

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan jumlah penduduk sebanyak 270,2 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2021) Generasi Z mulai menguasai dunia kerja di Indonesia. Sebanyak 71,5 juta jiwa merupakan generasi ini, yang memiliki ciri khas tersendiri seperti keinginan untuk bekerja di lingkungan yang bersahabat dan minat terhadap pekerjaan yang menawarkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Mayoritas anggota Gen Z yang lebih senior telah memasuki dunia kerja, khususnya di industri jasa dan kuliner yang tengah berkembang pesat di Indonesia, meskipun mayoritas dari mereka yang berusia antara 15 dan 19 tahun masih duduk di bangku sekolah. Selain sebagai pekerja, generasi ini juga menjadi basis konsumen utama bagi sejumlah bisnis, seperti bisnis kuliner (Kurniawan, 2024).

Di era modern ini, usaha kuliner semakin berkembang pesat dan menjadi salah satu sektor yang sangat diminati oleh masyarakat. Tidak hanya karena makanan merupakan kebutuhan pokok, tetapi juga karena dunia kuliner kini sering kali menjadi tren di kalangan anak muda, terutama dengan hadirnya media sosial yang memudahkan penyebaran informasi mengenai makanan-makanan yang sedang viral. Salah satu jenis kuliner yang sangat digemari masyarakat Indonesia adalah makanan dengan cita rasa pedas, hal ini terlihat di Jawa Barat, provinsi dengan populasi Gen Z terbesar (12,9 juta jiwa) (Kurniawan, 2024) di mana sektor kuliner berkembang pesat sebagai bagian dari budaya lokal. Seblak Seuhah Bang Satria merupakan salah satu usaha kuliner yang kini mulai berkembang di Ciamis.

Pemilik Seblak Seuhah merupakan sosok yang sangat populer dengan ribuan pengikut di media sosial, sehingga membuat restoran ini semakin diminati selain karena sajian yang disajikannya sangat lezat. Hal ini membuat pengetahuan dan popularitas seblak semakin meluas. Seblak Seuhah Bang Satria terkenal dengan rasa pedasnya yang luar biasa, bahkan dua kali lebih pedas dari seblak pada umumnya. Berkat dukungan para pecinta kuliner pedas, restoran ini telah sukses membuka tiga cabang di Ciamis dan terus berkembang. Berkat kreativitas dan strategi pemasaran yang jitu, restoran ini mampu menarik banyak perhatian dan menjadi salah satu tempat kuliner yang ramai peminat. Karena popularitas yang sangat tinggi, Seblak Seuhah Bang Satria selalu dipadati pelanggan. Tempat ini selalu dipadati pelanggan karena ingin mencoba sensasi rasa pedas yang diberikan, bahkan, antriannya pun sering kali panjang. Banyak pelanggan rela menunggu lama demi menikmati hidangan khas tersebut. Namun, tingginya jumlah konsumen yang datang setiap hari sering kali berdampak pada lambatnya pelayanan. Jumlah pesanan yang melebihi kapasitas layanan yang tersedia menjadi penyebab kondisi ini. Meskipun sudah memiliki banyak cabang, pengendalian jumlah konsumen masih menjadi kendala bagi setiap cabang. Salah satu keluhan yang paling sering disampaikan pelanggan adalah waktu tunggu yang lama, terutama pada jam-jam sibuk. Kinerja karyawan pun terdampak akibat beban kerja yang semakin berat.

Tabel 1.1 Data Operasional Karyawan Seblak Seuhah Bang Satria

Tahun	Bulan	Rekapitulasi Absen Karyawan
2024	Januari	60%
	Februari	50%

	Maret	45%
	April	70%
	Mei	90%
	Juni	58%
	Juli	55%
	Agustus	62%
	September	68%
	Oktober	70%
	November	68%
	Desember	50%

Sumber: Seblak Seuhah Bang Satria, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa rekapitulasi absen karyawan (masuk kerja) selalu dibawah 70% kecuali pada bulan mei. Fenomena ini menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga kinerja karyawan dan situasi ini memengaruhi kepuasan pelanggan, yang sering mengeluhkan waktu tunggu yang lama dan pelayanan yang kurang memuaskan, terutama pada jam-jam sibuk. Sebagai usaha kuliner yang selalu dipadati pengunjung setiap harinya, beban kerja di Seblak Seuhah sangat tinggi, terutama saat volume pelanggan memuncak. Situasi ini menuntut karyawan bekerja dalam tekanan, yang bias berdampak pada performa mereka. Selain itu, karyawan yang seluruhnya berasal dari Generasi Z kerap menunjukkan perilaku kerja yang dipengaruhi oleh suasana hati atau yang biasa disebut *moodian*. Hal ini menyebabkan kinerja mereka kadang tidak konsisten, tergantung pada mood yang mereka alami hari itu.

Beban kerja yang berat yang diberikan kepada karyawan merupakan salah satu masalah utama. Kinerja karyawan sangat terdampak oleh kondisi ini, terutama pada usaha kuliner yang cukup ramai seperti Seblak Seuhah Bang Satria. Jumlah pelanggan yang terus bertambah setiap hari, terutama saat jam sibuk, menuntut karyawan untuk bekerja secara maksimal dalam kondisi yang penuh tekanan. Beban kerja yang berat ini, jika tidak dikelola dengan baik, dapat menimbulkan stres kerja yang berujung pada penurunan kinerja karyawan. Namun demikian, tidak semua stres berdampak negatif terhadap kinerja. Dalam beberapa kasus, tekanan kerja justru mendorong individu untuk lebih fokus dan termotivasi. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana beban kerja dan stres kerja secara empiris mempengaruhi kinerja karyawan Gen Z, khususnya dalam konteks usaha kuliner padat aktivitas seperti Seblak Seuhah Bang Satria.

Di restoran seperti Seblak Seuhah Bang Satria, beban kerja dan stres tidak dapat dihindari, terutama mengingat banyaknya pelanggan yang harus dilayani setiap hari. Karyawan sering kali dituntut untuk bekerja cepat dan efektif di bawah tekanan, terutama mereka yang berasal dari generasi Z yang mendominasi tempat kerja ini. Stres kerja disebabkan oleh beban kerja yang berat dan berkelanjutan, dan dapat merugikan kinerja karyawan secara keseluruhan. Salah satu hambatan terbesar untuk tampil terbaik di tempat kerja adalah stres karena orang yang stres kurang fokus, kurang produktif, dan kurang puas dengan pekerjaannya. Karena Gen Z dikenal memiliki standar keseimbangan kerja-hidup yang tinggi, manajemen tugas yang tidak tepat dapat menyebabkan stres. Sifat dinamis tempat kerja, di mana orang menghadapi berbagai peluang dan tantangan yang tidak terduga yang penting

bagi karier dan hasil kerja mereka, memperburuk kondisi ini. Beban kerja yang semakin meningkat di Seblak Seuhah Bang Satria dapat menyebabkan stres kerja pekerja Gen Z semakin parah, yang pada akhirnya dapat berdampak pada tingkat layanan pelanggan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya pengaruh kuat antara kinerja karyawan, beban kerja, dan stres kerja. Diantaranya penelitian (Sulastri¹ & Onsardi², 2020) menemukan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara negatif oleh beban kerja dan stres terkait pekerjaan. Penanganan beban kerja yang berat secara tidak efektif dapat menyebabkan peningkatan stres di tempat kerja dan penurunan produktivitas. Begitu pula penelitian (Widianti & Herlina, 2023) yang menyatakan bahwa secara simultan, workload dan job stress berkontribusi terhadap penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas, perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Penelitian Pada Karyawan Gen Z di Usaha Kuliner Seblak Seuhah Bang Satria)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, berikut ini adalah daftar pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana Beban Kerja Gen Z di Usaha Kuliner Seblak Seuhah Bang Satria
2. Bagaimana Stres Kerja Gen Z di Usaha Kuliner Seblak Seuhah Bang Satria
3. Bagaimana Kinerja Karyawan Gen Z di Usaha Kuliner Seblak Seuhah Bang Satria

4. Bagaimana pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Gen Z di Usaha Kuliner Seblak Seuhah Bang Satria

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok bahasan masalah yang diangkat, tujuan yang ingin dicapai di dalam penelitian ini adalah mengetahui serta menganalisis:

1. Beban Kerja Gen Z di Usaha Kuliner Seblak Seuhah Bang Satria
2. Stress Kerja Gen Z di Usaha Kuliner Seblak Seuhah Bang Satria
3. Kinerja Karyawan Gen Z di Usaha Kuliner Seblak Seuhah Bang Satria
4. Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Gen Z di Usaha Kuliner Seblak Seuhah Bang Satria

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi untuk mengetahui hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan. Peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang relevan atau mengembangkan topik tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam mengelola beban kerja dan stres terkait pekerjaan untuk meningkatkan kinerja, dapat juga menggunakan penelitian ini sebagai panduan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini bisa membantu perusahaan menentukan apa yang perlu ditangani, penelitian ini juga akan memberikan pemahaman lebih mendalam tentang elemen-elemen yang memengaruhi kinerja karyawan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Seblak Seuhah Bang Satria, Jl. Mr. Iwa Kusuma Sumantri, Kertasari, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46213

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai September 2024 sampai dengan Mei 2025. (Jadwal Penelitian Terlampir)