

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri makanan dan minuman merupakan salah satu industri yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Meski tumbuh lambat selama pandemi Covid-19, industri katering masih menunjukkan pertumbuhan positif di tahun 2021 (Vlora, 2022). Dalam infografisnya, Badan Pusat Statistik menyebutkan industri ini menyerap tenaga kerja sebanyak 1,1 juta orang pada kuartal II 2022. Salah satu bisnis yang akan menjadi tren di tahun 2020 hingga 2022 adalah bisnis *specialty coffee shop*. Pengertian *specialty coffee shop* adalah kedai kopi dengan ciri khas tersendiri, karena kopi yang disajikan telah disortir dengan grader Q atau R. Q atau R Grader adalah istilah untuk profesional berlisensi yang melakukan evaluasi sensori kopi Arabika dan Robusta. Selain itu, *specialty coffee shop* seperti tempat makan lainnya juga menawarkan berbagai varian kopi dan non kopi, menawarkan suasana santai, tenang tanpa ada aturan yang mengikat. Kerap dijadikan tempat pertemuan, kedai kopi bisa dibilang sudah menjadi gaya hidup saat ini. Setiap kedai kopi bersaing satu sama lain untuk menawarkan rasa otentik dari berbagai kopi di Indonesia. Di luar itu, mereka bersaing dengan interior unik dan hidangan khas yang menampilkan minuman kopi dalam racikan khusus, ciri khas *specialty coffee shop*. Perkembangan *specialty coffee shop* harus memiliki karyawan yang handal di bidangnya. Pekerja harus memiliki kemampuan untuk menyiapkan kopi, juga dikenal sebagai barista. Barista yang bekerja di era *specialty coffee shop* harus memiliki kemampuan meracik kopi, memahami karakteristik

kopi, proses budidaya hingga pasca panen, bahkan memahami daerah asal kopi yang tersedia. Barista juga harus memiliki skill yang detail seperti menentukan suhu ideal untuk menyeduh kopi, suhu ideal untuk steaming susu, dan skill tambahan seperti membuat latte art. Barista juga harus memiliki pengetahuan kopi yang kuat agar dapat mengedukasi pelanggan tentang kopi (Sidewalk, 2019, dalam Adhi & Yunus, 2021).

Specialty coffee shop merupakan industri yang kompetitif dan terus berkembang, sehingga membutuhkan karyawan yang dapat menangani tuntutan pekerjaan secara efektif dan efisien. Salah satu aset penting perusahaan adalah sumber daya manusia, sehingga sumber daya manusia harus dikelola secara teratur dan sistematis.

Banyaknya *specialty coffee shop* dengan konsep yang menarik dan berbeda dari coffee shop lainnya diharapkan dapat memberikan perasaan yang berbeda kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat memilih coffee shop yang sesuai dengan tujuan mereka (Rokhman, 2019). Melihat pesatnya perkembangan industri kopi, para pengusaha pun berinvestasi dengan membuka usaha *specialty coffee shop*, salah satunya di kota Padang.

Maraknya *specialty coffee shop* menuntut para pelaku usaha dan karyawan untuk terus berinovasi. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti persaingan dilihat dari segi harga, lokasi, menu dan karyawan *specialty coffee shop* tersebut. Salah satu yang menjadi fokus dari para pelaku usaha *specialty coffee shop* adalah masih terbatasnya sumber daya manusia dengan *skill* standar *specialty coffee shop* yang seharusnya dimiliki, selain itu asumsi dan pola pikir masyarakat yang

melihat bahwa pekerjaan pada bidang usaha *specialty coffee shop* belum termasuk pekerjaan dengan kategori yang menjanjikan menyebabkan tingginya *turnover intention* pada karyawan yang bekerja di *specialty coffee shop* (Mustahim dkk., 2009).

Saklit (2017) menegaskan bahwa sumber daya manusia memiliki peran sangat penting dalam mencapai tujuan dari sebuah industri dan organisasi untuk mengelola sumber daya dengan baik, dalam hal ini mencakup penyediaan tenaga kerja yang bermutu dan pengelolaan biaya ketenagakerjaan yang baik. *Turnover* oleh Spector (2012) didefinisikan sebagai pengunduran diri karyawan. Gejala *Turnover* dapat terjadi di setiap industri dan pengunduran diri karyawan lebih mungkin terjadi kepada karyawan yang tertekan. Biron & Boon (2013) menyatakan bahwa *Turnover* memiliki dampak yang signifikan bagi sebuah perusahaan, dampaknya antara lain adalah turunnya tingkat produksi, keluarnya biaya untuk melakukan proses perekrutan, penyeleksian dan pelatihan karyawan baru. Dengan demikian dapat disimpulkan seiring dengan tingginya tingkat *Turnover*, semakin tinggi juga biaya yang dikeluarkan untuk proses perekrutan dan pelatihan karyawan baru (Stanley et al., 2013).

Turnover terbagi menjadi dua jenis, yaitu *voluntary Turnover* yang dilakukan secara sukarela dan *involuntary Turnover* yang dilakukan secara paksa (Jewel, 1998). Secara sifat *voluntary Turnover* terbagi menjadi dua, yaitu *avoidable voluntary Turnover* dan *unavoidable voluntary Turnover*. Contoh dari *avoidable voluntary Turnover* dapat terjadi ketika individu menemukan pekerjaan dengan upah, pimpinan, alternatif tempat kerja, atau budaya organisasi yang lebih baik.

Sementara *unavoidable voluntary Turnover* dapat disebabkan karena individu mengalami kehamilan (pada karyawan), kepindahan ke luar daerah, ataupun karena individu ingin mengubah karirnya. *Involuntary Turnover* adalah ketika perusahaan melakukan pemutusan hubungan kerja secara sepihak, dimana karyawan yang mengalaminya tidak punya kemampuan untuk menolak atau menghindar.

Turnover Intention muncul pada seorang karyawan apabila karyawan memiliki ketidakpuasan terhadap beban kerja, ketidakpuasan terhadap perkembangan karir juga karena faktor-faktor individu seperti faktor usia, faktor jangka waktu bekerja, faktor status pendidikan dan faktor status perkawinan. *Turnover intention* merupakan hal yang biasa terjadi pada karyawan yang bekerja dalam perusahaan, namun akan menjadi berbahaya apabila tingkat dari *turnover intention* itu tinggi dan dilanjutkan dengan melakukan *turnover*. Perusahaan yang ingin mencapai visi dan misinya seharusnya menghindari *turnover* seminimal mungkin agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Penelitian ini berusaha melihat gambaran *turnover intention* karyawan yang bekerja di *specialty coffee shop*. Penelitian ini menarik untuk dilakukan mengingat penelitian dengan topik serupa masih jarang dilakukan di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seperti apakah gambaran *turnover intention* pada karyawan *specialty coffee shop* di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran *turnover intention* karyawan *specialty coffee shop* di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi peneliti dan khalayak intelektual pada umumnya, bagi pengembangan keilmuan baik dari aspek teoritis maupun praktis, di antaranya:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai gambaran *turnover intention* karyawan *specialty coffee shop* di Kota Padang. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan pembanding untuk penelitian selanjutnya mengenai gambaran *turnover intention* karyawan *specialty coffee shop* di Kota Padang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Manfaat Bagi Pihak *Specialty Coffee Shop*

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini bagi pihak *specialty coffee shop* yaitu dapat menjadi pertimbangan untuk menambah wawasan tentang gambaran *turnover intention* karyawan sehingga diharapkan dapat membantu menurunkan atau mencegah angka *turnover* pada *specialty coffee shop*.

1.4.2.3 Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk penelitian berikutnya terkait gambaran *turnover intention* karyawan *specialty coffee shop* di Kota Padang

1.5 Sistematika Penulisan

- Bab I : Pendahuluan berisikan uraian singkat mengenai latar belakang, permasalahan, perumusan masalah, hipotesis, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II : Tinjauan pustaka berisi teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang diteliti, beserta kerangka pemikiran dan hipotesis.
- BAB III : Metode penelitian berisikan uraian mengenai metode penelitian yang digunakan oleh peneliti.
- BAB IV : Hasil dan pembahasan berisikan penjelasan detail tentang hasil penelitian serta pembahasannya dari hasil olahan data yang diperoleh dalam penelitian
- BAB V : Penutup berisikan penjelasan dari kesimpulan penelitian yang dilakukan serta saran untuk pihak-pihak terkait

