

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

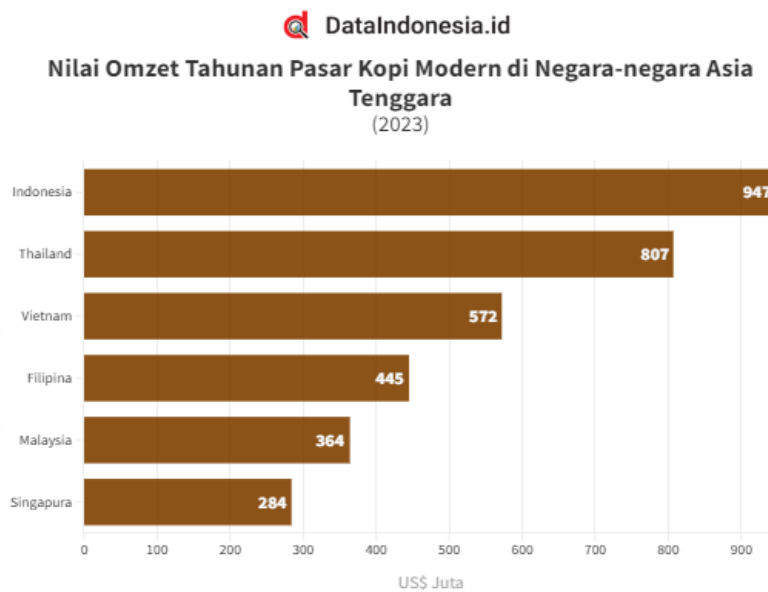
Dinamika kompetisi bisnis yang kian cepat membuat perusahaan perlu mengembangkan strategi yang dapat menjadikan mereka pemimpin pasar di bidangnya. Salah satu kunci untuk meraih keberhasilan adalah kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan (Ferzanita, 2023). Keunggulan dan kompetitif yang kuat tentu memerlukan aset dengan kualitas unggul. Sumber daya manusia (SDM) dianggap sebagai modal terpenting dalam suatu organisasi. Dengan demikian, keberadaan sumber daya manusia merupakan kekayaan yang tak tergantikan bagi perusahaan dan perlu dilindungi untuk menghindari terjadinya *turnover* (Rukhviyanti & Susanti, 2020).



**Gambar 1. 1 Sensus Penduduk 2020 oleh Badan Pusat Statistik Indonesia**  
*Sumber:* (Bayu, 2021)

Indonesia adalah salah satu negara dengan populasi yang tinggi, mengisi posisi keempat setelah India, China, dan Amerika Serikat, di tingkat global (Ferzanita, 2023). Saat ini populasi yang terbesar di

Indonesia adalah Generasi Z. Generasi Z, yang juga disebut sebagai Gen Z, iGen, atau post-millennials (lahir antara tahun 1997 dan 2012), yang ingin fleksibilitas dalam bekerja (Azhar & Khan, 2024). Di Indonesia, Generasi Z mencakup 27,94% dari keseluruhan populasi, yaitu sekitar 74,93 juta orang. Angka ini mungkin lebih tinggi dibandingkan dengan generasi milenial, yang merupakan kelompok generasi terbesar kedua dengan jumlah 25,87% dari total penduduk atau 69,38 juta orang (IDN Research Institute, 2024).



**Gambar 1. 2 Nilai Omzet Tahunan Pasar Kopi Modern di Negara-Negara Asia Tenggara**

*Sumber: (DataIndonesia.id, 2023)*

Sektor kopi domestik di Indonesia sudah menunjukkan kemajuan yang mengesankan dalam beberapa tahun terakhir ini. Sebelumnya, Indonesia identik dengan warung kopi kecil yang menjual kopi seduh saset, dengan mayoritas konsumennya adalah orang dewasa. Namun, kondisi ini telah berubah secara signifikan dengan munculnya gerai-gerai kopi yang menyajikan konsep tempat berkumpul yang sederhana di berbagai kota besar (Fatmarani, 2022). Survei oleh DataIndonesia.id, (2023) menyebutkan bahwa Indonesia menjadi pasar kopi modern terbesar di Asia Tenggara pada tahun 2023. Ini terlihat dari total

pendapatan tahunan pasar kopi modern di dalam negeri yang diperkirakan mencapai US\$947 juta tahun 2023.

Menurut Azzahra et al., (2023) kegiatan untuk minum kopi di *coffee shop* telah menjadi salah satu kegiatan favorit di kalangan Gen Z. Fenomena ini lebih dari sekadar duduk dan menikmati secangkir kopi, terdapat interaksi sosial yang membuat banyak orang merasa nyaman untuk menghabiskan waktu lama di kedai kopi. Aktivitas ini umumnya berlangsung mulai dari siang sampai malam. Karenanya, banyak *coffee shop* yang menyediakan lebih dari sekadar minuman dan makanan, mereka juga menyediakan tempat dan pelayanan, dikarenakan banyak konsumen yang mengunjungi *coffee shop* untuk mendapatkan inspirasi saat bekerja atau sekadar mencari hiburan.

Fenomena mengunjungi kafe untuk sekedar menikmati secangkir kopi juga dapat dilihat sebagai *Social Bonding Involvement* menurut teori Hirschi, yang menunjukkan keterlibatan Gen Z dalam memanfaatkan waktu luang. Contoh aktivitas yang sering dilakukan oleh generasi ini adalah berkumpul dengan teman-teman di suatu tempat untuk berbicara atau sekedar menghabiskan waktu bersama tanpa ada kegiatan tertentu yang spesifik. *Social bonding involvement* kini menjadi kebutuhan sekunder bagi Generasi Z, mengingat karakter mereka yang sangat terbuka, sehingga mereka perlu sering bertemu dan berbicara dengan teman-teman (Azzahra et al., 2023).

Selama beberapa tahun terakhir, Kota Tangerang Selatan terus mendorong berbagai sektor untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakat. Sebagai bagian dari Penyangga Perekonomian Ibu Kota dengan posisi strategis dan kawasan yang dinamis, kota ini memiliki banyak potensi dan terus berupaya untuk mengembangkan industri yang mampu memberikan kontribusi nilai yang lebih signifikan (Jumino, 2022). Tangerang Selatan adalah kota dengan penduduk yang cepat beradaptasi terhadap perubahan tren gaya hidup, salah satunya dalam budaya menikmati kopi saat ini. Melihat perkembangan pesat tren konsumsi kopi yang terus meningkat tiap tahun, warga mulai tertarik dan

mendukung keberadaan coffee shop di Kota Tangerang Selatan (Darmawan & Pasaribu, 2024). Menurut Vito *et al.* (2024) Tangerang Selatan merupakan salah satu daerah di Indonesia yang tengah mengalami perubahan yang signifikan dalam pola hidup masyarakatnya. Pertumbuhan industri *coffee shop*, dan restoran di daerah ini dipicu oleh peningkatan ekonomi masyarakat yang menuju kehidupan metropolitan, sehingga kebutuhan akan barang dan jasa juga semakin meningkat. *Coffee shop* kini berfungsi sebagai pusat interaksi sosial dan berbagi pengalaman, sejalan dengan minat masyarakat yang semakin tinggi terhadap budaya kopi. Meskipun potensi pasar semakin besar, persaingan di industri ini sangat ketat, sehingga pengelola *coffee shop* perlu memahami tren konsumen dan cepat beradaptasi, termasuk memenuhi permintaan akan produk organik dan fokus pada kesehatan.

Industri kopi di Kota Tangerang Selatan terus melaju pesat, mengingat potensi pasarnya yang menjanjikan. Hingga Wali Kota Tangerang Selatan, Benyamin Davnie, mengungkapkan visi untuk menjadikan kota ini sebagai “kota kopi”. Ia menekankan bahwa kopi kini telah menjelma menjadi elemen yang tak terpisahkan dari rutinitas harian masyarakat dan berkembang menjadi tren serta komunitas yang membutuhkan wadah, seperti yang disediakan oleh Asosiasi Kopi Indonesia (ASKI) (Radar Banten, 2021). Adapun hal ini juga didukung oleh data dari (Diskominfo Kota Tangerang Selatan, 2022) yang menyebutkan bahwa ada 130 *coffee shop* di Kota Tangerang Selatan.

Kecamatan	Coffee Shop	Persentase (%)
Setu	1	1%
Ciputat	10	8%
Serpong Utara	13	10%
Ciputat Timur	13	10%
Pamulang	23	18%
Serpong	25	19%
Pondok Aren	45	35%
	130	100%

**Gambar 1. 3 Jumlah Usaha *Coffee Shop* Berdasarkan Kecamatan di Kota Tangerang Selatan**

Sumber: (Diskominfo Kota Tangerang Selatan, 2022)

Bekerja di *coffee shop* pun kini telah menjadi bagian dari gaya hidup bagi Generasi Z. Berkumpul dengan teman-teman di kafe telah menjadi kebutuhan, baik untuk berbincang dengan teman kampus, rekan kerja, atau sekolah, serta untuk mengikuti tren yang sedang populer. Inilah alasan mengapa banyak anak muda tertarik untuk menjadi pekerja di *coffee shop*. Bekerja di *coffee shop* tidak hanya sekadar menyeduh kopi, tetapi juga merupakan bagian dari pengalaman dan atmosfer yang dihadirkan di kafe (Kompasiana.com, 2023). Meskipun karakter Gen Z memiliki kesamaan dengan generasi Milenial, mereka tetap memiliki ciri khas dan prioritas yang berbeda dalam mencari pekerjaan. Generasi Z kerap dianggap memiliki ciri khas tersendiri dalam dunia kerja, seperti kemampuan cepat beradaptasi dengan teknologi digital, preferensi pada lingkungan kerja yang fleksibel, serta kecenderungan memilih pekerjaan yang sesuai dengan minat mereka. Selain itu, mereka cenderung memprioritaskan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan karier, serta lebih sering berpindah kerja dibandingkan generasi sebelumnya [Putri, 2023].

*Coffee shop* merupakan tempat kerja yang khas, di mana ketidakpastian jam kerja, interaksi langsung dengan pelanggan, dan tuntutan untuk memberikan layanan yang konsisten, sehingga dapat menyulitkan karyawan dalam mencapai keseimbangan antara kehidupan profesional dan pribadi. Selain itu dalam menghadapi tekanan untuk memenuhi target pelayanan serta menghadapi situasi sulit dengan pelanggan dapat menyebabkan stres pada karyawan yang bekerja di *coffee shop*. Sehingga tantangan ini menuntut perhatian dari manajemen *coffee shop* untuk membangun atmosfer kerja yang lebih harmonis dan mendukung kesejahteraan pegawai (Marsanda, 2024).

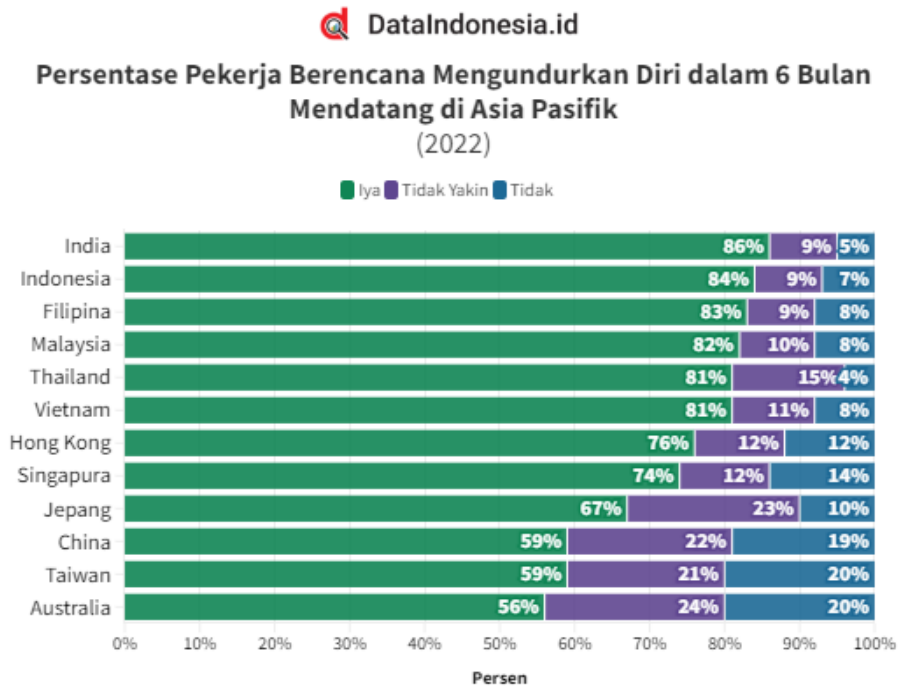


**Gambar 1. 4 Plan Resign Gen Z dari Pekerjaannya**

Sumber: (Jakpat, 2024)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jakpat pada Februari 2024, sebagian besar partisipan berasal dari wilayah Pulau Jawa, ditemukan bahwa sebanyak 34% anggota Gen Z menyatakan keinginan untuk mengundurkan diri, meskipun mereka tidak menyebutkan waktu yang jelas. Selanjutnya, 10% dari Gen Z berencana untuk *resign* dalam enam bulan ke depan, sementara 8% lainnya sedang mempertimbangkan untuk mengundurkan diri dalam satu tahun ke depan. Serta, ada juga 8% dari Gen Z yang berencana untuk *resign* setelah mendapatkan Tunjangan Hari Raya (THR) (Jakpat, 2024). Hal tersebut juga didukung oleh hasil survei (DataIndonesia.id, 2022) menyebutkan bahwa 84% pekerja di Indonesia berencana mengundurkan diri dalam 6 bulan. Pekerja di tingkat pemula menjadi kelompok yang paling banyak berencana untuk *resign* dalam enam bulan ke depan, mencapai 81%, diikuti oleh manajer dan manajemen senior dengan persentase masing-masing 78% dan 76%.

Jika dilihat berdasarkan generasi, Generasi Z yang lahir antara 1997-2012 merupakan kelompok dengan rencana *resign* tertinggi, yaitu 76%.

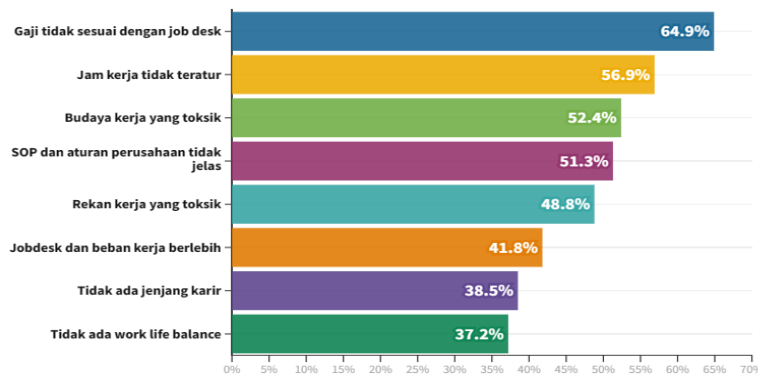


**Gambar 1. 5 Rencana *Resign* Pekerja di Asia Pasifik**  
*Sumber: (DataIndonesia.id, 2022)*

Berdasarkan informasi tersebut terlihat bahwa India memiliki persentase tertinggi pekerja yang berencana *resign* dalam enam bulan ke depan, yaitu sebesar (86%), diikuti oleh Indonesia (84%) dan Filipina (83%). Beberapa negara lain juga mencatat angka tinggi, seperti Malaysia (82%), Thailand dan Vietnam (81%), Hong Kong (76%), Singapura (74%), dan Jepang (67%) (DataIndonesia.id, 2022). Namun, kebiasaan Generasi Z yang cenderung berpindah pekerjaan dapat mengakibatkan peningkatan keinginan untuk keluar dari perusahaan. Dengan demikian, sangat krusial bagi organisasi untuk memahami serta memenuhi harapan dan kebutuhan unik dari generasi ini dalam manajemen sumber daya manusia (Azhar & Khan, 2024).

Tingkat *turnover* yang tinggi dapat menyebabkan peningkatan pengeluaran untuk perekrutan dan pelatihan yang lebih tinggi, serta mengurangi stabilitas tim. Ketika banyak karyawan keluar dari

perusahaan, beban kerja dan waktu lembur bagi karyawan yang tersisa pun menjadi meningkat. Akibatnya, produktivitas bisa menurun karena karyawan merasa kelelahan, yang berdampak negatif pada semangat kerja. Secara keseluruhan, situasi ini mengakibatkan penurunan kinerja perusahaan (Dewi, 2020). Aplikasi pengumpul data daring Jajak Pendapat (JakPat) baru saja mengeluarkan laporan yang mengungkapkan alasan-alasan utama yang sering disampaikan oleh generasi muda Indonesia, terutama Gen Z, saat memilih untuk berhenti dari pekerjaan mereka. Penelitian ini dilakukan secara online melalui platform JakPat pada 15 November 2022, dengan total responden mencapai 832 orang.



**Gambar 1. 6 Alasan Ingin Resign Terpopuler Menurut Gen Z**  
*Sumber: (GoodStats, 2023)*

Menurut penelitian, sebagian besar responden mengungkapkan bahwa gaji yang tidak sesuai dengan deskripsi pekerjaan merupakan alasan utama mereka untuk mengundurkan diri, dengan persentase mencapai (64,9%). Selanjutnya, alasan terkait jam kerja yang tidak konsisten dan sering kali berlebihan sebesar (56,9%). Selanjutnya, terdapat alasan terkait budaya kerja yang tidak sehat, dengan persentase (52,4%). Selain itu, alasan yang berkaitan dengan ketidakjelasan prosedur dan standar operasional perusahaan, serta adanya teman kerja yang berpengaruh negatif masing-masing mencatat persentase (51,3%) dan (48,8%). Sisa responden juga mengidentifikasi alasan beban kerja yang berlebihan dan deskripsi pekerjaan yang tidak sesuai (41,8%), kurangnya kesempatan untuk berkembang (38,5%), serta tidak adanya



*work-life balance* 37,2% (Naurah, 2023). Hal ini diperkuat oleh temuan survei yang dilakukan oleh The Deloitte Global (2022) mengenai faktor-faktor yang mendorong Gen Z untuk bertahan di pekerjaan.



**Gambar 1. 7 Alasan Karyawan Gen Z Bertahan di Perusahaan**

Sumber: (The Deloitte Global, 2022)

*Work-life balance* adalah pandangan individu bahwa kegiatan kerja dan kehidupan pribadi dapat berjalan selaras dan membantu perkembangan diri, sesuai dengan prioritas hidup yang sedang dijalani (Gragnano et al., 2020). Bagi Generasi Z, *work-life balance* sangat penting. Jika mereka merasa tidak ada keseimbangan, mereka cenderung mencari pekerjaan lain yang menawarkan hal itu. Tingginya tuntutan pekerjaan yang menyebabkan ketidakseimbangan dapat menimbulkan stres, mendorong Generasi Z untuk mempertimbangkan pindah ke tempat kerja yang lebih mendukung keseimbangan tersebut (Karolina & Saryatmo, 2024). Karyawan yang berhasil menemukan keselarasan perbandingan antara aktivitas profesional dan kehidupan pribadi cenderung akan menurunkan keinginan mereka mencari peluang kerja baru atau meninggalkan posisi yang sekarang (Ningrum et al., 2023).

Jumlah tuntutan pekerjaan dan target yang harus dicapai menuntut perusahaan untuk memberikan kompensasi yang pantas kepada karyawannya (Ferzanita, 2023). Perusahaan perlu memperhatikan sistem

kompensasi dan tunjangan karyawan untuk meningkatkan motivasi kerja (Sari et al., 2023). Kompensasi merupakan elemen krusial dalam organisasi yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja karyawan, sekaligus menjadi bentuk penghargaan atas kontribusi mereka. Selain itu, kompensasi juga berperan dalam mengurangi dorongan karyawan untuk keluar dari perusahaan, terutama jika hal tersebut dipicu oleh ketidakpuasan terhadap apresiasi yang mereka terima (Sulaiman, 2023).

Memberikan imbalan yang sebanding dengan beban kerja adalah pendekatan yang ampuh untuk mendorong pegawai agar terus bertahan di pekerjaan mereka dan tidak memiliki niat untuk meninggalkannya (Wijayanti & Anisa, 2022). Dengan memberikan peningkatan gaji dan insentif tahunan, faktor kompensasi yang menarik dapat mengurangi niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Di sisi lain, rendahnya tingkat kompensasi dapat mendorong karyawan untuk mencari peluang kerja di tempat lain. Kompensasi yang mencakup gaji dan tunjangan merupakan salah satu elemen motivasi eksternal yang berperan dalam mendorong Generasi Z untuk berpindah kerja (Zahari & Puteh, 2023).

Kecenderungan untuk berpindah kerja juga dapat dipengaruhi oleh tingkat tekanan yang dialami yang menyebabkan stres di tempat kerja (Ferzanita, 2023). Stres merupakan kondisi tegang yang dapat menimbulkan masalah pada kesehatan fisik dan mental karyawan, memengaruhi emosi, pola pikir, serta keadaan secara keseluruhan. Dengan kata lain, stres di lingkungan kerja merujuk pada perasaan tertekan yang dialami karyawan ketika menghadapi tanggung jawab mereka (Muslim, 2021). Stres di tempat kerja terjadi ketika karyawan merasa tidak mampu memenuhi tuntutan yang dihadapi dalam tugas mereka. Stres kerja dalam jangka panjang bisa menyebabkan karyawan mengalami sakit atau bahkan memutuskan untuk mengundurkan diri (Khotimah & Partina, 2020). Stres yang tidak ditangani dengan baik seringkali menghambat individu untuk saling berinteraksi dengan cara yang positif, baik di lingkungan kerja maupun di luar. Hal ini dapat

mengakibatkan berbagai gejala negatif yang memengaruhi kinerja mereka (Muhaling et al., 2023).

Saat ini pemahaman mengenai hubungan *work-life balance* terhadap *turnover intention* sudah cukup luas, tetapi masih terdapat *research gap* terhadap keterkaitan variabel-variabel tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sinaga & Parapat, (2024); Karolina & Saryatmo, (2024); Pantouw et al., (2022) mengindikasikan adanya keterkaitan yang kuat antara *work-life balance* dan *turnover intention*. Sedangkan hasil studi oleh Azhar et al., (2024); Ekhsan et al., (2024); Lebang & Ardiyanti, (2021) menyebutkan bahwa *work-life balance* tidak mempunyai efek terhadap *turnover intention*.

Penelitian terkait pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* juga masih terdapat kesenjangan. Dimana penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti & Anisa, (2022); Atmoko & Santoso, (2024); Triningsih & Darma, (2024) mengungkapkan bahwa kompensasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Sedangkan, kajian Ferzanita, (2023); Yanto et al., (2024) menyatakan bahwa kompensasi tidak memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*.

Selain itu, kesenjangan terjadi pula pada pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*. Kajian Cahyani & Haziroh, (2024); Nurhidayati & Dini, (2023); Yanto et al., (2024) menunjukkan bahwa intensitas stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Sedangkan hasil penelitian Pratiwi, (2020); Ramlawati et al., (2021); Suswati, (2020) menyebutkan bahwa stres kerja tidak memiliki efek secara signifikan terhadap *turnover intention*, ini berarti bahwa tingkat stres kerja tidak berdampak pada keputusan untuk berpindah pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, terdapat alasan untuk melaksanakan penelitian tentang" **“Pengaruh Work-Life Balance, Kompensasi, dan Stres Kerja terhadap Turnover**

***Intention (Studi Kasus Pada Karyawan Generasi Z di Coffee Shop Kota Tangerang Selatan)***”.

**1.2 Rumusan Masalah**

Sebagai lanjutan dari penjelasan konteks yang telah disampaikan, terdapat beberapa isu yang dapat diidentifikasi sebagai fokus utama dalam penelitian ini. Isu-isu tersebut meliputi:

- 1) Apakah *work-life balance* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Generasi Z di *coffee shop* Kota Tangerang Selatan?
- 2) Apakah kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Generasi Z di *coffee shop* Kota Tangerang Selatan?
- 3) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z di *coffee shop* Kota Tangerang Selatan?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Studi ini bertujuan untuk mengungkap dan memeriksa:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention*
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention*
- 3) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

**1.4 Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil studi ini berpotensi menyumbangkan kontribusi signifikan terhadap kemajuan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia, serta

menjadi referensi di perpustakaan dalam bidang penelitian mengenai *work-life balance*, kompensasi, stres kerja, dan *turnover intention*.

## 2) Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi *Human Resource Development* (HRD) pada perusahaan terkait dengan *work-life balance*, kompensasi, stres kerja, terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z di *coffee shop* Kota Tangerang Selatan.

