

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Generasi Z mulai mendominasi tenaga kerja global individu yang lahir antara pertengahan 1990-an hingga awal 2010-an. Generasi digital yang tumbuh dengan teknologi canggih dan internet dengan karakteristik yang unik serta ekspektasi mereka terhadap pekerjaan berbeda dari generasi sebelumnya. Lingkungan kerja yang dinamis dan interaktif, yang menarik bagi generasi Z yang tidak menyukai rutinitas yang monoton serta berinteraksi dengan pelanggan dan rekan kerja memberi mereka kesempatan untuk terlibat secara sosial, yang sangat dihargai oleh generasi Z ini.

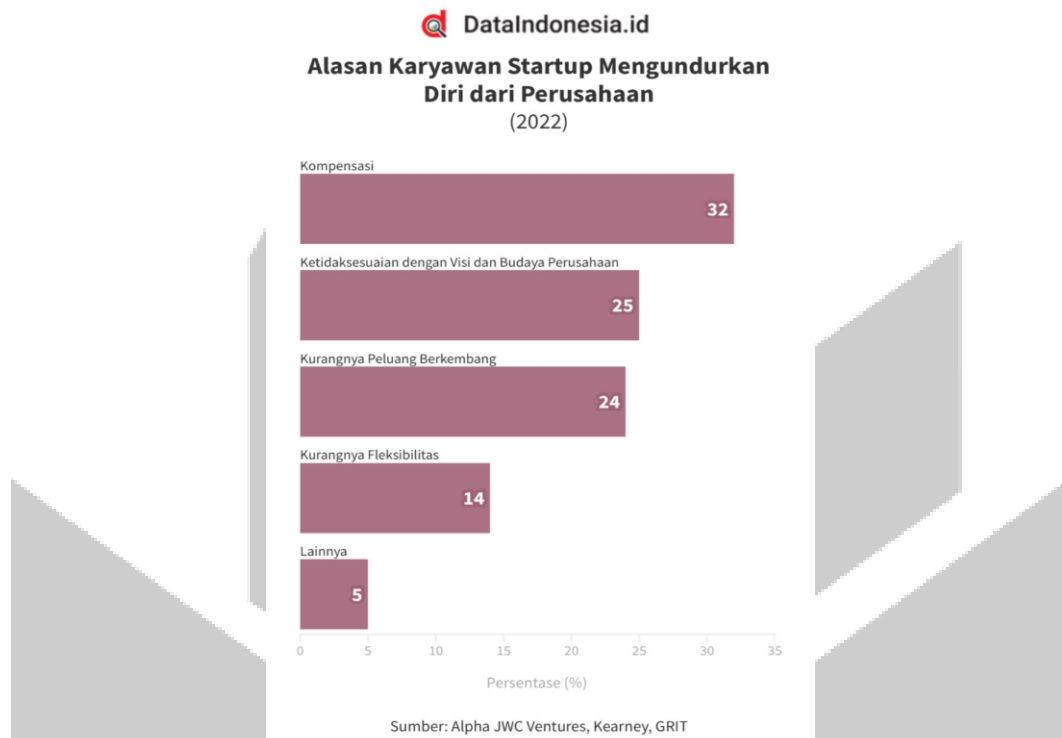
Fenomena yang terjadi di kota Gresik adalah tingkat *resign* karyawan dalam setiap bulannya dan banyak keluar masuknya karyawan dikarenakan kompensasi yang tidak mencukupi, ketidakjelasan jenjang karir. Hal ini mengakibatkan membutuhkan biaya pengeluaran untuk penerimaan tenaga kerja baru, training, dan seleksi. Maka dari itu, pentingnya manajemen dalam menciptakan pengalaman kerja yang positif (Ramadan et al., 2024).

Generasi Z membawa perspektif dan ekspektasi baru ke dalam dunia kerja, termasuk dalam industri *coffee shop* di Gresik. Dengan memahami karakteristik dan kebutuhan generasi Z, *coffee shop* dapat menciptakan lingkungan kerja yang menarik dan mendukung bagi karyawan generasi Z, sehingga dapat meningkatkan retensi dan produktivitas. Adaptasi terhadap perubahan ini bukan hanya akan

meningkatkan kepuasan kerja tetapi juga berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang perusahaan di Gresik.

Dalam era konvektivitas digital, coffee shop adalah salah satu alternatif bagi Generasi Z dalam menekspresikan diri, dan pengalaman untuk berinteraksi dengan para *customer* serta mencerminkan kebiasaan sosial dan budaya yang menjadikan salah satu bagian integral dari gaya hidup generasi Z (Ramadhan, 2023). Namun dalam fenomena saat ini mengingat tingkat *turnover intention* yang akan berdampak negatif bukan hanya pada produktivitas, melainkan juga pada citra berkelanjutannya industri dan bisnis *coffee shop* di Gresik.

Pada kalangan pekerja karyawan generasi Z di *coffee shop* Gresik, mereka sering kali menghadapi ekpestasi yang tidak realistis dan lingkungan kerja yang cepat berubah (Adnan et al., 2021). Akhirnya kondisi ini tidak sesuai dengan harapan mereka, muncul kecenderungan melakukan *quite quitting* yang melakukan kerja apa adanya dan hanya memenuhi tugas minimum tanpa berkomitmen lebih jauh sehingga menjadi indikasi dari dalam suatu kepuasan kinerja yang dapat memicu niat karyawan generasi Z untuk meninggalkan pekerjaan mereka (Ramlawati et al., 2021). Berdasarkan data yang didapat dari DataIndonesia.id menyatakan bahwa Hasil Survei : 91% pegawai *startup* ingin resign.



Sumber : DataIndonesia.id (2022)

Gambar 1.1
Alasan Karyawan Startup Mengundurkan Diri

Berdasarkan data tersebut, sebanyak 32% responden mengatakan bahwa alasan karyawan mengundurkan diri dari perusahaan adalah karena persaingan kompensasi. Dan berdasarkan informasi yang diperoleh, para pekerja berpotensi untuk mengganti pekerjaan jika ada tawaran kenaikan kompensasi sekitar 15% - 30%. Adapun selanjutnya sekitar 25% karyawan mempertimbangkan untuk *resign* karena adanya ketidaksiharian antara visi misi dan budaya perusahaan. Dan juga sebanyak 24% menjawab kurangnya peluang berkembang di perusahaan. dan setelah melihat data tersebut, terlihat adanya ketidakpuasan dari para karyawan sehingga memutuskan untuk *resign*. Yang mana untuk mengukur kepuasan kerja terdapat 9 faktor *Compensation, Colleague relationship, Work environment,*

Career development, Workplace management, Job meaning, Occupational risk, Workload, Overall satisfaction (Xueyun et al., 2023). Dan sesuai pada data tersebut, kompensasi, lingkungan kerja dan pengembangan karir menempati 3 posisi tertinggi alasan karyawan *resign* dari perusahaan. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan tidak puas atas pekerjaannya sehingga menimbulkan *turnover* pada karyawan. Untuk mengantisipasi adanya *turnover*, perusahaan perlu untuk mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan *turnover* pada karyawan dengan melihat beberapa intensi atau *turnover intention* yang dapat mendorong karyawan untuk *resign* (Xueyun et al., 2024).

Turnover Intention menurut Takase (2010) dalam Asri (2022) didefinisikan sebagai probabilitas bahwa seseorang akan meninggalkan pekerjaannya dalam waktu tertentu, seperti yang dirasakan oleh individu tersebut. *Turnover intention* atau niat berpindah cenderung meningkat ketika stress tidak ditangani dengan baik oleh karyawan. Sehingga menyebabkan seringnya absensi dan menurunnya produktivitas karyawan (Anita & Tamara, 2024). Menurut Anita & Tamara (2024) memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Hal ini tentunya dapat ditinjau lebih dalam penelitian ini.

Adanya latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian mengenai “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Mediasi *Quiet Quitting* pada Karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Gresik”

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah menjadi acuan penting melakukan suatu penelitian, hal ini dijadikan sebagai batasan masalah yang jelas, sehingga dapat dijadikan pedoman dalam melakukan dalam melakukan sebuah penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian, teridentifikasi masalah yang dikemukakan sebagai berikut :

1. Apakah Kepuasan Kerja secara signifikan berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Gresik?
2. Apakah Kepuasan Kerja secara signifikan berpengaruh negatif terhadap *Quiet Quitting* pada karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Gresik?
3. Apakah *Quiet Quitting* secara signifikan berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Gresik?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan mediasi *Quiet Quitting* pada karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh negatif Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Gresik
 2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh negatif Kepuasan Kerja terhadap *Quiet Quitting* pada karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Gresik
 3. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif *Quiet Quitting* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Gresik
 4. Menguji dan menganalisis signifikansi Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan mediasi *Quiet Quitting* pada karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Gresik?
- Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan dalam pengembangan ilmu dan diharapkan dapat memberikan penambahan pemahaman tentang bidang kajian sejenis.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, manfaat dari penelitian ini ialah memperdalam ilmu dan memperluas wawasan serta pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Bagi universitas hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi literasi tambahan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

3. Bagi Bisnis *Coffee Shop*

Bagi bisnis *Coffee Shop* manfaat dari penelitian ini ialah sebagai bahan evaluasi serta tinjauan dalam memberdayakan karyawan

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan terkait latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TUJUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan terkait penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan terkait tentang metode penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer karena responden diambil melalui survei. Dalam bab ini diuraikan terkait rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan mengenai uraian dari hasil penelitian yang meliputi gambaran umum subyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian yang terjadi, dan memberi saran terhadap batasan penelitian tersebut