

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURNOVER INTENTION TERHADAP KARYAWAN DALAM INDUSTRI KEDAI KOPI LOKAL DI JAKARTA

Amanda Salsabila Juwita Putri<sup>1</sup>, Dita Oki Berliyanti<sup>2</sup>

[022002101204@std.trisakti.ac.id](mailto:022002101204@std.trisakti.ac.id)<sup>1</sup>, [dita.oki@trisakti.ac.id](mailto:dita.oki@trisakti.ac.id)<sup>2</sup>

Universitas Trisakti

## Abstrak

Industri kedai kopi mengalami pertumbuhan pesat secara global, termasuk di Indonesia. Namun, seiring dengan perkembangan tersebut, tantangan terkait turnover intention karyawan semakin meningkat. Turnover intention didefinisikan sebagai niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, yang dapat berdampak negatif pada produktivitas dan stabilitas organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi turnover intention pada karyawan kedai kopi lokal di Jakarta. Beberapa faktor utama yang dikaji meliputi job demands, career plateau, burnout, dan dukungan organisasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber sekunder, termasuk laporan Badan Pusat Statistik (BPS) dan studi literatur dari berbagai jurnal ilmiah. Temuan dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa job demands yang berlebihan, kurangnya dukungan manajemen, dan karier yang stagnan (career plateau) menjadi pemicu utama turnover intention. Sebagai tambahan, burnout berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam proses turnover intention karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik terkait faktor-faktor turnover intention serta memberikan rekomendasi praktis kepada pengelola kedai kopi lokal di Jakarta dalam meningkatkan retensi karyawan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi turnover intention, kedai kopi lokal dapat mengembangkan strategi manajemen yang lebih efektif untuk mengurangi tingkat turnover dan meningkatkan stabilitas operasional.

**Kata Kunci:** Turnover Intention, Kedai Kopi Lokal, Job Demands, Career Plateau, Burnout, Dukungan Organisasi, Retensi Karyawan.

## PENDAHULUAN

Industri kedai kopi telah mengalami pertumbuhan yang pesat di seluruh dunia, menjadi salah satu sektor yang paling dinamis dalam ekonomi global. Menurut laporan dari International Coffee Organization (ICO), konsumsi kopi global mencapai lebih dari 10 juta ton pada tahun 2021, dengan pertumbuhan yang signifikan di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia (ICO, 2021). Pertumbuhan ini tidak hanya menciptakan lapangan pekerjaan baru, tetapi juga menghadirkan tantangan serius, terutama terkait dengan turnover intention karyawan. Turnover intention, yang didefinisikan sebagai niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka, dapat berdampak negatif pada produktivitas dan stabilitas organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti tekanan kerja yang tinggi dan kurangnya dukungan organisasi berkontribusi pada meningkatnya turnover intention di sektor layanan, termasuk kedai kopi. Sebuah studi yang dilakukan oleh Jamal et al. (2021) di India menemukan bahwa burnout yang disebabkan oleh job demands yang tinggi secara signifikan meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan mereka, dengan 403 responden dari sektor kuaternari yang terlibat dalam penelitian tersebut. Di Indonesia, khususnya Jakarta, industri kedai kopi lokal juga menghadapi tantangan serupa. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa sektor makanan dan minuman, termasuk kedai kopi, mengalami pertumbuhan yang signifikan, tetapi dengan pertumbuhan tersebut, masalah turnover karyawan menjadi semakin mencolok.

Penelitian oleh Afshari et al. (2022) di Jakarta menemukan bahwa 56% karyawan kedai kopi melaporkan niat untuk meninggalkan pekerjaan mereka dalam waktu dekat, dengan alasan utama adalah tekanan kerja yang tinggi dan kurangnya dukungan dari manajemen. Lebih lanjut, penelitian oleh Barthauer et al. (2020) menunjukkan bahwa burnout yang disebabkan oleh job demands yang berlebihan berkontribusi pada meningkatnya turnover intention, dengan 70% responden yang mengalami burnout melaporkan niat untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Penemuan ini menunjukkan bahwa masalah turnover intention bukan hanya fenomena lokal, tetapi juga masalah global yang dihadapi oleh industri kedai kopi di berbagai negara. Mengingat pentingnya isu ini, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention di industri kedai kopi lokal di Jakarta, dengan mempertimbangkan konteks lokal dan internasional.

KBLI 2 Digit (Deskripsi)	Nilai Output Industri Skala Mikro dan Kecil 2-digit KBLI	
	Mikro	Kecil
	2023	2023
10. Makanan	164.652.406	99.486.286
11. Minuman	8.926.099	1.451.518
12. Pengolahan Tembakau	6.603.764	8.567.878
13. Tekstil	9.850.191	5.441.299
14. Pakaian Jadi	53.920.646	46.595.694
15. Kulit, Barang dari Kulit dan Alas Kaki	5.552.901	4.468.425
16. Kayu, Barang dari Kayu dan Gabus (Tidak termasuk Furniture) dan Barang Anyaman dari Bambu, Rotan dan sejenisnya.	38.084.746	11.284.707
17. Kertas dan Barang dari Kertas	422.704	649.301
18. Pencetakan dan Reproduksi Media Rekaman	4.495.777	4.095.886

Gambar 1 Data statistik pertumbuhan industry di DKI Jakarta

Sumber : BPS DKI Jakarta

Berdasarkan tabel yang disediakan, dapat dilihat bahwa sektor industri makanan dan minuman, yang mencakup industri kedai kopi, merupakan salah satu subsektor dengan nilai output terbesar dalam industri skala mikro dan kecil di Indonesia. Pada tahun 2023, subsektor "10 Makanan" mencatat nilai output sebesar 184.652.406 juta rupiah, dan diperkirakan akan meningkat menjadi 199.486.266 juta rupiah pada tahun 2023 (Badan Pusat Statistik, 2023), menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam industri ini. Penelitian ini memilih untuk fokus pada kedai kopi lokal dibandingkan dengan waralaba kopi internasional, karena kedai kopi lokal umumnya beroperasi dengan sumber daya dan anggaran yang lebih terbatas, sehingga tantangan yang dihadapi mungkin berbeda (Kementerian Perdagangan, 2023). Pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika industri kedai kopi skala mikro dan kecil di Indonesia, khususnya di Jakarta, dapat memberikan wawasan yang relevan dan bermanfaat bagi pengembangan usaha-usaha kecil dan menengah di sektor ini (Dollard & Bailey, 2021). Selain itu, kedai kopi lokal sering kali lebih dekat dengan komunitas dan budaya setempat, sehingga memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan waralaba kopi internasional. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam dinamika industri kedai kopi lokal di Jakarta, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention karyawan, untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang tantangan dan strategi yang dapat diterapkan untuk

meningkatkan retensi karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Turnover intention merupakan variabel yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia, terutama di industri yang kompetitif seperti kedai kopi, karena tingginya turnover intention dapat menyebabkan biaya signifikan bagi perusahaan, termasuk biaya rekrutmen, pelatihan, dan hilangnya pengetahuan serta keterampilan dari karyawan yang keluar. Penelitian oleh Tremblay et al. (2020) menunjukkan bahwa turnover intention yang tinggi dapat merugikan produktivitas dan moral karyawan yang tersisa, sehingga penting bagi manajemen untuk memahami dan mengelola faktor-faktor yang mempengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap turnover intention adalah job demands, yang mencakup beban kerja, tekanan waktu, dan tanggung jawab yang tinggi. Penelitian oleh Bakker dan Demerouti (2017) mengungkapkan bahwa job demands yang berlebihan dapat menyebabkan stres dan burnout, yang pada gilirannya meningkatkan turnover intention. Selain itu, career plateau, yang merujuk pada situasi di mana karyawan merasa tidak ada kemajuan dalam karier mereka, juga berkontribusi pada turnover intention. Lentz dan Allen (2016) menemukan bahwa karyawan yang mengalami career plateau cenderung memiliki niat untuk meninggalkan pekerjaan mereka karena merasa tidak dihargai dan tidak memiliki kesempatan untuk berkembang. Dalam konteks ini, burnout berfungsi sebagai variabel mediasi yang penting, karena karyawan yang mengalami burnout akibat job demands yang tinggi atau situasi career plateau lebih mungkin mengembangkan niat untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Penelitian oleh Maslach dan Leiter (2016) menunjukkan bahwa burnout tidak hanya mempengaruhi kesehatan mental dan fisik karyawan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan turnover intention. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengelola job demands serta memberikan dukungan yang memadai untuk mencegah burnout, sehingga turnover intention dapat diminimalkan dan stabilitas organisasi dapat terjaga.

Dalam penelitian ini, terdapat perbedaan signifikan dibandingkan dengan artikel utama dan artikel lain yang telah dibahas sebelumnya, terutama dalam konteks lokasi, variabel yang diteliti, responden, dan analisis statistik yang digunakan. Artikel yang ditulis oleh Bai et al. (2023) berfokus pada pengaruh plateau karir, kelelahan kerja, dan keterlibatan kerja terhadap niat turnover di industri pariwisata di Makau, melibatkan 285 karyawan resort. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa plateau karir berpengaruh positif terhadap kelelahan kerja dan niat turnover, serta memperlihatkan pentingnya faktor keterlibatan kerja dalam konteks pariwisata. Sementara itu, penelitian pendukung lainnya, seperti yang dilakukan oleh Cotton dan Tuttle (1986), menekankan dampak faktor-faktor seperti kepuasan kerja dan dukungan sosial terhadap niat turnover. Penelitian ini berfokus pada konteks yang lebih luas, termasuk industri kesehatan dan pendidikan, yang memberikan wawasan tentang bagaimana faktor-faktor ini dapat mempengaruhi perilaku karyawan di berbagai sector. Dengan mempertimbangkan hasil-hasil dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan positif antara plateau karir dan niat turnover (Lemire et al., 1999; Wang et al., 2014), serta pentingnya faktor psikologis seperti kelelahan kerja dan keterlibatan kerja (Schaufeli dan Salanova, 2014), fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention pada karyawan dalam industri kedai kopi lokal di Jakarta.

Dengan mempertimbangkan hasil dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan positif antara plateau karir dan niat turnover (Lemire et al., 1999; Wang et al., 2014), serta pentingnya faktor psikologis seperti kelelahan kerja dan keterlibatan kerja

(Schaufeli dan Salanova, 2014), diharapkan bahwa penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada dan memberikan wawasan baru tentang dinamika turnover dalam konteks industri kedai kopi. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen sumber daya manusia di kedai kopi lokal di Jakarta. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURNOVER INTENTION TERHADAP KARYAWAN DALAM INDUSTRI KEDAI KOPI LOKAL DI JAKARTA."

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jamal et al. (2023) "How do teleworkers escape burnout? A moderated-mediation model of the job demands and turnover intention". Penelitian ini menggunakan uji kuantitatif dan pengujian hipotesis (hypothesis testing) untuk menguji hipotesis yang dirumuskan dan membuktikan keterkaitan antar variabel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis adalah uji regresi linear berganda dengan Structural Equation Model (SEM) aplikasi AMOS versi 26, dan uji mediasi dengan menggunakan Sobel Test. Selain itu, uji statistik deskriptif menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Unit analisis yang digunakan merupakan individual, yaitu orang-orang yang bekerja di kedai kopi di Jakarta dan data didapatkan dari setiap individu yang memberikan tanggapan sebagai sumber data individu tersebut untuk dilakukan sebuah studi melalui kuesioner. Data yang dipakai bersifat cross sectional karena pengumpulan data hanya akan dilakukan sekali pada suatu periode yang sama untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran & Bougie, 2016).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun hasil pembahasan dari setiap hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **H1: Job Demand memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention**

Hipotesis pertama dalam penelitian disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Job Demand terhadap Turnover Intention. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Bakker dan Demerouti (2017), yang menyatakan bahwa meskipun Job Demand dapat meningkatkan stres dan kelelahan, hal tersebut tidak selalu berujung pada peningkatan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan bahwa meskipun karyawan merasakan tekanan yang tinggi dalam pekerjaan mereka, kondisi tersebut tidak secara langsung mendorong mereka untuk mempertimbangkan untuk keluar dari organisasi. Karyawan tampaknya mampu mengelola tuntutan pekerjaan mereka dan tetap berkomitmen pada pekerjaan yang mereka jalani. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain, seperti dukungan sosial dari rekan kerja dan manajemen, serta kepuasan kerja yang lebih tinggi, dapat berperan dalam menetralkan dampak negatif dari Job Demand terhadap Turnover Intention. Dengan demikian, penting bagi manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung agar karyawan merasa lebih terikat dan termotivasi untuk tetap bertahan di perusahaan.

### **H2: Job Demand memiliki pengaruh positif terhadap Burnout**

Hipotesis kedua dalam penelitian ini disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Job Demand terhadap Burnout. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Leiter dan Maslach (2016), yang menyatakan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan dapat menyebabkan kelelahan emosional dan burnout pada karyawan. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan bahwa

karyawan cukup merasakan adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi, seperti beban kerja yang berlebihan dan tekanan untuk memenuhi tenggat waktu. Kondisi ini menyebabkan karyawan merasa tertekan dan mengalami kelelahan emosional yang signifikan. Hal ini didukung dengan nilai mean pada variabel Job Demand yang menunjukkan bahwa karyawan merasakan adanya tekanan yang signifikan dalam pekerjaan mereka. Selain itu, nilai mean pada variabel Burnout menunjukkan bahwa karyawan mengalami kelelahan emosional yang cukup tinggi akibat tuntutan pekerjaan yang harus mereka hadapi. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen perlu memberikan perhatian lebih terhadap pengelolaan beban kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, agar karyawan tidak mengalami burnout. Dengan mengurangi tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan memberikan dukungan yang memadai, perusahaan dapat membantu karyawan untuk mengelola stres dan meningkatkan kesejahteraan mereka di tempat kerja.

### **H3: Career Plateau memiliki pengaruh positif terhadap Burnout**

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Career Plateau terhadap Burnout. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bai, Zhou, dan He (2023), yang menunjukkan bahwa kondisi plateau karir dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat burnout di kalangan karyawan. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan bahwa karyawan cukup merasakan adanya stagnasi dalam karir mereka, yang ditandai dengan kurangnya peluang untuk promosi dan pengembangan keterampilan. Kondisi ini menyebabkan karyawan merasa frustrasi dan tidak termotivasi, yang pada gilirannya berkontribusi pada kelelahan emosional. Hal ini didukung dengan nilai mean pada variabel Career Plateau yang menunjukkan bahwa karyawan merasakan adanya keterbatasan dalam kemajuan karir mereka. Selain itu, nilai mean pada variabel Burnout menunjukkan bahwa karyawan mengalami kelelahan emosional yang cukup tinggi akibat perasaan terjebak dalam posisi mereka tanpa adanya kesempatan untuk berkembang. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen perlu memberikan perhatian lebih terhadap pengembangan karir karyawan dan menciptakan jalur yang jelas untuk promosi dan peningkatan keterampilan. Dengan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan dan pengembangan, perusahaan dapat membantu karyawan merasa lebih terlibat dan termotivasi, sehingga mengurangi risiko burnout yang dapat berdampak negatif pada kinerja dan kepuasan kerja mereka.

### **H4: Career Plateau memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention**

Hipotesis keempat dalam penelitian ini disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Career Plateau terhadap Turnover Intention. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Lentz dan Allen (2016), yang menyatakan bahwa meskipun karyawan mengalami kondisi plateau dalam karir mereka, hal tersebut tidak selalu berujung pada niat untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan bahwa meskipun karyawan merasakan adanya stagnasi dalam karir mereka, kondisi tersebut tidak secara langsung mendorong mereka untuk mempertimbangkan untuk keluar dari organisasi. Karyawan tampaknya mampu mengelola perasaan frustrasi yang muncul akibat kurangnya peluang promosi dan pengembangan keterampilan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain, seperti dukungan sosial dari rekan kerja dan manajemen, serta kepuasan kerja yang tinggi, mungkin berperan lebih besar dalam mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bertahan di perusahaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memberikan perhatian pada pengembangan karir karyawan, agar mereka dapat merasa

lebih terlibat dan termotivasi meskipun mengalami plateau. Dengan demikian, perusahaan dapat mengurangi risiko turnover dan meningkatkan stabilitas organisasi.

#### **H5: Burnout memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention**

Hipotesis kelima dalam penelitian ini disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Burnout terhadap Turnover Intention. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Khamisa et al. (2015), yang menunjukkan bahwa burnout berkontribusi pada peningkatan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan bahwa karyawan yang mengalami tingkat burnout yang tinggi cenderung memiliki niat yang lebih besar untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Karyawan melaporkan merasa kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi, yang semuanya merupakan komponen utama dari burnout. Hal ini didukung dengan nilai mean pada variabel Burnout yang menunjukkan bahwa karyawan merasakan dampak negatif dari kelelahan emosional yang mereka alami. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketika karyawan merasa tidak mampu lagi memberikan kinerja terbaik mereka akibat burnout, mereka lebih mungkin untuk mempertimbangkan untuk mencari peluang kerja di tempat lain. Selain itu, burnout dapat mengurangi komitmen karyawan terhadap organisasi, yang semakin memperkuat niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan.

#### **H6: Job Demand memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Burnout**

Hipotesis keenam dalam penelitian ini disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Job Demand terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Burnout. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Lee dan Ashforth (2018), yang menunjukkan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan dapat meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka, terutama melalui dampak burnout yang dialami. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan bahwa karyawan yang menghadapi Job Demand yang tinggi cenderung mengalami tingkat burnout yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa ketika karyawan merasa tertekan oleh beban kerja yang berlebihan, mereka menjadi lebih rentan terhadap kelelahan emosional dan stres. Burnout yang dialami kemudian berkontribusi pada peningkatan Turnover Intention, di mana karyawan merasa tidak mampu lagi untuk bertahan dalam pekerjaan mereka. Peran Burnout sebagai mediator dalam hubungan antara Job Demand dan Turnover Intention sangat signifikan. Karyawan yang merasa terjebak dalam tuntutan pekerjaan yang tinggi dan tidak mendapatkan dukungan yang memadai dari organisasi, akan lebih cenderung untuk mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Hal ini terlihat dari nilai mean pada variabel Job Demand yang menunjukkan bahwa karyawan merasakan tekanan yang signifikan dalam pekerjaan mereka, dan nilai mean pada variabel Burnout yang menunjukkan tingkat kelelahan emosional yang tinggi.

#### **H7: Career Plateau memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Burnout**

Hipotesis ketujuh dalam penelitian ini disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Career Plateau terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Burnout. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Kwon (2022), yang menunjukkan bahwa kondisi plateau dalam karir dapat meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka, terutama melalui dampak burnout yang dialami. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan bahwa karyawan yang mengalami Career Plateau cenderung merasa terjebak dalam posisi mereka tanpa adanya peluang untuk promosi atau pengembangan keterampilan. Perasaan stagnasi ini

dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan tingkat burnout. Karyawan yang mengalami burnout akibat dari perasaan terjebak dalam karir mereka lebih mungkin untuk mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Peran Burnout sebagai mediator dalam hubungan antara Career Plateau dan Turnover Intention sangat signifikan. Karyawan yang merasa tidak dihargai dan tidak memiliki kesempatan untuk berkembang akan lebih cenderung untuk mengalami kelelahan emosional, yang meningkatkan niat mereka untuk mencari peluang kerja di tempat lain. Hal ini terlihat dari nilai mean pada variabel Career Plateau yang menunjukkan bahwa karyawan merasakan adanya keterbatasan dalam kemajuan karir mereka, dan nilai mean pada variabel Burnout yang menunjukkan tingkat kelelahan emosional yang tinggi.

Tabel 1 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung terhadap Turnover Intention

No	Keterangan	$\beta$
1	<i>Turnover Intention</i> ← <i>Job Demand</i>	0,041
2	<i>Turnover Intention</i> ← <i>Career Plateau</i>	0,152
3	<i>Turnover Intention</i> ← <i>Burnout</i> ← <i>Job Demand</i>	0,567
4	<i>Turnover Intention</i> ← <i>Burnout</i> ← <i>Career Plateau</i>	0,299

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pengaruh Job Demand terhadap Turnover Intention memiliki nilai tertinggi dengan nilai estimate sebesar 0,567. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Job Demand memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Turnover Intention karyawan kedai kopi lokal di Jakarta, yang berarti semakin tinggi tuntutan pekerjaan yang dihadapi karyawan, semakin besar niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan.

Kemudian, pengaruh tertinggi kedua adalah Career Plateau terhadap Turnover Intention dengan nilai estimate sebesar 0,299. Hasil ini menunjukkan bahwa kondisi plateau dalam karir karyawan juga berkontribusi pada peningkatan niat mereka untuk keluar dari organisasi. Karyawan yang merasa terjebak dalam posisi mereka tanpa adanya peluang untuk berkembang cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk meninggalkan pekerjaan.

Selanjutnya, pengaruh Job Demand dimediasi oleh Burnout terhadap Turnover Intention memiliki nilai estimate sebesar 0,567. Hasil ini menunjukkan bahwa peran mediasi Burnout adalah penuh (full mediation) antara pengaruh Job Demand terhadap Turnover Intention. Artinya, burnout yang dialami karyawan akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi secara signifikan meningkatkan niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan.

Sementara itu, pengaruh Career Plateau dimediasi oleh Burnout terhadap Turnover Intention memiliki nilai estimate sebesar 0,299. Hasil ini menunjukkan bahwa peran mediasi Burnout juga adalah penuh (full mediation) antara pengaruh Career Plateau terhadap Turnover Intention. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan yang mengalami stagnasi dalam karir mereka dan merasakan burnout lebih cenderung untuk mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan mereka.

## KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh Job Demand & Career Plateau terhadap Turnover Intention yang Dimediasi oleh Burnout dengan responden sebanyak 200 karyawan kedai kopi lokal di Jakarta mempunyai mayoritas jender wanita berusia 21 -24 tahun yang berpendidikan terakhir SMA/Sederajat dengan lama kerja <1 tahun. Terdapat tujuh hipotesis, dimana lima hipotesis terdukung dan dua hipotesis tidak terdukung. Berdasarkan analisis penelitian ini, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari hasil deskriptif dapat disimpulkan antara lain:
  - a. Dari hasil analisis variabel Job Demand pada kedai kopi lokal di Jakarta, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasakan adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi, yang mencakup beban kerja yang berlebihan dan tekanan untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang ketat.
  - b. Dari hasil analisis variabel Career Plateau pada kedai kopi lokal di Jakarta, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa tidak memiliki kesempatan untuk promosi lebih lanjut dan merasa terjebak dalam posisi mereka, yang dapat menyebabkan perasaan stagnasi dalam karir.
  - c. Dari hasil analisis variabel Burnout pada kedai kopi lokal di Jakarta, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mengalami kelelahan emosional yang signifikan, yang menunjukkan bahwa mereka merasa terkuras secara emosional akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi dan interaksi sosial yang intens.
  - d. Dari hasil analisis variabel Turnover Intention pada kedai kopi lokal di Jakarta, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki niat untuk meninggalkan pekerjaan mereka, yang dipengaruhi oleh tingginya Job Demand dan kondisi Career Plateau yang mereka alami.
2. Dari hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Job Demand tidak memiliki pengaruh terhadap Turnover Intention.
3. Dari hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan Job Demand memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Burnout.
4. Dari hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan Career Plateau memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Burnout.
5. Dari hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan Career Plateau tidak memiliki pengaruh terhadap Turnover Intention.
6. Dari hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan Burnout memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention.
7. Hasil analisis pengujian hipotesis keenam menunjukkan Job Demand memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Burnout. Dengan peran Burnout sebagai full mediation.
8. Hasil analisis pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan Career Plateau memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Burnout. Dengan peran Burnout sebagai full mediation.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afshari, M., et al. (2022). Employee burnout and turnover intention in the hospitality sector: Evidence from Indonesia. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 123-130.
- Allen, D. G., et al. (2005). Retaining talent: A guide to analyzing and managing employee turnover. *Business Horizons*, 48(1), 1-12.
- Alvian Pramana, S., & Suko Priyono. (2022). The influence of career plateau on employee turnover intention: The mediating role of burnout. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(1), 45-60. doi:10.25139/jmk.v10i1.4201.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Statistik Perdagangan: Sektor Makanan dan Minuman*.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and
- Barthauer, L., et al. (2020). Burnout and turnover intention in the service industry: A cross-di Sektor Jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45-58.
- Dollard, M. F., & Bailey, T. (2021). Job demands and burnout in the hospitality sector. *International Journal of Human Resource Management*, 32(4), 789-810. DOI:

- 10.1080/09585192.2019.1568681  
employee well-being. *Journal of Occupational Health*, 52(3), 212-218.  
<https://doi.org/10.1539/joh.K10016>
- Greenberg, J. (2011). *Behavior in Organizations*. Pearson.
- Gunawan, E., et al. (2021). Turnover intention in young workers: A study in the service
- Hidayah, N., Rahman, A., & Sari, D. (2022). Analisis Pengaruh Lokasi Terhadap Kinerja Usaha
- Hidayati, N., & Rahman, A. (2023). Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
- Hirschi, A. (2012). Career plateauing: A review and future directions. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 367-377.
- industry. *International Journal of Human Resource Studies*, 12(1), 45-58.
- International Journal of Manpower*, 45(1), 169-199. DOI: [10.1108/IJM-12-2022-0628]
- Jamal, M. T., Anwar, I., & Khan, N. A. (2021). How do teleworkers escape burnout?  
Jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45-58.
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2023). Laporan Tahunan Industri Kopi.
- Khamisa, N., Peltokorpi, V., & Johnson, S. (2015). Burnout and engagement: A systematic review of the literature. *International Journal of Workplace Health Management*, 8(2), 123-140.
- Khamisa, N., Peltzer, K., & Oldenburg, B. (2013). Burnout in relation to specific contributing factors and health outcomes among nurses: A systematic review. *International journal of environmental research and public health*, 10(6), 2214-400
- Lentz, B., & Allen, D. G. (2016). Career Plateau and Turnover Intention: The Role of Job
- Lentz, E. & Allen, T. D. (2016). Career plateau: A review and future directions. *Journal of Career Assessment*, 24(3), 487-503. doi:10.1177/1069072715582030.
- Lentz, E., & Allen, D. G. (2016). Career plateau and turnover intention: The role of
- Lentz, E., & Allen, T. D. (2009). The role of mentoring others in the career plateauing
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764-775.
- Link Kementerian Perdagangan
- Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Burnout: A guide to identifying burnout and pathways to recovery. Harvard Business Review Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Burnout: A Guide to Identifying Burnout and Pathways to
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout and engagement: A guide to the psychology of work. *International Journal of Stress Management*, 23(3), 245-261.
- McGowan, R. J., et al. (2010). The relationship between physical activity and work related stress in a sample of Australian workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 285-295.
- McGowan, R., Houghton, R., & Houghton, J. (2010). The impact of physical demands on Mikro Kecil dan Menengah di Jakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 112-125.
- national study. *International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1549-1575.
- perceived organizational support. *Journal of Managerial Psychology*, 31(5), 1032-1045.
- phenomenon. *Group & Organization Management*, 34(3), 358-384.
- Recovery. Harvard Business Review Press.
- Sari, D. P., & Prasetyo, A. (2023). Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan di Sektor Satisfaction and Organizational Commitment. *Journal of Managerial Psychology*.
- Tremblay, M., et al. (2020). The impact of turnover intention on organizational performance: A meta-analysis. *Journal of Business Research*, 112, 123-134.
- Wang, Y., Liu, Y., & Zhang, Y. (2019). The impact of career plateau on job performance: The mediating role of job satisfaction. *International Journal of Human Resource Management*, 30(12), 1850-1870. doi:10.1080/09585192.2017.1380060.