

SKRIPSI

**ANALISIS STRES KERJA PADA KARYAWAN YELLO HOTEL KUTA
BEACHWALK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

(Disusun Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik
Negeri Bali)

Oleh:

MADE ADINDA ADHELIA MAHARANI MARJAYA

NIM. 1815744156

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**ANALISIS STRES KERJA PADA KARYAWAN YELLO HOTEL KUTA
BEACHWALK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

(Disusun Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik
Negeri Bali)

Oleh:

MADE ADINDA ADHELIA MAHARANI MARJAYA

NIM. 1815744156

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Stres Kerja Pada Karyawan YELLO Hotel Kuta Beachwalk
2. Pelaksana
 - a. Nama : Made Adinda Adhelia Maharani Marjaya
 - b. NIM : 1815744156
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 23 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


I Made Widiantara, S. Psi., M. Si
NIP.197902182003121002


Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M. Pd
NIP. 196108121989032002

POLITEKNIK NEGERI BALI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS STRES KERJA PADA KARYAWAN YELLO HOTEL KUTA
BEACHWALK**

Oleh:

Made Adinda Adhelia Maharani Marjaya
NIM: 1815744156

Disahkan:

Ketua Tim Penguji



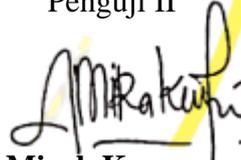
I Made Widiantara, S. Psi., M. Si
NIP. 197902182003121002

Penguji I



Drs. I Ketut Yasa, MM
NIP. 196102271990031001

Penguji II



A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., M.M
NIP. 197206121998022002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga



Ketua
Drs. I Ketut Santra, M.Si.
NIP. 196710211992031002

Badung, 18 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002

MOTO

“Don't Compare Yourself with Others, Focus on Yourself, Because Everyone Has
a Different Starting Point to Reach Each Goals”

PERSEMBAHAN

Puji syukur dan terimakasih Penulis ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat-Nya Penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Stres Kerja Pada Karyawan YELLO Hotel Kuta Beachwalk” dapat dirampungkan dan terselesaikan tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya Skripsi ini, dengan bangga dan bahagia peneliti ucapkan rasa syukur dan rasa terimakasih peneliti kepada:

Bapak Ibu Dosen pembimbing, penguji maupun pengajar mata kuliah yang selalu memberikan dukungan secara moral maupun akademik sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kedua Orang Tua peneliti yaitu Putu Ari Sudu Marjaya dan Ni Luh Putu Samiasih serta kakak kandung peneliti yaitu Putu Ananda Kharismandari yang selalu memberi dukungan penuh baik berupa moral maupun materi sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan penuh semangat.

Keluarga Besar YELLO Hotel Kuta Beachwalk yang memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian Skripsi ini.

Keluarga, teman – teman, sahabat serta pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu dalam memberikan dukungan moral serta doa tiada henti untuk kesuksesan peneliti.

Semoga dengan terselesaikannya Skripsi ini dapat bermanfaat dalam memberikan kontribusi dan sumbangsih sebagai referensi bagi yang membutuhkan serta dapat berguna dalam kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

PERNYATAAN KEASLIAN HASIL KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

“Analisis Stres Kerja Pada Karyawan YELLO Hotel Kuta Beachwalk” adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 23 Juli 2022

Yang menyatakan



Made Adinda Adhelia Maharani Marjaya

NIM. 1815744156

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat stres kerja pada karyawan, faktor penyebab stres kerja pada karyawan, upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam pengelolaan stres kerja pada karyawan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara kepada 5 informan serta penyebaran kuesioner terhadap seluruh karyawan sebanyak 53 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif. Data di dapat melalui alat berupa skala stres kerja yang di buat oleh peneliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja pada karyawan YELLO Hotel Kuta Beachwalk mendapat skor rata-rata sebesar 2,07 yang berarti tingkat stres kerja karyawan rendah, adapun faktor penyebab stres kerja karyawan yaitu faktor individu dan faktor organisasi, faktor individu dengan skor rata – rata 2,30 dan faktor organisasi dengan skor rata – rata 2,32 yang menunjukkan bahwa kedua faktor rentan dalam menimbulkan stres kerja. Untuk upaya yang telah dilakukan oleh pihak manajemen dalam pengelolaan stres kerja karyawan yaitu dengan menerapkan pendekatan individual dan pendekatan organisasional.

Kata kunci: Tingkat Stres Kerja Karyawan, Faktor Penyebab Stres Kerja Karyawan, Upaya Pengelolaan Stres Kerja Karyawan, Perhotelan

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study aims to determine job stress level of employees, job stress caused factors of employees, management efforts to manage work stress of employees. Data collection techniques were carried out by observation, interviewed to 5 people, and distributing questionnaires to all employees at YELLO Hotel Kuta Beachwalk as many as 53 people. The research method used is a qualitative method with statistical descriptive analysis technique. The data can be obtained through a tool in the form of a job stress scale made by researchers. The results of this study indicate that job stress level of employees at YELLO Hotel Kuta Beachwalk with average score is 2,07 it means job stress level of employees is low, job stress caused factors of employees are individual factor and organization factor, individual factor with average score is 2,30 and organizational factor with average score is 2,30 it means both of factors susceptible give rise to job stress. For the management, efforts to manage job stress of employees were applied individual approach and organizational approach.

Key word: *Job Stress Level of Employees, Job Stress Caused Factor of Employees, Efforts to Manage Job Stress of Employees, Hospitality*

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKATA

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Analisis Stres Kerja Pada Karyawan YELLO Hotel Kuta Beachwalk".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat lulus dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan program studi Manajemen Bisnis Internasional bagi para Mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Peneliti menyadari keberhasilan terhadap penyusunan Skripsi ini tidak akan tercapai tanpa adanya doa, bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, Peneliti mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi dukungan moral dan juga bimbingannya kepada Peneliti. Ucapan terima kasih dan rasa hormat ini Peneliti tujukan kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan dukungan dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M. Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memotivasi sehingga terselesaikannya Skripsi ini tepat waktu.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM, selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasioanl Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan Skripsi ini.

4. Bapak I Made Widiantera, S. Psi., M. Si dan Ibu Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M. Pd, selaku pembimbing Skripsi yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
5. Keluarga besar HRD +62 yang telah banyak memberikan support, bimbingan dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga proses penyelesaian Skripsi ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar.
6. Seluruh crew YELLO Hotel Kuta Beachwalk yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
7. Orang Tua tercinta, keluarga, teman-teman, serta semua pihak yang tidak bisa Peneliti sebutkan satu-persatu atas doa, bantuan, saran dan dukungan yang diberikan selama proses penyusunan Skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Peneliti menyadari Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan Semoga Skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca, peneliti, serta bagi seluruh pihak yang memerlukan Skripsi ini sebagai referensi.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 23 Juli 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
MOTO	iii
PERNYATAAN KEASLIAN HASIL KARYA SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Teoritis	14
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.2 Hotel.....	22
2.1.3 Jasa.....	25
2.1.4 Stres Kerja.....	27
2.1.5 Pengelolaan Stres Kerja	35
2.2 Kajian Empiris.....	40
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Jenis dan Sumber Data	53
3.2 Teknik Pengumpulan Data	54
3.3 Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	61
4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan	61

4.1.2 Bidang Usaha.....	65
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	77
4.2.1 Analisis Tingkat Stres Kerja Karyawan.....	77
4.2.2 Analisis Faktor Penyebab Stres Kerja Karyawan	93
4.2.3 Analisis Upaya Yang Dilakukan Oleh Pihak Manajemen Dalam Pengelolaan Stres Kerja Karyawan	101
4.3 Implikasi Hasil Penelitian.....	111
4.3.1 Implikasi Teoritis.....	111
4.3.2 Implikasi Praktis	113
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1 Simpulan.....	111
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	



**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Summary GM Long Table	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	53
Gambar 4.1 Papan Nama YELLO Hotel Kuta Beachwalk	61
Gambar 4.2 Logo YELLO Hotel Kuta Beachwalk	65
Gambar 4.3 Fasilitas Wok n' Tok	68
Gambar 4.4 Fasilitas Chill Spot	68
Gambar 4.5 Fasilitas Gaming Station	69
Gambar 4.6 Fasilitas Netzone	69
Gambar 4.7 Fasilitas Wall of Expression	70
Gambar 4.8 Fasilitas YELLO Room	70
Gambar 4.9 Fasilitas YELLO Suite	71
Gambar 4.10 Org Chart YELLO Kuta Beachwalk	71
Gambar 4.11 Org Chart Source Unit YELLO Kuta Beachwalk	72
Gambar 4.12 Responden Berdasarkan Usia	78
Gambar 4.13 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Gambar 4.14 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
Gambar 4.15 Responden Berdasarkan Masa Kerja	81
Gambar 4.16 Responden Berdasarkan Marital Status	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Jumlah Karyawan YELLO Kuta Beachwalk.....	4
Tabel 1.2 Occupancy YELLO Kuta Beachwalk 10 bulan terakhir.....	5
Tabel 3.1 Topik Wawancara	57
Tabel 3.2 Indikator Pernyataan Kuesioner Penelitian.....	57
Tabel 3.3 Indikator Pertanyaan Kuesioner Penelitian.....	58
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	84
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4.3 Klasifikasi Penilaian	87
Tabel 4.4 Hasil Skor Rata-rata Kuesioner.....	88
Tabel 4.5 Jawaban Pertanyaan Ke-4 Kuesioner.....	98
Tabel 4.6 Jawaban Pertanyaan Ke-5 Kuesioner.....	109

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Hasil Data Karakteristik Responden

Lampiran 3: Hasil Skor Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas Instrumen

Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Lampiran 6: Hasil Olah Data Statistik Deskriptif

Lampiran 7: Hasil Transkrip Wawancara

Lampiran 8: Dokumentasi Saat Melakukan Pengumpulan Data

Lampiran 9: Daftar Riwayat Hidup Peneliti



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki kebijakan yang berbeda – beda terhadap sumber daya manusia yang dimilikinya guna untuk mencapai produktivitas kerja karyawan agar perusahaannya dapat maju dan berkembang. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, di samping faktor lain seperti aktiva dan modal. Dalam menciptakan dan memanfaatkan sumber daya manusia, cara yang diterapkan oleh organisasi harus tetap memperhatikan kebutuhan dan kondisi karyawannya. Penentuan standar-standar perusahaan juga menjadi hal yang sangat penting untuk bisa dievaluasi oleh manajemen perusahaan dengan melibatkan pula sumber daya manusia yang ada di perusahaan. Keterlibatan sumber daya manusia dalam menentukan standar kerja menjadi suatu keharusan karena adanya standar-standar kerja dari perusahaan sudah pasti membuat karyawan harus bisa memahami standar dan alur yang ada sehingga karyawan bisa menentukan sikap serta cara kerja dalam menyelesaikan pekerjaan agar tepat guna, tepat waktu dan tepat sasaran. Dalam pencapaian tingginya produktivitas kerja karyawan, banyak faktor yang mempengaruhinya antara lain, adalah Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja, Disiplin Kerja, bahkan yang berbanding terbalik seperti Stress Kerja karyawan.

Stres bekerja dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan oleh karyawan karena timbulnya tuntutan untuk efisien dan efektif didalam bekerja. Menurut Fahmi (dalam Steven & Prasetyo, 2020: 79) stres kerja didefinisikan sebagai reaksi dari suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa individu di luar batas kemampuannya. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Bekerja dibawah tekanan, ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, serta tugas-tugas pekerjaan yang saling bertentangan. Hal inilah yang dapat memicu timbulnya stress kerja. Tingkat stress kerja yang tinggi terhadap karyawan ini berdampak pada kinerja karyawan, salah satunya karyawan tidak fokus pada pelaksanaan kerja sehingga produktivitas dan kinerja karyawan menjadi menurun.

Permasalahan stres kerja telah banyak diteliti oleh para psikolog. Misalnya sebuah penelitian yang dilakukan oleh Michael Viakarisma terhadap para pekerja tetap di Hotel Sriwedari Yogyakarta sebanyak 50 orang. Secara keseluruhan ada 6 orang (12%) termasuk dalam kategori stres tinggi, 21 orang (42%) termasuk dalam kategori tingkat stress sedang, dan 23 orang (46%) termasuk dalam kategori tingkat stress kerja rendah.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Slaah

satu karakteristik hotel ialah memperlakukan tamu sebagai raja. Hal ini dapat diasumsikan sebagai bentuk pelayanan total pihal hotel kepada para tamunya.

Demikian pula dengan YELLO Hotel Kuta Beachwalk merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *hospitality industry* yang telah berdiri sejak bulan Mei 2021 dan merupakan satu-satunya YELLO Hotels di Bali. Oleh karena itu hotel ini bisa dikatakan tergolong baru, berdiri di tengah adanya pandemic Covid-19 tentu tidak mudah, ini merupakan suatu tantangan bagi YELLO Hotels sendiri untuk *survive* mampu bersaing mempertahankan eksistensinya dan membuktikan bahwa pariwisata di Bali berangsur-angsur membaik. Demi memuaskan tamunya, tak jarang para pegawai atau karyawan hotel dituntut untuk bersikap ramah kepada para tamu, meskipun sedang memiliki banyak masalah. Mereka harus menekan perasaan mereka demi menjaga kualitas pelayanan kepada para tamu hotel. Hal inilah yang pada akhirnya dapat memicu terjadinya stres kerja di lingkungan pegawai hotel.

Alasan penelitian ini dipilih karena walaupun YELLO Hotel Kuta Beachwalk baru berdiri beberapa bulan dengan jumlah kamar sebanyak 147 kamar dan jumlah karyawan sebanyak 53 orang, dengan rincian sebagai berikut:

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tabel 1.1 Rincian Jumlah Karyawan YELLO Kuta Beachwalk

	<i>Staff</i>	<i>Daily Worker</i>	<i>Pria</i>	<i>Wanita</i>
<i>Cleaning Unit</i>	6	3	9	-
<i>F&B Unit</i>	3	3	5	1
<i>Welcome Unit</i>	5	2	5	2
<i>Source Unit</i>	2	-	-	2
<i>Fixit Unit</i>	5	1	6	-
<i>Money Unit</i>	8	-	5	3
<i>A&G Unit</i>	6	2	8	-
<i>Brand & Business Unit</i>	6	1	1	6
Total Karyawan Operasional	25	11	33	3
Total Karyawan Back Office	16	1	6	11

Sumber: Source Unit YELLO Kuta Beachwalk

YELLO Hotel Kuta Beachwalk ini mampu bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya yang sudah lebih lama berdiri. Berdasarkan pengamatan, YELLO Hotel Kuta Beachwalk selalu memiliki *room occupancy* (tingkat hunian kamar) setiap bulannya. Yang dimaksud *room occupancy* (tingkat hunian kamar) adalah presentase dari jumlah kamar yang terisi atau disewakan kepada tamu yang dibandingkan dengan jumlah seluruh kamar yang disewakan, yang dapat diperhitungkan dalam jangka waktu harian, bulanan, atau tahunan.

Berikut adalah *room occupancy* YELLO Hotel Kuta Beachwalk 10 bulan terakhir (September 2021 – Juni 2022):

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tabel 1.2 *Occupancy* YELLO Kuta Beachwalk 10 bulan terakhir

Bulan	Room Occupancy
September 2021	5,83%
Oktober 2021	32,17%
November 2021	46,92%
Desember 2021	66,36%
Januari 2022	56,40%
Februari 2022	41,50%
Maret 2022	54,60%
April 2022	42,50%
Mei 2022	84,20%
Juni 2022	89,40%

Sumber: YELLO Hotel Kuta Beachwalk

Dengan adanya tingkat hunian kamar (*room occupancy*) setiap bulannya yang terus mengalami peningkatan berbeda-beda, ditambah lagi jenis fasilitas yang ditawarkan pun beragam seperti *Wok n' Tok*, *Chill Spot*, *Gaming Station* dan *NetZone*, dengan beban kerja yang cukup berat dan jumlah pekerja khususnya di bagian operasional dilakukan oleh 36 orang saja itu bukan hal yang mudah untuk dilakukan, namun selalu bisa dikerjakan tepat waktu. Apalagi YELLO Hotel Kuta Beachwalk ini tergolong hotel baru yang semuanya harus dipersiapkan mulai dari 0. Disamping itu juga, dikarenakan YELLO Hotel Kuta Beachwalk ini baru, maka dari segi staff nya pun belum adanya keterikatan (*engagement*) antara satu sama lain, dari segi emosional nya pun juga belum terjalin satu sama lain. Dalam menyelesaikan pekerjaan harus tetap mengikuti alur kerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, tidak jarang ada saja karyawan yang mengeluh karena beban kerja yang ada apalagi pekerjaan yang dilakukan melibatkan banyak orang dan rentan terjadi miskomunikasi, selain itu segala informasi dan pengambilan keputusan dominan dibawah kendali

atasan dengan kata lain segala informasi harus disampaikan dan dikonfirmasi terlebih dahulu kepada atasan sedangkan pekerjaan harus cepat dan tepat dalam penyelesaiannya karena mengikuti estimasi waktu yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan hal tersebut dapat mengakibatkan karyawan berada dalam ketegangan yang tinggi, timbul perasaan tidak nyaman dalam bekerja sehingga mudah merasa lelah, adanya keluhan dari sebagian besar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan di setiap departemen, terkadang beberapa departemen harus merangkap untuk membantu departemen lainnya dalam melaksanakan pekerjaan.

Dari peningkatan *occupancy* diatas dan perbandingan dengan jumlah kamar sebanyak 147 kamar serta jumlah karyawan sejumlah 53 orang, khususnya di bagian operasional hanya berjumlah 36 orang saja, maka banyaknya *complaint* yang masuk ke pihak manajemen di rangkum dalam *GM Long Table* berikut:

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI



SUMMARY GM LONG TABLE

NO	DATE	UNIT	REMARK	Action/Progress
1	15/09/2021	Cleaning Unit (Defit)	Cleaning unit berterimakasih karena diberikan kesempatan untuk mengikuti GM Long Table, cleaning unit sejauh ini operasional berlangsung baik dan masih berada di tahap persiapan setting room out of order	Done
		F&B (Arya)	Dari F&B unit, sejauh ini masih berjalan baik, stock bahan baku di kitchen juga masih cukup banyak dikarenakan occupancy hotel yang belum terlalu tinggi	Done
		Money Unit (Sudama)	Money unit khususnya di bidang purchasing, untuk permintaan barang ke vendor untuk setting room out of order cukup tinggi, karena kita mengejar target open all room immediately	Done
		Welome Unit (Andi)	Untuk aktivitas welome unit running smoothly, karena occupancy hotel yang belum terlalu tinggi	Done
2	09/12/2021	Fixit Unit (Duwija)	Dari fixit unit meminta agar pengadaan barang-barang untuk keperluan install room disegerakan, mengingat occupancy hotel kita mulai meningkat, jadi semua kamar harus ready segera	Done
		A&G Unit (Eka)	Dari A&G Unit khusus nya di security meminta agar menambah jumlah karyawan dikarenakan security yg incharge di setiap shift hanya 1 orang, dan terkadang security dimintai bantuan untuk merangkap menjadi bellboy, sehingga di entry gate agak kewalahan menghandle tamu check in	Postpone
		Source Unit (Tya)	Dari source unit, saat ini mulai ada banyaknya masukan untuk menambah jumlah karyawan dikarenakan peningkatan occupancy hotel membuat bagian operasional mulai kewalahan, dan juga source unit juga terkadang diminta bantuan untuk membantu memback up security untuk handle enter gate saat ramai tamu check in	Postpone
		B&B Unit (Putri)	Dari B&B Unit, khusus nya di bagian reservation juga meminta penambahan karyawan, karena reservation hanya terdiri dari 2 orang, di mana di masing-masing shift nya hanya satu orang, sehingga mulai kewalahan untuk menghandle bookingan tamu mengingat sudah mulai meningkatnya occupancy hotel kita	Postpone



3	14/03/2022	Cleaning Unit (Ogy)	Dari Cleaning Unit, meminta agar penambahan karyawan bisa terealisasi, mengingat occupancy hotel kita yang meningkat dengan perbandingan jumlah kamar dan jumlah tenaga di cleaning unit yang terbatas, pekerjaan yang kita ambil sudah mulai back to back, karena standar umum 1 room attendant per shift mengambil 15 room dengan estimasi waktu 30 menit per kamarnya, sedangkan di hotel kita 1 room attendant bisa mengambil 18 - 20 kamar per shiftnya, ini yang membuat cleaning team extends working hour per shift nya terus menerus selama 1 - 2 jam	Postpone
		F&B (Wade)	Dari F&B unit, meminta agar pihak manajemen bisa menambahkan jumlah tenaga F&B team, minimal daily worker casual, karena kita kekurangan tenaga untuk handle breakfast, mengingat occupancy hotel yang mulai meningkat, ini juga membuat F&B team extends working hour per shiftnya	Postpone
		Money Unit (Agum)	Dari Money unit, report-report yang dikerjakan juga mulai menumpuk karena mengikuti occupancy hotel	Done
		Welome Unit (Yoni)	Welome unit juga meminta penambahan jumlah karyawan dikarenakan per shift nya hanya 2 orang yang incharge, sedangkan occupancy hotel mulai meningkat, dan reception yang incharge pun juga merangkap sebagai bellboy karena kekurangan jumlah karyawan, dan kita juga terkadang meminta bantuan kepada security, ini yang membuat kita mulai kewalahan	Postpone
4	22/06/2022	Fixit Unit (Petrus)	Fixit unit meminta penambahan karyawan karena jumlah karyawan terbatas mengingat occupancy hotel meningkat, banyaknya request dari tamu dan terkadang kita juga handle complaint	On progress, waiting approve from owning company
		A&G Unit (Rudy)	A&G unit khususnya di security meminta penambahan jumlah karyawan karena security mulai merasa kewalahan dengan tugas yang merangkap membantu welcome unit sebagai bellboy, sementara kita juga harus tetap standby untuk handle entry gate	On progress, waiting approve from owning company
		Source Unit (Risa)	Saat ini dari source unit sudah membuat purchase order untuk penambahan uniform, karena uniform stock kita sudah mulai menipis dan sudah mulai lusuh. Disamping itu banyaknya saran yang masuk dari masing-masing unit untuk menambahkan jumlah karyawan, sebaiknya kita juga perlu diskusikan ini dengan owning company	On progress, waiting approve from owning company
		B&B Unit (Yudi)	B&B Unit meminta tambahan jumlah karyawan di bagian reservation untuk handle bookingan online maupun offline serta complaint, mengingat occupancy hotel mulai meningkat	On progress, waiting approve from owning company

Gambar 1.1 Summary GM Long Table

Berdasarkan hasil *Summary GM Long Table* dan latar belakang diatas, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan analisis lebih lanjut mengenai masalah tersebut, peneliti tertarik untuk mengusulkan judul “**Analisis Stres Kerja Pada Karyawan YELLO Hotel Kuta Beachwalk**”. Karena Jika hal – hal serta

sumber – sumber pemicu stres kerja tersebut tidak ditanggulangi dan terjadi secara terus menerus maka akan sangat rentan menimbulkan stres kerja pada karyawan. Hal ini tentu menjadi perhatian penting bagi manajemen untuk keberlangsungan perusahaan. Jika dari pihak karyawan tidak berhasil dalam mengontrol diri dan mengatasinya serta dari pihak manajemen tidak menangani dan memberikan perhatian lebih mengenai hal tersebut tentu dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan.

Pada penelitian ini akan dikaji penyebab terjadinya stres kerja dan faktor-faktor stres kerja karyawan di YELLO Hotel Kuta Beachwalk berdasarkan preferensi karyawan dan di analisis solusinya sehingga hasilnya bisa di gunakan sebagai dasar acuan pihak manajemen dalam upaya perbaikan/pengelolaan stress kerja di YELLO Hotel Kuta Beachwalk.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor penyebab stres kerja karyawan pada YELLO Hotel Kuta Beachwalk?
2. Bagaimana analisis tingkat stres kerja karyawan pada YELLO Hotel Kuta Beachwalk?
3. Bagaimana model pengelolaan stres kerja karyawan pada YELLO Hotel Kuta Beachwalk?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja penyebab stres kerja karyawan pada YELLO Hotel Kuta Beachwalk
2. Untuk menganalisis tingkat stres kerja karyawan pada YELLO Hotel Kuta Beachwalk
3. Untuk mengetahui model pengelolaan stres kerja karyawan pada YELLO Hotel Kuta Beachwalk

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai stres kerja dan upaya pengelolaan stres kerja karyawan, serta sebagai referensi peneliti-peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan gambaran serta masukan bagi pihak manajemen YELLO Hotel Kuta Beachwalk mengenai hal-hal yang berkaitan dengan stress kerja karyawan. Sehingga penelitian ini dapat membantu dalam proses penanggulangan stress kerja karyawan. Selain itu juga dapat memberikan masukan untuk

perusahaan sejenis lainnya demi menciptakan karyawan yang sehat dalam menciptakan perusahaan yang sehat.

b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman mahasiswa mengenai ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya pada stress kerja karyawan serta dapat melatih pola pikir mahasiswa mengenai penanggulangan stress kerja karyawan.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melihat perkembangan – perkembangan ilmu praktis terkait dengan MSDM khususnya stres kerja yang dapat dijadikan suatu pedoman baru dalam mengembangkan materi MSDM sekaligus dapat senantiasa diterapkan untuk seluruh MSDM yang ada di instansi. Selain itu berguna untuk menjaga hubungan baik kerjasama antar Politeknik Negeri Bali pada umumnya dan Jurusan Administrasi Niaga pada khususnya dengan YELLO Hotels.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan usulan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagian Inti:

BAB I PENDAHULUAN:

Dalam bab ini di uraikan menjadi beberapa sub bab yang terdiri dari: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Hasil Kontribusi Penelitian dan Sistematika Penelitian

BAB II KAJIAN PUSTAKA:

Pada bab ini membahas kajian teoritis secara umum mengenai Sumber Daya Manusia, Hotel, Jasa, Stres Kerja, Faktor-Faktor Stres Kerja, Gejala Stres Kerja, Indikator Stres Kerja dan Pengelolaan Stres Kerja. Dalam bab ini juga terdapat sub bab yang membahas mengenai kajian empiris atau penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN:

Pada bab ini menguraikan tentang Jenis dan Sumber Data, Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data serta Metode Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN:

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan yang menjadi lokasi penelitian. Pada bab ini juga dibahas tentang hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian serta implikasi dari penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN:

Pada bab terakhir ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta penyampaian saran yang berkaitan dengan penelitian. Sehingga diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian skripsi ini.

Bagian Penutup:

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi tentang rincian referensi yang digunakan dalam penelitian.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang lembar hal - hal pendukung penelitian mulai dari proses awal penelitian, pengumpulan data, daftar riwayat hidup peneliti hingga lembar dokumentasi yang dilaksanakan selama proses penelitian.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan hasil penelitian pada Bab IV, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Faktor penyebab timbulnya stres kerja karyawan pada YELLO Hotel Kuta Beachwalk adalah faktor individu dengan skor rata – rata indikator yaitu 2,30 dan faktor organisasi dengan skor rata – rata indikator 2,32. Kedua faktor tersebut rentan dalam menyebabkan timbulnya stres kerja karyawan. Faktor Individu berkaitan dengan kepribadian setiap individu dalam menyelesaikan pekerjaan serta mengemban tanggung jawab yang diberikan oleh Perusahaan. Faktor Organisasi berkaitan dengan Tuntutan Tugas, Tuntutan Peran, Tuntutan Antarpribadi Struktur Organisasi, serta Kepemimpinan Organisasi.

b) Tingkat stres kerja karyawan pada YELLO Hotel Kuta Beachwalk memiliki nilai rata – rata sebesar 2,07. Maka berdasarkan skor rata – rata, hasil observasi serta wawancara yang dilakukan didapatkan hasil bahwa tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan YELLO Hotel Kuta Beachwalk tergolong pada tingkat stres kerja rendah.

- c) Upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam pengelolaan stres kerja karyawan dengan melakukan dua pendekatan yaitu pendekatan individual dan pendekatan organisasional. Pendekatan individual yang diterapkan seperti adanya kepedulian pihak manajemen dalam mengadakan pendekatan secara individu dengan karyawannya sehingga tidak adanya jarak antara atasan dengan karyawannya namun tetap professional dalam melakukan pekerjaan. Pendekatan organisasional yang diterapkan oleh pihak manajemen yaitu adanya pelatihan atau training, adanya penetapan tujuan yang realistis, adanya peningkatan keterlibatan karyawan, adanya penawaran program cuti, serta adanya penyelenggaraan program – program kesejahteraan perusahaan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Adakan event yang bersifat refreshment seperti outing dan gathering setiap 3 bulan, 6 bulan atau setahun sekali. Supaya karyawan lebih merasa enjoy bekerja dan meminimalisir stres.
- b. Memberikan fasilitas yang menunjang kenyamanan karyawan seperti smoking area, sehingga karyawan mempunyai tempat bersantai saat jam istirahat karena kapasitas loker tidak cukup untuk menampung banyak karyawan di saat jam istirahat bersama.

- c. Mengurangi adanya tugas tambahan yang bersifat mendadak dan harus selesai tepat waktu. Supaya karyawan tidak merasa tertekan dan kelelahan.
- d. Mengurangi adanya instruksi tugas secara bersamaan diluar job description dan tanggung jawab, seperti membantu pekerjaan departemen lain. Sehingga membuat karyawan merasa tidak nyaman.

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat meneliti lebih dalam mengenai stres kerja karyawan, seperti memperluas indikator stres kerja, mengkaji lebih jauh mengenai upaya pengelolaan stres kerja sesuai dengan perkembangan jaman, serta menggunakan metode analisis yang berbeda sesuai dengan tujuan penelitian yang dirancang.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Suharsimi dkk. 2019. *Manajemen Pendidikan*. Sleman: Graha Cendekia
- Asih, Gusti Yuli dkk. 2018. *Stres Kerja*. Semarang: University Press
- Hamali, Arif Yusuf. 2018. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS
- Ricardianto, Prasadja. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: In Media
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Start Up

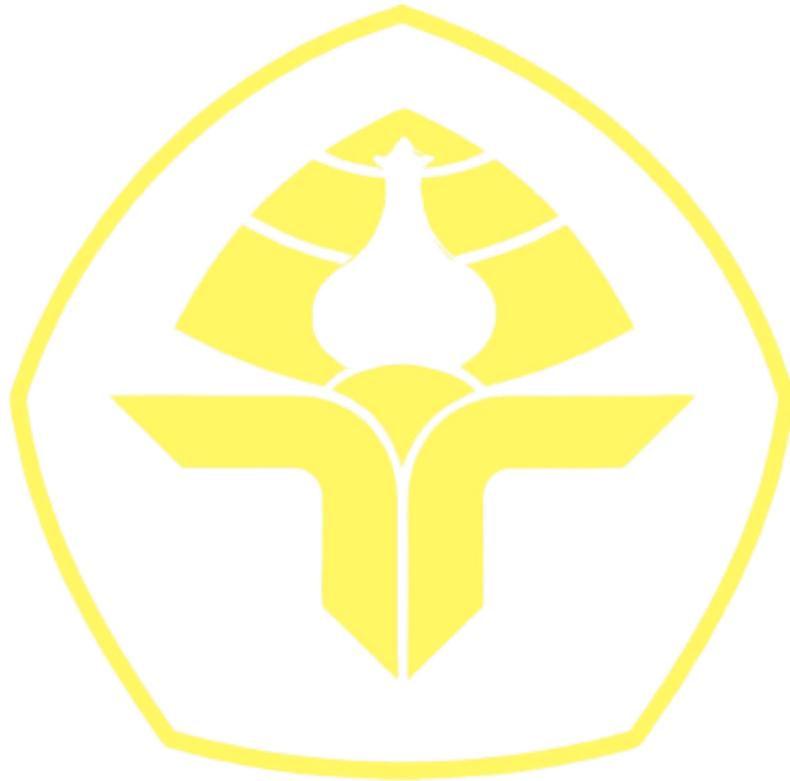
Jurnal dan Skripsi:

- Adiguzel, Zafer dkk. 2019. *Examining of The Effects of Employees on Work Stress, Role Conflict and Job Insecurity on Organizational Culture*. *International Journal of Economics and Management Vol. 1 Issue (4)* pp 37 – 48
- Ahmad, Yuliya dkk. 2019. *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT FIF GROUP MANADO*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Vol 7, No. 3*
- Arwin dkk. 2019. *Analisis Stress Kerja Pada PT. Gunung Permata Valasindo Medan*. *Jurnal Ilmiah KOHESI Vol.3 No.3*
- Cummings, Caroline dkk. 2020. *Coping and Work-Related Stress Reactions in Protective Services Workers*. *The British Journal of Social Work, 50(1)*, pp.62-80.
- Dewi, I Gusti Ayu Ratna Sinta. 2021. *Analisis Stres Kerja pada Karyawan CV. David Bali Cargotama*
- Garg, Shaifali. 2017. *Role of Work Stress and Coping Strategies of Employee's Performance: An Empirical Study with Reference to Private University Employees*. *IARS' International Research Journal [Online]*, 7
- Habibi, Julius dkk. 2018. *Analisis Faktor Risiko Stres Kerja Pada Pekerja di Unit Produksi PT. BORNEO MELINTANG BUANA EXPORT*. Retrieved from <https://jurnal.unived.ac.id>
- Hussain, Syed Durrab dkk. 2019. *The Impact of Employees Recognition, Rewards and Job Stress on Job Performance*. *SEISENSE Journal of Management Vol 2 No 2*

- Krisnawati, Siti dkk. 2018. *Stres Kerja dan Konflik Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 287-294
- Krestanto, Hery. 2019. *Strategi dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. Jurnal Media Wisata. Volume 17, Nomor 1, Mei 2019
- Kurniawaty, dkk. 2019. *The Effect of Work Environment, Stress, and Job Satisfaction on Employee Turnover Intention*. Journal Management Science Volume 9 Issue 6 pp. 877-886
- Lady, Lovely dkk. 2017. *Analisis Tingkat Stres Kerja Dan Faktor – Faktor Penyebab Stres Kerja Pada Pegawai BPBD Kota Cilegon*. Journal Industrial Services Vol 3 No. 1b.
- Murni, Siti Wahyuni dkk. 2019. *Identifikasi Masalah Stres Kerja Karyawan Dan Upaya Penanggulangannya (Studi Pada PT. PLN (Persero) Area Banda Aceh)*. Jurnal Suloh: Jurnal Bimbingan Konseling FKIP Unsyiah, 4(1).
- Natalya Massie, Rachel dkk. 2018. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelolaan IT Center Manado*. Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 6, Nomor 2 Tahun 2018
- Nuraini, Siti. 2020. *Gambaran Kejadian Stres Kerja Dengan Menggunakan NIOSH Generic Job Stress Questionnaire Pada Petugas Kesehatan Ruang Rawat Inap di RS Budi Kemuliaan Tahun 2019*. Undergraduate Theses of Public Health
- Nurjanah, Ita dkk. 2019. *Peran General Store Section Dalam Mendukung Mutu Pelayanan Usaha Hotel*. Jurnal Media Wisata, Volume 17, Nomor 1, Mei 2019
- Ramli, Abdul Haeba. 2018. *Manage of Job Stress and Measure Employee Performance in Health Services*. Business and Entrepreneurial Review Vol.18, No.1, pp. 53 – 64
- Samura, Maximilianus Dasril. 2020. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Pada Karyawan*. Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat, Vol 1 No. 2
- Setyanto, Samuel Henry dkk 2018. *Analisa Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Hotel X Surabaya*. Retrieved from Journal Hospitality and Service Management Vol 6, No 2.
- Sugara, Asep dkk. 2020. *Analisis Tingkat Stres Kerja di Masa Pandemic COVID-19 Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pardic Jaya Chemicals*. Jurnal MOZAIK Vol 12 No. 2

Viakarisma, Michael. 2010. *Tingkat Stres Kerja Karyawan Hotel Sriwedari Yogyakarta*

Venkatesh, Rohit Bansal. 2020. *Occupational Stres, Coping Strategy Mechanism, And Pliability of Garment Employees: A Structural Equation Model*. GIS Business Vol 15, Issue 1.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI