

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA SERTA
PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
BARISTA PT. SARI COFFEE INDONESIA (STARBUCKS) CABANG
GRAND INDONESIA**



**DIAJUKAN OLEH:
ARDELIA WIDJAYA (115180482)**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT – SYARAT GUNA
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI &
BISNIS UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA SERTA
PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
BARISTA PT. SARI COFFEE INDONESIA (STARBUCKS) CABANG
GRAND INDONESIA**



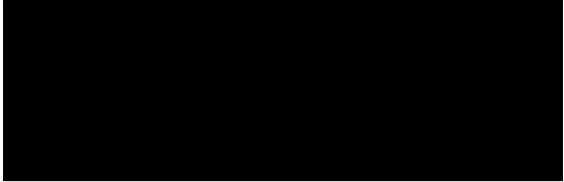
**DIAJUKAN OLEH:
ARDELIA WIDJAYA (115180482)**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT – SYARAT GUNA
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI &
BISNIS UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Ardelia Widjaya
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115180482
Program Studi : S1 Manajemen
Alamat : 

T
I

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/ menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 4 Juli 2023



Ardelia Widjaya

Nama Lengkap Mahasiswa

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Ardelia Widjaya
NIM : **115180482**
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : Manajemen Sumber Daya Manusia
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES
KERJA SERTA PENGEMBANGAN KARIR
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PT.
SARI COFFEE INDONESIA (STARBUCKS)
CABANG GRAND INDONESIA

Jakarta, 4 Juli 2023

Pembimbing,



(Mei Ie S.E., M.M.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Ardelia Widjaya
NIM : **115180482**
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES
KERJA SERTA PENGEMBANGAN KARIR
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PT.
SARI COFFEE INDONESIA (STARBUCKS)
CABANG GRAND INDONESIA

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 20 Juli 2023 dan dinyatakan lulus,

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Yusbardini, Dra., M.E.
2. Anggota Penguji : M. Tony Nawawi, Drs., M.M.
Mei Ie, S.E., M.M

Jakarta, 27 Juli 2023
Pembimbing,



(Mei Ie S.E., M.M.)

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA

- (A) ARDELIA WIDJAYA (115180482)
- (B) *THE EFFECT OF JOB SATISFACTION, JOB STRESS AND CAREER DEVELOPMENT ON TURNOVER INTENTION OF BARISTA PT. SARI COFFEE INDONESIA (STARBUCKS) GRAND INDONESIA.*
- (C) *XVII + 82 Pages, 23 Tables, 23 Figure, 10 Attachment*
- (D) *HUMAN RESOURCE MANAGEMENT*
- (E) **Abstract:** *Turnover intention is a form of employee assessment that has not been achieved in real terms towards the continuity of his relationship with the current employer or company. Then, the intention to move employees can be influenced by factors such as job satisfaction, job stress and career development. The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction, job stress and career development on turnover intention. The sampling technique in this study uses a non-probability method with saturated sampling technique which refers to sampling when all members of the population are used as samples. The population of this study were baristas from PT Sari Coffee Indonesia (Starbucks) at the Grand Indonesia branch as many as 50 employees. The data taken using a questionnaire instrument using a Likert scale then the data is processed using SmartPLS 4. The results of this study indicate that job satisfaction has a positive effect on turnover intention, job stress has a positive effect on turnover intention and career development has a positive effect on turnover intention.*
- (F) **Keywords:** *Job Satisfaction, Job Stress, Career Development, Turnover Intention.*
- (G) *References: (2016-2023)*
- (H) *Mei Ie, S.E., M.M.*

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

- (B) ARDELIA WIDJAYA (115180482)
- (B) PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA SERTA PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP *TURNOVER INTENTION* BARISTA PT. SARI COFFEE INDONESIA (STARBUCKS) CABANG GRAND INDONESIA
- (C) XVII + 82 Halaman, 23 Tabel, 6 Gambar, 10 Lampiran
- (D) MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
- (E) **Abstrak:** *Turnover intention* merupakan sebuah bentuk dari penilaian karyawan yang belum tercapai secara nyata terhadap kesinambungan hubungannya dengan arus pemberi kerja atau perusahaan. Kemudian, niat berpindahnya karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor seperti kepuasan kerja, stres kerja dan pengembangan karir. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, stres kerja serta pengembangan karir terhadap turnover intention. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non-probability* dengan teknik sampling jenuh yang mengacu pada penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Populasi dari penelitian ini adalah barista dari PT. Sari Coffee Indonesia (Starbucks) pada cabang Grand Indonesia sebanyak 50 karyawan. Data yang diambil menggunakan instrumen kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* kemudian data diolah menggunakan SmartPLS 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dan pengembangan karir berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.
- (F) **Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Pengembangan Karir, *Turnover Intention*.
- (G) Daftar Pustaka: (2016-2023)
- (H) Mei Ie, S.E., M.M.

HALAMAN MOTTO

“Growth Never Happen in The Comfort Zone”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk
Orang tua saya, keluarga, dan teman-teman yang saya kasihi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas berkat dan rahmat-Nya lah, penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini saya beri judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja Serta Pengembangan Karir Terhadap *Turnover Intention* Barista PT. Sari Coffee Indonesia (Starbucks) Cabang Grand Indonesia”. Skripsi ini dibuat dan disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari adanya beberapa kesulitan dalam proses penyelesaiannya. Penyelesaian penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis, yaitu kepada yang terhormat:

1. Ibu Mei Ie, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa berkenan untuk meluangkan tenaga, waktu, dan semangat, serta pikiran dalam memberi petunjuk, arahan, bimbingan, dan kemudahan, serta dedikasi yang sangat baik dan bermanfaat penuh bagi peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Ibu Lydiawati Soelaiman, S.T., M.M., selaku Sekretaris Progam Studi 1 S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Ibu Kartika Nuringsih S.E., M.Si., selaku Sekretaris Progam Studi 2 S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.

6. Segenap dosen dan asisten dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara, yang telah berkenan dan tanpa pamrih memberikan pengetahuan dan pembelajaran dari awal perkuliahan, tidak lupa juga untuk seluruh staf dan karyawan yang telah membantu kelancaran perkuliahan selama ini.
7. Orang tua saya Witandra Widjaya dan The Mej Hwa, dan Kakak saya Andreas Widjaya yang senantiasa memberikan doa serta dukungan kepada saya baik moril maupun materil dalam penyusunan skripsi ini hingga akhir.
8. Sahabat terdekat yang saya kasihi yaitu Clara Merny Liviany yang selalu memberikan semangat kepada saya, menjadi tempat curahan hati saya, berbagi suka dan duka selama perkuliahan, semoga persahabatan kita akan terjalin selamanya.
9. Teman terdekat saya yaitu Ricko Ricardo yang selalu *supportive*, memberikan semangat dan masukan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan dalam menyusun skripsi yang saya kasihi yaitu Tiara Milenia yang telah berjuang, membantu memberikan dukungan moral, menemani, memberikan hiburan dan semangat hingga akhirnya penyusunan skripsi ini dapat selesai.
11. Orang-orang yang saya kasihi yaitu Hania Pratiwi, Cheryne Wijaya, Agnes Monica Della, Rio Lorenza, dan Rika Mandasari yang selalu memberikan dukungan serta membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman selama perkuliahan dari awal semester yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
13. Segenap keluarga besar Ikatan Mahasiswa Manajemen Tarumanagara (IMMANTA) 2018 yang selalu membantu, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
14. Teman-teman IMMANTA lainnya yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

15. Kepada member BTS, Kim Namjoon, Kim Soekjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang secara tidak langsung memberikan penyemangat penulis lewat lagu – lagu mereka dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
16. Semua pihak yang ikut berkontribusi dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik isi, tata bahasa, maupun dari segi penyusunan, mengingat keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun akan selalu penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya dalam bidang manajemen pemasaran serta bermanfaat bagi seluruh pembacanya.

Jakarta, 4 Juli 2023

Penulis

(Ardelia Widjaya)

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
A. PERMASALAHAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	5
3. Batasan Masalah.....	5
4. Rumusan Masalah	5
B. TUJUAN DAN MANFAAT.....	6
1. Tujuan.....	6
2. Manfaat.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Gambaran Umum Teori.....	8
B. Definisi Konseptual Variabel	9
1. <i>Turnover Intention</i>	9
2. Kepuasan Kerja	10
3. Stres Kerja	11

4. Pengembangan Karir	12
C. Kaitan antar Variabel	13
1. Kaitan Kepuasan Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	13
2. Kaitan Stres Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	14
3. Kaitan Pengembangan Karir dengan <i>Turnover Intention</i>	15
4. Penelitian yang Relevan	15
D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	18
1. Kerangka Pemikiran	18
2. Hipotesis.....	19
BAB III	20
A. DESAIN PENELITIAN.....	20
B. POPULASI, TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL DAN UKURAN SAMPEL.....	20
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen	21
D. Analisis Validitas dan Reliabilitas	28
E. Analisis Data.....	34
BAB IV	36
A. Deskripsi Subjek Penelitian.....	36
B. Deskripsi Objek Penelitian	41
C. Hasil Analisis Data	50
D. Pembahasan.....	57
BAB V	60
A. Kesimpulan	60
B. Implikasi.....	60
C. Keterbatasan dan Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	70
KUESIONER.....	70
SCREENING QUESTION	71
PROFIL RESPONDEN	71
PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER.....	72

PERTANYAAN KUISIONER.....	73
Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner.....	76
HASIL OLAH DATA	77
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	77
Lampiran 4. Hasil Pengujian <i>Inner Model</i>	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	81
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	15
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Turnover Intention.....	22
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja	23
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Stres Kerja.....	25
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Pengembangan Karir.....	26
Tabel 3.5 Kategori Pada Skala Likert	27
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Konvergen	29
Tabel 3.7 Hasil Uji Nilai AVE	31
Tabel 3.8 Hasil Uji Cross Loading	31
Tabel 3.9 Hasil Uji Realibilitas.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Karyawan	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja Karyawan.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Karyawan.....	40
Tabel 4.5 Deskripsi Objek Penelitian Kepuasan Kerja.....	42
Tabel 4.6 Deskripsi Objek Penelitian Stres Kerja	44
Tabel 4.7 Deskripsi Objek Penelitian Pengembangan Karir	46
Tabel 4.8 Deskripsi Objek Penelitian Turnover Intention	48
Tabel 4.9 Hasil Nilai Koeffisien Determinasi.....	50
Tabel 4.10 Hasil Nilai Predictive Relevance	51
Tabel 4.11 Hasil Rata-rata Nilai AVE	52
Tabel 4.12 Hasil Nilai Path Coefficients	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	19
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Karyawan	38
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja Karyawan....	39
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Karyawan.....	41
Gambar 4.5 Hasil Outerloading.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	70
KUESIONER.....	70
SCREENING QUESTION	71
PROFIL RESPONDEN	71
PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER.....	72
PERTANYAAN KUISIONER.....	73
Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner.....	76
HASIL OLAH DATA	77
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	77
Lampiran 4. Hasil Pengujian <i>Inner Model</i>	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	81
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN	82

BAB I PENDAHULUAN

A. PERMASALAHAN

1. Latar Belakang Masalah

Terdapat aspek penting yang dinilai dalam sebuah perusahaan yaitu sumber daya alam yang merupakan sumber dari segala sesuatu yang berasal dari alam yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Kemudian sumber daya modal yang merupakan segala sesuatu yang digunakan untuk memproduksi sebuah barang dan jasa. Terakhir aspek terpenting dalam sebuah perusahaan adalah sumber daya manusia. Segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di dalam organisasi. Hal penting yang memberikan sebuah kondisi lingkungan kerja yang membuat karyawan merasa nyaman ketika sedang bekerja sehingga dapat menciptakan kelompok kerja yang baik dan memiliki kepuasan dalam bekerja dan memiliki semangat yang tinggi.

Dewi dan Nuryahati (2021) mengemukakan bahwa *turnover intention* merupakan sebuah bentuk dari penilaian karyawan yang belum tercapai secara nyata terhadap kesinambungan hubungannya dengan arus pemberi kerja atau perusahaan. Kemudian, niat berpindahannya karyawan dipengaruhi oleh faktor individu (usia, masa kerja, jenis kelamin, latar belakang Pendidikan dan juga status). Tingginya tingkat *turnover* akan mempengaruhi efektivitas dan efisiensi perusahaan, seperti beban kerja, penurunan kualitas kerja, improvisasi, stress kerja serta pengembangan karir karyawan tersebut. Adapun Susanti & Hadilah (2019) mengungkapkan bahwa *turnover intention* merupakan niat orang yang ingin mengundurkan diri dari pekerjaan saat ini dan mencari pekerjaan lain, lalu memutuskan untuk keluar. *Intention to leave* didefinisikan sebagai perilaku seseorang untuk meninggalkan institusi. Selanjutnya, *turnover intention* menangkap persepsi individu terhadap aktualisasi *turnover*. Menurut Tamengkel

& Rumawas (2020) terdapat tiga hal untuk mengukur *turnover intention* yaitu *thoughts of quitting*, *intention to search*, dan *intention to quit*.

Faktor pendorong karyawan tinggal atau pergi (*stay or leave*) adalah kepuasan dalam bekerja, pengembangan karir, rancangan tugas atau pekerjaan, penghargaan serta stres kerja. Jika dikorelasikan maka ketiga faktor sangatlah berhubungan, yaitu pemikiran untuk berhenti diprediksi berdampak langsung pada niat untuk mencari pekerjaan lain hingga pada akhirnya diperkirakan secara langsung mempengaruhi niat untuk keluar atau berhenti. Untuk mempertahankan minat karyawan untuk bertahan disebuah perusahaan, kita harus memperhatikan kepuasan kerja yang didapat oleh karyawan tersebut, yang menurut Priansa (2019) kepuasan kerja adalah sebuah bentuk perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, apakah dia senang atau menyukainya kemudian puas atau tidak puasnya intensi karyawan tersebut terhadap lingkungannya ditempat kerja dan juga sebagai hasil evaluasi karyawan atas pekerjaannya. Kepuasan kerja seseorang dapat terhambat jika terjadinya stres kerja yang dimana menurut Manda (2020) stres kerja dapat didefinisikan sebagai respons terhadap cedera fisik atau mental yang terjadi ketika pekerjaan tidak sesuai dengan keterampilan, sumber daya, atau kebutuhan karyawan.

Dengan kata lain, stres adalah masalah serius, baik secara fisik maupun mental yang dapat mempengaruhi kondisi karyawan itu sendiri. Selain stres kerja faktor yang mempengaruhi *turnover intention* seorang karyawan disebuah perusahaan adalah pengembangan karir. Pengembangan karir merupakan serangkaian posisi atau tugas yang telah diberikan dan ditekuni seseorang dari waktu ke waktu didalam sebuah perusahaan. Pengembangan karir sebagai suatu kegiatan manajemen SDM memiliki tujuan mendasar yaitu memperbaiki dan meningkatkan efisiensi pelaksanaan pekerjaan karyawan, sehingga secara bertahap dapat memberikan kontribusi terbaiknya dalam pelaksanaan tujuan (Rica & Ade, 2020).

Pengembangan karir merupakan suatu kondisi seorang karyawan yang menunjukkan peningkatan status dalam sebuah organisasi atau perusahaan dengan jalur karir yang telah ditetapkan (Busro 2018). Ketika seorang karyawan merasa perkembangan karirnya lancar dan berkembang sedemikian rupa

sehingga tujuan karirnya dapat tercapai di dalam perusahaan, maka semangat kerja karyawan tersebut tinggi, mereka termotivasi untuk bekerja bahkan tidak mau keluar atau keluar. perusahaan.

Menurut peneliti terdahulu Putra *et al.*, (2020) hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengembangan karir dengan *turnover intention* yang diteliti pada karyawan pada PT. Jayakarta Balindo. Kemudian, menurut hasil penelitian Haholongan (2018) ditemukan adanya pengaruh negatif yang signifikan antara stres kerja dengan *turnover intention* yang dilakukan pada karyawan perusahaan secara acak. Lalu pada variabel terakhir menurut hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi (2019) mengatakan bahwa kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh negative yang signifikan terhadap *turnover* yang dilakukan penelitian pada PT Control Systems Arena Para Nusa. Oleh karena itu pada penelitian ini peneliti ingin membuktikan apakah benar bahwa hasil peneliti terdahulu sesuai dengan penelitian ini.

Menurut penelitian yang dilakukan di Starbucks Coffee Indonesia, ditemukan banyak barista yang tidak puas dengan pekerjaannya. Ada banyak faktor yang menyebabkan barista ingin keluar dari pekerjaannya, seperti: ketidakpuasan terhadap kompensasi yang dibayarkan, peningkatan karir, lingkungan kerja yang tidak nyaman, rekan kerja yang tidak menyenangkan, komunikasi yang buruk dan banyak faktor lainnya.

Salah satu kedai kopi Amerika yang cukup terkenal di Indonesia adalah PT Sari Coffe Indonesia (Starbucks Coffee Indonesia). Salah satu hal terpenting yang dilakukan Starbucks untuk membantu pelanggannya adalah dengan memberikan pengalaman Starbucks kepada setiap pelanggan. Istilah "*Starbucks Experience*" mengacu pada layanan yang disediakan oleh Starbucks kepada pelanggan yang membeli produk Starbucks.

Barista adalah karyawan Starbucks yang bertanggung jawab untuk melayani pelanggan dengan kopi dan minuman lainnya. Selain itu, Mereka menawarkan kopi Starbucks terbaik kepada pelanggan dan menciptakan pengalaman bagi pelanggan. Starbucks, di sisi lain, tidak menentukan jarak atau karyawan yang mendasarinya. Di Indonesia, Starbucks Coffee tersedia di

banyak tempat. Starbucks bukan satu-satunya kawasan (kawasan) di Jakarta yang saat ini sedang dibangun.

Ada beberapa lokasi Starbucks di Jakarta yang dipilih sebagai lokasi strategis. Distrik paling terkenal di Jakarta disebut Cabang Grand Indonesia. Ada beberapa kemungkinan penyebab dari fenomena tersebut, seperti:

Proporsi rasio kepegawaian Barista Starbucks Grand Indonesia adalah 55%. Selain itu, rasio produktivitas terhadap pendapatan per karyawan masing-masing sebesar 50 persen dan 50 persen, kemudian produktivitas staf barista tinggi untuk shift pagi dan rendah untuk shift siang. Barista paruh waktu dikatakan memiliki faktor waktu yang rendah. Masalah muncul karena mayoritas barista bekerja lembur dan tidak memiliki jalur komunikasi langsung dengan perusahaan (atau dikenal sebagai broker atau proxy), sehingga tidak efektif dalam menjangkau target pasar produk. Lalu tidak ada insentif untuk mencapai tujuan, seperti dorongan untuk mencapai tujuan atau memberi uang makan. Barista penuh waktu dianggap lebih produktif daripada paruh waktu barista karena fakta bahwa kerja yang berlaku memungkinkan barista untuk mencapai efisiensi dan produktivitas yang lebih besar.

Hubungan kepuasan kerja dengan produktivitas barista sangat berjangka panjang. Produktivitas barista pada siang hari didasarkan pada hub yang menyeluruh dan positif, dan profitabilitas barista pada siang hari juga positif. Istilah barista "paruh waktu" mengacu pada setiap barista yang telah lama bekerja dan memiliki pola pada salah satu varietas tersebut di atas. Juga berguna untuk seorang barista yang telah bekerja dalam jangka waktu yang lebih lama. Data *turnover* pada barista Starbucks untuk tahun 2020–2022 menunjukkan tren yang diperkirakan akan berlanjut, dengan data sebagai berikut:

2020	11%
2021	20%
2023	18%

Menurut Putra dan Utama (2018), tingkat perputaran standar untuk karyawan biasa adalah 10%, dan Satwari et al. juga menemukan fenomena ini

signifikan (2016), yang menunjukkan bahwa turnover intention minimum per tahun tidak melebihi 10%.

Berdasarkan data – data diatas, dalam mencari adanya pengaruh kepuasan kerja, stress kerja serta pengembangan karir. Maka judul penelitian ini adalah **“PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA SERTA PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP *TURNOVER INTENTION* BARISTA PT SARI COFFEE INDONESIA (STARBUCKS) CABANG GRAND INDONESIA”**

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- a. Masih tingginya tingkat *turnover intention* terhadap barista.
- b. Perbedaan produktivitas antara barista paruh waktu & barista penuh waktu.

3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Masalah kepuasan kerja dibahas dari aspek: kesempatan untuk maju, gaji, bagian sosial dari pekerjaan, fasilitas.
- b. Masalah stres kerja dibahas dari aspek: ketidakamanan lingkungan, naik turunnya ekonomi, perubahan teknologi.
- c. Masalah pengembangan karir dibahas dari aspek: kemampuan fisik dan kemampuan intelektual.
- d. Masalah *turnover intention* dibahas dari aspek: kecenderungan untuk berhenti kerja, keinginan untuk mencari lowongan kerja ditempat lain.

4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* barista PT Sari Coffee Indonesia di Jakarta cabang Grand Indonesia?

- b. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* barista PT Sari Coffee Indonesia di Jakarta cabang Grand Indonesia?
- c. Apakah terdapat pengaruh pengembangan karir terhadap *turnover intention* barista PT Sari Coffee Indonesia di Jakarta cabang Grand Indonesia?

B. TUJUAN DAN MANFAAT

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* barista PT Sari Coffee Indonesia di Jakarta cabang Grand Indonesia.
- b. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* barista PT Sari Coffee Indonesia di Jakarta cabang Grand Indonesia.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan karir terhadap *turnover intention* barista PT Sari Coffee Indonesia di Jakarta cabang Grand Indonesia?

2. Manfaat

a. Bagi Penulis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan, gagasan serta wawasan kepada penulis mengenai pengaruh kepuasan kerja, stres kerja serta pengembangan karir terhadap karyawan khususnya barista PT Sari Coffee Indonesia cabang Grand Indonesia.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat memberikan pedoman/referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya peneliti manajemen sumber daya manusia (SDM) yang tertarik untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi karyawan dalam konteks penelitian yang sama dan juga dalam konteks penelitian yang berbeda.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan terhadap perusahaan PT Sari Coffee Indonesia untuk memaksimalkan faktor yang berpengaruh terhadap pengembangan karir karyawan, yaitu: kepuasan kerja dan stres kerja yang dimana jika diperhatikan dan dimaksimalkan pada kedua faktor ini diharapkan dapat memaksimalkan pengembangan karir karyawan sehingga berguna untuk mengurangi tingkat *turnover intention* pada karyawan yang terjadi diperusahaan

- Darmawan, D., Sinambela, A. E., Hariani, M & Irfan, M. (2020). Analisis komitmen organisasi, iklim kerja, kepuasan kerja dan etos kerja yang mempengaruhi kinerja pegawai, *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(1), 61.
- Dewi, A. S. P & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh stres kerja terhadap turnover intention yang dimediasi oleh kepuasan kerja. *E-Jurnal Manajemen*, 8(6), 3652.
- Dewi, R. & Nurhayati, M. (2021). The effect of career development on turnover intention with job satisfaction and organizational commitment as mediator, study at PT Control Systems Arena Para Nusa. *European Journal of Business and Management Reserch*, 6(4), 11-18. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.4.918>.
- Fatmala, K., Yani. P., Nasution. Z. (2022). Pengaruh pengembangan karir dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai dinas perhubungan Kabupaten Labuhanbatu. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 3(2), 52. DOI 10.47065/jbe.v3i2.1661
- Garson, David. (2016). *Partial Least Squares: regression and structural equation Models*. Asheboro, North Country: Statistical Associates Publishers.tam.
- Ghozali, I & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: konsep, Teknik dan aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gosal, J., Andajani, E., Rahayu, S., (2020). The effect of e-WOM on travel intention, travel decision, city image, and attitude to visit a tourism city. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 115, 262. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200127.053>

- Goñi-Legaz, S., Núñez, I. & Ollo-López, A. (2023), "Home-based telework and job stress: the mediation effect of work extension", *Personnel Review*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/PR-02-2022-011>
- Haholongan, R. (2018). Stres kerja, lingkungan kerja terhadap turnover intention perusahaan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), 61–67. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i1.1260>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage.
- Halimah, N. T., Fathoni, A., Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh job nsecurity, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap turnover intention pramuniaga di gelael supermarket. *Journal of Management*, 2(2).
- Hardani., Sukmana, D.J., Andriani, H., & Fardani, R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Ie, M., Marcella, J. (2022). Pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan pengembangan karir terhadap *turnover intention* karyawan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 6(1), 216. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v6i1.18321>
- Jalees, T., & Ghauri, S. (2016). Influence of organizational culture on job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: a study on a Pakistani Private University. *Market Forces*, 11(1), 11-26.
- Khomaryah, E., Pawenang, S., Hadi, S. A. B. (2020). Turnover intention PT. Efrata Retailindo ditinjau dari beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(1), 40.
- Khuzaimah, S. (2017). Pengaruh pengembangan karir, kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri kantor pusat Pekanbaru. *Journal Faculty of Economics Riau University*, 4(1), 671.

- Lee, Y. and Lee, J.Y. (2018), "A multilevel analysis of individual and organizational factors that influence the relationship between career development and job-performance improvement", *European Journal of Training and Development*, 42(5-6), 286-304. <https://doi.org/10.1108/EJTD-11-2017-0097>
- Li, Y., Mehmood, K., Zhang, X., & Crossin, C. M. (2018). A multilevel study of leaders emotional labor on servant leadership and job satisfaction. 15, 47–67. <https://doi.org/10.1108/S1746-979120190000015008>
- Manda, D. B. (2020). Pengaruh etika kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Magiser Manajemen*, 3(2), 163.
- Mardani, N. I. (2022). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(3), 742-743.
- Maulidah, K., Ali, S., Pangestuti, C.D. (2022). The effect of workload and job satisfaction on employee turnover intention at ABC General Hospital South Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen (Jakman)*, 3(2), 162-166.
- Meiliawati, R. Sutanto, H. & Siswanti, Y. (2022). Pengaruh pengembangan karir dan kompensasi terhadap turnover karyawan dengan employee engagement sebagai variabel intervening. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya*, 10(3), 988-989
- Ningtias, A. P. A, Purnomo. H. S & Aswar (2020). Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening, *E-Jurnal Manajemen Unud*, 9(4), 1636. DOI: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i04.p20>
- Nurhidayat, A. M. (2022). Pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bumi Agung wilayah kota Tangerang Selatan. *Scientific Journal of Reflection*, 5(2), 450-451.

- Nurpratama, M., Yudianto, A. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan dan fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai KPU Kabupaten Indramayu. *Jurnal Investasi*, 8(1), 37.
- Nurdin, I & Sri, H. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Putra, P. A. J. K., & Utama, I. W. M. (2018). Pengaruh komitmen organisasional dan iklim organisasi terhadap turnover intention karyawan pada PT. Jayakarta Balindo. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(2), 555-583
- Pramudya, A.W.I., Sapta, S.K.I., Rihayana, G.I. (2020). Pengaruh kompensasi, pengembangan karir dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Tirta Investama Aqua Mambal. *Jurnal EMAS*, 3(2), 48.
- Priansa, D. A. (2019). *Pengembangan dan Pelatihan SDM Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Putra, A., Lie, V. & Alvani, S. (2020). Pengaruh pengembangan karier terhadap intensi turnover di PT Benua Penta Global Medan. *Jurnal Insight Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember*, 16(1), 177. <https://doi.org/10.32528/ins.v16i1.2005>.
- Rianti, E. L. N., Suartina, W. I., Mahayasa, A. G. I. (2021). Pengaruh pengembangan karir dan *job insecurity* terhadap *turnover intention* pada PT. BPR Nusamba Mengwi, *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 2(2), 88.
- Rica, A. & Ade, P. N (2021). Pengaruh stres kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja pegawai kantor dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana (DP2KB) kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi Universitas Labuhanbatu*, 1(1), 2.

- Rintis, S. D & Mafizatun, N. (2021). The effect of career development on turnover intention with job satisfaction and organizational commitment as mediators, study at PT Control Systems Arena Para Nusa. *European Journal of Business and Management Research*, 1(2), 14. <http://dx.doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.4.918>
- Rismayanti, D. R., Musadieg, A. M. & Aini, K. E. (2018). Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* serta dampaknya pada kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(2), 133.
- Saefullah, A. U. (2022). Dampak penilaian kinerja dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan perbankan. *Technomedia Journal (TMJ)*, 6(2), 228.
- Sanjaya, B (2021). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. *Jurnal Manajemen Fakultas Universitas Negeri Surabaya*, 9(3), 886.
- Santry, F. H., Muhammad, L. I. N., & Khairina, T. (2023). Leader member exchanged perceived organizational support: kunci mengatasi job insecurity melalui job embeddedness di Bank Muamalat. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(1).
- Sartika, D. (2020) Melihat attitude dan behavior manusia lewat analisis teori planned Behavioral. *Journal of Islamic Guidance and Counseling*, 4(1), 52.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. 7th ed. Italy: Printer Trento Srl.
- Sok, J., Borges, R. J., Schmidt, P. and Ajzen, I. (2021). Farmer behaviour as reasoned action: a critical review of research with the theory of planned behaviour. *Journal of Agricultural Economics*, 72(2), 390. doi: 10.1111/1477-9552.12408

- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian manajemen (ke-6)*. Jakarta: CV Alfabeta.
- Susanti, D. & Halilah, I. (2019). Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention (studi pada CV Rabbani Asysa). *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1036-1045. <https://doi.org/10.35313/irwns.v10i1.1461>
- Sutrisno, S. (2020). Analysis of compensation and work environment on turnover intention with employee satisfaction as intervening variable in PT. Hartono Istana Technology at Semarang. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 1(1), 17. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/viewFile/1509/1204>
- Syifa, U. S. & Nasir. (2019). Pengaruh pelatihan dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Tbk cabang syariah Keutapang, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3).
- Tamengkel, L. & Rumawas, W. (2020) Analysis of factors that influence employees turnover intention (study of starred hotel employees in North Sulawesi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1). 33.
- Viniartha, S. T., & Ella, J. S. (2020). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention pada karyawan PT. BUM Divisi PMKS. *Journal Business Management*, 16(2), 69. <http://dx.doi.org/10.30813/bmj>
- Wei, C.Y. (2022). Are satisfied employees less inclined to quit? Moderating effects of human capital and abusive supervision. *Department of Educational Management, National Taipei University of Education, Taipei, Taiwan*, 10(4), 441. DOI 10.1108/EBHRM-07-2021-0141

- Widyawati, N. (2020). Pengaruh stress kerja, upah dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan starbucks coffee tunjungan plaza Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(8), 2.
- Wulandari, R. A. D., Asyani, P.Y. (2022). Indikator – indikator yang mempengaruhi stres kerja terhadap keselamatan dan kesehatan kerja (K3). *Narotama Jurnal Teknik Sipil*, 6(1), 24.
- Yulianti., Sukrisno, S. R., Ariesta. (2019). Pengaruh keadilan sistem kompensasi dan komitmen organisasi terhadap turnover intention pada karyawan, *Jurnal Manajemen*. 11(1).