

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri *coffee shop* di Yogyakarta telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, jumlah *coffee shop* meningkat dari 384 unit pada tahun 2018 menjadi 635 unit pada tahun 2023, yang menunjukkan adanya pertumbuhan yang cukup pesat dalam sektor ini (Aurora & Kaniawati, 2025) . Perkembangan industri mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir dan untuk sekaarang *coffee shop* tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menikmati minuman, tetapi juga sebagai tempat untuk bersosialisasi, bekerja, dan berinteraksi dengan orang lain. Terlepas dari tren global seperti *third wave coffee*, yaitu konsep yang menekankan kualitas produk dan pengalaman konsumen dalam menikmati kopi (Prakosa & Basri, 2022).

Tabel 1. 1Jumlah Coffe Shop di Yogyakarta

Tahun	Jumlah <i>Coffee shop</i>	Persentase Pertumbuhan
2018	384	-
2019	467	21.6%
2020	423	-9.4%
2021	485	14.7%
2022	562	15.9%
2023	635	13.0%

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta (2023)

Selain itu, perubahan yang terjadi pada *coffee shop* di Indonesia menunjukkan perubahan dalam budaya konsumsi dan pola interaksi sosial di masyarakat modern. *Coffee shop* telah menjadi bagian dari gaya hidup, terutama

bagi generasi muda yang menggunakannya untuk berbagai tujuan, seperti bekerja, belajar, dan bersosialisasi (Prakosa & Basri, 2022). Kondisi ini menyebabkan jumlah *coffee shop* yang terus meningkat dan menyebabkan persaingan yang semakin ketat di sektor ini. Setiap bisnis harus mampu memberikan pelayanan terbaik dalam kondisi ini untuk mempertahankan pelanggan (Purnomo dkk., 2024).

Yogyakarta, sebagai kota pelajar dan destinasi wisata, menjadi salah satu daerah dengan jumlah *coffee shop* terbanyak. *Coffee shop* di kota ini telah menjadi tempat multifungsi bagi mahasiswa, turis, dan komunitas kreatif untuk beraktivitas, bekerja, maupun bersosialisasi. Tingginya jumlah pengunjung dari berbagai kalangan tersebut membuat persaingan antar *coffee shop* semakin ketat, sehingga setiap bisnis dituntut untuk terus menjaga kualitas layanan, mengingat kepuasan dan loyalitas pelanggan sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan (Ruslim dkk., 2024). Kualitas sumber daya manusia sangat penting untuk keberhasilan *coffee shop*. Sebagai karyawan *frontline*, barista berperan strategis karena berinteraksi langsung dengan pelanggan dan menunjukkan kualitas layanan yang diberikan. Barista tidak hanya harus mahir dalam meracik kopi teknis, tetapi juga harus dapat berkomunikasi dengan baik, ramah, dan bekerja dengan cepat, terutama saat jam sibuk.

Barista *full-time* memiliki tanggung jawab yang lebih besar karena harus bekerja lebih lama dan harus memastikan layanan yang konsisten. Namun demikian, tuntutan yang tinggi pada pekerjaan sering menimbulkan berbagai masalah di tempat kerja. *Work stress* adalah salah satu masalah yang dapat muncul. Ini adalah kondisi psikologis yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan seseorang

melebihi kemampuan mereka untuk menyelesaikannya, menyebabkan tekanan fisik dan mental. Industri jasa seperti *coffee shop* dapat mengalami tekanan kerja yang tinggi, yang dapat berdampak pada kondisi kerja karyawan dan menurunkan kualitas layanan yang diberikan (Ruslim dkk., 2024). *Work load* dan *work stress* memengaruhi perilaku karyawan. Karyawan mungkin tidak nyaman saat bekerja dengan *work load* yang tinggi karena kelelahan fisik dan mental. Barista sering kali harus melakukan banyak hal sekaligus di *coffee shop*, seperti menerima pesanan, membuat minuman, dan menjaga area kerja tetap bersih. Tekanan kerja yang tinggi dan ketidakseimbangan antara *work load* dan kapasitas karyawan dapat menyebabkan lebih banyak pekerja meninggalkan perusahaan.

Sebaliknya, faktor penting dalam keputusan karyawan untuk tetap atau meninggalkan pekerjaan adalah *work-life balance*. Istilah ini mengacu pada kemampuan seseorang untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan mereka dengan kebutuhan mereka sendiri. Barista *full-time* dengan jadwal kerja yang padat dan tidak menentu sering mengalami kesulitan untuk mengimbangnya. Ketidakseimbangan antara kehidupan pribadi dan kerja dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan penurunan kualitas hidup karyawan (Juwita dkk., 2026).

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang bertanggung jawab atas pelayanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan di *coffee shop* (Ruslim dkk., 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kondisi kerja karyawan berdampak pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan, bukan hanya pada individu. Oleh karena itu, organisasi harus mempertimbangkan faktor-faktor yang memengaruhi kondisi kerja karyawan, seperti *work stress*, *work load*,

dan *work-life balance*, sehingga perusahaan dapat mengurangi *Intention to leave* karyawan.

Berbagai penelitian telah membahas perkembangan industri serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Namun, tidak banyak penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh *work stress*, *work load*, dan *work-life balance* terhadap *intention to leave* pada barista *full-time* di Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaruh *work stress*, *work load*, dan *work-life balance* terhadap *intention to leave* pada barista *full-time* di *coffee shop* di wilayah Yogyakarta. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pekerjaan barista sangat dinamis, penuh tekanan, dan sering berinteraksi dengan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Salah satu indikator penting yang dapat memengaruhi seberapa stabil tenaga kerja dalam suatu organisasi adalah keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Tingkat *intention to leave* yang tinggi dapat menyebabkan kualitas layanan menurun dan biaya operasional perusahaan meningkat. Diduga bahwa faktor yang memengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan di industri kopi adalah faktor-faktor seperti stres di tempat kerja, *work load*, dan keseimbangan antara kerja dan hidup. Oleh karena itu, penelitian ini akan menyelidiki pengaruh *work stress*, *work load*, dan *work-life balance* terhadap *intention to leave* bekerja sebagai barista *full-time*. Pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work stress* berpengaruh positif terhadap *intention to leave* pada barista *full-time* di *coffee shop* wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apakah *work load* berpengaruh positif terhadap *intention to leave* pada barista *full-time* di *coffee shop* wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Apakah *work-life balance* berpengaruh negatif terhadap *intention to leave* pada barista *full-time* di *coffee shop* wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Mengingat pentingnya *intention to leave* dalam memengaruhi stabilitas tenaga kerja, khususnya dalam industri jasa seperti *coffee shop*, maka peneliti menetapkan batasan, sebagai berikut:

1. *Work stress* adalah kondisi psikologis yang dialami oleh individu ketika tuntutan pekerjaan yang dihadapi melebihi kemampuan, sumber daya, maupun kapasitas individu dalam mengatasinya. Tekanan waktu, beban pekerjaan yang tinggi, lingkungan kerja yang tidak mendukung, dan tuntutan untuk mencapai target tertentu adalah beberapa sumber *work stress*. Kondisi ini dapat berdampak pada kesehatan fisik dan mental pekerja serta perilaku kerja, termasuk peningkatan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (Robbins & Judge, 2017)

2. *Work load* adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam periode tertentu, baik yang membutuhkan tenaga fisik maupun pikiran. *work load* yang tinggi bisa menimbulkan kelelahan dan *work stress* yang berdampak pada tingkah laku karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa *work load* memengaruhi *intention to leave* dan menjadi salah satu sebab utama meningkatnya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (Tarwaka, 2015)
3. *Work-life balance*, upaya seseorang untuk menyamakan permintaan pekerjaan dengan urusan pribadinya. Ketidakcocokan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menimbulkan stres serta menurunkan kondisi sehat karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* memengaruhi *intention to leave*, di mana keseimbangan yang kurang baik bisa meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (Gen dkk., 2024).
4. *Intention to leave*, dorongan atau keinginan karyawan untuk secara sadar meninggalkan perusahaan sebagai tanggapan atas situasi kerja yang dirasakan. *intention to leave* kerap dianggap sebagai tanda awal terjadinya pergantian karyawan yang sesungguhnya dan dipengaruhi oleh berbagai hal seperti *work stress* dan *work load* (Emmelya Sundry, 2024).
5. Barista, secara umum, adalah seorang profesional yang bertugas menyiapkan dan menyajikan berbagai jenis minuman berbasis kopi,

mulai dari pemilihan biji kopi, penggilingan, hingga teknik penyeduhan seperti *espresso*, *latte art*, dan metode *manual brewing*. Namun, dalam praktiknya di banyak *coffee shop*, tugas barista tidak terbatas pada pembuatan minuman saja. Barista sering kali juga merangkap peran sebagai kasir (menerima pembayaran dan mengoperasikan mesin kasir), pelayan (mengantar pesanan dan melayani kebutuhan pelanggan di meja), serta petugas kebersihan (membersihkan area produksi/dapur, peralatan kerja, maupun area pelanggan). Rangkap peran ini menjadikan pekerjaan barista bersifat multitugas (*multitasking*) dan menuntut kemampuan mengelola waktu serta energi secara efisien, terutama pada jam-jam sibuk. (Revanza & Tito, 2023).

Dalam studi ini, istilah barista dikhususkan pada barista *full-time*, yaitu karyawan yang bekerja penuh waktu di sebuah *coffee shop* dengan jam kerja tetap yang ditentukan oleh organisasi (umumnya 6–8 jam per hari), serta memegang tanggung jawab utama tidak hanya dalam meracik dan menyajikan minuman, tetapi juga melayani sebagai kasir, pelayan, maupun petugas kebersihan area produksi dan area pelanggan. Barista *full-time* dibedakan dari barista paruh waktu (*part-time*) yang memiliki jam kerja lebih fleksibel dan beban tanggung jawab yang relatif lebih ringan. Barista *full-time* dipilih sebagai subjek penelitian karena tingkat intensitas dan keragaman tugas yang lebih tinggi dibandingkan barista *part-time*,

sehingga kelompok ini dinilai lebih rentan mengalami tekanan kerja (*work stress*), beban kerja (*work load*) yang berat, serta tantangan dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*work-life balance*).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *work stress* terhadap *intention to leave* pada barista *full-time* di *coffee shop* wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh *work load* terhadap *intention to leave* pada barista *full-time* di *coffee shop* wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap *intention to leave* pada barista *full-time* di *coffee shop* wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini, diharapkan bisa memberi manfaat dan menjadi dasar penelitian berikutnya yang mendalami analisis mengenai *intention to leave* bekerja pada karyawan, khususnya barista yang

bekerja *full-time* di industri *coffee shop*. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa mendukung kemajuan ilmu manajemen sumber daya manusia dengan mengamati dampak dari *work stress*, *work load*, serta *work-life balance*.

2. Manfaat Praktis

Bagi pengelola dan pemilik *coffee shop*, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman mengenai pentingnya pengelolaan *work stress*, *work load*, serta *work-life balance* dalam memengaruhi *intention to leave* karyawan, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan atau strategi manajemen sumber daya manusia untuk mengurangi tingkat *intention to leave* sekaligus meningkatkan kenyamanan dan kesejahteraan karyawan..

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) bab yang terdiri dari rincian pembahasan, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pembahasan berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, pembahasan berisi landasan teori dan studi terkait yang sudah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian, serta menjadi acuan dasar penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis data, sumber data, alat analisis, model penelitian, dan uji yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdiri dari pemaparan dan pembahasan hasil penelitian dari perhitungan analisis data berdasarkan rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan.