinvestasikan. Karyawan yang merasa dirawat dengan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan karir dan pengembangan pribadi cenderung lebih termotivasi dan terikat dengan perusahaan (Nguyen, 2021).

Pada industri makanan dan minuman khususnya di restoran Kota Batam, retensi karyawan memiliki peran krusial dalam menjaga kontinuitas operasional dan kualitas layanan. Kota Batam, yang dikenal dengan keberagaman kuliner dan pertumbuhan industri makanan, menempatkan restoran sebagai salah satu sektor yang berkembang pesat. Dalam menghadapi persaingan yang ketat, restoran-restoran di kota ini perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi retensi karyawan. Adapun faktor lain seperti sebagian besar karyawan restoran menerima gaji yang relatif rendah dan tergantung pada tip (Fernando & Nishanthi, 2021). Ini mungkin tidak memberikan insentif yang cukup untuk tetap bertahan dalam pekerjaan dan juga restoran yang tidak menginvestasikan dalam pelatihan dan pengembangan karyawan cenderung mengalami tingkat retensi yang rendah karena karyawan merasa tidak dihargai (Elsafty & Oraby, 2022). Hal inilah yang membuat penelitian retensi menjadi penting untuk dilakukan sehingga dapat mengurangi turnover karyawan.

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Employee Retention

Employee Retention adalah konsep yang mengacu pada upaya dan strategi yang diterapkan oleh sebuah organisasi untuk mempertahankan karyawan dalam jangka waktu yang lama (Ebrahim et al., 2021). Ini mencakup segala hal yang dilakukan oleh organisasi untuk mencegah atau mengurangi tingkat pergantian karyawan, yang merupakan kejadian di mana karyawan meninggalkan pekerjaannya dan mencari peluang kerja lain.

Employee Retention dimana ini merupakan upaya untuk mempertahankan suatu karyawan yang berpotensi dan berdampak bagi pada perusahaan agar karyawan tersebut tetap loyal (Papa et al., 2020). Dimana *employee retention* juga melibatkan pemberian pelatihan dan apresiasi terhadap kontribusi karyawan, menyediakan jalur pertumbuhan profesional, dan memfasilitasi komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan ini bertujuan untuk menghemat waktu dan efisiensi.

Training And Development

Training and development merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh perusahaan untuk melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap karyawannya dengan memberikan instruksi serta informasi mengenai tugas tertentu dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan dari karyawan tersebut (Kamselem et al., 2022). memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memahami berbagai peran dalam restoran, seperti pelayan yang memahami pekerjaan koki, dan sebaliknya, dapat membantu dalam situasi darurat dan meningkatkan pemahaman keseluruhan operasi restoran.

Training development adalah proses yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan mereka agar dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan mereka. (Xuecheng et al., 2022). Organisasi yang berinvestasi dalam program pelatihan yang efektif cenderung memiliki tim yang lebih terampil, motivasi, dan siap untuk menghadapi tantangan yang terkait dengan industri makanan dan minuman yang dinamis

Reward

Reward merupakan salah satu strategi perusahaan dalam mempertahankan karyawannya. *Reward* adalah penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang telah melakukan kinerjanya dengan baik terhadap perusahaan agar karyawan tersebut mendapat semangat maupun motivasi kerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas suatu perusahaan (Aman-Ullah et al., 2020). *Reward* ini terdapat 2 jenis yaitu *reward* berupa *financial* dan *non-financial*. *Reward financial* ini dapat berupa tunjangan, bonus insentif, dan lainnya. Sedangkan *reward non-financial* dapat berupa promosi jabatan, training, maupun penghargaan.

Reward merupakan preferensi dan prioritas yang dilakukan perusahaan untuk melakukan komunikasi terbuka dan memahami apa yang diinginkan oleh karyawan mereka untuk memastikan *reward* yang diberikan sesuai dan bermakna bagi mereka (Zainal et al., 2022). *Reward* ini seringkali digunakan sebagai insentif untuk memotivasi orang untuk bekerja lebih keras, mencapai tujuan, atau berperilaku sesuai dengan norma, nilai, atau tujuan tertentu.

Servant Leadership

Servant leadership merupakan kemampuan seseorang dalam mempengaruhi seseorang agar mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan dengan mengetahui perasaan yang dialami oleh seseorang, sehingga kepemimpinan melayani ini dapat digunakan untuk mempertahankan karyawan karena dilihat dari sudut pandang karyawan yang diutamakan dari segi kebutuhannya serta masalah-masalah yang dialami karyawan tersebut (Rehman et al., 2021). Ini menempatkan pemimpin dalam peran pelayan yang bertujuan untuk membantu orang lain tumbuh, berkembang, dan mencapai potensi mereka.

Servant leadership adalah pendekatan kepemimpinan yang berfokus pada pelayanan dan pengabdian kepada orang lain agar mengetahui perasaan yang dialami seseorang dalam suatu organisasi (Geh Ming et al., 2021). Mereka berupaya untuk membantu setiap individu mencapai potensi maksimal mereka dan berkembang sebagai pemimpin dalam diri mereka sendiri.

Employee Engagement

Employee Engagement merupakan usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam melibatkan karyawan dalam sebuah organisasi dimana mereka terlibat dalam mengeskpresikan diri dalam pekerjaan secara fisik, emosi, dan kognitif serta berkomunikasi antar karyawan agar dapat menyelesaikan masalah dan mencapai tujuan bersama (Fernando & Nishanthi, 2021). Ini mencakup perasaan karyawan terhadap pekerjaan mereka, termasuk sejauh mana mereka merasa terhubung dengan misi, visi, dan nilai-nilai perusahaan, serta sejauh mana mereka termotivasi untuk memberikan yang terbaik.

Employee engagement adalah tingkat keterlibatan, keterikatan, dan keterhubungan emosional karyawan terhadap pekerjaan mereka, rekan kerja, dan perusahaan tempat mereka bekerja. Hal ini mencerminkan sejauh mana karyawan merasa terhubung secara positif dengan pekerjaan dan perusahaan, serta sejauh mana mereka termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam menjalankan tugas-tugas mereka (Sepahvand & Khodashahri, 2021). Terlibatnya karyawan dalam pekerjaan mereka membawa dampak positif pada produktivitas, kualitas kerja, kepuasan pelanggan, dan keseluruhan kinerja organisasi.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Training and Development terhadap Employee Retention

Pelatihan dan pengembangan sangat mempengaruhi retensi karyawan karena pelatihan ini dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan cara meningkatkan keterampilan mereka. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui pelatihan. Juga membuat mereka berkomitmen terhadap organisasi yang menghasilkan lebih sedikit perputaran dan retensi karyawan (Nguyen, 2021). Training and development tidak hanya mencakup peningkatan keterampilan dan pengetahuan karyawan, tetapi juga merupakan strategi yang efektif dalam memperkuat retensi karyawan. (Kalyanamitra et al., 2020). Berdasarkan dari deskripsi tersebut, maka hipotesis 1 adalah sebagai berikut:

H₁: Training and Development Berpengaruh Signifikan terhadap Employee Engagement

Pengaruh Servant Leadership terhadap Employee Retention

Pemimpin selalu berusaha untuk menjaga disiplin dan melakukan untuk kemajuan karyawan sehingga mereka mengikuti mereka. Mereka bekerja dengan jujur dan tetap memperhatikan etika juga. Peran paling efektif yang mereka penuhi adalah mereka membangun karir dari pengikut mereka. Pertumbuhan karir dan kesuksesan penting bagi setiap individu (N. A. Khan et al., 2021). Karyawan lebih berharga

karena organisasi tidak dapat bertahan hidup tanpa karyawan dan itu adalah tugas yang menantang bagi para pemimpin untuk membuat karyawan tetap terlibat dengan organisasi (Rehman et al., 2021). Berdasarkan dari deskripsi tersebut, maka hipotesis 2 adalah sebagai berikut:

H₂: *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Retention*

Pengaruh *Reward* Terhadap *Employee Retention*

Karyawan merupakan salah satu aset perusahaan yang penting ketika karyawan yang memiliki potensial perlu dipertahankan karena dapat memberikan dampak yang baik bagi perusahaan salah satunya dengan memberikan penghargaan dalam bentuk finansial berupa gaji, bonus dan komisi sedangkan untuk non finansial seperti barang maupun motivasi dari atasan (Mellyana et al., 2021). Dengan adanya reward karyawan tersebut merasa dihargai oleh perusahaan tersebut dan merasa puas sehingga dapat meningkatkan retensi karyawan (Alhmoud & Rjoub, 2020). Berdasarkan dari deskripsi tersebut, maka hipotesis 3 adalah sebagai berikut:

H₃: *Reward* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Retention*

Pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Employee Retention*

Karyawan memainkan sebuah peranan penting dalam menentukan keberhasilan organisasi. Karyawan terikat secara emosional tempat kerja mereka dan mereka berusaha bekerja selama mungkin jika mereka sepenuhnya terlibat dalam pekerjaan mereka bekerja tanpa mengalami kesulitan (Meliana & Tan, 2021). Retensi karyawan dipertimbangkan menjadi konsekuensi atau efek setelah keterlibatan karyawan, mereka telah melalui dua puluh empat studi yang mereka amati keterlibatan karyawan secara negatif mempengaruhi niat berpindah (Begum Ebrahim et al., 2020). Berdasarkan dari deskripsi tersebut, maka hipotesis 4 adalah sebagai berikut:

H₄: *Employee Engagement* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Retention*

Pengaruh *Training and Development* terhadap *Employee Engagement*

Pelatihan dan pengembangan adalah sejauh mana pelatihan dalam organisasi ditawarkan kepada karyawan untuk dibina keterampilan mereka, pelatihan adalah sumber fundamental keunggulan kompetitif dan retensi karyawan (Mantow & Nilasari, 2022). Pelatihan dan pengembangan memberikan keterlibatan karyawan dalam melakukan pertukaran sosial hubungan antara karyawan dan atasan mereka, menawarkan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan (Kamselem et al., 2022). Berdasarkan dari deskripsi tersebut, maka hipotesis 5 adalah sebagai berikut:

H₅: *Training and Development* Berpengaruh Signifikan terhadap *Employee Engagement*

Pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Employee Engagement*

Karyawan dianggap aset berharga bagi kinerja organisasi yang berkelanjutan. Keterlibatan karyawan adalah keterikatan emosional dengan organisasi. Untuk mencari keterlibatan karyawan, penting untuk memahami perasaan dan kebutuhan karyawan (Ramalu & Kalimuthu, 2022). Pemimpin yang melayani memainkan peran penting dalam hal ini dan melakukan semuanya untuk karyawan mereka dengan membuat orang lain merasa lebih baik, dengan membantu mereka dan berkontribusi terhadap kesejahteraan Masyarakat (Purnamasari, 2021). Oleh karena itu, mereka terikat secara emosional dan selalu tersedia untuk orang-orang yang membantu mereka untuk meningkatkan keterlibatan karyawan. Berdasarkan dari deskripsi tersebut, maka hipotesis 6 adalah sebagai berikut:

H₆: *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement*

Pengaruh Reward Terhadap Employee Engagement

Karyawan yang berpotensi dalam suatu perusahaan mendapatkan kesuksesan dengan bantuan karyawannya. keterlibatan karyawan terkait dengan penghargaan. Untuk mendapatkan penghargaan berarti apa yang ingin diperoleh karyawan dari organisasi atau apa yang mereka dapatkan (Sidhu & Nizam, 2020). penghargaan adalah manfaat yang diberikan organisasi kepada karyawan mereka atas kinerja yang baik. tugas-tugas yang mereka lakukan untuk tujuan imbalan tetapi ini bukan bagian dari kewajiban pekerjaan karena terkait dengan individu ke individu (Alhmoud & Rjoub, 2020). Berdasarkan dari deskripsi tersebut, maka hipotesis 7 adalah sebagai berikut:

H₇: Reward berpengaruh signifikan terhadap Employee Engagement

Pengaruh Training and Development terhadap Employee Retention melalui mediasi Employee Engagement

Pelatihan pengembangan karir memiliki efek langsung pada retensi karyawan. Pengembangan karir adalah suatu sistem yang terorganisir dan merupakan upaya yang telah direncanakan untuk mencapai keseimbangan antara kebutuhan karir individu dan persyaratan dalam suatu organisasi (Zhang et al., 2021). Tantangan bagi SDM adalah untuk mengembangkan dan menentukan strategi pengembangan karir dan melatih mereka, yang akan meningkatkan keterlibatan karyawan, dimana karyawan akan merasa bahwa mereka dihargai dan bermakna. Reward dapat membantu organisasi untuk mempertahankan karyawan karena mereka akan lebih termotivasi untuk bekerja keras dan dengan antusias, yang akan membantu organisasi mencapai tujuannya secara efisien dan efektif (Amadi et al., 2021). Berdasarkan dari deskripsi tersebut, maka hipotesis 8 adalah sebagai berikut:

H₈: Training and Development berpengaruh signifikan terhadap Employee Retention yang dimediasikan oleh Employee Engagement

Pengaruh Servant Leadership terhadap Employee Retention melalui mediasi Employee Engagement

Karyawan melakukan upaya dan kontribusi dalam rangka perbaikan organisasi dengan melibatkan diri dalam pekerjaan dan pengabdian terhadap organisasi mereka. Keterlibatan karyawan menguntungkan organisasi dan membantu mereka mencapai tujuan organisasi (Geh Ming et al., 2021). Pemimpin yang melayani karyawan mereka daripada diri mereka sendiri. Dalam sebuah perusahaan jasa jauh lebih membutuhkan pemimpin yang melayani, karena sebagai akibatnya mereka menyediakan pelanggan dengan fasilitas yang lebih baik dan memfasilitasi mereka dengan cara yang baik (Ramalu & Kalimuthu, 2022). Berdasarkan dari deskripsi tersebut, maka hipotesis 9 adalah sebagai berikut:

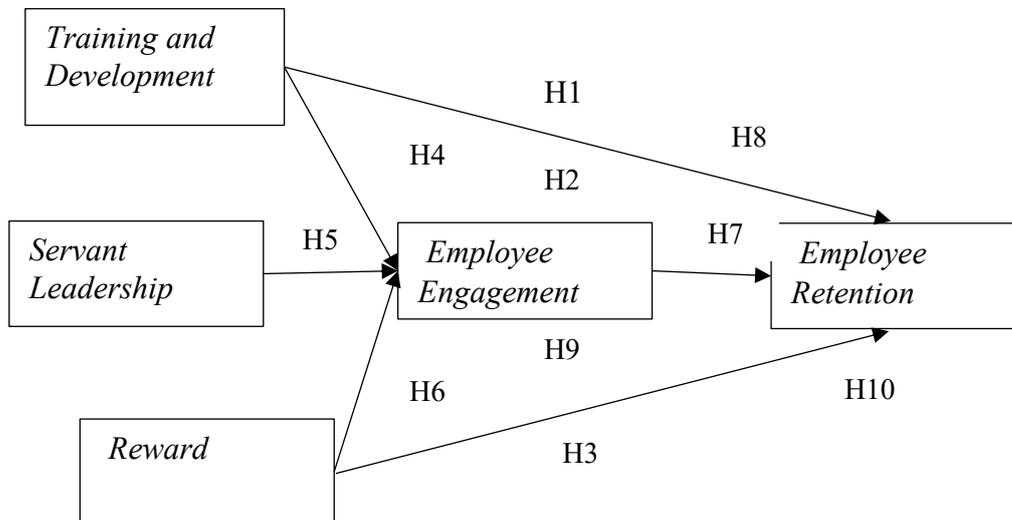
H₉: Servant Leadership berpengaruh signifikan terhadap Employee Retention yang dimediasikan oleh Employee Engagement

Pengaruh Reward Terhadap Employee Retention melalui mediasi Employee Engagement

Gaji adalah faktor yang penting dalam suatu usaha. Kompensasi berhubungan dengan niat karyawan untuk meninggalkan suatu perusahaan. Kompensasi adalah sesuatu yang berharga alat untuk efektivitas karyawan dan dapat mempengaruhi perilaku staf secara positif (Nguyen, 2021). Adapun kompensasi dapat mengatur daya tarik dan retensi pekerja yang memiliki bakat untuk mencapai tujuan dan itu adalah sumber utama untuk mendorong dan mempertahankan karyawan. Karyawan yang memiliki potensial bagi perusahaan dipertahankan dengan memberi mereka gaji yang lebih tinggi (Sepahvand & Khodashahri, 2021). Berdasarkan dari deskripsi tersebut, maka hipotesis 10 adalah sebagai berikut:

H₁₀: Reward Berpengaruh Signifikan terhadap Employee Retention yang dimediasikan oleh Employee Engagement

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber : Modifikasi model dari (Sepahvand & Khodashahri, 2021), (Xuecheng et al., 2022), dan (Hassan & Govindhasamy, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer dan data sekunder yang dimana data primer dilakukan dengan cara memberi survey dengan menggunakan pembagian kuesioner terhadap responden dan melakukan observasi pemantauan langsung dilapangan. Dan data sekunder yaitu data yang didapat secara tidak langsung dimana ini diambil dari media jurnal-jurnal, dan data-data statistik yang ada. Kedua data primer dan sekunder nantinya digunakan untuk di proses dan analisis menggunakan aplikasi spss.

Pada objek penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan kuesioner sebagai data primer yang dimana sampelnya ialah karyawan yang ada pada restoran di kota batam Dalam penyajian sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode random sampling yaitu pengambilan sample secara acak pada restoran yang berada dikota batam. Menurut Metode (Hair et al., 2020) dalam mencari sampel penelitian dapat menggunakan rumus minimal $n \times 5$ sampai 10 (dimana terdapat 31 pertanyaan kuesioner dikalikan dengan 5 maka totalnya 165), agar menghindari pengisian kuesioner *error* maupun tidak lengkap maka penyebaran kuesioner ini ditambah menjadi 185.

Dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS dan *Smart-PLS* yang dimana untuk mengola data hasil kuesioner yaitu dengan menggunakan aplikasi *spss*. *spss* bertujuan untuk memperoleh hasil analisis regresi linier berganda. Sehingga analisis regresi linier berganda ini dapat memperoleh data hubungan yang terjadi linier terhadap pada tiga variabel indenpenden, satu variabel mediasi, dan satu variabel dependen.

Smart-PLS digunakan untuk memprediksikan hubungan yang terjadi pada antar variabel, dan mengkaitkan teori yang ada untuk dapat digunakan sebagai penjelasan ada tidaknya hubungan antar

variabel laten yang dimana variabel laten ini adalah variabel tidak bisa di ukur secara langsung. Setelah memperoleh data tersebut maka dapat dilakukan analisis apakah ada hubungan antar variabel dependen dan independen apakah bersifat positif maupun negatif serta mengetahui regresi *value* dari variabel dependen ketika *value* dari variabel independen mengalami penurunan.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas dapat diukur dengan menggunakan *Loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Dengan kriteria yang digunakan untuk menilai validitas konvergen yaitu nilai *outer loading* harus lebih dari 0,6 namun demikian, untuk penelitian tahap awal nilai *outer loading* 0,5-0,6 masih dapat diterima (Hair et al., 2020). Uji *Average Variance Extracted* (AVE) ini merupakan nilai dari rata-rata yang telah melakukan pengujian pada keseluruhan pertanyaan dalam seluruh variabel. Tujuannya agar dapat mendeteksi variabel yang tidak valid. Jika ditemukan nilai AVE >0,5 dapat disebutkan konstruk tersebut valid (Hair et al., 2020).

Uji reliabilitas dapat menggunakan 2 metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. menyebutkan suatu riset memiliki pertanyaan yang reliabel apabila telah memenuhi salah satu dari kedua uji ini. Apabila nilai yang didapat pada uji ini >0,7 maka dapat dinyatakan reliabel (Hair et al., 2020).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Variabel	Nilai Loading Factor	Composite Realibility	Cronbach Alpha's	Nilai AVI
Training And Development		0.907	0.871	0.664
TD_1	0.681			
TD_2	0.843			
TD_3	0.793			
TD_4	0.881			
TD_5	0.861			
Servant Leadership		0.896	0.856	0.634
SL_1	0.725			
SL_2	0.813			
SL_3	0.836			
SL_4	0.820			
SL_5	0.781			
Reward		0.888	0.848	0.570
RW_1	0.658			
RW_2	0.738			
RW_3	0.744			
RW_4	0.771			
RW_6	0.828			
RW_7	0.782			
Employee Engagement		0.884	0.843	0.560
EE_1	0.774			
EE_2	0.757			
EE_3	0.716			
EE_4	0.757			
EE_5	0.733			
EE_6	0.751			
Employee Retention		0.882	0.838	0.556
ER_2	0.639			
ER_3	0.675			

ER_4	0.780
ER_5	0.766
ER_6	0.790
ER_7	0.806

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

4.2 Hasil Uji Goodness of Fit

Uji ini digunakan untuk melakukan penilaian terhadap model penelitian. Semakin tingginya *goodness of fit index* (GoF), maka semakin baik model yang dihasilkan. Pada hasil perhitungan apabila nilainya 0.10 dikatakan GoF *small*, jika nilainya 0.25 bisa dikatakan GoF *medium* dan GoF *large* bernilai lebih dari 0.36 (Hair et al., 2020). Hasil GoF yang di uji bernilai 0,606, yang berarti masuk ke kategori *large* dan untuk varians dan analisis faktor dalam hasil uji pada tabel dibawah menunjukkan sesuai dengan data dan relatif baik.

Tabel 2. Hasil Uji Goodness of Fit

Communalities	GoF	R Square	Kesimpulan
0,596	0,606	0,622	Large

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

4.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini menggunakan *Smart-PLS* untuk menguji hubungan antara variabel dalam model konseptual dan untuk mengukur dampak variabel independen terhadap variabel dependen dalam model tersebut serta mengukur validitas dan reliabilitas konstruk, menguji efek moderasi (interaksi) dan mediasi (perantaraan) dalam model. pengujian ini dilakukan dengan membandingkan hasil PLS dengan tingkat signifikan lebih dari 0,05 maka variabel independent tidak signifikan terhadap variabel dependen, apabila sebaliknya kurang dari 0,05 maka variabel independent signifikan pada dependen. Menurut jika data yang diolah menghasilkan nilai T-statistik > 1.96 atau P-values < 0.05 maka korelasi dinyatakan signifikan (Hair et al., 2020).

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Langsung

Hipotesis	P-Values	T Statistics ($ O/STDEV $)	Kesimpulan
Training and Development => Employee Retention	0.023	0.298	Ditolak
Servant Leadership => Employee Retention	0.002	3.128	Diterima
Reward => Employee Retention	0.000	4.678	Diterima
Employee Engagement => Employee Retention	0.000	5.167	Diterima
Training and Development => Employee Engagemen	0.754	0.313	Ditolak
Servant Leadership => Employee Engagement	0.000	4.672	Diterima
Reward => Employee Engagement	0.000	9.326	Diterima

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	P-Values	T Statistics ($ O/STDEV $)	Kesimpulan
Training and Development => Employee Engagemen Employee Retention	0.766	0.298	Ditolak
Servant Leadership => Employee Engagement => Employee Retention	0.002	3.128	Diterima
Reward => Employee Engagement => Employee Retention	0.000	4.678	Diterima

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Pembahasan

Training and Development* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Retention

Variabel independen yaitu *training and development* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu *employee retention*, yang artinya usaha tersebut telah mengalami tidak kecocokan terhadap karyawannya dengan memberikan pelatihan dan pengembangan memungkinkan pelatihan dan pengembangan tidak dirancang dengan baik, tidak relevan dengan pekerjaan karyawan, atau tidak memberikan keahlian yang diperlukan, maka karyawan mungkin tidak melihat nilai dalam mengikuti program tersebut. Sedangkan penelitian terdahulunya berpengaruh signifikan positif seperti yang dibuat oleh (Sepahvand & Khodashahri, 2021; Xuecheng et al., 2022; Ume Amen, Ume Sumayya, 2021).

Servant Leadership* Berpengaruh Positif terhadap *Employee Retention

Menerangkan bahwa variabel independen yaitu *servant leadership* memiliki pengaruh langsung signifikan positif terhadap variabel dependen yaitu *employee retention*, yang artinya bahwa kepemimpinan yang melayani memberikan dampak dalam mempertahankan karyawannya dalam hal memperhatikan dan mendengarkan keluhan kesah dari karyawan tersebut. Penelitian ini berjalan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dibuat oleh (Geh Ming et al., 2021; Ramalu & Kalimuthu, 2022).

Reward* Berpengaruh Positif terhadap *Employee Retention

Hasil penelitian menjelaskan variabel independen yaitu *reward* memiliki hubungan yang signifikan positif terhadap variabel dependen yaitu *employee retention*. Yang dimana penghargaan dapat memberikan efek mempertahankan karyawan karena dengan memberikan penghargaan seperti dalam bentuk apresiasi maupun keuangan dapat memberikan kebanggaan bagi karyawan tersebut. Penelitian ini berjalan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dibuat oleh (Begum Ebrahim et al., 2020; Khan, 2021; Soomro et al., 2021; Ume Amen, Ume Sumayya, 2021).

Employee Engagement* Berpengaruh Positif terhadap *Employee Retention

Pada penelitian ini menjelaskan pengaruh positif dan signifikan antara variabel mediasi *employee engagement* terhadap variabel dependen *employee retention*. Pada hipotesis ini menunjukkan bahwa adanya rasa keterlibatan karyawan secara psikologis maupun fisik dapat meningkatkan produktivitas restoran tersebut sehingga meningkatnya retensi karyawan pada restoran tersebut Penelitian ini berjalan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dibuat oleh (Fernando & Nishanthi, 2021; Sepahvand & Khodashahri, 2021; Kamsalem et al., 2022).

Training And Development* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement

Pada hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel independen yaitu *training and development* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel mediasi yaitu *employee engagement*. Bisa ditarik kesimpulan bahwa pelatihan dan pengembangan tidak memberikan dampak terhadap keterlibatan karyawan karena tidaknya relevan pelatihan yang diberikan terhadap pekerjaan yang sedang dikerjakan Sedangkan penelitian terdahulunya berpengaruh signifikan positif seperti yang dibuat oleh (Begum Ebrahim et al., 2020; Murtiningsih, 2020; Akther & Tariq, 2020; Sepahvand & Khodashahri, 2021).

Servant Leadership* Berpengaruh Positif terhadap *Employee Engagement

Pada riset ini menjelaskan pengaruh positif dan signifikan pada variabel independen *servant leadership* terhadap variabel mediasi *employee engagement*. Dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan yang melayani akan berperan penting dalam hubungan keterlibatan karyawan karena dengan memperhatikan kesejahteraan karyawannya sehingga dapat meningkatkan keterlibatan yang lebih tinggi Penelitian ini berjalan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dibuat oleh (Rehman et al., 2021; Ramalu & Kalimuthu, 2022).

Reward Berpengaruh Positif terhadap *Employee Engagement*

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan positif pada variabel independen yaitu *reward* terhadap variabel mediasi *employee engagement*. Kemudian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penghargaan dapat meningkatkan motivasi karyawan sehingga meningkatnya juga keterlibatan karyawan terhadap restoran tersebut. Penelitian ini berjalan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dibuat oleh (Alhmoud & Rjoub, 2020; Mellyana et al., 2021; Hassan & Govindhasamy, 2020; Amadi et al., 2021).

Training and Development tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Retention* di mediasi *Employee Engagement*

Pada riset ini menjelaskan tidak adanya hubungan signifikan pada variabel independen yaitu *training and development* terhadap variabel dependen yaitu *employee retention* melalui variabel mediasi (*employee engagement*). Dapat disimpulkan bahwa jika organisasi tidak memberikan peluang praktik atau proyek yang relevan, karyawan mungkin tidak dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang mereka peroleh selama pelatihan. Sedangkan penelitian terdahulunya berpengaruh signifikan positif seperti yang dibuat oleh (Ume Amen, Ume Sumayya, 2021; Sepahvand & Khodashahri, 2021; Koteswari & Tiwari, 2020; Elsafty & Oraby, 2022).

Reward Berpengaruh Positif terhadap *Employee Retention* di mediasi *Employee Engagement*

Pada hasil penelitian ini bahwa adanya pengaruh signifikan positif pada variabel independen yaitu *servant leadership* terhadap variabel dependen yaitu *employee retention* melalui variabel mediasi (*employee engagement*). Dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan yang melayani berfokus pada pelayanan kepada karyawan membantu membangun hubungan yang kuat, memberikan dukungan, dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan karyawan. Dengan merasa didengar, dihargai, dan diberdayakan, karyawan cenderung merasa lebih terlibat dalam pekerjaan mereka. *Employee engagement* yang tinggi meningkatkan motivasi, kepuasan, dan komitmen karyawan terhadap organisasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan retensi karyawan. Penelitian ini berjalan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dibuat (Geh Ming et al., 2021; Ramalu & Kalimuthu, 2022).

Reward Berpengaruh Positif terhadap *Employee Retention* di mediasi *Employee Engagement*

Pada hasil penelitian ini bahwa adanya pengaruh signifikan positif pada variabel independen yaitu *reward* terhadap variabel dependen yaitu *employee retention* melalui variabel mediasi (*employee engagement*). Dapat disimpulkan bahwa jika Ketika karyawan merasa dihargai dan pengabdianya diakui melalui penghargaan, mereka cenderung merasa lebih terlibat dalam pekerjaan mereka. *Reward* memberikan motivasi ekstrinsik yang dapat mempengaruhi sikap, perilaku, dan keterikatan karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang merasa dihargai dan termotivasi cenderung memiliki tingkat *employee engagement* yang lebih tinggi sehingga meningkatnya juga retensi karyawan. Penelitian ini berjalan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dibuat (Hassan & Govindhasamy, 2020; Fernando & Nishanthi, 2021; Zainal et al., 2022; Kamsalem et al., 2022).

Kesimpulan dan Saran

Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti ini dapat disimpulkan bahwa variabel *servant leadership* dan *reward* berpengaruh langsung terhadap *employee retention* maupun yang dimediasikan oleh *employee engagement*, sedangkan variabel *training and development* tidak berpengaruh langsung terhadap *employee retention* maupun dimediasikan oleh *employee engagement*. Hasil dari penelitian ini bahwa retensi karyawan dapat membantu restoran membangun kontinuitas dalam pelayanan pelanggan, karena karyawan yang tetap tinggal cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik tentang operasi

restoran, menu, dan kebutuhan pelanggan serta dapat membantu restoran yang ada di kota Batam untuk lebih memahami situasi dan kondisi yang sedang berlangsung serta dapat memajukan restoran kedepannya .

Ada beberapa saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan perluasan jangkauan sampel penelitian pada setiap restoran yang ada di kota Batam agar hasil penelitian menjadi beragam, selanjutnya menambahkan variabel lain dalam melakukan penelitian terhadap *employee retention* serta penambahan referensi mengenai servant leadership karena ada keterbatasan dalam mencari variabel tersebut serta memperbarui data-data sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akther, S., & Tariq, J. (2020). The Impact of Effective Training on Employee Retention: A Study in Private Banks of Bangladesh. *Journal of Economics and Business*, 3(1). <https://doi.org/10.31014/aior.1992.03.01.181>
- Alhmoud, A., & Rjoub, H. (2020). Does Generation Moderate the Effect of Total Rewards on Employee Retention? Evidence From Jordan. *SAGE Open*, 10(3). <https://doi.org/10.1177/2158244020957039>
- Amadi, O., Zeb-Obipi, I., Lebura, S., & Poi, G. (2021). Reward System: A Tool for Employee Retention as Observed from the Banking Sector in Port Harcourt. *Journal of Human Resource Management*, 9(2), 50. <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20210902.14>
- Aman-Ullah, A., Aziz, A., & Ibrahim, H. (2020). A Systematic Review of Employee Retention: What's Next in Pakistan? *Journal of Contemporary Issues and Thought*, 10(2), 36–45. <https://doi.org/10.37134/jcit.vol10.sp.4.2020>
- Asri, D. H. (2021). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Retensi Karyawan Pada Perusahaan Ekspedisi Di Batam. *Journal of Global Business and Management Review*, 3(2), 16. <https://doi.org/10.37253/jgbmr.v3i2.6284>
- Begum Ebrahim, Z., Alia Abdul Razak, N., Ain Mustakim, N., Mokhtar, N., & Kameelah Sauid, M. (2020). Talent Management Practices And Employee Retention Among Professional Workers In Five Selected Government Linked Companies In Malaysia. *Journal for Social Sciences*, 23(01), 51–59. <https://gadingss.learningdistance.org>
- Ebrahim, Z. B., Abdul Razak, N. A., Mustakim, N. A., Mokhtar, N., & Sauid, M. K. (2021). The Effect of Talent Management on Employees' Retention: A Study Among Professional Workers of Government Linked Companies in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(4). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v11-i4/9714>
- Elsafty, A., & Oraby, M. (2022). The Impact of Training on Employee Retention. *International Journal of Business and Management*, 17(5), 58. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v17n5p58>
- Fernando, K. J. M., & Nishanthi, H. M. (2021). The mediating effect of work engagement on the relationship between total reward perceptions and employee retention. *Journal of Business Studies*, 8(0), 129. <https://doi.org/10.4038/jbs.v8i0.70>
- Geh Ming, H. C., Poh Ming, W. W., & Munshid Bin Harun, M. Z. (2021). Leadership Styles Towards Employee Retention in Hotel Industry: a Study in Sibu Town, Sarawak. *E-BANGI Journal*, 18(3), 159–177. <https://go.openathens.net/redirector/leedsmet.ac.uk?url=https%3A%2F%2Fsearch.ebscohost.com%2Flogin.aspx%3Fdirect%3Dtrue%26db%3Da9h%26AN%3D150277261%26site%3Deds-live%26scope%3Dsite%26authtype%3Dathens>
- Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109(August 2019), 101–110. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>
- Hassan, Z., & Govindhasamy, C. (2020). An Investigation on Extrinsic and Intrinsic Rewards on Employee Retention among Gen Y: A Study in Malaysian Manufacturing Companies. *Journal of*

- Business and Economic Analysis*, 03(01), 55–69. <https://doi.org/10.36924/sbe.2020.3104>
- Kamselem, K. M., Nuhu, M. S., Lawal, K. A. A., Liman, A. M., & Abdullahi, M. S. (2022). Testing the nexus between reward system, job condition and employee retention through intervening role of employee engagement among nursing staff. *Arab Gulf Journal of Scientific Research*, 40(1), 34–53. <https://doi.org/10.1108/AGJSR-05-2022-0061>
- Khan, U. (2021). Effect of Employee Retention on Organizational Performance. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Innovation*, 2(1), 52–66. <https://doi.org/10.52633/jemi.v2i1.47>
- Koteswari, B., & Tiwari Assistant Professor, R. (2020). The Role of Training and Work Environment on Retention and Job Satisfaction as A Mediator at Startups. *International Journal of Management (IJM)*, 11(9), 1181–1191. <https://doi.org/10.34218/IJM.11.9.2020.112>
- Malik, E., Ahmad Baig, S., & Manzoor, U. (2020). Journal of Public Value and Administrative Insights (JPVAI) Effect of HR Practices on Employee Retention: The Role of Perceived Supervisor Support. *Journal of Public Value and Administration Insights (JPVAI)*, 3(1), 1–7. www.readersinsight.net/jpvai
- Mantow, H. A. D., & Nilasari, B. M. (2022). The Effect of Knowledge Management on Employee Innovation. *Jurnal Manajemen*, 26(1), 51–66. <https://doi.org/10.36418/jws.v1i6.58>
- Meliana, & Tan, D. (2021). Pendampingan Perancangan Peraturan Perusahaan PT Pelangi Latex Batam. *In ConCEPt-Conference on Community Engagement Project*, 1(1), 449–467.
- Mellyana, K., Utami, T., Ayu, G., & Adnyani, D. (2021). The Effect of Reward System, Job Motivation, and Job Satisfaction on Employee Retention. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5, 58–65. www.ajhssr.com
- Murtiningsih, R. S. (2020). The Impact of Compensation, Training & Development, and Organizational Culture on Job Satisfaction and employee Retention. *Indonesian Management and Accounting Research*, 19(1), 33–50. <https://doi.org/10.25105/imar.v19i1.6969>
- Nguyen, C. (2021). The Impact of Training and Development, Job Satisfaction and Job Performance on Young Employee Retention. *SSRN Electronic Journal*, 13(3), 373–386. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3930645>
- Purnamasari, I. (2021). Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Sebagai Variabel Mediasi. *Manajemen & Bisnis Jurnal*, 7(1), 1–13. <https://doi.org/10.37303/embeji.v7i1.123>
- Ramalu, S. S., & Kalimuthu, M. (2022). Servant Leadership and Retention of IT Professionals: Does Job Embeddedness Matter? *Information Sciences Letters*, 11(3), 799–808. <https://doi.org/10.18576/isl/110311>
- Rehman, ul W., Degirmen, S., Hassan, M., Jalil, F., Islam, F., & Gujranwala Campus, P. (2021). Revisiting the Role of Servant Leadership and Workplace Spirituality on Employees' Retention: A Mediating Role of Employee Engagement. *International Journal of Innovation, Creativity and Change. Www.Ijicc.Net*, 15(2), 2021. www.ijicc.net
- Sepahvand, R., & Khodashahri, R. B. (2021). Strategic human resource management practices and employee retention: A study of the moderating role of job engagement. *Iranian Journal of Management Studies*, 14(2), 437–468. <https://doi.org/10.22059/IJMS.2020.291391.673843>
- Sidhu, G. K., & Nizam, I. (2020). Coaching and Employee Performance: The Mediating Effect of Rewards & Recognition in Malaysian Corporate Context. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 7(1), 41–72. www.ijmae.com
- Soomro, M. A., Hussain, N., & Lashari, I. A. (2021). Motivation And Compensation As Predictors Of Employees' Retention: An Empirical Study Of A Public Sector Organization. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(03). <https://doi.org/10.47750/cibg.2021.27.03.009>
- Ume Amen, Ume Sumayya, A. B. (2021). The Impact of Training & Development in Educational Institutions of Pakistan For Job Satisfaction and Employee Retention. *Multicultural Education*,

7(10), 305–315. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5565085>

- Xuecheng, W., Iqbal, Q., & Saina, B. (2022). Factors Affecting Employee's Retention: Integration of Situational Leadership With Social Exchange Theory. *Frontiers in Psychology, 13*(July), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.872105>
- Zainal, N. S. B., Wider, W., Lajuma, S., Ahmad Khadri, M. W. A. B., Taib, N. M., & Joseph, A. (2022). Employee Retention in the Service Industry in Malaysia. *Frontiers in Sociology, 7*(July), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2022.928951>
- Zhang, J., Wang, Y., Xu, J., You, H., Li, Y., Liang, Y., Li, S., Ma, L., Lau, J. T. fai, Hao, Y., Chen, S., Zeng, J., Li, J., & Gu, J. (2021). Prevalence of mental health problems and associated factors among front-line public health workers during the COVID-19 pandemic in China: an effort–reward imbalance model-informed study. *BMC Psychology, 9*(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s40359-021-00563-0>