

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Yogyakarta yang sering disebut sebagai Kota Pelajar dan Kota Budaya, merupakan salah satu tujuan wisata utama di Indonesia yang terkenal dengan kekayaan budaya dan tradisinya. Kota ini tidak hanya terkenal karena warisan sejarah dan budayanya, tetapi juga karena beragam kulinernya yang menarik. Dengan demikian, Yogyakarta tidak hanya berperan sebagai pusat pendidikan dan kebudayaan, tetapi juga sebagai kota dengan kehidupan ekonomi dan sosial yang sangat aktif dan beragam. Menurut Aurora (2025) Yogyakarta memiliki lokasi geografis yang strategis dan aksesibilitas yang baik juga memudahkan distribusi produk. Yogyakarta, yang dikenal akan kekayaan budaya internasionalnya, sumber daya manusia yang penuh kreativitas, memiliki berbagai macam basis industri. Sektor kerajinan, wisata, serta makanan dan minuman menjadi tulang punggung perekonomian daerah.

Industri FnB adalah kegiatan usaha yang berkaitan dengan pengolahan bahan pangan, pengemasan produk, proses distribusi, hingga penyajian makanan dan minuman kepada konsumen. Industri ini meliputi berbagai jenis usaha yang menjadikan makanan dan minuman sebagai fokus utama kegiatan bisnisnya, termasuk usaha yang bergerak di bidang FnB service. Cakupan industri FnB misalnya: restoran, cafe, catering, pastry dan bakery, dan coffee shop. Industri FnB dibagi ke dalam 2 (dua) sektor, yaitu sektor layanan FnB dan produksi FnB (Dewi & Andayani, 2024). Layanan FnB bertugas untuk penyediaan dan pengelolaan layanan makanan dan minuman, sedangkan

produksi FnB bertanggung jawab untuk penyediaan makanan dan minuman (Kurnia et al., 2021).

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2023) tenaga kerja di sektor FnB Indonesia pada tahun 2023 mencapai 9,80 juta orang, mencerminkan peningkatan 20,48% (dua puluh koma empat puluh delapan persen) dibandingkan dengan 8,13 juta orang pada tahun 2016. Sementara itu, informasi dari BPS (2024) pada triwulan IV tahun 2024 sektor Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum mencatat pertumbuhan produksi tertinggi, yaitu 13,40%. Selain itu, pada komponen pengeluaran, Pengeluaran Konsumsi Pemerintah (PKP) menunjukkan pertumbuhan paling tinggi mencapai 32,36%. Berdasarkan BPS (2025) ekonomi DIY Triwulan I-2025 tumbuh 5,11% dengan sektor Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum menjadi salah satu sektor yang memberikan kontribusi sebesar 10,65%. Menurut detikedu (2024), gaya hidup santai di kafe berada pada tingkat tertinggi. Di tengah persaingan industri makanan dan minuman yang semakin kompetitif, perusahaan memerlukan karyawan yang mampu menunjukkan kinerja secara optimal. Kinerja yang baik tersebut diharapkan dapat menciptakan kepuasan pelanggan, sehingga mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk makanan dan minuman yang ditawarkan (Hidayat et al., 2020).

Selain didukung oleh pertumbuhan industrinya, pemilihan industri FnB di Yogyakarta juga didasarkan pada karakteristik pekerjaan yang menuntut interaksi secara langsung dan intensif antara karyawan dengan pelanggan. Dalam menjalankan pekerjaannya, karyawan tidak hanya bertanggung jawab

terhadap penyajian produk, tetapi juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, menjaga kualitas hubungan dengan pelanggan, serta mengelola emosi secara profesional ketika menghadapi berbagai kondisi di lingkungan kerja. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan pada industri FnB memiliki tuntutan pekerjaan dan tuntutan emosional yang cukup tinggi. Menurut Bakker dan Demerouti (2007), tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat menguras sumber daya fisik maupun psikologis individu sehingga meningkatkan kemungkinan terjadinya stres kerja. Oleh karena itu, industri FnB di Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki karakteristik pekerjaannya relevan stres kerja dan *turnover intention*.

Karyawan yang bekerja di sektor FnB memiliki berbagai target dan tuntutan yang signifikan. Output karyawan industri FnB Yogyakarta mengacu pada produktivitas dan kontribusi kinerja terhadap pendapatan serta operasional, sering diukur melalui KPI seperti kualitas pelayanan, dan penjualan (Anggraini & Utami, 2022). Dengan fokus pada kepuasan pelanggan, mereka diharapkan mampu memberikan pengalaman positif melalui layanan yang cepat dan ramah. Berdasarkan Habiba (2024) karyawan yang kerja di industri FnB adalah suatu pengalaman yang tantangannya cukup besar. Para pekerja sering diharuskan untuk bergerak dengan sangat cepat, terutama pada saat waktu ramai, mengambil pesanan, menyiapkan layanan, keterampilan dalam multitasking, beroperasi dengan efisiensi, berinteraksi dengan rekan tim dan pelanggan serta ketidakstabilan pekerjaan. Sistem kerja yang panjang dengan jadwal malam atau akhir pekan yang tidak tetap, budaya kerja yang menuntut, serta gaji yang rendah

hingga sedang sering kali tidak cukup untuk mengimbangi tuntutan fisik dan emosional, serta ketidakstabilan pekerjaan tersebut.

Fenomena tersebut dibuktikan dengan salah satu cerita di Merapi Uncover (2026) pekerja mengalami penindasan bahkan dibahas berhari hari ketika melakukan kesalahan dan kontribusi positif hanya dihargai sementara lalu dilupakan begitu saja oleh pemilik usaha sebuah restoran. Jam kerja yang panjang, makanan karyawan terbatas pada tempe, tahu, dan sisa sayur yang tidak laku. dan gaji yang tidak sebanding dengan Upah Minimum Regional (UMR) Yogyakarta/Sleman. Pekerja bertahan 2 bulan dan resign karena pemilik usaha tidak memanusiakan karyawan. Ketidakpuasan terhadap gaji, tunjangan, dan perkembangan karir menjadi faktor utama terjadinya *turnover* pada karyawan (Mercer, 2021).

Karakteristik pekerjaan pada industri FnB mengharuskan karyawan bekerja dalam pelayanan tinggi dituntut secara cepat, tepat, dan konsisten. Dalam menjalankan pekerjaannya, karyawan menghabiskan sebagian besar waktu kerja dengan berdiri, bergerak secara terus-menerus, serta berpindah dari satu tugas ke tugas lainnya sesuai dengan kebutuhan operasional. Kondisi tersebut semakin meningkat ketika memasuki jam sibuk, yaitu periode ketika jumlah pelanggan mengalami lonjakan sehingga perusahaan menuntut pelayanan yang lebih cepat dan efisien (Wen et al., 2020). Selain itu, interaksi yang berlangsung secara langsung dengan pelanggan mengharuskan karyawan mampu merespons berbagai permintaan serta menangani keluhan secara profesional meskipun berada dalam tekanan kerja. Operasional industri FnB

yang berlangsung setiap hari juga mengharuskan sebagian besar karyawan bekerja menggunakan sistem shift, termasuk pada malam hari, akhir pekan, maupun hari libur nasional untuk memastikan pelayanan kepada pelanggan tetap berjalan secara optimal (Karatepe et al., 2018). Di samping itu, karyawan dituntut mampu melakukan berbagai tugas secara bersamaan (*multitasking*), seperti menerima pesanan, menyiapkan produk, memproses transaksi pembayaran, serta tetap menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan (Wen et al., 2020).

Berdasarkan Media Indonesia (2022) tingkat perpindahan karyawan pada industri restoran tergolong tinggi. Rata-rata, sebuah restoran kehilangan sekitar tiga dari empat dari total karyawannya dalam kurun waktu satu tahun. Pada industri FnB, khususnya makanan cepat saji, tingkat *turnover intention* maupun *turnover* dilaporkan lebih tinggi dibandingkan sektor industri lainnya, yaitu mencapai sekitar 75%. Bahkan, angka *turnover* dapat meningkat hingga 130–150% setiap tahunnya. Selain itu, data dari Restaurant Insider menunjukkan bahwa sekitar 42% pelayan mengundurkan diri dalam tiga bulan pertama masa kerja, sedangkan 43% manajer meninggalkan pekerjaannya pada tahun pertama. Tingginya angka tersebut menunjukkan pentingnya upaya perusahaan dalam mengendalikan tingkat *turnover* dengan memberikan perhatian yang lebih besar terhadap target *turnover* karyawan agar kecenderungan peningkatan perpindahan tenaga kerja dari tahun ke tahun dapat diminimalkan.

Di skala regional Yogyakarta, dinamika ini terlihat jelas pada industri coffee shop seperti Tetra Coffee dan Homwok Coffee Yogyakarta yang kerap menghadapi ketidakstabilan retensi karyawan akibat masalah kompensasi serta beban kerja (Sanjaya & Utami, 2025; Sudirjo, 2025). Selain itu, Bale Ayu Restaurant, ritme kerja industri pelayanan terbukti mendorong tingginya *turnover intention* karyawan. Karakteristik tekanan kerja yang memicu stres ini ternyata tidak hanya terjadi pada skala restoran besar, melainkan juga melanda lini usaha kedai kopi lokal (Setyorini et al., 2026). Kondisi ini terkonfirmasi secara spesifik pada objek penelitian di Cafe Sapa Seduh Yogyakarta, di mana hasil pra-survei menunjukkan tingkat *turnover* riil mencapai 40% dalam kurun waktu 6 bulan terakhir (Laksitasadewi et al., 2025).

Menurut Mobley (2011) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat adalah kecenderungan atau niat yang dimiliki karyawan untuk mengakhiri hubungan kerja secara sukarela maupun berpindah ke organisasi lain berdasarkan keputusan pribadi. Mobley (2011) menyatakan *turnover intention* terkandung tiga aspek yaitu pikiran-pikiran untuk berhenti (*thinking of quitting*), keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search for another job*), keinginan untuk meninggalkan (*intention to quit*).

Fenomena *turnover intention* masih tinggi, hal ini berdasarkan Dewi Rakhmayanti (2024) ditunjukkan survei global PwC terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah karyawan yang berencana untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Jumlah tersebut meningkat dari 19% pada tahun 2022 menjadi 26% pada tahun 2023. Menurut Gillies (dalam Krismoko et al., 2024), tingkat

turnover karyawan dikategorikan tinggi apabila melebihi 10%, sedangkan tingkat yang berkisar antara 5-10% dianggap normal. Dengan demikian, tingkat *turnover* di industri FnB tersebut termasuk tinggi karena melampaui batas 10%. Mobley (2011) pemantauan serta evaluasi terhadap tingkat *turnover* karyawan merupakan langkah yang penting bagi organisasi, informasi mengenai tingkat *turnover* dapat digunakan sebagai dasar dalam mengelola pergerakan tenaga kerja sehingga jumlah karyawan yang keluar dapat tetap berada pada batas yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan tidak menimbulkan dampak kerugian yang signifikan. Sejalan dengan Sullivan (dalam Sunarjaya & Nugrahar, 2019) menegaskan bahwa perusahaan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap tingkat *turnover* karyawan, dengan menjaga persentasenya agar tidak melebihi 10%.

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 27 Mei 2025 dengan 5 responden karyawan industri FnB yang mengacu pada aspek Mobley (2011) menunjukkan pada menyatakan pikiran-pikiran untuk berhenti (*thinking of quitting*) yaitu mereka pernah berfikir untuk keluar karena jam kerja tidak sesuai, lingkungan toxic. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search for another job*), yaitu mereka tidak nyaman dengan jam kerja yang kadang tidak sesuai peraturan, dan ingin mencari pengalaman lain di tempat kerja lainnya. Dan keinginan untuk meninggalkan (*intention to quit*).yaitu mereka mencari informasi lowongan kerja di internet atau rekomendasi teman karena gaji yang diberikan ditempat kerjanya untuk bertahan demi keluarga tidak cukup.

Pada kondisi yang diharapkan, perusahaan mampu menyediakan lingkungan kerja yang kondusif serta memberikan rasa aman dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman dan bertahan dalam pekerjaannya, sedangkan pemberian kompensasi yang layak merupakan bentuk apresiasi perusahaan terhadap kontribusi yang telah diberikan oleh karyawan (Fauzi & Prasetya, 2026). Penerapan kebijakan kerja yang fleksibel serta pembagian beban kerja yang sesuai dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi (Samsara, 2021). Mobley (2011) menyatakan bahwa organisasi perlu melakukan pemantauan serta evaluasi terhadap tingkat turnover sebagai dasar dalam mengelola pergerakan tenaga kerja, sehingga jumlah karyawan yang keluar tetap berada pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan tidak menimbulkan kerugian yang berarti. Sehingga, penerapan kondisi kerja yang kondusif diharapkan mampu mengurangi munculnya *turnover intention*, keberlangsungan operasional organisasi dapat tetap terpelihara.

Keinginan untuk meninggalkan pekerjaan menyebabkan tingkat pergantian karyawan yang tinggi, terutama pada peran operasional seperti kasir, pelayan, barista, dan staf dapur. Hal ini menyebabkan ketidakstabilan dalam angkatan kerja dan mengganggu kelancaran operasional restoran atau bisnis makanan dan minuman. Tingkat pergantian karyawan yang tinggi juga meningkatkan biaya yang terkait dengan perekrutan dan pelatihan pekerja baru, serta penurunan produktivitas dan kualitas layanan pelanggan yang rendah. Perspektif psikologis, kecenderungan kuat untuk berhenti kerja dapat menurunkan moral dan loyalitas karyawan yang bertahan, sehingga menciptakan

lingkungan kerja yang kurang mendukung dan meningkatkan kemungkinan stres serta kelelahan terkait pekerjaan.

Moore (dalam Ardan Dan Jelani, 2021) menyatakan *turnover intention* dipengaruhi oleh dua faktor yaitu kepuasan kerja dan stres kerja. Kepuasan kerja dipandang perasaan positif atau negatif yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya secara keseluruhan, termasuk aspek tugas, lingkungan kerja, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, serta kompensasi. Dan Stres kerja kondisi tekanan psikologis yang dialami karyawan akibat tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimiliki seperti target, jam kerja, tuntutan, tanggung jawab.

Sehingga peneliti memilih stres kerja sebagai elemen utama yang mempengaruhi niat berpindah di antara karyawan industri FnB karena stres kerja dapat timbul ketika karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan yang sulit diselesaikan dalam batas waktu yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut sering kali diperburuk oleh tingginya beban kerja, target kerja yang dinilai terlalu besar, serta tekanan yang berasal dari atasan maupun pelanggan. Akumulasi berbagai tuntutan tersebut berpotensi menimbulkan stres kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (Octaviani et al., 2019). Jika stres kerja tidak dikelola dengan baik, dapat menimbulkan dampak negatif seperti kelelahan, kecemasan, dan ketidakpuasan, yang pada akhirnya meningkatkan kemungkinan karyawan untuk meninggalkan organisasi atau memiliki keinginan untuk berpindah kerja.

Parker dan DeCotiis (1983) mendefinisikan stres kerja sebagai respons emosional yang tidak menyenangkan akibat adanya tuntutan, keterbatasan, atau situasi kerja yang mendorong individu menyimpang dari peran dan fungsi normalnya, kondisi tersebut dapat menimbulkan dampak psikologis maupun fisiologis yang menghambat kemampuan individu dalam beradaptasi dan menjalankan pekerjaannya secara optimal. Stres kerja Parker dan Decotiis (1983) memiliki dua dimensi yaitu *times stress* adalah perasaan berada di bawah tekanan konstan dan tidak mampu menyelesaikan tugas tepat waktu dan *Anxiety* adalah perasaan cemas terkait pekerjaan yang disebabkan oleh kondisi kerja.

Apabila tidak memperoleh penanganan yang memadai dari perusahaan, stres kerja dalam jangka pendek dapat menimbulkan berbagai dampak negatif bagi karyawan, seperti munculnya perasaan tertekan, menurunnya motivasi kerja, serta meningkatnya rasa frustrasi. Kondisi tersebut berpotensi menghambat pelaksanaan tugas secara optimal sehingga kinerja karyawan mengalami penurunan. Sementara itu, dalam jangka panjang, stres kerja yang berlangsung secara terus-menerus dapat melampaui kemampuan individu untuk mengatasinya, sehingga karyawan menjadi tidak mampu menjalankan pekerjaannya secara efektif. Pada kondisi yang lebih serius, stres kerja dapat berdampak pada gangguan kesehatan dan mendorong keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya atau mengundurkan diri dari perusahaan (Azhari, 2020).

Penjelasan diatas didukung oleh Penelitian diatas didukung oleh penelitian oleh Dunggio et al. (2023) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Karyawan yang mengalami tekanan kerja tinggi cenderung merasa tertekan, tidak nyaman, dan memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Dan penelitian oleh Salsabila dan Tumanggor (2023) di PT PKSS Cabang Jakarta 1 menunjukkan stres kerja sebagai faktor signifikan yang mempengaruhi tingkat niat berpindah kerja, yang mengimplikasikan keputusan untuk keluar dari pekerjaan saat ini dan mencari pekerjaan baru. Menurut kerangka konsep dalam penelitian Widyawati et al.(2023) menjelaskan bahwa stres kerja yang tinggi menyebabkan karyawan merasa frustrasi dan tidak puas terhadap pekerjaan sehingga meningkatkan *turnover intention*.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan maka, peneliti ingin mengetahui “apakah ada hubungan antara stres kerja dengan *turnover intention* pada karyawan industri FnB di Yogyakarta?”. Sehubungan dengan pernyataan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan antara stres kerja dengan *turnover intention* pada karyawan industri FnB di Yogyakarta”.

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan *turnover intention* pada karyawan industri FnB di Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Peneliti ingin menambah pengetahuan pembaca mengenai bagaimana hubungan antara stres kerja dengan *turnover intention* pada karyawan industri FnB di Yogyakarta.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini ditujukan kepada manajemen FnB cabang Yogyakarta agar dapat merancang strategi untuk mencegah *turnover intention* ditinjau dari sisi stres kerja karyawannya.