

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, globalisasi sudah berkembang pesat diiringi dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih. Hal ini tentunya berdampak pada dunia bisnis yang menyebabkan persaingan ketat satu sama lain. Salah satu bisnis yang memiliki persaingan ketat yaitu pada industri *food and beverages* (FnB), khususnya bisnis *coffee shop*. Bisnis *coffee shop* telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Ditambah lagi, sejak Covid-19 banyak usaha yang bangkrut dan membuat pembisnis yang ingin memulai bisnisnya harus memutar otak untuk mencari bisnis apa yang sedang diminati konsumen. Setelah Covid-19 usai, sudah mulai bermunculan *coffee shop* baru di Kota Malang dengan keunikan masing-masing yang menjadi keunggulan *coffee shop* tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kota Malang, jumlah bisnis FnB di Kota Malang mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun 2021 hingga 2022. Pada tahun 2021 terdapat total 3120 bisnis FnB yang terdaftar secara resmi. Kemudian mengalami kenaikan di tahun 2022 sebanyak 4233 bisnis. Menurut data dari Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) Kota Malang, *coffee shop* sudah tumbuh hingga 20% pada tahun 2023. Kenaikan pada jumlah industri ini tentunya didasari oleh minat konsumen yang semakin meningkat. Ditambah lagi dengan munculnya tren berbagai macam *coffee shop* yang disukai oleh anak muda maupun masyarakat umum. *Coffee shop* telah menjadi tempat populer bagi masyarakat untuk berkumpul, bekerja, atau sekadar menikmati minuman kopi yang lezat.

Pertumbuhan pesat dalam industri ini telah menciptakan peluang besar bagi individu yang mencari pekerjaan di sektor ini. Namun, meskipun industri *coffee shop* menawarkan peluang pekerjaan yang luas, masalah terkait dengan perputaran karyawan atau *turnover* masih menjadi perhatian serius bagi pengusaha dalam industri ini. *Turnover intention* dapat diartikan sebagai kehendak dan kemauan seorang karyawan dengan sukarela untuk berhenti melakukan pekerjaannya atau beralih dari pekerjaan yang ditinggalkan kepada pekerjaan yang baru berdasarkan minat pilihannya sendiri (Mobley, 2011). Perputaran karyawan yang tinggi dapat menyebabkan biaya rekrutmen dan pelatihan yang tinggi, serta berdampak negatif pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Faktor yang mempengaruhi tingginya tingkat *turnover intention* adalah *job satisfaction* (kepuasan kerja). Kepuasan kerja adalah faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan karyawan untuk tinggal atau keluar dari pekerjaan mereka. Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional seorang karyawan dalam memandang pekerjaannya sebagai perasaan yang menyenangkan, yang ditandai dengan prestasi kerja, dan moral kerja (Hasibuan, 2014).

Di sisi lain, *job insecurity* (ketidakamanan kerja) juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention*. *Job Insecurity* dapat didefinisikan sebagai kondisi di mana seseorang khawatir akan kehilangan pekerjaannya, memiliki kemungkinan demosi atau penurunan posisi, serta berbagai ancaman lainnya terhadap lingkungan kerja yang berkorelasi dengan penurunan kesehatan mental dan kepuasan kerja (Rowntree, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Siahaan *et al* (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada profesi barista *coffee shop* lokal di Kota Medan. Tetapi, penelitian Ramaenda *et al* (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki efek yang signifikan terhadap *turnover intention* karyawan *coffee shop* di Palembang. Hal ini bertentangan dengan fenomena yang ditemukan pada *coffee shop* Kota Malang, dimana kepuasan kerja menjadi faktor penting yang mempengaruhi karyawan untuk muncul kecenderungan keluar pekerjaan.

Penelitian Ardianto (2020) yang membahas mengenai *job insecurity* memiliki hasil *job insecurity* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Suwarsono *et al* (2023) menunjukkan bahwa *job insecurity* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Kemudian, belum ditemukan penelitian yang membahas pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* dengan objek *coffee shop*. Sehingga penelitian ini menjadi kebaruan dari penelitian sebelumnya.

Tabel 1.1 Data Turnover Karyawan Coffee Shop Tahun 2023

Bulan	Jumlah Karyawan Awal	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir
Juli	31	5	3	33
Agustus	33	4	6	31
September	31	3	4	30
Oktober	30	3	5	28
November	28	4	3	29
Desember	29	2	3	28
Total	182	21	24	179

Sumber: Data Diolah, 2024

Pada tabel 1.1 menunjukkan data perputaran karyawan 6 bulan terakhir yang diperoleh dari 3 *coffee shop* Kota Malang yang berbeda-beda. Nama instansi *coffee shop* sengaja tidak dicantumkan dikarenakan persetujuan dengan pihak *coffee shop* tidak ingin namanya disebutkan. Data menunjukkan bahwa pada 6 bulan terakhir terdapat perputaran karyawan dengan jumlah karyawan keluar yang cenderung lebih banyak, dengan total 24 karyawan. Artinya, tingkat *turnover* pada *coffee shop* Kota Malang terbilang tinggi yaitu 13,3%. Tingkat *turnover intention* dikatakan tinggi jika melebihi 10% (Mobley, 2011). Sehingga data tersebut menunjukkan benar adanya bahwa karyawan sering keluar masuk dan berpindah tempat kerja ke tempat kerja lainnya.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan pada beberapa *coffee shop* dengan metode kuesioner kepada karyawan yang bekerja, menunjukkan bahwa adanya keinginan karyawan untuk berhenti bekerja dan pindah ke pekerjaan lain, seperti yang dapat dilihat pada lampiran 1. Tentunya ini bukan hal yang baik bagi pihak perusahaan. Karyawan terdapat niat keluar karena ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan saat ini. Faktor pendorong yang menyebabkan keluar dari pekerjaannya adalah dari segi kepuasan kerja dan keamanan karir pekerjaan (*job insecurity*). Karyawan merasa lebih baik pindah ke tempat kerja lain dengan harapan mendapatkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dan ketidakamanan kerja yang rendah.

Dari segi kepuasan kerja, karyawan merasa mereka kurang puas terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Ketidakpuasan kerja yang mereka rasakan kemudian datang dari faktor gaji yang diberikan. Mereka merasa dengan beban

kerja yang diberikan, seharusnya pihak *coffee shop* mampu memberikan nominal gaji yang lebih besar. Hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik juga menjadi alasan kurangnya kepuasan kerja karena adanya perputaran karyawan (*turnover*), sehingga perlu adanya penyesuaian. Supervisi dari atasan juga kurang diberikan kepada karyawan. Selanjutnya karyawan juga merasa tidak mendapat kesempatan promosi pada tempat kerjanya.

Job Insecurity atau ketidakamanan terhadap juga dirasakan para karyawan. Mereka cemas terhadap karir jangka panjang dan penurunan jumlah gaji pada tempat kerja tersebut dikarenakan *coffee shop* merupakan bisnis yang fluktuatif dan tidak dapat ditebak. Banyak *coffee shop* baru yang tidak dapat bertahan karena kalah saing dengan kompetitornya. Kemudian, mereka yang sudah lama bekerja di *coffee shop* cenderung memiliki pikiran untuk meninggalkan pekerjaan tersebut untuk mencari pekerjaan yang lebih stabil untuk jangka panjangnya. Sehingga faktor tersebut mendorong keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya dan mencari pekerjaan di tempat lain.

Peneliti merasa permasalahan ini penting untuk dikaji lebih lanjut melihat adanya *research gap* dan fenomena yang ada untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* (kepuasan kerja) dan *job insecurity* (ketidakamanan kerja) terhadap *turnover intention* (kecenderungan untuk keluar dari pekerjaan). Sehingga peneliti mengambil judul penelitian “Pengaruh *Job Satisfaction* dan *Job Insecurity* Terhadap *Turnover Intention* pada *Coffee Shop* Kota Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan uraian dalam latar belakang penelitian yang dilaksanakan di *coffee shop* Kota Malang, maka dapat diambil rumusan masalah dari penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana *job satisfaction*, *job insecurity*, dan *turnover intention* pada *coffee shop* Kota Malang?
2. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention*?
3. Apakah *job insecurity* berpengaruh terhadap *turnover intention*?
4. Apakah *job satisfaction* dan *job insecurity* berpengaruh terhadap *turnover intention*?
5. Diantara variabel *job satisfaction* dan *job insecurity*, manakah yang paling berpengaruh terhadap *turnover intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan tersebut, maka dapat diketahui tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui *job satisfaction*, *job insecurity*, dan *turnover intention* pada *coffee shop* Kota Malang
2. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention*.
4. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* dan *job insecurity* terhadap *turnover intention*.
5. Untuk mengetahui variabel *job satisfaction* atau *job insecurity* yang paling berpengaruh terhadap *turnover intention*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai sumber informasi, acuan, serta referensi untuk peneliti selanjutnya mengenai manajemen sumber daya manusia. Khususnya terkait dengan masalah yang diteiti, yaitu pengaruh *job satisfaction* dan *job insecurity* terhadap *turnover intention*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan informasi, sumbangan pemikiran, mengungkapkan beberapa masalah yang timbul, dan juga saran-saran untuk memecahkan masalah tersebut bagi perusahaan dalam pengelolaan ketenagakerjaan atau SDM. Khususnya terkait dengan masalah yang diteiti, yaitu pengaruh *job satisfaction* dan *job insecurity* terhadap *turnover intention*.

