

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama dalam suatu organisasi karena berperan penting dalam menentukan keberhasilan dan keberlanjutan perusahaan. Sumber daya manusia yang kompeten, adaptif, dan inovatif menjadi faktor kunci dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang dinamis. Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja dalam suatu organisasi yang memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keahlian untuk membantu organisasi mencapai tujuannya (Dessler 2021). Dalam perkembangannya, sumber daya manusia di dunia kerja saat ini terdiri dari beberapa generasi seperti generasi x, generasi milenial hingga generasi z yang kini mulai mendominasi angkatan kerja. Setiap generasi memiliki karakteristik, nilai dan cara pandang yang berbeda terhadap pekerjaan, sehingga menimbulkan tantangan sendiri bagi organisasi untuk mengelola dan mempertahankan karyawannya.

Di antara generasi tersebut, generasi Z dikenal luas sebagai generasi yang memiliki sifat inovatif dan kreativitas yang tinggi. Mereka memiliki kecenderungan untuk berpikir di luar kebiasaan dan mampu menghasilkan ide-ide yang segar serta orisinal sebagai respons terhadap berbagai tantangan yang dihadapi dalam dunia bisnis. Kehadiran Generasi Z dalam lingkungan kerja tidak hanya mempercepat proses digitalisasi dan inovasi, tetapi juga menimbulkan kebutuhan bagi organisasi untuk melakukan penyesuaian terhadap sistem kerja yang mereka terapkan.

Keaktifan Generasi Z dalam memanfaatkan kesempatan belajar ini menjadi faktor penting yang mendorong terciptanya budaya belajar yang berkelanjutan di lingkungan kerja. Budaya tersebut memiliki dampak positif yang signifikan, terutama dalam meningkatkan keterampilan karyawan secara keseluruhan serta memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan. Dengan demikian, Generasi Z bukan hanya sekadar generasi yang inovatif dan kreatif, tetapi juga berperan sebagai agen perubahan yang menggerakkan kemajuan organisasi melalui pendekatan belajar yang terus menerus dan adaptasi terhadap dinamika kerja modern (Nugraheni, 2024).

Namun, meskipun memiliki keunggulan tersebut, kehadiran Generasi Z juga menghadirkan tantangan baru bagi organisasi, terutama terkait loyalitas kerja. Penelitian menunjukkan bahwa sekitar 40% dari Generasi Z berencana meninggalkan pekerjaan mereka dalam dua tahun pertama (Purnomo *et al.*, 2024). Mereka cenderung mengutamakan fleksibilitas, keseimbangan hidup, dan pencapaian karir yang cepat. Akibatnya, fenomena *job hopping* kecenderungan berpindah kerja dalam waktu singkat menjadi semakin umum di kalangan Gen Z. Hal ini ditandai dengan tingginya proporsi karyawan muda yang secara aktif mencari dan berpindah pekerjaan dalam waktu singkat.

Fenomena *job hopping* atau perpindahan pekerjaan dalam waktu relatif singkat telah menjadi tren yang semakin meningkat di dunia kerja, terutama di kalangan generasi Z. Generasi yang saat ini mendominasi angkatan kerja Indonesia, dikenal memiliki karakteristik unik dalam memandang karir, keseimbangan hidup, dan kompensasi yang berbeda dengan generasi sebelumnya. Menurut data terbaru,

meskipun di tengah gelombang Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) yang cukup signifikan di awal tahun 2025 dikutip dari data Kementerian Ketenagakerjaan (Kemenaker) yang direkap dan diunggah di laman satu data, menyebut bahwa sepanjang Januari-Juni 2025, ada sebanyak 59.683 pekerja menjadi korban pemutusan hubungan kerja, yang berdampak pada ribuan pekerja di berbagai sektor di Indonesia. Meskipun banyaknya PHK di Indonesia karyawan generasi Z tetap melakukan *job hopping*. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan berpindah kerja tetap relevan untuk diteliti, terutama bagi generasi Z yang memiliki aspirasi dan kebutuhan yang spesifik dalam dunia kerja.

Job hopping dapat mengakibatkan berkurangnya produktivitas perusahaan karena organisasi harus menghabiskan waktu dan uang untuk proses rekrutmen, seleksi, dan pelatihan karyawan yang baru (Putri et al, 2022). Bagi karyawan, *job hopping* dapat membawa efek baik dan buruk. Efek positif adalah memberi kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan karir karyawan untuk memperoleh lebih banyak pengalaman serta jaringan. Namun, efek buruknya adalah karyawan mungkin tidak memiliki tujuan yang jelas dan kurang setia kepada perusahaan (Alisa et al., 2022).

Fenomena *job hopping* ini juga terjadi pada banyaknya *coffee shop* di Indonesia, baik di kota-kota besar maupun kota kecil seperti Tanjungpinang. Melihat pesatnya pertumbuhan *coffee shop* dan kedai kopi di Tanjungpinang berdasarkan laporan pada SuaraKepri.com (2024), maka fenomena *job hopping* ini perlu menjadi bagian yang perlu di perhatikan dalam pengembangan usaha-usaha

ini. Tren ini tidak hanya mempengaruhi gaya hidup masyarakat, tetapi juga berdampak pada dinamika sosial dan ekonomi di wilayah tersebut.

Tabel 1.1 Jumlah Coffee Shop di Kota Tanjungpinang

No	Kecamatan	Jumlah Coffee Shop
1	Tanjungpinang Kota	3
2	Tanjungpinang Barat	8
3	Tanjungpinang Timur	18
4	Bukit Bestari	28
Total		57

Sumber: Data diolah, (2026)

Dari tabel 1.1 diketahui jumlah *coffee shop* dan Café yang tersebar di Kecamatan Bukit Bestari berjumlah 28 tempat, di Kecamatan Tanjungpinang Timur berjumlah 18 tempat, di Kecamatan Tanjungpinang Barat berjumlah 8 tempat dan di Kecamatan Tanjungpinang Kota berjumlah 3 tempat. Total *coffee shop* dan Café yang di Kota Tanjungpinang berjumlah 57 tempat.

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Coffee Shop di Kota Tanjungpinang

No	Kecamatan	Karyawan Generasi Z	Karyawan Mahasiswa	Total
1	Tanjung Pinang Kota	34	7	41
2	Tanjung Pinang Barat	44	9	54
3	Tanjung Pinang Timur	92	19	111
4	Bukit Bestari	147	16	163
Total		317	51	369

Sumber: Data diolah, (2026)

Tabel 1.2 menunjukkan gambaran mengenai jumlah karyawan coffee shop di Kota Tanjungpinang berdasarkan kecamatan, serta pembagian menurut karyawan Generasi Z dan karyawan yang masih berstatus mahasiswa. Data tersebut

memberikan pemahaman awal mengenai karakteristik tenaga kerja muda yang mendominasi industri coffee shop di kota Tanjungpinang.

Berdasarkan tabel, terlihat bahwa jumlah karyawan coffee shop tersebar di empat kecamatan, yaitu Tanjungpinang Kota, Tanjungpinang Barat, Tanjungpinang Timur, dan Bukit Bestari. Total karyawan coffee shop mencapai 369 orang, dengan 51 di antaranya masih berstatus mahasiswa. Sementara itu, karyawan yang berasal dari Generasi Z berjumlah 317 orang, yang menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan coffee shop di Tanjungpinang adalah tenaga kerja muda yang berada pada rentang usia produktif dan memiliki karakteristik khas generasi tersebut, seperti mobilitas karier yang tinggi, preferensi pekerjaan fleksibel, dan kecenderungan job hopping.

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa penyebaran tenaga kerja di sektor coffee shop cukup merata, namun didominasi oleh kecamatan dengan aktivitas ekonomi dan pusat keramaian yang lebih tinggi seperti Bukit Bestari dan Tanjungpinang Timur. Tingginya jumlah karyawan Generasi Z dalam industri ini menunjukkan bahwa coffee shop menjadi salah satu tempat kerja paling diminati oleh generasi muda, baik sebagai pekerjaan utama maupun pekerjaan sambilan (part-time) bagi mahasiswa.

Perkembangan dunia kerja khususnya pada industri makanan dan minuman (F&B) seperti *coffee shop* semakin pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan tempat nongkrong yang nyaman dan layanan yang cepat. Karyawan *coffee shop* generasi z sering sekali menghadapi masalah seperti

ketidakpuasan kerja yang disebabkan oleh beban kerja yang cukup berat, jam kerja yang tidak fleksibel, dan upah yang dirasa belum memadai.

Dari observasi awal yang peneliti lakukan di *coffee shop* yang ada di tanjungpinang, sebagian besar karyawan memiliki intensi *job hopping* yang disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain rendahnya *job satisfaction* (*job satisfaction*), minimnya keterikatan karyawan (*Employee Engagement*), serta kurangnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work life balance*). Sebagian besar karyawan di coffe shop tergolong sebagai *job hopper* yang selama kurang lebih dari satu tahun masa kontrak.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi intensi *job hopping* adalah *job satisfaction* yaitu tingkat kompensasi atau gaji yang diterima karyawan. Dalam observasi awal yang di lakukan peneliti pada karyawan *coffee shop* mereka merasa bahwa gaji yang diperoleh belum sebanding dengan beban kerja yang cukup tinggi, jam kerja yang tidak menentu, serta tuntutan pelayanan yang harus selalu prima terhadap pelanggan. Ketidaksesuaian antara upah yang diterima dan tanggung jawab pekerjaan dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan, yang mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain dengan imbalan yang dianggap lebih layak. Hal ini sejalan dengan penelitian Perkasa, D. H., & Purwanto, S. (2024) yang menyatakan bahwa semakin tinggi *job satisfaction* yang dirasakan karyawan, semakin rendah kecenderungan mereka untuk melakukan *job hopping*. *Job satisfaction* membuat karyawan merasa nyaman, dihargai, dan memiliki hubungan kerja yang baik, sehingga tidak terpikir untuk segera mencari pekerjaan di tempat lain.

Di sisi lain faktor *Employee Engagement* juga dapat memengaruhi intensi *job hopping*. *Employee Engagement* dapat didefinisikan sebagai tingkat keterlibatan emosional dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Generasi Z yang merasa dihargai dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan maupun kegiatan di tempat kerja cenderung lebih loyal dan punya ikatan yang kuat terhadap organisasi.

Pada penelitian Wijayanto et al. (2022), ditemukan bahwa *employee engagement* berperan dalam mengurangi niat seseorang untuk meninggalkan pekerjaan. Ini menunjukkan bahwa ketika seseorang merasa terhubung dengan pekerjaannya, maka karyawan cenderung tidak ingin kehilangan pekerjaan mereka.

Dari observasi awal yang dilakukan peneliti di *coffee shop* Tanjungpinang keterlibatan dan kesejahteraan karyawan masih tergolong rendah. Rendahnya keterikatan emosional terhadap organisasi membuat mereka mudah mencari lingkungan kerja baru yang lebih sesuai dengan nilai dan ekspektasi pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa keterikatan kerja berpengaruh terhadap niat berpindah kerja (Saryatmo, 2024).

Faktor lain yang sering menjadi perhatian adalah *work life balance*, yang diharapkan generasi Z bisa diterapkan dengan baik. Ketidakseimbangan pada aspek ini kerap menimbulkan stres dan ketidakpuasan yang mendorong niat pindah kerja (Bayu et al., 2025). Dari hasil observasi peneliti pada karyawan *coffee shop*, karyawan akan memilih untuk melakukan *job hopping* jika rendahnya keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Dalam industri *coffee shop* di Tanjungpinang, isu *work life balance* menjadi sangat penting karena karakteristik pekerjaan yang cenderung memiliki jam kerja panjang, sistem shift,

serta keterlibatan karyawan muda yang sebagian besar berasal dari Generasi Z dan mahasiswa. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat meningkatkan stres dan *burnout*, yang pada gilirannya memicu *job hopping*.

Kondisi persaingan ketat dan tingginya *job hopping* di industri *coffee shop* mengharuskan manajemen memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat karyawan untuk berpindah kerja. *Job satisfaction*, *Employee Engagement*, dan *work life balance* menjadi kunci yang perlu diperhatikan untuk mengurangi tingkat *job hopping* generasi Z di sektor tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk mengidentifikasi hubungan antara ketiga variabel tersebut dengan intensi *job hopping* karyawan generasi Z di *coffee shop* di Tanjungpinang.

Penelitian sebelumnya sudah banyak mengkaji satu atau dua variabel yang mempengaruhi *job hopping* pada generasi Z, tetapi masih jarang menemukan penelitian yang mengkaji ketiga variabel tersebut secara simultan, khususnya dalam konteks industri *coffee shop* di Indonesia. Berdasarkan uraian masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Job Satisfaction*, *Employee Engagement*, Dan *Work Life Balance* Terhadap Intensi *Job Hopping* Pada Generasi Z Studi Kasus Karyawan *Coffee Shop* Di Tanjungpinang”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan informasi yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini. Maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya faktor *job statisfaction* terutama dari gaji di *coffee shop* membuat karyawan Generasi Z merasa stagnan dan mendorong niat untuk berpindah kerja.
2. Rendahnya *Employee Engagement* akibat minimnya perhatian terhadap kebutuhan dan aspirasi Generasi Z menurunkan loyalitas karyawan.
3. Sistem kerja yang kaku dan kurang mendukung *work life balance* menimbulkan stres dan mendorong Generasi Z mencari pekerjaan yang lebih fleksibel.
4. Tingginya *job hopping* intention di kalangan Generasi Z menunjukkan lemahnya manajemen SDM dalam mengakomodasi karakteristik generasi ini.

Identifikasi masalah tersebut menjadi dasar bagi penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *job statisfaction*, *Employee Engagement*, dan *work life balance* terhadap intensi *job hopping* karyawan Generasi Z *coffee shop* di Tanjungpinang, guna memberikan rekomendasi strategis manajemen SDM yang efektif.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka ruang lingkup permasalahan akan dibatasi, adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada karyawan generasi Z yang bekerja di *coffee shop* di wilayah Tanjungpinang dan bukan mahasiswa yang sedang bekerja.

2. Variabel yang diteliti dibatasi hanya pada *job satisfaction*, *Employee Engagement*, dan *work life balance*.
3. Penelitian ini mengkaji pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap intensi *job hopping*.
4. Data dikumpulkan dengan metode survei menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada karyawan generasi Z *coffee shop*, tanpa memasukkan responden dari sektor usaha lain.

Dengan pembatasan ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan analisis yang fokus dan relevan terkait pengaruh *job satisfaction*, *Employee Engagement*, dan *work life balance* terhadap intensi *job hopping* karyawan generasi Z *coffee shop* di Tanjungpinang.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka ruang lingkup permasalahan dibatasi pada perumusan masalah yang dapat diuraikan dalam bentuk pertanyaan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap intensi *job hopping* pada karyawan Generasi Z di *coffee shop* Tanjungpinang?
2. Apakah *employee engagement* berpengaruh terhadap intensi *job hopping* pada karyawan Generasi Z di *coffee shop* Tanjungpinang?
3. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap intensi *job hopping* pada karyawan Generasi Z di *coffee shop* Tanjungpinang?

4. Apakah *job satisfaction*, *employee engagement*, dan *work life balance* berpengaruh terhadap intensi *job hopping* pada karyawan Generasi Z di *coffee shop* Tanjungpinang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap intensi *job hopping* pada karyawan Generasi Z di *coffee shop* Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap intensi *job hopping* pada karyawan Generasi Z di *coffee shop* Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap intensi *job hopping* pada karyawan Generasi Z di *coffee shop* Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction*, *employee engagement*, dan *work life balance* secara bersama-sama terhadap intensi *job hopping* pada karyawan Generasi Z di *coffee shop* Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi manajemen *coffee shop* dalam merumuskan strategi retensi karyawan yang lebih efektif, khususnya bagi Generasi Z. Temuan ini menjadi dasar bagi perusahaan untuk meningkatkan *job satisfaction* (*job satisfaction*), memperkuat keterlibatan karyawan (*Employee Engagement*), serta menciptakan keseimbangan kerja dan kehidupan (*work life balance*) yang lebih baik guna menekan niat berpindah kerja.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi manajemen coffee shop dalam merumuskan kebijakan pengembangan karier, peningkatan *employee engagement*, dan penerapan *work life balance* guna menekan *job hopping* intention serta meningkatkan loyalitas generasi Z. Bagi karyawan, penelitian ini memberikan pemahaman tentang pentingnya mengembangkan karier, meningkatkan keterikatan kerja, dan menjaga keseimbangan hidup untuk mencapai *job satisfaction*. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi *job hopping* intention dengan variabel atau metode berbeda.

1.7 Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian semuanya tercakup dalam bab ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua penulis membahas teori yang relevan mengenai penelitian ini yang bertujuan untuk mendukung permasalahan dalam penelitian yang diangkat.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga berisi penguraian secara rinci mengenai metodologi yang akan digunakan sebagai jawaban dari pertanyaan penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Temuan dan analisis penelitian yang dilakukan sesuai dengan data yang dikumpulkan dijelaskan dalam bab ini.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran dari hasil analisa yang disajikan dari bab-bab sebelumnya.

