

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keadaan dunia dalam kurun waktu dekat ini dapat disebut sedang tidak baik-baik saja, dikarenakan oleh suatu hal besar yang berdampak pada kehidupan manusia di dunia. Hal tersebut terkait dengan merebaknya suatu virus. COVID-19 adalah penyakit atau virus yang menyerang orang di seluruh dunia. Menurut *World Health Organization* (WHO) dalam (Labrague & de los Santos, 2020), penyakit mirip pneumonia ini pertama kali muncul di Wuhan, China pada bulan November tahun 2019 lalu, yang kemudian dijuluki *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19). Virus corona yang disebut dengan COVID-19 menyebar secara cepat ke seluruh dunia dan menimbulkan konsekuensi yang serius (Wong dkk., 2021). Terjadinya pandemi atau wabah COVID-19 ini telah mempengaruhi aspek-aspek kehidupan manusia, terutama bagi para pekerja. Baik secara ekonomi maupun sosial yang paling mencolok pengaruhnya. Salah satu dampaknya yaitu, bekerja dari rumah telah menjadi norma bagi jutaan pekerja di seluruh dunia sejak pandemi COVID-19 merebak (Bulińska-Stangrecka & Bagieńska, 2021). Selain itu, pembatasan perjalanan, isolasi sosial, dan penutupan sementara pada banyak bisnis juga telah dilakukan untuk membendung penyebaran virus ini (Bufquin dkk., 2021). Dampak lainnya dari pandemi COVID-19 pada para pekerja, yaitu mengenai komitmen organisasi, kinerja karyawan, kesejahteraan subjektif, perilaku prososial, kepuasan kerja, serta niat berpindah.

Pandemi COVID-19 berdampak pada pekerja di sektor hotel, maskapai penerbangan, dan sektor wisata; selain itu restoran juga terkena dampak dari pandemi ini (Abdalla dkk., 2021). Pekerja tersebut adalah pekerja di bidang *food & beverage*, dimana mereka bekerja pada sektor kuliner seperti di restoran dan cafe; untuk memberikan pelayanan mereka terkait makanan dan minuman kepada para pelanggan. Restoran memiliki karakteristik lingkungan kerja di mana alokasi waktu merupakan faktor yang penting dan *multitasking* juga sering diperlukan dalam jangka waktu tertentu (Zhang dkk., 2021). Bisnis dalam bidang kuliner merupakan salah satu bisnis yang mudah untuk berkembang. Perkembangan tersebut tentu saja harus diselaraskan dengan sumber daya manusia (SDM) yang bekerja didalamnya. Hal ini karena sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam kemajuan suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Laporan Statistik Indonesia (2016) dalam (Suhartanto dkk., 2019), industri restoran Indonesia tergolong besar, dimana pendapatan tahunan rata-rata US\$ 340.740 untuk restoran menengah dan besar dan berkembang pesat dengan tingkat pertumbuhan tahunan rata-rata 8,5%. Di Provinsi Jawa Timur sendiri, jumlah restoran/cafe selama tahun 2014 hingga 2019 menurut Badan Pusat Statistik (2019), adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Restoran di Provinsi Jawa Timur

Provinsi	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Jawa Timur	1.706	2.930	3.007	3.432	4.169	7.060

Sumber: Badan Pusat Statistik (2019).

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari tahun ke tahun jumlah restoran khususnya di Jawa Timur terus meningkat. Peningkatan jumlah unit restoran ini juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah pekerja *food &*

beverage. Menurut *National Restaurant Association* (2016) dalam (Bufquin dkk., 2017), industri restoran akan mempekerjakan 14,4 juta orang di Amerika Serikat pada tahun 2016, terhitung hampir 10% dari tenaga kerja negara. Pada tahun berikutnya, menurut *United States Department of Labor* (2017) dalam (Zhang dkk., 2021), menyatakan bahwa lebih dari 13,6 juta orang bekerja di industri akomodasi dan layanan makanan di Amerika Serikat. Sedangkan, di Indonesia sendiri, proporsi tenaga kerja dalam industri makanan dan industri minuman pada tahun 2018 hingga 2020 meningkat (Statistik, 2021), seperti yang tertera dalam tabel berikut:

Tabel 1.2 Proporsi Tenaga Kerja pada Industri Makanan dan Minuman

Jenis Industri	Proporsi Tenaga Kerja (Persen)		
	2018	2019	2020
Industri Makanan	3.67	3.74	3.75
Industri Minuman	0.27	0.30	0.31

Sumber: Badan Pusat Statistik (2021).

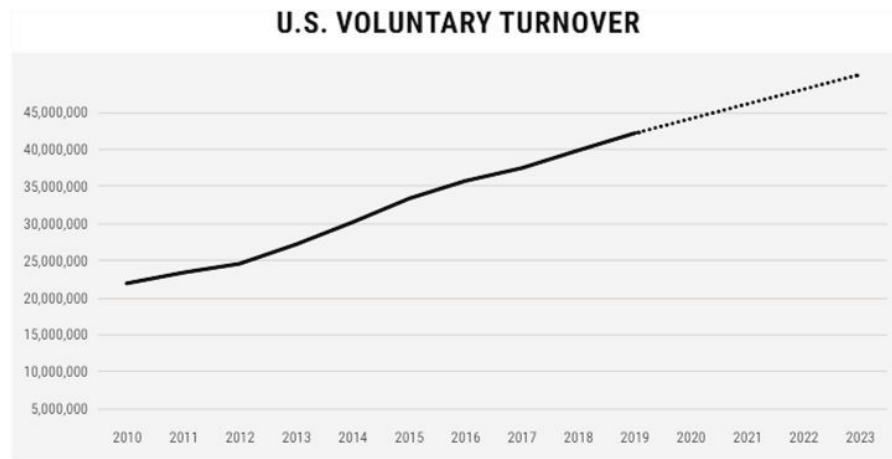
Namun, permasalahan yang seringkali terjadi, yaitu tingkat perputaran karyawan yang tinggi; yang tidak dapat terhindarkan (Adi Irawan Setiyanto, 2018), terlebih saat ini sedang terjadi pandemi COVID-19. *Turnover* dibagi menjadi dua, yaitu *voluntary turnover* dan *involuntary turnover* (Ayari & AlHamaqi, 2021). *Voluntary turnover* merupakan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela tanpa paksaan dari organisasi, sedangkan *involuntary turnover* karyawan meninggalkan perusahaan atas kehendak perusahaan, bukan karyawan itu sendiri. Secara umum, rata-rata tingkat *turnover* nasional pada karyawan pada tahun 2019 dan 2020 (Statistics, 2020), sebagai berikut:

Tabel 1.3 Rata-Rata Tingkat *Turnover*

Tahun	Rata-Rata Tingkat <i>Turnover</i> (Persen)
2019	27,9%
2020	57,3%

Sumber: Bureau of Labor Statistics (2020).

Khususnya, pada kasus *voluntary turnover*, sebanyak lebih dari 63 juta pekerja di tahun 2019 secara sukarela meninggalkan pekerjaan mereka (Institute, 2020).

**Gambar 1.1 U.S. Voluntary Turnover**

Sumber: Work Institute (2020).

Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan peningkatan *voluntary turnover* pada tahun 2019, yaitu terdapat 27 dari 100 pekerja keluar secara sukarela dari pekerjaannya. Berita terbaru menunjukkan bahwa pekerja yang mengundurkan diri dari pekerjaan mereka secara sukarela pada April 2020 mengalami peningkatan hampir 2x lipat pada Juli 2020 dengan jumlah 3,4 juta pekerja (Nelms, 2020). Di Indonesia, tingkat *voluntary turnover* di seluruh industri pada tahun 2019 berada pada angka 7% (Mercer, 2019). Persentase ini tergolong rendah, apabila dibandingkan dengan persentase *turnover* secara nasional.

Namun, survei terbaru menunjukkan sebanyak 84% pekerja di Indonesia memiliki rencana untuk *resign* dari pekerjaannya (Karnadi, 2022). Persentase ini tergolong cukup tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata *turnover* di Asia Pasifik dengan angka 74%. Tingginya angka persentase tersebut menjadi alasan penelitian ini difokuskan pada *voluntary turnover*; mengapa banyak orang ingin mengundurkan diri dari pekerjaannya, karena hal ini berbanding terbalik dengan situasi pandemi yang pada umumnya membuat individu sulit mendapatkan pekerjaan baru. Salah satu alasannya dikarenakan maraknya permasalahan pemutusan hubungan kerja (PHK) di Indonesia saat pandemi berlangsung dalam penelitian yang dilakukan oleh Muslim (2020) dengan jumlah pekerja yang telah di PHK mencapai 3,05 juta pekerja per 7 Juni 2020 menurut Tempo.

Menanggapi dampak pandemi COVID-19 ini, sebanyak 77% perusahaan di Indonesia yang mengikuti survei, sedang mempertimbangkan dan menerapkan pengaturan kerja yang fleksibel (Mercer, 2020). Dimana sebanyak 6% diantaranya telah menerapkan pengurangan gaji. Hal tersebut merupakan penawaran yang dilakukan oleh perusahaan di Indonesia. Dengan demikian, tanpa perusahaan melakukan pengurangan karyawan, pengunduran diri yang mungkin dilakukan oleh para karyawan bersifat sukarela, bukan karena penawaran dari perusahaan.

Dengan adanya ketidaksenangan terhadap suatu hal dalam pekerjaan merupakan faktor yang mendasari *turnover intention*, terutama pada *voluntary turnover* (Shah dkk., 2020). Hal tersebut seperti pengurangan gaji yang telah disebutkan sebelumnya. Intensi *turnover* menurut Mobley dalam (Deng dkk., 2021), merupakan prediktor terbaik dan paling intuitif dari perilaku *turnover*

aktual, dan ini mengacu pada kemungkinan seorang karyawan akan secara sukarela meninggalkan pekerjaannya dalam beberapa waktu mendatang.

Terutama dalam kondisi pandemi COVID-19 saat ini, pekerja yang keluar-masuk atau berpindah pekerjaan karena faktor-faktor tertentu. Tingginya intensi *turnover* pada para pekerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti stres kerja, promosi, keadilan, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja (Sianipar & Haryanti, 2014). Dalam penelitian lain juga dinyatakan bahwa peran dan stres kerja, kekerasan di tempat kerja, lingkungan dan pengalaman kerja, sistem organisasi dan iklim, kelelahan, dan kepuasan kerja merupakan faktor yang berkaitan dengan intensi *turnover* (Wang dkk., 2020). Krisis ekonomi menjadi faktor meningkatnya *turnover intention* karena para pekerja memiliki rasa kurang puas terhadap aspek tertentu yang berasal dari pekerjaan mereka; yang ditemukan oleh Wynen & Op De Beeck (2014) dalam (Chon dkk., 2021). Dalam jurnal tersebut menyebutkan faktor yang berhubungan dengan *turnover intention*, yaitu faktor organisasi antara lain gaya kepemimpinan, komitmen organisasi, budaya organisasi, keadilan organisasi, serta faktor individu antara lain emosi karyawan dan kepuasan kerja. Menurut Oruh dkk. (2020) dalam (Abdalla dkk., 2021), faktor yang terkait dengan *turnover* karyawan, yaitu dukungan organisasi yang dirasakan, keadilan organisasi, motivasi, dan kepuasan kerja.

Pada penelitian Sanjeev (2017) dalam (Hidayat, 2018), dinyatakan bahwa kecenderungan *turnover* karyawan di seluruh dunia telah mengalami peningkatan secara umum. Perusahaan menghadapi kendala keuangan karena tingginya tingkat perputaran hampir 10 juta karyawan yang meninggalkan pekerjaan mereka setiap

tahun. Bahkan sebelum adanya pandemi COVID-19, menurut Hays plc (2016) dalam (Satriya & Hadi, 2016), diperoleh data mengenai tingkat intensi *turnover* di Asia yang lebih tinggi dari angka rata-rata, padahal pertumbuhan ekonomi negara-negaranya tinggi; tingkat intensi *turnover* pada suatu perusahaan sebanyak 6-10%. Tingkat *turnover* perusahaan dikategorikan tinggi jika melebihi angka 10% menurut penelitian Roseman (1981) dalam (Sari dkk., 2020). Berbicara mengenai intensi *turnover* ini, menurut Waldman dkk. (2004) dalam (Chen & Wang, 2019), biaya minimum perputaran karyawan menyumbang 5% dari total kerugian pendapatan tahunan. Tampaknya, intensi *turnover* pada para pekerja memiliki dampak yang buruk dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa intensi *turnover* pada para pekerja memerlukan perhatian yang lebih.

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan restoran/cafe atau disebut juga pekerja dalam bidang *food & beverage* (F&B). Pekerja F&B ini misalnya, koki/*chef*, barista, pelayan atau *waiter/waitress*, kasir, *cleaning/steward*. Pasar *food & beverage* sangat menarik di Indonesia, karena Indonesia merupakan negara berkembang dengan jumlah penduduk terbesar ke-4 di dunia (Widodo, 2019). Namun, untuk kedepannya industri/sektor *food & beverage* ini akan mengalami tantangan dan hambatan. Contohnya saat ini dengan situasi pandemi COVID-19, kondisi kerja para pekerja F&B mengalami perubahan.

Dari 17 kota di Indonesia menurut hasil survei internal Moka, industri F&B merupakan industri yang paling terdampak dari pandemi ini (Moka, 2020). 13 kota diantaranya mengalami penurunan pendapatan yang cukup signifikan.

Selain itu, sering terjadi *overtime* kerja yang membuat pekerja F&B merasa tertekan karena banyaknya karyawan yang *resign*, serta hubungan dengan rekan kerja dan pemimpin yang kurang harmonis dan kurang mendukung pekerjaan mereka, sehingga mempengaruhi tingginya *turnover* pada pekerja F&B (Pranadika dkk., 2020). Dimana kondisi yang dialami tersebut membuat para pekerja menjadi tidak puas atas pekerjaannya dan memilih mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya.

Ketika karyawan ini pergi atau berpindah, mereka akan membawa keterampilan dan prosedur kerja yang telah mereka pelajari di tempat kerja sebelumnya yang akan menimbulkan masalah "alur kerja" karena pergantian karyawan yang terampil (Aburumman dkk., 2020). Selama pandemi COVID-19, para pekerja harus menerima pemotongan gaji atau disebut dengan kontribusi untuk skala upah tertentu (Juangta, 2021). Selain itu, bonus tahunan juga dihilangkan. Hal tersebut dikarenakan beberapa alasan terkait terjadinya pandemi COVID-19 ini, misalnya faktor jumlah pelanggan yang menurun yang berdampak pada pemasukan restoran atau cafe tersebut juga menurun.

Meskipun begitu, mungkin ada perubahan dalam hal lain, seperti lingkungan kerja yang kurang nyaman atau rekan kerja yang kurang suportif. Berdasarkan pernyataan yang telah dijabarkan, beberapa diantaranya dapat memunculkan intensi *turnover* pada pekerja di bidang *food & beverage* ini. Itulah hal-hal yang menyebabkan intensi *turnover* mengalami peningkatan sejak pandemi COVID-19 merebak. Pernyataan diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan dalam (Bufquin dkk., 2017), bahwa lingkungan kerja yang buruk

seringkali menjadi penyebab tingginya tingkat *turnover* pekerja. Salah satu penentu terpenting dari pergantian pekerja adalah hubungan dengan supervisor atau manajer dan anggota tim lainnya. Pada penelitian lain milik Robinson (2005) yang dikutip dalam (Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016), menyatakan bahwa jam kerja yang panjang dan tidak ramah merupakan sumber ketidakpuasan. Hal ini juga dapat menjadi pemicu dari *turnover*.

Terkait dengan hal tersebut, para pekerja ingin terus bekerja dengan aspek-aspek pekerjaan yang stabil. Seperti yang telah disebutkan, yaitu gaji yang stabil tanpa ada potongan, serta lingkungan kerja dan rekan kerja yang suportif. Jika mereka tidak mendapatkan hal-hal tersebut di suatu tempat, maka ada kemungkinan mereka akan memiliki niat untuk berpindah ke tempat kerja lain; yang dirasa lebih baik dan segala harapan atau ekspektasi lainnya. Disisi lain, bukan hanya para pekerja, melainkan restoran atau cafe akan mengalami kerugian pula, apabila yang memiliki niat berpindah atau intensi *turnover* adalah pekerjanya yang berkompetensi dalam pekerjaannya yang selama ini dijalankan; seperti pada salah satu kutipan yang telah dijabarkan sebelumnya. Oleh karena itu, restoran atau cafe sebaiknya mengetahui alasan atau faktor apa yang membuat mereka berniat untuk berpindah dari tempat kerjanya saat ini (Adi Irawan Setiyanto, 2018).

Penelitian dari Adi Irawan Setiyanto (2018) ini menemukan hasil yang berbeda dari penelitian lainnya, yaitu tidak ada pengaruh antara kepuasan kerja terhadap intensi *turnover*. Meskipun terdapat pekerja yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya, namun mereka memilih untuk tetap tinggal dan tidak

mengundurkan diri dari pekerjaannya, karena mereka merasa sulit untuk menemukan pekerjaan yang lain. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa karyawan bisa menahan niat mereka untuk berpindah dengan ketidakpuasan yang mereka alami di tempat mereka bekerja. Ketidakpuasan tersebut dirasa tidak seberapa, apabila dibandingkan dengan sulitnya untuk mendapatkan pekerjaan di tempat yang baru, jadi karyawan memilih untuk bertahan dengan pekerjaannya yang dijalani sekarang.

Namun, ketidakpuasan tersebut memunculkan perilaku tertentu pada karyawan yang memungkinkan mereka meninggalkan pekerjaannya menurut Mobley (1983) dalam (Bufquin dkk., 2017), yaitu munculnya perilaku menarik diri (terlambat, tidak hadir), membandingkan dengan pekerjaan lain, dan mencari peluang kerja lain. Penelitian pada studi kasus restoran mengutip pernyataan menurut Mangkunegara (2013) dalam (Sari dkk., 2020), yaitu tingkat *turnover* yang rendah disebabkan oleh kepuasan kerja (*job satisfaction*) yang tinggi. Kutipan tersebut sesuai dengan penelitiannya sendiri yang menjelaskan hasil bahwa apabila kepuasan kerja yang meningkat maka *turnover intention* akan semakin menurun. Misalnya, gaji tetap tanpa ada potongan; yang merupakan salah satu aspek kepuasan kerja, maka individu akan merasa puas dalam pekerjaannya dan meminimalisir niatnya untuk berpindah, dan sebaliknya. Seberapa kepuasan dan keterlibatan karyawan yang mengarah pada *turnover intention* dapat dipengaruhi oleh preferensi penggunaan waktu server dari suatu restoran (Zhang dkk., 2021). Zhang menemukan keterkaitan antara tingkat kepuasan kerja yang

tinggi akan membuat tingkat *turnover intention* menjadi rendah. Hasilnya menyatakan kepuasan kerja berhubungan negatif dengan *turnover intention*.

Turnover karyawan merupakan penyebab dari masalah organisasi yang cukup serius (Fuchs, 2021). Tingginya *turnover* ini muncul ketika harapan individu tidak terpenuhi dan adanya perasaan bosan dalam diri individu selama bekerja. *Turnover* ini dipengaruhi oleh beberapa konsep. Terdapat konstruk yang telah dikembangkan dengan tujuan mempertimbangkan alasan untuk bertahan dalam suatu organisasi dari Mitchell dkk. (2001), yang disebut dengan keterikatan kerja (*job embeddedness*). Selain itu, keterikatan kerja (*work engagement*) yang didefinisikan oleh Schaufeli dkk. (2002) dalam (Russell dkk., 2020), merupakan keadaan pikiran yang positif, memuaskan, berhubungan dengan pekerjaan yang dicirikan oleh semangat, dedikasi, dan penyerapan. Terdapat pula keterlibatan kerja (*job involvement*) menurut Lodahl dan Kejner (1965) dalam (Aiswarya & Ramasundaram, 2012), yang merupakan internalisasi nilai-nilai kerja hingga titik di mana individu memperoleh harga diri dari pekerjaan mereka; yang menunjukkan betapa pentingnya pekerjaan individu bagi konsep diri dan identitasnya.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pekerja F&B mengalami perubahan kondisi kerja yang membuat mereka ingin mengundurkan diri dari pekerjaannya. Saran dari penelitian yang dilakukan pada pekerja F&B Alila Seminyak Bali (Mulyawan dkk., 2021), menyebutkan bahwa konsep lain yang dapat digunakan untuk menguji *turnover intention* salah satunya adalah *job embeddedness*. Maka dari itu, dari ketiga konsep diatas, *job embeddedness*

merupakan konsep yang akan dipilih, karena untuk mengetahui keterikatan individu pada organisasinya yang akan mendorong individu untuk tetap bertahan dalam organisasi. Agar diketahui pengaruhnya terhadap *turnover intention*, khususnya *voluntary turnover* pada pekerja F&B selama pandemi COVID-19.

Job embeddedness memiliki 3 dimensi, yaitu *fit*, *links*, dan *sacrifice* (Fuchs, 2021); ketiga dimensi ini berperan terhadap *turnover*. *Fit* (kecocokan) adalah persepsi karyawan mengenai kenyamanan dalam lingkungan kerjanya; jika karyawan merasa tidak cocok dengan lingkungan kerjanya, maka akan terjadi *voluntary turnover*. Selanjutnya, *links* (hubungan) merupakan hubungan formal atau informal antara karyawan dengan organisasi, rekan kerja, klien, keluarga dan teman; sehingga semakin tinggi *links*, maka akan semakin kuat hubungan dengan organisasi dan mengurangi *turnover*. Sedangkan, *sacrifice* (pengorbanan) adalah kerugian berwujud/tidak berwujud yang dirasa hilang ketika karyawan keluar dari organisasi; jika karyawan merasa pengorbanannya besar untuk organisasi, maka akan sulit memutuskan hubungan dengan organisasi dan hal ini akan mengurangi *turnover*.

Pada beberapa penelitian, *job embeddedness* disimpulkan dapat memprediksi *turnover* (Gong dkk., 2011). Seperti hasil penelitian dari (Peltokorpi dkk., 2021), yang menunjukkan bahwa *job embeddedness* berperan dalam memprediksi *voluntary turnover*, serta penelitian Bergiel dkk. (2009) dan Felps dkk. (2009) dalam (Fuchs, 2021) menemukan *job embeddedness* menjadi prediktor *intention to quit* dan *voluntary turnover*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Mitchell dkk. (2001) dalam (Huang dkk., 2021) menemukan bahwa *job*

embeddedness dengan *turnover intention* ini berhubungan negatif. Hubungan negatif ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan dari *job embeddedness* yang akan mengakibatkan penurunan *turnover intention*. Dengan demikian, individu yang memiliki *job embeddedness* yang tinggi, maka akan memiliki rasa lebih melekat pada rekan kerja, pekerjaan, serta organisasi. Selain itu, individu juga dapat mengekspresikan keterikatan dengan organisasi dan mempertahankan keanggotaannya di tempat mereka bekerja menurut Kismono (2011) dalam (Syaefudin & Prayekti, 2020), dimana dapat mengurangi *turnover* karyawan.

Hasil yang berbeda terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Astamarini (2019), dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa *job embeddedness* yang semakin meningkat, maka tidak akan memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*, begitu pula sebaliknya apabila *job embeddedness* menurun, tidak akan memiliki pengaruh pada *turnover intention*. Apabila karyawan merasa terikat dengan organisasinya, maka mereka tidak akan ada niat untuk berpindah; demikian juga apabila karyawan tidak merasa terikat dengan organisasinya, maka tidak akan memunculkan pikiran untuk mereka meninggalkan pekerjaan mereka. Perbedaan hasil dari penelitian ini berbanding terbalik dengan kebanyakan teori yang ada, yaitu yang menyatakan apabila *job embeddedness* meningkat, maka tingkat dari *turnover intention* akan menurun.

Berdasarkan pernyataan dan data-data yang telah dipaparkan, maka penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh dari kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan keterikatan kerja (*job embeddedness*) terhadap *turnover*

intention. Khususnya selama pandemi COVID-19 sekarang ini yang mengubah aspek-aspek kehidupan para pekerja.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka didapatkan identifikasi masalah, yaitu pandemi COVID-19 berdampak pada aspek kehidupan manusia, baik secara ekonomi, sosial, dan lain sebagainya. Terutama bagi para pekerja atau karyawan dalam lingkup kerja mereka. Seperti permasalahan keinginan untuk berpindah atau meninggalkan tempat kerja mereka (*turnover intention*) yang disebabkan oleh faktor-faktor tertentu sejak adanya pandemi COVID-19. Dari berbagai sektor, salah satu sektor yang terkena dampak dari pandemi COVID-19 ini adalah sektor kuliner, seperti restoran (Abdalla dkk., 2021). Jenis pekerja dalam restoran tersebut adalah pekerja bidang *food & beverage*, antara lain koki/*chef*, barista, pelayan atau *waiter/waitress*, kasir, *cleaning/steward*, dan lain sebagainya. Dengan demikian, adanya pandemi COVID-19 memunculkan *turnover intention* pada pekerja *food & beverage*.

Faktor-faktor yang berkaitan dengan *turnover intention* terutama pada *voluntary turnover* selama pandemi COVID-19 diantaranya mengenai perubahan kondisi kerja, seperti gaji yang dipotong, rekan kerja yang kurang suportif, dapat juga karena pekerjaan itu sendiri, serta keadaan lain yang tidak terduga. Dari sini dapat dilihat, faktor-faktor yang ada termasuk dalam faktor individu (Chon dkk., 2021), yaitu kepuasan kerja mereka. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) mengacu pada perasaan subjektif yang dimiliki oleh individu terhadap pekerjaannya (Deng dkk., 2021). *Job satisfaction* ini dapat diketahui melalui hasil evaluasi dari

pekerjaan yang telah dilakukan oleh individu (H. Yu dkk., 2021). Apa yang individu dapatkan dan rasakan dalam pekerjaannya, maka dapat menentukan puas atau tidaknya individu tersebut atas pekerjaan yang sedang dijalani.

Selain kepuasan kerja (*job satisfaction*), terdapat konsep keterikatan kerja (*job embeddedness*) juga, yang menurut Mitchell dkk. (2001) merupakan konsep dalam mempertimbangkan alasan untuk bertahan dalam suatu organisasi. Rasa lebih melekat pada rekan kerja, pekerjaan, serta organisasi akan muncul apabila *job embeddedness* yang dimiliki individu ini tinggi. Namun berlaku pula sebaliknya, apabila *job embeddedness* individu rendah, maka akan mengurangi rasa melekat pada rekan kerja, pekerjaan, serta organisasi; yang akan memunculkan *turnover intention*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Mahdi dkk. (2012) dalam (Adi Irawan Setiyanto, 2018), menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan intensi *turnover* memiliki hubungan yang kuat. Penelitian Hsiao dkk. (2020) dalam (Wong dkk., 2021) menemukan bahwa *job satisfaction* dan *turnover intention* memiliki hubungan yang negatif. Hubungan negatif ini ditunjukkan dengan tingginya kepuasan kerja (*job satisfaction*) pada karyawan, maka akan mengurangi intensi *turnover* mereka. Pada beberapa penelitian, *job embeddedness* disimpulkan dapat memprediksi *turnover* dengan baik (Gong dkk., 2011). Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Mitchell dkk. (2001) dalam (Huang dkk., 2021) menemukan bahwa *job embeddedness* berhubungan negatif dengan *turnover intention*; yaitu tingginya *job embeddedness* (keterikatan kerja) individu akan mengurangi *turnover intention*.

Namun, terdapat penelitian sebelumnya yang memiliki hasil yang berbeda dari penelitian lainnya, yaitu penelitian dari Adi Irawan Setiyanto (2018) dan Astamarini (2019) yang masing-masing menyatakan bahwa *job satisfaction* dan *job embeddedness* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh dari *job satisfaction* dan *job embeddedness* terhadap *turnover intention* pada pekerja F&B, khususnya selama pandemi COVID-19 ini berlangsung.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari kemungkinan meluasnya masalah yang akan diteliti dan agar penelitian ini dapat dilakukan dengan fokus dan mendalam, maka penulis membatasi penelitian ini hanya berkaitan pada pengaruh *job satisfaction* dan *job embeddedness* terhadap *turnover intention* pada pekerja bidang *food & beverage* selama pandemi COVID-19.

1.3.1 Job Satisfaction

Job satisfaction atau kepuasan kerja karyawan merupakan persepsi individu terkait dengan aspek-aspek organisasi (Tsai & Huang, 2008). Terdapat 5 indikator dari *job satisfaction*, antara lain kepuasan dengan supervisor, rekan kerja, gaji, promosi, dan pekerjaan itu sendiri.

1.3.2 Job Embeddedness

Job embeddedness atau keterikatan kerja menurut (Yao, Lee, Mitchell, Burton, & Sablinski, 2004, p. 159) dalam (Crossley dkk., 2007) merupakan kekuatan yang dapat mencegah individu untuk meninggalkan pekerjaannya. Sub faktor dari keterikatan kerja, antara lain *fit* (kecocokan), *links* (hubungan), dan

sacrifice (pengorbanan). Keterikatan kerja dicirikan sebagai karyawan yang terhubung dalam jaringan ke organisasi terkait, seperti karyawan lain, kelompok dan situasi.

1.3.3 Turnover Intention

Turnover intention merupakan suatu rencana dari karyawan organisasi untuk meninggalkan pekerjaan mereka (Saeed, 2014). *Turnover intention* dibagi menjadi 2, yaitu bersifat sukarela (*voluntary turnover*) dan tidak sukarela (*involuntary turnover*). Penelitian ini akan menggunakan *voluntary turnover*.

1.3.4 Pekerja bidang *food & beverage*

Pekerja di bidang *food & beverage* merupakan pekerja pada sektor kuliner seperti di restoran dan cafe; untuk memberikan pelayanan mereka terkait makanan dan minuman kepada para pelanggan. Restoran memiliki karakteristik lingkungan kerja di mana alokasi waktu merupakan faktor yang penting dan *multitasking* juga sering diperlukan dalam jangka waktu tertentu (Zhang dkk., 2021).

1.3.5 Pandemi COVID-19

COVID-19 adalah penyakit atau virus yang menyerang orang di seluruh dunia. Menurut *World Health Organization* (WHO) dalam (Labrague & de los Santos, 2020), penyakit mirip pneumonia ini pertama kali muncul di Wuhan, China pada bulan November tahun 2019 lalu, yang kemudian dijuluki *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19). Kasus pandemi COVID-19 berdampak pada berbagai aspek seperti kesehatan masyarakat dan memakan banyak korban, kerugian finansial dan ekonomi pada banyak negara.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat dirumuskan bahwa pada saat terjadinya pandemi COVID-19 ini berdampak pada peningkatan *turnover intention* dari para pekerja, khususnya yang bekerja di bidang *food & beverage*. Oleh karena itu, perlu digali faktor atau hal apa yang menyebabkan tingginya *turnover intention* tersebut. Maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Apakah *job satisfaction* dan *job embeddedness* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada pekerja bidang *food & beverage* selama pandemi COVID-19?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh *job satisfaction* dan *job embeddedness* terhadap *turnover intention* pada pekerja bidang *food & beverage* selama pandemi COVID-19.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka terdapat beberapa manfaat yang dihasilkan dengan adanya penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi sesuai bidang ilmu psikologi industri & organisasi ketika akan melakukan penelitian mengenai

topik *job satisfaction* dan *job embeddedness* dalam pengaruhnya terhadap *turnover intention* pada pekerja, khususnya pekerja di bidang *food & beverage*.

b. Manfaat praktis

- Bagi penulis, penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh *job satisfaction* dan *job embeddedness* terhadap *turnover intention* pada pekerja.
- Bagi organisasi, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai *turnover intention* karyawannya, sehingga dapat digunakan sebagai panduan dalam mengelola dan memberikan intervensi dalam perusahaan.