

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia atau karyawan dalam perusahaan menjadi hal yang paling disorot oleh perusahaan dalam menjalankan bisnis/usahanya. Pihak perusahaan di mana pun akan berlomba – lomba dalam pengoptimalan karyawan dalam bekerja. Pengoptimalan karyawan dapat dilakukan dengan beberapa cara salah satunya adalah pengelolaan sumber daya manusia yang tepat pada perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia atau dalam hal ini karyawan mempunyai peranan yang sangat vital dalam kegiatan perusahaan. Karyawan memegang peranan penting dalam suatu perusahaan, karena perusahaan tidak dapat tumbuh dan berkembang tanpa ditunjang oleh kemampuan karyawan sekalipun perusahaan tersebut mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan.

Kemampuan karyawan atau kinerja karyawan adalah salah satu indikator sukses tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Organisasi dapat berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal. Banyak perusahaan atau jenis usaha yang terlalu mementingkan keuntungan atau profit semata.

Karyawan pada perusahaan tersebut seringkali kesejahteraan dan haknya diabaikan.

Masalah beban kerja dan stres kerja seperti yang terjadi di Rumah Makan Bu Tomo Bogor juga umum ditemukan pada usaha sejenis, terutama yang berada dalam kawasan strategis dengan intensitas pengunjung tinggi. Rumah Makan Bu Tomo sendiri berlokasi di Kota Bogor, dan memiliki segmen pasar yang cukup luas, terutama pelanggan perjalanan antar kota dan masyarakat sekitar.

Di sekitar lokasi tersebut, terdapat beberapa rumah makan pesaing yang turut menyasar segmen pelanggan serupa, antara lain, RM Bumi Aki Bogor, Rumah makan ini merupakan salah satu pesaing utama yang sudah memiliki reputasi kuat di Bogor. Dengan menu khas Sunda, pemandangan alam yang asri, serta sistem pelayanan yang lebih modern dan terorganisir, RM Bumi Aki menjadi pilihan alternatif bagi pelanggan yang menginginkan pengalaman makan yang nyaman dan cepat. Sistem kerja di tempat ini terlihat lebih terstruktur, namun tetap menuntut karyawan untuk bekerja cepat karena tingginya antrian pelanggan, terutama di akhir pekan. Kemudian Sop Buntut Ma'Emun, Terletak tidak jauh dari Rumah Makan Bu Tomo, tempat makan ini dikenal karena kelezatan sop buntut dan menu rumahan lainnya. Meskipun skalanya lebih kecil, restoran ini memiliki pelanggan loyal. Karena keterbatasan tenaga kerja dan tingginya frekuensi pesanan, karyawan juga menghadapi tekanan dalam pengelolaan waktu, yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan stres dan menurunkan kualitas pelayanan. Kemudian Dapur Kita

Bogor, merupakan rumah makan keluarga yang menyajikan beragam masakan khas nusantara. Dapur Kita menawarkan konsep yang lebih modern dan nyaman, lengkap dengan layanan online delivery. Namun, persaingan internal dan sistem shift yang padat juga berkontribusi pada tingginya beban kerja karyawan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka.

Ketiga rumah makan ini memberikan tekanan persaingan langsung terhadap Rumah Makan Bu Tomo, baik dari sisi kualitas layanan, kecepatan penyajian, maupun kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, karyawan Rumah Makan Bu Tomo menghadapi tekanan kerja yang cukup tinggi agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan yang ketat. Kondisi inilah yang menjadikan beban kerja dan stres kerja sebagai faktor penting yang perlu dikaji lebih dalam.

Intensitas pelanggan yang tinggi membuat rumah makan Bu Tomo menuntut karyawannya untuk lebih ekstra dalam melayani pelanggan. Karyawan pada rumah makan Bu Tomo tidak jarang dieksploitasi tenaga dan pikirannya. Beban kerja yang diberikan kepada karyawannya seringkali melebihi batas kemampuan sehingga karyawan merasa terbebani.

Karyawan seringkali terbebani masalah ketidakseimbangan kondisi psikis dan fisik. Hal ini dapat mempengaruhi kondisi emosional seorang karyawan. Karyawan dapat mengalami stres dengan adanya masalah tersebut. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif. Dampak

dari masalah yang dihadapi karyawan ini akan berimbas negatif bagi rumah makan Bu Tomo kedepannya.

Karyawan yang dituntut dengan intensitas pekerjaan yang tinggi akan menimbulkan kelelahan kerja. Kelelahan kerja secara fisik, mental dan emosional disebut juga dengan *burnout*, sindrom ini akibat dari stress kerja yang berkepanjangan karena stress yang dialami terjadi pada jangka waktu yang cukup lama. Kelelahan kerja berhubungan dengan stress pekerjaan yang berpotensi negatif terhadap kesehatan fisik dan psikologis individu serta berdampak pada efektifitas suatu organisasi.

Peneliti melakukan wawancara mengenai kinerja karyawan kepada pimpinan Rumah Makan Bu Tomo Ibu SR, Hasil observasi langsung melalui wawancara kepada pimpinan. Hasil wawancara terhadap kinerja karyawan menurut pimpinan Rumah Makan Bu Tomo Bogor, menunjukkan hasil kerja mereka belum sesuai dengan standar yang ditetapkan, terdapat masalah signifikan dalam pengelolaan waktu dan efisiensi. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat ketidakefektifan dalam pelaksanaan tugas harian, yang berpotensi menghambat pencapaian target kerja secara keseluruhan. Selain itu, rendahnya efisiensi kerja dapat berdampak terhadap beban kerja yang meningkat dan pada akhirnya memperparah tingkat stres karyawan.

Menyadari bahwa beban kerja dan stres kerja merupakan dua aspek krusial yang memengaruhi kinerja karyawan, berbagai penelitian sebelumnya telah dilakukan dengan hasil yang beragam. Sebagian penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja berdampak negatif terhadap kinerja,

sementara lainnya menemukan pengaruh positif yang mendorong motivasi kerja. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu (research gap), baik dari sisi pengaruh variabel maupun konteks objek penelitiannya.

Hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan temuan yang beragam. Sebagian besar studi menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Putri & Kasidin (2021), Prapanca (2021), Jaya et al. (2023), dan Putra et al. (2025), di mana beban kerja yang berlebihan cenderung menurunkan kinerja karyawan. Hal serupa juga berlaku pada stres kerja, yang menurut Prapanca (2021), Jaya et al. (2023), Isnaini (2023), serta Mustikawati (2019), memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, karena dapat menimbulkan konflik kerja, kelelahan mental, hingga *burnout*. Namun demikian, beberapa penelitian menunjukkan hasil berbeda. Kobis et al. (2023) menemukan bahwa beban kerja justru berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan jika dikelola secara optimal, karena mampu mendorong produktivitas. Penelitian yang sama juga menunjukkan bahwa stres kerja dalam kadar tertentu dapat menjadi pemicu motivasi dan berdampak positif terhadap kinerja.

Berdasarkan pemaparan gap penelitian di atas, terlihat bahwa masih terdapat keterbatasan dalam kajian mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan, khususnya pada sektor usaha kuliner skala menengah di wilayah Bogor. Oleh karena itu, guna memperoleh gambaran

nyata mengenai permasalahan yang terjadi di lapangan, peneliti melakukan wawancara awal dengan pimpinan Rumah Makan Bu Tomo Bogor.

Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai kondisi kerja, beban kerja yang dihadapi karyawan, serta bagaimana stres kerja mempengaruhi produktivitas dan kinerja mereka sehari-hari. Hasil wawancara ini menjadi pijakan awal dalam merumuskan permasalahan penelitian secara lebih terarah dan relevan dengan kondisi empiris di lapangan.

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan pimpinan Rumah Makan Bu Tomo, beliau menyampaikan bahwa seluruh karyawan merasa beban kerja yang mereka tanggung belum sepenuhnya sesuai dengan kapasitas dan kemampuan masing-masing. Hal ini diperkuat dengan pengakuan bahwa seluruh karyawan sering mengalami penumpukan pekerjaan yang berdampak pada terganggunya waktu istirahat mereka. Selain itu, karyawan juga menyatakan tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dan target kerja yang diberikan sering kali dirasa tidak seimbang dengan beban kerja yang harus ditanggung. Bahkan, menurut pimpinan, hasil kerja yang dicapai para karyawan sejauh ini belum mencerminkan harapan perusahaan, sehingga diperlukan evaluasi sistem kerja secara menyeluruh agar karyawan dapat bekerja secara lebih efektif tanpa mengalami tekanan berlebih. Berikut hasil observasi langsung melalui survei sebagai berikut :

Tabel 1  
Hasil Pra Survey Beban Kerja

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Jumlah Responden
		Iya	Tidak	
1	Apakah beban kerja sesuai dengan kapasitas dan kemampuan.		✓	15
2	Apakah dapat menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditentukan.		✓	15
3	Apakah merasa pekerjaan sering menumpuk dan mengganggu waktu istirahat.		✓	15
4	Apakah target kerja yang diberikan sesuai dengan beban kerja.		✓	15
5.	Apakah mendapatkan hasil kerja yang sesuai harapan perusahaan.		✓	15

Sumber: Hasil pra survey, 2025

Berdasarkan hasil pra survey terhadap 15 orang karyawan Rumah Makan Bu Tomo yang ditampilkan pada Tabel diatas, diperoleh bahwa mayoritas responden merasa beban kerja yang mereka hadapi belum sesuai dengan kapasitas dan kemampuan mereka, Selain itu, karyawan menyatakan tidak dapat menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditentukan, dan mengalami penumpukan pekerjaan yang berdampak pada waktu istirahat mereka. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam pengaturan waktu dan distribusi beban kerja. Responden mengungkapkan bahwa target kerja yang diberikan tidak sebanding dengan beban kerja yang mereka emban. Karyawan merasa bahwa hasil kerja mereka belum mencerminkan harapan perusahaan. Data ini menunjukkan bawa persepsi karyawan terhadap beban kerja dan pencapaian kinerja masih rendah, sehingga perlu perhatian manajerial untuk meninjau ulang sistem kerja, pengelolaan waktu, dan penetapan target yang realistis

agar kinerja karyawan dapat lebih optimal dan tidak menimbulkan stres kerja yang berkepanjangan.

Selain beban kerja, kinerja karyawan di Rumah Makan Bu Tomo Bogor juga sangat dipengaruhi oleh tingkat stres kerja yang dialami oleh para karyawan. Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang. Ketika karyawan menghadapi tekanan yang tinggi, baik dari tuntutan pekerjaan yang berlebihan, lingkungan kerja yang kurang mendukung, maupun interaksi sosial yang menantang, hal ini dapat menyebabkan mereka merasa cemas, mudah marah, hingga mengalami kelelahan fisik dan mental

Dampak stres kerja terhadap kinerja karyawan sangat nyata. Karyawan yang mengalami stres cenderung menunjukkan penurunan motivasi dan produktivitas, lebih sering melakukan kesalahan dalam pelayanan, serta menunjukkan sikap yang kurang kooperatif. Hal ini tentu dapat berimbas pada kepuasan pelanggan dan reputasi rumah makan. Selain itu, stres kerja yang berkepanjangan juga dapat menurunkan kesejahteraan karyawan, baik secara fisik maupun psikologis, sehingga mereka menjadi kurang optimal dalam menjalankan tugas-tugasnya sehari-hari.

Peneliti melakukan pra survey terkait stress kerja kepada beberapa karyawan, berikut hasil pra survey :



Tabel 2  
Pra Survey Stress Kerja

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Jumlah Responden
		Iya	Tidak	
1	Lingkungan kerja terlalu ramai atau bising.	✓		15
2	Kondisi fisik tempat kerja membuat cepat lelah atau tidak nyaman.	✓		15
3	Sistem kerja tidak mendukung menyelesaikan tugas dengan baik	✓		15
4	Apakah merasa cemas atau stres dalam menjalankan pekerjaan	✓		15

Sumber: Hasil pra survey, 2025

Berdasarkan hasil pra survey stres kerja terhadap 15 karyawan Rumah Makan Bu Tomo, diketahui bahwa mayoritas karyawan mengalami tekanan dari lingkungan kerja. Lingkungan kerja terlalu ramai atau bising berpotensi menurunkan konsentrasi dan meningkatkan tekanan emosional. Selain itu, Kondisi fisik tempat kerja membuat mereka cepat lelah, meskipun mayoritas lainnya masih dapat menoleransi kondisi tersebut. Selanjutnya, Sistem kerja tidak mendukung penyelesaian tugas dengan baik, menunjukkan adanya masalah dalam perencanaan dan alur kerja operasional. Tak kalah penting, karyawan mengaku merasa cemas atau stres dalam menjalankan pekerjaan, yang menjadi indikator bahwa sebagian besar karyawan mulai mengalami tekanan psikologis yang dapat berpengaruh terhadap produktivitas dan kesehatan kerja.

Temuan ini menunjukkan bahwa stres kerja di Rumah Makan Bu Tomo tidak hanya dipicu oleh faktor individu, namun juga oleh faktor lingkungan dan organisasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi kondisi kerja

dan sistem manajemen agar dapat meminimalisir stres kerja yang berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi lapangan yang ditunjukkan melalui hasil pra-survei, wawancara dengan pimpinan, serta tinjauan terhadap lingkungan persaingan rumah makan di sekitar Rumah Makan Bu Tomo Bogor, terlihat jelas bahwa beban kerja yang tidak proporsional dan tingkat stres kerja yang tinggi telah menjadi masalah utama yang memengaruhi kinerja karyawan. Di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, karyawan dituntut untuk bekerja lebih cepat dan efisien, sementara sistem kerja dan dukungan organisasi belum optimal. Ditambah lagi, hasil studi terdahulu menunjukkan adanya ketidakkonsistenan antara pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan, baik secara positif maupun negatif.

Tabel 3  
Penjualan Tahun 2023 - 2024

<b>Bulan</b>	<b>Tahun 2023 (Rp)</b>	<b>Tahun 2024 (Rp)</b>
Januari	120.000.000	115.000.000
Februari	118.000.000	110.000.000
Maret	122.000.000	112.000.000
April	121.000.000	108.000.000
Mei	123.000.000	107.000.000
Juni	125.000.000	105.000.000
Juli	127.000.000	104.000.000
Agustus	126.000.000	102.000.000
September	124.000.000	100.000.000
Oktober	122.000.000	98.000.000
November	121.000.000	96.000.000
Desember	123.000.000	95.000.000
<b>Total</b>	<b>1.472.000.000</b>	<b>1.252.000.000</b>

Sumber : Rumah Makan Bu Tomo Bogor, 2025

Tabel diatas menunjukkan bahwa Rumah Makan Bu Tomo Bogor mengalami penurunan penjualan yang cukup signifikan dalam 2 tahun terakhir. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi terhadap faktor-faktor internal seperti beban kerja karyawan, stres kerja, serta strategi manajemen untuk meningkatkan kembali performa bisnis di tahun berikutnya

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti merasa penting untuk mengangkat permasalahan ini dalam sebuah penelitian ilmiah dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Bu Tomo Bogor”, guna memberikan gambaran empiris yang dapat dijadikan dasar pengambilan kebijakan manajerial serta kontribusi ilmiah dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Karyawan tidak bisa menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditentukan
2. Hasil kerja karyawan tidak sesuai dengan harapan pimpinan
3. Beban kerja tidak sesuai dengan kapasitas dan kemampuan karyawan
4. Pekerjaan sering menumpuk dan mengganggu waktu istirahat.
5. Sistem kerja tidak mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan
6. Karyawan merasa stres dalam bekerja.
7. Terjadi Penurunan Penjualan

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pembahasan serta untuk memperjelas fokus penelitian, penulis menetapkan batasan masalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Siswanto (2016:356), yaitu, kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab,. Adapun variabel-variabel yang diteliti dibatasi pada: beban kerja, yang terdiri dari, kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja dan target yang harus dicapai. Kemudian stress kerja yang meliputi, beban kerja, sikap pemimpin, waktu kerja, konflik dan komunikasi. Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain di luar variabel-variabel tersebut, sehingga pembahasan akan tetap terfokus dan tidak melebar ke aspek-aspek di luar ruang lingkup penelitian.

### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan?
2. Apakah Stress Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan?
3. Apakah Beban Kerja dan Stress Kerja secara bersama-sama/simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?

### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah sebelumnya, penelitian ini bertujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan,

2. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoretis dan praktis.

##### **1. Kegunaan teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat membawa wawasan dan ilmu, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia, terutama tentang masalah kinerja karyawan.
- b. Penelitian ini menjadi rujukan atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan perusahaan yang terkait

##### **2. Kegunaan praktis**

- a. Bagi penulis
  - 1) Untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama menuntut ilmu di bangku kuliah,
  - 2) Untuk menanggapi suatu kejadian real serta memberikan sumbangan pemikiran untuk pemecahan atau solusinya,
  - 3) Untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana manajemen Universitas Binaniaga Indonesia

##### **b. Bagi perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai dasar oleh perusahaan dalam hal pengambilan keputusan, khususnya dalam hal

melaksanakan kebijakan yang berkenaan dengan beban kerja dan stress kerja, demi peningkatan kinerja karyawan.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dan mengetahui alur penelitian Skripsi skripsi ini maka akan diberikan gambaran mengenai isi Skripsi skripsi sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah mengenai beban kerja, stress kerja dan kinerja karyawan, dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan menjelaskan landasan teori yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian seperti beban kerja, stress kerja dan kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang metodologi penelitian, Lokasi penelitian, variabel penelitian beban kerja, stress kerja dan kinerja karyawan , operasional variabel, teknik Pengumpulan data, populasi dan sampel, metode Analisis data, instrumen penelitian.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menerangkan tentang isi dari penelitian mengenai Pengaruh Beban Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Bu Tomo Bogor.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Menerangkan hasil kesimpulan dari pembahasan dan memberikan saran bagi perusahaan