

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu elemen penting yang menjadi faktor kunci dalam pelaksanaan pembangunan serta pencapaian tujuan dari suatu organisasi ialah tenaga kerja. Suatu perhatian khusus terhadap pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki perlu menjadi pertimbangan tiap organisasi, agar dapat menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas demi terlaksananya kegiatan-kegiatan yang diperlukan dalam mencapai suatu tujuan. Dalam pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan upaya yang maksimal, sehingga mencegah terjadinya kegagalan pengelolaan. Dalam hal ini, berkaitan dengan keinginan karyawan untuk tetap bertahan dalam suatu perusahaan, untuk mencegah terjadinya permasalahan tenaga kerja yang sulit dihindarkan, yaitu tingginya tingkat *turnover* (Siahaan, 2014).

Pentingnya tenaga kerja sebagai pemberi kontribusi bagi pencapaian dari tujuan-tujuan organisasi ini sudah diakui oleh manajemen sumber daya manusia. Disamping itu manajemen sumber daya manusia juga memiliki fungsi lain, yaitu memastikan bahwa organisasi dapat mempertahankan karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan (Robbins & Coulter, 2012). Pada penelitian yang dilakukan oleh Ghazali *et al.*, (2012) diketahui *Human Resources Management Practices (HRMP)* secara keseluruhan memiliki pengaruh yang positif terhadap *Intention to Stay (ITS)* pada tenaga kerja yang berada di industri perhotelan di Kuala Lumpur. Secara umum *HRMP* memiliki pengaruh yang positif terhadap para tenaga kerja, lebih khusus lagi terhadap *ITS* dari tenaga kerja (Johari, 2012). *ITS* penting untuk diperhatikan lebih jauh, karena berhubungan dengan niat karyawan untuk bertahan

dalam sebuah organisasi, dimana karyawan cenderung ingin tinggal bersama organisasi sampai keadaan dimana karyawan harus pergi atau meninggalkan organisasi dengan alasan tertentu.

Terdapat pula beberapa penelitian yang mengatakan bahwa dibandingkan pengaruh dari *HRMP*, kepuasan kerja lebih memiliki peran dalam menentukan keinginan tenaga kerja untuk tetap tinggal dalam suatu perusahaan. Seperti halnya yang dibahas oleh Isaac *et al.*, (2020) dimana diketahui kepuasan kerja yang dirasakan oleh tenaga kerja dapat berpengaruh terhadap keinginan tenaga kerja untuk tetap bekerja di lingkungannya, dibandingkan dengan peran *HRMP* itu sendiri. Karena terdapat kesenjangan dari hasil yang berbeda-beda antara masing-masing penelitian, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengisi adanya kesenjangan tersebut.

HRMP memiliki fungsi dan peran dalam menumbuhkan serta meningkatkan intensi tenaga kerja untuk tetap tinggal pada sebuah perusahaan, dimana melalui *HRMP*, perusahaan akan berupaya untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan karyawan dalam pekerjaannya, sehingga karyawan dapat termotivasi untuk tetap tinggal di dalam perusahaan. Namun pada kenyataannya, *HRMP* dalam suatu industri seringkali belum sepenuhnya berjalan dengan ideal, sedangkan *HRMP* seringkali menjadi gambaran apakah suatu organisasi telah mengelola SDM dengan baik atau tidak (Rudi, 2022).

Perbedaan pendapat dari beberapa peneliti terdahulu terkait faktor yang mempengaruhi keinginan seorang tenaga kerja untuk tetap tinggal di lingkungan kerjanya ini kemudian menyebabkan beberapa pendapat yang saling bersimpangan, terkait mana yang memiliki peran yang lebih signifikan. Pada dasarnya *HRMP*

dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang tenaga kerja, dimana seperti yang dinyatakan oleh Sahara *et al.*, (2016) bahwasannya kebutuhan tenaga kerja yang terpenuhi oleh *HRMP* akan memberikan dampak positif berupa kepuasan kerja yang dirasakan oleh tenaga kerja. Hal ini berbanding lurus dengan kepuasan kerja yang dapat meningkatkan keinginan tenaga kerja untuk tetap tinggal dalam tempat kerjanya, sesuai dengan pernyataan Dini *et al.*, (2021) tentang kepuasan kerja yang berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Stay* tenaga kerja.

Berdasarkan data yang diperoleh dari *International Coffee Organization* (<http://www.ico.org/2019>) yang disitasi dari Ibrahim (2020), konsumsi kopi di Indonesia telah meningkat pesat pertahun 2018. Indonesia merupakan salah satu negara dengan budaya yang beragam, salah satunya adalah budaya minum kopi. Kopi seiring dengan perkembangan generasi, kini tidak hanya dinikmati oleh orang tua saja namun juga dinikmati oleh kalangan anak muda. Berbagai macam inovasi kopi telah menarik minat para kawula muda untuk turut menikmatinya, baik dalam bersosialisasi sehari-harinya, ataupun sebagai teman saat mengerjakan tugas-tugas. Tidak sedikit remaja yang menjadikan kafe, warung kopi ataupun kedai kopi sebagai tempat untuk mereka bersosialisasi dan mengerjakan tugas.

Beragamnya latar belakang masyarakat Malang baik dari segi pendidikan, ekonomi, sosial serta budaya menjadikan Malang menjadi salah satu kota yang sibuk. Ditambah lagi banyaknya perguruan tinggi yang terkemuka di Malang menjadikan Kota Malang sebagai kota tujuan para perantau untuk menempa pendidikan. Banyaknya pendatang serta masyarakat Malang itu sendiri menyebabkan minat masyarakat terhadap suatu kafe menjadi tinggi.

Peluang bisnis yang berkaitan dengan tingginya konsumsi kopi di Indonesia ini membuat para pengusaha berbondong-bondong mulai memanfaatkan situasi tersebut. Salah satunya adalah Pesen Kopi Plus. Pesen Kopi Plus turut agresif dalam melakukan ekspansi bisnis, dengan sebelumnya telah membuka 21 cabang kedai kopi dengan nama Pesen Kopi di beberapa daerah yang ada di Jawa Timur seperti Surabaya, Sidoarjo, Pasuruan, Jember, Batu, dan masih banyak lagi. Pesen Kopi kemudian mengembangkan kualitasnya dengan membuka kafe *dine-in* bernama Pesen Kopi Plus yang saat ini sudah memiliki 4 *outlet*, yaitu di Malang sejumlah 3 dan di Sidoarjo.

Secara khusus, Pesen Kopi Plus merupakan salah satu kafe yang mengusung tema *Coffee and Eatery* dengan menu yang lebih banyak dan tidak tersedia di kedai Pesen Kopi biasa. Banyaknya pesaing yang ada di Malang membuat Pesen Kopi kemudian mengunggulkan namanya dengan mengubah strategi usahanya menjadi lebih *premium*. Persaingan bisnis yang sangat ketat, Pesen Kopi Plus sebagai salah satu kafe yang aktif sebagai penggerak pengusaha dalam bisnis kafe harus bisa bertahan agar pelanggan tetap merasa nyaman dengan kopi yang dijual serta suasana yang disajikan oleh Pesen Kopi Plus. Saat ini, Pesen Kopi Plus memiliki total karyawan 78 orang pada tahun 2023 yang tersebar di 4 *outlet*, dengan tingkat karyawan yang keluar atau turnover rate 5-10% pada 8 bulan awal ditahun 2023. Berdasarkan observasi, tingginya tingkat turnover yang terjadi ditahun 2023 melibatkan banyak faktor, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal, yang kemudian mendorong turunnya niat karyawan untuk tetap tinggal di Pesen Kopi Plus.

Sulit untuk mempertahankan karyawan yang berpotensi tinggi di suatu perusahaan karena tingginya persaingan perusahaan, sehingga sangat dibutuhkan peran *HRMP* untuk meningkatkan keinginan karyawan agar tetap bekerja dan loyal di perusahaan yang mereka tempati (Fahim, 2018). *HRMP* merupakan kebijakan internal yang bersifat konsisten, sebagai pihak yang memiliki kontribusi tinggi dalam membantu tenaga kerja untuk turut meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan (Delery dan Doty, 1996) Dalam hal ini, peranan *HRMP* dapat menunjukkan apakah suatu perusahaan atau organisasi memberikan perhatian kepada karyawannya, sehingga saat *HRMP* berhasil dijalankan dengan baik, hal tersebut dapat menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap karyawannya (Wayne *et al.*, 1997).

Sama halnya dengan kepuasan kerja, dimana kepuasan kerja ini dapat menjadi salah satu faktor yang juga menggambarkan kepedulian suatu perusahaan terhadap tenaga kerjanya (Dini *et al.*, 2021). Kepuasan kerja yang terpenuhi ketika karyawan bekerja sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki. Ketika karyawan merasa kehadirannya dalam suatu perusahaan penting dan dianggap keberadaannya, maka semangat karyawan akan meningkat, sehingga ia dapat menunjukkan kinerja yang memuaskan serta meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Lucy, 2020).

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Pesen Kopi Plus yang dilaksanakan oleh peneliti pada saat pra penelitian, diketahui bahwa dari 78 karyawan yang ada di tiga outlet malang dan sidoarjo, 70 orang merasakan kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh *HRMP* yang sudah baik dimiliki oleh Pesen Kopi Plus dan yang 8 karyawan berkeinginan ragu-ragu atau untuk keluar dari pekerjaan (*resign*). Hal

ini menyebabkan meningkatnya *ITS* dari karyawan tersebut. Dari fenomena yang ditemukan oleh peneliti pada saat pra penelitian, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwasannya *HRMP* dapat berpengaruh terhadap *ITS* dengan mediasi kepuasan kerja. Fenomena ini didukung oleh penelitian yang dilaksanakan oleh Ahmad *et al.*, (2019) yang memaparkan bahwasannya *HRMP* yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja dimana hal ini juga dapat mempengaruhi *ITS*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana *HRMP* yang dimiliki oleh Pesen Kopi Plus. Dari penelitian ini diharapkan dapat diketahui bagaimana *HRMP* meningkatkan *ITS* pada karyawan Pesen Kopi Plus dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasinya.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dari penulisan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *HRMP*, kepuasan kerja dan *ITS* pada karyawan Pesen Kopi Plus?
2. Apakah *HRMP* berpengaruh terhadap *ITS*?
3. Apakah *HRMP* berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku *ITS*?
5. Apakah *HRMP* berpengaruh terhadap *ITS* dengan kepuasan kerja sebagai mediasinya?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana *HRMP* Pesen Kopi Plus Malang sebagai mediasi untuk meningkatkan *ITS* pada karyawan. Variabel *HRMP* yang dimaksud pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendapat Robbins and Couldter (2012) dengan merujuk kepada 4 dimensi dalam

HRMP yaitu *Training and Development*, *Career Development*, *Compensation and Benefit*, dan *Performance Appraisal*. Variabel *ITS* menggunakan pendapat dari Ibrahim (2016) adalah nilai karyawan untuk tetap bertahan dalam sebuah organisasi dengan 6 indikator yaitu rasa bangga terhadap organisasi, adanya pimpinan yang berkompoten, kompensasi yang menarik, budaya kerja yang positif, serta pekerjaan yang menarik dan meningkatkan kualitas diri pekerja. Variabel mediasi yaitu kepuasan kerja menggunakan pendapat dari I Gusti. *dkk* (2019) yang terdiri dari 5 indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, hubungan dengan atasan, teman kerja, promosi yang ditawarkan serta gaji atau upah yang diberikan.

D. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan *HRMP*, kepuasan kerja dan *ITS* pada karyawan Pesen Kopi Plus.
2. Menganalisis pengaruh *HRMP* terhadap *ITS* karyawan.
3. Menganalisis pengaruh *HRMP* terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *ITS* karyawan.
5. Menganalisis pengaruh *HRMP* terhadap *ITS* karyawan dengan kepuasan kerja sebagai mediasi.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan untuk kajian yang berkaitan dengan *HRMP* dan *ITS* serta memberikan tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait pengaruh *HRMP* terhadap *ITS* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasinya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi Pesen Kopi Plus terutama dalam hal pengelolaan manajemen sumber daya manusia dan menerapkan kebijakan yang memperhatikan kepuasan kerja karyawan yang berkaitan langsung dengan aspek- aspek SDM secara lebih baik.

