

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri kuliner di seluruh dunia saat ini menunjukkan tren yang semakin dinamis dan beragam, dipengaruhi oleh globalisasi yang membawa berbagai budaya kuliner ke pasar lokal. Restoran tidak hanya menawarkan satu jenis masakan, tetapi banyak yang mengadopsi konsep fusion dengan menggabungkan cita rasa dari berbagai belahan dunia. Selain itu, fokus pada pengalaman kuliner yang unik menjadi penting, dimana penyajian makanan yang menarik dan suasana yang nyaman menjadi daya tarik utama bagi pelanggan. Teknologi juga memainkan peran krusial, dengan banyak rumah makan menggunakan aplikasi pemesanan online dan sistem pembayaran digital untuk meningkatkan efisiensi operasional serta mempermudah pengalaman pelanggan. Kesadaran akan kesehatan mendorong restoran untuk menyediakan pilihan menu yang lebih sehat, sementara dampak sosial dan lingkungan semakin menjadi perhatian, dengan banyak restoran yang berkomitmen menggunakan bahan baku lokal dan berkelanjutan. Pengaruh media sosial juga tidak bisa diabaikan, di mana rumah makan dan restoran memanfaatkan platform ini untuk mempromosikan menu mereka secara visual dan menarik, sehingga memperluas jangkauan pemasaran. Dalam konteks persaingan yang ketat, restoran harus terus berinovasi dan beradaptasi dengan tren terbaru untuk tetap memenuhi harapan konsumen.

Selain itu, restoran turut memberikan kontribusi besar terhadap ekonomi lokal. Industri kuliner ini tidak hanya menyediakan makanan, tetapi juga membuka peluang kerja bagi masyarakat sekitar, mulai dari juru masak, pelayan, hingga pemasok bahan makanan.

Namun, seiring dengan meningkatnya popularitas dan jumlah pengunjung, tantangan dalam pengelolaan operasional mulai muncul. Beban kerja yang tinggi, kepuasan kerja karyawan dan kompensasi. Kondisi tersebut, jika tidak di kelola dengan baik, berpotensi menyebabkan *turnover intention*, yaitu niat karyawan untuk meninggalkan tempat kerja.

Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi perusahaan. Karena itu, perusahaan harus mewakili pegawai yang memiliki

pegawai yang memiliki kedisiplinan yang tinggi, berkemampuan, memiliki banyak pengalaman dan berprestasi guna mencapai tujuan perusahaan dengan optimal. Karyawan merupakan aset berharga bagi perusahaan, terutama sebagai pelaku penunjang tercapainya tujuan organisasi. Keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan organisasi. Sebaliknya, apabila karyawan tidak dikelola dengan baik, maka akan timbul perilaku karyawan yang menunjukkan keinginan untuk keluar dari pekerjaannya (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (*turnover*).

Fenomena yang seringkali terjadi adalah kinerja suatu perusahaan yang telah demikian bagus dapat dirusak baik secara langsung maupun tidak langsung oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadi. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berpindah (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Fitriani & Yusiana (2020)

Menurut Santoso (2025) *turnover intention* mengacu pada kecenderungan untuk meninggalkan suatu pekerjaan, namun belum mencapai tahap untuk benar-benar berpindah pekerjaan ke perusahaan lain. Selain itu, niat berpindah dikatakan sebagai proses psikologis yang harus dilalui karyawan ketika mempertimbangkan pilihan pekerjaan lain karena ketidaksesuaian dengan kondisi kerja mereka saat ini.

Di Kabupaten Cirebon sendiri terdapat banyak restoran, salah satunya adalah Restoran Blackwood yang beralamat di Jl. pahlawan No.19, Karanganyar, Kec. Arjawinangun, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat. Restoran Blackwood merupakan restoran yang terus berupaya memberikan pelayanan terbaiknya terhadap konsumen yang didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang baik.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti terhadap Restoran Blackwood didapatkan data turnover karyawan Restoran Blackwood selama periode tahun 2022 sampai dengan tahun 2024, yang termuat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Karyawan Restoran Blackwood Cirebon

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Presentase (%)
2022	60	57	4	7	10,6%
2023	57	54	3	6	12,3%
2024	54	52	3	5	13,3%

Sumber :Blackwood (2025)

Menurut Panggabean (2004:20) perhitungan tingkat *turnover* adalah sebagai berikut:

$$\text{Turnover} = \frac{\text{jumlah karyawan masuk} + \text{jumlah karyawan keluar}}{\text{jumlah karyawan awal tahun} + \text{jumlah karyawan akhir tahun}} \times 100\%$$

Menurut Roseman (2017) dijelaskan bahwa perusahaan yang memiliki *turnover rate* hingga lebih dari 10% dapat dikategorikan sebagai perusahaan dengan *turnover* karyawan tinggi.

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat *turnover intention* Pada karywan restoran Blackwood Cirebon setiap tahunnya mengalami penigkatan. Pada tahun 2022 jumlah karyawan awal tahun sebanyak 60 orang dan mengalami penurunan jumlah karyawan sejumlah 57 orang orang untuk presentasenya mencapai 10,6%, pada tahun 2023, jumlah karyawan awal tahun sebanyak 57 orang dan mengalami penurunan jumlah karyawan akhir tahun menjadi 54 orang untuk presentasenya mencapai 12,3%, dan pada tahun 2024 hingga mencapai angka 13,4% dari awal tahun jumlah karyawan sebanyak 54 orang dan pada akhir tahunnya menjadi 52 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angka *turnover* karyawan dapat dikatakan cukup tinggi karena berada diatas angka 10% pertahunnya.

Tabel 1.2 Hasil Pra Survey *Turnover Intention*

Pertanyaan	Jawaban Responden		Presentase Responden	
	YA	TIDAK	YA	TIDAK
Apakah anda sedang mencari pekerjaan di tempat lain?	23	12	66%	34%
Apakah anda berencana untuk meninggalkan restoran dalam waktu dekat?	21	14	60%	40%

(Sumber :data diolah oleh penulis,2025)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas hasil dari 35 responden dari table pra survey diatas sebanyak 23 orang dengan presentase 66% menjawab ya sedang mencari pekerjaan ditempat lain, sedangkan sebanyak 12 orang dengan presentase 34%

menjawab tidak. Sebanyak 21 orang dengan presentase 60% menjawab ya berencana untuk meninggalkan restoran dalam waktu dekat, sedangkan sebanyak 14 orang dengan presentase 40% menjawab tidak. Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi keinginan karyawan untuk berhenti atau memiliki pekerjaan baru cukup banyak.

Kompensasi mempunyai peran penting dalam perputaran karyawan. makin besar kompensasi finansial yang diterima, maka niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya akan berkurang. Kompensasi adalah segala hal yang berbentuk uang ataupun non uang yang diterima karyawan dari perusahaan atas pekerjaannya Adiba & Rosita (2023). Kompensasi yang diterima oleh karyawan inilah yang akan menjadi ukuran harapan karyawan terhadap kompensasi yang diterimanya atas pekerjaannya. Ketika karyawan tidak mendapatkan haknya atau kompensasi yang diberikan kurang maka karyawan akan merasa tidak puas dan berkeinginan untuk mencari pekerjaan lain yang menjanjikan kompensasi lebih layak. Namun ketika karyawan mendapatkan hak-haknya dan merasa puas terhadap kompensasinya maka karyawan akan cenderung bertahan didalam organisasinya Adiba & Rosita (2023). *Turnover intention* menggambarkan niat seorang individu untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan dan berniat untuk mencari pekerjaan yang lebih baik. Dampak dari *turnover intention* akan muncul ketika karyawan benar melakukan niatan itu yakni dengan keluar dari organisasi dan mencari pekerjaan lain di organisasi lain. Ketika seorang karyawan keluar dari organisasi, maka untuk menjaga stabilitas operasi perusahaan harus segera dilakukan pengadaan karyawan pengganti, melatih mereka sehingga bisa menggantikan peran kerja dari karyawan yang keluar. Artinya akan terjadi kenaikan biaya dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan. Penelitian Devi (2015) mengemukakan bahwa kompensasi yang layak dapat menurunkan tingkat *Turnover intention*. Hasil tersebut juga selaras dengan penelitian Zakaria & Astuty (2017) yang menemukan adanya hubungan negative antara kompensasi terhadap *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Sutikno (2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara variabel Kompensasi dengan variabel *turnover intention*, hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutikno (2020) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara variabel

kompensasi dengan *turnover intention*.

Beban kerja merupakan sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis. Menurut Novel (2021) beban kerja adalah lama seseorang melakukan aktivitas pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas kerja yang bersangkutan tanpa menunjukkan tanda kelelahan. Penelitian ini yang dilakukan oleh Sutikno (2020) kapasitas pekerjaan harus disesuaikan dengan jumlah karyawan yang ada. Seperti yang diungkapkan oleh Munandar (2001), setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Beban kerja karyawan harus disesuaikan dengan kuantitas dimana pekerjaan yang harus dikerjakan terlalu banyak atau sedikit maupun secara kualitas dimana pekerjaan yang dikerjakan membutuhkan keahlian. Jika beban kerja sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersediakan maka karyawan akan merasa nyaman dengan pekerjaan yang dilakukannya dan akan merasa betah untuk tinggal diperusahaan. Namun, Bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres sehingga menimbulkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Penelitian Riani (2017) dalam Sutikno (2020) menyimpulkan bahwa beban kerja yang berlebihan berdampak positif terhadap *turnover intention*.

Berbeda dengan penelitian diatas Penelitian terdahulu yang dilakukan Andardinata & Sulaeman (2019) menunjukkan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Sasmita (2017) kompensasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*, karena jika perusahaan tidak mampu memberikan bayaran yang adil dan sesuai hak itu dapat menyebabkan penurunan semangat kerja dan absensi yang berimbas kepada meningkatnya *turnover intention*.

Berbeda dengan penelitian diatas penelitian yang dilakukan oleh Arifin, (2018), dan Widiawati, (2017), yang membuktikan bahwa beban kerja memberi pengaruh negative signifikan terhadap *turnover intention*.

Terdapat penelitian terdahulu yang membahas mengenai bagaimana pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan, riset yang

dilaksanakan oleh Susanto (2018) telah ditemukan beban kerja mempunyai pengaruh signifikan pada *turnover intention*. ada riset yang dilaksanakan oleh Samsista (2020) ditemukan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh negatif signifikan pada *turnover intention*.

Menurut Putra dan Wibawa (2015) dalam Ardianti, dkk (2023) mengatakan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention, dimana kepuasan kerja merupakan penyebab langsung terjadinya kemangkiran karyawan, kepuasan kerja yang rendah maupun meningkatkan turnover karyawan. Penelitian ini sesuai den penelitian yang dilakukan Widiarto (2017), Saputra, dkk (2014). Namun didapat hasil yang berbeda yang dilakukan oleh Ardana (2022) dalam Anggraini (2023) menyimpulkan hasil bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap turnover intention.

Dari pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kompensasi maka seseorang sangat puas dengan hasil yang dicapai. Mampu mengasah kemampuan memberi kontribusi kepada perusahaan meemiliki tanggung jawab dan lainnya. Dengan ini maka dikatakan bahwa seseorang sangat senang dengan pekerjaannya.

Berdasarkan pengalaman saya sebagai karyawan di Restoran Blackwood Cirebon, saya merasakan beban kerja yang terlalu banyak seperti double job, menangani banyaknya keluhan pelanggan secara bersamaan, terutama pada saat restoran ramai seperti bulan Ramadhan dan tahun baru. Selain beban kerja, saya juga mengalami gaji yang tidak sesuai dengan beban kerja yang saya terima dan saya merasa tidak puas dengan pekerjaan di restoran mengakibatkan adanya niatan untuk keluar atau mencari pekerjaan lain. ini menarik untuk diteliti lebih lanjut mengingat sektor kuliner, termasuk restoran, memiliki peran penting dalam perekonomian lokal. Dengan ini peneliti tertarik untuk mengambil judul proposal sebagai berikut :

“Pengaruh Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* Melalui Kepuasan Kerja sebagai variable Intervening (Studi Kasus pada Restoran Blackwood)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumus permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kompensasi Terhadap *Turnover intention* pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh Beban kerja Terhadap *Turnover intention* pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon?
4. Bagaimana pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon?
5. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover intention* pada pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon?
6. Apakah Kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh Kompensasi Terhadap *Turnover intention* pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon?
7. Apakah Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi Terhadap *Turnover intention* pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon.
4. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pegawai Restoran Blackwood CO kabupaten Cirebon.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover intention* pada pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon.
6. Untuk mengetahui peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh Kompensasi Terhadap *Turnover intention* pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon.
7. Untuk mengetahui peran Kepuasan Kerja dalam memediasi pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* pada pegawai Restoran Blackwood CO Kabupaten Cirebon.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu menegetahui Bagaimana Pengaruh Kompensasi, dan Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* pada Karyawan Restoran Blackwood Cirebon melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Perusahaan
Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan serta pemikiran diharapkan dapat memberikan masukan pada Restoran

Blackwood Cirebon mengenai Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* melalui Kepuasan Kerja

b. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebuah bahan referensi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening

c. Peneliti Sendiri

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai tingkat *Turnover intention* Karyawan pada Restoran Blackwood