

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subjek Penelitian

1. Profil Perusahaan

PT. Indomarco Prismatama adalah perusahaan swasta nasional pengelola jaringan mini market Indomaret dengan akta notaris No. 207, tertanggal 21 November 1988 oleh Bapak Benny Kristianto dan SIUP No.789/0902/PB/XII/88 tanggal 20 Desember 1988. Sesuai dengan Akte Pendirian Perusahaan No. 207 tertanggal 21 Nopember 1988 tersebut di atas, maksud dan tujuan perusahaan adalah:

- a. Bergerak dalam bidang usaha perdagangan barang/retail (mini market), jenis barang dagangannya yaitu : hasil bumi (pertanian, peternakan), obat- obatan, kelontong, kosmetik, alat-alat kesehatan dan lain-lain.
- b. Mengadakan kerja sama (joint venture) dengan masyarakat dan badan usaha yang ingin membuka usah dalam bidang perdagangan (business retail) dengan sistem waralaba.

Indomaret merupakan salah satu jaringan mini market di Indonesia yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari dengan luas penjualan kurang dari 200 M2 . Awal terbentuknya perusahaan ini dimulai

dari sebuah toko Indomaret yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari yang pertama kali dibuka pada tahun 1987 di Pontianak,

Kalimantan Barat. Usaha ini mulai berkembang ketika PT. Indomarco Prismatama pertama kali membuka gerai Indomaret di Jakarta yang berlokasi di Ancol, Jakarta Utara pada November 1988 yang kemudian disusul dengan pembukaan gerai-gerai Indomaret di tempat-tempat lainnya.

Konsep bisnis waralaba Indomaret adalah yang pertama dan merupakan pelopor di bidang minimarket di Indonesia. Sambutan masyarakat ternyata sangat positif, terbukti dengan peningkatan jumlah Terwaralaba Indomaret dari waktu ke waktu. PT. Indomarco Prismatama mulai memperkenalkan sistem kemitraan kepemilikan dan pengelolaan gerai dengan cara waralaba dan mengembangkan bisnis gerai waralaba pertama di Indonesia. Pada Mei 2003, sistem waralaba Indomaret telah terbukti keberhasilannya dengan diperolehnya penghargaan dari Presiden Republik Indonesia saat itu yaitu Presiden Megawati Soekarno Putri sebagai Perusahaan Waralaba Nasional 2003.

Pada bulan Desember 2010 jumlah mini market Indomaret mencapai 4.955 gerai. Dari total itu 3.058 gerai adalah milik sendiri dan sisanya 1.897 gerai waralaba milik masyarakat, yang tersebar di kota-kota di Jabotabek, Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Jogjakarta, Bali dan Lampung. Di DKI Jakarta terdapat sekitar 488 gerai. Indomaret mudah ditemukan di daerah perumahan, gedung perkantoran dan fasilitas umum karena penempatan lokasi gerai didasarkan pada motto “mudah dan hemat”. Lebih dari 3.500 jenis produk makanan dan non-makanan tersedia dengan harga bersaing, memenuhi hampir semua kebutuhan konsumen sehari-hari. Didukung oleh 13 pusat

distribusi, yang menggunakan teknologi mutakhir, Indomaret merupakan salah satu aset bisnis yang sangat menjanjikan.

Keberadaan Indomaret diperkuat oleh anak perusahaan di bawah bendera grup INTRACO, yaitu Indogrosir, BSD Plaza dan Charmant. Keunggulan-keunggulan yang telah dimiliki oleh Indomaret tersebut tidak menyurutkan semangat PT. Indomaret Prisma untuk terus berusaha mengembangkan Indomaret sebagai jaringan minimarket terbaik di Indonesia. Hubungan kerja sama yang dijalin dengan lebih dari 500 pemasok membuat Indomaret memiliki posisi yang baik dalam menentukan produk-produk yang akan dijualnya. Selain itu, sistem distribusi yang didukung oleh jaringan pemasok yang handal dalam menyediakan produk terkenal dan berkualitas serta sumber daya manusia yang kompeten menjadikan Indomaret sangat efisien dalam mendistribusikan produknya sehingga Indomaret mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumennya.

Strategi pemasaran Indomaret juga diintegrasikan dengan kegiatan-kegiatan promosi yang dilaksanakan sehingga Indomaret dapat secara berkala menjalankan berbagai program promosi seperti memberikan penawaran harga khusus, undian berhadiah maupun hadiah langsung. Laju pertumbuhan gerai Indomaret yang pesat dengan jumlah transaksi 14,99 juta transaksi per bulan juga didukung oleh sistem teknologi yang handal. Sistem teknologi informasi Indomaret pada setiap point of sales di setiap gerai mencakup sistem penjualan, persediaan dan penerimaan barang. Sistem ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan saat ini dengan memperhatikan perkembangan jumlah

gerai dan jumlah transaksi di masa mendatang. Indomaret berupaya meningkatkan pelayanan dan kenyamanan belanja konsumen dengan menerapkan sistem check out yang menggunakan scanner di setiap kasir dan pemasangan fasilitas pembayaran Debit BCA. Pada setiap pusat distribusi diterapkan digital picking system (DPS). Sistem teknologi informasi ini memungkinkan pelayanan permintaan dan suplai barang dari pusat distribusi ke toko-toko dengan tingkat kecepatan yang tinggi dan efisiensi yang optimal.

Saat ini Indomaret berkembang sangat pesat dengan jumlah gerai mencapai lebih dari 8.814 di wilayah Jawa, Madura, Bali, Sumatra dan Sulawesi, terdiri dari 40% gerai milik terwaralaba dan 60% gerai milik Perusahaan. Sebagian besar pasokan barang dagangan untuk seluruh gerai berasal dari 17 pusat distribusi Indomaret yang menyediakan lebih dari 4.800 jenis produk.

Mini market Indomaret telah berkembang dengan pesat hingga ke berbagai daerah termasuk Kota Surabaya. Diantaranya yaitu Indomaret Cabang I Keputih Surabaya.

2. Visi & Misi Perusahaan

Visi adalah suatu pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan-tujuan perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa yang akan datang. Visi merupakan hal yang sangat krusial bagi perusahaan untuk menjamin kelestarian dan kesuksesan jangka panjang. Sedangkan misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh

lembaga dalam usahanya mewujudkan Visi. Jadi misi merupakan sesuatu yang nyata untuk dituju serta dapat pula memberikan petunjuk garis besar cara pencapaian visi.

Visi : Menjadi asset nasional dan dalam bentuk jaringan waralaba ritel yang unggul dalam persaingan global

Misi : Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, kebenaran dan keadilan, kerja tim, maju melalui inovasi ekonomi dan memprioritaskan kepuasan pelanggan.

Motto : Mudah & Hemat

3. Struktur Organisasi Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya

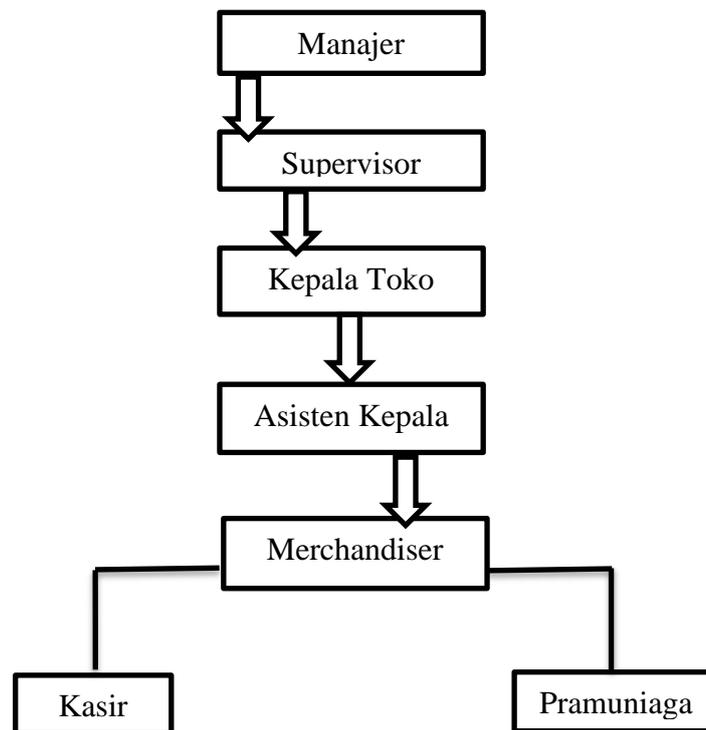
Struktur organisasi Indomaret adalah serangkaian aktivitas yang menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan yang menunjukkan hubungan-hubungan seluruh pekerjaan atau jabatan masing-masing agar tugas-tugas dalam organisasi menjadi efektif dan efisien. Bentuk dari struktur organisasi Indomaret adalah organisasi lini yaitu merupakan hubungan wewenang dan tanggung jawab langsung secara vertikal yang dikaitkan dengan tugas jabatan tiap tingkatan atasan dan bawahan.

Struktur organisasi yang baik merupakan salah satu syarat dalam mencapai sukses kegiatan perusahaan. Hal ini karena tanpa struktur organisasi yang baik kemungkinan besar kegiatan pemasaran tidak dapat

berjalan dengan baik, sehingga tujuan perusahaan tidak dapat tercapai. Jadi dengan melihat struktur organisasi, maka dapat diketahui hubungan-hubungan antara pimpinan dan bawahan atau sebaliknya.

Organisasi Indomaret mempunyai karakteristik bentuk organisasi dimana di dalamnya terdapat pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang didelegasikan kepada anggota-anggotanya serta mempersiapkan kegiatan-kegiatan tersebut untuk dapat menjalankan rencana yang telah ditetapkan agar tujuan dapat tercapai.

Adapun struktur organisasi mini market Indomaret dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Indomaret

(Sumber: Data Indomaret, 2019)

Penjelasan gambar diatas sesuai dengan *job description* sebagai berikut:

a. *Job description* manajer

1. Memastikan tim penjualan untuk mencapai target penjualan senasional
2. Mengembangkan rencana penjualan dan strategi penjualan
3. Mempertahankan produktivitas penjualan

b. *Job description* supervisor

1. Memastikan tim penjualan untuk mencapai target penjualan setiap mingguan dan bulanan
2. Mensupervisikan hasil temuan yang tidak sesuai dengan standart oprasional prosedur
3. Mengkoordinir tim penjualan, agar dapat meningkatkan penjualan dan apakah penjualan sesuai target
4. Membuat strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim toko
5. Memonitoring aktivitas tim toko
6. Membantu mengatasi permasalahan toko seperti, fasilitas, dan sarana prasarana yang masih kurang lengkap..

c. *Job description* kepala toko

Kepala toko adalah orang yang bertugas memegang dan memberi kendali dan sistem, memastikan semua tugas karyawan terlaksana, dan pemberi kebijakan.

d. *Job description* asisten kepala toko

Asisten kepala toko adalah orang yang bertugas mewakili kepala toko jika terjadi sesuatu, serta administrasi anggaran biaya pengeluaran bulanan.

e. *Job description* merchandiser

Merchandiser adalah orang yang melaksanakan segala tugas yang berkaitan dengan *merchandising* (setiap kegiatan yang berkontribusi terhadap penjualan). Tugas *merchandiser* adalah memastikan keluar masuknya barang dan administrasi keluar masuknya barang ke toko.

f. *Job description* kasir

Kasir adalah orang yang berperan penting sebagai penghubung antara penjual dan pembeli. Kasir bertugas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan ramah terutama pelayanan komunikasi, baik komunikasi harga, menawarkan produk promosi, serta menyebutkan pembayaran menggunakan uang tunai maupun kartu dll.

g. *Job description* pramuniaga

Pramuniaga adalah orang yang bertugas melaksanakan pemenuhan barang dagang dan juga pengawasan, kebersihan toko agar performa toko menjadi lebih baik

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Stres Kerja Karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya

Stres kerja pada karyawan indomaret cabang keputih 1 surabaya berdasarkan hasil wawancara mempunyai banyak sumber yang bisa mengakibatkan stres kerja. Berikut disampaikan data yang sudah didapatkan oleh peneliti ketika dilapangan

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya mempunyai tim kerja dimana dituntut untuk mencapai target setiap bulannya. Menyelesaikan suatu pekerjaan atau target dengan waktu yang sangat mendesak tersebut terkadang karyawan merasa dikejar-kejar laporan dan target. Banyak sumber-sumber yang mempengaruhi stres kerja pada karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Hariyanu selaku kepala toko Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya terkait tuntutan pekerjaan dikejar *deadline*:

“...Biasanya saya diminta atasan saya agar segera mengerjakan laporan mas, terkadang saya bosan mas, capek, belum selesai ada kerjaan laporan baru lagi....”

W/02/Stres-P/F1P-14

Hal tersebut juga dirasakan Sinta Nur Ummahati kasir Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“..Kalau saya biasanya pas ngerjakan kebersihan rak mas, dikasih waktu 30 menit saja, belum lagi kalo ada konsumen bayar belanja saya harus melayani dulu terus kebersihan lagi bolak balik mas jadinya...”

W/05/Stres-P/F1P-53

Selanjutnya menurut Bapak R Decky Satria selaku supervisor Indomaret dalam wawancaranya juga menjelaskan:

“Disini karyawan kalo gak cekatan dan tanggap jika ada info dari atasan pasti dia akan kuwalahan dengan laporan tersebut, makanya karyawan harus siap dan tanggap ...”

W/01/kinerja-P/F2P-07

Selanjutnya stres besumber dari *overload* pekerjaan. Hal tersebut pernah dialami oleh Bapak Irwansyah selaku asisten Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“Iya pernah mas, kadang salah gini, itu, sampai waktunya kerja sudah selesai belum selesai pekerjaan saya, alhasil molor pulangnya mas..loyalitas...”

W/03/Stres-P/F1P-28

Demikian juga sumber stres ini juga pernah dialami Bapak Hariyanu selaku kepala toko Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“...Sering mas, soalnya pekerjaan saya lumayan banyak. Dan biasanya ada laporan yang urgent mas di group WA belum yang lain lagi mas pasti pulangnya molor...”

W/02/Stres-P/F1P-14

Sumber stres juga dialami Sinta Nur Ummahati selaku kasir Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya, yaitu:

“...Pernah saya pulang sampai jam 7 malam mas, ya itu gara-gara ada pekerjaan yang belum selesai dan ditambah ada kerjaan baru lagi, contoh ada kiriman barang mas dari Dc...”

W/05/Stres-P/F1P-53

Hal ini juga dirasakan oleh Bagas Prasetyo selaku pramuniaga Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“....Kalo saya pulang malah lebih dari 8 jam kerja mas,tapi kalo saya ada perlu dengan urusan keluarga ya saya ijin pulang duluan mas....”

W/07/Stres-P/F1P-01

Sumber yang ini juga banyak dirasakan oleh karyawan, salah satunya Sinta Nur Ummahati selaku kasir Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Menurut saya pribadi kadang kurang mas, karena loyalitas ini sangat tinggi

W/05/Meningkat-P/F3P-57

Hal tersebut juga dirasakan oleh Bapak Irwansyah asisten kepala Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Kalo menurut saya kurang mas, karena saya sudah keluarga mas kebutuhan saya lumayan banyak...

W/03/Stres-P/F1P-27

Sumber stres kerja ini juga dirasakan Bagas Prasetyo selaku pramuniaga Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya, yaitu:

Kalo saya kurang banyak mas, hehehe...ini mas soalnya saya jadi tulang punggung keluarga mas, adik saya masih sekolah mas..

W/07/Stres-P/F1P-59

Demikian juga dengan barang yang dijual itu hilang karyawan setiap bulannya gajinya terpotong dan dibagi sesuai jobnya masing-masing. Ditambah lagi dengan setiap shift jika karyawan dalam bekerja

tidak teliti dalam transaksi penjualan, misalkan salah mengasih uang kembalian, salah konfirmasi pembayaran, hal ini sering dialami Sinta Nur Ummahati selaku kasir Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya, yaitu:

Gak tau kenapa ya, saya setiap shift 1 sering minus mas, mungkin saya kurang teliti mas, jadi uang saku saya ya buat ganti minus tadi mas padahal saya ya sudah hati-hati..

W/05/Stres-P/F1P-54

Selisih harga yang ada di rak dengan komputer hal tersebut karyawan harus saat itu mengganti sesuai jumlah yang salah tadi. Hal ini membuat karyawan menjadi semakin stres.

Hal ini dirasakan oleh Ibu Henik Yuliana selaku merchandiser Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Gini mas, disini kalo ada barang yang hilang kita wajib ganti mas..

W/04/Stres-P/F1P-44

Hal tersebut juga dipaparkan oleh Bapak Hariyanu kepala toko Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Setiap bulan kita ada *audit* internal mas dari department BIC mas, jika ditemukan oleh tim BIC ada barang yang hilang, yakita ganti mas tiap bulanya..dipotong gaji langsung dari perusahaan..

W/02/Stres-P/F1P-17

Hal ini juga diperkual oleh Bapak R Decky Satria selaku supervisor Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Sudah menjadi aturan manajemen mas, dari awal karyawan masuk sudah tanda tangan diatas metrai, kalo ada barang yang hilang melebihi *budget* atau batas yang ditentukan manajemen ya karyawan tanggung jawab,, alias ganti ...

W/01/Stres-P/F1P-02

Selanjutnya sumber stres kerja yang ini dirasakan Bagas Prasetyo selaku pramuiaga Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Pernah mas, saya pernah mengerjakan kebersihan area dalam toko mas, belum selesai mas sudah disuruh lagi mengerjakan pengisian barang mas, *yagitulah* mas pokoknya..ya namanya kerja kut orang ya mas, mau gak mau ya harus mau mas, sudah menjadi kewajiban saya..

W/06/Stres-P/F1P-59

Hal serupa juga pernah dialami Sinta Nur Ummahati selaku kasir Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Kalo saya ya sering mas, waktu saya sedang *ngasirin* ya mas itu belum selesai eh sudah disuruh-suruh ngebersihin meja sama yang berantakan disini, padahal ada konsumen lo mas harusnya bisa nanti setelah selesai *ngasirin*..

W/05/Stres-P/F1P-54

Hal tersebut hampir sama dengan yang dirasakan Ibu Henik Yuliana selaku merchandiser Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Waktu saya mengerjakan laporan mas, biasanya sudah mau selesai sudah dikasih lagi laporan baru..

W/04/Stres-P/F1P-41

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan memang terjadi adanya penumpukan pekerjaan. Pada waktu merchandiser tersebut mengerjakan suatu laporan saya melihat si merchandiser tersebut di telpon sama atasana disuruh ngerjakan yang ini dulu sepertinya lebih *urgent* akan tetapi atasan tersebut tidak melihat bahwa jam kerja sudah hampir selesai. Akhirnya saya lihat si merchandiser tersebut belum selesai kerjanya, sehingga dia harus mengerjakannya sampai pulang malam.

Selanjutnya sumber stres ini pernah dialami Bapak Hariyanu kepala toko Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“...Disini itu timnya enak lah, cuman anak-anak itu kalo gak disuruh gak diingetkan gak jalan mas, ya harus saya suruh ini itu dan ingetkan terus lah mas tapi ada juga yang pernah bantah mas, saya marahin mas....”

W/01/Kinerja-P/F2P-19

Hal itu juga pernah dirasakan Ibu Henik Yuliana selaku merchandiser Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Rekan-rekan disini lumayan enak-enak mas, cuman saya pernah kesal dengan salah satu rekan mas, tak suruh ngerjakan itu bersihin belakang kasir eh malah dia mainan HP mas..saya tegur eh malah ngelawan,

W/04/Stres-P/F1P-44

Tim kerja yang tidak kompak dalam suatu pekerjaan akan berdampak pada organisasi. Serta ketidak-kompakan tim dalam mengambil keputusan, misalkan seperti yang disampaikan Sinta Nur Ummahati selaku kasir Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Waktu meeting kemarin sudah disampaikan pak yanu bahwa yang telat satu deti harus bayar denda 20.000 tapi waktu mas bagas kemarin masuk telat lo mas tapi dia gak mau bayar..

W/5/Kinerja-P/F2P-55

Kemudian paparan Ibu Henik Yuliana selaku merchandiser Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Saya pernah mas waktu baru masuk kerja udah lihat toko berantakan sedangkan dia biasa-biasa saja lihatnya. Malah saya di suruh cepat bantu ngerjakan biar cepat selesai katanya..

W/4/Kinerja-P/F2P-45

kemudian menurut Bapak Irwansyah selaku asisten kepala toko Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya yaitu:

pass waktu kerja masuk sama aku itu diem-dieman mas, kalo gak diajak *ngomong* itu diem ae anaknya, ya otomatis saya harus ngalah mas kalo diem-dieman disini gak gak enak saya..kurang pas kalo menurut saya...

W/3/Kinerja-P/F2P-34

selanjutnya untuk pengaturan jadwal kerja dan waktu istirahat juga bisa bersumer menjadi stres kerja. Seperti yang diungkapkan Sinta Nur

Ummahati selaku kasir Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Request jadwal libur dan *shift* kerja mas kadang gak sesuai apa yang saya inginkan, pernah *request* libur saya gak di ACC atasan saya alasannya si henik cuti gak bisa, padahal saya ada janji sama pacar sama mas hehehe...

W/05/Stres-P/F1P-53

Selanjutnya menurut pendapat Bapak R. Decky Satria untuk jadwal kerja dan pengaturannya dalam wawancarana:

Karyawan indomaret kalo mau istirahat ya gantian mas, termasuk juga dengan jadwal *shiftnya* dan liburnya, karena disesuaikan dengan jumlah pendapatan sales setiap harinya mas. Jadi mau dak mau ya harus gantian, katakanlah si kasir sedang istirahat ya gantian pramuniaga yang jadi kasir atau juga bisa pimpinan *shiftnya*.

W/01/Stres-P/F1P-01

Selanjutnya sumber stres berhubungan dengan ketidak seimbangan dengan pekerjaan yang semakin banyak pekerjaan semakin banyak gaji pula yang diterima, hal ini dipaparkan Bapak Irwansyah selaku asisten kepala Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Pernah saya disuruh ngabisin barang promosi pas *shift* 2 waktu itu, nanti kalo laku semua tak kasih hadiah...waktu itu habis gak di kasih hadiah..eh giliran barang tiadak laku semua malah *diomelin* saya mas.

W/3/kinerja-P/F2P-22

Hal ini juga pernah dirasakan oleh Bapak Hariyanu kepala toko Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Waktu itu pas dikasih target barang item tidak terdisplay setiap bulannya mas,, mau dikasih hadiah *ticket* nonton mas,, eh sudah nyampai target beliaunya lupa mas gak jadi dikasih ticket nontonnya, masak saua harus minta ke beliau kan saya sungkan mas..

W/02/Kinerja-P/F2P-22

Selanjutnya ada juga sumber stres karena ketidaksiplinan rekan kerja. Hal ini disampaikan Bapak R. Decky Satria selaku supervisor Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Saya nyampek toko jam 06:00 saya lihat salah satu karyawan baru masuk toko itu jam 07:30 mas, mestinya kan masuknya nyampek toko jam 07:00 tepat, langsung saya tegur, he dari mana kamu? Jam segini baru nyampek masih niat kerja ndak? Iya pak maaf kesiangan saya bangunnya pak maaf katanya..

W/01/Kinerja-P/F2P-08

Hal tersebut juga disampaikan Bapak Hariyanu selaku kepala toko Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“.../Itu pramuniaga mas, kadang juga datang lebih dari jam 03:00 waktu masuk shift 2 kan seharusnya jam 03:00 kurang 10 menit sudah ditoko....”

W/02/Kinerja-P/F2P-20

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan memang benar waktu itu ada salah seorang karyawan datang ke toko masuk kerja lebih dari yang ditetapkan oleh aturan perusahaan. Waktu itu jam 15:10 seharusnya jika sesuai aturan perusahaan jam 15:00 kurang harus sampai di toko, jika tidak tepat waktu diberi teguran atau sanksi.

Selanjutnya sumber stres yang ini juga dirasakan Sinta Nur

Ummahati selaku kasir Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Diindomaret sini *rame* mas, saya *ngasirin* pernah kuwalahan tidak ada yang bantuin, gak tau yang lain pada ngapain, ada yang nyapu da nada yang *ngerak*,kebersihan rak

W/05/Kinerja-P/F2P-55

Hal serupa juga dirasakan Bagas Prasetyo selaku pramuniaga

Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Waktu saya nurunin barang kiriman, saya pernah sendirian nuruninnya, iya kalo kirimanya sedikit, kalo banyak ya capek, belum lagi displaynya mas..

W/06/Stres-P/F1P-58

Banyak cara pula yang dilakukan oleh karyawan tersebut untuk megubah pola pikir mereka. Masing-masing karyawan mempunyai *mindset* untuk menjadikan stres kerja menjadi stres tantangan(*stressor*).berikut wawancara dengan karyawan dalam hal strategi menghadapi stres kerja:

Ya.. dibuat refresing mas, jalan-jalan biar hilang

Sudara Bagas Prasetyo menambahkan :

Kalo saya ya jalan-jalan mas ke mall gitu sama pacar, hehehe apalagi kalo malem minggu kan enak ya..

W/06/Kinerja-P/F2P-60

Hampir sama yang di sampaikan dengan Ibu Henik Yuliana selaku merchandiser :

Biasanya kalo hari sabtu masuk *shift* pagi kerjanya saya pulang cepet-cepet mas karena buat jalan-jalan malem minggunya sama suami saya ke royal hehehe...

W/04/Meningkat-P/F3P-49

Hal serupa juga sama dilakukan oleh Sinta Nur Ummahati selaku kasir Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Jalan-jalan aja ke royal mas kan enak, apalagi sama mas pacar, tapi jarang juga *sich* biasanya ya habis gajian..kalo gak ke kodam..

W/05/Kinerja-P/F2P-55

Berbeda lagi dengan yang disampaikan Bapak Hariyanu selaku kepala toko untuk strategi menghadapi stres:

“...Hehe ini mas.. kalo saya tak buat sholat, kalo sudah selesai sholat adem mas rasanya, hati tenang kayak hilang gitu bebanbeban kerja saya jadi agak *enteng*....”

W/02/Stres-P/F1P-15

Bapak R decky satria selaku supervisor Indomaret menambahkan:

Ya.. yang pertama kita harus bisa berpikir positif dulu, bagaimana kita harus inget sama target atau pekerjaan. Disana banyak orang yang cari kerja kesana kemari cari kerja, jadi harus semangat dan berpikir positif.

W/01/Stres-P/F1P-01

Bagas Prasetyo salah seorang pramuniaga punya cara tersendiri dalam menghadapi stres

Saya pernah ijin tapi tidak berikan ijin mas, saya tidak masuk kerja tanpa konfirmasi lagi pada atasan saya, keesokan harinya saya di marahin habis-habisan hehehe....

W/06/Stres-P/F1P-58

Lain halnya dengan cara yang dilakukan Bapak Irwansyah selaku asisten kepala dalam menghadapi stres:

Satu, aku haru bergaul dengan orang-orang yang selalu berfikiran positif, dan yang kedua saya buat main futsal dengan teman-teman indomaret lain, ya seminggu sekali lah biar gak stres mas..

W/03/Kinerja-P/F2P-23

Hal sependapat juga disampaikan oleh Bapak R Decky Satria :

Futsal, kadang-kadang *sich*, yang sering itu saya jalan-jalan renang ama anak saya seminggu sekali lah..

W/01/Stres-P/F1P-01

Ada cara lain yang juga dilakukan oleh Bagas Prasetyo untuk mengatasi stres kerja:

Pernah saya sakit kepala sampek kepala ngeluu rasanya mas, akhirnya saya beli obat-obatan biasa yang ada disini, gak tau tiba-tiba pusing mas, mungkin karena pekerjaan ya..

W/06/Kinerja-P/F2P-60

Cara yang berbeda pun disampaikan oleh Sinta Nur Ummahti dalam menghadapi stres kerja:

Hehe.. kalo saya sering saya lampiaskan ke status WA atau gak ke Ig saya mas.. rasanya sudah lega ploong ...

W/05/Stres-P/F1P-54

Hal serupa juga pernah dilakukan Ibu Henik Yuliana selaku merchandiser :

Waktu itu sedang ada *metrix* di toko mas.. banyak lo gak selesai-selesai, gak ada yang bantuin pula *huff*..akhirnya saya buat status di sosmed saya mas..

W/04/Kinerja-P/F2P-47

Selain mengubah pola fikir untuk berfikir positif, penting bagi seorang karyawan dalam mempertahankan atau menjaga agar tidak stres untuk mencapai target. Berikut hasil wawancara dengan beberapa karyawan dalam mempertahankan stres positifnya, misalkan seperti yang disampaikan Sinta Nur Ummahati selaku kasir:

Yang pertama kita dengan pola makan dulu mas, kurangi beban pikiran ya.. jadi, kita bisa berpikir dengan positif gitu saja mas.

W/04/Kinerja-P/F2P-47

Selanjutnya menurut Ibu Henik Yuliana selaku merchandiser:

Ya .. yang pertama harus punya tujuan yang jelas harus punya tanggung jawab yang tinggi serta semangat yang tinggi terhadap pekerjaan ngak pantang menyerah..

W/04/Stres-P/F1P-44

Selanjutnya menurut Bapak R. Decky Satria selaku supervisor

Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Tetep fokus mas pada target bulannya, nanti kalo waktunya libur ya istirahat secukupnya untuk merefresh otak kita, agar nati kalo masuk kerja bisa fokus dan semangat lagi

W/041/Stres-P/F1P-01

Hal sependapat juga disampaikan Bapak Hariyanu selaku kepala toko indomaret cabang keputih 1 surabaya:

“...Ya harus fokus mas, waktunya kerja ya kerja waktunya istirahat ya istirahat. Kita kan kerja ikut perusahaan pastinya ada aturan-aturan yang harus kita patuhi dan kita laksanakan....”

W/02/Stres-P/F1P-16

Data wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya bahwa ditemukan banyak sumber-sumber yang bisa membuat stres kerja karyawan yaitu: karyawan selalu dibayangi adanya *deadline* dalam penyelesaian pekerjaan; Jam pulang kerja selalu bertambah larut; Pemotongan gaji jika melakukan kesalahan dalam bekerja; Beban kerja selalu bertambah dan Tingkat kerjasama rendah. Akan tetapi karyawan mempunyai cara-cara untuk mengatasi sumber-sumber stres tersebut dengan yaitu: sharing, beribadah, bahkan tidak masuk kerja, melakukan kesenangan atau hobi, ada juga yang membuat status di media sosial WA, Ig, ada juga yang memperbaiki pola

makan yang teratur, menambah beban stres, istirahat secukupnya, dan juga *have fun and shopping*. Serta menjadikan stres menjadi stres tantangan (*stressor*) untuk merubah pola pikir menjadi lebih baik dan positif.

2. Kinerja Karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya

a. Kualitas Kerja

Karyawan indomaret sudah bekerja sesuai dengan posisi jabatan berdasarkan kemampuan kerjanya, sehingga tidak merasa terbebani untuk menyelesaikan pekerjaannya, seperti yang disampaikan oleh Bapak R Decky Satria selaku supervisor Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“.... Sudah..sudah sesuai. Pada saat masuk sudah di training dulu jadi ketahuan kalo dia tidak lolos *traineng* dia tidak bisa ditempatkan..itu *sich*..Jadi, bisa ketahuan dari situ...”

W/01/Stres-P/F1P-02

Berikut beberapa alasan yang disampaikan oleh beberapa karyawan bahkan supervisor terkait dengan tugas-tugas yang dibebankan:

“... Ya enggak juga *sich* mas, karena kalau kita kerjanya maksimal, kita targetnya tercapai...”

W/01/Stres-P/F1P-02

Ibu Henik Yuliana selaku merchandiser berpendapat:

...” Gak mas.. kareana kan kita sesuai target mas gitu..

W/04/Kinerja-P/F2P-28

Karena ini sudah menjadi pekerjaan masing-masing karyawan. Begitu pula dengan pendapat Bapak R Decky Satria selaku supervisor Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“...*Enggak..* karena ini kan memang job desk nya masing-masing. Kan harus dijalankan sesuai dengan posisinya”

W/01/kinerja-P/F2P-07

Selanjutnya menurut Bapak Hariyanu kepala toko Indomaret :

“...*Enggak..* selama kita melakukan hal itu dengan positif dan yakin itu tidak ada beban mas..”

W/02/kinerja-P/F2P-22

Hal diatas menunjukkan bahwa kualitas kerja karyawan indomaret cabang keputih 1 baik. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Nur aini konsumen setia Indomaret:

“...Pelayanannya ya bagus,Ramah mas sopan kok, anak-anaknya enak saya sering belanja disini mas,..sering dikasih diskon juga...”

W/07/kinerja-P/F2P-68

b. Kuantitas Kerja

Setiap karyawan dituntut untuk mempunyai kinerja yang baik serta mampu berkontribusi dengan perusahaan. Agar insentif setiap bulanannya bisa diraih. Menurut Bapak R Decky Satria selaku supervisor Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya menyatakan bahwa :

“...Karyawan disini semangatnya tinggi untuk mengejar insentif...”

W/01/kinerja-P/F2P-05

Selanjutnya Ibu Henik Yuliana juga menambahkan:

“...kalau disini kebanyakan pengerjaannya cepat karena anak-anaknya cekatan terhadap pekerjaan, misalkan saya sedang kesulitan mengerjakan bisanya dibantuin sama pramuniaganya...”

W/04/Meningkat-P/F3P/45

Lain halnya dengan pendapat Bapak Irwansyah selaku asisten kepala Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“...Ya terantung banyaknya tugas, kalau tugasnya sedikit pasti cepet selesai, ya insyallah anak-anak disini semangat dan kejar insentif mas....”

W/03/Meningkat-P/F3P/37

Selanjutnya menurut Bapak Hariyanu selaku kepala toko Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“...Ya begitulah mas, namanya orang ada kurang dan lebihnya, tapi saya tetap memberikan anak-anak semangat dalam bekerja karena cari kerja itu susah, diluaran sana banyak yang nglamar pekerjaan, meskipun kita dituntut perusahaan kita harus kerja semangat dan sesuai prosedur....”

W/02/Kinerja-P/F2P/21

Hampir sama yang dikatakan Sinta Nur Ummahati bahwa:

Meskipun atasan saya cerewet, tapi kita termotivasi kok, “...soalnya ada benarnya juga kita kerja kalo asal datang pulang yang kita dapatkan hanya gaji saja, gak dapet ilmu apa-apa. Palingak kita harus dapet bonus dari kita jualan ...”

W/05/Meningkat-P/F3P/57

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa karyawan indomaret menjadikan masalah menjadi sautu tantangan kerja. Sehingga karyawan semangat dalam bekerja dan semangat melaksanakan tugas dengan cepat dan cekatan. Karena jika tidak semangat lemes, karyawan tidak akan mendapatkan apa-apa termasuk bonus atau insentif.

c. Pelaksanaan Tugas

Dalam menjalankan pekerjaan, terkadang karyawan pernah mengalami kesulitan atau kendala yang menyelesaikan target setiap bulannya, seperti yang disampaikan Bapak R Decky Satria selaku supervisor:

“.....pasti pernah lah yang namanya pekerjaan , nah balik lagi kita harus bisa merubah pola pikir kita menjadi pola pikir yang positif, tapi gimana caranya kita memberikan solusi..dan komunikasi antar tim kerja harus jalan.....”

“...kalau temen-temen disini sich kesulitannya pada saat rame ya..soalnya disini harus extra kerja keras,posisi jumlah karyawan *ngeprees* jadi ya saling batu dan komunikasi tadi...”

“...kalau menghadapi permasalahan tetap seperti yang saya katakan tadi diawal . komunikasi sangat penting, dari komunikasi nanti kita bisa *coaching* mereka. *Coaching* nya seperti apa itu kita nanti bisa mencari jalan keluarnya bersama-sama, nah... agar tidak mengganggu pekerjaan mereka dan masalah itu ada solusinya...”

W/01/Kinerja-P/F2P/08

Data wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan sudah menempatkan posisin jabatannya ketika pada awal training. Kesulitan yang dihadapi oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya pada saat rame serta terbatasna jumlah karyawan. Selain itu, dalam menghadapi permasalahan tersebut, supervisor melakukan komunikasi dengan antar karyawan dan memberikan *coaching* agar permsalahan cepat selesai dan ada solusinya.

d. Tanggung Jawab Kerja

Menurut Bapak R Decky Satria selaku supervisor Indomaret mengatakan bahwa karyawan sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik, seperti wawancara berikut ini:

“...Saya rasa sudah ya mas..terbukti itu *performance* mereka dua-tiga bulan berturut-turut selalu *achieve* selama *performance*...”

W/01/Meningkat-P/F3P-13

Hal itu diperkuat kembali oleh Bapak Hariyanu kepala toko Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“...Ya .. iya...sudah terbukti melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik, nah itu terbukti dengan *performance* mereka...”

W/02/Kinerja-P/F2P-22

Sedangkan menurut Bapak Irwansyah selaku asisten kepala toko:

“...Sudah mas, terbukti kok anak-anak disini kalo setiap shift tidak mengganti dan tidak ada barang yang hilang, gitu sich...”

W/03/Kinerja-P/F2P-34

Hal itu diperkuat kembali oleh Bapak R Decky Satria selaku supervisor Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

“...Data yang saya peroleh dari kantor bener kok, memang jarang mengganti minus kasir maupun mengganti barang hilang setiap bulannya...”

W/01/Meningkat-P/F3P-10

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Henik Yuliana selaku merchandiser indomaret :

Alhamdulillah..ya ganti ya pernah tapi gak sering kok mas..pokoknya jarang lah..saya bilangin kasir saya mas, harus teliti pkoknya setiap transaksi..jika bingung bisa minta bantuan sama saya atau pimpinan shift yang lain... W/04/Kinerja-P/F2P-45

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa sudah menjadi tanggung jawab terhadap pekerjaan mereka dengan semangat yang tinggi. Terbukti *performance* indomaret cabang keputih 1 surabaya sering *achieve* dua-tiga bulan berturut-turut sehingga insentif bisa didapatkan. Serta telitinya setiap shift sehingga tidak pernah mengganti

uang *minus* kasir. Sehingga menjadikan pelayanan karyawan ataupun kasir bisa menjadi lebih maksimal, tidak ada komplain dari konsumen dan menjadikan konsumen setia untuk memilih Indomaret dalam belanja.

3. Peranan Stres Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya

1) Peranan Stres Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan

Stres kerja berperan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya sebagaimana disampaikan oleh Bapak R Decky Satria sebagai supervisor berikut:

“... stres itu biasalah bagi para karyawan, bahkan kebanyakan karyawan justru bertambah semangat bekerja, karena stress kerja dianggap sebagai tantangan kerja yang bersifat membangun.....”

W/01/Meningkat-P/F3P-10

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Hariyanu kepala toko sebagaimana berikut:

“... aku sering stres mas kalua waktu ngejar *deadline* dan target masih belum tercapai,, tapi ya aku tetep lanjut bahkan secepatnya tak selesaikan.....”

W/02/Meningkat-P/F3P-23

“... susahnya itu waktu waktu muncul stres sesaat, tapi justru nanti poin saya kurang ya harus dilawan.....”

W/03/Stres-P/F1P-31

“... biasa saja mas masalah stres itu, daripada pusing terus-terusan ya *mending gawean ndang* selesai.....”

W/04/Stres-P/F1P-44

Hal diatas menunjukkan bahwa stres kerja bagi karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya menjadikan sebuah tantangan kerja dan semangat dalam bekerja, karena karyawan sudah mempersiapkan diri saat sebelum masuk di Indomaret Cabang Keputih I:

Namun, stres kerja berat belum mampu meningkatkan kinerja karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak R. Decky Satria sebagai Supervisor berikut:

“... tapi juga ada stres yang tingkat berat, ya maklumlah, kita harus memaklumi karena kalau stres berat siapapun pasti bingung.....”

W/01/Kinerja-P/F2P-08

Hal tersebut didukung oleh pernyataan para pimpinan shift berikut:

“... kalau pusing banget ya mending istirahat dulu, kalau dipaksakan nanti badan jadi resiko.....”

W/02Stres-P/F1P-14

“... ada karyawan dulu yang pernah pengen keluar, tapi akhirnya tetap bekerja.....”

W/03/Stres-P/F1P-27

“... yang penting gak ngedrop banget gakpapa mas, kalau *down* banget ya harap maklumlah.....”

W/04/Stres-P/F1P-40

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa stres kerja berperan baik dalam meningkatkan kinerja karyawan, namun hal tersebut dikecualikan pada stress kerja berat, dikarenakan stress kerja tingkat berat lebih berperan pada stress kerja negative, namun sebaliknya stress kerja ringan sampai dengan stress kerja kelas menengah memberikan efek

positif, sehingga selain stres kerja berat dapat diatasi oleh para karyawan dan mampu menjadikan semangat bagi karyawan dalam bekerja

2) Peranan Stres Kerja Terhadap Kuantitas Kerja Karyawan

Stres kerja berperan dalam meningkatkan kuantitas kinerja karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya sebagaimana disampaikan oleh Bapak R Decky Satria sebagai Supervisor berikut:

“... Banyak karyawan ketika sedang stres justru mengerjakan hal yang semakin banyak, kalau segi kuantitas jelas bertambah meningkat, karena kalau stres kan pengennya malah cepet selesai,”

W/01/Meningkat-P/F3P-11

Stres kerja bagi karyawan Indomaret Cabang Keputih I menjadikan sebuah tantangan kerja dan semangat dalam bekerja, sehingga kuantitas kinerja di Indomaret Cabang Keputih I Surabaya, justru semakin meningkat sebagaimana yang disampaikan para Pimpinan shift berikut:

“... kalau stres aku malah tambah banyak jumlah yang aku kerjakan, biar stresnya ilang he he”

W/02/Meningkat-P/F3P-24

“... walaupun stres ya tetep fokus sama kerjaan, nambahi kerjaan, aslinya nambah stres, tapi cepet ilang stresnya, dan tetap sesuai *job desc*....”

W/04/Meningkat-P/F3P-50

Namun, stres kerja berat belum mampu meningkatkan kuantitas kinerja karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya sepenuhnya, walaupun bertambah kuantitasnya, namun justru mengurangi kualitas dan tugas yang tidak atau kurang sesuai dengan *job description*.

3) Peranan Stres Kerja Terhadap Pelaksanaan Tugas

Stres kerja berperan dalam meningkatkan pelaksanaan tugas karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya, sebagaimana disampaikan oleh Bapak R. Decky Satria sebagai Supervisor berikut:

“... Pelaksanaan tugas berjalan cukup baik, tentu tidak bisa dikatakan 100% sesuai dengan point dalam *job description*, namun intinya tetap berperan dalam pelaksanaan tugas karyawan ,

W/01/Meningkat-P/F3P-12

Stres kerja bagi pimpinan shift Indomaret Cabang Keputih I Surabaya menjadikan sebuah tantangan kerja dan semangat dalam bekerja, karena pelaksanaan tugas bagi di Indomaret Cabang Keputih I Surabaya yang terpenting, sebagaimana berikut:

“... Pelaksanaan tugas itu nomor satu mas, karena itu masuk point kita ,

W/02/Meningkat-P/F3P-25

“... aku malah gak berani kalau harus tidak melaksanakan tugas yang ada di *jobdescription* ,

W/04/Meningkat-P/F3P-51

“...Ya kita ingatkan lagi lah ..ingat target dapet insentifapun masalahnya kerjaan tetap yang utama mas, he he he apapun masalahnya kerjaan tetap yang utama mas, hehehe, ...”

W/03/Meningkat-P/F3P-38

Hal diatas menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas bagi para karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya merupakan hal yang sangat dihargai dan dijunjung tinggi.

4) Peranan Stres Kerja Terhadap Tanggung Jawab

Stres kerja berperan dalam tanggungjawab karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya sebagaimana disampaikan oleh Bapak R. Decky Satria sebagai supervisor sebagai berikut:

“... tanggungjawab karyawan kami tetap hal yang harus diutamakan, karena hal itu termasuk kewajiban yang harus ditaati oleh para karyawan , itu sich”

W/01/Meningkat-P/F3P-13

Stres kerja berperan bagi tanggungjawab karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya dalam bekerja, karena karyawan sudah menyadari dan mengetahui posisinya yang harus mematuhi tata tertib, peraturan dan job description yang diberikan di Indomaret Cabang Keputih I Surabaya, sebagaimana berikut:

“... aku berusaha tanggungjawab atas kerjaanku mas, itu hal yang utama tidak hanya dalam bekerja tanggungjawab, dalam kehidupan ,”

W/02/Meningkat-P/F3P-26

“... tanggungjawab point utama dalam perusaha, kalau tidak bertanggung jawab nanti *customer* juga pada lari,”

W/03/Meningkat-P/F3P-39

“... tidak serta merta karena takut atasan, atau takut dikeluarkan, karena tanggungjawab itu memang sudah mental, apapun yang kita lakukan tanggung jawab itu penting ...”

W/04/Meningkat-P/F3P-52

Berdasarkan dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa stres kerja yang terjadi pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya karena ditinjau dari berbagai sumber-sumber

stres yang selalu membayangi adanya *deadline* dalam penyelesaian pekerjaan, jam pulang kerja selalu bertambah larut, pemotongan gaji jika melakukan kesalahan dalam bekerja, beban kerja yang selalu bertambah dan tingkat kerjasama yang rendah. Akan tetapi seorang pimpinan shift mapu memberikan arahan, masukan, serta solusi untuk berpikir positif dalam menghadapi tuntutan agar tidak stres. Pola pikir yang positif bisa menjadikan stres menjadi sebuah tantangan (*Stressor*) sehingga mampu bekerja dengan penuh semangat dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Terbukti dari tantangan bisa menorehkan berbagai penghargaan yang didapatkan seperti, *performance* dua-tiga bulan bisa *acheivem* , insentif bulanan, piagam penghargaan, tidak mengganti barang hilang maupun mengganti minus kasir yang jumlah besar, serta pujian dari konsumen bahwa pelayanan yang diberikan sangat ramah sopan.

C. Pembahasan

1. Stres Kerja Karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya

Berdasarkan temuan data dilapangan untuk dapat menjabarkan stres kerja dapat, dilakukan dengan mendiskripsikan sumber-sumber stres, dampak stres, strategi menghadapi stres.

a. Sumber-sumber Stres (*Stressor*)

Sumber stres dan efek stres yang muncul pada karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya sebagai berikut:

1) Dikejar *Deadline* dalam Penyelesaian Pekerjaan

Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan dikejar “*dead line*” terkadang menimbulkan suasana tegang menjadi stressor tersendiri bagi karyawan. Hal ini membuatnya tidak nyaman, ia merasa dirinya terlalu berat dibebankan pekerjaan baik secara fisik dan mental sehingga menjadi terlalu capek untuk bekerja.

Stressor pada karyawan tersebut menimbulkan efek kurang tidur, perasaan cemas, kurang nyaman, dan mudah sensitif akibat tuntutan pekerjaannya yang tinggi dan akibat “*dead line*” yang terkadang menimbulkan suasana tegang. Perasaan cemas terutama muncul saat dihadapkan dengan waktu yang sempit. Kurang tidur muncul ketika tuntutan pekerjaan yang tinggi yang mengharuskannya harus lembur setiap hari.

Selain itu *overload* pekerjaan juga bisa menimbulkan hubungan dengan sesama rekan kerja yang terkadang menimbulkan suasana tegang menjadi *stressor* tersendiri bagi karyawan. Dalam hal pengerjaan laporan yang harus menuliskan dan memperbaiki tulisan dari hasil laporan. Laporan penulisan tersebut juga diberikan bukan hanya ke tim saja, tetapi juga ke pimpinan juga. Jika karyawan terlambat memberikan laporan, maka fungsi tugas yang lain akan ikut terlambat juga dalam memberikan laporannya.

Overload pekerjaan juga berdampak bekerja lembur dan yang menjadi sumber stres (*stressor*) tersendiri bagi karyawan. Karyawan

seringkali harus lembur mengikuti jadwal, terkadang harus bekerja hingga sebelas jam per hari dan juga harus masuk kerja di hari minggu. Karyawan pada akhirnya merasa jenuh dan capek karena pekerjaan ini tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan dan waktunya terlalu membebani, sehingga waktu istirahat yang cukup menjadi hal yang sangat berharga bagi karyawan. Bekerja lembur sangat mengurangi waktu istirahat dan waktu berkumpulnya dengan keluarga.

Kondisi *overload* pekerjaan inilah yang seringkali membuat karyawan merasa stres dan semua pekerjaannya tersebut terkadang tidak bisa diselesaikan tepat waktu. Jika sudah begini, atasannya maupun fungsi tugas yang lain akan mulai mengejar laporan dari karyawan. Hal inilah yang terkadang membuat karyawan berselisih pendapat dengan atasannya sendiri maupun dengan departemen lain dan membuat hubungan kerja dengan mereka menjadi tegang dan kurang nyaman.

Stresor overload pekerjaan menimbulkan efek perasaan cemas, kurang nyaman, dan akhirnya menjadi malas masuk kerja. Perasaan itu muncul ketika karyawan tidak bisa menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, maupun ketika hubungannya dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja lainnya menjadi tegang dan tidak nyaman. Sedangkan perilaku malas kerja ditunjukkan ketika karyawan merasa sudah jenuh dengan tuntutan pekerjaan dan dengan rekan-rekan kerjanya. Kondisi-kondisi tersebut membuat karyawan menjadi stres.

2) Jam Pulang Kerja Selalu Bertambah

Tuntutan pekerjaan dirasakan terlalu berat ketika ada masalah. Karena pekerjaan yang tidak berjalan dengan mulus mulai ada omongan yang tidak baik dari atasan dan terus diberikan tekanan, hingga pada peneguran. Jika kinerja karyawan sedang kurang bagus bagi pimpinan atau atasan, karyawan dinasehati panjang lebar, padahal ia sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan pekerjaannya, sementara saat kinerja bagus dan maksimal bahkan melebihi target penjualan misalnya, tidak adanya reward atau penghargaan dan dianggap hal yang biasa.

Hal tersebut dianggap tidak adil dan membuat karyawan menjadi stres. *Stressor* tersebut menimbulkan efek rasanya seperti sesak nafas di dada. Ingin marah tapi tidak bisa dikeluarkan karena yang dihadapinya adalah atasannya.

Ditambah lagi dengan penerapan waktu istirahat dan jadwal yang tidak konsisten. Hal-hal tersebut seringkali membuatnya menjadi stres dan lebih mudah capek.

Stressor tersebut menimbulkan efek perasaan cemas dan lebih mudah capek. Perasaan lebih mudah capek muncul ketika jadwal tidak konsisten dan berubah sewaktu-waktu serta ketidak-konsistensian waktu istirahat

3) Pemotongan Gaji jika Melakukan Kesalahan dalam Bekerja

Karyawan seringkali menekankan pada gaji yang kurang seimbang jika dibandingkan dengan beban pekerjaan yang ada. Beban pekerjaan yang sangat berat terutama dari segi fisik, karena pekerjaannya mengharuskannya berdiri cukup lama untuk kasir, atau bagian Gudang yang terlalu banyak barang keluar masuk. Sementara jika karyawan tidak masuk tanpa adanya konfirmasi yang jelas dan surat dokter akan membuat gajinya dipotong.

Demikian juga dengan barang yang dijual hilang karyawan setiap bulannya gajinya terpotong dan dibagi sesuai jobnya masing-masing. Ditambah lagi dengan setiap *shift* jika karyawan dalam bekerja tidak teliti dalam transaksi penjualan, misalkan salah mengasih uang kembalian, salah konfirmasi pembayaran, selisih harga yang ada di rak dengan komputer hal tersebut karyawan harus saat itu mengganti sesuai jumlah yang salah tadi. Hal ini sangat mempengaruhi karyawan menjadi semakin stres.

Tuntutan pekerjaan dirasakan terlalu berat ketika ada masalah. Karena pekerjaan yang tidak berjalan dengan mulus mulai ada omongan yang tidak baik dari atasan dan terus diberikan tekanan, hingga pada peneguran.

Jika kinerja karyawan sedang kurang bagus bagi pimpinan atau atasan, karyawan dinasehati panjang lebar, padahal ia sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan pekerjaannya, sementara saat

kinerja bagus dan maksimal bahkan melebihi target penjualan misalnya, tidak adanya reward atau penghargaan dan dianggap hal yang biasa.

Hal tersebut dianggap tidak adil dan membuat karyawan menjadi stres. Stresor tersebut menimbulkan efek rasanya seperti sesak nafas di dada. Ingin marah tapi tidak bisa dikeluarkan karena yang dihadapinya adalah atasannya

4) Beban Kerja yang Selalu Bertambah

Berselisih pendapat dengan sesama rekan kerja karena sesuatu hal cukup membuat karyawan merasa tidak enak dan malas masuk kerja. *Stressor* tersebut menimbulkan efek sakit kepala dan menjadi tidak semangat bekerja. Sakit kepala terutama sering muncul saat dihadapkan dengan permasalahan rekan kerja. Sedangkan efek tidak semangat kerja muncul jika karyawan sedang ada masalah dengan sesama rekan kerjanya.

Disamping itu banyaknya pekerjaan menjadi sumber stres (*stressor*) tersendiri bagi karyawan. Dalam hal penumpukkan pekerjaan, hal-hal yang membuat karyawan stres adalah ketika pekerjaan yang satu belum selesai tapi sudah ditambahkan pekerjaan lain, ditambah lagi dengan situasi yang terkadang pekerjaan itu tidak mau mengerti dirinya yang belum selesai melakukan pekerjaan yang diminta, terlalu diforsir sehingga membuat dirinya capek dan malas bekerja.

Stressor pada karyawan tersebut menimbulkan efek menjadi malas dan tidak mood dalam bekerja, seringkali mempunyai keinginan untuk cuti

tidak masuk kerja keesokan harinya dengan niat untuk menghindari pekerjaan yang menumpuk. Karyawan lebih memilih untuk menghindari pekerjaan jika sudah stres, karena menurutnya ia terlalu di berikan beban pekerjaan yang banyak.

5) Tingkat Kerja Sama yang Rendah

Tekanan pekerjaan yang tinggi, kurangnya kedisiplinan pada rekan kerja yang lain dan ketidak-kompakkan pimpinan dalam mengambil keputusan menjadi sumber-sumber stres (*stressor*) tersendiri bagi karyawan. Ketika ada masalah karena pekerjaannya yang tidak berjalan dengan mulus, karyawan mengemukakannya pada pimpinannya atau kepada rekan kerjanya dengan harapan dapat memperoleh solusi. Namun, keputusan yang dapatkan dari atasannya atau rekan kerjanya seringkali tidak kompak dan tidak konsisten. Bahkan cenderung menjadi orang yang disalahkan dan terus ditekan untuk mencari solusi sendiri.

Kalau sudah begini, karyawan menjadi bingung dan stres, karena ia tahu jika melakukan kesalahan pasti ia yang akan disalahkan terus. Saat ini dengan melihat pimpinannya yang sedang menuju ke meja kerjanya saja sudah membuat karyawan merasa cemas dan stres, padahal belum tentu pimpinan akan memarahinya. Hal tersebut juga berdampak pada tertutupnya seorang karyawan dan bersifat tertutup baik terhadap pimpinan maupun rekan kerja, karena merasa permasalahan yang dihadapinya tidak mendapatkan solusi yang baik dari rekan kerja maupun dari pimpinan

atau atasan. Jika hal tersebut berlanjut dampaknya timbul perselisihan sesama rekan kerja dan tidak kompaknya tim kerja.

Karyawan menghadapi adanya ketidak-ompakkan tim dalam mengambil keputusan, sehingga ia bingung harus menuruti yang mana. Sebagai contoh dalam penyusunan jadwal kegiatan tim atau pembagian tugas dan *shift* jaga.

Kondisi ini bukan hanya terjadi sekali dua kali, tapi cukup sering terjadi. Kalau sudah tidak kompak seperti ini, Karyawan merasa bingung dan menjadi capek sendiri. Hal-hal tersebut seringkali membuatnya menjadi stres dan lebih mudah capek.

b. Dampak atau efek stres

Dampak atau efek yang mencolok pada karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Suasana tegang dan tidak nyaman

Suasana menjadi tegang dan tidak nyaman karena perselisihan dengan rekan kerja yang terlambat masuk kerja.

2. Mudah lelah

Karena karyawan sering disuruh mengerjakan pekerjaan belum selesai sudah disuruh mengerjakan yang lain lagi

3. Mudah sensitif

Mudah sensitif karena mudah terjadi salah paham dengan rekan kerja akibat kurangnya komunikasi antar karyawan

4. Males masuk kerja

Karyawan males masuk kerja karena banyaknya tuntutan dari atasan dan rekan kerja yang tidak kompak

5. Tidak semangat kerja

Karena kurangnya bantuan dari atasan maupun rekan kerja

c. Strategi menghadapi stres

Strategi yang telah dilakukan untuk menghindari dampak terjadinya stres kerja pada karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 adalah sebagai berikut:

1) *Sharing*

Strategi yang dilakukan karyawan dalam menghadapi stress kerja diantaranya adalah sharing atau curhat dengan teman-temannya yang lain yang dianggapnya memiliki kesamaan dengan dirinya, baik kesamaan dari segi kepribadian maupun dari segi tuntutan pekerjaan yang juga sama beratnya dengan dirinya. Bercerita kepada keluarga atau orang terpercaya.

Sharing atau curhat yang dilakukan tersebut cukup membuat karyawan tenang dan kembali fokus ke pekerjaan. Namun, menurutnya perasaan stres itu akan muncul kembali jika karyawan dihadapkan pada kondisi yang sama yang membuatnya stres kembali

2) Beribadah

Strategi yang dilakukan karyawan dalam menghadapi stres kerja diantaranya dengan beribadah sesuai agama dan kepercayaan yang dianutnya. Diantaranya yaitu ibadah sholat, dalam hal ini dengan melakukan ibadah dapat menenangkan diri dari segala macam permasalahan termasuk stres kerja. Usaha menenangkan diri dalam ibadah, sholat misalnya dapat membuat perasaan tenang dan tenteram, melalui ibadah karyawan dapat meluapkan stresnya melalui doa.

3) Tidak Masuk Bekerja

Strategi yang dilakukan karyawan dalam menghadapi stres kerja sebagai langkah lain yang dilakukan adalah dengan tidak masuk kerja dan menjauhkan diri dari pekerjaan sementara serta memfokuskan diri kepada hal lain seperti mengurus usaha-usaha pribadi milik keluarga, atau mengambil cuti beberapa hari untuk liburan. Namun langkah ini dilakukan karyawan pada bentuk stres kerja yang berat, sehingga karyawan merasa tidak kuat jika harus berada dalam pekerjaannya beberapa hari. Disisi lain hal ini sangat merugikan perusahaan, karena semakin banyak karyawan yang tidak masuk bekerja maka produktivitas perusahaan akan berkurang. Strategi ini dapat berujung keluarnya karyawan dari pekerjaannya jika karyawan selalu dan masih ingin menghindari dari pekerjaannya.

4) Melakukan Kesenangan atau Hobi

Strategi yang dilakukan karyawan dalam menghadapi stres kerja karyawan diantaranya adalah dengan menyalurkan hobi, misalnya dengan melakukan futsal, selain sebagai hobi futsal juga sebagai bentuk olahraga yang dapat merefresh kembali. Selain itu berbagai macam bentuk hobi disalurkan sesuai dengan waktu dan tingkat kecemasan atau stress yang dihadapi, jika stress kerja yang dihadapi berat maka hobi dan kesenangan yang dilakukan juga membutuhkan waktu yang tidak sedikit, misalnya hobi memanjat gunung, hobi berenang, dan lain sebagainya.

5) Mengonsumsi Obat-obatan

Strategi yang dilakukan karyawan dalam menghadapi stres kerja diantaranya yakni dengan mengonsumsi obat-obatan untuk menenangkan diri, baik obat Pereda nyeri, obat sakit kepala, ataupun obat penenang. Tidak terbatas pada karyawan toko atau ritel, bahkan pada pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan tenaga dan kekuatan ekstra banyak yang mengonsumsi obat-obatan untuk bertahan dalam pekerjaannya. Dalam hal ini obat-obatan yang dimaksud bukanlah obat-obatan terlarang, sebatas obat-obat penenang dan dengan dosis yang dianjurkan. Namun tidak sedikit yang pada akhirnya penggunaan obat penenang menjadi kecanduan dan bahkan berujung pada penggunaan obat terlarang atau diluar dosis yang dianjurkan dan sangat berbahaya bagi seorang karyawan.

6) Membuat Status di Media Sosial

Strategi yang dilakukan karyawan dalam menghadapi stres kerja diantaranya dengan membuat status di media sosial. Jika sedang stres, karyawan berusaha menghilangkan stresnya tersebut dengan mencurahkan kekesalannya ke dalam sebuah status curahan hati di jejaring sosial dan berbagi cerita serta tertawa dengan teman-teman seperjuangannya. Cara tersebut bisa membuatnya lebih rileks, walaupun jika dihadapkan pada kondisi yang sama, rasa stres itu dapat muncul kembali. Namun dengan membuat status atau curhat di media sosial menjadikan banyak orang yang tau tentang masalah kita.

7) Memperbanyak Makan dan Minum

Strategi yang dilakukan karyawan dalam menghadapi stres kerja diantaranya adalah dengan makan yang banyak. Cara ini merupakan cara yang unik yang dilakukan karyawan. Namun tidak sedikit ditemukan banyak yang menggunakan cara tersebut, yakni dengan mengonsumsi makana atau minuman kesukaannya, atau bahkan ada yang tidak mepedulikan rasa makanan atau minuman yang dikonsumsinya yang terpenting makan dan minum untuk menenangkan diri atas stres yang dihadapinya.

8) Menambah Beban Stres

Strategi yang dilakukan karyawan dalam menghadapi stres kerja selanjutnya adalah dengan menambah beban stress yang diterimanya. Hal tersebut cukup aneh, karena saat seorang karyawan stres seharusnya bisa segera menghilangkannya dengan berbagai cara, namun sebaliknya beban stres ditambah. Hal ini dimaksudkan dengan menambah beban stres maka stres yang dialami tidak terasa atau jika stres karena pekerjaan yang berat atau belum terselesaikan maka pekerjaan tersebut diupayakan agar segera selesai. Namun cara ini banyak dilakukan pada stres kerja yang berhubungan dengan deadline, waktu, maupun target yang harus terpenuhi. Tidak sedikit penumpukan pekerjaan terjadi dan disengaja diakhir waktu deadline maupun targetnya.

9) Istirahat Secukupnya

Strategi yang dilakukan karyawan dalam menghadapi stres kerja diantaranya dengan istirahat secukupnya. Istirahat secukupnya yang dimaksud adalah sesuai kadar stres yang dialami karyawan, apabila stres yang dialami tergolong ringan maka istirahat dapat dilakukan ditempatnya bekerja, sebaliknya jika tergolong dalam stres berat maka solusinya dengan mengambil cuti atau libur kemudian istirahat sampai merasa pulih kembali dan siap untuk bekerja.

10) *Have Fun dan Shopping*

Strategi yang dilakukan karyawan dalam menghadapi stres kerja diantaranya adalah dengan *have fun* dan shopping. Cara ini banyak dilakukan oleh karyawan untuk menenangkan diri, dengan berjalan-jalan di mall sambil berbelanja kebutuhan sehari-hari atau berbelanja untuk kesenangan diri, terbukti dapat meringankan beban stres yang dialami.

Have fun juga dapat dilakukan karyawan untuk mengatasi masalah stres kerja, *have fun* disini dilakukan sesuai dengan tingkat stres kerja yang dialami, stres ringan atau tinggi atau berat stres yang dialami maka permainan dan hal-hal yang dilakukan bersifat menumbuhkan keceriaan dan kesenangan yang dilakukan juga menyesuaikan, *Have Fun* dapat dilakukan di tempat bekerja maupun diluar tempat bekerja. Hal tersebut bertujuan mengalihkan perhatian sementara atas pekerjaan yang menimbulkan stres.

2. Kinerja Karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya

Kinerja karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya dapat dilihat dari 4 indikator berikut; Kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggungjawab kerja, sebagaimana Mangkunegara (2009:75) menyatakan indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan ada empat, yaitu: kalitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab kerja.

a. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kualitas kerja dapat dilihat dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dan evaluasi terhadap kondisi yang ditentukan di lapangan berdasarkan hubungan sebab akibat dibandingkan dengan kriteria. Selanjutnya dari hasil evaluasi tersebut dapat diberikan rekomendasi untuk tindakan korektif dan perbaikan. Hasil penelitian dan pembahasan dalam bentuk paparan kondisi, kriteria, dan akibat, serta rekomendasi atau saran yang diajukan

Berikut kualitas kinerja karyawan Indomaret Cabang keputih 1 surabaya:

1) Kondisi

Selama ini perusahaan belum menerapkan prosedur penempatan yang ada sebagaimana mestinya, dan dalam penempatan pegawai perusahaan tidak memperhatikan tingkat kapabilitas, keahlian, dan kecakapan yang dimiliki oleh pegawai bersangkutan. Dari sekian banyak tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan oleh setiap bagian maka perusahaan juga perlu menerapkan suatu bentuk skala prioritas pekerjaan yang harus dicapai oleh masing-masing bagian, dan

perusahaan sebaiknya melaksanakan penilaian karyawan secara menyeluruh.

2) Kriteria

- (a) Setiap karyawan harus ditempatkan posisi/bagian yang sesuai dengan tingkat kapabilitas, keahlian, dan kecerdasannya.
- (b) Perusahaan hendaknya membuat skala prioritas pekerjaan yang harus dicapai pada setiap bagian dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya.
- (c) Penilaian prestasi seharusnya dilakukan untuk semua karyawan.

3) Akibat

- (a) Bagian operasi dan pengembangan (Asisten manajer lain dan pemasaran) dan bagian logistik (Asisten manajer perlengkapan dan rumah tangga) belum melaksanakan tugas dan fungsinya secara maksimal karena penguasaan pekerjaan yang rendah dan tingkat kapabilitas yang minim.
- (b) Dari sekian banyak fungsi dan tugas yang harus dilaksanakan semuanya mencapai target sesuai dengan harapan dan tujuan dari perusahaan.
- (c) Tenaga kerja atau karyawan tidak dapat mengukur sejauh mana perusahaan memperhatikan kinerjanya. Sebaiknya perusahaan tidak dapat mengambil kebijakan yang tepat sebagai dasar untuk mengambil keputusan tentang mereka

4) Rekomendasi

- (a) Hendaknya perusahaan dalam melakukan penempatan karyawan sesuai dengan tingkat kapabilitas, keahlian dan kecakapan yang dimilikinya, oleh karena itu pihak perusahaan sebaiknya melakukan pelatihan bagi mereka guna pengembangan dan peningkatan sumber daya manusia sesuai dengan bidangnya masing-masing.
- (b) Hendaknya perusahaan menerapkan skala prioritas pekerjaan yang harus dicapai dalam setiap bagian yang ada.

b. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Berikut kuantitas kerja karyawan Indomaret Cabang keputih I Surabaya:

(1) Kondisi:

- (a). Target pengadaan barang tercapai setiap bulannya
- (b). Target penjualan tercapai dengan baik bahkan terkadang melebihi target

- (c). Struk belanja yang terkadang tidak diberikan kepada konsumen.
Kasir dalam hal ini terkadang lalai dan tidak memberikan struk bukti belanja kepada konsumen.
- (d). Tanggal kadaluarsa terhadap barang-barang yang bersifat mudah “basi” dalam hal ini seperti produk Sari Roti.
- (e). Price tag produk yang sudah tidak ada atau price tag promosi yang sudah berakhir tidak dilepas.

(2) Kriteria:

- (a). Target pengadaan barang harus tercapai
- (b). Target penjualan harus tercapai dengan baik
- (c). Pengecekan secara berkala terhadap produk yang bersifat mudah “basi”.
- (d). Pemberian kode khusus untuk item-item yang memiliki bonus.
- (e). Pengecekan dilakukan secara berkala terhadap item-item promosi yang sudah tidak aktif tetapi memiliki price tag.

(3) Penyebab:

- (a). Bagian logistic bertanggungjawab pada pengadaan barang
- (b). Solidaritas atau kerjasama tim kerja karyawan indomaret
- (c). Adanya pengecekan secara berkala terhadap item yang bersifat gampang “basi”

(d).Karyawan kurang memperhatikan item yang memiliki bonus dan tidak memiliki bonus.

(e).Karyawan kurang jeli dalam mengecek price tag yang sudah berakhir promosinya dan yang ada di etalase.

(4) Akibat:

(a). Terpenuhinya pengadaan logistik

(b).Meningkat target penjualan dengan baik

(c). Terjaganya item-item yang sudah masuk masa expired dan diambil dari etalase

(d).Tidak diberikannya bonus yang seharusnya didapatkan *customer*.

(e). Terdapat item-item yang tidak memiliki price tag

c. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Pelaksanaan tugas dalam penelitian ini dilihat berdasarkan ketepatan waktu dan efektivitas kinerja karyawan.

Berikut pelaksanaan tugas karyawan Indomaret Cabang keputih I Surabaya:

(1) Kondisi:

(a) Terpenuhinya shift kerja tim

- (b) Kedisiplinan waktu kehadiran dalam pergantian shift
 - (c) Perbedaan harga antara price tag dengan POS (*Point Of Sales*) kasir. Karyawan dalam hal ini tidak memperhatikan price tag yang tertera di rak belanja dan tidak melakukan update setiap ada perubahan harga dari pusat.
 - (d) Banyak item yang dibiarkan kosong price tagnya hingga berhari-hari. Karyawan hanya mengecek stok tanpa mengecek price tag item tersebut.
 - (e) Ketidaksesuaian harga promo yang disebarkan ke konsumen dengan harga yang ada di *Point Of Sales*. Karyawan tidak menyesuaikan dengan harga yang tertera di selebaran promo yang dibagikan.
- (2) Kriteria:
- (a) Pengaturan jadwal dan kegiatan shift harus kompak
 - (b) Ketepatan waktu dalam kehadiran karyawan
 - (c) Perubahan harga pusat harus dirumuskan secara jelas dan disosialisasikan ke karyawan agar karyawan segera mengganti price tag yang terpasang seluruh item yang ada perubahan harga.
 - (d) Pengecekan dilakukan secara berkala terhadap item-item yang tidak memiliki price tag.
 - (e) Penyesuaian harga di *Point Of Sales* dengan harga promo sesuai dengan tanggal promo yang berlaku.

(3) Penyebab:

- (a) Solidaritas tim kerja yang baik
- (b) Kedisiplinan waktu karyawan yang baik
- (c) Tidak adanya sosialisasi terhadap harga yang telah berubah di *Point Of Sales* antara pusat dan karyawan
- (d) Karyawan kurang jeli dalam mengecek price tag yang ada di etalase.
- (e) Tidak ada penyesuaian terhadap harga item-item yang sedang promo di *Point Of Sales*.

(4) Akibat:

- (a) Tercipta kenyamanan tim kerja
- (b) Saling menghargai waktu sesama rekan kerja
- (c) Terjadi kesalahpahaman antara karyawan dengan pelanggan
- (d) Terdapat item-item yang tidak memiliki price tag
- (e) Ketidaksesuaian antara promosi yang ditawarkan dengan harga yang dibayarkan
- (f) ketidaksesuaian antara harga di rak dengan yang dikomputer

d. Tanggungjawab Kerja

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melakukan kewajiban karyawan untuk

melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Tanggungjawab kerja dapat dilihat dari kemandirian dan komitmen kerja karyawan.

Berikut hasil penelitian tentang tanggungjawab kerja karyawan Indomaret Cabang keputih I Surabaya:

1) Kondisi:

- (a) Pengawasan karyawan dan pelanggan melalui *Closed Circuit Television (CCTV)*
- (b) Sikap ramah karyawan dan mengembalikan uang kembalian.
- (c) Struk belanja yang terkadang tidak diberikan kepada konsumen.
Kasir dalam hal ini terkadang lalai dan tidak memberikan struk bukti belanja kepada konsumen.
- (d) Kebersihan dan kerapian peletakan barang yang disusun.
- (e) Posisi kasir yang bisa digantikan oleh pramuniaga

2) Kriteria:

- (a) Peningkatan pengawasan dan keamanan melalui *Closed Circuit Television (CCTV)*
- (b) Peningkatan pelayanan karyawan dan menjaga hubungan baik dengan konsumen.
- (c) Pemberian struk belanja kepada *customer* berapapun item yang di beli, sehingga *customer* memiliki bukti atas pembelian.
- (d) Pengecekan dan pembersihan secara berkala terhadap barang-barang yang tersusun dietalase.

- (e) Penggolongan khusus untuk kasir dan pramuniaga untuk melakukan tugas sesuai dengan bagiannya masing-masing

3) Penyebab:

- (a) Pengecekan sistem dan teknologi *Closed Circuit Television (CCTV)* secara berkala
- (b) Sikap karyawan yang ramah terhadap pelanggan
- (c) Kelalaian karyawan dalam memberikan struk belanja
- (d) Kepedulian karyawan terhadap kebersihan dan kerapian barang-barang yang ada di etalase yang baik
- (e) Karyawan kurang bertanggung jawab dengan posisi pekerjaannya

4) Akibat:

- (a) Terjaminnya keamanan toko dan pengawasan bagi karyawan
- (b) Bertambahnya respek pelanggan terhadap karyawan
- (c) Karyawan mengabaikan hak-hak pelanggan
- (d) Meringankan beban pekerjaan dan menambah daya Tarik toko

3. Peranan Stres Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya

Menurut Gibson dkk, (1996:363) dampak dari stres kerja banyak dan bervariasi. Banyak efek yang mengganggu dan secara potensial berbahaya. Ada lima kategori efek dari stres kerja, yaitu sebagai berikut: Subyektif berupa kekhawatiran atau ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kendali emosi, penghargaan diri yang rendah, gugup, kesepian. Perilaku berupa mudah mendapat kecelakaan, kecanduan alkohol,

penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok secara berlebihan, perilaku impulsif, tertawa gugup. Kognitif berupa ketidakmampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitif terhadap kritik, hambatan mental. Fisiologis berupa kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, panas, dan dingin. Organisasi berupa angka absensi, omset, produktivitas rendah, terasing, dari mitra kerja, komitmen organisasi dan loyalitas berkurang.

Stres kerja selain berdampak negatif juga memiliki dampak positif. Dampak positif dari stres kerja diantaranya motivasi pribadi, rangsangan untuk bekerja lebih keras, dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik.

Dalam menanggulangi stres yang terjadi pada karyawan, banyak hal-hal yang dapat dilakukan. Agung (2008) mengatakan bahwa dari sudut pandang organisasi, manajemen mungkin tidak khawatir jika karyawannya mengalami stres yang ringan. Alasannya karena pada tingkat stres tertentu akan memberikan akibat positif, karena hal ini akan mendesak mereka untuk melakukan tugas lebih baik. Tetapi pada tingkat stres yang tinggi atau stres ringan yang berkepanjangan akan membuat menurunnya kinerja karyawan.

Stres ringan mungkin akan memberikan keuntungan bagi organisasi, tetapi dari sudut pandang individu hal tersebut bukan merupakan hal yang diinginkan. Maka manajemen mungkin akan berpikir untuk memberikan tugas yang menyertakan stres ringan bagi karyawan untuk memberikan dorongan

bagi karyawan, namun sebaliknya itu akan dirasakan sebagai tekanan oleh si pekerja.

Maka diperlukan pendekatan yang tepat dalam mengelola stres, ada dua pendekatan yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi. Dalam hal ini peranan stres kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya diarahkan sebagai stress kerja positif melalui pendekatan berikut:

a. Pendekatan Individual

Seorang karyawan dapat berusaha sendiri untuk mengurangi level stresnya. Strategi yang bersifat individual yang cukup efektif yaitu; pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial. Dengan pengelolaan waktu yang baik maka seorang karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik, tanpa adanya tuntutan kerja yang tergesa-gesa.

Dengan latihan fisik dapat meningkatkan kondisi tubuh agar lebih prima sehingga mampu menghadapi tuntutan tugas yang berat. Selain itu, untuk mengurangi stres yang dihadapi pekerja perlu dilakukan kegiatankegiatan santai. Dan sebagai strategi terakhir untuk mengurangi stres adalah dengan mengumpulkan sahabat, kolega, keluarga yang akan dapat memberikan dukungan dan saran-saran bagi dirinya.

b. Pendekatan Organisasional

Beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen, sehingga faktor-faktor itu dapat diubah. Oleh karena itu, strategi-strategi yang mungkin digunakan oleh manajemen untuk mengurangi stres karyawannya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, redesain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional, dan program kesejahteraan.

Melalui strategi tersebut akan menyebabkan karyawan memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya dan mereka bekerja untuk tujuan yang mereka inginkan serta adanya hubungan interpersonal yang sehat serta perawatan terhadap kondisi fisik dan mental. Jadi, apabila stres kerja dapat dikelola dan ditangani dengan baik dan maksimal, maka stres tersebut bisa memberikan aura yang positif bagi setiap individu yang merasakannya. Stres bisa memberikan dinamika hidup yang lebih berwarna sehingga menjadi lebih dinamis, kreatif, produktif dan tidak menyerah.

Karyawan Indomaret Cabang keputih I Surabaya bersama-sama dalam mengatasi stres kerja dan Bersama-sama mengarahkan efek stres kerja menjadi stres kerja positif baik dengan pendekatan individual maupun dengan pendekatan organisasional.

Pendekatan individual atau personal dilakukan oleh karyawan Indomaret Cabang keputih I Surabaya terhadap rekan kerja sesama karyawan yang sedang mengalami stres kerja. Dalam hal pendekatan individual atau personal ini, lebih menekankan pada rasa solidaritas, kebersamaan, dan rasa memiliki dan sepenanggungan tanpa memperdulikan posisi dalam jabatan atau struktur organisasi.

Pendekatan Organisasional dilakukan berdasar struktur jabatan organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dal *job description*. Dalam hal ini pun Indomaret Cabang Keputih I Surabaya tidak menekankan system horizontal atasan ke bawahan, namun peran horizontal dimanfaatkan sebagai peran pengasuh terhadap anak asuh, peran orangtua kepada anaknya, yang berarti bahwa pendekatan organisasional yang dilakukan merupakan bentuk persuasif atas masalah yang sedang dihadapi karyawan yang menyebabkan stres kerja.

Peranan stres kerja karyawan Indomaret Cabang Keputih I Surabaya terbukti memberikan dampak yang positif bagi peningkatan kerja karyawan. Terbukti dari hasil wawancara dan observasi diperkuat dengan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dilapangan, bahwa meningkatnya jumlah konsumen setiap bulannya. Artinya semakin banyak jumlah konsumen semakin banyak pula konsumen yang tetap memilih berbelanja di Indomaret. Artinya indomaret sudah mendapatkan kepercayaan konsumen. Disamping itu karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya mampu mengelola atau megubah pola pikir mereka menjadi pola pikir yang positif. Sehingga pola

pikir tersebut bisa merubah stres kerja menjadikan tantangan di masing-masing karyawan, serta adanya pendekatan-pendekatan dan motivasi dari berbagai pihak atasan pimpinan toko maupun keluarga juga bisa mempengaruhinya, sehingga mampu meningkatkan produktivitas indomaret cabang keputih 1 surabaya. Hal itu juga terlihat dari banyaknya penghargaan piagam yang diberikan manajemen atau insentif pada periode bulanan..

Hal ini juga dipaparkan oleh R decky satria selaku supervisor Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya:

Indomaret cabang keputih 1 ini anak-anaknya semangat dalam bekerja tim dan ramah dalam setiap saya kunjungan kesini, disamping itu setiap saya kasih masukan ataupun bahkan supervisi langsung dikerjakan oleh timnya tersebut. indomaret cabang keputih 1 surabaya juga sering mendapatkan insentif setiap bulannya. Luamayan buat uang tambahan atau uang jajan. Apalagi jika setiap mingguan target tercapai pasti dapat *double* lo mas enak kan...

Hal itu juga dirasakan hariyanu selaku kepala toko Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya

Alhamdulillah mas, selama saya menjabat disini saya sering mendapat bonus dari manajemen Alhamdulillah. Namun saya tetep tidak mau berlebihan, karena menurut saya enak mas kerja di indomaret itu ilmunya banyak yang bisa saya ambil bahkan saya terapkan di kehidupan saya mulai dari disiplin kerja dan cara menangani complain konsumen dan barang-barang yang ada di toko juga banyak jadi tau kenal dengan produk-produk yang sebelumnya saya tidak mengenal apa-apa.

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa peranan stres kerja karyawan Indomaret Cabang keputih I Surabaya terbukti memberikan dampak yang positif bagi peningkatan kerja karyawan.

