

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Turnover intention merupakan kecenderungan karyawan untuk berniat meninggalkan organisasi secara sadar dan terencana, yang menjadi indikator awal terjadinya *turnover actual*. Menurut Robbins dan Judge (2019), *turnover intention* muncul Ketika karyawan merasa tidak lagi ada kecocokan antara tuntutan pekerjaan dengan preferensi, kompetensi, amupun kebutuahn pribadi. Fenomena ini menjadi perhatian khusus dalam industry *food and beverage* (F&B) yang memiliki ritme kerja cepat, jam kerja tidak stabil, serta tekanan kerja tinggi. Industri F&B, khususnya yang banyak dikelola oleh anak muda, menjadi salah satu faktor yang paling rentan terhadap tingginya *turnover* karyawan.

Kasus *turnover intention* atau keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya kini semakin sering terjadi di Indonesia, terutama pada generasi muda yang baru memasuki dunia kerja. Temuan tersebut semakin diperkuat oleh laporan terbaru dari GoodStats (2024) yang menunjukkan bahwa sekitar 69% pekerja Generasi Z di Indonesia memiliki rencana untuk resign. Dari jumlah tersebut, sebanyak 41% responden menyebutkan bahwa gaji yang tidak memuaskan menjadi alasan utama, disusul oleh adanya peluang kerja yang lebih baik (27%) serta keinginan untuk mencoba bidang pekerjaan lain (26%). Data ini mengindikasikan bahwa kecenderungan berpindah kerja pada Generasi Z masih cukup tinggi dan menjadi isu penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (Wiena Amalia Salsabilla, 2024).

Fenomena tersebut juga dapat dikaitkan dengan kondisi ketenagakerjaan di Kota Tasikmalaya, khususnya pada sektor *food and beverage*. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah usaha dalam kategori penyediaan akomodasi dan makan minum di Kota Tasikmalaya pada tahun 2024 mencapai 2.747 unit usaha (Dinas Koperasi, 2025). Berdasarkan pemberitaan [Radartasik.id](https://radartasik.id) yang mengutip data Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Barat tahun 2026, Kota Tasikmalaya menempati posisi kedua sebagai kota dengan jumlah kafe terbanyak di Jawa Barat setelah Kota Bekasi, yaitu sebanyak 469 unit kafe. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa industri *food and beverage* menjadi salah satu sektor usaha yang berkembang pesat di Kota Tasikmalaya dan melibatkan banyak tenaga kerja, khususnya kelompok usia produktif seperti Generasi Z. Banyaknya unit usaha tersebut juga mencerminkan tingginya dinamika tenaga kerja di sektor ini, yang berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan ketenagakerjaan, salah satunya adalah *turnover intention*.

Meskipun peluang kerja cukup tersedia, karakteristik pekerjaan pada sektor *food and beverage* umumnya memiliki tingkat intensitas yang tinggi, jam kerja yang tidak menentu, serta tuntutan pelayanan yang serba cepat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan tekanan kerja bagi karyawan, terutama Generasi Z yang masih berada pada tahap awal karier. Dalam manajemen sumber daya manusia, ketidaksesuaian antara kondisi kerja dengan harapan individu dapat mendorong munculnya *turnover intention*, yaitu kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan hasil pra-survei yang melibatkan 52 karyawan Generasi Z yang bekerja di berbagai usaha *food and beverage* seperti cafe dan restoran di Kota Tasikmalaya, menunjukkan bahwa tingkat *turnover intention* cenderung tinggi. Responden yang terlibat merupakan karyawan aktif dengan masa kerja minimal 2 bulan, sehingga dinilai telah memiliki pengalaman yang cukup dalam memahami kondisi pekerjaan yang mereka jalani. Hasil pengukuran terhadap delapan pernyataan yang mewakili indikator *turnover intention* menunjukkan kecenderungan yang konsisten, di mana lebih dari 70% responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang menggambarkan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan saat ini.

Pernyataan dengan tingkat persetujuan tertinggi terdapat pada kecenderungan untuk mencari pekerjaan lain dalam waktu dekat serta rencana untuk berhenti dari pekerjaan dalam waktu dekat, yang masing-masing mencapai 76%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Generasi Z memiliki kecenderungan yang cukup kuat untuk berpindah kerja, terutama ketika terdapat peluang yang dirasa lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa fenomena *turnover intention* memang terjadi secara nyata pada karyawan Generasi Z di sektor *food and beverage* di Kota Tasikmalaya.

Salah satu penyebab tekanan *turnover intention* adalah *Role ambiguity*, yaitu kondisi ketika karyawan tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas, tanggung jawab, maupun standar kerja yang harus dipenuhi. Penelitian (Wen et al., 2020) menemukan bahwa *Role ambiguity* memiliki pengaruh signifikan terhadap

burnout dan *turnover intention* di sektor layanan. Pada industri F&B Tasikmalaya, kondisi ini muncul ketika pembagian tugas ganda, rotasi posisi cepat, serta kurangnya komunikasi yang baik.

Selain ketidakjelasan peran, karyawan F&B juga menghadapi *role overload*, yaitu kondisi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas fisik maupun psikologis individu. Beban kerja berlebihan dapat menyebabkan kelelahan emosional, stress, dan keinginan untuk mencari pekerjaan lain. Penelitian (Lestari & Almanshur, 2025) memunjukkan bahwa beban kerja tinggi pada pekerjaan Generasi Z mendorong *turnover intention* secara signifikan. Temuan ini juga diperkuat oleh (Bilqis Rahmanda Hakim et al., 2025) yang menemukan bahwa barista dan pekerja F&B mengalami *overload* akibat tingginya permintaan layanan, jam kerja panjang, serta *multitasking* yang intensif.

Keterkaitan antara *Role ambiguity*, *role overload*, dan *turnover intention* dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui *role theory*, yang menyatakan bahwa setiap individu dalam organisasi memiliki peran yang disertai dengan harapan serta tanggung jawab tertentu. Ketika peran tersebut tidak dipahami dengan jelas atauuntutannya melampaui kemampuan individu, maka akan muncul tekanan peran (*role stress*) yang dapat memengaruhi kondisi psikologis maupun perilaku kerja karyawan, termasuk munculnya keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Selain itu, hubungan tersebut juga diperkuat oleh *Job Demands-Resources Model* yang dikembangkan oleh Arnold Bakker dan Evangelia Demerouti (2017). Model ini menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi tanpa dukungan sumber daya kerja yang memadai dapat memicu stres dan *burnout*, yang pada

akhirnya meningkatkan *turnover intention*. Kondisi ini semakin relevan bagi Generasi Z, yang cenderung lebih peka terhadap tekanan kerja serta memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi.

Selain menunjukkan fenomena empiris, penelitian ini juga dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan penelitian (*research gap*). Penelitian terdahulu mengenai pengaruh *Role ambiguity* dan *role overload* terhadap *turnover intention* masih menunjukkan hasil yang beragam, di mana terdapat penelitian yang menemukan pengaruh signifikan, namun ada pula yang menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Selain itu, sebagian besar penelitian masih berfokus pada sektor perhotelan, perbankan, dan kesehatan, sementara penelitian pada sektor *food and beverage*, khususnya di daerah seperti Kota Tasikmalaya, masih relatif terbatas.

Kesenjangan juga terlihat dari sisi subjek penelitian. Studi sebelumnya umumnya belum secara khusus menyoroti karyawan Generasi Z, padahal generasi ini memiliki karakteristik kerja yang berbeda, seperti kebutuhan akan fleksibilitas, kejelasan peran, serta ekspektasi yang lebih tinggi terhadap lingkungan kerja. Selain itu, penelitian terdahulu juga cenderung menguji *Role ambiguity* dan *role overload* secara terpisah, sehingga masih terbatas penelitian yang mengkaji kedua variabel tersebut secara bersamaan dalam satu model.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui dan menganalisis lebih lanjut pengaruh *Role ambiguity* dan *role overload* terhadap *turnover intention*, khususnya pada karyawan Generasi Z di industri *food and beverage* di Kota Tasikmalaya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi bahwa karyawan Generasi Z pada *industry food and beverage* di Kota Tasikmalaya menghadapi sejumlah permasalahan terkait kondisi kerja mereka. Salah satu permasalahan utama adalah ketidakjelasan peran (*Role ambiguity*), yang muncul akibat tugas dan ekspektasi kerja yang tidak konsisten serta batasan peran yang kurang jelas. Selain itu, karyawan juga dihadapkan pada beban kerja yang berlebih (*Role overload*), yang dipengaruhi oleh tingginya tuntutan kerja, sistem shift, serta adanya tuntutan untuk melakukan beberapa pekerjaan sekaligus. Kondisi ini kemudian berdampak pada meningkatnya *turnover intention*, di mana karyawan mulai memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya, sebagaimana terlihat dari hasil pra-survei yang telah dilakukan. Di sisi lain, penelitian yang secara khusus mengkaji *pengaruh role ambiguity terhadap role overload*, serta *pengaruh role ambiguity dan role overload terhadap turnover intention* pada karyawan Generasi Z di *industri food and beverage* di Kota Tasikmalaya masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena tersebut.

Berdasarkan identifikasi tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Role ambiguity*, *role overload*, dan *turnover intention* karyawan Generasi Z pada *industri food and beverage* di Kota Tasikmalaya?

2. Bagaimana pengaruh *Role ambiguity* terhadap *role overload* pada karyawan Generasi Z di industri *food and beverage* di Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh *Role ambiguity* terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z pada industri *food and beverage* di Kota Tasikmalaya?
4. Bagaimana pengaruh *role overload* terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z pada industri *food and beverage* di Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui & menganalisis *Role ambiguity*, *role overload*, dan *turnover intention* karyawan Generasi Z pada industri *food and beverage* di Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui & menganalisis pengaruh *Role ambiguity* terhadap *role overload* karyawan Generasi Z pada industri *food and beverage* di Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui & menganalisis pengaruh *Role ambiguity* terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z pada industri *food and beverage* di Kota Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui & menganalisis pengaruh *role overload* terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z pada industri *food and beverage* di Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Secara teoritis, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia (SDM) dan perilaku organisasi. Hasil penelitian ini dapat memperkaya pemahaman mengenai pengaruh *Role ambiguity* dan *role overload* terhadap *turnover intention*, terutama dalam konteks karyawan Generasi Z di industry F&B.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas penerapan *teori Job Demands-Resources (JD-R) Model (Bakker & Demerouti)* yang menjelaskan bahwa ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya individu dapat menimbulkan stress kerja serta meningkatkan keinginan untuk meninggalkan organisasi. Selain itu, temuan penelitian ini dapat memperkuat bukti empiris dari penelitian terdahulu (Wen et al., 2020) yang menyatakan bahwa *role stressors* berperan penting terhadap niat berpindah kerja pada sektor jasa. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya dalam mengembangkan model perilaku karyawan pada sektor serupa.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk memperdalam pemahaman mengenai hubungan antara *Role ambiguity*, *role overload*, dan *turnover intention*. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman dalam menerapkan serta menguji teori-teori manajemen sumber daya manusia,

khususnya yang berkaitan dengan tekanan peran pada karyawan Generasi Z di industri *food and beverage*.

2. Bagi Pelaku Usaha F&B di Kota Tasikmalaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemilik usaha, manajer operasional, maupun supervisor dalam menilai dan memperbaiki kondisi kerja karyawan, terutama yang berkaitan dengan kejelasan peran dan pembagian beban kerja. Selain itu, temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan yang lebih efektif, seperti memperjelas tugas dan tanggung jawab, mengatur beban kerja secara lebih proporsional, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung guna menekan tingkat *turnover intention*.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca melalui penyajian informasi empiris mengenai pengaruh *Role ambiguity* dan *role overload* terhadap *turnover intention*, khususnya pada karyawan Generasi Z di industri *food and beverage*.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa, baik terkait *Role ambiguity*, *role overload*, maupun *turnover intention*. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi dalam memperkaya pengembangan kajian di bidang manajemen sumber daya manusia.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pelaku usaha dan manajemen industri F&B di Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam merancang kebijakan dan strategi pengelolaan sumber daya manusia, seperti memperjelas uraian tugas dan tanggung jawab (*job description*), menyeimbangkan distribusi beban kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif bagi karyawan Generasi Z.

Selain itu, hasil penelitian ini dapat membantu pemilik usaha dalam memahami fakto-faktor yang memengaruhi *turnover intention*, sehingga mereka dapat mengambil langkah preventif untuk meningkatkan retensi tenaga kerja, mengurangi biaya rekrutmen ulang, dan menjaga keberlanjutan operasional bisnis.

Bagi peneliti berikutnya, penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan beban kerja, kejelasan peran, atau perilaku kerja Generasi Z di industri lainnya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada industri *food and beverage* (F&B) yang beroperasi di wilayah Kota Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pesatnya pertumbuhan bisnis F&B di daerah tersebut, terutama yang dikelola oleh pelaku muda dan menjadi tempat kerja utama bagi karyawan Generasi Z. Selain itu, Kota Tasikmalaya merupakan salah satu kota dengan tingkat

aktivitas ekonomi kreatif yang tinggi di sektor kuliner, sehingga relevan untuk menggambarkan fenomena *turnover intention* di kalangan tenaga kerja muda.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama lima bulan, yaitu mulai Agustus 2025 hingga Juli 2026, yang mencakup tahap penyusunan proposal, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan akhir.