

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri kopi di Indonesia sedang mengalami pertumbuhan yang substansial, berkorelasi dengan meningkatnya tren konsumsi kopi, terutama di kalangan anak muda dan karyawan kantoran. *Coffe shop* telah berevolusi menjadi tempat untuk berbisnis, pertemuan, dan sosialisasi, selain menyajikan kopi. Persaingan yang semakin ketat di sektor ini mendorong perusahaan untuk memprioritaskan kualitas produk dan menumbuhkan iklim kerja yang meningkatkan kepuasan karyawan, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang optimal kepada klien.

Kebahagiaan kerja merupakan faktor penting bagi organisasi dan karyawan. Kepuasan karyawan di tempat kerja menumbuhkan perilaku positif yang selaras dengan standar organisasi, sehingga meningkatkan kolaborasi di tempat kerja. Kebahagiaan kerja meningkatkan produktivitas dan mengurangi gesekan. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja sering kali memicu keinginan kuat untuk meninggalkan organisasi.

Dalam penelitian Rostandi & Senen ( 2021), perusahaan perlu memahami dua jenis penghargaan yang dapat diberikan kepada karyawan, yaitu penghargaan intrinsik dan ekstrinsik. Penghargaan intrinsik mencakup aspek seperti keterlibatan dalam pengambilan keputusan, peningkatan tanggung jawab dan fleksibilitas dalam bekerja, yang dapat meningkatkan rasa harga diri

karyawan. Di sisi lain, penghargaan Ekstrinsik mencakup bentuk kompensasi finansial, seperti gaji dan insentif lainnya, yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka.

Setelah memahami konsep *reward* dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja, menurut Fauzi (2022) langkah selanjutnya adalah menganalisis dampaknya pada *turnover intention*, yaitu kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Faktor-faktor seperti rendahnya komitmen, tingginya stres kerja, dan ketidakpuasan menjadi penyebab utama *turnover intention*. Oleh karena itu, metrik ini sering digunakan untuk mengevaluasi efisiensi organisasi.

Tabel berikut menunjukkan data fluktuasi jumlah karyawan di beberapa cabang Coffee Shop XYZ di Jakarta Selatan selama periode 2020–2024, memberikan gambaran lebih jelas mengenai pola distribusi karyawan.

Tabel 1.1 Daftar karyawan di beberapa store Coffee Shop

KARYAWAN COFFEE SHOP XYZ JAKARTA SELATAN					
PRIODE 2020 - 2024					
NAMA STORE	TAHUN				
	2020	2021	2022	2023	2024
TOKPED TOWER	4	5	5	8	5
KOKAS	23	21	23	26	20
SENTRAL	6	8	7	8	7
KUNCIT	13	10	11	17	10
SATRIO	4	4	5	5	5
LOTTE 1	12	10	10	12	10
LOTTE 2	12	10	11	14	9
SOKAS	5	5	7	7	6
RDTX	4	5	5	5	4
SAMPORNA	5	6	4	6	6
TOTAL	88	84	88	108	82

Sumber: Data daftar karyawan Coffee shop XYZ Jakarta Selatan

Dari data tersebut, terlihat fluktuasi jumlah karyawan yang signifikan pada tahun 2023, dengan peningkatan hingga 108 karyawan, tetapi kembali turun drastis menjadi 82 pada tahun 2024. Penurunan ini dapat mencerminkan tingginya tingkat *turnover* yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh kepuasan kerja terkait *reward*, baik intrinsik maupun ekstrinsik. Selain itu, faktor eksternal seperti kondisi ekonomi pasca-pandemi pada tahun 2023 dan isu boikot terhadap merek tertentu turut memengaruhi loyalitas karyawan.

Variasi substansial dalam jumlah karyawan pada tahun 2023 dan penurunan yang parah pada tahun 2024 dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, termasuk kepuasan kerja yang terkait dengan imbalan intrinsik dan ekstrinsik. Selain itu, kondisi ekonomi pasca-pandemi pada tahun 2023, yang menandai momen penting, juga berkontribusi dalam membentuk niat *turnover*. Adanya boikot terhadap merek tertentu dapat mempengaruhi reputasi perusahaan dan kesetiaan karyawan, sehingga mempengaruhi pilihan mereka untuk tetap tinggal atau keluar.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, salah satu faktor penentu *turnover* adalah kepuasan kerja, yang dipengaruhi oleh imbalan intrinsik dan ekstrinsik. Penelitian ini berusaha untuk menguji dampak dari dua jenis penghargaan terhadap kepuasan kerja dan keputusan karyawan untuk bertahan.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh penghargaan intrinsik dan ekstrinsik terhadap kepuasan kerja serta *turnover intention* di Coffee Shop XYZ Jakarta Selatan. Oleh karena itu, judul yang diusulkan untuk penelitian

ini adalah: “Pengaruh Reward Intrinsik dan Ekstrinsik terhadap Kepuasan Kerja dan Turnover Intentions di Coffee Shop XYZ Jakarta Selatan.”

Gambar 1 1 Hasil Pra Survei



Sumber: Pra Survei Google Form 20 Karyawan coffee shop xyz (27 September 2024)

Hasil eksplorasi menyimpulkan sementara, 100% responden setuju jika kombinasi penghargaan dari segi finansial (seperti gaji, bonus) dan non-finansial (seperti pujian atau promosi) secara positif memengaruhi motivasi mereka dalam bekerja di Coffee Shop XYZ. Selain itu, 95% responden menyatakan bahwa penghargaan dan kompensasi yang diberikan memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan mereka untuk tetap bekerja di perusahaan, ini menegaskan bahwa penerapan sistem penghargaan yang baik tidak hanya meningkatkan loyalitas dan keterikatan mereka terhadap perusahaan.

Oleh sebab itu, penelitian ini diharapkan dapat memahami sejauh mana *intrinsic reward* (seperti apresiasi, pengakuan, dan kesempatan pengembangan diri) serta *extrinsic reward* (seperti gaji, bonus, dan tunjangan) memengaruhi kepuasan kerja dan *turnover intentions* di Coffee Shop XYZ Jakarta Selatan. Berdasarkan hal tersebut, judul penelitian yang

diusulkan adalah “**Pengaruh *Reward* Intrinsik dan Ekstrinsik terhadap Kepuasan Kerja dan *Turnover Intentions* di Coffee Shop XYZ Jakarta Selatan.**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Apakah *intrinsic reward* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* di Coffee Shop XYZ ?
2. Apakah *extrinsic reward* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* di Coffee Shop XYZ ?
3. Apakah *intrinsic reward* berpengaruh negatif terhadap *turn over* di Coffee Shop XYZ ?
4. Apakah *extrinsic reward* berpengaruh negatif terhadap *turn over* di Coffee Shop XYZ ?
5. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turn over* di Coffee Shop XYZ ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Menganalisa pengaruh positif *intrinsic reward* terhadap *Turnover Intentions* di Coffee Shop XYZ.

1. Menganalisa pengaruh positif *Intrinsic reward* terhadap *Job Satisfaction* di Coffee Shop XYZ.

2. Menganalisa pengaruh positif *Extrinsic reward* terhadap *Job Satisfaction* di Coffee Shop XYZ.
3. Menganalisa pengaruh negatif *Intrinsic Reward* terhadap *Turnover Intention* di Coffee Shop XYZ
4. Menganalisa pengaruh negatif *Extrinsic Reward* terhadap *Turnover Intention* di Coffee Shop XYZ
5. Menganalisa pengaruh negatif *Extrinsic Reward* terhadap *Job Satisfaction* di Coffee Shop XYZ

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Hasil penelitian ini akan membantu manajemen Coffee Shop XYZ dalam merumuskan strategi penghargaan yang lebih efektif guna meningkatkan kepuasan karyawan dan mengurangi *turnover intentions*. Dengan menciptakan keseimbangan antara penghargaan intrinsik dan ekstrinsik, manajemen dapat menciptakan suasana kerja yang mendorong keterikatan serta kesetiaan karyawan terhadap perusahaan.
2. Penelitian ini juga bisa digunakan sebagai rujukan oleh Coffee Shop lain atau industri jasa serupa untuk memahami peran penting penghargaan intrinsik dan ekstrinsik dalam menjaga dan mempertahankan tenaga kerja berkualitas. Temuan ini dapat dijadikan dasar dalam mengembangkan sistem manajemen SDM yang lebih baik.

3. Dari sudut pandang akademis, penelitian ini akan menambah pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang pengaruh penghargaan terhadap kepuasan kerja dan *turnover intentions* di sektor jasa. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan lebih mendalam tentang bagaimana faktor intrinsik dan ekstrinsik berperan dalam perilaku kerja karyawan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Di dalam bab ini untuk memudahkan pemahaman alur penelitian, pada bagian ini disajikan sistematika penulisan yang menggambarkan urutan penyajian bab-bab dalam laporan penelitian, mulai dari latar belakang hingga kesimpulan dan saran.

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pertama, bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang akan diterapkan.

#### **BAB II          TINJAUAN LITERATUR**

Pada bab ini dibahas teori-teori yang relevan dengan variabel yang diteliti, termasuk pembahasan mengenai *intrinsic reward*, *extrinsic* kepuasan kerja (*Job Satisfaction*), dan *turnover intention*.

#### **BAB III        METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metodologi yang digunakan dalam penelitian, mencakup jenis penelitian, variabel yang diteliti, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh, pengujian hipotesis, serta analisis dan pembahasan terhadap temuan-temuan yang ada.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian serta implikasi praktis yang dapat diterapkan oleh Coffee Shop XYZ. Selain itu, bab ini juga memberikan saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat mengembangkan topik ini lebih jauh.