

**ANALISIS MANAJEMEN STRES KERJA KARYAWAN  
DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* DI HOTEL GRAND  
MERCURE MALANG MIRAMA**

***PROBLEM SOLVING***

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

**Sabilla Febri Caesarea Usman**

**202110160311711**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## SKRIPSI

### ANALISIS MANAJEMEN STRES KERJA KARYAWAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

Oleh :


**Sabilla Febri Caesarea Usman**

202110160311711

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 08 Juli 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

  
**Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



**Prof. Dr. Indah Zuhroh, M.M.**

  
**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS MANAJEMEN STRES KERJA KARYAWAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Sabilla Febri Caesarea Usman

NIM : 202110160311711

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 08 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Pembimbing II : Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

Penguji I : Dra. Siti Nurhasanah, M.Si.

Penguji II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

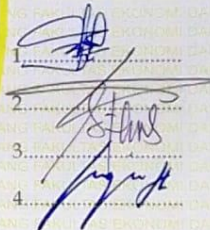
Ketua Program Studi,



Dr. Indah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Sabilla Febri Caesarea Usman

NIM : 202110160311711

Program Studi : Manajemen

Surel : [sabilafebri@gmail.com](mailto:sabilafebri@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 28 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Sabilla Febri Caesarea Usman

## **Analysis of Work Stress Management of Front Office Department Employees at Grand Mercure Malang Mirama Hotel**

**Sabilla Febri<sup>1</sup>, Nurul Asfiah<sup>2</sup>, Immanuel Mu'ammal<sup>3</sup>**

<sup>3</sup>Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: [sabilafebric@gmail.com](mailto:sabilafebric@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze employee work stress management in the Front Office Department of Grand Mercure Malang Mirama Hotel using the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach, data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The results showed that employee work stress is caused by high workload, role vagueness, erratic shift system, and interpersonal conflict. Although the management has provided counseling services and recovery leave, the utilization is still limited due to the lack of socialization and preventive approaches. Evaluation using the CIPP model shows that in terms of context, the need for a stress management program is very high; in terms of input and process, there are still weaknesses in the implementation and affordability of the program; while in terms of product, the positive impact has not been felt equally by employees. This research recommends strengthening stress management strategies that are more systematic, participatory, and oriented towards the long-term welfare of employees.*

**Keywords** : *Work Stress Management, Front Office Employees, Hospitality Industry, CIPP Evaluation*

## **Analisis Manajemen Stres Kerja Karyawan Departemen *Front Office* Di Hotel Grand Mercure Malang Mirama**

**Sabilla Febri<sup>1</sup>, Nurul Asfiah<sup>2</sup>, Immanuel Mu'ammal<sup>3</sup>**

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: [sabilafebric@gmail.com](mailto:sabilafebric@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen stres kerja karyawan di Departemen *Front Office* Hotel Grand Mercure Malang Mirama dengan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja karyawan disebabkan oleh tingginya beban kerja, ketidakjelasan peran, sistem *shift* yang tidak menentu, dan konflik interpersonal. Meskipun pihak manajemen telah menyediakan layanan konseling dan cuti pemulihan, pemanfaatannya masih terbatas karena kurangnya sosialisasi dan pendekatan yang bersifat preventif. Evaluasi menggunakan model CIPP menunjukkan bahwa secara konteks, kebutuhan akan program manajemen stres sangat tinggi; dari sisi input dan proses, masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan dan keterjangkauan program; sedangkan dari sisi produk, dampak positif belum dirasakan secara merata oleh karyawan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan strategi manajemen stres yang lebih sistematis, partisipatif, dan berorientasi pada kesejahteraan jangka panjang karyawan.

**Kata kunci:** Manajemen Stres Kerja, Karyawan Front Office, Industri Perhotelan, Evaluasi CIPP

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, rahmat dan taufiqNya, sehingga *Scriptpreneur* dengan judul “**ANALISIS MANAJEMEN STRES KERJA KARYAWAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA**”, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Teriring do’a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup Nabi-nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.
3. Ketua Program Studi, Nurul Asfiah, Dr. M.M.
4. Dosen Pembimbing 1, Ibu Nurul Asfiah, Dr. M.M. dan Dosen Pembimbing 2 Bapak Immanuel Mu’ammal, S.E., M.M. yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, memberikan masukan, meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan motivasi selama proses penyusunan skripsi hingga terselesaikan dengan baik.
5. Kepada Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan masukan yang berharga demi penyempurnaan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya.

6. Rekan-rekan penulis dan staf Grand Mercure Malang Mirama khususnya Departemen Front Office, terimakasih telah memberikan masukan, saran, dan semangat yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Dengan penuh rasa syukur, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Papah saya Usman & Bunda saya Kartini atas segala doa, dukungan, kasih sayang, dan semangat yang tak pernah putus selama saya menempuh pendidikan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat saya bertumbuh, belajar, dan menemukan arah. Ucapan terima kasih juga saya persembahkan untuk Almarhuma mamah saya yaitu Ratnawati Tuwu, yang meskipun telah tiada, namun cinta dan kenangan yang mungkin tidak begitu banyak ini tetap hidup dalam hati saya dan menjadi sumber kekuatan yang tak tergantikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan tempat terbaik di sisi-Nya untuk Mama.
8. Terima kasih untuk kakak dan adik saya tercinta atas segala doa, dukungan, dan semangat yang selalu kalian berikan sepanjang proses ini.
9. Kepada teman teman penulis, Puspita Ananda, Kevinta Putri, Indah Kurnia, Shela Dwi, dan Syifaa Salsabiil yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta menjadi tempat berbagi suka dan duka. Terima kasih telah menemani proses panjang ini dengan tawa, cerita, dan kerja sama yang tak terlupakan.
10. Teman-teman COE *Tourism and Hospitality* yang menjadi rekan dalam berdiskusi dan menimba ilmu, serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan Scriptpreneur ini.
11. Terimakasih kepada Group *Kpop SEVENTEEN* (Choi Seungcheol, Yoon Jeonghan, Hong Jisoo, Moon Junhui, Kwon Soonyoung, Jeon Wonwoo, Lee Jihoon, Xu Minghao, Kim Mingyu, Lee Seokmin, Boo Seungkwan, Choi Hansol dan Lee Chan) yang secara tidak langsung telah menghibur penulis dengan berbagai konten dan lagu-lagunya selama proses penulisan skripsi ini.
12. Saya juga ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri Sabilla Febri Cesarea Usman, yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah meski menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah terus melangkah, bahkan di saat lelah dan ragu datang menghampiri.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 30 Juli 2025

Penulis,

Sabilla Febri Caesarea Usman



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR PUSTAKA .....	xv
CEK PLAGIASI .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
1. Manfaat Praktis .....	7
2. Manfaat Teoritis .....	7
F. Batasan Masalah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian Stres Kerja.....	9
B. Faktor Penyebab Stres Kerja.....	10
C. Dampak Stres Kerja .....	13
D. Manajemen Stres Kerja .....	15
E. Peran Organisasi dalam Manajemen Stres .....	21
F. Kerangka Konseptual .....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23

A. Metode Penelitian.....	23
B. Prosedur Evaluasi.....	24
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
D. Subjek Penelitian.....	28
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data .....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	42
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	79
LAMPIRAN.....	82



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Observasi Manajemen Stres Kerja Karyawan.....	31
Tabel 3.2 Informan Kunci Penelitian .....	33
Tabel 3.3 Informan Pendukung Penelitian .....	33
Tabel 3.4 Pedoman Wawancara.....	35



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	22
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.....	25
Gambar 3.2 Skema Alur Analisis Data .....	37
Gambar 4.1 Grand Mercure Malang Mirama .....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Grand Mercure Malang Mirama .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara .....	82
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara .....	83



## DAFTAR PUSTAKA

1. Komunikasi B dan IPKM. September 2024, TPK Hotel di Kota Malang Capai 57,33% [Internet]. Available from: <https://malangkota.go.id/2024/11/03/september-2024-tpk-hotel-di-kota-malang-capai-5733/>
2. Kemenparekraf/Baparekraf RI. Siaran Pers: Menpar Optimistis Capaian Kinerja Pariwisata 2024 Lampau Realisasi Tahun Sebelumnya [Internet]. Available from: <https://www.kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers-menpar-optimistis-capaian-kinerja-pariwisata-2024-lampaui-realisasi-tahun-sebelumnya>
3. Atmoko TPH, Widyaningsih H. Standarisasi Pelayanan Front Office Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata*. 2023;10(2):100–6.
4. Gibbs T, Ashill NJ. The effects of high performance work practices on job outcomes. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*. 2014;5(3):49–67.
5. Robbins SP, Judge TA. *Perilaku Organisasi*. 16th ed. Jakarta Selatan: Salemba Empat; 2018.
6. Diva P, Adi P, Sabudi INS, H IH. *Jurnal Sosial dan Teknologi ( SOSTECH ) Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Fairfield By Marriott Bali South Kuta Abstrak*. 2024;4(10):816–25.
7. Sari AP. STRATEGI MANAJEMEN STRES KERJA PADA KARYAWAN MELALUI PENDEKATAN INDIVIDUAL, ORGANISASIONAL DAN DUKUNGAN SOSIAL. *Management*. 2014;9(1).
8. Pramesti PA, Suyuhtie H, Jalan A, Hamka P, Padang AT, Barat S. Pengaruh Overtime Kerja & Job Satisfaction Terhadap Work-Life Balance Karyawan di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi Universitas Negeri Padang , Indonesia. 2025;4.
9. Tua N, Gaol L. Teori Stres : Stimulus , Respons , dan Transaksional. 2016;24(1):1–11.
10. Permatasari HI, Prasetio AP. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT Pikiran Rakyat Bandung. 2018;2(1):87–95.
11. Vanchapo A. *Beban Kerja dan Stres Kerja*. 1st ed. Pasuruhan: Qiara Media; 2020. 37 p.
12. Saul McLeod P. Type A Personality (vs type b) [Internet]. Available from: <https://www.simplypsychology.org/personality-a.html>
13. Chusna JA. *Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Di Instalasi Rawat Inap RSU Islam Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2010.

14. Walker J. *Teens in Distress Series Adolescent Stress and Depression*. Minnesota University. 2002;
15. Malayu H. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revi. Jakarta: Bumi Aksara; 2017.
16. Tewel B, Adolfina, Pandowo MHC, Tawas HN. *Perilaku Organisasi* [Internet]. Bandung: CV. Patra Media Grafindo; 2017. Available from: [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
17. Stit A, Rusyd I, Grogot T. *Manajemen stres*. 2020;3(1):255–65.
18. Hakim L, Sugiyanto E. *Manajemen Stres Kerja Pengusaha*. BENEFIT *Jurnal Manajemen dan Bisnis* [Internet]. 2017;2(1):45–61. Available from: <http://journals.ums.ac.id/index.php/benefit/article/view/3198>
19. Naharini S, Rahman A, Azis Jurusan Manajemen Dakwah A, Dakwah dan Komunikasi F, Sunan Gunung Djati U. *Manajemen Stres Kerja dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan*. Vol. 1, MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra. 2022.
20. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 19th ed. Bandung: Alfabeta; 2013.
21. Nugrahani F. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books; 2014.
22. Miles MB, Huberman M. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press; 2014.
23. Abdullah R, Perikanan P, Tual N. OF TOURISM *Pengaruh Stres Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Motivasi Kerja Karyawan Hotel MM UGM Yogyakarta*. 2020;3(2):126–34.
24. Susmika L, Wiska M, Gusteti Y. *Pengaruh Konflik Internal , Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan ( Studi Kasus PT . Citra Lencana Sakti )*. 2022;(1):44–54.
25. Rindorindo RP, Murni S, Trang I. *Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri*. *Jurnal EMBA* [Internet]. 2019;7(4):5953–62. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26576/26198>

## CEK PLAGIASI



**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 23/6/2025

Kode : 2704460030

Nama : Sabilla Febri Caesarea Usman

NIM : 202110160311711

Prodi : Manajemen

Judul Penelitian : ANALISIS MANAJEMEN STRES KERJA KARYAWAN DEPARTEMEN  
FRONT OFFICE DI HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

Persentase Plagiasi : 2%

Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

