



## BAB I

### PENDAHULUAN



Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Latar Belakang

Pada tahun 2019 muncul wabah penyakit menular yang dikenal dengan virus corona, virus ini pertama kali muncul di kota Wuhan, China. Wabah ini dikenal dengan nama virus corona atau disebut COVID-19 (*Corona Virus Disease-2019*). Tingkat Penyebaran virus covid ini sangat tinggi dan penyebarannya begitu cepat dan COVID-19 telah menjadi pandemic Global (Herliandry, *et al.*, 2020). Dampak dari pandemik COVID-19 juga mengubah banyak aspek kehidupan manusia. Sejak awal Maret tahun 2020, Virus Corona juga sudah beredar di Indonesia dan tersebar di 34 Provinsi dan 415 wilayah/kota. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk menekan penyebaran virus corona dengan menerapkan social distancing, physical distancing dan juga PSBB (pembatasan social berskala besar) di beberapa daerah (Herliandry, *et al.*, 2020). Di situasi sekarang ini, virus corona bukanlah epidemi yang bisa diabaikan, orang-orang akan mengira itu hanyalah flu biasa, namun dari analisis yang dilakukan medis, virus ini sangat berbahaya dan juga mematikan. Penyebaran virus ini sangat signifikan karena sudah menyebar secara global dan semua negara sudah merasakan dampaknya, termasuk Indonesia, karena virus corona ini salah satu dampaknya yaitu sektor ekonomi yang terjadi diseluruh aspek (Sumarni, 2020).

Salah satu sektor ekonomi yang berdampak cukup parah itu adalah Sektor UMKM khususnya dibagian makanan dan minuman, Pengusaha kecil menengah dan mikro mengalami penjualan yang menurun, dana dan distribusi tidak mencukupi termasuk didalamnya adalah UMKM kedai kopi (Rosita, 2020).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kedai kopi merupakan tempat ramai yang sering dikunjungi oleh setiap orang yang ingin menghabiskan waktu bersantai, berbincang atau menyelesaikan tugas pribadi, dimana pengunjung

dapat memesan minuman dan makan sesuai permintaan dari pelanggan (Chandra, *et al.*, 2020).

Perilaku konsumen pecinta kopi menurut Sudarsono dan Rahman (2020) dalam jurnal Putri *et al.*,

(2021), di tengah pandemi COVID-19 ini mengalami kendala akibat pembatasan sosial yang

diperlakukan dari pemerintah. Oleh karena itu, berkumpul dengan teman atau kerabat, atau

melakukan kegiatan atau kerjaan di kedai kopi pun dibatasi. Pembatasan sosial berskala besar telah

diterapkan untuk mencegah penyebaran COVID-19. Di sisi lain penting bagi staf penjualan untuk

mengetahui tingkah laku konsumen. Menurut Hutaeruk (2020) dalam Putri *et al.*, (2021), penting

bagi staf penjualan untuk memahami konsumen adalah individu atau kelompok yang membeli,

memilih dan menggunakan produk dan jasa sehingga staf penjualan dapat berbagi pengalaman

mereka untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Putri, *et al.*, 2021). Di dalam melaksanakan

pekerjaannya para staf kerja juga harus memperhatikan kinerja mereka dalam melayani konsumen.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu hal yang penting yang perlu diperhatikan setiap

perusahaan dalam menjalankan aktivitas perusahaan, karena sumber daya manusia menjadi salah

satu hal penting yang akan menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan. Sumber Daya Manusia

yang baik akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik dan profesional. Kinerja adalah suatu

hasil kerja yang dihasilkan oleh setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan oleh suatu perusahaan (Panjaitan, 2018).

Kinerja karyawan yang baik dapat berdampak positif bagi perusahaan, tercapainya target-

target yang telah ditetapkan perusahaan serta memberikan keuntungan atau profit bagi perusahaan.

Untuk memperoleh hasil kinerja yang maksimal maka SDM harus dikelola dengan baik maka akan

terciptanya SDM yang nyaman dalam menyelesaikan tugasnya secara optimal (Julvia, 2016).



Salah satu tujuan SDM di setiap perusahaan yaitu memperhatikan kinerja karyawan yang sudah berjalan sesuai dengan prosedur perusahaan diantaranya perilaku kerja menjadi sumber utama untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Kinerja karyawan adalah perilaku hasil kerja sesungguhnya yang telah dikerjakan oleh karyawan guna perannya di dalam perusahaan (Oemar dan Ganga, 2017).

Untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi, menurut Moorhead dan Griffin (2013) dalam jurnal Hotiana dan Febriansyah (2018), para pegawai harus melakukan pekerjaan dengan baik dan juga bisa menyelesaikan tugasnya secara efektif dan memiliki pengetahuan atau informasi yang dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang tinggi. Namun perusahaan perlu juga memperhatikan atau hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah stress kerja.

Stres atau tekanan bisa terjadi pada semua orang dan bisa terjadi setiap saat karena stres tidak bisa dihindari, setiap manusia harus dapat melakukan penyesuaian antara keinginan dan kenyataan baik dari dalam maupun dari luar dirinya, jika manusia tidak dapat menyesuaikan hal tersebut maka akan mengalami stress (Massie, *et al.*, 2018). Di setiap perusahaan karyawan-karyawan yang bekerja mengalami stres kerja, contohnya di kota metropolitan yang sangat sibuk ini setiap karyawan mempunyai banyak tanggung jawab atas tugasnya di perusahaan dengan banyak tuntutan dalam bekerja atau adanya masalah di tempat bekerja, dan masalah diluar perusahaan yang tidak bisa dihindari sehingga sangat mudahnya karyawan mengalami stres dalam bekerja, biasanya stres kerja itu terjadi dikarenakan karyawan tidak dapat memenuhi pekerjaan yang diberikan perusahaan oleh karena tuntutan yang diberikan tidak dapat dipenuhi tetapi harus diselesaikan itulah yang membuat karyawan mengalami stres saat bekerja.

Beberapa hal yang dapat menyebabkan stres misalnya tugas-tugas yang berat dan saling bertentangan, tidak adanya dukungan fasilitas yang cukup memadai saat karyawan bekerja, waktu

1. Dilarang menyalin atau menjiplak isi tulisan ini untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Hal Cipta Dilindungi Undang-undang  
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan terlalu sedikit atau kurang dan juga tidak adanya kejelasan mengenai tanggung jawab pekerjaan yang harus dikerjakan (Wartono, 2017). Stres kerja

karyawan bisa dilihat dari kondisi psikis yang dialami karyawan dari kondisi stres kerja yang dialami karyawan ini akan mempengaruhi menurunnya kinerja serta produktivitas dalam menyelesaikan tugas dan tidak maksimal dalam kegiatan selama bekerja (Simanjuntak, *et al.*, 2021).

Stres kerja menurut Handoko (2011) dalam jurnal Diputra dan Surya (2019), yang parah bisa membuat keahlian karyawan dalam melaksanakan terganggu dan tidak sesuai arahan. Sehingga berdampak pada rekan kerja yang berada di perusahaan yang nantinya jika diteruskan secara terus menerus akan membuat karyawan di perusahaan berpikir untuk mengundurkan diri dari perusahaan dikarenakan tidak lagi mampu untuk melanjutkan tugas-tugasnya dari perusahaan (Diputra dan Surya, 2019). Penelitian dari Oemar dan Gangga, (2017), mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Peneliti melakukan wawancara dan observasi terhadap karyawan di beberapa kedai kopi yang berada di Jakarta pusat.

Berdasarkan observasi di lapangan melalui wawancara karyawan di beberapa kedai kopi Jakarta Pusat, terdapat fakta bahwa kondisi karyawan kedai kopi dalam keadaan tertekan dan mengalami stres kerja. Hal ini dikarenakan selama masa pandemi terjadi penurunan jumlah pelanggan dan pendapatan yang signifikan bagi kedai kopi, namun karyawan tetap dituntut untuk mencapai target oleh atasannya. Dari kondisi ini karyawan mengalami tuntutan kerja untuk mencapai target yang harus dicapai dan akan dilaporkan hasil kerja lapangan ke manajemen.

Selain stres kerja beban kerja juga berpotensi berpengaruh terhadap kinerja, Beban kerja merupakan jenis pekerjaan atau tanggung jawab yang besar dan membuat karyawan mengalami stress karena banyaknya beban kerja yang diberikan. Seperti tingginya tingkat pengetahuan

Ha  
Cipika  
Dilindungi  
Undang  
Inggris  
Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian  
Gie

1. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



professional yang dibutuhkan, Tugas yang diberikan dengan terbatasnya waktu serta Pekerjaan atau tanggung jawab yang diberikan terlampaui banyak, menurut Sunyoto (2012) dalam jurnal Rindorindo, *et al.*, (2019). Beban kerja yang terlalu tinggi akan sangat berpengaruh dalam menurunnya tingkat kinerja karyawan serta tuntutan yang tinggi sehingga karyawan tidak dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu karena melebihi kemampuan karyawan sendiri (Arfani dan Luturlean, 2018).

Menumpuknya tugas dan juga tanggung jawab yang diberikan melampaui kemampuan seorang karyawan akan membuat kinerja mereka menurun dan hasilnya akan tidak maksimal karena banyaknya tanggung jawab dan tekanan sekaligus (Irawati dan Carollina, 2017). Jika beban kerja terlalu berat untuk karyawan maka akan berdampak negatif seperti karyawan yang tidak melaksanakan tugasnya dengan maksimal, tidak tepat waktu atau juga melakukan kesalahan dalam tugasnya dikarenakan beban kerja yang berlebih membuat karyawan tidak melakukan tugas dengan baik dan dampak lainnya bisa kelelahan dari fisik maupun mental dari karyawan tersebut seperti emosi yang tidak stabil terhadap sesama karyawan dan juga izin kerja dikarenakan kelelahan maka dari itu beban kerja yang diberikan kepada karyawan itu tidak berlebihan dan juga tidak kekurangan. Untuk beban kerja yang sedikit juga akan membuat karyawan mengalami pengurangan pergerakan sehingga karyawan dapat jenuh (Nabawi, 2019). Hasil penelitian dari Irawati dan Carollina menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan juga menurut Neksen, *et al.*, (2021), juga beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan observasi di lapangan melalui wawancara karyawan di beberapa kedai kopi Jakarta Pusat, terdapat fakta bahwa adanya pengurangan jumlah karyawan di kedai kopi dengan melakukan shift kerja sehingga ada beberapa *barista* yang tidak bekerja. Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja**

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Terhadap Kinerja *Barista* Kedai Kopi Di Wilayah Jakarta Pusat Pada Masa Pandemi Covid-19“.

### B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditemukan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Latar belakang masalah yang terjadi dari variable stres kerja yaitu berdasarkan observasi di lapangan melalui wawancara barista kedai kopi terdapat fakta bahwa kondisi karyawan kedai kopi dalam keadaan tertekan dan mengalami stres kerja. Hal ini dikarenakan selama masa pandemi terjadi penurunan jumlah pelanggan dan pendapatan yang signifikan bagi kedai kopi, namun karyawan tetap dituntut untuk mencapai target oleh atasannya dan akan dilaporkan hasil kerja lapangan ke manajemen dan untuk variable beban kerja yaitu berdasarkan observasi di lapangan melalui wawancara karyawan di beberapa kedai kopi Jakarta Pusat, terdapat fakta bahwa adanya pengurangan jumlah karyawan di kedai kopi dengan melakukan shift kerja sehingga ada beberapa *barista* yang tidak bekerja.

### C. Batasan Masalah

Adanya keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian skripsi, maka peneliti batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja *Barista* kedai kopi di wilayah Jakarta pusat pada masa pandemi covid-19
2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja *Barista* kedai kopi di wilayah Jakarta pusat pada masa pandemi covid-19



## D. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan pembahasan di atas maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja *Barista* kedai kopi di wilayah Jakarta pusat?
2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja *Barista* kedai kopi di wilayah Jakarta pusat?

## E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Stres Kerja terhadap Kinerja *Barista* pada masa pandemi covid 19
2. Untuk mengetahui pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kinerja *Barista* pada masa pandemi covid 19

## F. Manfaat Penelitian

Kontribusi yang diperoleh antara lain:

1. Bagi manajemen, diharapkan dapat memberikan Informasi dan masukan bagi perusahaan seberapa besar pengaruh stres kerja dan beban dalam meningkatkan kinerja *barista*, sehingga dapat menjadi informasi yang berguna bagi perusahaan.
2. Bagi penulis, penelitian ini adalah bentuk upaya untuk mendalami masalah-masalah SDM serta penerapan teori-teori mengenai stress kerja, beban kerja dan kinerja.
3. Bagi umum, diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan ilmu pengetahuan terutama mengenai manajemen sumber daya manusia.