

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2025 terdapat 854 *coffee shop* di Banda Aceh, sedangkan pada tahun 2024 terdapat 568 *coffee shop*. Peningkatan jumlah *coffee shop* sekitar 50% tersebut menunjukkan tingginya permintaan masyarakat terhadap industri *coffee shop* (Fadli dkk., 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa budaya minum kopi telah menjadi bagian dari keseharian masyarakat Aceh. Selain sebagai tempat untuk menikmati kopi, *coffee shop* kini juga dimanfaatkan sebagai ruang untuk bersosialisasi, belajar, dan bekerja (Ridha dkk., 2025; Kemdiktisaintek, 2025).

Dalam industri *coffee shop*, karyawan memiliki peran sebagai *frontline employees*, yaitu karyawan yang berada pada posisi garis depan dan menjadi pihak yang berinteraksi secara langsung antara organisasi penyedia layanan dengan pelanggan (Korczynski, 2002; Schneider dkk., 2022). Dalam kajian *interactive service work*, istilah *frontline employees*, *interactive service workers*, dan *contact employees* digunakan secara sinonim karena mengacu pada karyawan yang terlibat secara langsung dalam proses penyampaian layanan kepada pelanggan (Schneider & Subramanian, 2022). Oleh karena itu, karyawan *coffee shop* memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif melalui interaksi langsung dengan pelanggan.

Sebagai pekerja layanan, karyawan *coffee shop* dituntut untuk mampu bekerja secara cepat, ramah, dan konsisten dalam menjaga kualitas pelayanan di tengah tingginya jumlah pelanggan dan dinamika pekerjaan yang berlangsung. Selain bertanggung jawab dalam menyajikan produk, karyawan *coffee shop* juga menjalankan berbagai aktivitas operasional, seperti menerima pesanan, mengoperasikan kasir, meracik minuman, menjaga

kebersihan area kerja, melakukan *restock* bahan baku, serta menghadapi berbagai karakter pelanggan. Berbagai tuntutan tersebut sering kali dilakukan secara bersamaan dalam ritme kerja yang cepat sehingga membutuhkan kemampuan *multitasking*, pengelolaan emosi, dan konsistensi dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, pengelolaan sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas layanan sekaligus keberlangsungan operasional *coffee shop*.

Tingginya tuntutan pekerjaan pada sektor jasa menjadikan karyawan rentan mengalami berbagai permasalahan psikologis, salah satunya *burnout*. *World Health Organization* (2019) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan fenomena okupasional yang muncul akibat stres kerja kronis yang tidak berhasil dikelola. *Burnout* ditandai dengan kehabisan energi, meningkatnya jarak mental terhadap pekerjaan atau munculnya sikap sinis terhadap pekerjaan, serta menurunnya efektivitas profesional. Sejalan dengan hal tersebut, Ningrum dkk. (2024) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan kondisi kejenuhan kerja yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional akibat stres kerja yang berlangsung secara berkepanjangan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *burnout* merupakan salah satu permasalahan psikologis yang banyak dialami oleh pekerja sektor jasa, khususnya karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan (*frontline employees*). Tingginya tuntutan pekerjaan, intensitas interaksi dengan pelanggan, beban kerja, serta tekanan untuk selalu memberikan pelayanan yang baik menjadikan kelompok pekerja ini rentan mengalami *burnout*.

Penelitian yang dilakukan oleh Yoon dan Kim (2022) pada karyawan *coffee shop* menunjukkan bahwa tingginya tuntutan pelayanan dan interaksi yang terus-menerus dengan pelanggan dapat meningkatkan risiko *burnout* pada barista dan karyawan *coffee shop*. Selain itu, Kim (2025) juga menemukan bahwa *burnout* masih menjadi permasalahan yang dialami oleh karyawan *coffee shop* yang bertugas memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *burnout* merupakan permasalahan yang sering muncul pada pekerjaan yang memiliki tuntutan

pelayanan tinggi dan melibatkan interaksi interpersonal secara intensif dengan pelanggan.

Menurut Demerouti dkk. (2001), *burnout* merupakan kondisi yang berkaitan dengan kelelahan (*exhaustion*) dan sikap menjauh terhadap pekerjaan (*disengagement*) sebagai respons terhadap tuntutan pekerjaan yang berlangsung secara terus-menerus. Dimensi *exhaustion* menggambarkan kondisi ketika individu mengalami terkurasnya energi fisik, emosional, dan kognitif akibat tuntutan pekerjaan, sedangkan *disengagement* menggambarkan kondisi ketika individu mulai menjaga jarak secara psikologis dari pekerjaannya yang ditandai dengan berkurangnya keterlibatan, munculnya sikap negatif, serta menurunnya ketertarikan terhadap pekerjaan (Demerouti dkk., 2001). Kondisi *burnout* dapat menyebabkan penurunan energi, motivasi, dan keterlibatan karyawan dalam menjalankan pekerjaan sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada industri *coffee shop*, kondisi *burnout* menjadi penting untuk diperhatikan karena karyawan merupakan *frontline employees* yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam proses pemberian layanan. Tingginya tuntutan pekerjaan, seperti melayani berbagai karakter pelanggan, bekerja dalam sistem *shift*, menjaga kualitas pelayanan, serta melakukan beberapa pekerjaan secara bersamaan dapat menjadi faktor yang berpotensi memengaruhi munculnya *burnout* pada karyawan *coffee shop*.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi *burnout* pada karyawan *coffee shop* di Banda Aceh, peneliti melakukan *pre-elimination* pada Februari 2026 melalui wawancara terhadap lima orang karyawan *coffee shop* yang berasal dari empat *coffee shop* berbeda di Banda Aceh. Berdasarkan hasil wawancara awal tersebut, ditemukan adanya indikasi *burnout* yang terlihat melalui kedua dimensi dalam OLBI, yaitu *exhaustion* dan *disengagement*.

Berdasarkan hasil *pre-elimination* terhadap lima informan, ditemukan adanya indikasi *burnout* pada karyawan *coffee shop* di Banda Aceh. Seluruh informan menunjukkan indikasi pada dimensi *exhaustion*, yang ditandai

dengan munculnya kelelahan fisik, emosional, dan kognitif akibat tuntutan pekerjaan yang berlangsung secara terus-menerus. Bentuk kelelahan yang dialami meliputi tuntutan untuk bekerja dalam durasi yang panjang, berdiri dan bergerak secara aktif selama jam kerja, menghadapi peningkatan intensitas pekerjaan pada kondisi ramai (*rush hour*), serta menyelesaikan berbagai tugas secara bersamaan (*multitasking*). Selain itu, tuntutan untuk tetap memberikan pelayanan yang ramah dan profesional ketika menghadapi berbagai karakter pelanggan, keluhan, maupun permintaan khusus juga menjadi salah satu sumber tekanan emosional bagi karyawan.

Selain dimensi *exhaustion*, hasil *pre-elimination* juga menunjukkan adanya indikasi pada dimensi *disengagement*. Sebanyak tiga dari lima informan menunjukkan kecenderungan berkurangnya keterlibatan terhadap pekerjaan yang ditandai dengan munculnya kejenuhan, penurunan motivasi, serta berkurangnya antusiasme dalam menjalankan tugas. Kondisi tersebut berkaitan dengan rutinitas pekerjaan yang dilakukan secara berulang, sistem kerja shift, keterbatasan waktu istirahat, serta persepsi mengenai keterbatasan perkembangan dalam pekerjaan. Beberapa informan juga menunjukkan kecenderungan untuk menjaga jarak dari aktivitas sosial setelah bekerja karena energi mental yang telah terkuras selama menjalankan tuntutan pekerjaan.

Berdasarkan hasil *pre-elimination* tersebut, dapat disimpulkan bahwa kelima informan menunjukkan indikasi *burnout* pada dimensi *exhaustion*, sedangkan tiga informan menunjukkan indikasi pada dimensi *disengagement*. Temuan awal ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan pada industri *coffee shop*, seperti tuntutan pelayanan pelanggan, tekanan waktu, sistem kerja shift, pekerjaan *multitasking*, dan rutinitas kerja yang berulang, berpotensi berkaitan dengan munculnya *burnout* pada karyawan *coffee shop* di Banda Aceh.

Meskipun penelitian mengenai *burnout* telah banyak dilakukan pada berbagai kelompok pekerjaan, seperti tenaga kesehatan, guru, dan pekerja rumah sakit, penelitian yang mengkaji *burnout* pada karyawan *coffee shop* masih relatif terbatas, khususnya di Banda Aceh. Selain itu, penelitian

sebelumnya lebih banyak mengkaji hubungan *burnout* dengan variabel psikologis maupun organisasi lainnya, sedangkan penelitian yang berfokus untuk menggambarkan kondisi *burnout* berdasarkan dimensi *exhaustion* dan *disengagement* pada karyawan *coffee shop* masih belum banyak ditemukan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi *burnout* pada kelompok pekerja tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai *burnout* pada karyawan *coffee shop* di Banda Aceh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai kondisi *burnout* yang dialami karyawan berdasarkan dimensi *exhaustion* dan *disengagement*, serta menjadi masukan bagi pengelola *coffee shop* dalam menyusun strategi pencegahan *burnout* melalui penciptaan lingkungan kerja yang lebih sehat, pemberian dukungan kerja yang memadai, dan pengelolaan beban kerja yang lebih efektif.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka identifikasi masalah pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karyawan *coffee shop* menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi dalam menjalankan aktivitas operasional dan pelayanan kepada pelanggan.
2. Tuntutan pekerjaan tersebut berpotensi menyebabkan *burnout* pada karyawan *coffee shop*.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini dibatasi pada gambaran *burnout* pada karyawan *coffee shop* di Banda Aceh. *Burnout* dalam penelitian ini didefinisikan dan diukur berdasarkan teori *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI) yang dikembangkan oleh Demerouti dkk. (2001), yang mencakup dua dimensi utama, yaitu *exhaustion* dan *disengagement*. Gambaran *burnout* yang dimaksud meliputi tingkat *burnout*

secara keseluruhan maupun pada masing-masing dimensi, yaitu *exhaustion* dan *disengagement*. Subjek penelitian dibatasi pada karyawan *coffee shop* di Banda Aceh yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan (*frontline employees*), seperti barista, kasir, dan pelayan (*service crew*), serta telah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh peneliti.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana gambaran *burnout* pada karyawan *coffee shop* di Banda Aceh?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran *burnout* pada karyawan *coffee shop* di Banda Aceh berdasarkan dimensi *exhaustion* dan *disengagement*.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu psikologi, khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi, terutama mengenai *burnout* pada karyawan sektor jasa. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi empiris mengenai gambaran *burnout* berdasarkan dimensi *exhaustion* dan *disengagement* pada karyawan *coffee shop* di Indonesia, khususnya di Banda Aceh.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi pengelola *coffee shop*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai gambaran *burnout* yang dialami karyawan sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi untuk mencegah *burnout*, seperti pengelolaan beban kerja, pengaturan jadwal kerja yang lebih optimal, pemberian dukungan kepada karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat.
- b. Bagi karyawan, penelitian ini diharapkan dapat membantu karyawan mengenali tingkat *burnout* yang dialami, baik dari aspek *exhaustion* maupun *disengagement*, sehingga dapat meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya menjaga kesehatan psikologis serta melakukan upaya pengelolaan stres kerja.
- c. Bagi penelitian berikutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *burnout* pada karyawan sektor jasa, khususnya *coffee shop*, maupun penelitian yang mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi *burnout* atau dampak *burnout* terhadap variabel lain.