

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

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah Satu
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan*



**OLEH :
FAUZI SEPRILIANDA
16135164**

**D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWIWSATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Nama : FauziSeprilianda
NIM/BP : 16135164/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing



YounilAbrian, SE., M.M
NIP. 19821002 200812 1002

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi
D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Tinjauan Stres Kerja Karyawan Kyriad Bumiminang Hotel
Kota Padang Pada Masa Pandemi (Covid-19)
Nama : Fauzi Seprilianda
NIM/BP : 16135164/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

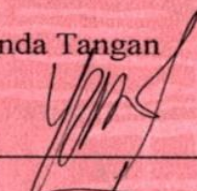
Padang, Februari 2021

Tim Penguji

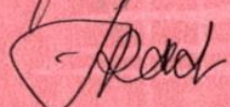
Nama

Tanda Tangan

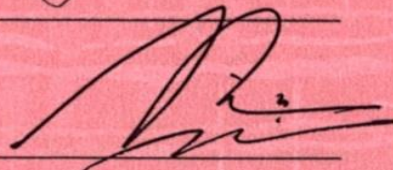
1. Ketua : Youmil Abrian, SE., M.M

1. 

2. Anggota : Dra. Ira. Meirina Chair, M.Pd

2. 

3. Anggota : Dr. Kasmita, S. Pd, M. Si

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
E-mail : tourismdepartmenunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fauzi Seprilianda
NIM/TM : 16135164/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Tinjauan Stres Kerja Karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Kota Padang Pada Masa Pandemi (Covid-19)” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1 001

Saya yang menyatakan,

Fauzi Seprilianda
NIM. 16135164

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 ini adalah seluruh karyawan hotel Kyriad Bumiminang yang bekerja dengan jumlah 68 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara non probability sampling. Penulisan pernyataan pada kuesioner bersifat positif dan menggunakan skala likert.

Dapat ditarik kesimpulan bahwasanya hasil dari penelitian ini berada pada kategori kurang setuju dengan nilai rata-rata 72.21 berada pada 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 persentase 37% dalam rentang skor > 8,1-10,7. Sikap Pemimpin berada pada kategori kurang setuju dengan persentase 35% dalam rentang skor > 10,7-13,3. Waktu Kerja berada pada kategori kurang setuju dengan persentase 37% dalam rentang skor > 8,1-10,7. Konflik Kerja berada pada kategori tidak setuju dan kurang setuju, tidak setuju dengan persentase 29% dalam rentang skor > 8,1-10,7 dan kurang setuju dengan persentase 29% dalam rentang skor > 10,7-13,3. Komunikasi Kerja berada pada kategori kurang setuju dengan persentase 37% dalam rentang skor > 10,7-13,3. Otoritas Kerja berada pada kategori kurang setuju dengan persentase 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, Kyriad Bumiminang Hotel.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis dalam menyusun skripsi yang berjudul **“TINJAUAN STRES KERJA KYRIAD BUMIMINANG HOTEL KOTA PADANG PADA MASA PANDEMI (COVID-19)”**.

Dalam pelaksanaan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak sekali saran kepada penulis.
4. Bapak Youmil Abrian, SE, MM ,selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran pada skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar, tenaga teknis dan administrasi pada Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Keluarga yang sudah memberikan support penuh dan do'a kepada penulis.

7. Seluruh rekan-rekan seperjuangan D4 Manajemen Perhotelan 2016 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan, dukungan, dan do'a yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan berkah dan untuk semuanya diberikan balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Padang, Februari 2021

Fauzi Seprilianda

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Kajian Teori	15
1. Stres Kerja	15
a. Pengertian Stres Kerja.....	15
b. Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja	17
c. Indikator Stres Kerja	20
d. Dampak Stres Kerja	20
2. Protokol Kesehatan Usaha Akomodasi	22
a. Bagi pengelola	23
b. Bagi karyawan	30
c. Bagi tamu.....	31
3. Penelitian Relevan.....	32
B. Kerangka Konseptual.....	33
C. Pertanyaan Penelitian.....	33
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34

B. Waktu Dan Tempat Penelitian	34
C. Variabel Penelitian	34
D. Defenisi Operasional Variabel	35
E. Populasi dan Sampel	36
F. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Instrumen Penelitian.....	38
H. Uji Coba Instrumen	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas	41
I. Teknik Analisis Data.....	43
1. Tabulasi	43
2. Deskripsi.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
2. Deskriptif Data Stres Kerja Karyawan.....	46
B. Pembahasan.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
1. Pihak Manajemen Kyiryad Hotel Bumiminang Padang	70
2. Jurusan Pariwisata dan Perhotelan	71
3. Bagi Pembaca atau Peneliti Berikutnya	71
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kyriad Bumiminang Hotel	5
Gambar 2. Schedule Karyawan	7
Gambar 3. Kontrak Kerja Karyawan	9
Gambar 4. Komunikasi Tidak Lancar	10
Gambar 5. Ballroom Kyriad Hotel Bumiminang.....	11
Gambar 6. Krangka Konseptual	33
Gambar 7. Histogram kurva beban kerja	50
Gambar 8. Histogram kurva sikap pemimpin	52
Gambar 9. Histogram kurva waktu kerja	55
Gambar 10. Histogram kurva konflik kerja	57
Gambar 11. Histogram kurva komunikasi kerja	60
Gambar 12. Histogram kurva otoritas kerja.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Karyawan	36
Tabel 2. Skala Likert	39
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	39
Tabel 4. Hasil analisis	41
Tabel 5. Interpretasi Nilai r Teori Ideal teoritik	42
Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas	42
Tabel 7. Teori Ideal teoritik	43
Tabel 8. Karakteristik Responden Jenis Kelamin	44
Tabel 9. Karakteristik Responden Umur	45
Tabel 10. Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir	45
Tabel 11. Karakteristik Responden Lama Bekerja	46
Tabel 12. Karakteristik Responden Departemen	46
Tabel 13. Hasil perhitungan statistik Stres kerja	47
Tabel 14. Klasifikasi skor variabel stres kerja	48
Tabel 15. Hasil perhitungan statistik beban kerja	49
Tabel 16. Klasifikasi skor beban kerja	50
Tabel 17. Hasil perhitungan statistik sikap pemimpin	51
Tabel 18. Klasifikasi skor variabel sikap pemimpin	53
Tabel 19. Hasil perhitungan statistik waktu kerja	54
Tabel 20. Klasifikasi skor variabel waktu kerja	55
Tabel 21. Hasil perhitungan statistik konflik kerja	56
Tabel 22. Klasifikasi skor variabel konflik kerja	58
Tabel 23. Hasil perhitungan statistik komunikasi kerja	59
Tabel 24. Klasifikasi skor variabel komunikasi kerja	60
Tabel 25. Hasil perhitungan statistik otoritas kerja	61
Tabel 26. Klasifikasi skor variabel otoritas kerja	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan industri yang mendunia dan menjadi suatu bisnis yang semakin berkembang di Indonesia. Pariwisata telah memperlihatkan perannya dengan nyata dalam memberikan konstribusinya terhadap ekonomi, sosial dan budaya bangsa. Indonesia memiliki potensi alam dan budaya luar biasa melimpah dan benar-benar layak dibanggakan sebagai “tambang” industri jasa pariwisata. Disamping itu, pariwisata diharapkan mampu memberi nilai tambah ekonomis bagi setiap daerah pemilik destinnasi wisata yang ada di Indonesia.

Salah satu destinasi wisata di Indonesia adalah Sumatera Barat, karena Sumatera Barat memiliki berbagai keindahan wisata alam dan keunikan budaya, sehingga banyak wisatawan berkunjung ke Sumatera Barat

Tabel 1. Kunjungan Wisatawan Sumbar

2019	2020
61.131 orang	10.874 orang

Sumber. Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat 2020

Hal ini membuktikan bahwa Sumatera Barat mulai dilirik oleh wisatawan sebagai salah satu destinasi pariwisata yang memberikan pilihan destinasi untuk liburan. Dalam kegiatan wisata tentu wisatawan membutuhkan berbagai fasilitas agar dapat menunjang kegiatan wisata. Salah

satu fasilitas wisata yang dibutuhkan wisatawan adalah akomodasi penginapan atau hotel.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 1, Hotel adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata menyebabkan meningkatnya persaingan di dunia perhotelan. Dalam menghadapi persaingan tersebut terkadang kondisi pekerjaan menimbulkan stres kerja kepada karyawan.

Menurut Siagian (2016:300) “Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak di atasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidak mampuan seseorang berinteraksi secara positif, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun luarnya.”

Menurut Ardana (2013:25) sumber stres pada karyawan adalah faktor yang melekat pada pekerjaan, menemukan hasil tingkat stres yang berlebihan dapat menurunkan kinerja karyawan, sehingga organisasi harus menurunkan tingkat stres pada karyawan demi meningkatkan kinerja karyawan dengan cara menyusun ulang tugas kerja dan memberikan upah yang layak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan serta memberikan konseling tentang cara mengatur stres yang berlebihan.

Walaupun stres lazimnya dibahas dalam konteks negatif, stres juga mempunyai nilai positif. Stres merupakan suatu peluang bila stres itu menawarkan perolehan yang potensial. Perhatikan misalnya kinerja yang unggul yang ditunjukkan oleh seorang atlet atau pemanggung dalam situasi-situasi yang mencekam. Individu semacam itu sering menggunakan stres secara positif untuk meningkatkan kinerja mendekati maksimum mereka.

Faktor-faktor penyebab stres kerja terdapat dua faktor penyebab atau sumber munculnya stres atau stres kerja, yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal: 1. Faktor Lingkungan Kerja, Faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial di lingkungan pekerjaan. 2. Faktor Personal Sedangkan faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa/pengalaman pribadi maupun kondisi sosial-ekonomi keluarga dimana pribadi berada dan mengembangkan diri. Stres akan cenderung muncul pada para karyawan yang tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosial mereka. Dukungan sosial di sini bisa berupa dukungan dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga.

Menurut Bintoro (2017:105) Stres kerja sering disebabkan pengalaman pribadi yang menyakitkan, kematian pasangan, perceraian, sekolah, anak sakit atau gagal sekolah, kehamilan tidak diinginkan, peristiwa traumatis atau menghadapi masalah (pelanggaran) hukum. Banyak kasus menunjukkan bahwa tingkat stres paling tinggi terjadi pada seseorang yang ditinggal mati pasangannya, sementara yang paling rendah disebabkan oleh perpindahan tempat tinggal. Disamping itu, ketidakmampuan memenuhi

kebutuhan sehari-hari, kesepian, perasaan tidak aman, juga termasuk kategori ini.

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 KEMENKES RI Nomor HK.01.07/MENKES/383/2020 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. Prinsip pencegahan penularan Covid-19 dilakukan dengan cara menghindari virus masuk melalui ketiga pintu masuk yaitu dengan beberapa tindakan yaitu :

- a. Menggunakan alat pelindung diri berupa masker yang menutupi hidung dan mulut hingga dagu
- b. Membersihkan tangan secara teratur dengan cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan cairan antiseptik berbasis *alcohol/hand sanitizier*
- c. Menjaga jarak minimal 1 meter dengan orang lain untuk menghindari droplet dari orang yang bicara, batuk, bersin, serta menghindari kerumunan, keramaian dan berdesakan.

Meskipun telah adanya peraturan protokol kesehatan terhadap fasilitas umum (Hotel) pada masa pandemi (Covid-19) ini, adanya penurunan angka kunjungan wisatawan ke Indonesia sehingga menyebabkan penurunan tingkat

hunian di berbagai hotel seluruh Indonesia, salah satunya di wilayah Kota Padang pemasukan hotel jelas mengalami penurunan. Menurut Pitono Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Sumbar, pada periode Januari hingga Juni 2020, tercatat total kunjungan wisatawan asing ke Sumatera Barat sebanyak 10.874 orang. Jumlah tersebut turun 63,86 % dibanding Januari hingga Juni 2019 yang mencapai 30.090 orang. Akibatnya, ada beberapa hotel yang membuat kebijakan untuk mengurangi karyawannya demi memangkas pengeluaran. Kondisi yang demikian juga terjadi pada Kyriad Bumiminang Hotel Kota Padang.



Gambar 1. Kyriad Bumiminang Hotel Padang

Sumber. HRD kyriad Bumiminang Hotel Padang. 2020

Kyriad Bumiminang Hotel Padang merupakan hotel berbintang empat yang terletak di Jalan Bundo Kanduang No. 22-28 Kota Padang. Hotel ini memiliki selain letaknya yang strategis, Kyriad Hotel 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.

Berdasarkan wawancara dari Bu Putri selaku *Human Resource Coordinator* Kyriad Bumiminang Hotel Padang yang ditemui oleh penulis saat Pra penelitian pada tanggal 6 Oktober 2020, Fenomena masalah yang penulis temukan mengenai Tinjauan Stres Kerja yang terjadi pada Kyriad Bumiminang Hotel Padang, dalam memangkas pengeluaran hotel. Berbagai usaha dilakukan untuk menurunkan biaya pengeluaran hotel dan salah satu nya terjadi pada karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Padang, mulai dari mengurangi kompensasi karyawan, tunjangan transportasi dan uang service. Selain itu pihak manajemen Kyriad Bumiminang Hotel juga menerapkan Schedule 15 hari kerja dan 15 hari libur sebagai alat untuk memangkas pengeluaran hotel sehingga menimbulkan stres kerja terhadap karyawan yang bekerja menjadi buruk. Untuk mengetahui fenomena masalah yang terjadi di lapangan sesuai yang dijelaskan dari ibu putri penulis melakukan wawancara terhadap beberapa karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang. Penulis menemukan ada nya keluhan beberapa karyawan di departemen F&B *service* yang mengatakan bahwa berat nya beban kerja yang dijalani karyawan dengan adanya *schedule* 15 kerja dan 15 hari libur.

KYRIAD HOTEL BUMIMINANG PADANG

**Staff Transaction Report :
21 Agustus - 20 September 2020**

NO	Name	DEPT	21/08/20	22/08/20	23/08/20	24/08/20	25/08/20	26/08/20	27/08/20	28/08/20	29/08/20	30/08/20	31/08/20	01/09/20	02/09/20	03/09/20	04/09/20	05/09/20	06/09/20	07/09/20
1	Fadri D. Roesman	GM	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F	NO F
2	Suryal(20010)	FO	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05	08:01 15:05
3	Yusnzal (20015)	FO	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25
4	Budi Indra(60006)	FO	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25
5	Yogi Marzon(20032)	FO	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25
6	Mitha Irlani	FO	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25
7	Randi Vi Doris	FO	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25
8	Rani Nova Agusthe	FO	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25
9	Elva Yulia	FO	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25
10	Tiva Angraini	FO	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25
11	M. Qudri	FO	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25
12	Rafoni(30015)	FBP	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25	07:45 15:25

Gambar 2. schedule karyawan 15 hari kerja.
Sumber HRD Kyriad Bumiminang Hotel Padang.2020

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel kota padang penulis menemukan adanya fenomena masalah akibat pandemi (Covid-19) Pemasukan hotel yang jelas mengalami penurunan. Karyawan hotel yang merasa terbebani oleh kebijakan manajemen hotel untuk mengurangi hari kerja karyawannya demi memangkas pengeluaran. Tuntutan karyawan melakukan pekerjaan pada 15 hari kerja membuat pekerjaan yang seharusnya bisa di kerjakan 8 jam bekerja karena kebijakkan tersebut karyawan terpaksa *overtime* demi menyelesaikan pekerjaan yang banyak tertunda karena sering libur dan ditambah lagi upah karyawan yang berkurang membuat karyawan menjadi kehilangan motivasi pada saat bekerja. Fenomena masalah tersebut sesuai dengan Teori

Menurut Hasibuan 2012:204 tentanng faktor-faktor penyebab stres kerja antara lain

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
2. Tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai
4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.
5. Balas jasa yang terlalu rendah.
6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan lain-lain.

Kondisi yang demikian dapat menyebabkan para karyawan merasa khawatir bahwa mereka tidak bisa untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga mereka atau kebutuhan yang lainnya. Jika di biarkan berlarut-larut, hal ini dapat menyebabkan karyawan stres dan berkemungkinan untuk *resign*. Berikut adalah gambar yang menunjukkan adanya karyawan yang *resign* dan tidak adanya keinginan untuk memperpanjang kontrak kerja nya.

NO	NAMA KARYAWAN	JABATAN / POSISI DI TERDAFTAR	JOIN DATE	2020	appraisal	HR action	Kontrak	2021
1	Rafly D. Rosman	General Manager	2 OKTOBER 2017	OKTOBER 2020				
2	Yuni Marini	Reservasi & OTA	1-Apr-18	1 APR 2020	Appraisal done			
3	Sigit	Beddroom	13 MARET 2014	1 APR 2020	Appraisal done			
4	Yusriani	Beddroom	1-Nov-14	1 APR 2020				12 JANUARI 2021
5	Budi Indra	Beddroom	21-Nov-13	1 APR 2020				3 FEBRUARI 2021
6	Mika Istina	Front Desk Agent	21-Sep-18	28-Sep-20				
7	Echa Yulia	GRO	21-Feb-19					24 FEBRUARI 2021
8	Rani Novia Agatha	Front Desk Agent	21-Feb-19					24 FEBRUARI 2021
9	Randi Vii Doris	Front Desk Agent	1-Feb-19					4 FEBRUARI 2021
10	Tina Anggraini	Front Desk Agent	21-Jul-19	1 APR 2020				
11	Muhammad Qudri	Front Desk Agent	21-Jan-20					22 JANUARI 2021
12	Riky Widyasa Suputra	Front Desk Agent	21-Okb-19	22 OKTOBER 2020	Appraisal at HOD			
13	Raffoni	Butcher	21-Mar-14	1 APR 2020				
14	Shinta Echa Rahma Dani	Cook Helper Pantry	20-Mar-15	1 APR 2020				
15	Indah Harmanita	Dish Chief	26-Nov-15	1 APR 2020				7 JANUARI 2021
16	Umi Azz	Is Room Chef	18-Sep-16	1 APR 2020				
17	Beni Firdi	Cook Helper	21-Okb-17	26-Nov-20				
18	Debi Arantono	Cook II	12-Okb-17	12 OKTOBER 2020	Appraisal at HOD			
19	Irfin Handani	Cook Helper Pantry	1-Jul-17					
20	Elan Andika	Steward	21-Aug-19	1 APR 2020				
21	Rakhy Syadiah	FD Manager	1-Aug-18	1 APR 2020				
22	Eli Sabana	FB Admin	21-Mar-19					24 MARET 2021
23	Riko Maki	Banquet Captain	21-Nov-13	1 APR 2020				3 FEBRUARI 2021
24	Wanda Wawan	Barender	21-Jul-15	1 APR 2020				
25	Surya Dinda	Barender	22-Aug-15	1 OKTOBER 2020	Appraisal at HOD			
26	Cici Amara	Waitress	21-Jul-19	1 APR 2020				
27	Ismael	SPV Banquet	1-Sep-15	10 OKTOBER 2020	Appraisal at HOD			
28	Ilmi Haini	Water Bag	1-Sep-15	10 OKTOBER 2020	Appraisal at HOD			

29	Wardhana Sukma Wira Haja	Senior Water	21-Nov-13					3 FEBRUARI 2021
30	Nesuma	Water Bag	1-Jan-15	1 APR 2020				
31	Bobi Harmanita	Water	1-Aug-18	1 APR 2020	ke 3			
32	Berkat Komarwan Warono	Water	31-Aug-16	28-Sep-20				
33	Adi Fira F	Water	1-Mai-19	1 APR 2020				
34	Riz Fanny Marika	Water Bag	23-Aug-14	1 OKTOBER 2020				
35	Ayubudi	Security	5-Nov-15	14 OKTOBER 2020				
36	Elendi Baidilar	Chief Security	21-Aug-14	3 OKTOBER 2020	Appraisal at HOD			
37	Suharna	Security	1-Dec-14					14 FEBRUARI 2021
38	Pani Rahma Mella	Asst. HRD Manager	21-Sep-17	26 OKTOBER 2020				
39	Momen Oktia Candra	Security	21-Dec-17					26 JANUARI 2021
40	M. Teddy	Security	21-Jul-19	1 APR 2020				
41	Rahmat Hidayat	Security	21-Feb-19					24 FEBRUARI 2021
42	Hendra	Pool Attendant	1-Okb-2013	14 OKTOBER 2020				
43	Fanni Hani Adham	Laundry Laundry attendant	14-Mar-14	1 APR 2020				
44	Nesma	Asst. Eng Housekeeping	20-Mar-14	1 APR 2020	7			
45	Bary	SPV Housekeeping	20-Aug-14					
46	Yusriani	Laundry attendant	6-Mai-15	1 APR 2020				8 JUNI 2020
47	Dandi	Laundry attendant	6-Mai-15	1 APR 2020				
48	Indra Syadiah	SPV Housekeeping	4-Jun-15	1 APR 2020				
49	Alexa Pramestika	Room Attendant	1-Aug-15	10-Sep-20				
50	Vivida Edison	Gardener	21-Aug-15	10-Sep-20				
51	Hanan Binti	Laundry attendant	1-Okb-15	10-Nov-20				
52	Feri Monalisa	Public Area	21-Dec-15					1 MARET 2021
53	Nofiani	Room Attendant	1-Jan-16					10 FEBRUARI 2021
54	Maria Muzara	Asst. Taker & Adm. Engineer	1-Apr-16	1 APR 2020				
55	Orion	Room Attendant	21-Mai-2017	1 APR 2020				
56	Audi Syarif	Public Area	21-Jul-17	1 APR 2020				
57	Dedot Asadi	Gardener	21-Okb-17	11 OKTOBER 2020				
58	Raka Candra Prita	Room Attendant	21-Apr-19					
59	Ahmad Khairun Prita	Public Area	21-Sep-16	28 OKTOBER 2020				
60	Ilmi Salim Khair	Public Area	21-Okb-19	22 OKTOBER 2020				

61	Rahma Fadh Yati	Sales Executive	1-Jan-15	1 APR 2020				10 JULI 2020
62	Dewi OKri Silvia	Sales Marketing Manager	3-Aug-15	12 OKTOBER 2020				
63	Silvia Yetti	Sales Executive	21-Okb-17					
64	Sherry Pannatha	Sales Executive	15-Okb-17	21 OKTOBER 2020				
65	Rika Febranti	Sales Admin	1-Jan-18	1 APR 2020				4 JUNI 2020
66	Muhammad Raki Hamdi	Graphic Designer	26-Aug-19	27 AGUSTUS 2020	2			
67	Riz Amelia	Spr Purchasing	20-Aug-14					
68	Dadi Arifandi	IT Manager	17-Mar-14	1 APR 2020				
69	Eri Hamdi	AP 1A	10-Apr-18	1 APR 2020				
70	Cici Billy Utami	AP & GC	10-Jul-19	1 APR 2020				
71	Ramona Dini Satia	Asst. Chief Accountant	24-Jul-19	1 APR 2020				
72	Indran Karim	Eng. SPV	17-Jan-13	1 APR 2020	8			
73	Indri Batar Batar	Chief Engineer	1-Jan-13	1 APR 2020	8			
74	Roni Efranto	Eng. Technician	1-Apr-16	1 APR 2020				
75	Muti Masduki	Eng. Technician	1-Sep-16	8 OKTOBER 2020				
76	Ilmi Fadiah	Eng. Technician	10-Sep-16	17 OKTOBER 2020				
77	Roni Prita Nisha	Eng. Technician	21-Jan-19					24 JANUARI 2021

Gambar 3. Kontrak kerja karyawan

Sumber. HRD Kyriad Bumiminang Hotel Kota Padang.2020

Selanjutnya dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif

dibidang jasa perhotelan pada masa pandemi (Covid-19), pihak manajemen

Kyriad Bumiminang Hotel mengutamakan kepuasan para tamu dalam

menjalankan usahanya. Demi memuaskan para tamunya, tak jarang para karyawan hotel dituntut untuk tetap bersikap ramah serta mematuhi protokol kesehatan kepada para tamu, meskipun sedang memiliki banyak masalah. Mereka harus menekan perasaan mereka demi menjaga kualitas pelayanan kepada tamu hotel, hal inilah yang pada akhirnya dapat memicu terjadinya stres kerja di lingkungan karyawan hotel.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada karyawan di departemen Front Office penulis melihat adanya fenomena masalah yang terkait dengan stres kerja, adanya rintangan dalam berkomunikasi sesama departemen dikarenakan selalu menjaga jarak dan membersihkan alat komunikasi yang di pakai agar selalu tetap steril, terlihat pada gambar berikut:



Gambar 4. Komunikasi tidak lancar

Sumber. Dokumentasi Penelitian 2020

Selanjutnya berdasarkan hasil observasi yang penulis temukan keluhan karyawan pada saat bekerja Berikut adalah foto pada saat karyawan seorang diri menghandle suatu acara di *Ballroom* kyriad, karyawan tersebut

mengeluh dengan kurangnya karyawan dan ditambah sambil mematuhi protokol kesehatan pada saat bekerja seperti pada saat men *set up ballroom* dengan menggunakan masker yang membuat sesak nafas saat bekerja sehingga pekerjaan yang dilakukan terasa semakin berat.



Gambar 5 Ballroom Kyriad Hotel Bumiminang

Sumber. Dokumentasi penelitian 2020

Dari hasil data yang diperoleh menunjukkan bahwa keluhan karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Kota Padang Pada Masa Pandemi (Covid-19) tergolong buruk. Hal ini sesuai dengan pendapat Menurut Wangsa (2010:14) istilah stres berasal dari kata "*stringere*" yang mempunyai arti ketegangan, dan tekanan. Stres merupakan reaksi yang tidak diharapkan yang muncul disebabkan oleh tingginya tuntutan lingkungan kepada seseorang. Dimana harmoni atau keseimbangan antara kekuatan dan kemampuannya terganggu.

Mengacu pada latar belakang di atas penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui tingkat dan dampak stres kerja terhadap karyawan, jika permasalahan mengenai stres kerja Kyriad Bumiminang Hotel terus berlanjut akan berdampak serius kepada hasil kerja karyawan yang tidak

sesuai dengan harapan tamu dan juga manajemen Kyriad Bumiminang Hotel Padang. Hal tersebut akan mengakibatkan citra hotel menjadi buruk dan tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga berdampak serius terhadap tamu yang menginap di Kyriad Bumiminag Hotel Padang kedepannya.

Dari berbagai macam masalah yang ditemukan penulis saat pra penelitian di Kyriad Bumiminag Hotel Padang penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“TINJAUAN STRES KERJA KARYAWAN KYRIAD BUMIMINANG HOTEL KOTA PADANG PADA MASA (COVID-19)”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Keluhan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan pada masa pandemi waktu kerja hanya 15 hari berdampak terhadap gaji karyawan menurun.
2. Adanya karyawan yang *resign* dan tidak berkeinginan untuk memperpanjang kontrak kerja
3. Ditemukannya karyawan yang kesulitan dalam bekerja sambil mematuhi protokol kesehatan.
4. Waktu Kerja karyawan yang *overload* 12 jam bekerja.
5. Adanya rintangan dalam berkomunikasi sesama departemen dikarenakan protokol kesehatan untuk menjaga jarak saat bekerja.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu Tinjauan Stres Kerja Karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka dirumuskan beberapa masalah yang di temukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana stres kerja pada karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Padang Pada Masa (Covid-19) ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui stres kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Padang Pada Masa (Covid-19).

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan Stres Kerja Karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang Pada Masa (Covid-19).

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Pihak Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Manajemen Kyriad Bumiminang Hotel Padang, tentang bagaimana kondisi stres kerja di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.

2. Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti berikutnya.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Serjana Sains Terapan, selain itu penulis memahami pelaksanaan penelitian dan dapat menambah pengetahuan dibidang jasa perhotelan.