

Attrition Analysis adalah proses analisis yang bertujuan untuk memahami tingkat kehilangan pelanggan, karyawan, atau anggota dalam suatu organisasi atau bisnis selama periode waktu tertentu. Dalam konteks ini, "attrition" merujuk pada pengurangan jumlah individu yang terlibat dengan suatu entitas, baik karena pengunduran diri, penghentian, atau alasan lain.

Attrition Analysis digunakan untuk mengidentifikasi pola, faktor penyebab, dan potensi dampak dari kehilangan tersebut, sehingga organisasi dapat mengambil langkah-langkah untuk mengurangi tingkat kehilangan (attrition rate) dan meningkatkan retensi.

Contoh Penerapan Attrition Analysis

1. Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (HR):

- Menganalisis mengapa karyawan meninggalkan perusahaan (voluntary attrition vs involuntary attrition).
- Mengidentifikasi faktor-faktor seperti kepuasan kerja, budaya organisasi, atau beban kerja yang memengaruhi turnover karyawan.
- Menentukan strategi retensi seperti pelatihan, insentif, atau program kesejahteraan.

2. Dalam Bisnis Pelanggan:

- Memahami mengapa pelanggan berhenti menggunakan produk atau layanan (customer churn).
- Menganalisis faktor-faktor seperti harga, kualitas layanan, atau persaingan di pasar.
- Mengembangkan strategi retensi pelanggan seperti program loyalitas, promosi, atau personalisasi layanan.
-

3. Dalam Pendidikan:

- Menilai mengapa siswa berhenti dari program pendidikan atau institusi tertentu.
- Menganalisis faktor seperti beban akademik, dukungan finansial, atau motivasi pribadi.

Komponen Kunci dalam Attrition Analysis

1. Attrition Rate:

- Rasio kehilangan karyawan/pelanggan terhadap total populasi selama periode waktu tertentu.
- Rumus:

$$\text{Attrition Rate} = (\text{Jumlah individu yang meninggalkan} / \text{Jumlah total individu di awal periode}) \times 100$$

2. Segmentasi:

- Mengelompokkan data berdasarkan faktor-faktor seperti usia, lokasi, tingkat jabatan, atau kategori pelanggan untuk menemukan pola yang lebih spesifik.

3. Analisis Penyebab Utama (Root Cause Analysis):

- Menggunakan data kualitatif dan kuantitatif untuk mengidentifikasi alasan utama terjadinya attrition.

4. Prediksi dan Pencegahan:

- Menggunakan model analitik seperti pembelajaran mesin untuk memprediksi risiko kehilangan dan merekomendasikan langkah preventif.

Manfaat Attrition Analysis

- **Penghematan Biaya:** Mengurangi biaya rekrutmen, pelatihan, atau akuisisi pelanggan baru.
- **Peningkatan Kepuasan:** Menyediakan pengalaman yang lebih baik bagi karyawan atau pelanggan.
- **Keberlanjutan Bisnis:** Meningkatkan stabilitas operasional dan pendapatan jangka panjang.

Dengan melakukan Attrition Analysis secara rutin, organisasi dapat mengambil langkah-langkah proaktif untuk mempertahankan individu yang bernilai dan mengurangi dampak negatif dari kehilangan mereka.

Latar Belakang

PT Kreativa Solusi adalah perusahaan teknologi yang bergerak di bidang pengembangan perangkat lunak berbasis SaaS (Software as a Service). Dalam dua tahun terakhir, perusahaan mengalami tingkat attrition karyawan yang cukup tinggi, terutama di divisi pengembangan produk dan layanan pelanggan. Rata-rata tingkat attrition tahunan mencapai 18%, melebihi rata-rata industri sebesar 12%.

Masalah ini memengaruhi produktivitas tim, meningkatkan biaya perekrutan, dan memperpanjang waktu penyelesaian proyek. Manajemen khawatir jika masalah ini tidak diatasi, perusahaan akan kehilangan daya saing dalam menghadirkan produk berkualitas tinggi ke pasar.

Permasalahan Bisnis

Manajemen PT Kreativa Solusi menghadapi beberapa tantangan utama:

1. **Peningkatan Biaya Operasional:** Tingginya tingkat turnover mengharuskan perusahaan terus-menerus merekrut dan melatih karyawan baru, yang memakan waktu dan biaya.
2. **Penurunan Produktivitas:** Kehilangan karyawan kunci memperlambat siklus pengembangan produk.
3. **Kepuasan Pelanggan Menurun:** Divisi layanan pelanggan sering kekurangan staf, menyebabkan keluhan pelanggan meningkat.

4. **Moral Karyawan Rendah:** Karyawan yang tersisa merasa terbebani dengan tugas tambahan akibat kurangnya tenaga kerja.

Target yang Ingin Dicapai

1. Menurunkan tingkat attrition karyawan menjadi **di bawah 10%** dalam waktu satu tahun.
2. Mengidentifikasi penyebab utama karyawan meninggalkan perusahaan.
3. Menyusun strategi untuk meningkatkan retensi karyawan.
4. Meminimalkan dampak finansial dan operasional yang disebabkan oleh attrition.

Kesimpulan

Studi kasus ini menunjukkan bagaimana **Attrition Analysis** membantu perusahaan memahami masalah attrition karyawan secara mendalam dan merancang strategi berbasis data untuk meningkatkan retensi. Dengan menerapkan langkah-langkah yang direkomendasikan, PT Kreativa Solusi dapat mencapai target bisnisnya dan membangun lingkungan kerja yang lebih positif.

Step 01: Business Problem

Tingkat attrition karyawan yang tinggi mencapai 18%, melebihi rata-rata industri sebesar 12%. Masalah ini menyebabkan beberapa dampak negatif bagi perusahaan:

1. **Peningkatan Biaya Operasional:** Tingginya tingkat turnover memaksa perusahaan terus merekrut dan melatih karyawan baru, yang membutuhkan waktu dan biaya besar.
2. **Penurunan Produktivitas:** Kehilangan karyawan kunci memperlambat siklus pengembangan produk dan menurunkan kualitas layanan.
3. **Kepuasan Pelanggan Menurun:** Divisi layanan pelanggan sering kekurangan staf, menyebabkan keluhan pelanggan meningkat.
4. **Moral Karyawan Rendah:** Karyawan yang tersisa merasa terbebani dengan tugas tambahan akibat kurangnya tenaga kerja.

Step 02: Analysis Objective

1. Menurunkan tingkat attrition karyawan menjadi di bawah 10% dalam satu tahun.
2. Mengidentifikasi penyebab utama karyawan meninggalkan perusahaan.
3. Menyusun strategi berbasis data untuk meningkatkan retensi karyawan.
4. Meminimalkan dampak finansial dan operasional yang disebabkan oleh attrition.

Step 03: Key Questions

1. Divisi mana yang memiliki tingkat attrition tertinggi?
2. Apa penyebab utama karyawan meninggalkan perusahaan (contoh: gaji, lingkungan kerja, atau manajemen)?
3. Apakah terdapat pola tertentu dalam data attrition (contoh: berdasarkan usia, jabatan, atau lama bekerja)?
4. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bekerja?

Step 04 : Data Findings

1. EmployeeID

- **Deskripsi:**
 - ID unik untuk setiap karyawan. Ini digunakan sebagai pengenal untuk membedakan satu karyawan dengan karyawan lainnya.
- **Cara Membaca:**
 - Setiap angka pada kolom ini mengidentifikasi seorang karyawan. Misalnya, "1" merujuk pada karyawan pertama, "2" pada karyawan kedua, dan seterusnya.

2. Division

- **Deskripsi:**
 - Divisi tempat karyawan bekerja. Contoh:
 - **Product Development:** Tim yang bertanggung jawab atas pengembangan produk.
 - **Customer Service:** Tim yang menangani keluhan pelanggan.
 - **Sales:** Tim penjualan.
 - **HR:** Tim sumber daya manusia.
 - **Finance:** Tim keuangan.
- **Cara Membaca:**
 - Nilai pada kolom ini menunjukkan di mana seorang karyawan bekerja. Misalnya, jika seorang karyawan berada di divisi "Customer Service," mereka bertugas menangani pelanggan.

3. Attrition

- **Deskripsi:**
 - Status apakah karyawan masih bekerja di perusahaan.
 - **Yes:** Karyawan telah meninggalkan perusahaan.
 - **No:** Karyawan masih bekerja.
- **Cara Membaca:**
 - Kolom ini menunjukkan retensi karyawan. Misalnya:
 - "Yes": Karyawan tersebut tidak lagi bekerja.
 - "No": Karyawan tersebut masih bekerja di perusahaan.

4. ReasonForLeaving

- **Deskripsi:**
 - Alasan mengapa karyawan meninggalkan perusahaan.
 - **Low Salary:** Karyawan merasa gaji terlalu rendah.
 - **Workload:** Beban kerja terlalu tinggi.
 - **Poor Management:** Masalah dengan manajemen.
 - **Lack of Growth:** Tidak ada peluang untuk berkembang.
 - **Personal Reasons:** Alasan pribadi.
- **Cara Membaca:**

- Jika **Attrition** = "Yes," kolom ini memberikan alasan spesifik karyawan meninggalkan perusahaan. Jika **Attrition** = "No," nilainya kosong (null).

5. JobSatisfaction

- **Deskripsi:**
 - Tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Skala 1-5:
 - 1: Sangat tidak puas.
 - 2: Tidak puas.
 - 3: Netral.
 - 4: Puas.
 - 5: Sangat puas.
- **Cara Membaca:**
 - Nilai lebih tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih baik. Misalnya:
 - 5: Karyawan sangat puas dengan pekerjaannya.
 - 1: Karyawan merasa sangat tidak puas.

6. CustomerComplaints

- **Deskripsi:**
 - Jumlah keluhan pelanggan yang terkait dengan karyawan atau divisi mereka.
- **Cara Membaca:**
 - Angka menunjukkan jumlah keluhan. Misalnya:
 - "0": Tidak ada keluhan.
 - "5": Ada lima keluhan yang dilaporkan.

7. ProductivityScore

- **Deskripsi:**
 - Skor produktivitas karyawan, diukur pada skala relatif (rata-rata 70, SD 15).
 - Nilai lebih tinggi menunjukkan produktivitas yang lebih baik.
- **Cara Membaca:**
 - Misalnya:
 - 85: Karyawan sangat produktif.
 - 50: Karyawan kurang produktif.

8. WorkloadScore

- **Deskripsi:**
 - Skor beban kerja karyawan, diukur pada skala relatif (rata-rata 50, SD 10).
 - Nilai lebih tinggi menunjukkan beban kerja yang lebih berat.
- **Cara Membaca:**
 - Misalnya:
 - 65: Karyawan merasa beban kerja cukup berat.
 - 40: Beban kerja cukup ringan.

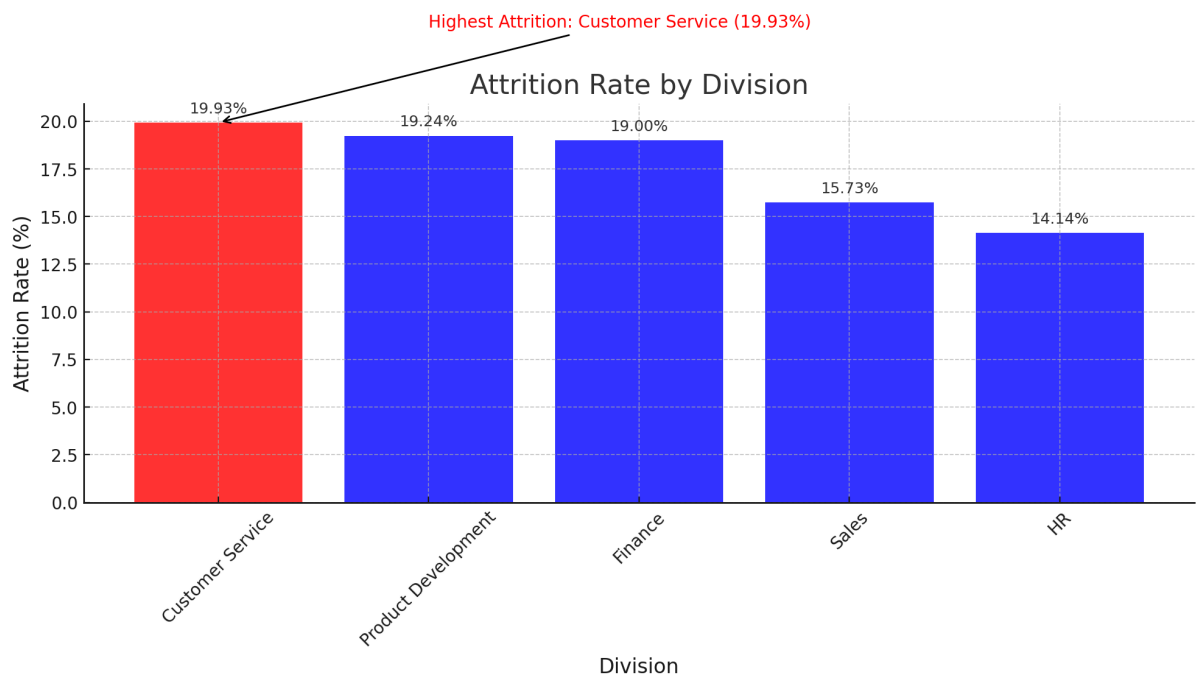
9. MoraleScore

- **Deskripsi:**
 - Skor moral karyawan, diukur pada skala relatif (rata-rata 60, SD 10).
 - Nilai lebih tinggi menunjukkan moral kerja yang lebih baik.
- **Cara Membaca:**
 - Misalnya:
 - 75: Karyawan memiliki moral kerja yang sangat baik.
 - 45: Karyawan memiliki moral kerja yang rendah.

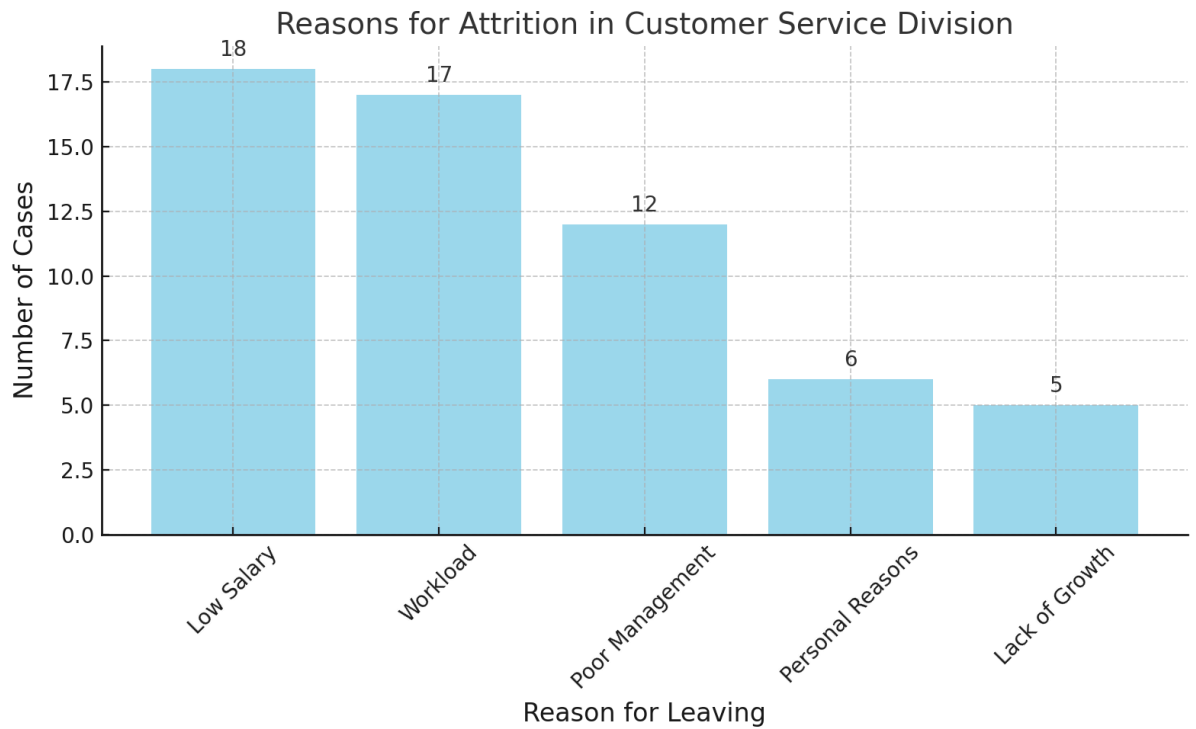
Contoh Membaca Data:

- Jika terdapat seorang karyawan dengan **EmployeeID = 10**, **Division = Product Development**, **Attrition = Yes**, **ReasonForLeaving = Workload**, **JobSatisfaction = 2**, **CustomerComplaints = 4**, **ProductivityScore = 60**, **WorkloadScore = 65**, dan **MoraleScore = 50**:
 - Karyawan ini bekerja di divisi **Product Development**.
 - Mereka telah meninggalkan perusahaan karena beban kerja terlalu berat.
 - Mereka memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah (2).
 - Divisi mereka menerima 4 keluhan pelanggan.
 - Produktivitas mereka sedang (60).
 - Beban kerja mereka cukup berat (65).
 - Moral kerja mereka rendah (50).

1. Divisi mana yang memiliki tingkat attrition tertinggi?

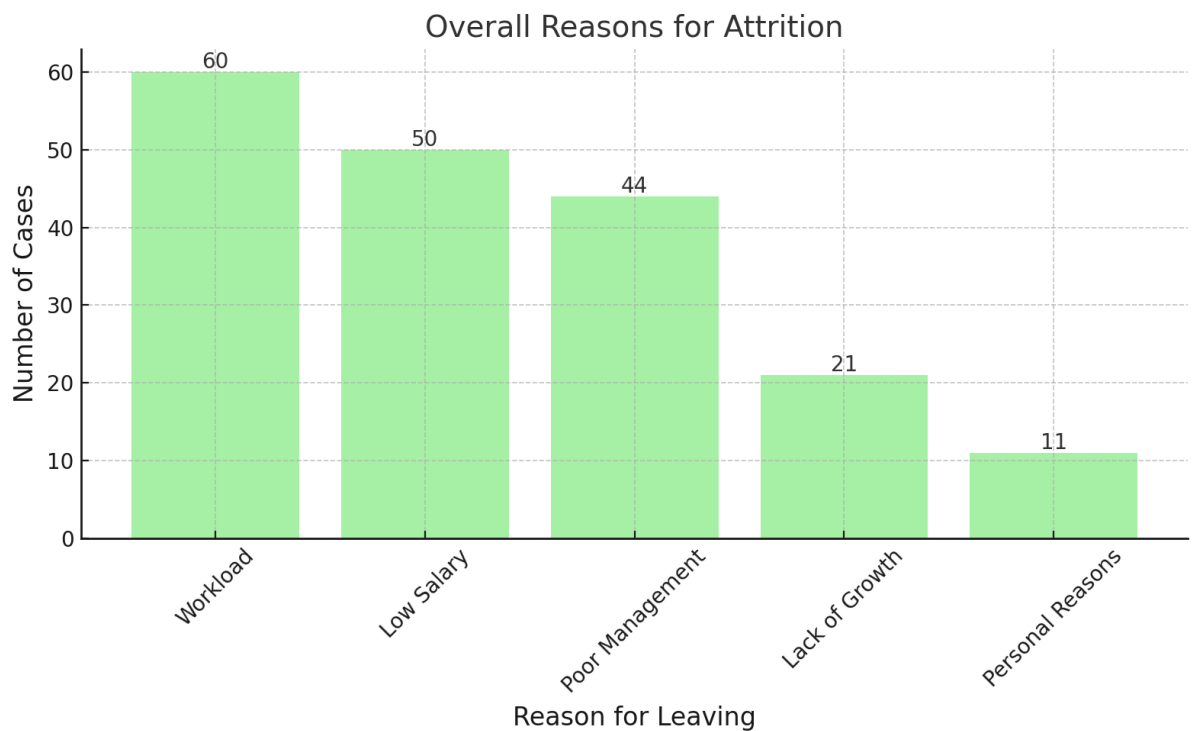


Divisi dengan tingkat attrition tertinggi adalah **Customer Service**, dengan tingkat attrition sebesar **19.93%**.



Berikut adalah visualisasi penyebab utama attrition di divisi **Customer Service**. Penyebab paling dominan adalah **Low Salary**, diikuti oleh **Workload** dan **Poor Management**.

2. Apa penyebab utama karyawan meninggalkan perusahaan?

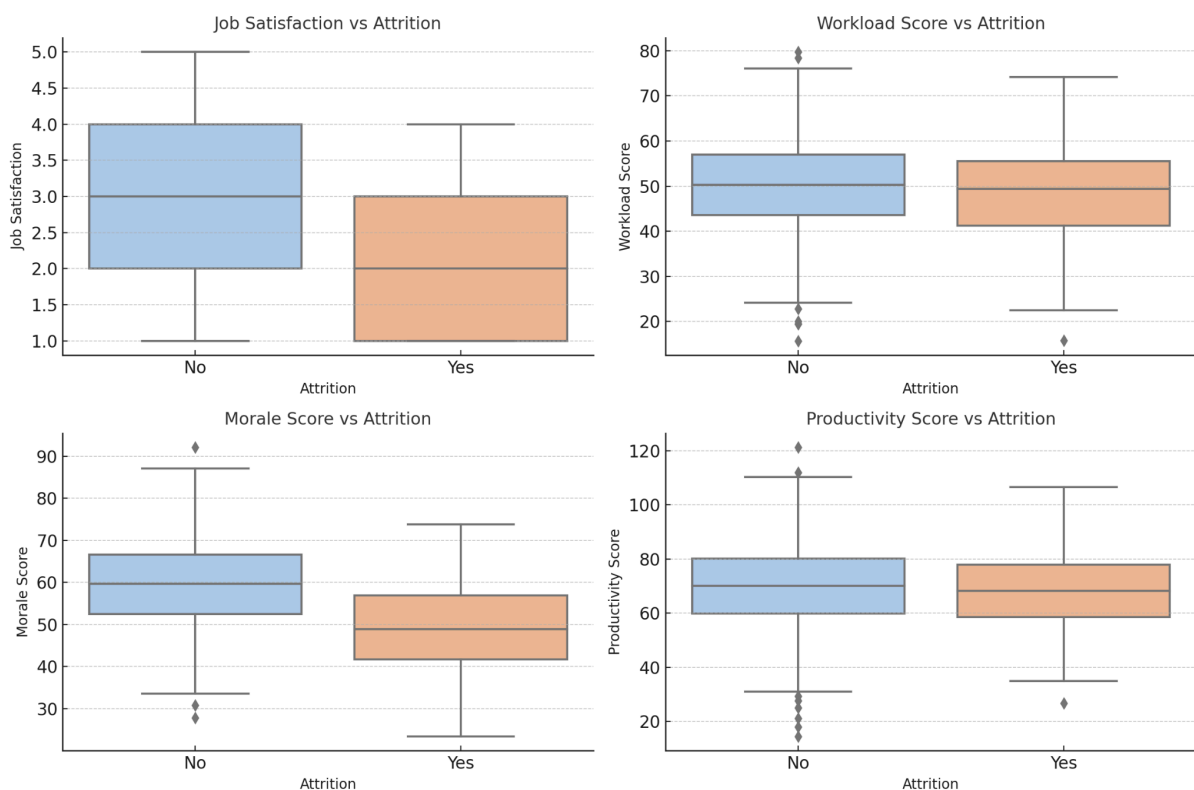


Penyebab paling dominan adalah **Workload**, diikuti oleh **Low Salary** dan **Poor Management**.

3. Apakah terdapat pola tertentu dalam data attrition (contoh: berdasarkan usia, jabatan, atau lama bekerja)?

Untuk mencari pola dalam data attrition, kita bisa menganalisis hubungan antara status attrition dan berbagai faktor seperti:

1. **Division**: Divisi dengan attrition tertinggi.
2. **Job Satisfaction**: Apakah kepuasan kerja rendah terkait dengan attrition?
3. **WorkloadScore**: Apakah beban kerja tinggi berkaitan dengan attrition?
4. **MoraleScore**: Apakah moral kerja rendah merupakan indikator attrition?



Berdasarkan visualisasi hubungan antara status attrition dan beberapa faktor:

1. **Job Satisfaction**: Karyawan yang meninggalkan perusahaan cenderung memiliki kepuasan kerja lebih rendah.
2. **Workload Score**: Beban kerja cenderung lebih tinggi pada karyawan yang mengalami attrition.
3. **Morale Score**: Moral karyawan yang meninggalkan perusahaan tampak lebih rendah dibandingkan dengan mereka yang tetap bekerja.
4. **Productivity Score**: Tidak ada perbedaan mencolok, tetapi karyawan yang tetap bekerja sedikit lebih produktif.

Pola ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kepuasan kerja, beban kerja, dan morale berperan penting dalam attrition. **Morale** dalam kasus ini dapat diartikan sebagai tingkat **semangat kerja**, **motivasi**, dan **kepuasan emosional** seorang karyawan terhadap pekerjaan mereka dan lingkungan kerja secara keseluruhan.

4. Seberapa besar Kenaikan Biaya Rekrutmen dan Pelatihan?

Berdasarkan asumsi

- **Biaya rekrutmen per karyawan:** Rp200.000.
- **Biaya pelatihan per karyawan:** Rp1.000.000.
- **Jumlah karyawan yang mengalami attrition:** 2 karyawan per bulan.

Maka kenaikan biaya adalah:

- **Per bulan:** Rp2.400.000
- **Per tahun:** Rp28.800.000

Step 05: Business Implications

1. **Strategic Implications:**

- **Daya Saing Perusahaan:** Tingkat attrition yang tinggi menurunkan kapasitas perusahaan dalam menghadirkan produk berkualitas tepat waktu.
- **Reputasi Perusahaan:** Tingkat attrition yang tinggi dapat memengaruhi reputasi perusahaan di pasar tenaga kerja.

2. **Operational Implications:**

- **Produktivitas Menurun:** Kehilangan karyawan kunci memperlambat proyek dan meningkatkan beban kerja tim yang tersisa.
- **Efisiensi Proses Berkurang:** Tingginya pergantian staf menyebabkan waktu pelatihan meningkat, memperlambat integrasi tim baru.

○

3. **Financial Implications:**

- **Biaya Operasional Tinggi:** Rekrutmen dan pelatihan karyawan baru memakan biaya yang dapat dialokasikan untuk investasi lain.
- **Kerugian Tidak Langsung:** Penurunan produktivitas dan kepuasan pelanggan berdampak pada profitabilitas jangka panjang.

Step 06: Recommendations

1. **Tahap Manajemen Beban Kerja:**

- Lakukan **redistribusi beban kerja** untuk mengurangi tekanan pada divisi dengan skor beban kerja tinggi.
- Implementasikan **tools otomatisasi** untuk mengurangi pekerjaan manual di divisi dengan attrition tinggi.

2. **Tahap Pengelolaan Karyawan:**

- **Peningkatan Kompensasi:** Sesuaikan gaji dengan rata-rata industri untuk menarik dan mempertahankan talenta.
- **Pelatihan Kepemimpinan:** Tingkatkan kemampuan manajerial untuk mencegah isu manajemen buruk.

3. **Tahap Lingkungan Kerja:**

- Tingkatkan moral kerja melalui **program penghargaan** dan **aktivitas team building**.
- Ciptakan jalur karier yang jelas untuk meningkatkan motivasi karyawan.

4. **Tahap Analisis dan Monitoring:**

- **Analisis Data Berkelanjutan:** Pantau skor beban kerja, kepuasan kerja, dan moral secara berkala.
- Lakukan survei untuk mendapatkan umpan balik langsung dari karyawan.