

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam pembahasan ini akan dipaparkan beberapa teori serta konsep yang berkesinambungan dengan variabel penelitian sebagai dasar dalam mengkaji masalah yang diteliti. Pembahasan dalam tinjauan pustaka meliputi stres kerja, *burnout*, komitmen organisasi.

2.1.1 Stres Kerja

Stres kerja ialah situasi yang hadir pada diri karyawan karena adanya tuntutan ataupun tekanan pekerjaan. Stres kerja ini akan menyerang emosional karyawan apabila dibiarkan dalam jangka Panjang dan tidak ditangani dengan baik nantinya akan menimbulkan kelelahan pada fisik karyawan.

2.1.1.1 Pengertian Stres Kerja

Stres Kerja ialah situasi yang bisa terjadi ketika karyawan berinteraksi dengan pekerjaan mereka kemudian menimbulkan ketegangan yang berpengaruh terhadap keseimbangan fisik dan psikologisnya. Keadaan ini mampu memberikan akibat pada emosi, proses berfikir, dan keadaan karyawan secara menyeluruh (Asih et al., 2018). Stres kerja dimaknai sebagai perasaan terbebani juga ketidaknyamanan pada diri seorang karyawan akibat dari lingkungan kerja yang kurang nyaman, tuntutan pekerjaan yang melebihi tanggung jawab sehingga berpengaruh terhadap bagaimana karyawan menanggapi pekerjaannya yang dapat menimbulkan pelanggaran organisasi (Apriliana et al., 2021).

Stres yang tinggi maupun rendah apabila terjadi dalam jangka panjang, mampu menurunkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, diharapkan manajemen

organisasi dapat lebih memperhatikan dan memberikan tindakan untuk mencegah dan menangani kondisi tersebut (Asih et al., 2018). kondisi yang berulang terhadap stres mampu menimbulkan ketegangan, yang bisa mengakibatkan sejumlah reaksi, termasuk respon fisik seperti *insomnia*, depresi, dan reaksi mental seperti penurunan memori (Pramono, 2024).

Berdasarkan definisi dari berbagai sumber, maka dapat diartikan bahwa stres kerja ialah kondisi ketidak seimbangan psikologis karyawan akibat beban kerja yang berlebih, ketidaknyamanan di lingkungan kerja, adanya perselisihan dengan rekan kerja, dan kecemasan berlebihan yang timbul dari diri karyawan.

2.1.1.2 Indikator Stres Kerja

Menurut Luthans (2010) stres kerja dapat didefinisikan melalui beberapa gejala yaitu:

1. Fisiologis, stres kerja dapat ditunjukkan melalui gangguan fisik contohnya seperti sakit kepala dan nyeri otot.
2. Psikologis, adanya tekanan dan konflik kerja dapat memengaruhi psikologis karyawan seperti kecemasan, mudah marah, dan *overthinking*.
3. Perilaku stres kerja dapat dilihat dari adanya perubahan perilaku kerja yang muncul akibat tekanan, beban, dan konflik kerja. Perilaku tersebut kadang tidak disadari oleh atasan maupun rekan kerja serta kurang mendapatkan simpati.

2.1.2 Burnout

Burnout adalah gangguan psikologis yang dialami oleh karyawan yang disebabkan kelelahan fisik dan emosional serta stres kerja yang berkepanjangan sehingga dapat menurunkan kualitas kinerja karyawan.

2.1.2.1 Pengertian *Burnout*

Burnout yaitu kelelahan yang dialami karyawan secara menyeluruh baik fisik, mental dan emosional secara berlebihan, sehingga mengganggu karyawan yang berdampak pada menurunnya tingkat pencapaian kerja karyawan (Alam, 2022). Selaras dengan yang disampaikan oleh Ariyanti et al (2019) bahwa *burnout* merupakan kondisi kelelahan psikologis yang dialami karyawan akibat pengaruh internal maupun eksternal, seperti perasaan tidak mampu menyelesaikan tugas serta beban kerja yang dirasa tidak sebanding dengan tanggung jawabnya. Gejala awal *burnout* dapat dilihat dari situasi stres kerja yang bersifat berkepanjangan sehingga berakibat pada penurunan kualitas kerja dan dalam situasi terburuk akan menyebabkan rasa keinginan dalam diri karyawan untuk meninggalkan pekerjaan.

Mengacu pada definisi yang disampaikan oleh beberapa ahli sehingga dapat diketahui bahwa *burnout* adalah gangguan psikologis yang dialami oleh karyawan. Faktor yang dapat memengaruhi *burnout* yaitu faktor internal dan eksternal. Munculnya *burnout* ini dapat dilihat dari munculnya stres kerja yang kronis.

2.1.2.2 Indikator *Burnout*

Menurut Maslach & Jackson (1981) *burnout* didefinisikan sebagai melemahnya psikologis yang dapat dilihat melalui tiga aspek, diantaranya:

1. *Emotional exhaustion* (kelelahan emosional) merupakan kondisi yang terjadi karena tuntutan pekerjaan yang menguras energi, yang ditandai dengan rasa lelah, jenuh, dan tekanan psikologis.

2. *Depersonalization* (depersonalisasi) adalah sikap menjauh dan merasa negative terhadap lingkungan kerja, seperti sikap apatis dan urang peduli terhadap orang lain di tempat kerja.
3. *Low of personal accomplishment* (penurunan prestasi) adalah perasaan tidak puas terhadap kinerja serta penilaian diri yang rendah terhadap kemampuan dan pencapaian kerja.

2.1.3 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi mencerminkan kesetiaan karyawan kepada organisasi yang ditunjukkan melalui keterlibatan aktif untuk membantu dalam mencapai tujuan organisasi dengan penuh rasa tanggung jawab serta tidak meninggalkan perusahaan dengan alasan apapun.

2.1.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Isu yang akan selalu ditinjau oleh pihak manajemen dalam organisasi salah satunya yaitu komitmen organisasi pada karyawan. Komitmen organisasi ini penting bagi organisasi karena dapat digunakan untuk melihat tingkat kesediaan karyawan untuk bertaan dalam organisasi sekaligus menggambarkan kualitas komitmen yang dimiliki oleh karyawan (Yusuf & Syarif, 2017).

Komitmen Organisasi bisa dijelaskan sebagai bentuk kesetiaan karyawan terhadap organisasi yang dapat dilihat dari keinginan karyawan untuk setia berada dengan organisasi, kontribusi dalam mencapai harapan organisasi, juga tidak berkeinginan pergi dari organisasi (Yusuf & Syarif, 2017). Selain itu komitmen organisasi merupakan motivasi emosional internal karyawan dalam melaksanakan

fungsi serta kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya terhadap organisasi (Ariyanti et al., 2019).

Mengacu pada paparan dari sejumlah ahli, komitmen organisasi dipahami sebagai kesetiaan karyawan untuk terus setia kepada organisasi yang didasari dengan adanya keterikatan emosional, kebutuhan finansial, serta adanya perjanjian kerja.

2.1.3.2 Indikator Komitmen Organisasi

Menurut John P Meyer & Behavior (1997) komitmen organisasi karyawan dapat ditinjau melalui tiga aspek, yaitu:

1. Komitmen afektif mencerminkan adanya ikatan emosional antara karyawan dengan perusahaan tempatnya bekerja. Individu yang mempunyai tingkat komitmen afektif yang kuat umumnya menunjukkan rasa bangga telah bergabung menjadi bagian dari organisasi, menyambut nilai yang dianut, juga berpartisipasi secara sukarela dalam berbagai aktivitas organisasi.
2. Komitmen berkelanjutan didasarkan pada analisis biaya dan resiko yang harus ditanggung apabila mengundurkan diri. Karyawan bertahan karena mempertimbangkan kehilangan gaji, fasilitas, maupun keamanan kerja.
3. Komitmen normatif merupakan rasa kewajiban moral karyawan untuk tetap bekerja di organisasi. Komitmen ini didasarkan pada nilai-nilai pribadi, norma sosial, dan budaya organisasi yang mendorong loyalitas terhadap organisasi.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Tabel berikut ini memuat pemetaan hasil penelitian sebelumnya yang menjadi dasar pendukung penelitian ini.

Tabel 2. 1
Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian dan Peneliti (Tahun)	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	<i>The Effect of Burnout and Stress on Organizational Commitment : Example of Health Workers.</i> Nikolay Eletskiy, Emel Ozcan, Talha Turhan. (2019)	Terdapat Persamaan Variabel <i>Burnout</i> , Stres, dan Komitmen Organisasi	Terdapat Perbedaan Yaitu Objek Penelitian	Temuan Empiris menunjukkan bahwa <i>burnout</i> berpengaruh dalam menurunkan komitmen organisasi.	Eurasian Journal of Researches in Social and Economics ISSN: 2148-9963
2	<i>The Influence of Job Stress On Organizational Commitment Among Workers in The Palm Oil Industry: Does Job Satisfaction Matter.</i> Nor Azila Mohd Noor, Sahar E-Vahdati, Mah Pei Yew, and Francis Chuah. (2024)	Terdapat persamaan variabel yaitu Stres kerja ditempatkan pada variabel independen serta komitmen organisasi ditempatkan pada variabel dependen.	Terdapat Perbedaan Yaitu Pada Objek Penelitian.	Temuan empiris mengindikasikan bahwa stres kerja berpengaruh dalam menurunkan komitmen organisasi.	Global Business Review 1-21
3	<i>The Impact of Burnout on Organizational Commitment: A Study of Public Sector Employees in Turkey.</i> Mahmet Sarisik, Erhan Bogan, Burhanettin Zengin. (2019)	Terdapat Persamaan model penelitian, yaitu menempatkan variabel <i>Burnout</i> sebagai variabel bebas serta komitmen organisasi pada variabel terikat.	Terdapat Perbedaan Yaitu Pada Objek Penelitian.	Temuan empiris menunjukkan bahwa <i>burnout</i> berpengaruh dalam menurunkan Komitmen Organisasi.	Journal of Global Business Insights 4(2), 106-118
4	<i>Job Stress Impact on Nurse's Organizational Commitment And The Role Of Work Life Balance.</i> Rezky Ariany Aras, Aulia Rezky Rahmadani, Nihar Nurkhalifa,	Terdapat Persamaan Variabel Yaitu Stres Kerja dijadikan variabel independen sedangkan komitmen organisasi diletakkan pada	Terdapat Perbedaan Yaitu Pada Objek Penelitian	Temuan empiris mengindikasikan bahwa peningkatan stres kerja berdampak pada menurunnya komitmen organisasi.	Jurnal Manajemen Bisnis 204-214

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Nurhudaeni Rahmiani. (2022)	variabel dependen.			
5	<i>The Effect of Job Security, Insecurity, and Burnout, on Employee Organizational Commitment.</i> Amitabh Anand, Audrey Dakmasso, Saeedeh Rezaee Vessal, Nakul Prameswar, James Rajasekar, Manoranjan Dhal (2023)	Terdapat Persamaan model penelitian, yaitu menempatkan variabel <i>Burnout</i> sebagai variabel bebas serta Komitmen Organisasi pada variabel terikat.	Perbedaan terletak pada objek yang digunakan.	<i>Burnout</i> Berpengaruh Neatif Terhadap Komitmen Organisasi.	Journal of Business Research 162 (2023) 113843
6	Pengaruh <i>Burnout</i> Terhadap Komitmen Organisasi pada Generasi X dan Y. Ajheng Mulamukti A. Pratiwi, Mahesa Pertiwi, Alieffiandi Agitama, Briyan Angga Ardiansah, Syifa Amalia Suryanti. (2023)	Terdapat persamaan variabel yaitu <i>burnout</i> dan komitmen organisasi	Terdapat perbedaan yaitu objek penelitian	<i>Burnout</i> berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.	Jurnal Ilmiah Indonesia 8(7) ISSN: 2548-1398
7	Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi. Sifa Aprilia, Widya Pramita, Agung Wahyu Handanu. (2021)	Terdapat persamaan variabel yaitu stres kerja serta komitmen organisasi	perbedaan terletak pada Objek Penelitian	Temuan empiris mengindikasikan stres kerja berpengaruh dalam menurunkan komitmen organisasi karyawan.	Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Kewirausahaan 2(3), 2021
8	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi. Glenn Christover dan Mei le. (2021)	Terdapat persamaan model penelitian yaitu menempatkan variabel stres kerja di posisi variabel bebas serta komitmen organisasi pada variabel terikat.	Perbedaan terletak pada objek yang diteliti.	Temuan empiris mengindikasikan stres kerja mampu memengaruhi dalam menurunkan komitmen organisasi	Jurnal Mnajemen dan Kewirausahaan 3(4), 999-1008

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
9	Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. Ardheliza Auliya Ramadhani, Dewita Suryati Ningsih, Ahmad Rifqi. (2024)	Terdapat persamaan model penelitian yaitu menempatkan Stres Kerja di posisi variabel bebas serta Komitmen Organisasi pada variabel terikat.	Terdapat Perbedaan Yaitu Objek Penelitian.	Temuan empiris mengindikasikan bahwa stres kerja berdampak dalam menurunkan komitmen organisasi.	Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi 3(1), 2024
10	Budaya Organisasi dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Melalui Kepuasan Kerja. Jeki Nurmitasari, Esti Margiyanti Utami, Fitri Rahmawati. (2023)	Terdapat Persamaan model penelitian, yaitu menempatkan stres kerja di posisi variabel bebas serta komitmen organisasional pada variabel terikat.	Perbedaan terletak pada objek yang diteliti.	Temuan empiris mengindikasikan stres kerja dapat berdampak dalam menurunkan komitmen organisasional.	Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta 5(1) p-ISSN: 2715-0127 e-ISSN: 2715-0135
11	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening pada PT. Pagadaian Area Jambi. Hendriyadi. (2021)	Terdapat Persamaan model penelitian yaitu, menempatkan Stres Kerja di posisi variabel bebas serta Komitmen Organisasi pada variabel terikat.	Perbedaan terletak pada objek yang diteliti.	Temuan empiris mengindikasikan bahwa stres kerja mampu menurunkan komitmen organisasi karyawan.	Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan 10(02) p-ISSN: 2252-8636 e-ISSN: 2658-9424
12	Stres Kerja dan Komitmen Organisasi Dipengaruhi Berfikir Positif Serta Kepuasan Kerja. Ifan Farhansyah, Adma Sari Sitepu. (2025)	Terdapat Persamaan variabel yang diteliti yaitu komitmen organisasi serta stres kerja	Stres kerja serta komitmen organisasi ditempatkan di posisi variabel terikat	Temuan empiris mengindikasikan stres kerja berdampak dalam menurunkan komitmen organisasi.	Jurnal Lentera Bisnis 14(2) 2025
13	<i>Work Family Conflict</i> , Stres Kerja, Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Komitmen	Terdapat Persamaan model penelitian yaitu, menempatkan Stres Kerja di posisi variabel	Terdapat Perbedaan Yaitu Pada Objek Penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh dalam menurunkan	E-Jurnal Manajemen 9(6) ISSN: 2302-8912

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Organisasional Pegawai. Ni Nyoman Ayu Ankgaryta Pramana, Ni Wayan Mujiati. (2020)	bebas serta Komitmen Organisasi pada variabel terikat.		komitmen organisasi.	
14	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Komitmen Pada Organisasi Unit Perawat RSUD Rawat Inap RSUD Sekarwangi. Zahra Raudia Gozali. (2022)	Terdapat Persamaan model penelitian yaitu, menempatkan Stres Kerja di posisi variabel bebas serta komitmen organisasi pada variabel terikat.	Terdapat Perbedaan Yaitu Pada Objek Penelitian.	Temuan empiris mengindikasikan stres kerja berdampak pada menurunnya komitmen organisasi.	Jurnal Riset Psikologi 2(1), 27-32 e-ISSN: 2798-6071 p-ISSN: 2808-3164
15	Pengaruh Kepuasan Kerja dan <i>Burnout</i> Terhadap Retensi Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Mediator Pada Biro Pariwisata Religi di Bali. M. Faiz Ali Hidayat, Muhammad Sholahuddin, Edy Purwo Saputro. (2025)	Terdapat Persamaan model penelitian yaitu, menempatkan <i>Burnout</i> di posisi variabel bebas.	Komitmen organisasi dijadikan sebagai variabel mediator	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>burnout</i> berpengaruh dalam menurunkan komitmen organisasi.	Edunomika 9(4) ISSN: 2598-1153
16	<i>Analysis of The Influence of Burnout, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention of Electronic Manufacturer Employees in Indonesia.</i> Joko Ariawan, Budi Akhmad Tarigan, Ainil Mardiah, Febri Sari Siahaan, La Mema Parandy. (2023)	Terdapat Persamaan model penelitian yaitu, menempatkan <i>Burnout</i> di posisi variabel bebas.	Komitmen organisasi diposisikan pada variabel bebas.	<i>Burnout</i> Berpengaruh Negatif Terhadap Komitmen Organisasi	Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi 9(5), e- ISSN: 2579- 5635 P- ISSN: 2460- 5891
17	Pengaruh Motivasi, Stres	Terdapat Persamaan	Terdapat Perbedaan	Temuan empiris	UPY Business and

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Kerja, dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Super Dazzle Yogyakarta. Tri Nasiroh, Endang Tri Wahyuni. (2024)	model penelitian yaitu, menempatkan stres kerja di posisi variabel bebas serta komitmen organisasi pada variabel terikat	Yaitu Pada objek yang diteliti.	mengindikasikan bahwa stres kerja berpengaruh dalam menurunkan komitmen organisasi.	Management Journal 3(1) pp 11-18
18	<i>How Job Stress Influences Organisational Commitment: Do Positive Thinking and Job Satisfaction Matter.</i> Natthaya Wongsuwan, Kanakam Phanniphong, Khahan Na-Nam. (2023)	Terdapat Persamaan Variabel penelitian yaitu stres kerja serta komitmen organisasi.	Perbedaan terletak pada objek yang diteliti	Temuan empiris mengindikasikan bahwa stres kerja menimbulkan menurunnya komitmen organisasi.	Sustainability 15, 3015
19	<i>The Effect Of Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Performance.</i> Yanner, Innocentius Bernarto, Dewi Wuisan. (2020)	Terdapat persamaan pada variabel independen yaitu stres kerja.	Variabel komitmen organisasi dijadikan sebagai variabel independen.	Temuan empiris mengindikasikan bahwa stres kerja menyebabkan menurunnya komitmen organisasi.	Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulagi 7(1), ISSN: 2356-3966
20	Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Niat Pindah Pekerjaan. Gracielle Natasha, Endang Ruswanti. (2022)	Terdapat persamaan model penelitian, yaitu menempatkan stres kerja di posisi variabel bebas.	Terdapat perbedaan yaitu komitmen organisasi dijadikan sebagai variabel independen.	Temuan empiris mengindikasikan bahwa stres kerja berdampak dalam menurunkan komitmen Organisasi.	Sinomika Journal 1(3)

Sumber: Jurnal Internasional dan Nasional (diolah Kembali)

2.2 Kerangka Pemikiran

Komitmen organisasi yaitu suatu sikap kesetiaan karyawan terhadap organisasi yang tercermin dari keinginan karyawan untuk terus menjadi bagian dari organisasi, kesediaan berkontribusi dalam mewujudkan tujuan organisasi, serta minimnya niat

untuk pergi dari organisasi (Yusuf & Syarif, 2017). Dengan kata lain, komitmen organisasi menunjukkan seberapa jauh individu merasa terikat dan menunjukkan kesediaan menjaga hubungan kerjanya.

Dalam sektor *Coffee Shop* yang termasuk dalam industri jasa, keberhasilan operasional sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia. Keadaan ini dapat terjadi karena pekerjaan di bidang tersebut menuntut interaksi langsung dengan pelanggan, sehingga sikap, perilaku, dan keterlibatan karyawan menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, tingkat komitmen organisasi karyawan memiliki peran strategis dalam mendukung kinerja dan keberhasilan organisasi.

Komitmen organisasi umumnya diukur menggunakan tiga indikator utama, yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, serta komitmen normatif. Komitmen afektif bertujuan untuk mengetahui kedekatan emosional karyawan terhadap organisasi. Komitmen berkelanjutan didasarkan pada pertimbangan biaya dan resiko yang timbul apabila meninggalkan organisasi. Sedangkan komitmen normatif merupakan rasa tanggung jawab atau kewajiban moral karyawan untuk tetap bekerja dan setia pada organisasi tersebut (John P Meyer & Behavior, 1997).

Saat ini generasi Z mulai mendominasi dunia kerja, menjadikan komitmen organisasi sebagai isu penting karena karakteristik generasi Z tentunya berbeda dengan generasi sebelumnya. Generasi Z memiliki karakteristik yang unik dalam dunia kerja yang dimana mereka memiliki obsesi untuk mempercepat perkembangan karir dan pengembangan kompetensi mereka. Sehingga komitmen mereka seringkali lebih berorientasi pada karir dan nilai-nilai pribadi daripada

organisasi. Kondisi tersebut berdampak pada komitmen generasi Z terhadap organisasi sangat rentan apabila harapan mereka dalam dunia kerja tidak terpenuhi (Shinde & Surve, 2025).

Dibalik upaya mereka dalam meningkatkan kemampuannya di dunia kerja, generasi ini cukup rentan secara psikologis. Generasi Z menunjukkan kurang minatnya terhadap rutinitas kerja yang monoton, dalam periode yang berkelanjutan, situasi ini akan memunculkan stres kerja serta kelelahan emosional (*burnout*) pada diri mereka (Shinde & Surve, 2025).

Stres kerja didefinisikan sebagai keadaan yang dihadirkan akibat adanya interaksi karyawan dengan pekerjaannya, yang menimbulkan ketegangan. Keadaan tersebut dapat menimbulkan ketidakdamaian baik secara fisik ataupun psikologis yang nantinya bisa berpengaruh pada emosi, pola pikir, serta kondisi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya (Asih et al., 2018). Stres kerja pada karyawan *coffee shop* ini biasanya bersumber dari beban kerja yang tinggi terutama pada jam sibuk, hubungan kerja dengan atasan dan rekan kerja, serta tuntutan interaksi sosial yang tinggi. Selain itu, generasi Z cenderung kurang minat terhadap rutinitas kerja yang monoton.

Stres kerja yang dirasakan oleh karyawan mampu diukur melalui tiga indikator yaitu fisiologis, psikologis, dan perubahan perilaku kerja. Dalam indikator fisiologis gejala yang ditunjukkan melalui gangguan fisik, sedangkan psikologis merupakan gangguan mental yang dialami karyawan dari tekanan atau konflik kerja, dan perubahan perilaku kerja merupakan perubahan yang terjadi pada karyawan pada saat mereka bekerja (Luthans, 2010).

Bagi karyawan generasi Z yang mengalami stres dan tidak dikelola dengan baik akan menurunkan rasa kepercayaan mereka terhadap organisasi bahwa organisasi tersebut bukanlah tempat dimana mereka bisa berkembang hal tersebut lambat laun akan memicu keinginan mereka untuk meninggalkan organisasi. Mengacu pada temuan penelitian yang dilakukan Farhansyah & Sitepu (2025) stres kerja terbukti memiliki pengaruh yang sifatnya menurunkan komitmen organisasi. Temuan tersebut searah dengan kajian yang dikemukakan oleh Ariany Aras et al (2022) yang juga menunjukkan adanya hubungan yang sifatnya negatif, apabila stres kerja meningkat akan berdampak pada menurunnya komitmen karyawan pada organisasi.

Selain stres kerja *burnout* juga menjadi salah satu faktor psikologis yang dialami karyawan generasi Z sehingga dapat berdampak pada komitmen mereka terhadap organisasi. *Burnout* adalah kondisi kelelahan mental yang dialami oleh karyawan akibat pengaruh internal maupun eksternal, seperti perasaan tidak mampu menyelesaikan tugas serta beban kerja yang dianggap tidak sesuai dengan tanggung jawab. Munculnya keadaan ini dapat ditandai dengan stres kerja yang bersifat berkelanjutan sehingga memicu pada penurunan kualitas kerja disamping itu dalam kondisi terburuk akan menyebabkan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan (Ariyanti et al., 2019). Pada karyawan generasi Z yang bekerja di Coffee Shop *Burnout* dapat muncul karena sistem kerja pada sektor ini menuntut kecepatan, ketepatan, konsistensi pelayanan, jam kerja yang padat serta tuntutan interaksi sosial yang tinggi dengan pelanggan.

Burnout dapat dilihat melalui tiga indikator yaitu Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), *depersonalization* atau sikap sinis terhadap lingkungan, dan *low of personal accomplishment* atau penurunan pencapaian pribadi. *Emotional exhaustion* merupakan keterlibatan emosi yang menyebabkan energi dari sumber-sumber dirinya terkuras oleh suatu pekerjaan yang ditandai dengan mudah lelah, jenuh, merasa terjebak dalam pekerjaan. *Depersonalization* merupakan sikap dan perasaan yang negative terhadap klien atau orang yang ada disekitar yang dapat ditandai dengan kecenderungan individu tersebut dalam menjauhi lingkungan pekerjaan. *Low of personal accomplishment* merupakan penilaian diri yang negatif dan perasaan tidak puas dalam bekerja, dimana karyawan tersebut menilai rendah kemampuannya sendiri (Maslach & Jackson, 1981).

Karyawan yang mengalami *burnout* dan merasa kurang berprestasi cenderung kehilangan keterikatan emosional terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Temuan empiris dari analisis Anand et al (2023) menyatakan bahwa *burnout* dapat berpengaruh dalam menurunkan komitmen organisasi. Selaras dengan temuan empiris yang dipaparkan oleh Hidayat et al (2025) yang hasilnya menunjukan bahwa meningkatnya tingkat *burnout* berdampak pada menurunnya komitmen organisasi karyawan. Atas dasar tersebut, ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi *burnout* yang dialami, semakin rendah pula komitmen yang ditunjukan terhadap organisasi.

Stres kerja yang dilalui oleh karyawan generasi Z secara terus menerus pada jangka panjang akan menguras emosional karyawan dan mental karyawan, sehingga menurunkan kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya

secara optimal. Apabila keadaan ini berlangsung terus menerus serta dalam jangka waktu yang lama, maka stres kerja bisa berkembang menjadi *burnout*, yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, serta menurunnya pencapaian diri karyawan. Dengan demikian, secara konseptual stres kerja dipandang sebagai faktor yang dapat memicu terjadinya *burnout* pada karyawan.

Burnout yang dialami karyawan nantinya akan berdampak pada sikap dan perilaku mereka terhadap organisasi. Karyawan yang mengalami kelelahan emosional dan kehilangan nilai-nilai dalam bekerja secara psikologis akan cenderung menarik diri dari organisasi, menurunkan keterlibatan dalam organisasi, serta menurunkan ikatan emosional dengan organisasi.

Hubungan antarvariabel tersebut diperkuat dengan temuan empiris sebelumnya. Hasil analisis statistik yang dilaporkan oleh Liana (2020) mengindikasikan adanya korelasi antara stres kerja dengan komitmen organisasi. Selain itu, temuan empiris yang dipaparkan oleh Labina et al (2024) mengemukakan adanya korelasi yang kuat antara stres kerja serta *burnout*. Temuan-temuan tersebut memperkuat asumsi bahwa stres kerja memiliki keterkaitan baik dengan tingkat komitmen organisasi maupun dengan munculnya *burnout* pada karyawan.

2.3 Hipotesis

Mengacu pada keterkaitan antarvariabel yang telah dijelaskan dalam kerangka pemikiran, penelitian ini menyusun hipotesis sebagai berikut:

H1: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi

H2: *Burnout* berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi