

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui derajat stres kerja pada kasir di restoran siap saji “X” di kota Bandung. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan data yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang di lima cabang restoran siap saji “X” di Kota Bandung.

Alat ukur dalam penelitian ini dibuat menggunakan teori Fred Luthans (2002) dan dimodifikasi sesuai kebutuhan peneliti. Alat ukur ini terdiri dari dua buah rancangan kuesioner, dimana Kuesioner I sebagai data utama dan Kuesioner II menjadi data penunjang. Kuesioner I disusun berdasarkan dampak yang ditimbulkan akibat derajat stres kerja berupa gangguan kesehatan, psikologis, dan tingkah laku. Kuesioner II disusun berdasarkan empat *stressors* yang dikemukakan oleh Luthans (2002), yaitu: *Extraorganizational stressors*, *Organizational Stressors*, *Group stressors*, dan *Individual Stressors*.

Validitas data diolah menggunakan Rank Spearman dan diperoleh hasil dengan rentang validitas -2,1 hingga 7,4 Reliabilitas data diperoleh melalui koefisien Alpha Cronbach yang dihitung dengan bantuan program SPSS versi 13 sebesar 0,908. Berdasarkan pengolahan data secara statistika, maka diketahui derajat stres kerja pada kasir di restoran siap saji “X” di Kota Bandung tergolong moderat yaitu sebesar 42%.

Saran yang dapat diberikan kepada pihak perusahaan adalah perlunya memfasilitasi konseling dan pelatihan manajemen stres bagi kasir, serta mengadakan *sharing session* secara berkala yang dihadiri oleh kasir dan manager agar kasir mampu menyampaikan keluhan dan kesulitan pekerjaan, serta bagi pihak perusahaan disarankan untuk mengadakan program acara kebersamaan seperti kegiatan olahraga (futsal, badminton, marathon, atau senam pagi) untuk menciptakan kohesivitas kelompok yang *solid* antar karyawan dalam rangka menurunkan *stressors* pada karyawan khususnya pada posisi kasir.

Kata kunci: stres kerja, Restoran cepat saji “X”, kasir

Abstract

The research is conducted to determine the degree of work stress on cashiers at “X” Fast Food Restaurant in Bandung. This research used purposive sampling method, which samples are selected by certain characteristics according to the goals and objectives of the research. The amount of samples taken in this research is 50 persons spread in five “X” Fast Food Restaurant branches in Bandung.

The measuring instrument used in this research is made based on Fred Luthans (2002) and modified as necessary. The measuring instrument consists of two questionnaire layouts: Questionnaire 1 as the main data, and Questionnaire 2 as supporting data. Questionnaire 1 is based on disorders caused by the work stress, such as physical, psychological, and behavioral problems. Questionnaire 2 is based on four stressors stated by Luthans (2002), namely Extra-organizational Stressors, Organizational Stressors, Group Stressors, and Individual Stressors.

The validity of the data is processed using Spearman’s Rank Correlation and obtained a validity range of -2,1 to 7,4. The reliability of the data is obtained through Cronbach’s Coefficient Alpha which calculated with SPSS version 13 and scored 0,908. Based on the statistical data processing, it is shown that 42% of cashiers in “X” Fast Food Restaurant in Bandung is on moderate level of work stress.

The suggestions can be given to the company are the need to facilitate some counselings and stress management training for cashiers, as well as conducting sharing sessions regularly for cashiers and restaurant managers, so that cashiers could deliver their hopes and concerns regarding challenges and obstacles faced at work to the managers. The company is suggested to hold gathering events, such as sport activities (futsal, badminton, marathon, or other form of exercises) to create solid cohesivity of the group amongst employees to lower the stressors on employees, especially on cashiers.

Keywords: work stress, “X” Fast Food Restaurant, cashiers

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan Orisinalitas Laporan	iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	
1.3.1 Maksud Penelitian	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Ilmiah	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11

1.5 Kerangka Pemikiran	12
1.6 Asumsi Penelitian	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Stres

2.1.1 Pengertian Stres	19
------------------------------	----

2.2 Stres Kerja

2.2.1 Definisi Stres Kerja	20
2.2.2 Sumber-sumber Stres Kerja	20
2.2.3 Dampak dari Stres	22
2.2.3.1 Gejala gangguan kesehatan	22
2.2.3.2 Gejala gangguan psikologis	23
2.2.3.3 Gejala gangguan tingkah laku	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	25
--------------------------------	----

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian	26
3.2.2 Definisi Operasional	26
3.2.2.1 Stres Kerja	26

3.3 Alat Ukur Stres Kerja

3.3.1 Kisi-kisi Alat Ukur	29
3.3.2 Data Penunjang	31
3.3.3 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	32

3.3.3.1 Validitas	32
3.3.3.2 Reliabilitas	33
3.4 Analisis Deskriptif Data Penelitian	36
3.5 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	
3.5.1 Populasi Sasaran	37
3.5.2 Karakteristik Sampel	37
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel	37
3.6 Teknik Analisis Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Responden	
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia	39
4.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan	40
4.1.5 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja sebagai kasir	40
4.1.6 Gambaran Responden Berdasarkan <i>Shift</i> Bekerja	41
4.2 Hasil Penelitian	
4.2.1 Derajat Stres Kerja	42
4.2.2 Tabulasi Silang antara Derajat Stres Kerja dengan Aspek Gangguan Kesehatan, Gangguan Psikologis, dan Gangguan Tingkah Laku	43
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	
5.2.1 Saran Teoritis	58
5.2.2 Saran Praktis	58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Alat Ukur Stres Kerja

Tabel 3.2 Skor Jawaban

Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Tabel 4.5 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.6 Gambaran Responden Berdasarkan *Shift* Bekerja

Tabel 4.7 Derajat Stres Kerja

Tabel 4.8 Tabulasi Silang antara Derajat Stres Kerja dengan Aspek-aspek
gangguannya

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir

Bagan 3.1 Bagan Rancangan Penelitian

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Pengambilan Data dan Data Penunjang

Lampiran II Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Lampiran III Hasil Pengolahan Data

Lampiran IV Profil Perusahaan

Lampiran V *Informed Consent*