

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi mempunyai tujuan atau target yang ingin dicapai. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada di dalam organisasi (Putri et al., 2021). Meskipun banyak sumber daya yang tersedia didalam organisasi, salah satu faktor penting yang menunjukkan keunggulan kompetitif suatu organisasi adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merujuk pada individu yang bekerja dalam organisasi, berperan sebagai penggerak serta perencana untuk mencapai tujuan organisasi, dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Triansyah, 2024).

Salah satu aspek utama sumber daya manusia adalah kepuasan kerja karena hal tersebut berpengaruh terhadap berbagai aspek organisasi (Siregar & Rizky, 2025). Tingkat *intention to leave* di Indonesia mencapai 52% atau peringkat keempat di wilayah Asia Tenggara (Gallup, 2025). Tingginya *intention to leave* menandakan adanya ketidakpuasan kerja karyawan, karena ketidakpuasan kerja secara langsung meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi (Musawer et al., 2021). Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil survei (Jobstreet.com, 2022) yang menunjukkan bahwa sebanyak 73% pekerja di Indonesia merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Tingginya ketidakpuasan kerja yang terjadi pada sektor umum tersebut, mengindikasikan bahwa sektor F&B yang termasuk bagian dan tidak terpisahkan juga memiliki kondisi yang serupa.

Intent to Leave

To what extent are you currently looking for a different job than the one you have now? Are you actively looking for another job, watching for opportunities but not actively looking, or are you not looking for another job?

Rank	Country	Change	% Watching for or actively seeking new job	Rank	Country	Change	% Watching for or actively seeking new job
1	Philippines	-2	63	6	Cambodia	-2	44
2	Myanmar	1	59	7	Singapore	1	39
3	Laos	-2	56	8	Malaysia	3	34
4	Indonesia	-1	52	9	Vietnam	-2	30
5	Thailand	-1	44				

[Back to region](#)

Gambar 1. 1 Persentase dan urutan *Intention To Leave* Di Asia Tenggara

Sumber: Laporan Gallup (2024)

Dalam sepuluh tahun terakhir, industri *food and beverage* (F&B) di Indonesia terus mengalami perkembangan yang positif dan menjadi salah satu industri dengan tingkat persaingan paling tinggi. Menurut Data (BPS, 2023) menunjukkan bahwa jumlah usaha penyedia makanan dan minuman telah mencapai sekitar 4,85 juta unit, atau meningkat sekitar 21,13 persen dibandingkan tahun 2016 yang berjumlah 4,01 juta unit. Tenaga kerja yang terserap pun bertambah hingga 9,80 juta orang, naik 20,48 persen dari tahun sebelumnya. Peningkatan ini menegaskan bahwa industri F&B memiliki kontribusi yang besar terhadap perekonomian nasional sekaligus membuka peluang kerja yang luas bagi masyarakat. Peningkatan ini menegaskan bahwa industri F&B memiliki kontribusi yang besar terhadap perekonomian nasional sekaligus membuka peluang kerja yang luas bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyebutkan bahwa sektor *food and beverage* (F&B) memberikan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar (Tamin et al., 2024). Tingkat ketidakpuasan karyawan yang tinggi dibandingkan dengan peningkatan jumlah usaha F&B yang signifikan menunjukkan bahwa

pertumbuhan di sektor *food and beverage* tidak sejalan dengan kualitas kondisi kerja yang dirasakan para karyawan.

Sektor *food and beverage* di Indonesia memiliki sub sektor yang sedang mengalami perkembangan signifikan yaitu *coffee shop*. Saat ini, Indonesia menjadi negara dengan jumlah *coffee shop* terbanyak di dunia dengan memiliki 461.991 titik lokasi *coffee shop* (Kumparan.com, 2026). Sedangkan, di Kota Tasikmalaya terdapat 124 *coffee shop* yang beroperasi (Open Data Tasikmalaya, 2024).

Berdasarkan perkembangan pesat *coffee shop* tersebut, penting untuk memahami bagaimana kondisi internal organisasi, khususnya terkait kepuasan kerja karyawan sebagai pelaku utama operasional. Langkah awal untuk melihat gambaran kondisi kepuasan kerja karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya dilakukanlah wawancara terhadap 5 orang karyawan dari 5 *coffee shop* yang berbeda. Adapun 5 orang tersebut merupakan karyawan dari *coffee shop* berikut:

Tabel 1. 1 Sampel Wawancara Coffee Shop

Nama Coffee Shop	Umur Karyawan	Posisi Karyawan
Kopi Cinlok	30 tahun	Barista
Konichiwa	22 tahun	Barista
Little Contrasts	22 Tahun	Barista
Moon Coffee	25 Tahun	Waiters
Café De Lumiere	21 Tahun	Waiters

Sumber: Hasil wawancara yang diolah (2026)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap lima orang karyawan dari lima *coffee shop* diatas, ditemukan bahwa jadwal kerja sering mengalami perubahan secara mendadak. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakstabilan jadwal kerja yang berpotensi mempengaruhi sikap, persepsi dan tingkat kepuasan karyawan

terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, temuan awal ini mengindikasikan adanya permasalahan kepuasan kerja yang berkaitan dengan ketidakstabilan jadwal kerja, yang diketahui dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan (Choi & Marinescu, 2025).

Kemudian indikasi masalah tercermin dari adanya pernyataan beberapa karyawan yang menyatakan untuk mempertimbangkan mencari pekerjaan lain dengan sistem kerja yang lebih baik dan stabil. Niat karyawan untuk mempertimbangkan mencari pekerjaan lain sering dipandang sebagai refleksi dari ketidakpuasan terhadap kondisi kerja yang dialami. Ketidaksesuaian antara individu dan organisasi dapat menurunkan kepuasan kerja yang pada akhirnya meningkatkan *intention to leave* (Djaganata & Pusparini, 2024). Dengan demikian, *intention to leave* dapat dipahami sebagai salah satu indikasi adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi karyawan dan realitas sistem kerja yang berdampak pada penurunan kepuasan kerja.

Selanjutnya, karyawan juga mengemukakan bahwa beban kerja mengalami peningkatan yang signifikan pada jam-jam operasional padat. Lonjakan tuntutan kerja tersebut tidak selalu diiringi dengan sistem kompensasi atau penghargaan yang dianggap proporsional oleh karyawan. Ketidakseimbangan antara usaha yang tinggi dan imbalan yang rendah berkaitan dengan penurunan kepuasan kerja, sehingga semakin besar ketimpangan antara tuntutan kerja dan penghargaan yang diterima, semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan (Ge et al., 2021). Situasi tersebut mengarah pada adanya potensi permasalahan kepuasan kerja yang

berkaitan dengan ketidakseimbangan antara tuntutan dan penghargaan yang diterima.

Secara keseluruhan, temuan lapangan menunjukkan adanya indikasi terjadinya ketidakpuasan kerja pada karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya. Ketidakstabilan jadwal kerja, munculnya niat untuk mencari pekerjaan lain, serta ketidakseimbangan antara beban kerja dan penghargaan. Kombinasi faktor-faktor tersebut mengarah pada kondisi yang secara teoritis dan empiris berkaitan dengan penurunan kepuasan kerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan ketidakpuasan kerja yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kondisi kerja (Robbins & Judge, 2023: 125-127). Kondisi kerja tidak hanya mencakup aspek fisik lingkungan kerja, tetapi juga pengaturan waktu kerja dan sistem kerja seperti halnya *shift kerja*. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa *shift* kerja dapat memengaruhi kepuasan kerja (Sellero et al., 2025). Selanjutnya, karaktersitik *shift* seperti jenis *shift* dan rotasi *shift* juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. (Makatha & Assenga, 2025).

Penelitian (Isni et al., 2022) menempatkan keterbatasan penelitiannya pada hanya menguji pengaruh langsung pembagian waktu kerja terhadap kepuasan kerja dan belum mengeksplorasi faktor lain yang mampu menjadi perantara pada hubungan tersebut. Penelitian ini juga secara spesifik menyebutkan bahwa faktor lain tersebut adalah *work life balance*. Oleh karena itu, *work life balance* yang

dipengaruhi oleh *shift* kerja dan dampaknya terhadap kepuasan kerja di uji dalam penelitian ini.

Work life balance merupakan kondisi seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, di mana seseorang memiliki keterikatan yang proposional dengan pekerjaan maupun keluarga, serta memperoleh kepuasan yang setara dalam menjalankan kedua peran tersebut (Nasution & Ali, 2020). *Work life balance* dipandang sebagai faktor penting yang berkaitan dengan meningkatnya kepuasan kerja, karena seseorang yang tidak mengalami tekanan peran yang berlebihan memiliki sumber daya psikologis yang lebih untuk pekerjaannya secara positif (Greenhaus & Allen, 2011). Selain itu, penelitian lain menyebutkan bahwa *work life balance* dapat dipahami sebagai prediktor penting kepuasan kerja karena berfungsi mengurangi tekanan psikologis, menjaga stabilitas peran, serta mendukung kesejahteraan individu, yang pada akhirnya meningkatkan evaluasi positif terhadap pekerjaan (Rukmana, 2024; Walean et al., 2025). Hal tersebut menggambarkan bahwa pentingnya peran *work life balance* dalam mempengaruhi kepuasan kerja.

Work life balance tidak hanya berperan sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik sistem kerja yang diterapkan organisasi, salah satunya adalah *shift* kerja. *Shift* kerja merupakan bentuk pengaturan waktu kerja yang memungkinkan organisasi beroperasi di luar jam kerja standar. Pengaturan waktu kerja ini berkaitan dengan perubahan ritme biologis pekerja, potensi gangguan kesehatan, serta ketidaksesuaian antara waktu kerja dan kehidupan keluarga maupun sosial, kondisi tersebut dapat memengaruhi

kemampuan individu dalam mengalokasikan waktu, energi, dan peran antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (ILO, 2022).

Shift kerja juga merupakan salah satu bentuk *nonstandart work schedule* dapat memengaruhi *work family conflict* (Wang & Zhang, 2025). Konflik antar peran tersebut selanjutnya dapat mempengaruhi *work life balance*, sebagaimana penelitian yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh terhadap *work life balance* (Bian & Sukor, 2024). Secara teoritis *work life balance* merujuk pada kondisi ketika individu mampu menjalankan peran kerja dan *non* kerja secara efektif serta merasakan kepuasan pada kedua peran tersebut (Greenhaus & Powell, 2006). Dengan demikian *shift* kerja secara konseptual berpotensi memengaruhi *work life balance*, mengingat *non standart schedule* dapat memengaruhi kemampuan individu dalam menjalankan berbagai peran.

Shift kerja memiliki beberapa karakteristik seperti Jenis *shift*, panjang *shift*, sistem *shift*, rotasi *shift*, *irregularity schedule*, *unpredictability schedule*, dan kontrol terhadap jadwal (Wohrmann., 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa karakteristik *shift* kerja seperti rotasi *shift*, sistem *shift*, dan kontrol waktu kerja berperan dalam mempengaruhi *work life balance* (Halawi & Khashfeh, 2018; Ramachandaran et al., 2024) Berdasarkan hal tersebut, *shift* kerja diprediksi dapat memengaruhi *work life balance*.

Shift kerja dapat memengaruhi *work life balance* karyawan karena dengan beban *shift* kerja yang berat berdampak pada individu dalam menjalankan peran pekerjaan dan kehidupan pribadi (Wang & Zhang, 2025; Bian & Sukor, 2024).

Disisi lain, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Rukmana, 2024; Walean et al., 2025). Dengan demikian, *work life balance* di prediksi mampu memediasi hubungan antara *shift* kerja dan kepuasan kerja.

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah rendahnya kepuasan kerja karyawan *sektor food and beverage* (F&B). Meskipun industri F&B terus berkembang berdasarkan data Badan Pusat Statistik, berbagai laporan seperti dari Gallup dan JobStreet menunjukkan tingginya ketidakpuasan kerja dan intention to leave di Indonesia. Pada *coffee shop* di Kota Tasikmalaya, temuan awal menunjukkan adanya potensi ketidakpuasan kerja. Oleh karena itu, diperlukan kajian untuk memahami faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja tersebut.

Penelitian ini memberikan kebaruan dengan menguji peran *shift* kerja terhadap kepuasan kerja melalui *work life balance* sebagai variabel mediasi. Dengan mengidentifikasi hubungan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar bagi pengelola *coffee shop* dalam merancang sistem kerja yang lebih stabil dan mendukung keseimbangan peran karyawan guna meningkatkan kepuasan kerja.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian terdapat indikasi masalah kepuasan kerja pada karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya. Selain itu juga, terdapat keterbatasan pada penelitian terdahulu yang mengeksplorasi kepuasan kerja yang

dipengaruhi oleh *shift* kerja sebagaimana yang dikemukakan oleh (Isni et al., 2022) yang menyatakan bahwa keterbatasan penelitiannya terletak pada menguji pengaruh langsung *shift* kerja terhadap kepuasan kerja dan belum menguji variabel lain yang mampu menjembatani hubungan antara *shift* kerja digunakan dalam mendorong kepuasan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini menguji pengaruh *shift* kerja terhadap kepuasan kerja dengan melalui *work life balance*.

Dengan demikian muncul beberapa pertanyaan penelitian, diantaranya:

1. Bagaimana *shift* kerja, *work life balance*, dan kepuasan kerja karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh *shift* kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh *shift* kerja terhadap *work life balance* karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya?
4. Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya?
5. Bagaimana pengaruh *shift* kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya yang dimediasi oleh *work life balance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Shift* kerja, *work life balance*, dan kepuasan kerja pada karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya

2. Pengaruh *shift* kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya
3. Pengaruh *shift* kerja terhadap *work life balance* pada karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya
4. Pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya
5. Pengaruh *shift* kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya yang dimediasi oleh *work life balance*

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik dari segi pengembangan ilmu pengetahuan maupun kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai hubungan *shift* kerja, *work life balance*, dan kepuasan kerja pada sektor *coffee shop*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa kontribusi, diantaranya:

1. Bagi pemilik dan pengelola *coffee shop*, penelitian ini dapat memberikan masukan empiris mengenai dampak sistem *shift* terhadap kepuasan kerja karyawan, sekaligus pentingnya menjaga *work life balance* untuk menekan ketidakpuasan kerja.

2. Hasil penelitian dapat dijadikan dasar dalam merancang kebijakan kerja yang lebih adaptif, seperti pembagian *shift* yang lebih adil, fleksibel, dan konsisten, sehingga mendukung produktivitas sekaligus kesejahteraan karyawan.
3. Penelitian ini juga bermanfaat bagi karyawan *coffee shop*, karena hasilnya dapat menjadi bahan advokasi dalam menciptakan kondisi kerja yang lebih sehat, seimbang, dan berkelanjutan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada *coffee shop* yang terdaftar pada google maps dengan rating lebih dari sama dengan 4,8 dan memiliki ulasan minimal 50 di wilayah Kota Tasikmalaya.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih tujuh bulan, yaitu dari bulan September 2025 sampai bulan Maret 2026. Dengan rencana terlampir (lampiran 1).

