

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sektor industri *Food and Beverage* merupakan salah satu sektor usaha yang terus mengalami pertumbuhan di dunia ini. Dengan meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia, volume kebutuhan terhadap *Food and Beverage* pun terus meningkat. *Statista Market Forecast* menjelaskan bahwa pendapatan di segmen *Food and Beverage* mencapai US \$ 793 juta pada tahun 2019 di Indonesia dan diperkirakan akan terus meningkat (Statista, 2019).

Kecenderungan masyarakat Indonesia untuk menikmati makanan *Ready to eat* menyebabkan banyak bermunculan perusahaan-perusahaan baru dibidang makanan dan minuman. Oleh karena itu persaingan antar perusahaan semakin kuat. Dengan persaingan yang semakin kuat ini menuntut perusahaan untuk memperkuat kualitas karyawan agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang sejenis. Ketika suatu perusahaan tidak mampu bersaing dengan perusahaan global akan mengakibatkan penurunan nilai perusahaan sehingga perusahaan akan mengalami kebangkrutan.

Selain itu, perkembangan usaha saat ini sangat menuntut para pelaku usaha untuk lebih inovatif dalam mengelola perusahaan dan mampu melakukan penyesuaian diri terhadap perubahan dunia bisnis saat ini. Keadaan ini mendorong setiap perusahaan untuk mampu membaca dan melihat situasi yang terjadi sehingga dapat tetap *survive* bahkan berkembang lebih besar agar dapat lebih unggul dalam persaingan. Berbagai cara dilakukan mulai dengan mengembangkan fasilitas maupun dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Karyawan sangat berharga bagi perusahaan, terutama sebagai pelaku penunjang tercapainya tujuan organisasi. Keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan organisasi. Sebaliknya, apabila karyawan tidak dikelola dengan baik, maka karyawan akan kurang semangat

dalam bekerja dan akhirnya berniat mengundurkan diri atau berniat berpindah perusahaan (*turnover intention*).

Niat keluar merupakan masalah paling penting dalam kehidupan organisasi. Kecenderungan niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri keputusan karyawan meninggalkan perusahaan inilah yang menjadi masalah besar bagi perusahaan menurut Mahdi et al. (2012, dalam Yuda dan Ardana, 2017). Studi yang dilakukan Hay Group bekerjasama dengan *Centre for Economics and Business Research* (Cebr) beberapa waktu yang lalu ini menemukan meningkatnya lowongan pekerjaan seiring dengan pertumbuhan ekonomi. Jumlah karyawan yang akan berhenti pada tahun 2014 diperkirakan mencapai 161,7 juta, meningkat 12,9 persen dibanding 2012. Tren ini akan terus meningkat. Rata-rata rasio *turnover* karyawan dalam lima tahun ke depan diprediksikan akan meningkat dari 20,6 menjadi 23,4 persen, dan jumlah karyawan *resign* di seluruh dunia pada tahun 2018 akan mencapai 192 juta menurut (Royal, 2013).

Adakalanya pergantian karyawan memiliki dampak positif. Namun sebagian besar karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang bagi perusahaan untuk terus berkembang. Dengan tidak adanya perhatian terhadap pekerjaan yang sudah dilakukan maka akan mengakibatkan keinginan karyawan untuk berpindah pekerjaan. Banyak hal yang mempengaruhi niat keluar diantaranya adalah stres kerja dan kepuasan kerja.

Stres kerja merupakan kondisi yang muncul akibat pekerjaan atau akibat komunikasi antar individu, dimana terdapat ketidaksesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas yang terjadi dalam perusahaan dan juga adanya beban kerja yang berlebih. Permasalahan seperti inilah yang terkadang menimbulkan stres kerja yang dikenal dengan istilah *role ambiguity* atau peran yang tidak maksimal dan terkadang menimbulkan konflik, mengganggu kesehatan, baik fisik maupun emosional, sehingga dapat menurunkan produktivitasnya dan berpengaruh langsung terhadap niat keluar Karsh et al. (2014, dalam Arnanta dan Utama, 2017). Terkadang peran yang diterima oleh

karyawan tidak sesuai dengan kemampuan yang ada dan akhirnya mengakibatkan konflik peran atau peran yang tidak maksimal. Pelayan restoran juga termasuk pekerjaan di Indonesia yang masuk kategori dengan level stres tinggi. Mereka harus tetap senyum dan melayani pelanggan dalam keadaan apapun. Tak peduli *mood* sedang jelek atau bagus, harus tetap senyum. Bila pelanggan kecewa dengan penyajian makanan atau pelayanan di restoran tersebut, sudah pasti yang pertama kali dituju adalah pelayannya. Makanya seseorang yang tidak kuat mental, sudah pasti tidak bisa jadi pelayan restoran (Wardhani, 2018).

*Chief Product Officer* Jobplanet di Indonesia, Kemas Antonius mengatakan, dalam riset tersebut Jobplanet menganalisis tingkat stres pekerja berdasarkan penilaian mereka terhadap faktor *work-life balance* (keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan). Pekerja dengan tingkat stres di bidang *Food and Beverage* dengan nilai 3,67. Nilai tersebut menunjukkan tingkat yang stres terbilang sedang (Dahwilani, 2017). Dalam sebuah pekerjaan *Food and Beverage* tentunya dihadapkan dengan konsumen dan tekanan yang ada, jika beban yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan atau melebihi batasnya maka mengakibatkan stres kerja, hubungan kerja pun menentukan antara satu individu dengan individu lainnya dimana hubungan dengan karyawan lain baik maka hubungan akan baik dan sebaliknya jika hubungan dengan karyawan tidak baik maka terjadinya konflik. Suasana kerja dengan kondisi dan karakteristik lingkungan tempat kerja yang tidak nyaman juga memberikan efek terhadap suasana hati pegawai yang ada di dalamnya. Sukses atau tidaknya suatu organisasi tergantung oleh tenaga kerja perusahaan dan kinerja dari karyawan perusahaan tersebut.

Kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapan, dengan pekerjaan yang ia hadapi. Bono et al. (2013, dalam Arnanta dan Utama, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja. Kepuasan kerja pada karyawan menjadi salah satu hal yang

kompleks bagi perusahaan dan menjadi salah satu aspek penting baik bagi karyawan maupun perusahaan itu sendiri. Kepuasan kerja bisa karena upah dan promosi, rekan sekerja, dan atasan di lingkungan kerja. Pekerjaan di sektor makanan dan minuman ini adalah pekerjaan sebuah tim dimana satu individu dengan individu yang lain dapat bekerja sama untuk membangun perusahaan tersebut.

Banyak sekali perusahaan *Food and Beverage* yang berkembang di Indonesia ini, salah satunya yaitu perusahaan KOI Thé (sebelumnya KOI Café) adalah sebuah jaringan kedai minuman teh susu mutiara (*bubble tea*) asal Taiwan. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang *Food and Beverage* (lebih spesifik ke minuman). KOI Café didirikan pada tahun 2006. Fokus pada kualitas dan keramahan khas Taiwan yang hangat telah berhasil dibawah ke luar negeri dengan pembukaan *outlet* Singapura pertama pada tahun 2007. Pada 2015, agar dapat menyampaikan filosofi merek KOI Café dengan lebih baik dan untuk memelihara budaya teh maka secara resmi mengubah nama merek menjadi KOI The untuk memberikan penekanan pada teh. Dengan kualitas yang diberikan dan mempertahankan budaya the, KOI The mempunyai cabang di 12 negara termasuk Indonesia yang tersebar di beberapa kota yaitu Bali, Bekasi, Surabaya, Bandung, Bogor, Tangerang dan Jakarta. Menurut hasil wawancara dengan Adventria Mahartiko sebagai *store manager* KOI The Surabaya di Tunjungan Plaza Tiga, menyatakan bahwa tingkat keluarnya karyawan di KOI The di Surabaya tidak terlalu tinggi dan masih relatif sedang dikarenakan KOI The sedang membuka banyak sekali store di Indonesia. Tentunya peneliti ingin meneliti lebih lanjut apakah ada pengaruh yang signifikan atau tidak stres kerja dan kepuasan kerja terhadap niat keluar pada karyawan KOI The di Surabaya. Menurut hasil wawancara dengan Adventria Mahartiko sebagai *store manager* KOI The Surabaya di Tunjungan Plaza Tiga menyatakan bahwa pemberian upah dan promosi yang benar tentunya dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap karyawan tersebut seperti kenaikan pangkat yang sebelumnya hanya pegawai tea barista dipromosikan menjadi senior *tea barista* atau *assistant store manager* dulu sesuai dengan kapasitas managerialnya. Jika kepuasan kerja karyawan tinggi

maka niat keluar karyawan cenderung lebih rendah, sebaliknya jika kepuasan kerja karyawan rendah maka niat keluar karyawan cenderung menjadi lebih tinggi.

Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Stres kerja dan Kepuasan kerja Terhadap Niat keluar Karyawan KOI The di Surabaya”. Alasan membuat judul penelitian ini sangat penting untuk diteliti karena apakah ada pengaruh yang signifikan terhadap faktor stres di tempat kerja dan faktor kepuasan kerja terhadap niat keluar pada karyawan KOI The di Surabaya. Dalam mempertahankan/menjaga tingkat *turnover* dalam suatu perusahaan tentunya juga sangat perlu diperhatikan agar tercapai visi dan misi perusahaan tersebut (KOI The, 2019).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap niat keluar karyawan KOI The di Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap niat keluar karyawan KOI The di Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh:

1. Stres kerja terhadap niat keluar karyawan KOI The di Surabaya.
2. Kepuasan kerja terhadap niat keluar karyawan KOI The di Surabaya

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan dan melihat hasil pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap niat keluar.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis hasil penelitian ini adalah, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang ingin mendorong kinerja karyawan dengan menggunakan pendekatan stres kerja dan kepuasan kerja yang baik dengan kemampuan-kemampuan perusahaan demi mewujudkan tujuan utama perusahaan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Guna memudahkan pemahaman dalam penelitian ini, maka sistematika penulisan dalam penelitian ini dibuat sebagai berikut:

#### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan riset.

#### **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

Menjelaskan secara singkat mengenai penelitian terdahulu; landasan teori yang berkaitan dengan stres kerja, kepuasan kerja dan niat keluar; model analisis; dan hipotesis.

#### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

Menjelaskan secara singkat mengenai jenis penelitian; identifikasi variabel; definisi operasional; data dan sumber data; pengukuran data; alat dan metode pengumpulan data; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; uji validitas dan reliabilitas; dan teknik analisis data.

#### **BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan secara singkat mengenai deskripsi data, analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

## BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Memuat simpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat, khususnya kepada konsumen atau perusahaan yang ingin melakukan penelitian sejenis/melakukan penelitian lebih lanjut.