

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap negara mempunyai karakter dan budaya masyarakat yang berbeda-beda. Indonesia merupakan salah satu dari negara berkembang dengan karakteristik masyarakat yang gemar untuk mengikuti perkembangan jaman. Seiring berjalannya waktu, dengan pertumbuhan perekonomian di Indonesia yang meningkat mengakibatkan beberapa budaya yang sudah melekat di masyarakat kini dijadikan ladang penghasilan uang. Budaya yang dimaksud salah satunya yaitu budaya minum kopi sambil bersosialisasi atau berkumpul dengan keluarga, teman atau sahabat, maupun rekan bisnis. Hal ini disebut budaya dari masyarakat Indonesia dikarenakan kebiasaan meminum kopi dapat dilakukan oleh berbagai kalangan tanpa memandang kasta ekonomi, sosial maupun usia. Jika dulu meminum kopi cukup dilakukan di teras rumah lalu beralih menuju warung-warung kopi yang terletak di pinggir jalan kemudian berkembang kembali dengan masuknya beberapa kedai kopi (*coffee shop*) yang berada di pusat perbelanjaan. Kedai kopi mulai bermunculan sejalan dengan trend gaya hidup di Indonesia yang pada dasarnya di dominasi oleh generasi kaum milenial, bahkan bukan hanya masyarakat umum saja, para *public figure* pun mulai banyak yang menikmati kedai kopi. Industri pertanian Indonesia juga terkena dampak dari meningkatnya penjualan kopi di Indonesia yang disebabkan oleh budaya meminum kopi yang sudah menjadi trend untuk kalangan anak muda. (Rakbar, 2022)

Kedai kopi atau *coffee shop* dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti kafe atau bar. Bisa diartikan bahwa Kedai kopi sebagai semacam restoran yang menyediakan beberapa hidangan panas dan dingin. Kedai kopi merupakan salah satu tempat usaha yang utamanya menyajikan kopi (dari berbagai jenis, misalnya *espresso*, *latte*, *cappuccino*). Kedai kopi juga biasanya menyajikan makanan seperti makanan berat ataupun camilan sebagai makanan ringan. Kedai kopi berangkat dari bisnis kecil yang dioperasikan oleh pemilik

hingga perusahaan multinasional besar. Beberapa jaringan kedai kopi beroperasi dengan model bisnis waralaba dengan banyak cabang mulai dari berbagai kota maupun berbagai negara di seluruh dunia. Kedai kopi merupakan salah satu sarana untuk berinteraksi secara social. Kedai kopi juga memberi kesempatan bagi masyarakat untuk berkumpul, berbicara, menulis, membaca ataupun sekedar menghabiskan waktu baik secara individu ataupun secara kelompok.

Berbagai macam kedai kopi bisa ditemui dengan mudah di Bandar Lampung. Mulai dari daerah pendidikan seperti sekolah dan universitas sampai dengan daerah pertokoan dan industrial, nyatanya beragam jenis kedai kopi dengan keunggulan masing-masing sudah diketahui oleh masyarakat setempat. Merk yang dijual pun terdiri dari merk lokal dan global.

Secara geografis, Kota Bandar Lampung merupakan kota yang mempunyai potensi besar bagi wisatawan dalam negeri maupun manca negara ketika hari libur. Hal inilah yang menjadikan Kota Bandar Lampung menjadi salah satu dalam kategori kota terfavorit dalam dunia wisata. Selain menyajikan suasana yang begitu nyaman, kota Bandar Lampung merupakan kota penghasil kopi yang berkualitas, seperti kopi Robusta dan Arabica khas Lampung Barat yang memiliki cita rasa yang sangat digemari dan diminati oleh berbagai kalangan, baik itu pelajar, mahasiswa, dan orang-orang tua pada umumnya.

Banyaknya kedai kopi yang ada di Bandar Lampung membuat ketatnya persaingan pemilik kopi, untuk memenangkan persaingan tersebut di perlukan keberadaan sumber daya yang berkualitas. Dari sumber daya tersebut menjadikan sumber modal terpenting di sebuah perusahaan. Sumber daya manusia adalah aset yang sangat berharga yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, maka dari itu perusahaan harus memperhatikan karyawannya agar tidak berkeinginan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*) dikarenakan merasa kurang diperhatikan selama bekerja di suatu perusahaan.

*Turnover Intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri (Mobley, 2016). Turnover dalam dunia bisnis merupakan hal yang wajar, tetapi hal tersebut bisa menjadi indikasi masalah bagi perusahaan jika terjadi turnover karyawan yang tinggi. Perusahaan yang memiliki turnover tinggi harus mengeluarkan biaya yang lebih besar dalam melakukan kegiatan rekrutmen, penyeleksian, dan pelatihan karyawan baru, tentu hal ini akan mempengaruhi keuangan perusahaan. Biaya yang timbul akibat turnover yang tinggi akan membebani perusahaan dan berdampak pada performa perusahaan baik secara keuangan maupun non keuangan. Selain faktor biaya Robbins (2006) juga menjelaskan tingginya tingkat turnover karyawan dapat mengganggu efisiensi pengelolaan perusahaan, karena karyawan yang memiliki pengalaman dan keterampilan yang meninggalkan perusahaan dapat mengganggu jalannya perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada Kedai Kopi 20 di Bandar Lampung, sebuah usaha dibidang FnB (*food and beverage*) yang berdiri sejak tahun 2018 serta masih tetap aktif beroperasi hingga saat ini dan sudah mempunyai 5 cabang di Kandar Lampung sendiri. Kedai Kopi berskala bisnis menengah ini menghasilkan pendapatan harian 2 sampai 4 juta, dengan jam buka dari jam delapan pagi sampai sebelas malam (pesanan terakhir).

Dalam kurun waktu yang cukup singkat Kedai kopi 20 berhasil menjadi salah satu kedai kopi yang paling di minati oleh semua kalangan, minuman yang menjamur karena rasa kopi dalam kemasan yang dipadu dengan krim manis yang membedakan racikan kopinya dengan kedai kopi lainnya. Selain menjual beberapa minuman dan makanan, Kedai kopi 20 ini dapat disewa untuk berbagai acara, misalnya acara pernikahan dan acara – acara lainnya, dalam mencapai tujuan perusahaan ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi hasil kerja karyawan diantaranya beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *Turnover intention* karyawan.

Berikut data seluruh jumlah karyawan Kedai Kopi 20 pada 5 cabang di Bandar Lampung , serta posisi jabatan masing-masing karyawan, dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 1.1**

**Posisi dan Jumlah Karyawan Kedai Kopi 20 di Bandar Lampung**

No	Posisi Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Supervisor	1
2	Administrasi	1
3	Accounting	1
4	Marketing	1
5	Barista	20
6	Kasir	12
Total Karyawan		36 Karyawan

*Sumber : Supervisor Kedai Kopi 20 di Bandar Lampung, 2023*

Berdasarkan table 1.1 diatas adalah data seluruh jumlah karyawan pada Kedai Kopi 20 di 5 cabang yang ada di Bandar Lampung, serta posisi dari masing-masing karyawan. Yang mana setiap karyawan mempunyai tugas dan tanggung jawab masing masing dalam bekerja dan membuat perusahaan semakin berkembang.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada Supervisor Kedai Kopi 20, diperoleh data *Turnover Intention* dalam periode 2020 hingga 2022 pada tabel berikut :

**Tabel 1.2**

**Presentase Turnover Intention Kedai Kopi 20 Tahun 2020-2022**

Tahun	Jumlah Karyawan Awal	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Total Jumlah Karyawan	Presentase Turnover Intention
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2020	39	6	9	36	5,2
2021	36	5	8	34	4,2
2022	34	2	6	30	6.2

Dari tabel 1.2 diatas bisa terlihat bahwa tingkat turnover karyawan Kedai Kopi 20 sangat bervariasi dari Tahun 2020 hingga Tahun 2022 dengan jumlah keseluruhan karyawan pada tahun 2022 adalah sebanyak 30 orang. Data menunjukkan bahwa setiap tahunnya jumlah karyawan yang keluar tidak konsisten dan cenderung mengalami fluktuasi, jumlah turnover intention pada Tahun 2022 mengalami peningkatan diantara lainnya, maka dapat diasumsikan terjadinya masalah tingginya turnover intention yang cukup serius karena dapat menimbulkan efek buruk bagi management Kedai Kopi 20. Dengan tingginya tingkat turnover pada tahun 2022 tidak menutup kemungkinan adanya peningkatan turnover intention pada tahun berikutnya pada karyawan Kedai Kopi 20. Karyawan yang di maksud yakni karyawan bagian kasir dan barista.

Pihak supervisor Kedai Kopi 20 Di Bandar Lampung mengatakan bahwa perputaran yang terjadi pada karyawan di Kedai Kopi 20 sangatlah tinggi, dimana sebagian besar karyawan yang keluar memilih pekerjaan lain diluar bisnis kopi, sehingga hampir disetiap bulannya perusahaan mengadakan rekrutmen bagi para barista maupun kasir untuk mengisi kekosongan dikarenakan karyawan yang telah keluar.

Salah satu yang dapat mempengaruhi Turnover Intention karyawan yaitu adanya beban kerja. Dalam jurnal yang disusun oleh Lili Karmela (2020) mengemukakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap terjadinya turnover intention dimana karyawan yang diberikan beban kerja yang berat serta karyawan tersebut merasa tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan padanya akan memiliki tingkat ketidakpuasan kerja, sebab beban kerja yang diberikan, tidak sesuai dengan imbalan yang didapat karyawan di perusahaan. Didukung oleh penelitian Thalita Alsa dkk (2023) *Excessive workload will lead to burnout which will encourage stress in employees, this can be caused by too much work volume, high work demands, and so on.*

Menurut (Koesomowidjojo, 2017) Beban kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia dalam bekerja, yang digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu.

Secara umum beban kerja dipengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja, sedangkan faktor internal beban kerja adalah faktor beban kerja yang berasal dari dalam tubuh pekerja sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan Kedai Kopi 20 Di Bandar Lampung yang berkaitan dengan beban kerja adalah seperti, jam kerja yang tidak sesuai dengan perjanjian atau cenderung berlebihan dari mulai masuk sampai pulang, selain itu juga jobdesk yang tidak sesuai seperti seorang barista tidak hanya membuat kopi, juga harus mengecek stok barang, dan kasir tidak hanya menghitung uang dan melayani pelanggan juga harus membeli bahan baku. Disamping itu juga karyawan bagian barista dan kasir sering merasa terbebani oleh waktu untuk melayani pelanggan pada saat hari libur (*weekend*).

Selain beban kerja terdapat faktor lain yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention* karyawan di Kedai Kopi 20 terutama bagian barista dan kasir yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, Sikap ini dapat tercermin oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan maupun kombinasi diantara dalam dan luar pekerjaan.. (Hasibuan,2020)

Dalam jurnal yang disusun oleh Elsa Dahlia (2022) menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap terjadinya *turnover intention* dimana karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah mengakibatkan peningkatan tingkat *turnover intention* karyawan. Kemudian penelitian oleh A N Fauziah,.et al (2021) *said that a high level of satisfaction will make employees stay with the company and will reduce the company's employee turnover rate.*

Dari beberapa jurnal diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting untuk memperoleh hasil kerja yang terbaik. Ketika karyawan puas dengan pekerjaannya, maka setiap karyawan akan berusaha yang terbaik untuk menyelesaikan pekerjaannya. Setiap karyawan akan dapat bekerja

dengan baik dan menghasilkan umpan balik yang positif jika perusahaan bisa memaksimalkan pemberdayaan karyawan. Adanya umpan balik yang positif ini melambangkan karyawan puas dengan apa yang diperolehnya di posisi dia bekerja.

Berdasarkan hasil Pra Survey yang telah dilakukan peneliti melalui kuesioner mengenai kepuasan kerja, terhadap 15 orang karyawan terutama bagian barista dan kasir dari 5 cabang Kedai Kopi 20 di Bandar Lampung menghasilkan bahwa kondisi kepuasan karyawan Kedai Kopi 20 di Bandar Lampung secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan. Terbukti dengan adanya hasil presentase dari data olahan peneliti yang berhubungan dengan kepuasan kerja pada bagian pengawasan dan rekan kerja menghasilkan presentase hanya dibawah 50%, diantaranya pengawasan hanya diangka 30% sedangkan rekan kerja 35%, hal ini dikarenakan, para karyawan terutama barista dan kasir merasa tidak puas dan mempunyai permasalahan yang sama dalam kepuasan kerja. Salah satunya yaitu hubungan dengan atasan yang kurang baik. Hal ini dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh beberapa karyawan. Atasan dianggap kurang mendukung terhadap pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh karyawan, dan tidak memberikan pujian atas kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan. Dengan demikian karyawan merasa kurang dihargai atas tanggung jawab yang telah mereka kerjakan, sehingga mengakibatkan perusahaan kesulitan dalam mencapai target perusahaan, karena ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal. Hubungan yang baik tidak hanya dari atasan kepada bawahan, namun bisa juga dari sesama karyawan. Rekan kerja juga memiliki peran yang penting dalam menentukan puas atau tidaknya karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan. Munculnya ketidakpuasan di beberapa karyawan sebagian besar dipengaruhi oleh hubungan kerja dengan atasan. Karyawan merasa kurangnya rasa tanggung jawab atas pengawasan kerja yang diberikan atasan kepada mereka sehingga karyawan merasa kurang bermanfaat bagi perusahaan.

Berdasarkan penelitian (research) yang menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* Karyawan, penelitian ini mencoba mengkaji ulang dan memperdalam pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*. Dari latar belakang yang telah diuraikan dan hasil penelitian berkaitan dengan kepuasan kerja, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Kedai Kopi 20 di Bandar Lampung**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Kedai Kopi 20 Bandar Lampung?
2. Apakah Kepuasan berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Kedai Kopi 20 Bandar Lampung?
3. Apakah Beban Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan karyawan pada Kedai Kopi 20 Bandar Lampung ?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan agar peneliti dan pembahasannya lebih jelas dan hasilnya dapat lebih konkret, sesuai dengan harapan peneliti. Ruang lingkup penelitian ini adalah menguji dampak Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Kedai Kopi 20 Bandar Lampung.

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah seluruh Karyawan Kedai Kopi 20 Bandar Lampung bagian kasir dan barista.



### **1.3.2 Ruang lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Turnover Intention Karyawan.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah.

1. Kedai Kopi 20 Jalan. P.Tirtayasa, Sukabumi Kec.Sukabumi, Kota Bandar Lampung
2. Kedai Kopi 20 Jalan. Wijaya Kusuma No.20, Rw. Laut, Kec T.Karang, B.Lampung
3. Kedai Kopi 20 Jalan. Sultan Agung No.50A Sepang Jaya, Kec. Kedaton, B.Lampung
4. Kedai Kopi 20 jalan. Ryacudu No. 80A, Way dadi, Kec. Sukarame, B.Lampung
5. Kedai Kopi 20 (Lampung City Mall)

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada tanggal Oktober s.d Februari 2024.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia mengenai hasil *Turnover Intention* Karyawan berdasarkan Beban Kerja dan Kepuasan kerja.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Kedai Kopi 20 Bandar Lampung?
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Kedai Kopi 20 Bandar Lampung?
3. Untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Kedai Kopi 20 Bandar Lampung?

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu hasil yang bermanfaat bagi peneliti, instansi perusahaan, bagi perguruan tinggi. Adapun manfaat tersebut antara lain:

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan bila dikemudian hari peneliti memasuki dan menggeluti dunia kerja, terutama tentang bagaimana mengelola sumber daya manusia dengan baik secara efektif dan efisien.

### **1.5.2 Bagi Kedai Kopi 20 Bandar Lampung**

Dari hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi, sedangkan saran yang diberikan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang menentukan langkah-langkah kebijakan yang selanjutnya untuk peningkatan kinerja karyawan.

### **1.5.3 Bagi Perguruan Tinggi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan mengenai Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Kedai Kopi 20 Bandar Lampung.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini diuraikan landasan teori berisikan tentang teori-teori dari masalah yang diteliti mengenai Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Kedai Kopi 20 Bandar Lampung.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Metode penelitian berisikan tentang jenis dari penelitian, jenis analisis data, metode pengumpulan data, variabel penelitian, operasional variable, penentuan sampel dan populasi mengenai Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Kedai Kopi 20 Bandar Lampung.

## **BAB IV : PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Kedai Kopi 20 bandar Lampung

## **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya,

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**