

PENDAHULUAN

Berbagai perusahaan mulai berkembang dari masa ke masa, meningkatnya persaingan dan intensitas konsumen seringkali menjadi alasan bagi perusahaan untuk meningkatkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki kaitan yang erat dalam berjalannya suatu perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia yang memberikan peran aktif maka akan membantu mewujudkan suatu tujuan perusahaan. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, harus menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan yang efisien dengan memperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas sumber daya manusia. Kualitas karyawan dapat ditinjau berdasarkan performa kerja atau kinerja kerja. Seharusnya karyawan memiliki kinerja kerja yang tinggi dan maksimal agar dapat memberikan kontribusi yang berkualitas terhadap perusahaannya. Namun kenyataannya, tidak semua karyawan memiliki kinerja kerja yang baik sehingga kurang memberikan kontribusi sesuai harapan perusahaan.

Pada studi *preliminary* berupa wawancara dan kuesioner singkat yang dilakukan pada pekerja restoran di wilayah Universitas Muhammadiyah Surakarta, menunjukkan bahwa terjadi perbedaan kinerja pada karyawan yang bekerja pada siang hari dan malam hari. Keluhan muncul pada restoran 24 jam yang mengemukakan bahwa pada karyawan yang bekerja malam hari tidak bekerja maksimal, dan cenderung menunda pelayanan padahal situasi restoran sedang sepi. Pada karyawan restoran sebanyak 13 dari 20 karyawan merasa tidak maksimal dalam pekerjaannya saat beban kerja dan situasi kerja yang diberikan dalam restaurant terlalu berat. Karyawan mengeluhkan beban kerja yang terlalu tinggi seperti *jobdesk* yang berlebihan menimbulkan pekerjaan yang dilakukan seringkali terhambat atau tertunda, adapun karyawan yang mengemukakan bahwa saat situasi restoran sedang ramai menimbulkan stres kerja yang mengakibatkan pelayanan pada pelanggan menjadi tertunda atau bahkan lupa. Berdasarkan hasil studi *preliminary* menunjukkan bahwa kinerja karyawan seringkali mengalami penurunan yang diakibatkan oleh beberapa faktor yang ada dalam restoran dan psikologis karyawan.

Warung Burjo ini dahulunya hanya menyediakan bubur kacang hijau sehingga warung ini memiliki julukan warung “burjo”. Dalam perkembangannya Warung Burjo ini tidak hanya menyediakan bubur kacang hijau saja namun sudah menyediakan berbagai variasi makan. Warung Burjo sudah banyak melakukan evolusi yang dari awalnya hanya menjual makanan yang ringan seperti bubur kacang hijau saja kemudian Warung Burjo ini juga menjual indomie lalu berkembang lagi dengan 4 menjual menu-menu makanan yang berat seperti nasi sambel, nasi sarden, nasi goreng, dan lain sebagainya (Nelsa, 2022). Adapun keistimewaan burjo adalah buka 24 jam dibandingkan warung makan lain yang hanya buka 8-10 jam saja, hal ini yang menyebabkan makin terkenal burjo di kalangan mahasiswa terutama mahasiswa UMS.

Rumah makan burjo juga tidak lepas dari permasalahan kinerja yang cukup rendah dikalangan karyawan rumah makan. Fenomena rendahnya kinerja karyawan ditunjukkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh Andrey (2019) yang mendapatkan hasil bahwa kinerja karyawan rumah makan hanya mendapatkan 12,1% (rendah) yang diakibatkan dari besarnya tuntutan dan beban kerja yang dimiliki karyawan. Adapun Kumeang et al (2019) dalam penelitiannya menyebutkan kinerja karyawan rumah makan padang berada pada kategori rendah (21%). Sedangkan penelitian Saputri (2022) yang juga meneliti karyawan burjo mengatakan bahwa kinerja karyawan burjo tidak pada kinerja yang optimal yang hanya berkategori sedang (43%) yang diakibatkan dari kelelahan kerja dan person job fit dari pekerjaannya. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa karyawan masih memiliki kinerja yang kurang maksimal sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja itu sendiri. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa karyawan masih memiliki kinerja yang kurang maksimal sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja itu sendiri.

Kinerja menurut Mathis dan Jackson (2011) adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Adapun pengertian lain menyebut kinerja sebagai penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh

pengetahuan, sikap dan keterampilan (Rahadi, 2010). Kinerja juga dapat diartikan sebagai perilaku individu yang dilakukan orang dan dapat diamati yang menghasilkan nilai untuk organisasi dan berkontribusi pada tujuan organisasi (Lopez-Cabarcos dkk., 2022). Menurut Mathis & Jackson (2011) kinerja terdiri dari aspek: kuantitas (kemampuan dalam mencapai target), kualitas (kesempurnaan kerja yang dilakukan), ketepatan (efisiensi waktu dalam bekerja), kehadiran dan kemampuan bekerja sama dalam tim. Dalam penelitian Adhity, et al. (2022) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain: pelatihan staf dan motivasi, stress kerja, beban kerja dan lingkungan kerja.

Adapun kinerja yang buruk dari karyawan restoran menurut Kasmir (2016) dapat mengakibatkan beberapa hal antara lain: 1) Kualitas Layanan Pelanggan: Karyawan di restoran harus melayani pelanggan dengan cepat dan efisien. Jika mereka terlalu sibuk atau merasa tertekan oleh beban kerja yang berlebihan, mereka mungkin tidak dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Ini dapat merusak reputasi restoran dan mengurangi kepuasan pelanggan; 2) Kesalahan dalam Pemesanan dan Pelayanan: Tingkat stres yang tinggi dapat mengakibatkan karyawan membuat kesalahan dalam pemesanan atau penyajian makanan. Ini bisa mengarah pada pelanggan yang tidak puas dan potensi kerugian finansial bagi restoran; 3) Kesejahteraan Karyawan: Kesejahteraan mental dan fisik karyawan sangat penting. Beban kerja yang berlebihan dan stres yang konstan dapat mengakibatkan penurunan kesejahteraan karyawan. Mereka mungkin merasa lelah, stres, atau bahkan mengalami burnout, yang semuanya dapat mempengaruhi kesehatan mereka dan kemampuan untuk bekerja dengan baik; 4) Motivasi dan Produktivitas: Karyawan yang merasa tertekan oleh beban kerja yang tinggi cenderung memiliki tingkat motivasi dan produktivitas yang lebih rendah. Mereka mungkin merasa terbebani oleh tugas-tugas yang terlalu banyak, dan hal ini dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk bekerja dengan efisien. Berdasarkan teori tersebut menyebutkan bahwa beban kerja yang berlebihan dan stres yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan restoran.

Hart dan Staveland (1988), beban kerja adalah hasil dari interaksi antara tuntutan yang timbul dari lingkungan kerja, termasuk tempat kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi pekerja. Munandar (2001) mendefinisikan beban kerja sebagai kondisi pekerjaan yang melibatkan sejumlah tugas yang harus selesai dalam batas waktu tertentu. Dengan kata lain, beban kerja adalah tanggung jawab yang diberikan oleh atasan dan harus diselesaikan dalam waktu tertentu untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Spagnoli dkk. (2020) menganggap beban kerja sebagai stressor yang dapat berdampak negatif pada kinerja karena menempatkan tuntutan pada individu tanpa memadai sumber daya, seperti waktu, untuk mengatasi tuntutan tersebut.

Hart dan Staveland (1988) mengidentifikasi beberapa aspek dari beban kerja, termasuk aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam tugas (*physical demand*), usaha fisik dan mental yang diperlukan untuk mencapai tingkat kinerja yang diharapkan (*effort*), aktivitas mental dan perseptual yang diperlukan dalam melihat, mengingat, dan mencari informasi (*mental demand*), tekanan waktu yang dirasakan selama pekerjaan berlangsung (*temporal demand*), perasaan ketidakamanan, frustrasi, atau ketidakpuasan yang dirasakan selama pekerjaan berlangsung (*frustration level*), serta tingkat keberhasilan dan kepuasan dalam pekerjaan (*performance*). Beban kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal, seperti beban yang berasal dari lingkungan kerja, dan faktor-faktor internal, seperti reaksi tubuh terhadap beban kerja yang dikenal sebagai strain. Berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor-faktor internal meliputi faktor somatis (seperti jenis kelamin, usia, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan) dan faktor psikologis (seperti motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan) (Achyana, 2018).

Stres kerja menurut Robbins (2013), merupakan situasi yang timbul akibat dari interaksi antara individu dan pekerjaan, dan ditandai oleh perubahan yang memaksa individu untuk melampaui fungsi normal mereka. Luthans (2010), di sisi lain, menggambarkan stres kerja sebagai respons individu terhadap faktor-faktor eksternal yang mengakibatkan gangguan fisik, psikologis, dan perilaku dalam lingkungan kerja perusahaan atau organisasi. Bhui dkk. (2018) mengungkapkan stres kerja sebagai reaksi yang muncul dalam interaksi antara

individu dan pekerjaan, yang menghasilkan dampak fisik dan psikologis yang dianggap sebagai ancaman. Secara umum, stres kerja adalah stimulus dari luar yang mengganggu fungsi fisik dan psikologis dalam tubuh individu.

Robbins (2013) mengemukakan bahwa aspek stres kerja berupa: 1) Gejala fisiologis, berupa munculnya perlawanan dari dalam tubuh untuk mengatasi stres berupa rasa sakit kepala serta penurunan vitalitas tubuh; 2) Gejala psikologis, berupa munculnya ketegangan, kecemasan, dan bermacam jenis pikiran dan tingkah laku defensif; 3) Gejala perilaku, berupa munculnya perasaan gelisah, menurunnya produktivitas kerja, terdapat perubahan besar baik dalam pola makan, penggunaan obat – obatan, maupun kebiasaan merokok. Faktor kuat yang memicu timbulnya stres kerja menurut Azzafira dan Masthura (2022), ialah tempat bekerja, isi pekerjaan, syarat-syarat pekerjaan, dan hubungan interpersonal.

Pada beberapa perusahaan yang menjalankan bidang kuliner. Biasanya mengharuskan karyawan untuk bekerja dengan menyalurkan tenaga yang tak menentu tergantung jumlah pengunjung. Dalam penelitian ini misalnya warung makan burjo di area Universitas Muhammadiyah Surakarta biasanya beroperasi selama 24 jam, sehingga diperlukan performa kinerja karyawan yang stabil, mengingat warung burjo ini buka selama 24 jam. Faktor sumber daya manusia adalah faktor terpenting dalam keberhasilan suatu perusahaan atau bidang usaha. Optimalnya kinerja karyawan akan selalu berpengaruh tinggi dalam keberjalanan usaha, karena jika kinerja karyawan baik maka hasil perusahaan akan mengikuti (Ardelia et al., 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian Thevaranjan dan Ragel, (2019) dimana secara umum, pencapaian tujuan organisasi berada di bawah kendali karyawan individu, terutama tergantung pada kinerja mereka. Pada sektor jasa, pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan kinerja karyawan karena kinerja karyawan memiliki interaksi langsung dengan pelanggan saat memberikan layanan.

Peran penting karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi berimbas kepada tingginya beban kerja yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Hal ini perlu mendapatkan perhatian dari perusahaan karena apabila beban kerja terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun. Jika beban kerja karyawan tinggi maka kinerja

karyawan akan semakin rendah, sebaliknya jika beban kerja karyawan rendah maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan kemampuannya dan stres kerja yang berlebihan, akan menyebabkan penurunan kinerja. Bertambahnya target yang harus dicapai perusahaan, bertambah pula beban karyawannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pembagian beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawannya, agar beban kerja karyawan dapat menurun sehingga kinerja karyawan dapat meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian Malau dan Kasmir (2021) yang menyatakan bahwa beban kerja dapat memberikan dampak yang negatif terhadap kinerja karyawan. Dapat diartikan bahwa, semakin meningkat beban kerja yang diterima karyawan, maka kinerja yang dimiliki karyawan akan menurun.

Beban kerja yang berat memiliki potensi untuk mengganggu kinerja karyawan, karena dapat menyebabkan kelelahan, baik secara fisik maupun mental, serta reaksi emosional yang mencakup gangguan fisik seperti sakit kepala, masalah pencernaan, dan respon emosional yang mungkin termasuk kemudian mudah tersulut kemarahan (Jannah, 2020). Namun, beban kerja yang terlalu ringan dapat mengakibatkan rasa bosan dan kejenuhan (Jannah, 2020). Warr (2002) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang dapat menyebabkan penurunan performa adalah ketika karyawan dihadapkan pada keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas secara bersamaan. Semakin banyaknya permintaan untuk menangani tugas-tugas tersebut, semakin besar kemungkinan penurunan kinerja dalam pekerjaan. Pada karyawan burjo sendiri memiliki jobdesk seperti melayani pelanggan, memasak, membuat minuman, mencuci piring, belanja bahan masakan, membersihkan lingkungan burjo dan sebagainya. Karyawan sering kali dihadapkan pada kebutuhan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas yang memerlukan waktu, tenaga, dan sumber daya, yang jika terbatas, dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan (Jeky, Rolos, Sofia, & Rumawas, 2018). Dari perspektif teori-teori ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh tingkat beban kerja yang diberikan oleh restoran; semakin besar beban kerja yang ditanggung oleh karyawan, semakin mungkin kinerjanya akan menurun, dan sebaliknya.

Tingkat stres kerja yang tinggi jika berlangsung terus menerus dalam jangka waktu yang lama dapat menurunkan kinerja karyawan karena ada rasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan teori Sasono (dalam Rindorindo, Murni, & Trang, 2019) menyebutkan bahwa dampak negatif stres kerja dengan tingkat yang tinggi akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan yang drastis. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Hasibuan (2016) stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya, sehingga dalam melakukan pekerjaan yang dimiliki karyawan cenderung asal-asalan dan tidak maksimal dalam menunaikan pekerjaan yang dimiliki sehingga kinerja menjadi menurun. Berdasarkan teori-teori tersebut menunjukkan stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan, semakin tinggi stres kerja yang dimiliki maka semakin rendah kinerja karyawan begitupun sebaliknya.

Kajian sebelumnya oleh Rindorindo, Murni, & Trang (2019), ditemukan bahwa beban kerja memiliki dampak sebesar 43,21% pada kinerja karyawan. Hasil penelitian Nataria, Dedi, dan Sabarofek (2018) juga mengindikasikan adanya hubungan negatif dan signifikan antara beban kerja dan kinerja karyawan. Penelitian terbaru yang dilakukan oleh Rahul dan rekan-rekan (2019) menunjukkan bahwa stres kerja secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kinerja pelayanan karyawan di PT Meritindo Sejahtera Jakarta. Temuan dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri (2021) juga mengungkapkan bahwa variabel stres memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan merujuk pada hasil-hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa beban kerja dan stres kerja memiliki dampak negatif terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mustikawati & Luturlean (2019) yang sama-sama meneliti mengenai stres kerja dengan kinerja pada karyawan restoran, dalam penelitiannya hanya meneliti hubungan stres kerja dengan kinerja sedangkan penelitian ini menambahkan beban kerja pada variabel independen. Adapun penelitian Aisyah, Suwarsi, & Alamsyah (2023) yang meneliti beban kerja dengan kinerja pada karyawan restoran hanya meneliti hubungan 1 variabel, sedangkan dalam penelitian ini menguji 3 hubungan variabel. Serta dalam penelitian-penelitian sebelumnya pengujian hanya dilakukan pada karyawan yang memiliki jam kerja dibawah 8 jam pada restoran, sedangkan

dalam penelitian ini menguji ketiga hubungan pada karyawan rumah makan burjo 24 jam yang memiliki beban kerja serta stres yang jelas berbeda karena harus bekerja sesuai dengan shift kerja baik siang maupun malam.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka perumusan pertanyaan penelitian adalah apakah terdapat korelasi antara beban kerja dan stres kerja dengan kinerja karyawan di warung makan burjo di wilayah Universitas Muhammadiyah Surakarta? Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara beban kerja dan stres kerja dengan kinerja karyawan. Dalam penelitian ini terdapat dua hipotesis, yaitu hipotesis utama dan hipotesis tambahan. Hipotesis utama penelitian ini menyatakan bahwa ada hubungan antara beban kerja dan stres kerja dengan kinerja karyawan di warung makan burjo di wilayah Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hipotesis tambahan menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara beban kerja dan kinerja karyawan serta hubungan negatif antara stres kerja dan kinerja karyawan di warung makan burjo di wilayah Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian ini memiliki dua jenis manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritisnya adalah bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemahaman dalam ilmu Psikologi, memberikan kontribusi ilmiah, dan menjadi referensi untuk penelitian lanjutan tentang keterkaitan antara beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, manfaat praktisnya adalah bahwa penelitian ini diharapkan dapat membantu instansi dalam mengatasi masalah kinerja karyawan yang belum optimal, sehingga dapat meningkatkan performa mereka. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu mahasiswa dalam persiapan mereka untuk memasuki dunia kerja.