

**EVALUASI PENANGANAN STRES KERJA KARYAWAN
PADA MANAJEMEN SOLO GRAND MALL**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna
Mencapai Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III
Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Oleh:

SYIFA JINDRA MAHARANI

F3516054

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2019**

HALAMAN JUDUL

**EVALUASI PENANGANAN STRES KERJA KARYAWAN
PADA MANAJEMEN SOLO GRAND MALL**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna
Mencapai Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III
Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Oleh:

SYIFA JINDRA MAHARANI

F3516054

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2019**

ABSTRAK**EVALUASI PENANGANAN STRES KERJA KARYAWAN PADA
MANAJEMEN SOLO GRAND MALL****Svifa Jindra Maharani****F3516054**

Shopping Mall merupakan pusat perbelanjaan yang menyediakan berbagai kebutuhan konsumen yang seiring perkembangan zaman selain menjadi pemenuh kebutuhan gaya hidup konsumen, pusat perbelanjaan juga menjadi tempat untuk berekreasi dan sebagai tempat hiburan bagi konsumen. Dalam operasionalnya dan dalam menghadapi persaingan dengan pusat perbelanjaan kompetitor lain, Solo Grand Mall sebagai pusat perbelanjaan yang terletak di kota Solo memerlukan inovasi yang tinggi agar dapat selalu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para konsumen. Manajemen Solo Grand Mall selaku penanggung jawab dalam operasional Solo Grand Mall memerlukan kinerja karyawan yang efektif sehingga memperhatikan tingkat stres kerja karyawan dan melakukan upaya penanganan stres kerja karyawan merupakan poin yang sangat penting bagi perusahaan ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi upaya Manajemen Solo Grand Mall dalam menangani stres kerja karyawan.

Metode pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan kuesioner sebagai data primer dengan responden dari penelitian ini adalah karyawan Manajemen Solo Grand Mall.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan Manajemen Solo Grand Mall dalam menangani stres kerja karyawan mendapat respon positif dari karyawan sehingga dapat membantu karyawan terhindar dari masalah stres kerja. Upaya yang dilakukan Manajemen Solo Grand Mall ini bertujuan agar tetap menjaga kesejahteraan karyawan sehingga dapat terciptanya kinerja yang baik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Manajemen Solo Grand Mall untuk terus meningkatkan upaya dalam menangani stres kerja karyawan sehingga dapat terciptanya hasil kinerja yang baik dari karyawan.

Kata Kunci: Stres, Stres Kerja, Manajemen Stres

ABSTRACT***EVALUATION IN HANDLING OF EMPLOYEE WORK STRESS AT SOLO
GRAND MALL MANAGEMENT*****Svifa Jindra Maharani****F3516054**

Shopping Mall is a shopping center that provides a variety of consumer needs, along the progress of the times, Shopping Mall are not only provides consumer lifestyle needs, but shopping centers are also a place for recreation and entertainment to consumers. In its operations and facing other competitor shopping centers, Solo Grand Mall as a shopping center located in the city of Solo requires high innovation in order to always provide satisfying services for consumers. The Management of Solo Grand Mall as the department in charge of the operations of Solo Grand Mall requires effective employee performance so paying attention to the work stress level of employee and making efforts to handle employee stress is a very important point for this company.

The purpose of this study is to evaluate the efforts of Solo Grand Mall Management in handling employee work stress.

The discussion method used in this study is descriptive. Data collection uses the interview methods and questionnaire as primary data with respondents of this study are employees of Solo Grand Mall Management.

The results of this study indicate that the efforts made by Solo Grand Mall Management in handling work stress of employees get a positive response from employees so that they can help employees avoid work stress problems. The efforts made by Solo Grand Mall Management is aimed to maintain employee welfare so that good performance could be created. The results of this study are expected to be a matter of consideration for Solo Grand Mall Management to continue increasing efforts in handling employee work stress so that it could create a good performances results from employees.

Keywords: Stress, Work Stress, Stress Management

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**EVALUASI PENANGANAN STRES KERJA KARYAWAN PADA
MANAJEMEN SOLO GRAND MALL**

Surakarta, 20 Juni 2019

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



(Adnan Effendi, S.E., M.Sc)

NIP. 1984013120170201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

EVALUASI PENANGANAN STRES KERJA KARYAWAN PADA MANAJEMEN SOLO GRAND MALL

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

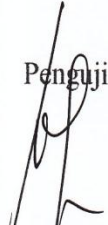
Program Studi Diploma III Manajemen Bisnis

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret

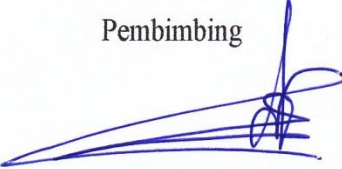
Surakarta, 10 Juli 2019

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji


Dra. IG Sri Septi Pudjiastuti P.M.Si
NIP. 195507311982032001

Pembimbing


Adnan Effendi, S.E., M.Sc
NIP. 1984013120170201

Mengetahui,

Kepala Program Studi D3 Manajemen Bisnis



Yeni Fajarivanti, S.E., M.Si.
NIP. 197401122000122004

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Syifa Jindra Maharani
NIM : F3516054
Program Studi : D3 Manajemen Bisnis
Judul Tugas Akhir : EVALUASI PENANGANAN STRES KERJA KARYAWAN PADA MANAJEMEN SOLO GRAND MALL

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil jiplakan dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, 17 Juni 2019

Mahasiswa



Syifa Jindra Maharani

NIM. F3516054

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“OPTIMISM IS A HAPPINESS MAGNET, STAY POSITIVE AND GOOD THINGS WILL BE DRAWN TO YOU”

“THE DAY YOU PLANT THE SEED IS NOT THE DAY YOU EAT THE FRUIT, BE PATIENT AND GRATEFUL”

PERSEMBAHAN:

Persembahan ini adalah sebagai bentuk ucapan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan dukungan dalam penulisan tugas akhir ini dan karya tulis ini dipersembahkan oleh penulis untuk:

1. Ibu dan Ayah ku tercinta yang tak pernah lelah memberikan kasih sayang, dukungan dan doa-doa untuk kelancaran studi ku sampai saat ini.
2. Eyang Uti ku tercinta yang senantiasa menyayangi dan mendoakan ku.
3. Kedua kakak ku yang selalu memberikan doa, nasihat dan juga motivasi untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan masukan dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Almamater ku tercinta Universitas Sebelas Maret (UNS).
6. Teman-teman dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memberi dukungan dan doa agar terselesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur *Alhamdulillah* penulis ucapkan untuk Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, rahmat dan rizki yang cukup sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Evaluasi Penanganan Stres Kerja Karyawan pada Manajemen Solo Grand Mall”. Tugas akhir ini disusun untuk menyelesaikan studi dan memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari peranan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, semangat dan dorongan agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia, rahmat dan rizki-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Jamal Wiwoho, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M.Com.(Hons)., Ph.D., AK.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Ibu Yeni Fajariyanti, SE, M.Si selaku Ketua Progam Studi Diploma III Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

5. Bapak Reza Rahardian, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik saya selama masa perkuliahan saya di Diploma III Manajemen Bisnis.
6. Bapak Adnan Effendi, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yang telah memberikan banyak saran, arahan dan bimbingan untuk penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Bambang Sunarno, selaku *General Manager* Solo Grand Mall (PT. Bengawan Inti Kharisma) yang telah memberikan izin untuk melaksanakan praktik magang kerja dan penelitian untuk penyusunan Tugas Akhir.
8. Ibu Indah Murtiningrum, S.Psi selaku *Chief HRD/GA/Legal* Manajemen Solo Grand Mall yang telah memberikan bimbingan selama magang kerja di Solo Grand Mall.
9. Ibu Dian selaku *staff* HRD beserta *staff* yang lain yang selalu membikan bantuan dan arahan kepada saya selama magang kerja di Manajemen Solo Grand Mall.
10. Seluruh *staff* Manajemen Solo Grand Mall dan mitra kerja yang tergabung dengan Solo Grand Mall.
11. Seluruh dosen, pengajar, dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
12. Eyang Uti, Ibu, Ayah dan kedua kakak tercinta yang senantiasa memberikan doa-doa dan dukungan yang tiada henti sampai saat ini.
13. Sahabat-sahabat yang saya sayangi Deatila Fitri, Anggun Pangestika, Anggita Marbun, Debbie Ratri, dan Monica Feby yang selalu memberikan

dukungan, nasihat, motivasi, selalu bersama, dan saling membantu dalam suka dan duka.

14. Teman-teman seperjuangan jurusan Diploma III Manajemen Bisnis A angkatan 2016.

15. Teman-teman *Slice Dance Crew*.

16. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis mengucapkan terimakasih atas dorongan dan bantuan dari mereka sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan karunia-Nya. Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para Akademisi dan berbagai pihak lain yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surakarta

Syifa Jindra Maharani

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	
ABSTRAK	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	14

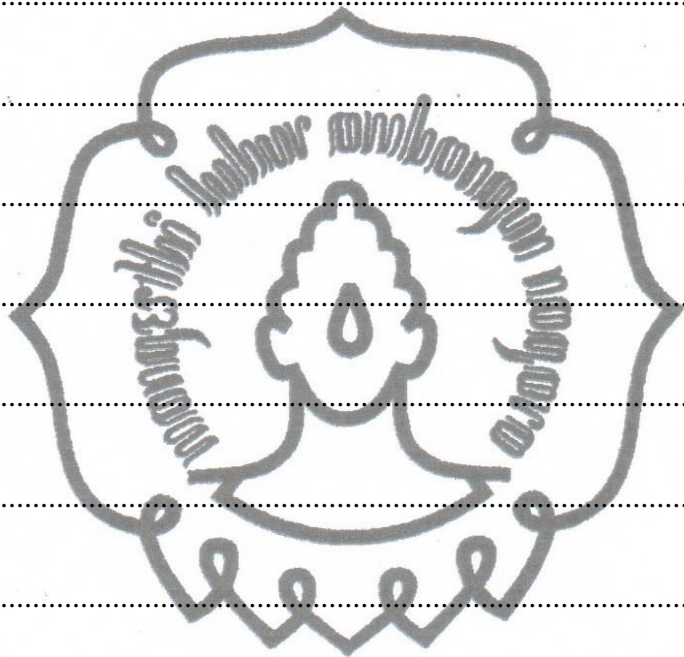
A. Stres	14
B. Tahapan Stres	16
C. Stres Kerja	18
D. Faktor Pemicu Stres Kerja	20
E. Gejala Stres	24
F. Dampak Stres Kerja	26
G. Upaya Pencegahan Stres Kerja	29
BAB III. PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Instansi Magang Kerja	34
B. Laporan Magang Kerja	45
C. Pembahasan	52
BAB IV. PENUTUP	91
A. KESIMPULAN	91
B. SARAN	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	50
Tabel 3.2	53
Tabel 3.3	53
Tabel 3.4	54
Tabel 3.5	54
Tabel 3.6	56
Tabel 3.7	58
Tabel 3.8	60
Tabel 3.9	61
Tabel 3.10	63
Tabel 3.11	65
Tabel 3.12	66
Tabel 3.13	68
Tabel 3.14	70
Tabel 3.15	72
Tabel 3.16	74
Tabel 3.17	75



Tabel 3.18 77

Tabel 3.19 79

Tabel 3.20 81

Tabel 3.21 84

Tabel 3.22 85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Solo Grand Mall	34
Gambar 3.2 Logo Solo Grand Mall	37
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Manajemen Solo Grand Mall.....	44
Gambar 3.4 Diagram Grafik Pekerjaan Adil dan Wajar	56
Gambar 3.5 Diagram Grafik Kegiatan Rohani	58
Gambar 3.6 Diagram Grafik Kegiatan Senam Kebugaran	60
Gambar 3.7 Diagram Grafik Pemberian Tunjangan	62
Gambar 3.8 Diagram Grafik Pemberian Jaminan Kesehatan	63
Gambar 3.9 Diagram Grafik Pengadaan Kegiatan Motivasi	65
Gambar 3.10 Diagram Grafik Fasilitas Kantor Memadai	67
Gambar 3.11 Diagram Grafik Lingkungan Kerja Nyaman	69
Gambar 3.12 Diagram Grafik Kegiatan Liburan Karyawan	71
Gambar 3.13 Diagram Grafik Rotasi Kerja	73
Gambar 3.14 Diagram Grafik Pelatihan Kerja	74
Gambar 3.15 Diagram Grafik Komunikasi Pimpinan Baik	76
Gambar 3.16 Diagram Grafik Hubungan Baik dengan Pimpinan	78
Gambar 3.17 Diagram Grafik Kegiatan <i>sharing</i> dengan pimpinan	80

Gambar 3.18 Diagram Grafik Pemberian *Reward* 82



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Selesai Magang Kerja	96
2. Daftar Hadir Kegiatan Magang Kerja	97
3. Lembar Monitoring Dosen Pembimbing Magang Kerja	99
4. Surat Keterangan Penilaian Magang Kerja	100
5. Lembar Kuesioner Penelitian	101
6. Dokumentasi Kegiatan Magang Kerja	110
7. Transkrip Wawancara	107

