

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri makanan dan minuman secara langsung mengalami pertumbuhan yang terus menerus secara global, menjadikannya salah satu sektor yang paling berkembang dalam perekonomian dunia. Sektor ini mencakup berbagai macam jenis usaha seperti *coffee shop* dan restoran yang banyak menyediakan produk makanan serta minuman. Peran sektor ini dalam perekonomian nasional dapat dikatakan sangat krusial, mengingat kontribusinya terhadap pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat (Fanreza & Kramadibrata, 2022, dalam Dwi & Hardianto, 2024). Berdasarkan dari sumber *data The Business Research Company* (2024), pasar global yang terjadi pada sektor ini akan diprediksi mencapai USD 15,4 triliun pada tahun 2033 dengan pertumbuhan tahunan sekitar 6,3% terutama didominasi oleh wilayah Asia Pasifik dan Eropa. Di Indonesia menurut data BPS (2023), dalam kurun waktu dari tahun 2016 sampai dengan 2023, sektor makanan dan minuman ini mencatatkan pertumbuhan sebesar 21,13% secara konsisten, yang menjadikannya salah satu kontributor utama terhadap peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB) secara nasional.

Transformasi dalam sektor ini dipengaruhi oleh perubahan preferensi konsumen, dimana masyarakat ini lebih mengutamakan kenyamanan, kualitas produk, dan pengalaman dalam konsumsi sehari-hari. Hal ini sejalan dengan temuan NielsenIQ (*Mid-Year Consumer Outlook 2024*) yang menunjukkan bahwa 58% konsumen Indonesia bersedia membayar lebih untuk momen yang lebih nyaman dan 64% memilih produk yang mudah digunakan (Nielsen, 2024). Budaya seperti *ngopi*, bekerja dari kafe, hingga mencari ruang sosial yang nyaman menjadi tren konsumsi baru (Gallup, 2023). Berdasarkan data APKCI (Asosiasi Pengusaha Kopi dan Cokelat Indonesia) 2023, terdapat 10.000 *coffee shop* di Indonesia dengan pertumbuhan persentase sebesar 5-10% per tahunnya, dan didominasi oleh kawasan JABODETABEK. Kawasan yang memiliki *coffee shop* dan restoran terbanyak

berada di Provinsi Jawa Barat, dengan Kabupaten Tangerang memiliki 600 *Coffee shop* dan restoran sebanyak 1.816 unit (BPS, 2023).

Data tersebut menunjukkan adanya potensi yang sangat besar bagi masyarakat karena pada sektor ini membuka banyak kesempatan kerja dan mendukung tentang perkembangan ekonomi di tingkat lokal. Jumlah tenaga kerja produktif di Kabupaten Tangerang mencapai lebih dari 2,3 juta jiwa (usia 15-65 tahun) dengan banyaknya masyarakat di usia produktif ini menjadi modal untuk pengembangan sektor *food and beverage* di wilayah ini yang membutuhkan tenaga kerja muda dan dinamis. Selain berfungsi sebagai sektor yang padat terhadap menciptakan produk makanan dan minuman, sektor ini turut dalam memainkan peran penting dalam mendukung laju perekonomian Indonesia. Berdasarkan dari data Badan Pusat Statistik (2023), Industri pengolahan menyumbang 18,34% terhadap PDB nasional dengan subsektor makanan dan minuman sebesar 39,91%. Pada wilayah Kabupaten Tangerang dapat dilihat bahwa terjadi tren ekonomi secara positif dengan PDRB sebesar 170.302,66 miliar rupiah pada tahun 2023, hal ini dipengaruhi oleh ekspor dan impor serta konsumsi rumah tangga. Sektor akomodasi makanan dan minuman di wilayah ini meningkat sejak tahun 2019, sehingga adanya kontribusi bagi perkembangan secara regional, bukan secara nasional sehingga relatif kecil, namun sektor ini penting untuk memperkuat perekonomian daerah. Di Kabupaten Tangerang, sektor ini menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi lokal dengan peningkatan kontribusi PDRB dan serapan tenaga kerja yang signifikan, terutama dari generasi muda yang mendominasi usia produktif.

Dibalik pertumbuhan yang pesat, sektor ini menghadapi tantangan yang cukup serius dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya terkait dengan tingginya tingkat *Turnover* yang terjadi di karyawan. Berdasarkan dari hasil survei dan wawancara awal yang dilakukan oleh Peneliti ke beberapa *coffee shop* dan restoran di Kabupaten Tangerang pada bulan Februari hingga akhir Maret 2025 (selama kurang lebih 2 bulan), ditemukan bahwa rata-rata *Turnover rate coffee shop* sebesar 44,4% dan terjadi juga di restoran sebesar 33,3%. Informasi ini didapatkan dari survei awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 3 *coffee shop* dan 3 restoran

cepat saji, dengan 10 narasumber yang terdiri dari 5 karyawan *coffee shop* (Kopi Tuku, Janji Jiwa, dan Fore Coffee), dan 5 karyawan restoran (*California Fried Chicken* (CFC), *Macdonald's* (MCD), dan *Richeese Factory*). Ringkasan hasil wawancara awal terhadap karyawan pada beberapa *coffee shop* dan restoran di Kabupaten Tangerang dapat dilihat dari tabel:

Tabel 1.1 Hasil Wawancara

No.	Jenis Tempat	Nama Usaha	Jumlah Narasumber	Keluhan Utama
1	<i>Coffee shop</i>	Kopi Tuku	2	Karyawan tidak diberi keleluasaan dalam mengatur cara kerja (rendahnya job autonomy).
2	<i>Coffee shop</i>	Janji Jiwa	1	Kurangnya dukungan atasan dalam menyelesaikan masalah kerja (minim supervisory support).
3	<i>Coffee shop</i>	Fore Coffee	2	Feedback kerja hanya diberikan saat ada kesalahan, tidak rutin atau membangun.
4	Restoran	California Fried Chicken	1	Tidak adanya bimbingan kerja dari supervisor, merasa bekerja sendiri.
5	Restoran	McDonald's	2	Evaluasi kinerja tidak konsisten dan hanya berdasarkan teguran pelanggan.
6	Restoran	Richeese Factory	2	Tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan, merasa kurang dihargai.

Sumber: Peneliti, (2025)

Perhitungan *Turnover rate* dilakukan dengan menggunakan rumus *Turnover rate* = (jumlah karyawan yang keluar dalam satu tahun/jumlah rata-rata karyawan tetap) x 100% (Mathis & Jackson, 2011). Berdasarkan dari perhitungan tersebut maka memperoleh data 3 *coffee shop* tersebut memiliki total 9 karyawan tetap dan 4 orang diantaranya mengundurkan diri dalam satu tahun terakhir, sehingga memperoleh *Turnover rate* sebesar $(4/9) \times 100\% = 44,4\%$ per tahun. Sementara itu, pada 3 restoran cepat saji, dari total 12 karyawan tetap, terdapat 4 karyawan yang keluar selama periode yang sama, menghasilkan *turnover rate* sebesar $(4 \div 12) \times 100\% = 33,3\%$ per tahun. Berdasarkan hasil survei dan wawancara awal yang dilakukan secara langsung di wilayah Kabupaten Tangerang, bahwa data tersebut bukan merupakan data nasional, melainkan hasil observasi dan survei lokal yang secara spesifik mencerminkan kondisi aktual di wilayah Kabupaten Tangerang.

Hasil wawancara singkat yang dilakukan peneliti terhadap 10 karyawan dari 3 *coffee shop* dan 3 restoran di Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa salah satu alasan utama karyawan memilih keluar dari pekerjaannya adalah karena kurangnya otonomi dalam bekerja, minimnya dukungan dari atasan, serta tidak memadainya umpan balik atas kinerja mereka. Beberapa responden menyampaikan bahwa mereka merasa tidak memiliki kebebasan dalam menjalankan tugas, sering kali hanya mengikuti instruksi tanpa diberi ruang untuk berinisiatif. Selain itu, sebagian besar responden juga merasa bahwa atasan jarang memberikan dukungan atau arahan yang membantu, serta hanya memberikan umpan balik ketika terjadi kesalahan, bukan sebagai bentuk apresiasi atau pembinaan. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Gillet et al. (2012), yang mengungkapkan bahwa rendahnya persepsi terhadap otonomi kerja serta minimnya dukungan dari atasan berhubungan secara signifikan dengan meningkatnya niat *Turnover* karyawan. Dukungan tambahan juga ditemukan dalam studi dari Turgut et al. (2021), yang menegaskan bahwa keterbatasan otonomi dan umpan balik yang tidak konsisten dapat menurunkan keterlibatan kerja dan meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Menurut teori tentang *Turnover rate* yang dipaparkan oleh Pertiwi & Prena (2020), bahwa *Turnover rate* dikatakan tinggi jika melebihi 10% per tahunnya. Mengelola SDM secara efektif menjadi hal krusial, karena tenaga kerja biasanya memiliki sifat yang unik dan sulit dimengerti jika dilihat secara langsung dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Meskipun fisiknya dapat terlihat tetapi kemampuan dan loyalitas karyawan tidak dapat dilihat secara langsung. Sehingga manajemen perlu menyadari bahwa karyawan sebagai aset strategis perusahaan, SDM memiliki peran sangat penting untuk membentuk keterampilan serta loyalitas kerja yang berkontribusi terhadap keberlangsungan daya saing perusahaan (Muhyi et al., 2016, dalam Sari, Hermawan, & Affandi, 2020).

Faktor-faktor yang menjadi penyebab tingginya *Turnover* menurut Otoo (2024), dikarenakan rendahnya *Job Autonomy* (Kebebasan dalam bekerja), kurangnya *Supervisory Support* dari atasan ke karyawan, minimnya *Performance Feedback* yang dilakukan oleh atasan kepada karyawannya terhadap kinerja mereka. Kondisi ini jika dibiarkan ada berdampak juga pada *Employee Engagement* (keterlibatan karyawan) semakin rendahnya keterlibatan karyawan dalam bekerja, maka akan memicu karyawan untuk lebih mencari pekerjaan yang lain dan dianggap lebih baik. Berdasarkan observasi awal serta tanggapan dari responden, permasalahan utama penelitian ini fokus pada tingginya tingkat *Turnover Intention* di sektor makanan dan minuman, khususnya pada *coffee shop* dan restoran di Kabupaten Tangerang. Penelitian ini difokuskan pada *coffee shop* yang menyediakan layanan *dine-in* atau tempat duduk bagi pelanggan, bukan jenis “*grab and go*” yang hanya melayani pembelian cepat tanpa konsumsi di tempat. Model *grab and go* umumnya menekankan efisiensi layanan dengan interaksi pelanggan yang singkat dan struktur kerja yang lebih sederhana (Rosenbaum, 2006; Suhaily & Soelasih, 2020). Pemilihan *coffee shop* dengan layanan *dine-in* dilakukan karena interaksi kerja, tuntutan pelayanan, serta kebutuhan akan koordinasi tim lebih kompleks, yang relevan dengan variabel-variabel seperti *job autonomy*, *supervisory support*, dan *performance feedback*. Permasalahan ini diduga dipengaruhi oleh kurangnya otonomi kerja karyawan, dukungan dari atasan, dan pemberian umpan

balik yang tidak optimal dilakukan sehingga memicu karyawan untuk keluar dari pekerjaannya.

Hal ini sesuai dengan teori *Job Demands-Resources* (JD-R) yang dikemukakan oleh peneliti terdahulu yaitu Bakker dan Demerouti (2007), yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki dua komponen utama, *Job Demands* dan *Job Resources*. *Job demands* merujuk kepada tuntutan pekerjaan yang tinggi, baik secara mental maupun fisik. Contohnya seperti beban kerja yang berlebihan dan tidak proporsional, yang dimana akan berpotensi menyebabkan stres dan kelelahan. Sebaliknya *Job Resources* merupakan faktor-faktor yang membantu karyawan mencapai tujuan dari pekerjaan, mengurangi *Job Demands*, serta pertumbuhan dan keterlibatan, seperti dukungan dari atasan, otonomi kerja dan umpan balik kinerja. Berdasarkan tinjauan sistematis oleh Bakker dan Demerouti (2021), *Job resources* terbukti memiliki hubungan positif yang ternyata kuat terhadap motivasi dan komitmen karyawan serta mampu untuk menurunkan niat untuk keluar dari pekerjaannya (*Turnover Intention*).

Seiring dengan pertumbuhannya, sektor *food and beverage* ini menghadapi tantangan yang serius dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya terkait dengan tingginya tingkat *Turnover Intention* yang terjadi pada karyawan. Pergantian karyawan yang tinggi ini akan berdampak secara signifikan terhadap kualitas layanan, efisiensi operasional, hingga profitabilitas bagi perusahaan. Menurut penelitian terdahulu menyatakan bahwa fenomena *Turnover* ini secara umum memang terjadi di berbagai sektor industri. Dalam studi menyatakan terdapat berbagai alasan yang mendasari terjadinya *Turnover*, baik dari segi faktor eksternal pekerjaan maupun faktor internal karyawan (Safitri, 2022). Salah satu faktor pentingnya yaitu *Job Autonomy*, diidentifikasi sebagai salah satu penyebab yang dapat mempengaruhi keterlibatan karyawan dan pada akhirnya akan mempengaruhi karyawan untuk bertahan atau meninggalkan tempat kerja (Gillet et al., 2012; Safitri, 2022). Karyawan yang memiliki tingkat *Job Autonomy* yang rendah sering kali akan merasa kurang dihargai, tidak memiliki kendali secara penuh terhadap tugasnya, dan akan mengalami kelelahan dalam bekerja.

Garg & Dhar (2017), menyatakan bahwa dukungan yang berasal dari atasan mempunyai kekuatan penting untuk membentuk suasana kerja yang lebih supportif, baik dari aspek kenyamanan maupun keamanan bagi karyawan. Supervisor yang mampu memberikan arahan dan solusi atas permasalahan yang dihadapi karyawan dapat meningkatkan rasa dihargai, sehingga menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Dalam praktiknya, banyak *coffee shop* dan restoran masih menerapkan pola kepemimpinan otoritatif, di mana atasan hanya memberi perintah tanpa melibatkan atau menghargai kontribusi karyawan. Kurangnya kepedulian terhadap kondisi dan kinerja karyawan dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja yang pada akhirnya memicu keinginan untuk pindah kerja. Selain itu, komunikasi yang buruk antara atasan dan karyawan, terutama saat jam sibuk, serta tekanan kerja yang tinggi semakin memperburuk kondisi ini khususnya di sektor *food and beverage*, seperti *coffee shop* dan restoran.

Penilaian kinerja adalah elemen yang penting dalam mengontrol SDM di perusahaan, karena berfungsi untuk memberikan umpan balik mengenai hasil kerja karyawan dan menjadi dasar untuk pengembangan keterampilan mereka. Menurut Mathis & Jackson (2011), evaluasi kinerja adalah proses sistematis untuk menilai dan mengevaluasi hasil kerja karyawan dalam kaitannya dengan standar yang telah ditetapkan organisasi. Evaluasi yang dilakukan secara tepat dapat meningkatkan rasa dihargai dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan. Namun, dalam praktiknya, banyak perusahaan yang beroperasi di sektor makanan dan minuman masih menerapkan sistem evaluasi kinerja secara tidak terstruktur. Umpan balik sering kali hanya diberikan ketika terjadi kesalahan atau teguran dari pelanggan (Garg & Dhar, 2017). Hal ini mengubah makna umpan balik menjadi alat koreksi semata, bukan sebagai sarana untuk mendorong perkembangan karyawan secara berkelanjutan. Padahal, umpan balik yang konstruktif sangat berperan dalam membangun kinerja dan meningkatkan keterampilan karyawan. Jika hal ini tidak tercapai, karyawan dapat merasa kurang dihargai atau tidak mendapatkan pengakuan atas usahanya, yang akhirnya berdampak pada rendahnya keterikatan emosional terhadap pekerjaan. Tidak adanya *performance feedback* yang baik akan berdampak pada tingginya *turnover intention* dalam organisasi (Turgut et al., 2021).

Employee Engagement merupakan faktor yang penting bagi sektor *food and beverage*, karena dengan adanya keterlibatan emosional dan psikologis dari karyawan berdampak kepada kualitas layanan dan kesuksesan perusahaan (Gallup, 2023). Banyaknya perusahaan yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan *Engagement*, seperti jam kerja yang panjang, tekanan kerja yang tinggi serta kurangnya apresiasi dapat menurunkan motivasi karyawan. Menurut studi yang dilakukan oleh Gallup (2023), menunjukkan bahwa perusahaan yang memperhatikan perihal *Employee Engagement* ini mengalami penurunan *Turnover* sebesar 41% dan peningkatan produktivitas sebesar 21%, sehingga keterlibatan karyawan tidak hanya mempengaruhi aspek psikologis tetapi juga berdampak pada kinerja perusahaan.

Tingkat *Turnover Intention* yang tinggi di sektor *food and beverage* menjadi isu penting, mengingat karakteristik industri ini yang cenderung memiliki tingkat perputaran karyawan yang cepat. Karyawan di sektor ini kerap menghadapi tekanan kerja yang intens, seperti beban kerja yang berat dan ekspektasi layanan pelanggan yang tinggi. Kondisi tersebut sering kali menurunkan kepuasan kerja dan memicu niat untuk keluar dari pekerjaan. Selain itu, terbatasnya fleksibilitas dalam bekerja, minimnya dukungan dari atasan, serta sistem umpan balik kinerja yang kurang terstruktur turut memperburuk situasi. Dengan kata lain manajemen harus bisa mengenali faktor-faktor yang memengaruhi niat karyawan untuk keluar agar dapat menyusun strategi retensi yang tepat. Fenomena ini mencerminkan bahwa ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja dapat menjadi pemicu utama munculnya *Turnover Intention*. Menurut Sari (2014), *Turnover Intention* merujuk keinginan karyawan mengundurkan diri dari pekerjaan di tempat kerja tersebut, dan apabila kecenderungan ini tinggi, dapat menimbulkan konsekuensi yang kurang baik terhadap keberlangsungan operasional perusahaan.

Msangi et al., (2024) menyatakan *Employee Engagement* menjalankan peran sebagai mediator dalam hubungan antara *Personal Resources* dan *Turnover Intention* di sektor makanan, serta menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia, khususnya karyawan. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh

Gasic & Berber (2023), bahwa fleksibilitas kerja akan meningkatkan *Employee Engagement* dan menurunkan *Turnover Intention*. Studi ini relevan dengan tren kerja fleksibel di sektor makanan dan minuman saat ini. Kedua studi ini memperlihatkan bahwa *Employee Engagement* penting sebagai variabel mediasi dalam mengurangi *Turnover Intention*.

Berdasarkan dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Turnover Intention* yang tinggi pada sektor *food and beverage* menjadi suatu permasalahan yang perlu mendapat perhatian, terutama dalam konteks pengelolaan SDM. Penelitian ini memiliki *Research Gap* yaitu minimnya studi yang memfokuskan pada *Employee Engagement* sebagai variabel mediasi di sektor *food and beverage* khususnya *Coffee Shop* dan restoran. Penelitian ini memiliki kontribusi baru dengan memfokuskan pada *Employee Engagement* sebagai variabel mediasi, yang belum banyak diteliti secara spesifik di sektor *Food and Beverage* khususnya pada *coffee shop (non-grab and go)* dan restoran cepat saji di wilayah Kabupaten Tangerang. Melihat fenomena yang terjadi, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengangkat judul **“Pengaruh *Job Autonomy*, *Supervisory Support*, dan *Performance Feedback* Terhadap *Turnover Intention* dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Sektor *Food and Beverage* (*Coffee shop* dan Restoran) di Kabupaten Tangerang”**.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Menurut data yang sudah dipaparkan dalam latar belakang, terkait dengan fenomena *Turnover Intention* yang tinggi di kalangan karyawan pada sektor *food and beverage* khususnya *coffee shop* dan restoran, dimana dukungan dari supervisor dan keterlibatan kerja memiliki pengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan, Sehingga pertanyaan penelitian disusun sebagai berikut:

1. Apakah *Job Autonomy* berpengaruh positif terhadap *Employee Engagement* pada karyawan *Coffee shop* dan Restoran di Kabupaten Tangerang?

2. Apakah *Supervisory Support* berpengaruh positif terhadap *Employee Engagement* pada karyawan *Coffee shop* dan Restoran di Kabupaten Tangerang?
3. Apakah *Performance Feedback* berpengaruh positif terhadap *Employee Engagement* pada karyawan *Coffee shop* dan Restoran di Kabupaten Tangerang?
4. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* pada karyawan *Coffee shop* dan Restoran di Kabupaten Tangerang?
5. Apakah *Employee Engagement* memediasi secara positif pengaruh *Job Autonomy*, *Supervisory Support*, dan *Performance Feedback* terhadap *Turnover Intention* pada *Coffee shop* dan Restoran di Kabupaten Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan data dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil analisis terkait pengaruh positif *Job Autonomy* terhadap *Employee Engagement* pada karyawan.
2. Untuk mengetahui hasil analisis terkait pengaruh positif *Supervisory Support* terhadap *Employee Engagement* pada karyawan.
3. Untuk mengetahui hasil analisis terkait pengaruh positif *Performance Feedback* terhadap *Employee Engagement* pada karyawan.
4. Untuk mengetahui hasil analisis terkait pengaruh negatif *Employee Engagement* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan.
5. Untuk mengetahui hasil analisis terkait pengaruh positif *Job Autonomy*, *Supervisory Support*, dan *Performance feedback* dengan mediasi *Employee Engagement* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bermanfaat bagi berbagai pihak di masa yang akan datang. Manfaat yang dimaksud dapat diperjelas sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Peneliti memiliki harapan supaya studi ini memberikan kontribusi terhadap literatur mengenai sumber daya manusia (SDM) dalam sektor *food and beverage* khususnya *coffee shop* dan restoran, Dengan mengintegrasikan analisis *Job Autonomy*, *Supervisory Support*, dan *Performance Feedback* mempengaruhi *Employee Engagement* dampaknya terhadap *Turnover Intention* pada perusahaan. Penelitian ini menambah pemahaman mengenai dinamika yang mempengaruhi niat keluar karyawan. Peneliti berharap penelitian dapat menjadi dasar bagi studi lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi retensi di industri lain, memberikan kontribusi terhadap teori *Job Demands-Resources (JD-R) Model* dengan menguji *Job Autonomy*, *Supervisory Support*, dan *Performance Feedback* mempengaruhi *Employee Engagement* yang memberikan dampak terhadap *Turnover Intention*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk kerangka kerja teoritis yang dapat digunakan oleh para akademisi lainnya untuk mengeksplorasi dan menganalisis hubungan antara variabel yang terlibat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen perusahaan yang bergerak di bidang *food and beverage* (*coffee shop* dan restoran) dalam merancang strategi retensi yang lebih efektif untuk meningkatkan *Employee Engagement* dan mengurangi *Turnover Intention*. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan, yang pada gilirannya dapat mengarah pada peningkatan produktivitas dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan solusi

praktis bagi tantangan yang dihadapi oleh sektor *food and beverage*, terutama dalam mempertahankan karyawan yang memiliki ekspektasi dan nilai-nilai yang berbeda, dan memberikan rekomendasi bagi perusahaan yang ada di sektor *food and beverage* (*coffee shop* dan restoran) dalam mengurangi *Turnover Intention* dengan meningkatkan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan.

1.5 Batasan Penelitian

Peneliti menetapkan batasan-batasan ruang lingkup penelitian ini guna menjaga agar penelitian tetap fokus dan jelas, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Variabel penelitian terdiri dari *Job Autonomy* (X1), *Supervisory Support* (X2), dan *Performance Feedback* (X3), *Employee Engagement* (Variabel mediasi), dan *Turnover Intention* (Y).
2. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif menggunakan kuesioner (*G-form*) dan menyebarkan secara *online*.
3. Waktu penelitian dilakukan selama 1- 6 bulan.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I: PENDAHULUAN

Peneliti membahas latar belakang penelitian, fenomena masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian, baik dari segi praktis maupun akademis.

Bab II: TINJAUAN PUSTAKA

Peneliti menguraikan landasan teori yang relevan dengan topik penelitian yaitu konsep *Job Autonomy*, *Supervisory Support*, *Performance Feedback*, *Employee Engagement* dan *Turnover Intention*. Selain itu mencakup model, hipotesis, dan variabel yang digunakan. Bagian ini bertujuan untuk memperkuat penelitian dengan dasar teori yang mendukung.

Bab III: METODE PENELITIAN

Peneliti menjelaskan metode penelitian yang diterapkan, termasuk ruang lingkup penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta instrumen penelitian yang digunakan.

Bab IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis hasil dari pengolahan kuesioner yang telah dikumpulkan dari para responden, guna memahami temuan penelitian secara lebih mendalam.

Bab V: PENUTUP

Peneliti menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta memberikan saran bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa di masa depan.

