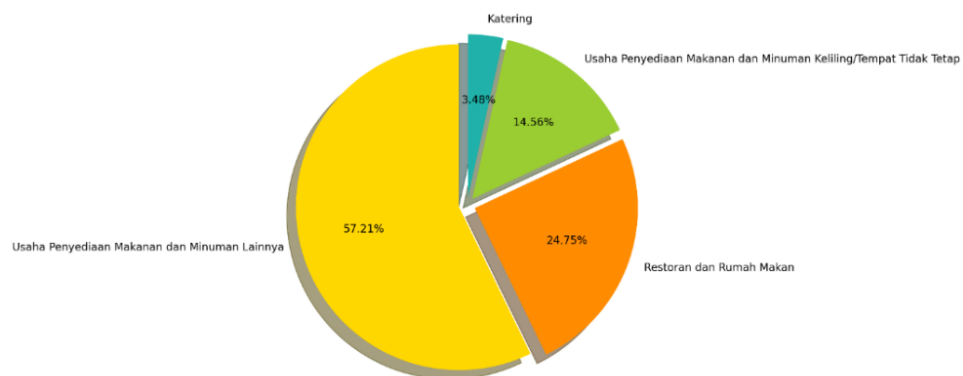


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang pesat telah mendorong pertumbuhan signifikan industri kuliner di Indonesia. Berdasarkan data BPS tahun 2023, jumlah usaha penyediaan makanan dan minuman mencapai 4,85 juta unit, meningkat 21,13% dibandingkan tahun 2016 yang berjumlah 4,01 juta unit. Mayoritas usaha didominasi segmen mikro dan kecil, dengan porsi terbesar usaha makanan dan minuman lainnya sebesar 57,21%, diikuti restoran dan rumah makan 24,75%, usaha keliling 14,56%, serta katering 3,48%. Kondisi ini menunjukkan pentingnya sektor kuliner sebagai salah satu penggerak ekonomi kreatif nasional. Data tersebut disajikan pada diagram berikut yang menunjukkan persentase usaha penyediaan makanan dan minuman menurut kelompok usaha di Indonesia.



Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Gambar 1. 1
Persentase Usaha Penyediaan Makanan dan Minuman Menurut Kelompok Usaha di Indonesia

Di tengah perkembangan industri kuliner tersebut, makanan khas Sunda seperti seblak mengalami peningkatan popularitas yang cukup pesat (Yuliani et al., 2025). Kondisi ini memberikan peluang yang besar bagi pelaku usaha, bahkan mendorong seblak untuk dikenal hingga pasar internasional seperti Malaysia dan Thailand. Namun, kondisi tersebut juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik menjadi penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan kelancaran operasional usaha (Franzoni et al., 2021). Apabila pengelolaan SDM tidak dilakukan secara optimal, karyawan berpotensi mengalami berbagai permasalahan kerja, seperti stres, kelelahan emosional, dan penurunan konsentrasi. Dengan demikian, perusahaan perlu memperhatikan kesejahteraan karyawan agar tujuan bisnis dan keberlanjutan usaha dapat tercapai secara optimal.

Kondisi tersebut menjadi tantangan yang semakin kompleks bagi karyawan Generasi Z. Meskipun dikenal adaptif terhadap teknologi dan menginginkan fleksibilitas dalam bekerja (Yan & Praningrum, 2025), generasi ini juga rentan menghadapi tekanan kerja yang berlangsung secara terus-menerus. Akumulasi tuntutan pekerjaan yang tidak diimbangi dengan manajemen emosi dan lingkungan kerja yang sehat dapat menyebabkan stres yang berkepanjangan, sehingga memicu kelelahan fisik maupun emosional yang lebih dalam (Untung et al., 2025).

Jika kondisi ini berlangsung dalam jangka waktu lama, stres yang dialami karyawan dapat berkembang menjadi kelelahan kerja. Energi karyawan menjadi terkuras, konsentrasi menurun, dan kemampuan untuk menjalankan tugas secara optimal ikut terganggu. Akibatnya produktivitas kerja serta kesejahteraan karyawan

dapat menurun sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan (Kim et al., 2025).

Fenomena kelelahan kerja sendiri semakin banyak ditemukan di lingkungan kerja modern. Kondisi ini berkaitan dengan tingginya tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi karyawan sementara perusahaan berusaha meningkatkan produktivitas tanpa selalu menambah jumlah tenaga kerja yang memadai (Ali et al., 2021:1).

Kelelahan kerja cukup banyak dirasakan oleh karyawan Generasi Z yang bekerja di berbagai posisi dalam perusahaan. Kelelahan kerja dapat menyebabkan dampak negatif seperti penurunan mutu layanan, bertambahnya kesalahan dalam pekerjaan, serta melemahnya ikatan antar rekan kerja (Lutfiani, 2025). Di dalam usaha kecil dan menengah termasuk usaha kuliner, kelelahan kerja dapat lebih terlihat akibat terbatasnya jumlah karyawan yang membuat beban kerja sering kali tertumpuk pada individu tertentu.

Kondisi ini memiliki hubungan yang erat dengan beban kerja berlebih, yaitu keadaan ketika karyawan menerima tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitasnya seperti menyelesaikan banyak tugas secara bersamaan, tuntutan kerja yang tidak seimbang dengan kemampuan serta jam kerja yang panjang. Kondisi tersebut dapat memicu stres kerja dan menyebabkan karyawan kurang fokus serta tidak optimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Dorianti et al., 2024). Beban kerja berlebih yang berlangsung secara terus-menerus berpotensi menimbulkan kelelahan berkepanjangan yang mengarah pada kelelahan kerja.

Kelelahan kerja sering kali timbul akibat beban kerja yang berat dan disebabkan oleh tekanan mental seperti tuntutan emosional yang tidak sejalan

dengan perasaan internal karyawan. Itu sangat terkait dengan kerja emosional, yaitu upaya pekerja untuk mengontrol dan memperlihatkan emosi tertentu sesuai dengan harapan perusahaan dan pelanggan (Muhammad et al., 2022).

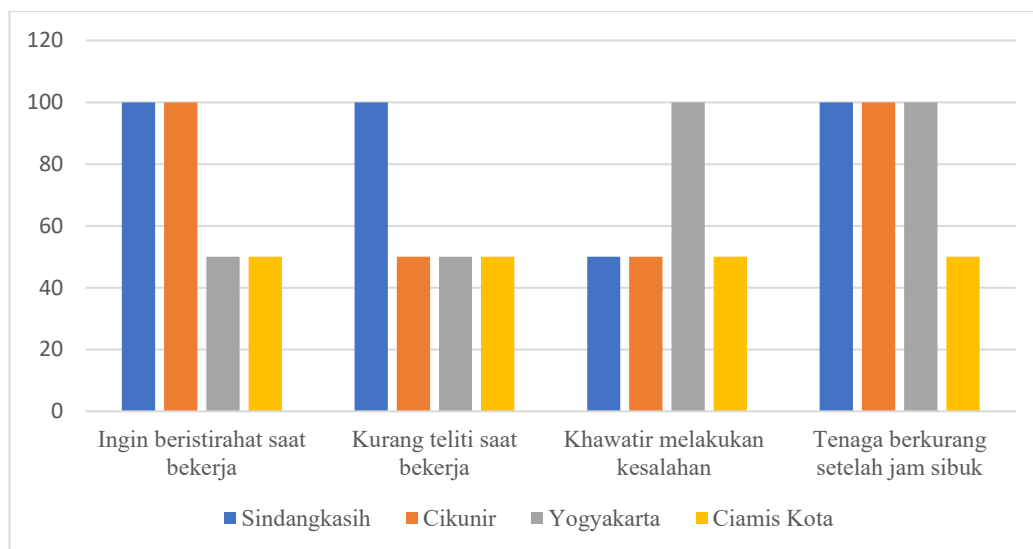
Namun, pengaruh beban kerja berlebih dan kerja emosional terhadap kelelahan kerja dapat berbeda pada setiap individu tergantung pada tingkat efikasi diri yang dimiliki. Efikasi diri merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan pekerjaan. Tingkat efikasi diri yang tinggi dapat membantu individu bertahan dan tetap optimis ketika menghadapi berbagai hambatan dalam pekerjaannya (Rifkatyani et al., 2024).

Fenomena tersebut juga dapat ditemukan pada PT. Satria Berdikari Abadi. PT. Satria Berdikari Abadi merupakan perusahaan kuliner yang bergerak di bidang penjualan seblak dan didirikan pada tahun 2023 di Sindangkasih, Kabupaten Ciamis. Dengan menawarkan cita rasa khas Jawa Barat (Azahra & Aryani, 2023), harga yang terjangkau serta pelayanan yang ramah, perusahaan ini berkembang dengan baik hingga berhasil membuka tiga cabang baru di Ciamis Kota, Cikunir, dan Yogyakarta.

Perkembangan perusahaan tersebut turut meningkatkan kebutuhan operasional dan tuntutan kerja karyawan. Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari karyawan PT. Satria Berdikari Abadi khususnya Generasi Z yang bekerja sebagai *waiter* menghadapi berbagai kondisi kerja yang menuntut kesiapan fisik maupun psikologis. Posisi *waiter* mengharuskan karyawan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan selama proses pelayanan sehingga mereka perlu menghadapi

berbagai karakter pelanggan, menangani keluhan, serta menjaga kualitas pelayanan secara konsisten. Kondisi tersebut menjadikan pekerjaan *waiter* rentan terhadap tekanan kerja yang dapat memengaruhi kondisi fisik maupun emosional karyawan.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti melakukan pra-survei untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi kerja yang dialami *waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi. Pra-survei dilakukan pada seluruh cabang perusahaan dengan melibatkan 2 responden pada setiap cabang, sehingga total responden berjumlah 8 orang. Hasil pra-survei tersebut disajikan pada gambar berikut.



Sumber: *Waiter* Generasi Z PT. Satria Berdikari Abadi, 2025

Gambar 1. 2
Hasil Pra-Survei Indikasi Kelelahan Kerja Per Cabang

Berdasarkan hasil pra-survei pada Gambar 1.3, terlihat adanya indikasi kelelahan kerja yang relatif tinggi pada *waiter* generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi. Kondisi ini ditunjukkan oleh keinginan untuk beristirahat saat bekerja, kurang teliti, khawatir melakukan kesalahan, serta merasa tenaga berkurang setelah

jam sibuk. Fenomena tersebut mengindikasikan adanya kelelahan kerja yang dapat memengaruhi kondisi fisik, mental, dan emosional *waiter* generasi Z (Deng et al., 2021).

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa *waiter* bekerja dari pukul 10.00–21.00 tanpa pembagian *shift* serta menangani berbagai tugas pelayanan secara bersamaan, mulai dari menerima pesanan, mencatat pesanan, menyajikan makanan, hingga menangani keluhan pelanggan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya beban kerja berlebih yang berpotensi meningkatkan kelelahan kerja (Sihombing & Fadilah, 2025). Dalam pelaksanaannya, *waiter* dituntut untuk tetap ramah, sopan, dan profesional kepada pelanggan meskipun berada dalam kondisi lelah atau tertekan. Tuntutan tersebut mengindikasikan adanya kerja emosional yang dapat menimbulkan tekanan emosional selama bekerja (Rafiq et al., 2020).

Wawancara awal mengungkapkan bahwa beberapa *waiter* merasa khawatir melakukan kesalahan ketika jumlah pelanggan meningkat dan kondisi kerja menjadi lebih padat. Situasi tersebut mengindikasikan bahwa tingkat efikasi diri *waiter* dapat berubah sesuai dengan tekanan kerja yang dihadapi. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa rendahnya daya tahan psikologis dapat mempercepat munculnya kelelahan fisik maupun mental (Arifin et al., 2025).

Penelitian mengenai kelelahan kerja telah banyak dilakukan, namun kajian yang menguji pengaruh beban kerja berlebih, kerja emosional, dan efikasi diri secara simultan terhadap kelelahan kerja pada *waiter* generasi Z masih terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Penelitian ini penting dilakukan karena kelelahan kerja dapat memengaruhi kondisi fisik, mental, dan emosional *waiter*. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengelola beban kerja, tuntutan emosional, dan efikasi diri guna meminimalkan kelelahan kerja.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Berlebih, Kerja Emosional, dan Efikasi Diri terhadap Kelelahan Kerja (Penelitian pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada permasalahan mengenai pengaruh beban kerja berlebih, kerja emosional, dan efikasi diri terhadap kelelahan kerja pada *waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi. Oleh karena itu, identifikasi masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

1. Bagaimana Beban Kerja Berlebih, Kerja Emosional, Efikasi Diri, dan Kelelahan Kerja pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi?
2. Bagaimana pengaruh Beban Kerja Berlebih terhadap Kelelahan Kerja pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi?
3. Bagaimana pengaruh Kerja Emosional terhadap Kelelahan Kerja pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi?
4. Bagaimana pengaruh Efikasi Diri terhadap Kelelahan Kerja pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berbagai tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini yaitu untuk memahami dan menganalisis:

1. Beban Kerja Berlebih, Kerja Emosional, Efikasi Diri, dan Kelelahan Kerja pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi.
2. Pengaruh Beban Kerja Berlebih terhadap Kelelahan Kerja pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi.
3. Pengaruh Kerja Emosional terhadap Kelelahan Kerja pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi.
4. Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kelelahan Kerja pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini bisa dapat memberi manfaat bagi banyak pihak, baik dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan terapan ilmu pengetahuan:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

- a. Penelitian ini dapat digunakan untuk menumbuhkembangkan ilmu manajemen, terutama dalam aspek manajemen sumber daya manusia, terkait dengan Pengaruh Beban Kerja Berlebih, Kerja Emosional, dan Efikasi Diri terhadap Kelelahan Kerja Karyawan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis untuk pengembangan konsep-konsep tersebut. Khususnya dalam konteks *waiter* generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi.
- b. Penelitian ini menjadi literatur dan acuan teruntuk para peneliti yang ingin menjalankan penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh Beban Kerja

Berlebih, Kerja Emosional, dan Efikasi Diri terhadap Kelelahan Kerja Karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan informasi dan pertimbangan bagi aspek kepegawaian atau manajemen, terutama yang berhubungan dengan beban kerja berlebih, kerja emosional, efikasi diri, serta kelelahan kerja yang dialami oleh karyawan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberi manfaat untuk perusahaan dalam menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia yang optimal, seperti pengaturan beban kerja, pelatihan untuk mengelola emosi, dan program pengembangan diri, sehingga dapat menurunkan risiko kelelahan kerja dan meningkatkan kelangsungan bisnis secara berkelanjutan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitiannya dijalankan pada PT. Satria Berdikari Abadi yang terdiri dari 4 cabang (Sindangkasih, Kota Ciamis, Cikunir, dan Yogyakarta).

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini berlangsung mulai bulan September 2025 hingga Juni 2026 sesuai dengan jadwal penelitian yang tercantum pada Lampiran 1.