

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia terjadi perkembangan yang pesat di sektor jasa. Sektor jasa mampu menyerap sekitar 35% tenaga kerja. Sektor jasa juga berkontribusi 35% dari sektor yang dibutuhkan negara dimana sektor jasa menjadi salah satu sektor yang mendominasi peningkatan perekonomian bagi negara (Kambono dkk, 2024). Salah satu sektor jasa adalah bidang industri retail, menurut Kotler & Lane (2006) bahwa industri ritel sebagai alat untuk memasarkan produk.

Industri retail merupakan industri yang menawarkan produk dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan (Soliha, 2008). Berdasarkan data *trading economics* bahwa terjadi peningkatan penjualan ritel sebesar 5,8% pada Agustus 2024 dimana hal tersebut mendorong terjadinya perkembangan industri ritel swalayan di Indonesia. Perkembangan ritel swalayan yang pesat di Indonesia juga dipengaruhi oleh pertumbuhan jumlah penduduk yang mendorong pemenuhan kebutuhan dengan layanan dari industri ritel swalayan yang ditawarkan membuat masyarakat merasa nyaman dengan layanan yang disediakan. Dengan peluang pasar yang besar itulah yang mendorong pertumbuhan industri ritel swalayan di Indonesia karena bisnis ritel yang memiliki prospek yang bagus di masa yang akan datang (Soliha, 2008).

Perkembangan industri ritel swalayan juga terjadi di Kota Padang. Di Kota Padang ritel swalayan lokal tumbuh secara mandiri dengan merk sendiri. Bisnis ritel swalayan di Kota Padang semakin berkembang terutama dilihat dari lima tahun

terakhir (Khairi, 2022). Di Kota Padang beberapa industri ritel swalayan yang telah banyak dikenal oleh masyarakat yaitu seperti Budiman swalayan, Aciak Mart, Citra Swalayan, SJS, Dalas Swalayan, Adinegoro Swalayan, dan sebagainya. Ritel swalayan menerapkan pelayanan *self service* dimana pelanggan dapat memilih sendiri barang yang dibutuhkan secara langsung. Barang-barang yang dijual di ritel swalayan dimulai dari makanan seperti buah, sayur, makanan ringan, minuman, kebutuhan rumah tangga, dan sebagian besar barang lainnya.

Pesatnya perkembangan industri ritel swalayan tentu juga membutuhkan sumber daya manusia yang lebih besar (Dianti 2023). Dimana sumber daya tersebut terdiri dari berbagai peran pada masing-masing bidangnya. Sumber daya yang paling banyak dibutuhkan yaitu pramuniaga atau *store crew*. Pramuniaga bertugas dalam menyambut dan membantu pelanggan, memberikan informasi tentang barang, merekomendasikan barang, menghitung jumlah barang, menerima dan memproses pembayaran, menjaga kebersihan area, dan sebagainya yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Dalam ritel swalayan dibutuhkan sumber daya yang berkualitas dan bertanggung jawab atas pekerjaannya (Hadi, 2012). Seperti pramuniaga yang membantu dalam melayani dan memberi saran produk sehingga mereka berinteraksi secara langsung dengan konsumen, memberikan rekomendasi produk serta membangun hubungan yang baik. Oleh karena itu, seorang pramuniaga membutuhkan kualitas sumber daya manusia (SDM) terkait pengetahuan, keterampilan dan komunikasi. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menjadi tolak ukur bagi pelanggan untuk melakukan transaksi selanjutnya. Sehingga hal

tersebut menjelaskan bahwa seorang karyawan ritel membutuhkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam sebuah perusahaan yang tidak tepat juga dapat menyebabkan mundurnya sebuah perusahaan seperti hilangnya sumber daya berkualitas yang dimiliki perusahaan sehingga menimbulkan kerugian (Julianti dkk, 2024)

Kesalahan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang menyebabkan kemunduran perusahaan dengan berkurangnya kualitas SDM yang dimiliki karena terjadinya perpindahan karyawan. Perpindahan karyawan yang terjadi dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Berdasarkan data eduMe (2024) ditemukan bahwa industri ritel terkenal dengan tingkat pergantian karyawan yang tinggi. Hal tersebut didukung juga dari hasil survei oleh Michael Keenan (2024) tentang *industry insights and trends* bahwa terdapat 49% retail mengatakan tantangan terbesar untuk ritel kedepannya adalah merekrut dan mempertahankan staf yang berkualitas. Sehingga permasalahan yang terjadi dalam industri ritel yaitu mempertahankan karyawan agar tidak terjadi pergantian atau perpindahan karyawan.

Terjadinya pergantian karyawan dapat disebabkan karena kurangnya perencanaan dalam proses perekrutan serta kurangnya loyalitas karyawan terhadap pekerjaannya karena kurang nyaman terhadap lingkungannya (Ibrahim, 2022; Yeo dkk, 2023). Pengelolaan sumber daya manusia yang tidak tepat sehingga karyawan merasa kurang diperhatikan dan tidak nyaman terhadap lingkungan kerja. Dimana hal tersebut menjadi faktor karyawan tidak bertahan lama dalam pekerjaan atau

berpindah kerja dalam waktu yang cepat. Perpindahan karyawan dalam waktu yang cepat disebut juga sebagai *job hopping*.

Job hopping juga sering dibahas bersama dengan *turnover*, namun keduanya memiliki perbedaan dalam waktu individu bertahan dalam suatu tempat kerja dan frekuensi perpindahan kerja (Yuen, 2016). Yuen (2016) menjelaskan *Job hopping* adalah perilaku berganti pekerjaan secara cepat atau hanya bertahan selama beberapa tahun disuatu tempat kerja. Pindah kerja yang dilakukan oleh karyawan ini bukan karena adanya kebijakan dari perusahaan akan tetapi karena keinginan karyawan itu sendiri (Pranaya, 2014).

Yuen (2016) menjelaskan bahwa sebelum karyawan melakukan *job hopping* diawali dengan langkah awal yaitu niat. Niat berkaitan dengan keinginan karyawan untuk melakukan *job hopping* merupakan langkah awal karyawan untuk melakukan *job hopping* atau disebut juga sebagai *job hopping intention*. Menurut Yuen (2016) *job hopping intention* merupakan keinginan atau niat untuk berpindah pekerjaan dalam waktu yang singkat. *Job hopping intention* merupakan prediktor terjadinya *job hopping* (Yuen, 2016).

Job hopping pada karyawan ritel menurut RRI (2024) termasuk kedalam tiga pekerjaan yang sering terjadi perpindahan kerja. Berdasarkan data pada Korn Ferry tahun 2022 bahwa terjadi peningkatan pergantian karyawan yang besar pada industri ritel sebesar 68% lebih tinggi dari tahun 2021. Pada tahun 2022 mencapai 75,8% tingkat pergantian karyawan ritel swalayan. Dianti (2023) menjelaskan bahwa terdapat perpindahan karyawan mencapai 47% pada ritel swalayan di Lampung. Penelitian ini juga menemukan bahwa alasan karyawan untuk

melakukan perpindahan kerja tersebut disebabkan karena adanya peluang atau promosi yang lebih baik.

Terjadinya *job hopping* dalam ritel swalayan berdampak terhadap kerugian perusahaan. Apabila terjadi perpindahan karyawan perusahaan harus mengeluarkan biaya perekrutan dan pemilihan karyawan baru yang membutuhkan biaya tambahan (Dianti, 2023). Selain mengakibatkan kerugian, perusahaan juga harus melakukan adaptasi kinerja dengan karyawan baru. Karyawan baru yang belum memiliki pengalaman diberikan *coaching* terlebih dahulu yang memakan waktu kerja. Sehingga hal tersebut juga mengurangi efesiensi waktu dalam bekerja.

Perilaku *job hopping* ini sering dikaitkan dengan Generasi muda yaitu Generasi milenial dan Generasi Z (Humairah dkk, 2024). Berdasarkan penelitian oleh Humairah dkk (2024), Generasi Z memiliki *job hopping intention* lebih tinggi daripada Generasi milenial. Generasi Z yaitu generasi yang lahir antara tahun 1997 - 2012. Pada saat ini, Generasi Z berada pada rentang usia 12 – 27 tahun. Berdasarkan kajian *International Labour Organization* (ILO) usia yang sudah dapat bekerja secara normal dimulai pada usia 18 tahun. Sebagian Generasi Z berada pada tahapan perkembangan *emerging adulthood*. Pada tahapan *emerging adulthood* individu memiliki ciri khas yaitu menyelesaikan sekolah, meninggalkan rumah, mendapatkan pekerjaan, menjalin hubungan romantis dan mempunyai anak (Papalia et al, 2009). Generasi Z sesuai dengan tahapan perkembangan *emerging adulthood* yaitu mendapatkan pekerjaan mengalami kecemasan, ketidakpastian karir dan tekanan sosial dari lingkungan sehingga Generasi Z tidak memiliki tujuan

atau komitmen jangka panjang dalam karir (Ramadhani & Ayu, 2022). Hal tersebut menjadikan Generasi Z sebagai generasi yang dekat dengan perilaku *job hopping*.

Generasi Z mendominasi jumlah populasi berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2020) mencapai 66 juta jiwa. Sebagai jumlah populasi terbanyak ini, Generasi Z diperkirakan pada tahun 2025 akan menjadi mayoritas dalam angkatan kerja hingga mencapai 77% (Tjandra, 2024). Generasi Z sebagai angkatan yang akan menjadi mayoritas Angkatan kerja memiliki permasalahan pekerjaan seperti memiliki keraguan dalam keterikatan kerja jangka panjang dan tidak memiliki komitmen dan keterikatan terhadap satu pekerjaan. Generasi Z memiliki karakteristik kerja yang cenderung tidak memiliki komitmen bekerja jangka panjang atau tidak yakin dengan pekerjaan jangka panjang (Nindyati, 2017; Wahyuni, 2017; Ramadhani & Ayu, 2022).

Dwidienawati & Gandasari (2018) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa Generasi Z lebih realistis dibandingkan dengan generasi milenial dan membutuhkan *security* dan stabilitas. Pada penelitian oleh Febrian dkk (2020) dijelaskan karakteristik kerja Generasi Z tidak sesuai dengan tujuan dan capaian perusahaan, dimana perusahaan memiliki tujuan yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu sehingga penting untuk mengembangkan potensi karyawan secara berkelanjutan sedangkan Generasi Z dalam bekerja cenderung memiliki keinginan untuk berpindah kerja, fleksibel, dan kurang mampu bekerja dibawah tekanan, sehingga hal tersebut mendorong Generasi Z untuk berpindah pekerjaan dalam waktu yang cepat. Berdasarkan hasil penelitian oleh Humairah dkk (2024) bahwa Generasi Z mencapai hingga 40 % tertarik untuk melakukan *job hopping* dengan

berganti karir dengan industri yang sama atau yang berbeda. Menurut Limon (2019), Generasi Z tiga kali lebih mungkin untuk berganti pekerjaan. Hal yang sama juga disampaikan oleh Adkins (2019) bahwa Generasi Z menunjukkan keinginan yang rendah untuk menyapa dan lebih terbuka terhadap pilihan pekerjaan lainnya.

Menurut Sandra (2019), pada puluhan tahun lalu para pekerja memiliki masa karir yang cukup panjang dan berkembang di satu organisasi, namun hal tersebut berbeda pada saat ini yang sering berpindah-pindah. Berdasarkan jumlah Generasi Z yang berada pada tingkat pertama, Generasi Z juga memiliki permasalahan terkait pekerjaan. Generasi Z mudah untuk berpindah pekerjaan bahkan melakukan lebih dari satu pekerjaan (Dua et all, 2024).

Menurut hasil survei pada tahun 2023 yang dilakukan oleh *Resume Lab* pada 1.100 pekerja Generasi Z terdapat 83% individu yang menyatakan bahwa ia merupakan seorang *job hopper*. Alasan utama Generasi Z berpindah-pindah karena ingin menemukan posisi yang lebih sesuai dengan minat, peluang mendapatkan keterampilan baru, dan kompensasi yang lebih baik (Kaplan, 2024). Hal tersebut juga didukung oleh artikel Ryan Jenkins (2017) yang menunjukkan bahwasannya generasi minim batasan atau *label boundaryless generation*. Survei terkait Generasi Z juga dilakukan oleh McKinsey (2022) bahwasannya Generasi Z memiliki karakteristik kerja yang berbeda dengan generasi sebelumnya.

Menurut LinkedIn bahwa Generasi Z berganti pekerjaan 34% lebih tinggi daripada sebelum pandemi tahun 2019, dimana sebagai perbandingan, generasi milenial berganti pekerjaan 24% lebih banyak dan generasi *baby boomer* berganti pekerjaan 4% lebih sedikit (Kaplan, 2024). Survei LinkedIn pada tahun 2023

menemukan bahwa terdapat 54% pekerja Generasi Z memiliki rencana untuk meninggalkan pekerjaannya dalam dua tahun kedepan. Hal tersebut menjelaskan bahwa Generasi Z memiliki *job hopping intention* yang tinggi.

Berdasarkan pada data *Job hopping intention* cenderung terjadi pada Generasi Z dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Menurut Yuen (2016) bahwa faktor penyebab terjadinya *job hopping intention* antara lain yaitu pencarian gaji yang lebih tinggi, kesempatan karir pengembangan diri, budaya *turnover* dan persepsi terkait kesediaan pekerja. Humairah dkk (2024) juga menjelaskan bahwa terjadinya *job hopping* disebabkan oleh adanya perbedaan karakteristik antar generasi pekerja. Menurut Sandra (2019) bahwa pada puluhan tahun lalu para pekerja memiliki masa karir yang cukup panjang dan berkembang di satu organisasi, namun hal tersebut berbeda pada saat ini yang sering berpindah-pindah.

Hasil survei terbuka yang dilakukan oleh peneliti kepada 11 karyawan ritel swalayan di Kota Padang menunjukkan bahwa sebanyak 81,1 % karyawan ritel swalayan menyatakan bertahan selama kurang dari 2 tahun dalam suatu pekerjaan. Hasil survei tersebut juga menunjukkan bahwa karyawan berpindah pekerjaan karena faktor lingkungan, keuangan, dan ketidaksesuaian passion yang dimiliki. Sesuai dengan penjelasan Yuen (2016) bahwa seseorang yang melakukan *job hopping* hanya menetap dalam suatu pekerjaan dalam waktu singkat yaitu kurang dari dua tahun. Dimana hal tersebut sesuai dengan hasil survei yang dilakukan. Permasalahan *job hopping* pada gen z juga sesuai dengan hasil survei wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu karyawan ritel bahwa terdapat perpindahan kerja dalam waktu yang singkat yaitu kurang dari 1 tahun.

Dari hasil survei terbuka tersebut menggambarkan penyebab karyawan berpindah kerja yaitu lingkungan kerja yang kurang nyaman, bekerja tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dan gaji tidak sesuai dengan kinerja yang dilakukan, dan ditemukan penyebab terbesar terjadinya perpindahan kerja yaitu ketidaksesuaian dengan *passion* yang dimiliki sebesar 72,72%. Hasil tersebut selaras dengan penelitian oleh Ramadhani & Ayu (2022), menyatakan bahwa 19,6% gen Z berharap bekerja sesuai dengan *passion* yang dimiliki. Data tersebut juga menunjukkan bahwa karyawan melakukan *job hopping* atau perpindahan kerja dalam waktu yang cepat dengan bertahan kurang dari 2 tahun dalam suatu pekerjaan. Hal tersebut diasumsikan karena kurangnya kepuasan terhadap pekerjaan yang dimiliki. Kepuasan tersebut seperti lingkungan kerja, kesempatan promosi, ketidaksesuaian dengan *passion*, dan gaji dimana hal tersebut termasuk dalam kepuasan kerja.

Job satisfaction atau kepuasan kerja adalah perasaan yang muncul berkaitan dengan penilaian keadaan di tempat kerja (Jewell dan Siegal, 1998). Jewell dan Siegal juga menjelaskan bahwa dalam mengukur *Job satisfaction* berdasarkan pada empat aspek yaitu psikologi, fisik, sosial dan finansial. Sedangkan menurut Robbins *job satisfaction* merupakan suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Luthans menambahkan terdapat lima dimensi dari *job satisfaction* yaitu pekerjaan, pembayaran upah, promosi, pengawasan, dan rekan kerja. Dimana berdasarkan pada hasil survei yang dilakukan diketahui bahwa alasan karyawan melakukan perpindahan kerja sesuai dengan aspek *job satisfaction*.

Individu yang memiliki *job satisfaction* yang rendah cenderung untuk melakukan *job hopping* (Feng & Angeline, 2010). Hal yang sama juga ditambahkan oleh Larasati dan Aryanto (2019) bahwa *job satisfaction* menjadi salah satu faktor terjadinya *job hopping* pada karyawan. Ketidakpuasan tersebut berkaitan dengan gaji dan tunjangan yang diterima oleh karyawan (Queiri dkk, 2015). Kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya dapat menimbulkan adanya *Job hopping intention* pada karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Feng & Angeline (2010) memperlihatkan bahwa *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap adanya *job hopping intention*. Dimana seseorang akan cenderung melakukan *job hopping* apabila merasa kurang puas terhadap pekerjaannya dan sebaliknya seseorang akan bertahan di pekerjaannya jika merasa puas terhadap pekerjaannya tersebut. Hal yang sama didapatkan dalam penelitian oleh Larasati dan Aryanto (2019) bahwa *job satisfaction* menjadi salah satu prediktor terjadinya *job hopping*. Ketidakpuasan kerja berkaitan dengan tunjangan atau gaji yang diterima (Permatasari, 2021).

Berdasarkan penelitian oleh Deti dkk (2023) bahwa terjadinya *job hopping* pada generasi millennial karena adanya tawaran dari perusahaan lainnya yang menjanjikan jenjang karir yang lebih tinggi dan menarik dari perusahaan sebelumnya. Vangel (2011) juga menjelaskan bahwa karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah atau ketidakpuasan cenderung meninggalkan kondisi kerja yang tidak diinginkan untuk bekerja di perusahaan lain yang mungkin membuat mereka merasa lebih puas. Hal yang sama juga dijelaskan oleh Robbins (2013) bahwa karyawan yang merasa bahwa ada cukup banyak peluang kerja alternatif

lebih mungkin untuk berhenti dari pekerjaan mereka ketika mereka mengalami ketidakpuasan kerja. Dimana kepuasan kerja karyawan menjadi prediktor untuk melakukan *job hopping* pada karyawan.

Pada penelitian sebelumnya membahas tentang *job hopping* pada karyawan, dimana perilaku *job hopping* didahului oleh adanya niat melakukan *job hopping* atau *job hopping intention*, sehingga peneliti tertarik mengkaji tentang *Job hopping intention* pada karyawan ritel swalayan Generasi Z di Kota Padang. Pada penelitian sebelumnya membahas tentang *job hopping* pada generasi millennial saja, sedangkan tingkat *job hopping* juga tinggi dilakukan oleh Generasi Z berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Humairah (2024). Hal tersebut menimbulkan ketertarikan penulis untuk mengaitkan fenomena *job hopping* dengan Generasi Z. Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Dianti (2023) juga menemukan bahwa *job hopping* tinggi dilakukan oleh karyawan ritel. Sehingga hal tersebut semakin mendorong ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian ini.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diketahui bahwa *job satisfaction* merupakan hal yang berhubungan terhadap terjadinya *job hopping intention* pada karyawan. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh *Job satisfaction* terhadap *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z ritel swalayan di Kota Padang karena terjadi pertumbuhan yang tinggi pada industri ritel di Kota Padang dan belum ditemukan penelitian sebelumnya yang membahas terkait *job hopping intention* pada karyawan ritel swalayan. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana pengaruh *job satisfaction*

terhadap *Job hopping intention* pada karyawan Generasi Z ritel swalayan di Kota Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh *job satisfaction* terhadap *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z ritel swalayan di Kota Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z ritel swalayan di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin didapatkan dari penelitian ini diantaranya, yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah untuk perkembangan ilmu psikologi khususnya psikologi sosial dan kepribadian terutama berkaitan dengan hubungan pekerjaan karyawan ritel swalayan di Kota Padang

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk dapat mengetahui tentang pentingnya *job satisfaction* dalam pekerjaan karyawan ritel swalayan.

b. Ilmuwan Psikologi

Diharapkan dapat memberikan data penelitian yang mendukung penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *job hopping intention* dan para karyawan.

c. Pengelola Swalayan

Diharapkan pengelola swalayan memahami hubungan antara kepuasan kerja dengan niat berpindah kerja agar pengelola dapat menciptakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk mengurangi terjadinya perpindahan kerja pada karyawan.

d. Karyawan Ritel Swalayan

Dengan adanya perhatian terhadap kepuasan kerja, diharapkan karyawan ritel swalayan dapat merasa lebih dihargai dan nyaman dalam lingkungan kerja.

