

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era perubahan ekonomi global yang dinamis, banyak organisasi kesulitan menjamin stabilitas pekerjaan karyawannya. Fenomena *Job Insecurity*, yaitu kekhawatiran akan kehilangan pekerjaan akibat PHK, restrukturisasi, otomatisasi, atau kondisi ekonomi kini semakin umum. Faktor global seperti pandemi, gangguan rantai pasokan, dan digitalisasi turut memperparah ketidakpastian ini, yang pada akhirnya mengikis rasa aman pekerja terhadap posisi mereka.

Salah satu sektor yang paling merasakan dampak langsung dari ketidakpastian ini adalah industri ritel modern, khususnya minimarket (Agustina, 2026). Industri ritel modern, merupakan sektor yang dinamis dan sangat kompetitif. Perkembangan digitalisasi, perubahan selera konsumen yang cepat, serta persaingan ketat antar pemain baik dari jaringan besar nasional maupun pesaing lokal, menciptakan lanskap bisnis yang penuh tekanan dan ketidakpastian (Judijanto, 2025). Dalam lingkungan seperti ini, tantangan operasional tidak hanya dirasakan oleh perusahaan, tetapi juga berpengaruh langsung pada kondisi kerja para pegawai *front-liner*, termasuk para pramuniaga. Industri ritel sering dikaitkan dengan isu-isu ketenagakerjaan seperti *Job Insecurity*, sebuah kecemasan akan hilangnya pekerjaan (Alisic & Wiese, 2020), berkurangnya jam kerja secara tiba-tiba (sehingga memotong pendapatan seseorang), atau memburuknya kondisi kerja yang pada akhirnya memicu tingkat *Turnover Intention* yang cenderung tinggi. Fenomena tekanan kerja ini tidak hanya terjadi pada skala global, tetapi juga

terkonfirmasi dalam operasional ritel di level nasional seperti Indomaret di kota Bandar Lampung, para pramuniaga merupakan ujung tombak operasional yang kerap sekali menghadapi tekanan langsung, terutama dari sistem shift dan beban kerja yang tinggi, yang secara positif berkontribusi terhadap meningkatnya kelelahan kerja (Adawiah & Dunan, 2024).

Sebagai tulang punggung ketenagakerjaan Indonesia, sektor ritel justru diwarnai oleh paradoks di satu sisi menjadi penyerap tenaga kerja massal, di sisi lain menyimpan dinamika kerja yang penuh tantangan (Suryanarayana, 2018). Profil industri ini kerap dikaitkan dengan beban waktu kerja, stres akibat tuntutan pelayanan, serta *ladder* karir yang tersentralisasi dan berjenjang. Bagi staf *frontline* seperti pramuniaga, kemajuan karier untuk naik ke posisi *supervisor* atau manajemen biasanya bersifat gradual dan memakan waktu yang tidak singkat. Imbasnya, persepsi terhadap prospek pengembangan diri di sektor ini cenderung negatif, yang kemudian termanifestasi dalam dua gejala klasik, tingkat perpindahan karyawan yang tinggi dan lemahnya komitmen untuk meniti karier jangka panjang (Suryanarayana, 2018).

Mayoritas karyawan retail menilai peluang pertumbuhan karier berada pada Klasifikasi *average*, dan hanya sebagian kecil yang memandang adanya peluang pertumbuhan karier yang tinggi pada sektor tersebut (Suryanarayana, 2018). Selain itu terdapat hambatan signifikan dalam proses promosi, khususnya pada level pramuniaga atau *sales assistant*, sehingga kemajuan karier mereka cenderung lambat. Lingkungan kerja retail juga kerap bersifat sangat tersentralisasi dengan tingkat kebebasan yang rendah (*centralized environment/lack of freedom*), serta

minimnya apresiasi dan peluang *advancement*, yang pada akhirnya dapat melemahkan persepsi karyawan terhadap prospek karier jangka panjang (Suryanarayana, 2018).

Temuan penelitian tersebut merefleksikan ketiadaan jalur karir yang cepat dalam ritel, yang justru menuntut dedikasi waktu bertahun-tahun untuk pergerakan vertikal. Fenomena ini konsisten dengan struktur jenjang yang ada, di mana perjalanan hingga ke level manajemen senior dapat menghabiskan waktu lebih dari dua dekade. Oleh karenanya, baik kajian teoritis maupun temuan di lapangan menyiratkan bahwa posisi pramuniaga cenderung tidak memicu *Career Intention* yang kuat, terutama ketika promosi dipandang sebagai sesuatu yang langka dan memakan waktu.

Kondisi teoritis yang telah dijelaskan juga tercermin dalam observasi awal di lapangan, berdasarkan hasil pra-survey terhadap para pramuniaga Tasco Minimart kota Tasikmalaya, diketahui bahwa perusahaan memiliki jenjang karir bagi karyawan, khususnya pada posisi pramuniaga. Proses kenaikan jabatan umumnya melalui tahapan pramuniaga menuju wakil kepala toko, kemudian ke kepala toko, meskipun terdapat kemungkinan bagi seorang pramuniaga untuk beralih ke posisi lain seperti *Staff Office* atau Gudang *Distribution Center* (DC), menyesuaikan kebutuhan perusahaan dan kompetensi individu. Pihak manajemen menjelaskan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk naik jabatan berbeda-beda pada setiap pada karyawan, namun secara umum berada di atas satu tahun sesuai dengan SOP perusahaan. Selain ketentuan waktu, proses waktu promosi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kinerja, kemauan untuk berkembang, keterampilan,

serta kompetensi pramuniaga. Khususnya untuk pramuniaga yang akan mendapatkan promosi menuju wakil kepala toko, perusahaan menekankan pentingnya kemampuan *leadership* dan pengelolaan administrasi toko, sehingga proses *assesment* tidak dapat dilakukan secara instan, melainkan melalui serangkaian tahapan *coaching* dan evaluasi. Informasi tersebut menggambarkan bahwa proses promosi jabatan di lingkungan retail, termasuk di Tasco Minimart, memerlukan waktu yang relatif panjang dan mempertimbangkan banyak aspek penilaian.

Kondisi kerja yang ditandai oleh kombinasi *Job Insecurity*, beban kerja tinggi, dan kelelahan kronis tersebut berdampak langsung pada kesejahteraan psikologis karyawan termasuk para pramuniaga (Pires, 2025). Situasi ini memicu stres, kecemasan, hingga burnout, yang menurunkan kualitas hidup dan menguras sumber daya mental untuk berkembang secara profesional. Persepsi terhadap prospek karier yang terbatas dan mobilitas vertikal yang lambat menyebabkan menurunnya motivasi intrinsik dan keterikatan kerja. Karyawan cenderung bekerja sebatas kewajiban, bukan sebagai sarana pengembangan karier. Akumulasi kondisi ini membentuk *Career Intention* yang negatif atau menghindar, di mana orientasi karyawan lebih terarah pada keinginan untuk keluar dari organisasi atau industri, atau bertahan secara pasif tanpa inisiatif pengembangan, yang berujung pada stagnasi karier (Suryanarayana, 2018).

Dampak tersebut tidak hanya dirasakan individu, tetapi juga berimplikasi serius bagi organisasi ritel. Tingginya *turnover* menimbulkan biaya signifikan untuk rekrutmen, pelatihan, dan sosialisasi karyawan baru yang berulang (Aliya et

al., 2025). Kehilangan pramuniaga berpengalaman dapat mengganggu stabilitas operasional dan kualitas pelayanan. Pramuniaga yang mengalami kelelahan, ketidakamanan kerja, serta kehilangan semangat dan dorongan dalam bekerja cenderung kesulitan memberikan pelayanan optimal, sehingga berdampak pada pengalaman konsumen dan daya saing toko. Lebih lanjut, sistem karier yang kaku dan tersentralisasi dapat menghambat pengembangan talenta internal, alih-alih memanfaatkan talenta internal yang sudah memahami seluk-beluk operasional dan budaya perusahaan, justru perusahaan bisa kehilangan calon pemimpin yang tumbuh dari dalam. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat membentuk citra perusahaan yang kurang menarik, menyulitkan perusahaan dalam menarik dan mempertahankan tenaga kerja berkualitas, khususnya generasi muda yang memperhatikan peluang pengembangan diri dan keberlanjutan karier.

Namun demikian, kondisi teoritis tersebut tidak sepenuhnya sejalan dengan temuan awal di lapangan. Dari pra-survei awal yang melibatkan 10% sampel penelitian, terlihat bahwa para pramuniaga di Tasco Minimart justru punya keinginan untuk berkembang dan berkarir yang cukup tinggi.

Tabel 1.1
Data Pra-Survei

No (1)	Pernyataan (2)	Ya (%) (3)	Tidak (%) (4)
1	Saya ingin terus bekerja di industri ritel (sebagai pramuniaga) dalam beberapa tahun ke depan.	57,71%	42,86%
2	Saya berencana mengembangkan karier saya di Tasco Minimart (menjadi ke posisi yang lebih tinggi daripada pramuniaga).	85,71%	14,29%
3	Jika ada kesempatan promosi di Tasco, saya bersedia mengajukannya atau mengejar posisi tersebut.	100%	0%
4	Saya akan memilih tetap bekerja di industri ritel ketimbang pindah ke jenis	100%	0%

(1)	(2)	(3)	(4)
	pekerjaan lain pada waktu dekat.		
5	Saya berharap dapat mencapai posisi atau tanggung jawab yang lebih tinggi di dunia ritel dalam 3 tahun ke depan.	71,43%	28,57%
6	Saya siap mengikuti pelatihan atau program pengembangan yang disediakan perusahaan untuk menunjang karier saya.	85,71%	14,29%
7	Saya merasa memiliki rencana karier yang jelas di dalam perusahaan saat ini.	85,71%	14,29%
8	Saya kemungkinan besar akan menerima tawaran kerja di perusahaan lain jika posisi yang ditawarkan lebih baik bukan di bidang ritel.	85,71%	14,29%
9	Saya bersedia menerima tugas tambahan atau rotasi jabatan untuk mempercepat kemajuan karier saya.	71,43%	28,57%
10	Saya merasa cukup siap secara keterampilan untuk mengambil langkah konkret demi perkembangan karier.	71,43%	28,57%

Sumber : Data Primer Diolah Peneliti, 2026

Misalnya, (57,71%) menyebutkan ingin tetap bekerja di dunia ritel dalam beberapa tahun ke depan, sementara sebagian besar (85,71%) berkomitmen untuk mengembangkan karir mereka naik ke jabatan yang lebih tinggi di Tasco Minimart. Bahkan, semua responden (100%) menyatakan akan mengambil peluang promosi jika ada, dan memilih untuk tetap bertahan di industri ritel ketimbang pindah ke bidang lain dalam waktu dekat.

Keinginan untuk berkembang ini juga terlihat dari kesiapan pribadi mereka. Sebagian besar responden (85,71%) bersedia mengikuti pelatihan dari perusahaan, merasa sudah punya rencana karir yang jelas (85,71%), dan siap menerima tugas tambahan atau rotasi posisi agar karir mereka makin maju (71,43%). Selain itu, (71,43%) merasa punya keterampilan yang cukup untuk mengambil langkah nyata mengembangkan karir. Di sisi lain, banyak juga yang terbuka terhadap tawaran kerja lain jika dinilai lebih baik, hal ini menunjukkan bahwa keinginan berkarir mereka aktif dan realistis, bukan sekadar ikut-ikutan atau terpaksa.

Hasil awal ini menunjukkan sebuah fenomena menarik, meskipun bekerja di lingkungan yang penuh ketidakpastian, beban kerja berat, dan peluang naik jabatan yang terbatas, para pramuniaga Tasco Minimart ternyata tetap punya keinginan kuat untuk berkarir. Hal ini mengisyaratkan bahwa *Career Intention* tidak hanya ditentukan oleh faktor luar seperti kondisi kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh keyakinan dari dalam diri terutama rasa percaya diri akan kemampuan mereka menghadapi tantangan dan merencanakan masa depan karir.

Peran faktor psikologis, dalam hal ini seperti *Self-efficacy* atau keyakinan pada kompetensi diri, sangat signifikan dalam memengaruhi cara seorang karyawan menyikapi kondisi pekerjaannya. Individu yang percaya pada kemampuannya biasanya menunjukkan kepercayaan diri yang lebih besar untuk beradaptasi dan bertumbuh, sehingga motivasi untuk merencanakan karier jangka panjangnya pun tetap kokoh walau dihadapkan pada beragam tekanan dan ketidakpastian.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis menyimpulkan bahwa *Job Insecurity*, *Job Satisfaction*, serta faktor psikologis seperti *Self-efficacy* memengaruhi *Career Intention*. Ketidakpuasan kerja yang meliputi hubungan di tempat kerja, beban tugas, dan minimnya peluang promosi, dapat melemahkan komitmen karyawan untuk mengembangkan karier di perusahaan. Di sisi lain, *Self-efficacy* yang tinggi justru membantu karyawan dalam menyikapi berbagai tantangan kerja secara lebih adaptif, sehingga motivasi untuk mengejar karier jangka panjang tetap terjaga. Dengan kata lain, *Self-efficacy* berperan sebagai faktor pelindung yang memperkuat *Career Intention*, bahkan di tengah situasi kerja yang penuh tekanan dan ketidakpastian, khususnya dalam lingkungan ritel.

Job Insecurity diperkirakan berpengaruh negatif terhadap *Career Intention*. Individu yang merasa pekerjaannya tidak stabil cenderung tidak memiliki rencana karier jangka panjang dalam organisasi, dan lebih memilih mencari alternatif pekerjaan lain yang lebih aman. *Job Insecurity* dapat melemahkan tujuan karier dan mengurangi keinginan untuk bertahan dalam organisasi (Hootegem et al., 2021). Hal ini menandakan bahwa tingginya *Job Insecurity* dapat mengurangi minat individu untuk mengembangkan karier dalam perusahaan.

Job Insecurity memiliki pengaruh negatif terhadap *Self-efficacy* (Pires, 2025). Hal ini disebabkan karena perasaan tidak aman akan pekerjaan dapat mengikis rasa percaya diri dan kendali psikologis seseorang atas kemampuan kerjanya. Stres, kecemasan, dan menurunnya motivasi yang muncul dari kondisi ini pada akhirnya melemahkan keyakinan individu untuk dapat berkembang (Pires, 2025)..

Penelitian lain juga menyoroti pentingnya *Self-efficacy* dalam membentuk *Career Intention*. Studi oleh (Id et al., 2025) menunjukkan bahwa *Self-efficacy* berpengaruh terhadap *Career Intention*, bahkan memediasi pengaruh faktor eksternal seperti dukungan sosial terhadap niat individu untuk membangun karier. Hal ini menegaskan bahwa karyawan dengan *Self-efficacy* tinggi cenderung memiliki orientasi karier yang lebih jelas dan kuat meskipun menghadapi berbagai tekanan pekerjaan. Dengan demikian, *Self-efficacy* memainkan peran strategis dalam membantu karyawan bertahan dan berkembang di lingkungan kerja yang tidak selalu stabil.

Penelitian mengenai pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Career Intention*, menunjukkan bahwa *Job Satisfaction* berperan penting dalam membentuk *Career*

Intention karyawan. Hasil penelitian E. J. Halcomb & Bird, (2020) dan Rn et al., (2018) menemukan bahwa karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki *Career Intention* yang lebih kuat untuk melanjutkan kariernya dalam jangka panjang, baik di profesi maupun di organisasi tempat mereka bekerja. Job Satisfaction terbukti menjadi prediktor yang memengaruhi keputusan individu dalam merencanakan dan mempertahankan arah kariernya.

Hampir seluruh penelitian terdahulu berfokus pada *Turnover Intention* sebagai outcome, dengan konteks industri yang beragam. Namun, masih sangat minim penelitian yang menghubungkan *Job Insecurity*, *Job Satisfaction*, dan *Self-efficacy* dengan *Career Intention*, terutama pada sektor ritel lokal seperti minimarket. Padahal, ritel merupakan industri dengan tingkat ketidakstabilan dan pergantian karyawan yang tinggi, sehingga pemahaman mengenai bagaimana karyawan membangun *Career Intention* justru menjadi sangat penting. Belum banyak penelitian yang secara spesifik meneliti bagaimana pramuniaga merencanakan masa depan kariernya di tengah tekanan kerja dan status kerja kontrak.

Melihat kesenjangan tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana *Job Insecurity*, *Job Satisfaction*, dan *Self-efficacy* berpengaruh terhadap *Career Intention* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya. Kombinasi variabel ini belum banyak diteliti dalam konteks ritel lokal, sehingga studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis dalam upaya perusahaan meningkatkan stabilitas tenaga kerja dan pengembangan karier karyawannya.

1.2 Identifikasi Masalah

Fokus permasalahan dalam penelitian ini terletak pada masih adanya ketidakpastian kerja yang dirasakan pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya, proses pengembangan karier yang relatif panjang, serta perbedaan tingkat kepuasan kerja dan keyakinan diri karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi niat karyawan untuk membangun dan melanjutkan kariernya di perusahaan. Meskipun demikian, hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebagian besar pramuniaga tetap *memiliki Career Intention* yang tinggi. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis menemukan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Job Insecurity*, *Job Satisfaction*, *Self-efficacy*, dan *Career Intention* pada pramuniaga Tasco Minimart di kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Self-efficacy* pada pramuniaga Tasco Minimart di kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Self-efficacy* pada pramuniaga Tasco Minimart di kota Tasikmalaya?
4. Bagaimana pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Career Intention* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya?
5. Bagaimana pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Career Intention* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya?
6. Bagaimana pengaruh *Self-efficacy* terhadap *Career Intention* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya?

7. Bagaimana pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Career Intention* melalui *Self-efficacy* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya?
8. Bagaimana pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Career Intention* melalui *Self-efficacy* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat *Job Insecurity*, *Job Satisfaction*, *Self-efficacy*, dan *Career Intention* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Self-efficacy* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Self-efficacy* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Career Intention* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya.
5. Untuk menganalisis pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Career Intention* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya.
6. Untuk menganalisis pengaruh *Self-efficacy* terhadap *Career Intention* pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya.
7. Untuk menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Career Intention* melalui *Self-efficacy* sebagai variabel mediasi pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya.

8. Untuk menganalisis pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Career Intention* melalui *Self-efficacy* sebagai variabel mediasi pada pramuniaga Tasco Minimart di Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dengan memperkaya pemahaman tentang hubungan antara *Job Insecurity*, *Job Satisfaction*, *Career Intention*, dan *Self-efficacy*. Sebagai referensi empiris, temuan ini dapat memperkuat penerapan teori seperti *Social Cognitive Theory*, dengan menegaskan peran *Self-efficacy* sebagai faktor kunci yang menghubungkan persepsi kerja dengan *Career Intention*. Dengan demikian, penelitian ini memberikan dasar teoritis untuk memahami dinamika psikologis karyawan di sektor ritel, khususnya mengenai bagaimana *Job Insecurity*, dan *Job Satisfaction*, dapat memengaruhi rencana pengembangan karir melalui mekanisme *Self-efficacy*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1.4.2.1 Terapan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung bagi pihak perusahaan, khususnya Tasco Minimart, sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait pengelolaan sumber daya manusia. Penelitian ini dapat membantu manajemen dalam menekan tingkat *Job Insecurity*, meningkatkan *Job Satisfaction*, serta memperkuat *Self-Efficacy* karyawan melalui berbagai program seperti pelatihan, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta

penerapan sistem promosi yang transparan. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan *Career Intention* karyawan dan mendorong komitmen jangka panjang terhadap perusahaan.

1.4.2.2 Keilmuan

Secara keilmuan dalam konteks praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi penulis, akademisi, maupun peneliti selanjutnya dalam memahami penerapan konsep *Job Insecurity*, *Job Satisfaction*, *Self-Efficacy*, dan *career intention* di dunia kerja nyata. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk pengembangan penelitian selanjutnya, baik dengan menambahkan variabel baru, memperluas objek penelitian, maupun menggunakan pendekatan metode yang berbeda.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi

Penelitian ini akan dilaksanakan pada pramuniaga Tasco Minimart yang beroperasi di wilayah Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena Kota Tasikmalaya merupakan salah satu kawasan pusat perdagangan dengan tingkat persaingan ritel modern yang cukup tinggi. Selain itu, Tasco Minimart merupakan salah satu jaringan minimarket yang berkembang di Kota Tasikmalaya dan mempekerjakan banyak karyawan dengan sistem kerja shift dan kontrak, sehingga fenomena terkait *Job Insecurity*, *Job Satisfaction*, *Career Intention*, dan *Self-efficacy* sangat relevan untuk diteliti.

1.5.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini ini dilaksanakan mulai dari bulan September 2025 hingga April 2026, dengan rincian jadwal yang terlampir pada lampiran 1.