

## ABSTRAK

**Bella Saka Aulya. 2025. *Dampak Beban Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Generasi Z Di Holding Company Look Creative Space Management Tulungagung*. Skripsi. Pembimbing I: Laily Purnawati, S.IP., M.Si, Pembimbing II: Dra. Nunun Nurhajati, M.Si**

Perkembangan industri kreatif dan gaya hidup di Kabupaten Tulungagung telah mendorong pertumbuhan signifikan sektor usaha kuliner, khususnya *coffeeshop*, dimana dalam lingkungan *coffeeshop* karyawan seringkali dihadapkan pada beban kerja tinggi seperti tuntutan pelayanan cepat, jam kerja panjang, multitasking antara pelayanan dan kebersihan, hingga tekanan dari pelanggan. Kondisi ini berdampak langsung pada kualitas kerja, baik dari aspek produktivitas, ketelitian, kepuasan pelanggan, hingga tingkat stres karyawan. Pemberian beban kerja yang tidak seimbang juga akan berdampak pada kesehatan karyawan Gen Z terutama pada masalah kesehatan, yakni dapat meningkatkan risiko *burnout*, kecemasan (*anxiety*), gejala depresi, gangguan tidur, bahkan hingga berpikir untuk resign karena tidak tahan dengan tekanan pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa dampak beban kerja terhadap kualitas kerja karyawan Generasi Z kerja di *Holding Company Look Creative Space Management Tulungagung* dan faktor yang mempengaruhi beban. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian berasal dari data primer yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi serta data sekunder yaitu studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pemberian beban kerja yang melebihi kapasitas karyawan berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental karyawan terutama karyawan Gen Z. Karyawan yang memiliki masalah pada kesehatan fisik maupun mentalnya akan berpengaruh pada kualitas kerja mereka. Selain itu karyawan yang dituntut untuk bisa multitasking antara pelayanan dan kebersihan dapat menimbulkan kelelahan pada karyawan, sehingga menaikkan tingkat absensi karyawan dan munculnya keluhan karyawan. Faktor yang mempengaruhi beban kerja termasuk individu, pekerjaan, organisasi, lingkungan kerja, serta psikososial dan budaya kerja. Keterampilan dan motivasi individu berpengaruh positif pada performa kerja, volume tugas dan tenggat waktu yang singkat dapat menyebabkan stress, struktur organisasi dan lingkungan fisik yang buruk juga dapat menambah beban dan stress, hubungan antar karyawan yang baik dapat membantu untuk mengendalikan beban kerja. Simpulan penelitian ini pemberian beban kerja yang berlebih akan berpengaruh pada kesehatan karyawan dan kualitas kerja karyawan. Saran peneliti terhadap masalah ini adalah manajemen dapat melakukan evaluasi pembagian tugas dan jadwal kerja secara berkala, mengadakan pelatihan keterampilan dan *soft skill*, serta memberikan tambahan pekerja *part time* pada jam sibuk.

**Kata Kunci:** Beban kerja, Kualitas Kerja, Dampak, Generasi Z.

## ABSTRACTION

***Bella Saka Aulya. 2025. The Impact of Workload on the Work Quality of Generation Z Employees at Look Creative Space Management Holding Company in Tulungagung. Thesis. Advisor I: Laily Purnawati, S.IP., M.Si, Advisor II: Dra. Nunun Nurhajati, M.Si***

*The development of the creative industry and lifestyle in Tulungagung Regency has driven significant growth in the culinary sector, particularly coffee shops, where employees are often faced with high workloads such as demands for fast service, long working hours, multitasking between service and cleaning, and pressure from customers. These conditions have a direct impact on work quality in terms of productivity, accuracy, customer satisfaction, and employee stress levels. An unbalanced workload also affects the health of Gen Z employees, particularly in terms of health issues, which can increase the risk of burnout, anxiety, symptoms of depression, sleep disorders, and even thoughts of resigning due to the inability to cope with work pressure. This study aims to identify, describe, and analyze the impact of workload on the work quality of Generation Z employees working at the Look Creative Space Management Holding Company in Tulungagung and the factors that influence workload. This research uses a qualitative descriptive approach. The research data sources come from primary data, namely interviews, observations, and documentation, as well as secondary data, namely literature studies. The results of this study indicate that assigning workloads that exceed employees' capacity has a negative impact on the physical and mental health of employees, especially Gen Z employees. Employees who have physical or mental health problems will affect their work quality. In addition, employees who are required to multitask between service and cleanliness can experience fatigue, thereby increasing employee absenteeism and complaints. Factors that affect workload include individuals, jobs, organizations, work environments, and psychosocial and work culture. Individual skills and motivation have a positive effect on work performance, while a heavy workload and tight deadlines can cause stress. Poor organizational structure and physical environment can also add to workload and stress, while good interpersonal relationships can help control workload. This study concludes that excessive workloads affect employee health and work quality. The researchers' recommendations for addressing this issue are that management should periodically evaluate task distribution and work schedules, provide skills and soft skills training, and hire additional part-time workers during busy hours.*

***Keywords:*** Workload, Work Quality, Impact, Generation Z.