BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset paling penting dalam sebuah perusahaan, tanpa manusia maka sumber daya perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri. Terlebih lagi bagi sebuah perusahaan yang menawarkan jasa, Dimana sumber daya manusia memegang peran penting sebagai ujung tombak perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan harus memprioritaskan untuk menemukan, mempekerjakan, memotivasi, melatih, dan mengembangkan karyawan yang dikehendaki perusahaan, serta mempertahankan karyawan yang berkualitas.

Upaya untuk mencapai target atau tujuan yang diinginkan perusahaan, dengan meminimalisasi tingjkat perputaran karyawan dengan memperhatikan faktor yang menyebabkan karyawan untuk berpindah *(turnover intention). Turnover intention* merupakan keinginan atau niat tenaga kerja keluar dari perusahaan. *Turnover intention* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit perusahaan, pemberhentian atau kematian anggota perusahaan (Witasari, 2009).

Turnover intention yang bertambah dan terus meningkat dapat menyebabkan keluarnya karyawan secara sukarela. Peningkatan *turnover intention* dapat memberikan suatu dampak terhadap perusahaan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Lekamtopessy (2003) *turnover intention* lebih

mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi perusahaan berupa jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan. Tinggi rendahnya *turnover intention* karyawan pada suatu perusahaan mengakibatkan tinggi rendahnya biaya perekrutan seleksi dan pelatihan yang harus ditanggung perusahaan. Hal ini dapat mengganggu efisiensi oprasional perusahaan, terlebih karyawan yang ingin keluar tersebut memiliki pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang baik.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja (Putrianti dan Hamid. 2014). Ketika sikap emosional positif ini timbul maka karyawan merasa puas atas pekerjaannya dan timbul rasa senang sehingga keinginan karyawan untuk bertahan lebih besar. Kepuasan kerja merupakan suatu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat ketahanan lama bekerja karyawan dalam sebuah organisasi/ perusahaan. Perasaan negatif seperti rasa tidsk senang, tidak puas, maupun bebas dari tekanan maka bisa mempengaruhi *turnover intention* pada karyawan untuk mencari pekerjaan di tempat baru.

Tingkat kepuasan kerja yang menurun akan mempengaruhi timbulnya *turnover intention* untuk keluar dari perusahaan tersebut, kenyataan ini menjadi hal penting diperhatikan perusahaan untuk memberikan jaminan kepuasan dalam bekerja diperusahaan. Kepuasan kerja menjadi salah satu penentu penyebab terjadinya *turnover intention* (Yuda & Ardana, 2017). Hasil penelitian Susanti

(2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention.*

Kebijakan atas kompensasi yang ditetapkan perusahaan mempengaruhi terjadinya *turnover intention* (Paulus dan Hery (2015). Kompensasi merupakan salah satu bentuk pendapatan yang diberikan perusahaan terhadap karyawan baik dalam bentuk uang atau barang yang diterima sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung (Akmal & Tamini, 2015). Pemberian kompensasi karyawan dari perusahaan memiliki tujuan tertentu, diantaranya adalah untuk menghargai prestasi karyawan, menjamin keadilan gaji karyawan, mempertahankan karyawan atau mengurangi *turnover intention* karyawan, memperoleh karyawan bermutu, pengendalian biaya dan memenuhi peraturan-peraturan. Kompensasi memiliki fungsi yang cukup penting dalam memperlancar jalannya roda perusahaan (Normarianti, 2018).

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai layanan ketenagakerjaan. Kompensasi diterima oleh karyawan sebagai pengganti kontribusi layanan mereka kepada perusahaan (Saluy et al., 2018). Kompensasi adalah salah satu fungsi utama pengelolaan sumber daya manusia yang berhubungan dengan semua jenis dari penghargaan kepada individu sebagai pertukaran dalam melaksanakan tugas perusahaan. Menurut Syah (2018), kompensasi adalah ketentuan layanan dengan imbalan yang layak dan adil bagi karyawan karena mereka telah berkontribusi pada pencapaian perusahaan.

Salah satu Industri yang sedang berkembang di kota Malang adalah *coffee shop* khususnya di Jl. Sudimoro kota Malang. *Coffee shop* adalah salah tempat yang menyediakan berbagai jenis minuman yang berbahan dasar kopi dan minuman-minuman yang berbasis non-alkohol dalam suasana yang beragam tergantung dari konsep disajikan. Desain yang beragam dapat menghadirkan suasana yang nyaman dan tenang. *Coffee shop* pada saat ini tidak hanya sebagai tempat untuk menikmati kopi tetapi bisa menjadi tempat untuk mengerjakan tugas, berkumpul bersama teman, menjadi tempat foto, dan bisa juga menjadi tempat bertemu rekan kerja (Herlyana, 2012). Munculnya fenomena tersebut tidak luput dari pengaruh gaya hidup di kota besar yang menyuguhkan tempat hiburan untuk para remaja. *Coffee shop* pun pada saat ini menjadi *trend* bagi para remaja khususnya di Kota Malang. Fenomena yang terjadi banyak karyawan yang mengundurkan diri dan berpindah ke tempat lain. Hal ini akan berdampak pada ketidakstabilan dan permasalahan dalam penyelesaian tugas karena berkurangnya karyawan. Agar dapat mengatur *turnover intention* pemilik usaha harus terlebih dahulu mengetahui apa saja faktor penyebab yang menimbulkan *turnover intention* pada usaha tersebut.

Faktor-faktor yang sering timbul diantaranya cenderung mengarah kepada kompensasi dan kepuasan kerja. Kompensasi yang kurang dapat membuat karyawan merasa kurang dihargai atas jasa yang telah di perbuat dan loyalitasnya terhadap tempatnya bekerja. Salah satu indikator dari kompensasi yang terjadi diantaranya adalah pemberian insentif yang kurang baik, gaji yang tidak tepat waktu, dan ketidak kesesuaian gaji. Dengan pemberian kompensasi yang baik

maka akan timbul rasa puas dalam bekerja. Kepuasan kerja disini tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan gaji, tetapi juga dipengaruhi oleh ketidak harmonisannya hubungan antar karyawan dengan atasan dan sesama karyawan pada tempat kerja. Karena setiap individu dari karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda, sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu (Irawan, 2014).

Mempertahankan karyawan pada sebuah perusahaan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi *coffe shop* itu sendiri. Jika tingkat keinginan keluar karyawan (*turnover intention*) selalu meningkat dapat berdampak negatif ataupun positif pada usaha tersebut. Namun hal yang perlu diperhatikan ketika tingginya tingkat *turnover* pada karyawan dapat mengeluarkan biaya rekruitmen dan pelatihan kembali untuk mencari dan menyeleksi karyawan baru (Samsu, 2020).

Berdasarkan hasil dari wawancara dari beberapa pemilik *coffee shop* di Kota Malang khususnya di Jl. Sudimoro dapat dilihat perputaran *turnover intention* yang terjadi selama 4 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
***Turnover intention* Karyawan Pada *Coffee shop* di Kota Malang**

Tahun	Karyawan awal tahun	Karyawan masuk	Karyawan keluar	Karyawan akhir tahun	*Turnover rate (%)*
2019	75	5	7	73	4,72
2020	73	7	10	70	6,99
2021	70	11	13	68	9,42
2022	68	14	20	62	15,38

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan masalah dan latar belakang yang dijelaskan diatas *turnover* karyawan yang terus meningkat dapat berdampak negatif pada kegiatan

operasional maupun keuangan dari *coffee shop* tersebut, karena berdampak pada kosongnya bagian dari karyawan yang keluar dan pengeluaran biaya dalam rangka melakukan perekrutan dan pelatihan. Observasi awal juga dapat diketahui bahwa beberapa karyawan *Coffee shop* di Malang, masih terdapat banyak karyawan yang belum memiliki pengalaman dalam industri usaha *coffee shop*. Hal ini berdampak pada penempatan posisi kerja karyawan, yang belum sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan. Selain itu karyawan belum mendapatkan kepuasan dalam kerja dalam hal ini dengan besarnya gaji yang diterima belum sesuai dengan beban kerja yang ditetapkan pemilik *coffee shop.* Demikian dapat melihat dari permasalahan diatas peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "**PENGARUH KOMPENSASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN *COFFEE SHOP* DI KOTA MALANG"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka muncul rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *turnover intention*, kompensasi, dan kepuasan kerja pada karyawan *coffee shop* di Kota Malang?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention*?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
4. Apakah kompensasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?

5. Variabel mana yang paling berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan *coffee shop* di Kota Malang?

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengacu pada *turnover intention* menurut Mobley et al (Khikmawati, 2015) yaitu memikirkan untuk keluar, pencarian alternatif pekerjaan, niat untuk keluar.
2. Penelitian ini mengacu pada kompensasi menurut Simamora (2004) yaitu upah, insentif, tunjangan, fasilitas.
3. Penelitian ini mengacu pada kepuasan kerja menurut Luthan (dalam Husein Umar, 2008) yaitu kepuasan upah, pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *turnover intention*, kompensasi, dan kepuasan kerja pada karyawan *coffee shop* di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

4. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.
5. Variabel mana yang paling berpengaruh terhadap *turnover intention*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat praktis
   a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pandangan pada *coffee shop* di Kota Malang.
   b. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pandangan dan kajian bagi semua pihak yang berkepentingan dalam pengembangan usaha *coffee shop* di Kota Malang.
2. Manfaat teoritis
   a. Menambah pengetahuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya tentang dampak *turnover intention* pada karyawan *coffeeshop*.
   b. Menambah pengetahuan bagi pembaca tentang dampak kompensasi dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan *coffeeshop*.