

ABSTRAK

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN DI RUMAH MAKAN SEDERHANA KOTA BENGKULU

Oleh :

Fresty Lestari¹
Ratnawili, S.E., M.M²

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, konflik interpersonal, dan beban kerja terhadap stres kerja karyawan Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel 46 orang responden, menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Uji analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, dan Uji hipotesis.

Berdasarkan hasil olahan data, maka dari perhitungan komputer yaitu perhitungan menggunakan SPSS didapatkan persamaan regresinya adalah $Y = 4,804 + 0,259 (X1) + 0,310 (X2) + 0,522 (X3)$. Dengan nilai R Square $R^2 = 0,959$ Nilai ini mempunyai arti bahwa independent memberikan sumbangan sebesar 0,959 atau 95,9% dalam mempengaruhi variabel dependen. Adapun hasil uji hipotesis diketahui bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu, konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu. Secara bersama-sama lingkungan kerja, konflik interpersonal dan beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap stres karyawan Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja, Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Stres Kerja

ABSTRACT

THE EFFECT OF THE WORK ENVIRONMENT, INTERPERSONAL CONFLICT AND WORKLOAD ON EMPLOYEES' WORK-RELATED STRESS AT A SEDERHANA RESTAURANT IN BENGKULU CITY

**By :
Fresty Lestari¹
Ratnawili²**

This study aims to determine the effect of the work environment, interpersonal conflict and workload on work-related stress amongst employees at the Sederhana Restaurant in Bengkulu City. This study employed a quantitative method with a sample size of 46 respondents by using a saturation sampling technique. Data collection was carried out by using a questionnaire. The data were analyzed by using multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing. Based on the processed data, computer calculations using SPSS by the following regression equation: $Y = 4.804 + 0.259 (X_1) + 0.310 (X_2) + 0.522 (X_3)$. With an R-squared value (R^2) of 0.959, this shows the independent variables contribute 0.959, or 95.9 per cent, to the variation in the dependent variable.

The results of the hypothesis testing show that the working environment has a positive and significant effect on work-related stress among employees at Sederhana Restaurant in Bengkulu City, while interpersonal conflict has a positive and significant effect on work-related stress among employees at Sederhana Restaurant in Bengkulu City, and that workload has a positive and significant effect on the work-related stress of employees at the Sederhana Restaurant in Bengkulu City. Collectively, the working environment, interpersonal conflict and workload have an effect both individually and simultaneously on the stress levels of employees at Rumah Makan Sederhana in Bengkulu City.

Keywords: Working Environment; Interpersonal Conflict; Workload; Work-related Stress.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset strategis dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Dalam era globalisasi yang ditandai peningkatan persaingan dan perubahan cepat di dunia usaha, sumber daya manusia bukan hanya dipandang sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam menentukan arah serta pencapaian tujuan organisasi. Keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga pada kondisi psikologis, emosional, dan kesejahteraan mental karyawan dalam bekerja.

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dunia usaha berlangsung sangat ketat. Perusahaan di berbagai sektor dituntut untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas pelayanan demi mempertahankan keberlangsungan usaha. Dalam sektor industri, ritme kerja yang cepat, penggunaan teknologi yang kompleks, dan tuntutan target produksi sering kali menimbulkan tekanan pekerjaan bagi karyawan. Kondisi ini berlanjut pada sektor jasa yang membutuhkan pelayanan cepat, akurasi tinggi, dan interaksi langsung dengan pelanggan. Fenomena tekanan pekerjaan juga terjadi pada usaha kecil menengah (UMKM) yang umumnya memiliki keterbatasan tenaga kerja, sumber daya, dan manajemen operasional. Salah satu sektor UMKM yang sangat dinamis adalah sektor kuliner, yang menuntut kecepatan pelayanan, multitasking, kemampuan

komunikasi, serta jam kerja yang fleksibel. Aktivitas operasional yang tinggi, terutama pada jam sibuk, dapat meningkatkan tekanan fisik dan psikologis pada karyawan. Dalam kondisi ini, karyawan rentan mengalami kelelahan, emosi tidak stabil, dan fokus kerja yang menurun, sehingga berpotensi menimbulkan stres kerja.

Stres kerja menjadi salah satu isu penting dalam manajemen sumber daya manusia. Menurut (V.R. Zainal & M. Ramly, 2018), stres kerja terjadi ketika individu merasa kehilangan atau kekurangan sumber daya dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Stres yang tidak diperhatikan dan dikelola dengan baik dapat menimbulkan kelelahan, gangguan tidur, kecemasan, depresi, penurunan konsentrasi, bahkan risiko gangguan kesehatan mental.

Fenomena stres kerja tampak nyata pada usaha kuliner Rumah Makan Sederhana di Kota Bengkulu. Rumah Makan Sederhana dibangun di Kota Bengkulu pada tahun 2015, yang memiliki dua lokasi operasional yaitu Rumah Makan Induk di Jl. Pangeran Natadirja dan Kantin Cabang di Jl. M.T. Haryono. Dari hasil wawancara dengan pimpinan, Bapak Hendri (30 Oktober 2025), Rumah Makan ini memiliki tingkat aktivitas tinggi dan melibatkan banyak karyawan yang bekerja dalam sistem tim. Pekerjaan di Rumah Makan ini memiliki karakteristik unik yang menuntut ketahanan fisik, kecepatan pelayanan, multitasking, serta kemampuan mengelola interaksi sosial. Dalam kondisi kerja seperti ini, tekanan kerja mudah meningkat, terutama ketika volume pelanggan tinggi dan sumber daya terbatas. Salah satu karyawan, Bapak Doni (30 Oktober 2025), mengatakan bahwa karyawan seringkali dihadapkan pada volume pekerjaan yang tinggi,

terutama pada jam-jam sibuk, yang menyebabkan kelelahan fisik dan mental (*burnout*). Jika tekanan ini tidak dikelola dengan baik, karyawan akan lebih rentan mengalami stres kerja yang berdampak pada kualitas pelayanan dan loyalitas kerja. Fenomena stres kerja seperti ini dapat menimbulkan gejala psikologis seperti kecemasan dan depresi, serta gejala fisiologis seperti sakit kepala, masalah pencernaan, dan jantung berdebar-debar.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap stres kerja adalah lingkungan kerja. (I Komang Budiasa, 2021) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perorangan atau keleompok. Pada Rumah Makan Sederhana menciptakan lingkungan kerja yang nyaman adalah hal penting untuk mendukung produktivitas, kenyamanan, konsentrasi dan kesejahteraan karyawan. Berdasarkan hasil observasi awal (30 Oktober 2025) dari sisi lingkungan kerja fisik, kondisi Rumah Makan Sederhana relatif baik. Ruang pelayanan pelanggan luas dan nyaman, dilengkapi dengan pendingin udara (*AC*), sementara area dapur memiliki ventilasi memadai dan kipas dinding untuk menjaga sirkulasi udara tetap baik. (I Komang Budiasa, 2021). Dari hasil wawancara kepada beberapa karyawan yaitu Bapak Doni, Bapak Rido dan Bapak Iwan (30 Oktober 2025), meskipun secara fisik sudah mendukung, sebagian karyawan masih menghadapi lingkungan kerja yang kurang kondusif, misalnya adanya rekan kerja yang bersikap kurang baik, tidak kooperatif, atau cenderung *toxic*.

Lingkungan kerja sangat penting untuk dikelola, karena suasana kerja yang tidak nyaman dapat memicu stres, mengganggu semangat kerja, dan menurunkan produktivitas. Hal ini diperkuat dengan penelitian (Maryani et al., 2022) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan nonfisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan PT Citra Abadi Sejati. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin rendah kualitas lingkungan kerja, maka semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan.

Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap stres kerja adalah konflik interpersonal. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan, Bapak Hendri (30 Oktober 2025) salah satu masalah yang cukup sering muncul adalah konflik interpersonal antar karyawan. Konflik ini biasanya disebabkan oleh perbedaan karakter, gaya komunikasi, atau beban kerja yang tidak seimbang, yang menimbulkan suasana kerja tidak harmonis dan mengganggu kenyamanan kerja. Karyawan di Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu memiliki karakter dan cara berkomunikasi yang berbeda, satu orang mungkin lebih langsung dan blak-blakan, sementara yang lain lebih lembut dan tidak konfrontatif, yang dapat menyebabkan ketersinggungan atau miskomunikasi. Konflik sering muncul ketika satu karyawan merasa bahwa beban kerjanya lebih berat atau tidak adil dibandingkan rekan kerjanya yang memicu rasa tidak adil dan ketegangan.

Konflik interpersonal penting untuk dikelola, karena jika dibiarkan dapat memicu stres, menurunkan motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang tidak harmonis. Penelitian (Dewi et al., 2022) menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan PT

Bonofactum Badung. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi konflik interpersonal di tempat kerja, maka semakin besar tingkat stres kerja yang dialami karyawan. Berdasarkan temuan ini, konflik interpersonal menjadi salah satu faktor penting yang perlu dikelola oleh pihak manajemen agar suasana kerja tetap kondusif. Untuk menjaga kedisiplinan, pihak manajemen Rumah Makan Sederhana menerapkan sistem SOP dan peraturan kerja tegas, seperti pemberian Surat Peringatan (SP) 1, SP 2, hingga SP 3 bagi karyawan yang menimbulkan keributan atau konflik, bahkan sampai pada sanksi pemutusan hubungan kerja. Kebijakan ini efektif dalam menjaga ketertiban, namun juga dapat menimbulkan rasa takut, tekanan emosional, dan beban psikologis bagi sebagian karyawan.

Selain faktor lingkungan dan konflik interpersonal, beban kerja juga berperan penting dalam menimbulkan stres kerja. Menurut (I Komang Budiasa, 2021) beban kerja sebagai jumlah tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dengan waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan keterampilan yang dimiliki. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan, Bapak Doni (30 Oktober 2025) di Rumah Makan Sederhana, beban kerja meningkat tajam pada jam makan siang dan malam, di mana jumlah pelanggan membludak dan kecepatan pelayanan menjadi kunci. Beberapa karyawan bahkan harus menjalankan tugas ganda diluar dari tugasnya, misalnya karyawan di bagian cuci piring juga ikut membantu melayani, menyiapkan pesanan, dan membersihkan meja secara bersamaan. Beban kerja penting untuk diperhatikan, karena tuntutan kerja yang berlebih dapat memicu kelelahan fisik, penurunan konsentrasi, dan

meningkatkan tekanan psikologis. Hasil penelitian (Riznanda & Kusumadewi, 2023) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan stres kerja pada karyawan divisi produksi PT X, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,669 dan koefisien determinasi sebesar 0,447. Artinya, semakin tinggi beban kerja, semakin tinggi pula stres kerja yang dialami oleh karyawan.

Secara praktis, penelitian ini penting dilakukan untuk membantu manajemen Rumah Makan Sederhana dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif. Dengan memahami bagaimana lingkungan kerja (fisik dan sosial), konflik interpersonal, dan beban kerja memengaruhi stres kerja, perusahaan dapat menyusun kebijakan yang lebih manusiawi dan adaptif, seperti peningkatan komunikasi antarpegawai, pembagian tugas yang proporsional, serta penguatan dukungan sosial di tempat kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Konflik Interpersonal, dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan di Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu.”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Permasalahan stres kerja karyawan cukup tinggi, di mana dari beberapa karyawan Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu sering merasakan kelelahan fisik dan mental akibat dari banyaknya tekanan.
2. Permasalahan Mengenai lingkungan kerja, suasana lingkungan kerja secara fisik sudah baik namun secara sosial masih kurang kondusif, karena terdapat rekan kerja yang berperilaku kurang baik, tidak kooperatif atau

cenderung *toxic*. Kondisi ini menurunkan keharmonisan tim dan dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan.

3. Permasalahan konflik interpersonal Masih sering terjadi antar karyawan, yang disebabkan oleh perbedaan karakter, pembagian tugas, serta komunikasi kerja yang kurang efektif. Konflik yang tidak terselesaikan menimbulkan ketegangan emosional dan menurunkan kenyamanan kerja.
4. Permasalahan beban kerja yang tinggi dan tidak merata pada jam-jam sibuk menyebabkan sebagian karyawan mengalami tekanan kerja berlebih. Hal ini diperparah dengan adanya tugas ganda (melayani pelanggan sekaligus membersihkan area kerja), sehingga meningkatkan risiko kelelahan dan stres kerja.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas ke luar konteks pembahasan, maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada karyawan Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu, yang terdiri dari dua lokasi operasional, yaitu Rumah Makan Induk di Jl. Pangeran Natadirja dan Kantin Cabang di Jl. M.T. Haryono.
2. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi pada tiga faktor independen, yaitu lingkungan kerja (X_1), konflik interpersonal (X_2), dan beban kerja (X_3), serta satu variabel dependen yaitu stres kerja (Y).

3. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh antarvariabel tersebut secara kuantitatif, tanpa membahas faktor eksternal lain.
4. Penelitian ini akan dibatasi responden hanya untuk karyawan di Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu dalam periode penelitian tahun 2025.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan batasan masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu?
2. Apakah konflik interpersonal berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu?
4. Apakah lingkungan kerja, konflik interpersonal, dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan pada Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja karyawan pada Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan pada Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, konflik interpersonal, dan beban kerja secara simultan terhadap stres kerja karyawan pada Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya mengenai pengaruh lingkungan kerja, konflik interpersonal, dan beban kerja terhadap stres kerja karyawan.
- b. Memberikan kontribusi empiris bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor penyebab stres kerja di sektor jasa atau rumah makan.

- c. Dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lain dalam memahami hubungan antara kondisi lingkungan kerja dan kesejahteraan psikologis karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak manajemen Rumah Makan Sederhana Kota Bengkulu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kondisi lingkungan kerja, mengurangi potensi konflik interpersonal di antara karyawan, serta mengelola beban kerja.
- b. Bagi karyawan, hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan mengelola stres kerja agar kinerja tetap optimal.
- c. Bagi pihak akademisi dan praktisi SDM, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan.