



ANALISIS STRES KERJA PADA KARYAWAN FORTUNATE COFFEE-DELI SERDANG

Alvin lee¹, Lisa², Dewi Anggraini³

¹Manajemen, Manajemen Pemasaran, Politeknik Cendana, Medan, Sumatera Utara, Indonesia
e-mail:* ¹alvin.lee.209@gmail.com, ²lisazhang185@gmail.com, ³dewifar.27@gmail.com

Abstrak

“Analisis Stres Kerja Karyawan di Fortunate Coffee-Deli Serdang” yang melatarbelakangi penelitian ini adalah ketertarikan peneliti untuk mengetahui adanya Stres Kerja Karyawan di Fortunate Coffee-Deli Serdang. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang menyebabkan timbulnya stres kerja karyawan di Fortunate Coffee-Deli Serdang.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik yang dipakai penulis adalah teknik wawancara semi terstruktur. Penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber data baik melalui perpustakaan maupun lapangan yang berhubungan dengan objek penelitian.

Hasil kesimpulan dari penelitian ini yaitu: (1) Beban kerja yang ditugaskan kepada karyawan Fortunate Coffee-Deli serdang terbilang sedang karena sebagian besar karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Sebagian besar karyawan juga merasa nyaman dalam melaksanakan tugasnya. Namun terdapat satu karyawan yang merasa terbebani dengan tugas yang diperoleh. (2) Pemimpin Fortunate Coffee-Deli Serdang selalu mempertimbangkan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan, pemimpin Fortunate Coffee-Deli Serdang selalu melihat potensi yang dimiliki masing-masing karyawan. (3) Pemimpin karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang memberikan waktu yang cukup kepada karyawannya, peralatan yang disediakan juga cukup memadai dan mendukung untuk keperluan bekerja. (4) Konflik kerja yang dirasakan karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang sering disebabkan oleh perbedaan pendapat yang timbul, baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan. Para karyawan mengatasinya dengan cara membicarakannya baik-baik dan berdiskusi kembali. (5) Fortunate Coffee-Deli Serdang telah memberikan balas jasa yang sesuai dengan pekerjaan setiap karyawan, namun terdapat karyawan yang merasa balas jasa yang diterima kurang mencukupi. (6) Karyawan yang bekerja di Fortunate Coffee-Deli Serdang merasa baik-baik saja dan tidak ada masalah yang timbul dari luar pekerjaan mereka.

Kata Kunci: Stres Kerja



I. PENDAHULUAN

Stres kerja dipandang sebagai salah satu fenomena masalah yang ada di tempat kerja. Dewasa ini stres kerja masih dipandang sebagai masalah utama bagi perusahaan modern. Stres kerja biasanya muncul sebagai suatu reaksi emosional dan fisik terhadap tuntutan dari dalam maupun luar organisasi.

Stres merupakan suatu kondisi dimana keadaan seseorang mengalami ketegangan yang dikarenakan suatu kondisi yang mempengaruhinya, kondisi ini dapat diperoleh dalam diri seseorang maupun lingkungan sekitar yang ada di luar diri seseorang. Stres dapat menyebabkan dampak negatif terhadap kesehatan psikologi dan biologis bagi karyawan.

Kehadiran stres kerja menjadikan fenomena yang sangat menarik bagi para peneliti yang memiliki minat untuk mempelajarinya. Stres kerja dapat berdampak negatif dan dapat menyebabkan banyak masalah pada karyawan yang ditandai dengan adanya dampak terhadap fisiologi, psikologi, kognitif, dan perilaku. Beberapa studi menemukan bahwa stres memiliki dampak seperti meningkatnya izin yang dikarenakan sakit, menurunnya daya tahan tubuh, berkurangnya kreativitas, meningkatnya kesalahan pada kerja, tidak tepat dalam mengambil keputusan, ketidakloyalan karyawan, menurunnya produktivitas, meningkatnya perilaku beresiko (seperti merokok, mengonsumsi alkohol dan narkoba), ketidakhadiran di tempat kerja, hingga pengunduran diri.

Stres dapat terjadi pada setiap individu/manusia dan dapat terjadi pada setiap waktu, Stres merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindari. Manusia cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam diri maupun di luar diri. Semua bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh ketidak-mengertinya manusia akan keterbatasan dirinya. Ketidakmampuan untuk mengendalikan keinginan dan melawan keterbatasan dirinya, inilah yang membuat frustrasi, konflik, gelisah dan rasa bersalah yang merupakan dasar dasar stres.

Stres Karyawan sangat penting untuk diperhatikan oleh pemimpin agar hal-hal yang merugikan perusahaan dapat diatasi. Menurut Hasibuan (2019;204) terdapat enam penyebab stres kerja yaitu: Beban kerja yang sulit dan terlalu berat, tekanan dan sifat pimpinan yang kurang adil dan wajar, waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, konflik antara pribadi dengan pemimpin atau kelompok kerja, balas jasa yang terlalu rendah, dan masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain-lain.

Untuk memiliki sumber daya manusia yang aktif dan handal dalam melakukan segala hal, perlu diperhatikan tingkat stres yang ada pada diri sumber daya manusia yang berkaitan saat mereka beraktivitas. Fortunate Coffee merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang kuliner di Medan, dengan fasilitas yang memadai, suasana yang tenang dan relax serta servis dari karyawan yang sopan menjadikan Fortunate Coffee dipilih banyak orang untuk menghabiskan waktu dengan keluarga atau sekedar nongkrong dengan teman. Namun begitu, menurut salah satu karyawan lainnya yang melakukan pekerjaan rangkap, misalnya menjadi kasir dan harus mengecek stok barang, menjadi waiters, serta menghitung uang di malam harinya. Di samping itu beberapa karyawan yang bekerja Fortunate Coffee mendapatkan pelanggan yang kurang puas akan *service* yang diberikan, berhubung *cafe* yang ramai pada hari libur dan hari minggu membuat karyawan menjadi lebih sibuk untuk melayani banyak orang. Hal ini menjadikan karyawan dituntut lebih oleh atasan untuk bekerja lebih cepat, sehingga membuat karyawan merasa tertekan karena dipacu oleh waktu untuk melayani pelanggan. Hal lainnya yaitu terjadinya perbedaan pendapat antara karyawan dengan pemimpin dan rekan kerja. Karyawan merasa kurang rileks dalam bekerja dan tekanan yang terus bertambah yang berujung pada stres. Fenomena tersebut yang membuat penulis mengangkat tema ini lebih jauh dengan memilih judul penelitian ini : **“Analisis Stres Kerja Pada karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang”**.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2018:2), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara

ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum metode penelitian dapat diartikan sebagai cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan yang ditentukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu penemuan tertentu sehingga pada gilirannya penemuan tersebut dapat digunakan untuk tujuan memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Menurut Sugiyono (2018;9), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* daripada *generalisasi*.

Menurut Sugiyono (2018;225), sumber data terbagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut :

1. Sumber data primer
Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara untuk memperoleh data primer. Yang menjadi data primer penulis adalah karyawan di Fortunate Coffee-Deli Serdang.
2. Sumber Data Sekunder
Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan/triangulasi.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik *interview* (wawancara).

Menurut Sugiyono (2018;137), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin

melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2018;233), wawancara terbagi menjadi 3 yaitu :

1. Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*)
Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.
2. Wawancara Semiterstruktur (*Semi Structured Interview*)
Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.
3. Wawancara Tak Berstruktur (*Unstructured Interview*)
Wawancara tidak berstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Metode wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode wawancara semiterstruktur, dan yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di Fortunate Coffee-Deli Serdang yang sudah bekerja di atas 2 tahun lamanya yang berjumlah 7 orang. Objek wawancara dibatasi hanya untuk karyawan yang bekerja di Fortunate Coffee-Deli Serdang yang sudah bekerja di atas 2 tahun yang berjumlah 7 orang. Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono (2018;218), *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini, yang menjadi pertimbangan peneliti untuk

pengambilan sampel data adalah karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang yang sudah bekerja di atas 2 tahun lamanya yang berjumlah 7 orang. Alasan peneliti memilih karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang yang sudah bekerja di atas 2 tahun lamanya adalah karyawan yang sudah bekerja di atas 2 tahun lamanya lebih merasakan tekanan kerja yang lebih lama dibandingkan karyawan yang baru saja bekerja di Fortunate Coffee-Deli Serdang. Karyawan yang diteliti oleh peneliti adalah karyawan yang bekerja di bagian *bartender*, *barista* dan *pramusaji*.

Menurut Sugiyono (2018:270), uji keabsahan data dalam peneliti kualitatif dapat dilakukan dengan cara uji kredibilitas. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap suatu data hasil kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*.

Penulis menggunakan Triangulasi untuk mengecek kebenaran data yang diteliti. Menurut William Wiersma dalam Sugiyono (2018:273), *Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources of multiple data collection procedures*. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

- a. Triangulasi Sumber
Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- b. Triangulasi Teknik
Triangulasi untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
- c. Triangulasi Waktu
Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat

narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel.

Yang dilakukan oleh peneliti untuk pengujian *kredibilitas* adalah triangulasi. Dengan penyesuaian metode dan teknik pengumpulan data maka penulis menggunakan triangulasi sumber sebagai teknik untuk pengujian kredibilitas dalam penelitiannya, dengan mewawancarai beberapa sumber, yaitu karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang yang sudah bekerja di atas 2 tahun lamanya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uraian

Untuk memperoleh informasi mengenai stres kerja pada karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang, penulis melakukan wawancara kepada 7 karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang yang sudah bekerja di atas 2 tahun lamanya. Wawancara yang dilakukan penulis dimulai dari tanggal 10 April 2022 sampai dengan 17 April 2022.

3.2 Temuan

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa Responden. Penulis menemukan beberapa temuan yaitu:

1. Karyawan selalu bisa mencari solusi dalam menyelesaikan setiap masalah yang timbul.
2. Pada saat jam kerja, karyawan dilarang bermain hand phone, Atasan selalu meminta kasir dan kapten untuk mengawasi, namun kasir dan kapten juga bersikap tidak mau tahu.

IV. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini diambil dari analisis data dan mengacu pada teori yang digunakan oleh penulis, yaitu teori Hasibuan (2018:204):

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan
Beban kerja yang ditugaskan kepada karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang terbilang sedang karena sebagian besar karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.

Sebagian besar karyawan juga merasa nyaman dalam melaksanakan tugasnya. Namun terdapat satu karyawan yang merasa terbebani dengan tugas yang diperoleh.

2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
Pemimpin Fortunate Coffee-Deli Serdang selalu mempertimbangkan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan, pemimpin Fortunate Coffee-Deli Serdang selalu melihat potensi yang dimiliki masing-masing karyawan.
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai
Pemimpin karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang memberikan waktu yang cukup kepada karyawannya, peralatan yang disediakan juga cukup memadai dan mendukung untuk keperluan bekerja.
4. Konflik antara pribadi dengan pemimpin atau kelompok kerja
Konflik kerja yang dirasakan karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang sering disebabkan oleh perbedaan pendapat yang timbul, baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan. Para karyawan mengatasinya dengan cara membicarakannya baik-baik dan berdiskusi kembali.
5. Balas jasa yang terlalu rendah
Fortunate Coffee-Deli Serdang telah memberikan balas jasa yang sesuai dengan pekerjaan setiap karyawan, namun terdapat karyawan yang merasa balas jasa yang diterima kurang mencukupi.
6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan lain-lain
Karyawan yang bekerja di Fortunate Coffee-Deli Serdang merasa baik-baik saja dan tidak ada masalah yang timbul dari luar pekerjaan mereka.

V. SARAN

Adapun saran penulis yang dapat disampaikan kepada Fortunate Coffee-Deli Serdang yaitu:

1. Berdasarkan kesimpulan diatas beban kerja di Fortunate Coffee-Deli Serdang terbilang sedang, namun terdapat satu

karyawan yang merasa terbebani. Penulis ingin menyarankan kepada pihak perusahaan agar pimpinan Fortunate Coffee-Deli Serdang dapat memberikan perhatian dan arahan yang lebih terhadap karyawan tersebut, dengan demikian karyawan yang bersangkutan tidak akan merasa terbebani dengan pekerjaan yang dikerjakan. Menurut Suharto (2021;97), pengertian manajemen sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

2. Berdasarkan kesimpulan diatas juga sebagian besar karyawan pernah mengalami perbedaan pendapat baik dengan pemimpin atau rekan kerja, hal ini dapat membuat karyawan merasa stres dalam bekerja, dari teori yang dipakai penulis yaitu teori Hasibuan (2019;204) faktor yang menyebabkan stres karyawan timbul adalah konflik antara pribadi dengan pemimpin atau kelompok kerja. Penulis ingin menyarankan agar pemimpin dan karyawan untuk berdiskusi kembali agar dapat terhindar dari perbedaan pendapat.
3. Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang puas dengan pendapatan yang diterima, namun di sisi lain terdapat karyawan yang mengatakan pendapatan yang diberikan perusahaan kurang mencukupi, untuk itu penulis ingin menyarankan kepada pemimpin Fortunate Coffee-Deli Serdang agar mempertimbangkan pendapatan yang diterima oleh karyawan yang bersangkutan kembali. Menurut Hasibuan (2019;204) faktor yang menyebabkan stres karyawan timbul yaitu balas jasa yang terlalu rendah.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arini, A. P. (2022). *Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 Pada Karyawan Mina Wisata Islami Your and Travel Haji Umrah Surabaya*.
- Cendra, S. (2017). *Analisis Stress Kerja Karyawan Di PT. Generali Indonesia*

*Cabang Multatuli, Medan.*

- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Siagian, S. (2018). *manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Suharta, R. B. (2021). *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. RV Pustakan Horizon.
- Sutrisno, H. E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PRENADAMEDIA GROUP.