



Persepsi Karyawan terhadap Beban Kerja dan Stres Kerja di Restoran Paripurna

Rizki Yanda Dongoran #1

Universitas Deli Sumatera, Indonesia, rizkiyandad@gmail.com

Mustika Dewi #2

Universitas Deli Sumatera, Indonesia, mustikadewi@gmail.com

Ir. Ernita #3

Universitas Deli Sumatera, Indonesia, ernita.ir@gmail.com

Articel History

Submitted : xx xxx 2025

Revised : xx xxx 2025

Accepted : xx xxx 2025

Volume | Issue | Desember 2025

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap beban kerja dan stres kerja di restoran paripurna. Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan dapat diidentifikasi permasalahan terhadap beban kerja dan stres kerja. Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi karyawan terhadap beban kerja dan stres kerja di Restoran Paripurna. Latar belakang penelitian ini adalah munculnya keluhan fisik seperti badan pegal dan kesulitan bangun pada shift pagi, yang diduga berkaitan dengan beban kerja yang tinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi, pra wawancara, dan dokumentasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap karyawan dengan variasi lama kerja dan posisi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasakan tekanan kerja yang tinggi, terutama pada jam sibuk dan saat kekurangan staf. Kondisi ini memicu stres dan memengaruhi waktu istirahat serta kesehatan fisik mereka. Namun, adanya dukungan antar rekan kerja serta fasilitas tempat tinggal dan makan dari pihak manajemen membantu meringankan beban tersebut. Kesimpulan nya, manajemen perlu memperhatikan pembagian tugas dan keseimbangan waktu kerja untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan.

KATA KUNCI: Persepsi Karyawan, beban kerja, stres kerja.

ABSTRACT

The purpose of this study was conducted to determine employee perceptions of workload and work stress in the plenary restaurant. Based on the results of the pre-survey conducted, problems with workload and work stress can be identified. This study aims to understand employee perceptions of workload and work stress at Paripurna Restaurant. The background of this study is the emergence of physical complaints such as body aches and difficulty waking up in the morning shift, which are thought to be related to high workload. This research uses a qualitative method with observation, pre-interview, and documentation approaches. Data were collected through in-depth interviews with employees with varying lengths of service and positions. The data analysis technique used was thematic analysis. The results showed that most employees felt high work pressure, especially during peak hours and when understaffed. This condition triggers stress and affects their rest time and physical health. However, the support among coworkers as well as housing and meal facilities from the management helped ease the burden. In conclusion, management needs to pay attention to the division of tasks and the balance of working time to improve employee welfare.

KEYWORD: Employee perception, workload, work stress

PENDAHULUAN

Beban kerja dan stres kerja merupakan dua masalah penting di tempat kerja. Beban kerja yang berat dan stres yang tidak terkelola dapat mengakibatkan penurunan performa, ketidakhadiran, serta turnover karyawan. Berdasarkan informasi dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), stres kerja adalah salah satu penyebab utama gangguan kesehatan mental di lingkungan kerja. Beban kerja dan stres kerja juga merupakan dua elemen yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan profesional seorang karyawan. Beban kerja mengacu pada jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, sedangkan stres kerja adalah reaksi emosional dan psikologis yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk menghadapinya. Di banyak organisasi, beban kerja yang tinggi sering dianggap sebagai penyebab utama stres kerja, yang secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan

Beban kerja dan tekanan dari pekerjaan adalah dua elemen yang krusial dan saling terhubung yang dapat berdampak pada performa suatu organisasi. Beban kerja merujuk pada jumlah rata-rata aktivitas dari tiap jenis pekerjaan dalam periode tertentu. Hal ini mencakup baik beban kerja yang bersifat fisik maupun mental. Ketika beban kerja terlalu berat atau ketika fisik seseorang tidak memadai, maka pegawai dapat mengalami gangguan kesehatan terkait pekerjaan (Dendeng, 2020).

Beban kerja dan tekanan dari pekerjaan adalah dua elemen yang krusial dan saling terhubung yang dapat berdampak pada performa suatu organisasi. Beban kerja merujuk pada jumlah rata-rata aktivitas dari tiap jenis pekerjaan dalam periode tertentu. Hal ini mencakup baik beban kerja yang bersifat fisik maupun mental. Ketika beban kerja terlalu berat atau ketika fisik seseorang tidak memadai, maka pegawai dapat mengalami gangguan kesehatan terkait pekerjaan (Dendeng, 2020). Di sisi lain, beban kerja yang terlalu sedikit bisa memicu kejenuhan dan berkurangnya semangat. Tuntutan dalam pekerjaan tentunya dapat menimbulkan tekanan bagi individu, terutama saat tuntutan terhadap kecepatan tugas dianggap terlalu tinggi, sehingga dapat meningkatkan rasa cemas dan stres (Prihastuty & Yustini, 2024). Beban kerja adalah salah satu elemen yang berkontribusi terhadap tekanan kerja. Beban kerja diartikan sebagai tuntutan dari tugas atau total aktivitas yang harus diselesaikan 2 dalam kurun waktu tertentu. Ini merupakan perbandingan antara kemampuan atau kapasitas seorang pekerja dan tuntutan pekerjaan yang harus dilaksanakan. Tugas tugas ini melibatkan aspek mental dan fisik, sehingga memiliki tingkat beban yang bervariasi. Beban kerja, baik di ranah mental maupun fisik, dapat menjadi sumber stres di lingkungan kerja (Nabila & Syarvina, 2022).

Stres yang berhubungan dengan pekerjaan merujuk pada reaksi fisik, emosional, atau mental yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan seseorang untuk menanganinya. Stres adalah respons yang adaptif terhadap situasi yang dianggap sulit atau yang mengancam kesehatan seseorang, dan ini merupakan salah satu hasil dari gaya hidup modern. Seseorang dapat mengalami stres karena beban kerja yang berlebihan, ketidakjelasan dalam tugas, akumulasi informasi yang berlebihan, atau karena harus mengikuti perkembangan yang cepat. Ada pandangan bahwa stres dapat memiliki efek positif dan negatif. Pada tingkat rendah hingga sedang, stres dapat berfungsi sebagai pemicu yang meningkatkan kinerja karyawan. Stres dalam jumlah rendah mungkin akan dirasakan, namun ini justru memotivasi karyawan untuk berprestasi lebih baik. Sebaliknya, dampak negatif dari stres yang tinggi bisa mengakibatkan penurunan performa karyawan yang signifikan. Oleh karena itu, stres kerja adalah aspek penting yang harus diperhatikan oleh organisasi, karena berhubungan langsung dengan kinerja individu. (Jum'ati, N., & Wusma, 2020).

Fenomena ini memiliki relevansi di berbagai macam organisasi, baik yang berada di sektor publik maupun swasta. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Organisasi Kesehatan Dunia pada tahun 2021, 60% pekerja di Asia Tenggara melaporkan bahwa mereka mengalami tingkat stres yang tinggi akibat ketidakseimbangan dalam beban kerja. Situasi ini juga terlihat dalam laporan Human Resources Indonesia yang mengindikasikan bahwa stres yang dialami di tempat kerja merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan di suatu perusahaan. Beban kerja yang sangat berat dan tekanan psikologis dapat memberikan dampak yang signifikan, baik bagi 3 individu karyawan maupun untuk organisasi secara keseluruhan. Pengaruh ini tidak hanya bersifat sementara, tetapi juga bisa berlanjut dalam jangka waktu yang lama, berdampak pada kesehatan mental fisik karyawan serta kinerja dan produktivitas mereka.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa karyawan, ditemukan beberapa gejala terkait beban kerja dan stres kerja, seperti yang terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Wawancara Pra Penelitian

No	Nara Sumber	Gejala Dirasakan	Keterangan Tambahan
1	Karyawan Pertama	Pola tidur tidak teratur, cepat merasa lelah	Mengalami beban dan stres akibat kecapean kerja
2	Karyawan kedua	Kelelahan, badan terasa pegal sulit bangun pag	Mengalami stres akibat faktor lingkungan bekerja

No	Nara Sumber	Gejala Dirasakan	Keterangan Tambahan
3	Karyawan Ketiga	Kalau lagi makan siang, pelanggan bisa datang terus-terusan. Saya layani sambil beresin meja.	Kelelahan, kerja tidak fokus, tekanan meningkat

Sumber: (Restoran Paripurna, 2025)

Mayoritas pekerja merasakan kelelahan fisik dan tekanan mental disebabkan oleh tugas yang berat, terutama di periode ramai seperti saat waktu makan. Situasi kerja yang memerlukan banyak tugas sekaligus (seperti melayani pelanggan sambil membersihkan meja dan membantu di kasir), serta suasana kerja yang penuh dengan kegiatan (seperti dapur saat banyak pesanan), menjadi penyebab utama stres dan kelelahan. Efek yang dialami oleh pegawai meliputi:

1. Pola tidur yang tidak teratur
2. Kesulitan bangun pagi
3. Pegal-pegal pada tubuh
4. Kurang fokus dalam bekerja

Tekanan psikologis akibat ritme kerja yang padat dan terus-menerus. Secara umum, ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang berat dan sedikitnya kesempatan untuk beristirahat fisik dapat menyebabkan tekanan di tempat kerja serta mengurangi kualitas hidup karyawan, baik dalam aspek kesehatan fisik maupun keseimbangan waktu istirahat.

METODE

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan analitis. Deskriptif berarti berfokus pada penggambaran dan penjelasan peristiwa, situasi, dan fenomena sosial yang diteliti. Analitis berarti melibatkan penafsiran dan perbandingan data yang dikumpulkan. Penelitian kualitatif adalah metode yang didasarkan pada filsafat, digunakan dalam konteks ilmiah, di mana peneliti sendiri merupakan alat utama untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Jenis penelitian ini menekankan pemahaman makna di balik apa yang sedang diteliti (Sugiyono, 2018).

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi. Metode ini abstrak dan tidak berwujud, namun praktis. Dalam proses ini, peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian untuk memperoleh data yang andal (Ardiansyah dkk., 2023). Teknik pengumpulan datanya adalah Observasi wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Stres Kerja

Berdasarkan hasil temuan dari wawancara dengan sejumlah staf restoran paripurna, terkumpul beragam perspektif tentang cara mereka mendeskripsikan tugas harian yang mereka hadapi. Berikut adalah pernyataan inti yang mencerminkan pandangan mereka:

1. Puncak Beban Saat Jam Makan: Sebagian besar peserta survei menganggap waktu makan siang dan malam sebagai saat yang paling padat. Pada waktu itu, mereka diharuskan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan seringkali tidak mendapatkan kesempatan untuk beristirahat. Ini menunjukkan adanya peningkatan beban pekerjaan yang signifikan pada jam-jam tertentu.
2. Multitasking yang Melelahkan: Beberapa staf merasakan tekanan untuk mengerjakan berbagai tugas sekaligus, seperti menyapa pengunjung, mencatat pesanan, mengantarkan makanan, dan membersihkan meja. Kegiatan multitasking ini dianggap menambah stres karena mereka harus beroperasi di bawah batas waktu dan tetap bersikap ramah kepada pelanggan.
3. Ketidak seimbangan antara Beban Kerja dan Jumlah Karyawan: Beberapa narasumber menyampaikan keluhan mengenai jumlah staf yang sedikit, sementara pekerjaan yang harus dikerjakan sangat banyak. Situasi ini membuat kerja terasa lebih berat karena tanggung jawab satu individu menjadi semakin bertambah.

4. Pekerjaan Berulang yang Melelahkan secara Fisik: Pekerjaan seperti membersihkan piring, menyiapkan bahan untuk memasak, atau berdiri dalam durasi yang lama dipandang melelahkan secara fisik, meskipun tantangan mentalnya tidak terlalu besar. Keluhan tentang rasa nyeri dan kelelahan sering kali muncul.
5. Beban Kerja yang Berbeda tergantung Shift dan Hari: Karyawan mengungkapkan bahwa tingkat pekerjaan sangat dipengaruhi oleh jadwal kerja dan hari tertentu. Shift dari pagi hingga malam dirasakan lebih menantang, terutama di akhir pekan atau saat hari libur nasional ketika jumlah konsumen melonjak tajam.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pekerjaan di restoran melibatkan aspek tidak hanya fisik tetapi juga mental. Perbedaan dalam pengalaman karyawan terkait beban kerja juga dipengaruhi oleh jadwal kerja, jumlah rekan yang ada, serta jenis pekerjaan yang dikerjakan. Faktor-faktor ini perlu diperhatikan oleh manajemen dalam mengatur jadwal dan beban kerja agar karyawan dapat bekerja secara optimal dan sehat.

Beban Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan. Apakah waktu kerja yang Informan jalani sudah cukup untuk menyelesaikan semua tugas?

Tabel 2. Wawancara Beban Kerja Terkait Waktu

Informan	Hasil Wawancara
A	Tergantung pada beban tugas hari itu. Kadang cukup, tapi saat pekerjaan menumpuk atau ada tambahan mendadak, saya merasa waktunya kurang
B	Secara umum cukup, namun saya sering harus menyelesaikan sebagian pekerjaan di luar jam kerja agar tidak tertunda
C	Tidak cukup. Waktu kerja terasa terlalu singkat terutama saat harus multitasking atau menangani pekerjaan dari rekan yang cuti
D	Cukup, karena saya sudah terbiasa mengatur prioritas dan menyelesaikan pekerjaan secara efisien
E	Kurang, karena ritme kerja yang cepat dan tuntutan dari atasan sering membuat saya lembur untuk menyelesaikan tugas-tugas
F	Kadang cukup, kadang tidak. Tergantung kondisi fisik dan fokus saya hari itu. Jika kelelahan, pekerjaan terasa lebih berat

Sumber: (Restoran Paripurna, 2025).

Berdasarkan berbagai pendapat dari sejumlah karyawan mengenai pertanyaan Apakah jam kerja yang dilakukan sudah cukup untuk menyelesaikan semua pekerjaan? dapat diambil kesimpulan bahwa pandangan tentang kecukupan waktu kerja sangat tipikal. Sebagian karyawan merasa bahwa waktu yang ada umumnya mencukupi, lebih-lebih jika mereka dapat mengatur prioritas dan bekerja dengan baik. Terutama saat beban kerja mendadak bertambah, harus melakukan banyak tugas sekaligus, atau menggantikan rekan yang tidak bisa hadir. Beberapa karyawan bahkan mengakui perlu menyelesaikan pekerjaan di luar jam kerja resmi agar tidak tertunda. Selain itu, faktor luar seperti rapat yang tidak terjadwal dan gangguan selama jam kerja juga mengurangi efektivitas waktu yang ada.

Di sisi lain, keadaan fisik dan mental para karyawan memiliki dampak yang besar; ketika merasa lelah, tugas menjadi lebih sulit dan membutuhkan lebih banyak waktu untuk diselesaikan. Ini menyoroti bahwa cukupnya waktu kerja tidak hanya bergantung pada total jam kerja, tetapi juga pada faktor internal seperti kemampuan mengatur waktu pribadi dan kondisi fisik, serta faktor eksternal seperti tambahan beban kerja dan lingkungan kerja yang mendukung. Dengan demikian, penting bagi manajemen untuk memikirkan fleksibilitas dalam waktu kerja dan keseimbangan

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan: Bagaimana perasaan Informan ketika harus bekerja saat restoran sedang ramai? (misalnya akhir pekan).

Tabel 3. Beban Kerja Terkait Mental

Informan	Hasil Wawancara
A	Saya merasa sedikit stres, tapi saya mencoba tetap fokus agar pekerjaan tetap berjalan dengan baik
B	Saya merasa lelah, karena harus terus bergerak tanpa banyak waktu istirahat
C	Saya merasa kewalahan jika kekurangan staf, tapi tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik
D	Saya merasa tertekan jika pelanggan mulai marah karena harus menunggu lama

Sumber: (Restoran Paripurna, 2025).

Sebagian besar karyawan merasakan bahwa bekerja saat restoran sedang ramai menimbulkan perasaan campur aduk. mereka juga mengalami stres, kelelahan, dan tekanan, terutama bila jumlah staf tidak mencukupi atau pelanggan mulai menunjukkan ketidakpuasan. Meskipun demikian, mayoritas tetap berusaha profesional dan fokus dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

SIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan utama dari penelitian ini:

1. Persepsi Karyawan terhadap Beban Kerja; Banyak karyawan merasa beban kerja mereka terlalu berat, terutama saat jam sibuk seperti waktu makan siang dan akhir pekan. Mereka merasa harus menyelesaikan banyak pekerjaan dalam waktu yang singkat, tetapi tenaga yang ada tidak cukup. Kondisi ini membuat mereka lelah secara fisik dan mengganggu waktu istirahat mereka.
2. Persepsi Karyawan terhadap Stres Kerja; Stres kerja dirasakan oleh karyawan karena lingkungan kerja yang sangat padat, tuntutan untuk melakukan banyak tugas sekaligus, serta tekanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Beberapa karyawan merasa tertekan secara emosional, merasa lelah secara mental, hingga mengalami gangguan tidur karena stres yang terus-menerus terjadi.

REFERENSI

- Adolph, R. (2016). Hubungan antar persepsi beban kerja dengan stres kerja pada karyawan call center PT.x kita Semarang. 1–23.
- Ami Pujiwati, Heriyanni Mashithoh, & Etik Ipda Riyani. (2021). Persepsi Karyawan Terhadap Penerapan Sistem Penilaian Kinerja Di Universitas Terbuka. *Universitas Terbuka*, 1–18.
- Ananda Muhammad Tri Utama. (2022). *NoPengaruh Beban Kerja Dan Upah Terhadap Kepuasan Kerja Karyawann Pada PT. MUARA KAYU SENGON, JATILAWANG Oleh. 9*, 356–363.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Assa, A. F. (2022). Dampak Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Burnout Syndrome Pada Karyawan Pt. Sinergi Integra Services. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 436–451. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2454>
- Aulliya, P. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Pabrik Otak–Otak Cv. Kembar Jaya).

Repository.Uinjkt.Ac.Id,14<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/67976>

- Ceven, M., Sayinti, A. B., & Dincer, H. (2009). *IP Header Reduction for APCO Project-25 data links*. 1(3), 724–727. <https://doi.org/10.1109/siu.2009.5136498>
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan Pkn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Dendeng, R. C. V., Adolfina, & Uhing, Y. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Unilever. Tbk Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 21–30.
- Hadi, S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1), 74–79.
- Heppi, R., Malau, D., & Ratnawati, I. (2024). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kerja Ksryawan Dengan K3 Sebagai Variabel Intervening : STUDI PADA KARYAWAN PT . ARA SHOES INDONESIA*. 13, 1–13.
- Husain, H. (2019). *Usaha Negara Makassar Oleh Herdianti Husain Jurusan Manajemen*.