



TINJAUAN STRES KERJA KARYAWAN KYRIAD BUMIMINANG HOTEL KOTA PADANG PADA MASA PANDEMI COVID-19

Fauzi Seprilianda¹, Arif Adrian²

¹ Universitas Negeri Padang

² Universitas Negeri Padang

e-mail: fauziseprilianda09@gmail.com, arif.adrian@fpp.unp.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang stres kerja karyawan hotel, tujuan penelitian ini mengetahui stres kerja karyawan. Penelitian ini dilatar belakangi dari komentar-komentar karyawan seperti waktu kerja hanya 15 hari berdampak terhadap gaji karyawan menurun. Metode penelitian yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner ke karyawan hotel dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah karyawan Kyriad Bumiminang hotel yang bekerja dengan jumlah 68 orang. Pemilihan sampel dilakukan cara non probability sampling. Penulisan pernyataan pada kuesioner bersifat positif dan menggunakan skala likert.

Dapat ditarik kesimpulan bahwasanya stres kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel dikategorikan kurang baik dengan rata-rata nilai 72.21 dalam rentang skor 64-80, frekuensi 58 orang dengan persentase 85% artinya tingkat stres kerja karyawan terbilang tinggi. Adapun hasil tiap indikator variabel adalah beban kerja berada pada kategori tidak setuju dengan presentase 37% dalam rentang skor 8,1-10,7 sikap pemimpin berada pada kategori kurang setuju dengan presentase 35% dalam rentang skor 10,7-13,3 waktu kerja berada pada kategori kurang setuju dengan presentase 37% dalam rentang skor 8,1-10,7 konflik kerja terdapat dua kategori sebanding tidak setuju dan kurang setuju, tidak setuju dengan presentase 29% dalam rentang skor 8,1-10,7 dan kurang setuju dengan presentase 29% dalam rentang skor 10,7-13,3 komunikasi kerja berada pada kategori kurang setuju dengan presentase 37% dalam rentang skor 10,7-13,3 otoritas kerja berada pada kategori kurang setuju dengan presentase 40% dalam rentang skor 10,7-13,3 artinya hotel Kyriad Bumiminang harus memperhatikan kembali stres kerja yang terjadi pada karyawan. Disarankan agar pihak hotel melakukan evaluasi secara bertahap sehingga stres kerja yang terjadi dapat diminimalisir.

Kata Kunci :Tinjauan, Stres Kerja Karyawan, Hotel

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan industri dengan perkembangan yang pesat dan menjadi suatu bisnis di berbagai Negara termasuk di Indonesia. Pariwisata di Indonesia telah memberikan kontribusi terhadap ekonomi yang signifikan, sosial dan budaya bangsa. Indonesia memiliki alam dan budaya yang potensial untuk dikembangkan sebagai “tambang” industri jasa pariwisata. Disamping itu, pariwisata diharapkan mampu menunjang ekonomi masyarakat bagi setiap daerah destinasi wisata yang ada di Indonesia.

Menurut [1] Hotel adalah penyediaan akomodasi suatu bangunan yang memiliki kamar-kamar dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Seiring meningkatnya persaingan dunia perhotelan yang disebabkan perkembangan dunia pariwisata. Dalam menghadapi persaingan tersebut terkadang kondisi pekerjaan menimbulkan adanya stres kerja kepada karyawan.

Hotel berbintang empat Kyriad Bumiminang Hotel Padang yang terletak di Jalan Bundo Kanduang No. 22-28 Kota Padang. Kyriad Bumiminang ini memiliki selain letaknya yang strategis, Kyriad Bumiminang juga merupakan hotel dekat dengan Museum Adityawarman berjarak sekitar 0,31 km dan Pasar Raya Padang berjarak sekitar 0,67 km. Pemilik hotel ini adalah Kyriad Hotels Group.

Menurut [2] sumber stres adalah pekerjaan yang menjadi faktor melekat pada karyawan, tingkat stres kerja yang tinggi pada karyawan dapat membuat kinerja karyawan kurang optimal, sehingga organisasi harus meminimalisir terjadinya stres kerja pada karyawan demi mengoptimalkan kinerja karyawan dengan cara mengevaluasi standar pekerjaan dan memberikan gaji yang layak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan serta memberikan konseling tentang cara mengatur stres kerja yang berlebihan.

Sejak Indonesia dilanda krisis kesehatan dengan adanya virus (Covid-19) karyawan di hotel wajib untuk menerapkan protokol kesehatan pada saat memberikan pelayanan terhadap tamu. Menurut [3] tentang Protokol Kesehatan di tempat dan fasilitas umum menyebutkan bahwa Protokol kesehatan dilakukan dengan tujuan meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka mencegah terjadinya episenter/kluster baru selama masa pandemi.

Dapat ditemui beberapa masalah keluhan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan pada masa pandemi waktu kerja hanya 15 hari berdampak terhadap gaji karyawan menurun, adanya karyawan yang resign dan tidak berkeinginan untuk memperpanjang kontrak kerja, ditemukannya karyawan yang kesulitan dalam bekerja sambil mematuhi protokol kesehatan, waktu kerja karyawan yang overload 12 jam bekerja, adanya rintangan dalam berkomunikasi sesama departemen dikarenakan protokol kesehatan untuk menjaga jarak saat bekerja.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. [4] Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi terstruktur. Pada penelitian ini terdapat variabel tunggal yaitu “Tinjauan Stres Kerja Karyawan. Populasi penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di Kyriad Bumiminang Hotel Padang sebanyak 68 orang. Teknik sampel

nonprobability sampling, yaitu Teknik pengambilan sampling digunakan dalam penelitian ini dimana teknik ini memberikan peluang yang sama untuk setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jadi total sampel yang diambil adalah 68 sampel. Jenis data memakai data primer dan data sekunder.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen

Hasil pengumpulan data melalui kuisioner berdasarkan Departemen dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen

No	Departemen	Frekuensi	Persentase (%)
1.	<i>Front Office Departemen</i>	11 Orang	16.2%
2.	<i>Food & Beverage Product</i>	6 Orang	8.8%
3.	<i>Food & Beverage Service</i>	13 Orang	19.1%
4.	<i>Human Resourches Departemen</i>	6 Orang	8.8%
5.	<i>Housekeeping Departemen</i>	13 Orang	19.1%
6.	<i>Sales & Marketing</i>	5 Orang	7.4%
7.	<i>Accounting</i>	5 Orang	7.4%
8.	<i>Engineering</i>	6 Orang	8.8%
9.	<i>Laundry</i>	3 Orang	4.4%
Total Karyawan		68 Orang	100%

Dari tabel 1, dapat dijelaskan bahwa mayoritas dari responden sebanyak 19.1% di Departemen *Housekeeping*, frekuensi terbanyak kedua merupakan responden sebanyak 19.1% di Departemen *Food & Beverage Service*, frekuensi terbanyak ketiga merupakan responden sebanyak 16.2% di Departemen *Front Office*, frekuensi terbanyak keempat merupakan responden sebanyak 8.8% di *Departemen Food & Beverage Product*, HRD dan *Engineering*, frekuensi terbanyak kelima merupakan responden sebanyak 7.4% di Departemen *Sales & Marketing* dan *Accounting*, dan frekuensi terbanyak keenam merupakan responden sebanyak 4.4% di Departemen *Laundry*.

2. Deskripsi Data Tentang Stres Kerja Karyawan Bumiminang Hotel

Data Stres Kerja Karyawan didapatkan melalui 24 pernyataan yang telah diuji validitas serta realibitasnya, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Klasifikasi Variabel Stres Kerja

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	≥ 96	-	0
Setuju	96 - < 80	7	10
Kurang Setuju	64 - < 80	58	85
Tidak Setuju	48 - < 64	3	5
Sangat Tidak Setuju	< 48	-	-
Jumlah		68	100

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa responden menyatakan mengenai Stres Kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Kota Padang dengan kategori Setuju 85%. Dengan demikian dapat disimpulkan Stres Kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Kota Padang dominan dalam kategori Kurang Setuju.

Deskripsi data Stres Kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Kota Padang berdasarkan masing-masing indikator dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Beban Kerja

Tabel 3.Klasifikasi Indikator Beban Kerja

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	$\geq 15,9$	8	12
Setuju	13,3 - < 15,9	12	18
Kurang Setuju	10,7- < 15,9	15	22
Tidak Setuju	8,1- < 10,7	25	37
Sangat Tidak Setuju	< 8,1	8	11
Jumlah		68	100

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa responden menyatakan indikator Beban Kerja dengan kategori Tidak Setuju 37%. Dengan demikian dapat disimpulkan Beban Kerja dominan berada pada kategori Tidak Setuju

b. Sikap Pemimpin

Tabel 4.Klasifikasi Indikator Beban Kerja

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	>15,9	2	3
Setuju	13,3-<15,9	13	19
Kurang Setuju	10,7-<13,3	24	35
Tidak Setuju	8,1-<10,7	18	26
Sangat Tidak Setuju	<8,1	11	17
Jumlah		68	100

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa responden menyatakan indikator Sikap Pemimpin dengan kategori Kurang Setuju 35%. Dengan demikian dapat disimpulkan Sikap Pemimpin dominan berada pada kategori Kurang Setuju.

c. Waktu Kerja

Tabel 5. Klasifikasi Indikator Waktu Kerja

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	$\geq 15,9$	8	12
Setuju	13,3 - < 15,9	12	18
Kurang Setuju	10,7 - < 13,3	15	22
Tidak Setuju	8,1 - < 10,7	25	37
Sangat Tidak Setuju	< 8,1	8	11
Jumlah		68	100

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa responden menyatakan indikator Waktu Kerja dengan kategori Tidak Setuju 37%. Dengan demikian dapat disimpulkan Waktu Kerja dominan berada pada kategori Tidak Setuju.

d. Konflik Kerja

Tabel 6. Klasifikasi Indikator Konflik Kerja

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	$\geq 15,9$	6	9
Setuju	13,3 - < 15,9	19	28
Kurang Setuju	10,7 - < 13,3	20	29
Tidak Setuju	8,1 - < 10,7	20	29
Sangat Tidak Setuju	< 8,1	3	5
Jumlah		68	100

Berdasarkan tabel 6 terlihat bahwa responden menyatakan indikator Konflik Kerja dengan kategori Kurang Setuju dan Tidak Setuju 29%. Dengan demikian dapat disimpulkan Konflik Kerja berada pada kategori Kurang Setuju dan Tidak Setuju.

e. Komunikasi Kerja

Tabel 7. Klasifikasi Indikator Komunikasi Kerja

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	$\geq 15,9$	5	7
Setuju	13,3 - < 15,9	17	25
Kurang Setuju	10,7 - < 13,3	25	37
Tidak Setuju	8,1 - < 10,7	18	26
Sangat Tidak Setuju	< 8,1	3	5
Jumlah		68	100

Berdasarkan tabel 7 terlihat bahwa responden menyatakan indikator Komunikasi Kerja dengan kategori Kurang Setuju 37%. Dengan demikian dapat disimpulkan Komunikasi Kerja berada pada kategori Kurang Setuju.

f. Otoritas Kerja

Tabel 8. Klasifikasi Indikator Otoritas Kerja

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	$\geq 15,9$	3	5
Setuju	13,3 - < 15,9	12	18
Kurang Setuju	10,7 - < 13,3	27	40
Tidak Setuju	8,1 - < 10,7	21	31
Sangat Tidak Setuju	< 8,1	5	6
Jumlah		68	100

Berdasarkan tabel 8 terlihat bahwa responden menyatakan indikator Otoritas Kerja dengan kategori Kurang Setuju 40%. Dengan demikian dapat disimpulkan Otoritas Kerja berada pada kategori Kurang Setuju.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 68 sampel, ditemukan bahwa variabel Stres Kerja secara keseluruhan menunjukkan persentase 85% pada rentang skor 64.- < 80 kategori kurang setuju. Maka tingkat stres kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Kota Padang secara keseluruhan dikategorikan dalam kurang setuju.

Dapat dilihat dari 6 indikator berdasarkan hasil olah data primer sebagai berikut :

1. Beban Kerja

Berada pada kategori tidak setuju dengan persentase 37%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden tidak setuju dengan Stres kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel ditinjau dari beban kerja, sebaiknya beban kerja yang diterapkan dapat disesuaikan lagi dengan pekerjaan karyawan Kyriad Bumiminang Hotel. Hal ini sesuai Menurut [5] beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu

2. Sikap Pemimpin

berada pada kategori kurang setuju dengan persentase 35% Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden Kurang setuju dengan Stres kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel ditinjau dari Sikap pemimpin, sebaiknya Sikap pemimpin dapat disesuaikan lagi dengan kondisi pekerjaan karyawan Kyriad Bumiminang Hotel. Hal ini sesuai Menurut [6] Gaya kepemimpinan adalah suatu cara pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi

3. Waktu Kerja berada pada kategori kurang setuju dengan persentase 37%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden tidak setuju dengan waktu kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel, sebaiknya waktu kerja yang

digunakan dapat disesuaikan lagi dengan pekerjaan karyawan Kyriad Bumiminang Hotel. Hal ini Menurut [7] analisa jam kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu

4. Konflik Kerja berada pada kategori kurang setuju dan tidak setuju dengan presentase 29%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dan Tidak setuju dengan konflik kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel, sebaiknya konflik kerja yang ada dapat diminimalisir lagi dengan pekerjaan karyawan Kyriad Bumiminang Hotel. Hal ini Menurut [8], Konflik kerja adalah perselisihan, pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu
5. Komunikasi Kerja berada pada kategori kurang setuju dengan presentase 37%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dengan komunikasi kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel, sebaiknya komunikasi kerja yang ada dapat diperbaiki lagi dengan pekerjaan karyawan Kyriad Bumiminang Hotel. Hal ini sesuai Menurut [9] Komunikasi adalah pertukaran pesan antar manusia dengan tujuan pemahaman yang sama.
6. Otoritas berada pada kategori kurang setuju dengan presentase 40%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dengan Otoritas kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel, sebaiknya Otoritas kerja yang ada dapat diperbaiki lagi dengan pekerjaan karyawan Kyriad Bumiminang Hotel. Hal ini sesuai Menurut [10] dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah di delegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan tentang “Tinjauan Stres Kerja Karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Kota Padang Pada Masa Pandemi Covid-19” secara keseluruhan termasuk dalam kategori kurang setuju dengan nilai rata-rata 72.21 berada pada rentang skor >64 – 80, frekuensi 58 orang dengan persentase 85%. Sedangkan berdasarkan indikator yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Beban Kerja berada pada kategori tidak setuju dengan nilai rata-rata 12,03 berada pada rentang skor >8,1 – 10,7 frekuensi 25 orang dengan persentase 37%.
2. Sikap Pemimpin berada pada kategori kurang setuju dengan nilai rata-rata 12,07 berada pada rentang skor >10,7 – 13,3 frekuensi 24 orang dengan persentase 35%.
3. Waktu Kerja berada pada kategori kurang setuju dengan nilai rata-rata 12,06 berada pada rentang skor >8,1-10,7, frekuensi 25 orang dengan persentase 37%.
4. Konflik Kerja berada pada kategori kurang setuju dan tidak setuju dengan nilai rata-rata 12,03 kurang setuju berada pada rentang skor >10,7 – 13,3 frekuensi 20 orang dengan presentase 29% dan tidak setuju berada pada rentang skor >8,1 – 10,7 ,frekuensi 20 orang dengan presentase 29%

5. Komunikasi Kerja berada pada kategori kurang setuju dengan nilai rata-rata 12,34 berada pada rentang skor >10,7-13,3, frekuensi 25 orang dengan presentase 37%
6. Otoritas berada pada kategori kurang setuju dengan nilai rata-rata 11,69 berada pada rentang skor >10,7-13,3, frekuensi 27 orang dengan presentase 40%

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. 2014
- [2] Sondang P Siagian *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara. 2015
- [3] KEMENKES RI NO HK 01.07/MENKES/383/2020
- [4] Sugiyono. Metode penelitian pendidikan pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta 2010
- [5] Munandar. Ashar Sunyoto. Cetakan Ke 8 Psikologi Industri dan Organisasi. Universitas Indonesia, Jakarta 2008
- [6] Hasibuan, Malayu S.P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011
- [7] Komarudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta 2006
- [8] Wahyudi. *Konflik Dalam Organisasi*. Bandung : CV. Alfabeta. 2011
- [9] Marwansyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung. 2010
- [10] Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana, Jakarta. 2017