

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dunia kerja terus dihadapkan pada pergeseran yang signifikan seiring dengan adanya evolusi digital, sistem kerja, serta kompleksnya dinamika tenaga kerja. Saat ini Indonesia sedang mengalami transformasi dinamis yang ditandai dengan adanya percepatan digitalisasi, perkembangan teknologi dan perubahan sistem kerja. Dalam menghadapi kondisi lingkungan kerja yang terus mengalami peningkatan, organisasi dituntut untuk mampu menjaga dan meningkatkan kualitas tenaga kerja yang mereka miliki. Hal ini dikarenakan tenaga kerja adalah aset penting yang dimiliki oleh organisasi sebagai penentu keberlangsungan serta keunggulan kompetitif organisasi dalam menjawab tantangan global mengenai lingkungan kerja yang semakin modern.

Dalam pengelolaan tenaga kerja satu aspek yang tidak boleh luput dari perhatian organisasi yaitu komitmen karyawan. Komitmen organisasi merupakan emosional yang muncul dari dalam diri karyawan yang mendorong mereka untuk menjalankan tanggung jawab dan perannya secara sungguh-sungguh dalam suatu organisasi (Ariyanti et al., 2019). Komitmen organisasi ini tentunya perlu dikelola dengan baik karena dapat mengidentifikasi tanggung jawab karyawan, keterikatan emosional, serta keinginan untuk tetap berada dalam organisasi. Komitmen yang kuat akan menurunkan tingkat *turnover* dalam organisasi, meningkatkan produktivitas, serta menjaga stabilitas karyawan dalam organisasi.

Beberapa tahun belakangan ini, kondisi ketenagakerjaan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang signifikan seiring masuknya generasi Z sebagai

bagian besar dari angkatan kerja. Generasi Z merupakan generasi yang memiliki obsesi untuk mempercepat perkembangan karir dan pengembangan kompetensi mereka dalam dunia kerja (Shinde & Surve, 2025).

Dengan masuknya generasi Z dengan rendatng kelahiran dalam kurun waktu 1997 - 2012 ke dunia ketenagakerjaan tentunya hal ini menjadi tantangan baru bagi organisasi. Dominasi generasi Z ini juga terjadi di Kota Tasikmalaya. Berdasarkan data sensus pada tahun 2020, sekitar 28% atau sekitar 201.956 jiwa dari total penduduk di Kota Tasikmalaya berusia 15-24 tahun yang siap masuk dunia kerja (BPS, 2024). Sedangkan berdasarkan data sensus tahun 2024 menunjukkan adanya peningkatan jumlah penduduk yang berada pada rentang generasi Z yaitu sekitar 255.041 jiwa (BPS, 2025).

Berdasarkan laporan *Talent Trends* menunjukkan bahwa organisasi di Indonesia enghadapi tantangan dalam mempertahankan karyawan. Survei ini melibatkan 972 responden dari Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa sekitar 35% perusahaan di Indonesia mengalami kesulitan dalam menjaga retensi karyawan. Selain itu, perubahan priorotas tenaga kerja muda yang lebih menekankan *work-life balance*, pengembangan karir, dan *fleksibilitas* kerja menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan karyawan dan organisasi (Wu, 2024). Fenomena ini mengindikasikan adanya tantangan dalam membangun komitmen organisasi pada generasi muda di dunia kerja saat ini.

Selain itu, generasi Z juga dikenal memiliki mobilitas karir yang tinggi dibandingkan dengan generasi sebelumnya, karena generasi ini cenderung mudah berpindah kerja jika kebutuhan akan *purpose*, *work-life balance*, dan pengakuan

dari organisasi tidak terpenuhi. Sehingga generasi Z cenderung mudah resign dan sulit mempertahankan komitmen jangka panjang dalam satu organisasi (Gokepri, 2025).

Rendahnya komitmen organisasi pada karyawan generasi Z juga dialami oleh organisasi yang ada di Kota Tasikmalaya. Berdasarkan survei yang melibatkan 100 tenaga kerja generasi Z di Kota Tasikmalaya pada sektor formal hanya mampu bertahan dalam organisasi dalam jangka waktu singkat. Sebanyak 57,3% karyawan hanya bekerja selama satu tahun, dan 33,7% bertahan sekitar dua tahun (Melaty et al., 2024). Situasi tersebut mengindikasikan minimnya tingkat komitmen organisasi dalam kalangan karyawan generasi Z di Kota Tasikmalaya yang tercermin dari tingginya kecenderungan berpindah kerja dalam waktu singkat.

Fenomena rendahnya komitmen organisasi di kelompok karyawan generasi Z tidak hanya terlihat dari tren mobilitas kerja dan *turnover* yang tinggi secara umum, tetapi juga menjadi isu nyata di lingkungan kerja dalam industri *Coffee shop*, karena industri ini menyerap banyak tenaga kerja muda. Menjamurnya *coffee shop* di berbagai daerah menjadikan industri ini banyak diminati oleh karyawan generasi Z termasuk di Kota Tasikmalaya. Kota Tasikmalaya hingga tahun 2024 memiliki *coffee shop* sebanyak 124 *outlet* yang banyak mempekerjakan generasi Z (DISPORABUDPAR, 2024).

Dominasi generasi Z dalam industri *coffee shop* tidak terlepas dari karakteristik pekerjaan di industri jasa yang relatif fleksibel, dinamis, serta mudah diakses oleh tenaga kerja muda. Di balik sistem kerja yang fleksibel, industri jasa juga memiliki lingkungan kerja dengan tuntutan operasional yang tinggi, seperti

ritme kerja yang cepat, tekanan pelayanan pelanggan, target kinerja harian, serta jam kerja yang panjang dan tidak selalu stabil. Kondisi kerja ini berpotensi memunculkan tekanan pada psikologis karyawan ketika tidak diseimbangkan dengan *suport* organisasi.

Tingginya beban kerja yang tidak diiringi dengan sumber daya pekerjaan yang memadai, seperti dukungan atasan, kejelasan peran, dan kesempatan pengembangan dapat melemahkan keterikatan kerja serta menurunkan komitmen karyawan terhadap organisasi. Selain itu lingkungan kerja dengan tekanan tinggi secara berkelanjutan dapat menguras energi psikologis karyawan dan berdampak negatif terhadap keterikatan dan capaian organisasi, khususnya pada tenaga kerja muda seperti generasi Z (DeHaan et al., 2024). Kondisi ini menjadi semakin relevan dalam industri jasa seperti *coffee shop*, di mana tuntutan kerja bersifat intens dan berorientasi pada pelayanan langsung terhadap pelanggan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja di industri jasa termasuk *coffee shop* tidak hanya berperan sebagai ruang aktualisasi bagi generasi Z, tetapi juga berpotensi menjadi sumber tekanan psikologis yang dapat memengaruhi sikap dan perilaku kerja mereka. Apabila tekanan kerja yang dialami oleh karyawan terjadi secara berkelanjutan dalam jangka panjang dapat meningkatkan resiko munculnya stres kerja dan *burnout* pada kelompok karyawan generasi Z.

Stres kerja adalah tekanan psikologis yang terjadi pada karyawan ketika tuntutan lingkungan kerja melampaui kapasitas serta tanggung jawab yang dimiliki, sehingga mempengaruhi sikap dan respon karyawan terhadap pekerjaannya,

termasuk munculnya perilaku menyimpang dari ketentuan organisasi. (Apriliana et al., 2021). Sehingga stres kerja ini rentan dialami oleh generasi Z. Stres kerja yang tidak terkendali dan tidak di kelola dengan baik berpotensi menurunkan motivasi serta rasa tanggung jawab karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada melemahnya komitmen karyawan.

Berdasarkan temuan dalam penelitian Apriliana et al (2021) mengindikasikan adanya hubungan yang sifatnya berlawanan arah antara stres kerja dan komitmen organisasi. Temuan tersebut mengindikasikan peningkatan stres yang dialami karyawan biasanya diikuti oleh penurunan komitmen mereka terhadap organisasi. Di sisi lain, hasil tersebut berbanding terbalik dengan kajian dari Christover & Ie (2021) yang menyimpulkan bahwa stres kerja tidak mampu memengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi secara signifikan.

Burnout merujuk pada situasi dimana karyawan mengalami kelelahan secara mental dan emosional akibat dari adanya pengaruh internal maupun eksternal, seperti perasaan tidak mampu menyelesaikan tugas serta beban kerja dianggap terlalu kompleks serta berlebihan. Keberlanjutan stres kerja dalam periode panjang dapat menyebabkan kondisi yang fatal sehingga pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja dan dalam situasi terburuk akan menimbulkan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan tersebut juga merupakan faktor yang memicu *burnout* (Ariyanti et al., 2019).

Hal tersebut akan berdampak pada generasi Z mudah mengalami *burnout* karena tuntutan dan kondisi lingkungan kerja yang kurang sesuai. *Burnout* yang tinggi dan diabaikan dalam jangka panjang dapat menurunkan komitmen organisasi

karena karyawan merasa tidak memiliki keterikatan emosional dengan perusahaan serta merasa lelah dengan kondisi lingkungan kerja maupun tuntutan pekerjaan yang mereka hadapi dalam organisasi.

Sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan Pratiwi et al (2023) *burnout* terbukti memiliki pengaruh signifikan pada komitmen organisasi, di mana peningkatan tingkat *burnout* karyawan berpotensi terhadap penurunan komitmen karyawan. Namun, temuan tersebut bertolak belakang dengan temuan penelitian oleh Ariyanti et al (2019) yang menunjukkan bahwa *burnout* secara parsial tidak mampu memengaruhi komitmen organisasi, sehingga tingginya tingkat *burnout* yang dialami tidak akan berdampak pada komitmen karyawan.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai kondisi psikologis karyawan generasi Z di Kota Tasikmalaya yang bekerja di *Coffee Shop* terutama mengenai stres kerja, *burnout* dan komitmen organisasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menghadirkan sudut pandang baru bagi organisasi dalam mengenali karakteristik karyawan generasi Z dalam dunia kerja sehingga organisasi dapat menyusun strategi untuk mengelola stres kerja dan *burnout* serta meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Bersumber pada identifikasi dalam latar belakang, maka penelitian ini merumuskan sejumlah pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana stres kerja, *burnout* dan komitmen organisasi pada karyawan generasi Z di Kota Tasikmalaya yang bekerja di *coffee shop*?

2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi pada karyawan generasi Z di Kota Tasikmalaya yang bekerja di *coffee shop*?
3. Bagaimana pengaruh *burnout* terhadap komitmen organisasi pada karyawan generasi Z di Kota Tasikmalaya yang bekerja di *coffee shop*?

1.3 Tujuan Penelitian

Perumusan tujuan penelitian ini didasarkan pada permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, yang selanjutnya dijabarkan sebagai berikut untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Stres kerja, *burnout* dan komitmen organisasi pada karyawan generasi Z di Kota Tasikmalaya yang bekerja di *coffee shop*
2. Pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi pada karyawan generasi Z di Kota Tasikmalaya yang bekerja di *coffee shop*
3. Pengaruh *burnout* terhadap komitmen organisasi pada karyawan generasi Z di Kota Tasikmalaya yang bekerja di *coffee shop*

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini semoga bisa memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan dengan penelitian ini, diantaranya adalah:

1.4.1 Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian ilmiah serta berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan mengenai stres kerja,

burnout serta komitmen organisasi pada kelompok karyawan generasi Z khususnya di Kota Tasikmalaya yang bekerja di *coffee shop*. Di samping itu, temuan empiris ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti peneliti yang lain sebagai referensi dalam menyusun kajian dengan topik sejenis, baik pada sektor sejenis maupun pada sektor lain.

1.4.2 Praktis

a. Bagi Praktisi

Penelitian ini dapat digunakan oleh *Coffee Shop* maupun organisasi yang lain sebagai informasi dan masukan untuk mengetahui tingkat stres kerja dan *burnout* di kalangan karyawan *coffee shop* khususnya generasi Z yang berdampak pada komitmen organisasi.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dimanfaatkan sebagai acuan bagi peneliti lainnya yang hendak mengkaji topik serupa dengan pendekatan serta landasan konseptual yang sejalan, khususnya yaitu mengenai pengaruh stres kerja dan *burnout* terhadap komitmen organisasi.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan di Kota Tasikmalaya yang berada di Provinsi Jawa Barat. Adapun unit analisis ialah karyawan generasi Z yang bekerja di sektor *Coffee Shop*.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan dari bulan September 2025 sampai Juli 2026. Dengan jadwal penelitian dalam lampiran.