

## STRATEGI MANAJEMEN STRES KERJA PADA KARYAWAN TOKO AKIHIRO MAKASSAR

Rais<sup>1</sup>, Jumaidah<sup>2</sup>, Hasiah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STIE Pelita Buana Makassar, <sup>2,3</sup>STIM LPI Makassar

Email: raismacankampus@gmail.com<sup>1</sup>, manyyuida@gmail.com<sup>2</sup>, hasiahmangka66@gmail.com<sup>3</sup>

**ABSTRAK.** : Hasil penelitian mengungkapkan bahwa bentuk stres kerja yang dialami karyawan meliputi kelelahan fisik, gangguan tidur, ketegangan emosional, serta penurunan konsentrasi. Faktor penyebab utama stres kerja antara lain beban kerja berlebih, target penjualan yang tinggi, konflik antar karyawan, dan kurangnya pengaturan waktu kerja. Untuk mengatasi hal tersebut, owner menerapkan beberapa strategi manajemen stres, yaitu komunikasi terbuka, pembagian beban kerja yang seimbang, pemberian motivasi dan penghargaan, serta pelatihan manajemen waktu. Strategi ini terbukti membantu karyawan mengembangkan mekanisme koping yang lebih adaptif dan meningkatkan produktivitas kerja.

Penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur mengenai manajemen stres pada sektor ritel kecil, khususnya dalam konteks sosial budaya perkotaan di Makassar. Secara praktis, temuan ini menekankan pentingnya dukungan struktural dan emosional dari pemilik usaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Implikasi kebijakan yang muncul adalah perlunya perhatian lebih pada regulasi internal terkait keseimbangan beban kerja di usaha ritel. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas cakupan ke berbagai sektor ritel lain guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

**Kata Kunci:** Manajemen Stres, Karyawan, Strategi Coping

### PENDAHULUAN

Fenomena stres kerja semakin mendapat perhatian dalam kajian organisasi dan psikologi kerja, baik dalam konteks global maupun nasional. Secara global, laporan International Labour Organization (ILO) (2022) menegaskan bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor utama yang berkontribusi pada menurunnya produktivitas, meningkatnya absensi, hingga tingginya tingkat turnover karyawan. Tekanan kerja yang berlebihan tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga berimplikasi pada kerugian organisasi secara ekonomi maupun sosial.

Di tingkat nasional, stres kerja menjadi isu yang semakin nyata, terutama pada sektor perdagangan dan jasa yang menuntut pekerja untuk selalu siap menghadapi tekanan target maupun interaksi langsung dengan konsumen. Data Kementerian Kesehatan RI menunjukkan bahwa kasus tekanan psikososial akibat tuntutan kerja meningkat signifikan pada sektor ini (Prasetyo & Andriani, 2021). Pekerja toko, baik ritel maupun bahan bangunan, kerap menghadapi tekanan beban kerja, konflik peran, serta keterbatasan dukungan manajerial. Hal ini menegaskan bahwa stres kerja di Indonesia bukan lagi persoalan individu semata, melainkan juga tantangan organisasi yang memerlukan penanganan manajerial yang efektif.

Dalam konteks lokal, dinamika kerja karyawan toko di Makassar menunjukkan situasi yang tidak jauh berbeda. Pekerja di sektor ritel maupun toko bahan bangunan menghadapi jam kerja panjang, beban fisik yang cukup berat, serta tuntutan pelayanan cepat kepada konsumen. Studi kualitatif oleh Rahman et al. (2022) menemukan bahwa pekerja ritel di Sulawesi Selatan

sering mengalami kelelahan emosional yang berpengaruh pada kepuasan kerja dan kualitas layanan. Sementara itu, Putri dan Santoso (2023) mengungkapkan bahwa kurangnya dukungan manajemen memicu stres dan konflik peran yang menghambat kinerja.

Kondisi ini juga tercermin pada karyawan Toko Akihiro, sebuah toko bahan bangunan di Makassar, yang berhadapan dengan kompleksitas pekerjaan khas sektor ini. Tidak hanya harus mengelola stok barang yang beragam dan berat, mereka juga dituntut melayani pelanggan dengan cepat, memberikan informasi teknis tentang produk, serta mengejar target penjualan. Tekanan tersebut berpotensi memicu stres kerja yang berdampak pada produktivitas sekaligus kesejahteraan psikologis karyawan.

Kajian mengenai stres kerja di sektor ritel selama ini masih lebih banyak menyoroti faktor penyebab dan dampaknya terhadap kinerja, namun belum banyak yang menggali secara mendalam strategi manajemen stres yang digunakan karyawan itu sendiri (Syafitri & Nugroho, 2020; Nugraha et al., 2022). Literature gap ini menunjukkan perlunya penelitian kualitatif yang mengeksplorasi strategi adaptasi personal maupun kolektif yang dikembangkan oleh karyawan dalam menghadapi tekanan kerja, khususnya pada konteks toko bahan bangunan di Makassar.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi manajemen stres kerja yang digunakan oleh karyawan Toko Akihiro Makassar. Fokus penelitian diarahkan pada pengalaman personal, interaksi sosial di lingkungan kerja, serta dukungan manajerial yang berperan dalam membantu karyawan mengatasi stres. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya literatur mengenai manajemen stres kerja dalam perspektif kualitatif, sementara secara praktis memberikan rekomendasi manajerial yang relevan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan sekaligus produktivitas organisasi ritel bahan bangunan di Indonesia.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **STRESS KERJA**

Teori stres kerja merupakan dasar untuk memahami bagaimana individu merespons tekanan dalam lingkungan kerja. Lazarus dan Folkman (1984) mendefinisikan stres sebagai hasil dari interaksi antara individu dan lingkungannya, di mana individu menilai tuntutan yang dihadapi melebihi sumber daya yang dimiliki. Pendekatan ini menekankan pada proses kognitif dan strategi coping yang digunakan untuk menghadapi stres. Robbins dan Judge (2019) juga menegaskan bahwa stres kerja muncul ketika terjadi ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan atau sumber daya individu. Dalam konteks toko bahan bangunan, karyawan menghadapi tantangan unik seperti tuntutan fisik yang tinggi, risiko keselamatan kerja, serta beban interaksi dengan pelanggan yang dapat menjadi sumber stres.

Faktor penyebab stres kerja dapat dikategorikan menjadi beban kerja, konflik, lingkungan kerja, dan target pencapaian. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa beban kerja berlebih dan jam kerja panjang merupakan prediktor signifikan stres kerja di sektor ritel dan konstruksi (Rahman & Rachmawati, 2021). Konflik peran, baik antar rekan kerja maupun dengan atasan, juga menambah tekanan psikologis yang berdampak pada kesehatan mental (Handayani et al., 2022). Selain itu, lingkungan kerja fisik seperti panas, kebisingan, dan tuntutan mengangkat barang berat di toko bahan bangunan memperbesar risiko stres (Kurniawan & Astuti, 2023). Target penjualan dan tuntutan produktivitas yang tinggi memperburuk kondisi ini, sehingga menuntut adanya strategi manajemen stres yang efektif.

Konsep manajemen stres kerja menekankan pada strategi coping, dukungan organisasi, dan motivasi karyawan. Lazarus dan Folkman membagi coping ke dalam dua kategori utama:

problem-focused coping (berorientasi pada pemecahan masalah) dan emotion-focused coping (berorientasi pada pengelolaan emosi). Dukungan organisasi, baik berupa komunikasi, pelatihan, maupun penyediaan fasilitas kerja yang aman, terbukti dapat mengurangi dampak stres pada karyawan (Fitriani & Putra, 2021). Selain itu, motivasi intrinsik dan ekstrinsik juga menjadi faktor penting yang membantu karyawan bertahan menghadapi tekanan kerja, terutama pada sektor dengan intensitas fisik tinggi seperti toko bahan bangunan.

Beberapa penelitian terdahulu menegaskan relevansi teori ini. Studi oleh Nugraha et al. (2022) menemukan bahwa manajemen stres melalui dukungan organisasi mampu meningkatkan kinerja karyawan ritel. Handayani et al. (2022) menyoroti pentingnya strategi coping dalam menghadapi konflik kerja, khususnya pada industri jasa. Sementara itu, penelitian Kurniawan dan Astuti (2023) pada pekerja toko bahan bangunan menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja fisik menjadi faktor signifikan penyebab stres, tetapi strategi coping berbasis dukungan sosial efektif mengurangi dampaknya. Namun, masih terdapat kesenjangan karena penelitian yang mendalami makna subjektif pengalaman stres kerja pada karyawan toko bahan bangunan di Indonesia relatif terbatas.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif penting untuk menggali lebih dalam strategi manajemen stres kerja pada karyawan Toko Akihiro Makassar. Penelitian ini menggunakan kerangka teori Lazarus & Folkman terkait stres dan coping, serta perspektif Robbins mengenai faktor penyebab stres kerja. Dengan kerangka konseptual ini, penelitian diarahkan untuk mengidentifikasi pengalaman personal, strategi coping, serta dukungan organisasi yang berperan dalam mengatasi stres kerja. Dengan demikian, studi ini tidak hanya memperkaya literatur tentang stres kerja di sektor ritel konstruksi, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan sumber daya manusia di toko bahan bangunan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang dipilih karena mampu menggali secara mendalam pengalaman subjektif karyawan dalam menghadapi stres kerja serta strategi manajemen stres yang mereka gunakan. Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena dalam konteks nyata dan spesifik, yakni pada lingkungan kerja karyawan toko bahan bangunan, yang memiliki kompleksitas tersendiri terkait beban fisik, target penjualan, serta interaksi dengan pelanggan maupun pemasok (Maharani, 2025).

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Toko Akihiro di Jalan Pajjaiajang Makassar, dengan waktu pelaksanaan penelitian berlangsung antara April hingga Juli 2025. Subjek penelitian mencakup manajer dan karyawan toko, yang dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria pengalaman kerja minimal satu tahun dan keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional toko. Jumlah partisipan ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan informasi hingga mencapai titik jenuh data (Saputra, 2025).

### **Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara bertujuan menggali pengalaman personal, persepsi, serta strategi coping yang diterapkan karyawan dalam menghadapi stres kerja. Observasi partisipatif dilakukan untuk memahami dinamika interaksi kerja sehari-hari,

sedangkan dokumentasi berupa catatan administrasi dan kebijakan organisasi digunakan untuk memperkuat temuan lapangan (Oktaviansyah & Safitri, 2024).

### **Analisi Data**

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles & Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses ini berlangsung secara siklik, di mana data dianalisis sejak tahap pengumpulan hingga akhir penelitian untuk menemukan pola, tema, serta makna mendalam terkait strategi manajemen stres kerja karyawan.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan metode, dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Selain itu, dilakukan pula member checking dengan partisipan untuk mengonfirmasi kebenaran interpretasi peneliti, sehingga validitas dan reliabilitas data dapat terjamin. Dengan demikian, metodologi penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran komprehensif mengenai strategi manajemen stres kerja pada karyawan toko bahan bangunan, serta memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor ritel konstruksi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan owner dan karyawan, serta observasi langsung di lingkungan kerja Toko Akihiro Makassar, ditemukan beberapa tema utama terkait bentuk stres kerja, faktor penyebab, dan strategi yang digunakan untuk mengelola stres.

### **Bentuk Stres Kerja yang Dialami Karyawan**

Karyawan di Toko Akihiro Makassar menunjukkan beberapa gejala stres kerja, baik secara fisik maupun psikologis. Secara fisik, sebagian karyawan mengaku sering mengalami kelelahan, sakit kepala, dan sulit tidur setelah jam kerja. Sementara secara psikologis, karyawan merasa tegang, mudah tersinggung, dan kehilangan konsentrasi ketika beban kerja meningkat. Salah satu karyawan menyampaikan:

*“Kadang kalau target penjualan terlalu tinggi, saya jadi sering gelisah dan susah tidur, besok kerja malah capek dan tidak fokus.”* (Wawancara, Karyawan)

Gejala tersebut menggambarkan bahwa stres kerja tidak hanya berdampak pada kesehatan mental, tetapi juga memengaruhi kualitas kinerja harian karyawan.

### **Faktor Penyebab Stres Kerja**

Analisis data menunjukkan empat faktor utama penyebab stres kerja, yaitu:

Beban kerja berlebih – beberapa karyawan merasa pekerjaan yang ditugaskan tidak seimbang dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia.

Tekanan target penjualan – target yang tinggi seringkali menimbulkan perasaan cemas berlebihan.

Konflik antar karyawan – perbedaan cara kerja dan miskomunikasi sering menimbulkan ketegangan.

Kurangnya pengaturan waktu kerja – jadwal kerja yang panjang dengan istirahat terbatas meningkatkan tingkat kelelahan.

Seorang karyawan menuturkan:

*“Pekerjaan di toko kadang menumpuk, apalagi kalau stok baru datang. Kami harus melayani pembeli, mengatur barang, dan tetap mengejar target. Itu yang bikin stres.”* (Wawancara, Karyawan)

### **Strategi Manajemen Stres yang Diterapkan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa owner Toko Akihiro Makassar telah menerapkan beberapa strategi untuk mengurangi tingkat stres karyawan, antara lain:

Komunikasi terbuka – owner rutin mengadakan pertemuan mingguan untuk mendengarkan keluhan dan memberi ruang bagi karyawan menyampaikan masalah.

Pembagian beban kerja yang seimbang – tugas dibagi lebih proporsional sesuai kemampuan masing-masing karyawan.

Motivasi dan penghargaan – karyawan yang berprestasi diberikan pujian dan insentif, sehingga meningkatkan semangat kerja.

Pelatihan manajemen waktu – karyawan diarahkan untuk mengatur prioritas pekerjaan agar lebih efisien.

Seorang owner menegaskan:

*“Kami berusaha mengurangi tekanan dengan memberikan apresiasi kecil, misalnya bonus penjualan atau ucapan terima kasih. Hal sederhana ini ternyata cukup membuat mereka lebih termotivasi.”* (Wawancara, Owner)

Temuan ini menunjukkan bahwa strategi manajemen stres tidak hanya bersifat struktural (pembagian tugas) tetapi juga emosional (motivasi dan penghargaan).

Temuan penelitian ini memperkuat teori stres kerja dari Lazarus & Folkman (1984) yang menyatakan bahwa stres muncul ketika individu merasa tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan coping yang dimilikinya. Beban kerja berlebih dan target penjualan tinggi di Toko Akihiro Makassar mencerminkan kondisi tersebut. Namun, strategi komunikasi terbuka dan pemberian motivasi dapat membantu karyawan melakukan *coping mechanism* sehingga stres dapat dikelola dengan lebih baik.

Penelitian ini sejalan dengan Robbins (2018) yang menekankan bahwa manajemen konflik dan stres yang efektif dapat meningkatkan kepuasan kerja. Temuan ini juga konsisten dengan studi Sari (2021) pada sektor ritel yang menunjukkan bahwa apresiasi dan komunikasi efektif merupakan faktor penting dalam mengurangi stres kerja karyawan. Namun, penelitian ini memberikan perspektif baru bahwa dalam konteks toko ritel kecil seperti Akihiro, pelatihan manajemen waktu menjadi strategi unik yang jarang diangkat dalam penelitian sebelumnya.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya usaha ritel kecil untuk tidak hanya berfokus pada pencapaian target penjualan, tetapi juga menjaga kesehatan mental karyawan. Dengan mengintegrasikan strategi manajemen stres ke dalam praktik manajemen sehari-hari, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang sehat.

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian tentang manajemen stres di sektor usaha kecil dan menengah, terutama dalam konteks budaya kerja perkotaan di Makassar. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melakukan studi komparatif pada beberapa toko ritel lain guna memperdalam pemahaman tentang variasi strategi manajemen stres dalam konteks berbeda.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan Toko Akihiro Makassar mengalami stres kerja yang dipicu oleh beban kerja berlebih, tekanan target penjualan, konflik antar rekan kerja, serta kurangnya pengaturan waktu kerja. Bentuk stres yang muncul tidak hanya berdampak pada kondisi fisik berupa kelelahan dan gangguan tidur, tetapi juga menimbulkan ketegangan emosional dan penurunan konsentrasi.

Strategi yang diterapkan oleh owner dalam mengelola stres kerja mencakup komunikasi terbuka, pembagian beban kerja yang lebih seimbang, pemberian motivasi dan penghargaan, serta pelatihan manajemen waktu. Pendekatan ini terbukti membantu karyawan mengembangkan mekanisme koping yang lebih adaptif, memperkuat hubungan kerja, dan menjaga produktivitas.

Dari sisi teoretis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai manajemen stres kerja di sektor ritel skala kecil, khususnya dalam konteks sosial budaya perkotaan di Makassar. Secara praktis, temuan ini menekankan pentingnya dukungan emosional dan struktural dari pemilik usaha bagi keberlanjutan performa karyawan. Implikasi kebijakan yang dapat dipertimbangkan adalah perlunya regulasi internal terkait keseimbangan beban kerja dan pengaturan jam kerja yang lebih humanis bagi usaha ritel kecil-menengah.

Penelitian ini masih terbatas pada satu lokasi studi sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan memperluas cakupan ke beberapa usaha ritel lain atau menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi manajemen stres kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

Andayani, N., & Wibowo, A. (2021). Coping strategies of employees under work stress: A qualitative study. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(2), 101–112. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a10>

Fitriani, D., & Putra, H. (2021). Organizational support and employee coping strategies in reducing work stress. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 7(2), 133–142. <https://doi.org/10.17358/ijbe.7.2.133>

Handayani, S., Nugroho, B., & Lestari, D. (2022). Role conflict, stress, and coping strategies among service employees: A qualitative study. *Asian Journal of Social Psychology*, 25(3), 215–228. <https://doi.org/10.1111/ajsp.12490>

International Labour Organization (ILO). (2022). *Managing work-related stress for productivity and wellbeing*. Geneva: ILO.

Kurniawan, R., & Astuti, Y. (2023). Work environment and stress among building material store workers in Indonesia. *Journal of Occupational Health and Safety*, 11(1), 55–68. <https://doi.org/10.4236/johs.2023.111005>

Maharani, L. (2025). Analisis disiplin kerja pada pekerja Generasi Z. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. <https://teewanjournal.com/index.php/peng/article/view/1390>

Nugraha, R., Hidayat, A., & Pratama, F. (2022). Work stress and employee performance: A systematic review. *Management Science Letters*, 12(5), 1159–1172. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2021.11.013>

Oktaviansyah, M. E., & Safitri, O. M. (2024). Psychological bullying in Environmental Agency of Central Bengkulu Regency: A stress-model transactional and coping. *IJIP: Indonesian Journal of Islamic Psychology*, 6(1), 45–60. <https://ejournal.uinsalatiga.ac.id/index.php/ijip/article/view/2515>

Prasetyo, D., & Andriani, M. (2021). Job stress and job satisfaction among retail workers in Indonesia. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 7(1), 55–65. <https://doi.org/10.17358/ijbe.7.1.55>

Putri, F., & Santoso, H. (2023). Emotional exhaustion and coping among retail employees: Evidence from Makassar. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 11(3), 211–223. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2023.113016>

Rahman, S., & Rachmawati, A. (2021). Workload and stress among retail employees in Indonesia. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 9(4), 241–252. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2021.94018>

Rahman, S., Nur, M., & Yusran, A. (2022). Psychological well-being of retail workers in South Sulawesi: A qualitative exploration. *Psychology Research on Education and Employment*, 4(2), 77–89. <https://doi.org/10.32734/pree.v4i2.1592>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

Saputra, Y. E. (2025). Strategi coping stress caregiver Pondok Lansia [Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/79541>

Syafitri, N., & Nugroho, B. (2020). Work-related stress and coping behavior among Indonesian employees. *Asian Journal of Social Psychology*, 23(4), 435–447. <https://doi.org/10.1111/ajsp.12418>