

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks dan tingginya beban kerja menuntut individu untuk terus menjaga kinerja optimal di bawah tekanan. Dalam situasi tersebut, pekerja diharuskan tetap menunjukkan profesionalisme dan stabilitas emosi meskipun menghadapi tekanan psikologis yang berkelanjutan. Kondisi ini dapat menimbulkan kelelahan mental apabila tidak diimbangi dengan kemampuan regulasi diri yang memadai (Bocheliuk dkk., 2020). Ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu, muncul berbagai gejala seperti kelelahan emosional, kehilangan motivasi, serta menurunnya kepuasan terhadap pekerjaan. Gejala ini menandai terganggunya keseimbangan antara kemampuan individu dan beban kerja yang dihadapi. Dalam jangka panjang, tekanan tersebut dapat memengaruhi kesehatan mental, menurunkan produktivitas, serta mengganggu hubungan sosial di lingkungan kerja (Bakker & Demerouti, 2017).

Kondisi tersebut dikenal sebagai *burnout*, yaitu respon psikologis yang bekepanjangan terhadap masalah emosional dan interpersonal yang bersifat kronis di tempat kerja (Maslach dkk., 2001). *Burnout* terdiri atas tiga dimensi, yaitu *exhaustion* (kelelahan), *cynicism* (sinisme), dan *inefficacy* (ketidakmampuan). Schultz dan Schultz (2010) menambahkan bahwa *burnout* tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada organisasi, karena dapat menurunkan efektivitas kerja dan meningkatkan risiko *turnover*. Dengan demikian, *burnout* menjadi isu penting yang perlu mendapatkan perhatian serius, mengingat dampaknya yang luas terhadap kesejahteraan psikologis dan produktivitas kerja.

Generasi Z, yaitu individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, merupakan kelompok yang kini mulai mendominasi angkatan kerja di berbagai sektor (Sali, 2023). Generasi ini dikenal memiliki karakteristik unik dalam memandang pekerjaan. Mereka cenderung ambisius, memiliki orientasi pada pengembangan diri, dan mencari makna serta keseimbangan dalam kehidupan kerja. Bagi generasi ini, pekerjaan bukan hanya sarana memperoleh penghasilan, tetapi juga wadah untuk mengekspresikan diri, mengaktualisasikan potensi, dan

memperoleh kepuasan pribadi (Jurry dan Rinda Nur, 2024). Namun, idealisme tersebut sering kali berbenturan dengan realitas dunia kerja yang penuh tekanan, target, dan tuntutan emosional. Ketidakesesuaian antara ekspektasi dan kondisi aktual di lapangan membuat sebagian individu dari generasi ini merasa frustrasi, mudah lelah, serta kehilangan semangat terhadap pekerjaannya. Hal ini menjadi salah satu faktor yang menjelaskan mengapa Generasi Z dinilai lebih rentan mengalami kelelahan psikologis dibandingkan generasi sebelumnya (Putri dan Dudija, 2024).

Survei global yang dilakukan oleh Future Forum (2022) menunjukkan bahwa sebanyak 49% pekerja berusia 18–29 tahun mengalami *burnout*, angka ini lebih tinggi dibandingkan kelompok usia di atas 30 tahun yang hanya mencapai 30%. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Deloitte (2023) yang menunjukkan bahwa tingkat *burnout* pada Generasi Z mencapai 52% pada tahun 2023 dan 46% pada tahun 2022, lebih tinggi dibandingkan generasi milenial yang masing-masing sebesar 49% dan 45%. Hasil tersebut sejalan dengan laporan Purnama (2025) yang mengutip penelitian Dr. dr. Ray Wagiu Basrowi, MKK, FRSPH, bahwa enam dari sepuluh pekerja muda di Indonesia mengeluhkan stres kerja dan gejala *burnout* akibat tekanan emosional di lingkungan kerja. Temuan ini menegaskan bahwa generasi muda, khususnya Generasi Z, merupakan kelompok yang paling rentan mengalami *burnout* karena masih berada pada tahap awal penyesuaian terhadap dunia kerja profesional yang menuntut stabilitas emosi, ketahanan mental, dan kemampuan beradaptasi tinggi.

Industri *coffee shop* merupakan salah satu sektor jasa yang berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir seiring dengan meningkatnya budaya minum kopi. *Coffee shop* tidak hanya berfungsi sebagai tempat menikmati minuman kopi, tetapi juga menjadi ruang sosial, tempat bekerja, dan sarana rekreasi bagi masyarakat, khususnya di kalangan muda. Perkembangan ini mendorong meningkatnya kebutuhan tenaga kerja pada posisi seperti barista, kasir, dan pelayan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (Hariyanti dan Eva, 2022). Pekerjaan di *coffee shop* memiliki karakteristik yang menuntut kecepatan, ketelitian, dan kemampuan mengelola emosi. Karyawan dituntut untuk bekerja dalam ritme yang

cepat, melayani pelanggan dengan ramah, serta menjaga suasana yang menyenangkan meskipun berada di bawah tekanan waktu dan beban kerja tinggi (Bou Hatoum dan Nassereddine, 2025). Sikap profesional, keramahan, dan konsistensi dalam menampilkan ekspresi positif menjadi bagian penting dari standar pelayanan yang harus dipenuhi. Namun, di balik ekspresi yang tampak hangat dan bersahabat, karyawan sering kali harus menyembunyikan kelelahan atau emosi negatif yang sebenarnya mereka rasakan. Tuntutan untuk terus menampilkan emosi positif di depan pelanggan inilah yang menjadikan pekerjaan di *coffee shop* sarat dengan tekanan emosional (Nueda, 2021).

Grandey (2000) menjelaskan bahwa individu yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus mampu mengontrol dan menampilkan emosi tertentu sesuai dengan harapan organisasi. Hal ini tidak jarang menyebabkan perbedaan antara emosi yang dirasakan dengan emosi yang harus ditampilkan, yang dalam jangka panjang dapat memunculkan ketegangan psikologis. Selain beban emosional, pekerjaan ini juga menuntut ketahanan fisik karena karyawan harus berdiri dalam waktu lama, melayani pelanggan secara terus-menerus, dan bekerja dalam situasi yang dinamis.

Sebagian besar tenaga kerja di industri *coffee shop* berasal dari kalangan muda, terutama Generasi Z, yang cenderung tertarik pada lingkungan kerja yang fleksibel dan interaktif. Namun, karakteristik pekerjaan yang menuntut stabilitas emosional dan performa konsisten sering kali menjadi sumber tekanan bagi kelompok ini (Bou Hatoum dan Nassereddine, 2025). Oleh karena itu, pekerjaan di *coffee shop* menjadi salah satu konteks kerja yang relevan untuk mengkaji fenomena kelelahan emosional atau *burnout* akibat tingginya tuntutan emosional dalam pelayanan pelanggan.

Salah satu faktor yang berperan penting dalam munculnya *burnout* pada pekerja di sektor pelayanan adalah *emotional labor*. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Hochschild (2003), yang mendefinisikannya sebagai proses pengelolaan perasaan dan ekspresi emosional yang dilakukan individu untuk menampilkan emosi tertentu sesuai dengan tuntutan organisasi. Dengan kata lain, pekerja diharapkan untuk menyesuaikan ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan nada suara

mereka agar mencerminkan emosi positif seperti keramahan, kesabaran, dan antusias, meskipun perasaan yang sebenarnya bisa jadi bertolak belakang. Morris dan Feldman (1996) menjelaskan bahwa *emotional labor* merupakan upaya sadar individu dalam mengontrol dan mengekspresikan emosi sesuai harapan organisasi. Guy dkk., (2008) menambahkan bahwa kemampuan ini mencerminkan bentuk profesionalisme di mana individu menampilkan emosi yang diinginkan oleh organisasi guna memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Hochschild (2003) membagi *emotional labor* ke dalam dua dimensi, yaitu *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* terjadi ketika individu menekan atau menyembunyikan emosi asli dan menampilkan emosi yang diharapkan secara pura-pura, tanpa adanya perubahan perasaan internal. Sebaliknya, *deep acting* melibatkan upaya sadar untuk benar-benar menyesuaikan emosi internal agar sesuai dengan tuntutan peran yang dijalani, sehingga ekspresi yang ditampilkan menjadi lebih tulus.

Emotional labor dapat meningkatkan kinerja dan citra organisasi, namun juga dapat berdampak negatif pada kesehatan psikologis karyawan (Grandey, 2000). Tidak semua individu mampu mengelola *emotional labor* dengan baik. Masih banyak individu yang mengalami kesulitan dalam mengatur emosi, sehingga ekspresi yang ditampilkan sering kali tidak sesuai dengan tuntutan emosi yang diharapkan dalam pekerjaan. Ketika individu tidak mampu mengelola atau menyesuaikan emosinya sesuai dengan tuntutan pekerjaan, hal itu dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut dapat memicu munculnya stres kerja. Jika stres dibiarkan terus-menerus tanpa penanganan, maka dapat berkembang menjadi *burnout* atau kelelahan emosional (Schultz dan Schultz, 2010).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan negatif antara *emotional labor* dan *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Hanum dan Siswati (2017) menemukan adanya hubungan negatif yang signifikan antara *emotional labor* dan *burnout* pada pegawai Badan Pusat Statistik, dengan sumbangan efektif sebesar 24%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan individu dalam mengelola emosi selama bekerja, semakin rendah tingkat *burnout*

yang dialami. Temuan serupa juga diperoleh oleh Hartini dkk., (2022) pada *frontliner* bank swasta di Medan, yang menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara *emotional labor* dan *burnout* dengan sumbangan efektif sebesar 18,9%. Selain itu, penelitian Ardanty et al., (2023) turut mendukung temuan tersebut dengan menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara *emotional labor* dan *burnout*, dengan sumbangan efektif sebesar 26,6%.

Selain menggunakan pendekatan korelasional, beberapa penelitian juga mengkaji pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout*. Pradyanti dan Fajrianthi (2024) melalui analisis regresi menemukan bahwa *emotional labor* berpengaruh secara signifikan terhadap *burnout* pada perawat rumah sakit, yang menunjukkan bahwa tuntutan pengelolaan emosi dalam pekerjaan pelayanan dapat secara langsung meningkatkan risiko *burnout*. Selanjutnya, Prajiantoro (2023) menunjukkan bahwa dimensi *emotional labor* memiliki pengaruh yang berbeda terhadap *burnout*, di mana *deep acting* berpengaruh negatif terhadap *burnout*, sedangkan *surface acting* berpengaruh positif terhadap *burnout*, sehingga cara individu dalam mengelola emosi menjadi faktor penting dalam munculnya kelelahan kerja. Sementara itu, hasil penelitian Hori dan Chao (2019) menemukan bahwa dimensi *deep acting* dalam *emotional labor* memiliki hubungan yang signifikan dengan *emotional exhaustion*, yang mengarah pada *burnout*. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan konsistensi bahwa *emotional labor* memiliki peran penting terhadap *burnout* diberbagai konteks pekerjaan, dengan pengaruh yang berbeda tergantung pada strategi pengelolaan emosi yang digunakan individu.

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan industri *coffee shop* juga mulai terlihat di Bangkalan (Farid dan Setiyarini, 2025). Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya minat masyarakat terhadap budaya nongkrong dan konsumsi kopi sebagai bagian dari gaya hidup modern. Berdasarkan hasil pengamatan awal di lapangan, terdapat sekitar 30 *coffee shop* yang beroperasi di kawasan perkotaan dan sekitar 41 *coffee shop* di kawasan Telang yang merupakan area kampus. Perkembangan tersebut menyebabkan kebutuhan tenaga kerja pada sektor ini juga meningkat. Posisi seperti barista dan pelayan umumnya banyak diisi oleh tenaga kerja usia muda (Farid dan Setiyarini, 2025). Mereka tertarik bekerja di sektor ini

karena suasana yang dinamis, fleksibel, dan dianggap lebih sesuai dengan gaya hidup anak muda masa kini. Namun, karakteristik pekerjaan yang menuntut interaksi langsung dengan pelanggan, kecepatan dalam melayani, serta konsistensi dalam menampilkan sikap ramah menjadikan pekerjaan ini memiliki tekanan emosional yang cukup tinggi.

Selain pengamatan awal di lapangan, studi pendahuluan juga dilakukan terhadap 34 responden yang merupakan bagian dari Generasi Z yang bekerja sebagai karyawan *coffee shop* di Bangkalan. Studi pendahuluan ini menggunakan kuesioner yang berisi tentang gejala dari terjadinya *burnout* dan kuisisioner tersebut memungkinkan responden memilih lebih dari satu pernyataan terkait kondisi yang mereka alami selama bekerja, sehingga jumlah total jawaban dapat melebihi jumlah responden. Berdasarkan hasil kuisisioner tersebut, diperoleh gambaran bahwa sebagian besar responden mengalami berbagai kondisi yang menunjukkan adanya tekanan atau kelelahan dalam bekerja. Sebanyak 20 responden (58,8%) mengaku merasa kehilangan semangat, jenuh, atau kehabisan tenaga saat menghadapi pekerjaan. Sebanyak 11 responden (32,4%) menyatakan terkadang bersikap dingin atau menjaga jarak dengan rekan kerja maupun pelanggan ketika merasa lelah. Selain itu, 5 responden (14,7%) merasa mengalami penurunan motivasi dan hasil kerja yang dirasakan kurang optimal, sementara 6 responden (17,6%) menyatakan tidak mengalami kondisi-kondisi tersebut.

Secara keseluruhan, hasil kuesioner tersebut menunjukkan bahwa dari 34 responden yang bekerja di *coffee shop* Bangkalan sebagian besar mengalami berbagai tantangan psikologis dan emosional dalam pekerjaannya, seperti kelelahan, kejenuhan, serta perubahan dalam interaksi sosial maupun performa kerja. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi munculnya tekanan psikologis seperti *burnout* pada karyawan *coffee shop* di Bangkalan. Fenomena tersebut sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa pekerjaan yang menuntut *emotional labor* tinggi cenderung meningkatkan risiko kelelahan emosional jika tidak diimbangi dengan kemampuan regulasi emosi yang memadai (Grandey, 2000; Schultz dan Schultz, 2010).

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa *emotional labor* berperan penting dalam menurunkan risiko *burnout* di berbagai konteks pekerjaan yang menuntut pengelolaan emosi tinggi. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih bersifat korelasional sehingga belum menjelaskan secara mendalam arah pengaruh antara kedua variabel tersebut. Selain itu, penelitian lebih banyak dilakukan pada sektor formal seperti perbankan, pemerintahan, dan industri manufaktur, dengan karakteristik lingkungan kerja yang relatif terstruktur dan memiliki sistem dukungan organisasi yang lebih jelas, sedangkan kajian di sektor jasa informal seperti *coffee shop* masih terbatas. Padahal, sektor ini memiliki dinamika emosional yang khas karena menuntut interaksi langsung dan intens dengan pelanggan dalam situasi yang serba cepat. Tidak hanya itu, sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada populasi pekerja dewasa atau tenaga profesional yang sudah berpengalaman, sementara kajian yang melibatkan Generasi Z sebagai kelompok usia yang baru memasuki dunia kerja masih jarang dilakukan. Padahal, kelompok ini cenderung memiliki karakteristik psikologis yang berbeda, termasuk cara mereka mengelola stres dan emosi di lingkungan kerja yang penuh tekanan.

Hingga saat ini, belum banyak penelitian yang secara khusus meneliti pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout* pada Generasi Z yang bekerja sebagai karyawan *coffee shop* di Bangkalan. Konteks lokal ini penting dikaji karena pekerjaan di sektor jasa menuntut karyawan untuk terus mengelola dan menampilkan emosi sesuai dengan tuntutan organisasi dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Tuntutan *emotional labor* yang dilakukan secara terus-menerus dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan dan berkontribusi terhadap munculnya *burnout* (Grandey, 2000; Hochschild, 2003). Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan tersebut dan memberikan kontribusi empiris dalam memahami pengaruh *emotional labor* dan *burnout* pada pekerja muda di sektor jasa informal, khususnya pada karyawan *coffee shop* di Bangkalan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penting untuk memahami bagaimana *emotional labor* dapat memengaruhi kondisi psikologis pekerja muda di sektor jasa, khususnya pada *coffee shop* yang menjadi tempat kerja populer bagi Generasi Z.

Dalam konteks pekerjaan yang menuntut interaksi langsung dengan pelanggan, karyawan dituntut untuk terus menampilkan emosi positif meskipun sering kali tidak sesuai dengan perasaan sebenarnya. Kondisi ini berpotensi menimbulkan tekanan emosional yang apabila berlangsung terus-menerus dapat berkembang menjadi *burnout*. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Emotional Labor* Terhadap *Burnout* Pada Generasi Z Yang Bekerja Sebagai Karyawan *Coffee Shop* Di Bangkalan” yang bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh *emotional labor* terhadap tingkat *burnout* pada Generasi Z yang bekerja sebagai karyawan di *coffee shop* Bangkalan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang dipaparkan tersebut, maka rumusan masalah yang dipaparkan oleh peneliti yaitu untuk melihat bagaimana pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout* pada generasi Z yang bekerja sebagai karyawan *coffee shop* di Bangkalan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout* pada generasi Z yang bekerja sebagai karyawan *coffee shop* di Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan di bidang psikologi mengenai Pengaruh *Emotional Labor* Terhadap *Burnout* pada Generasi Z yang Bekerja sebagai Karyawan *Coffee Shop* Di Bangkalan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya sumber kepustakaan di bidang psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini dapat di deskripsikan sebagai berikut:

1. Bagi Subjek penelitian (Karyawan *Coffee Shop* (Generasi Z))

Penelitian ini dapat membantu mereka untuk memahami pentingnya kemampuan mengelola emosi (*emotional labor*) dalam pekerjaan

pelayanan agar dapat mengurangi risiko terjadinya *burnout*. Dengan demikian, mereka dapat menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kesejahteraan emosional.

2. Bagi Pemilik atau Pengelola *Coffee Shop*

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merancang strategi pengelolaan karyawan yang lebih memperhatikan aspek emosional dan psikologis pekerja muda.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik pengaruh *emotional labor* dan *burnout* pada konteks atau populasi yang berbeda, seperti jenis pekerjaan lain atau generasi yang berbeda.