

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini, perilaku masyarakat di Indonesia untuk datang mengunjungi suatu restoran cepat saji meningkat. Oleh karena itu, peluang bisnis pun menjadi semakin terbuka lebar bagi para pengusaha yang akan dan telah berkecimpung dalam bidang tersebut. Saat ini, mengunjungi restoran cepat saji sudah merupakan kebutuhan yang semakin pokok bagi masyarakat, khususnya bagi yang tinggal di kota besar, seperti Bandung. Pada umumnya, restoran cepat saji yang ada di Indonesia menyajikan makanan yang berasal dari kultur barat. Selain itu, masyarakat Indonesia saat ini sudah mulai mengikuti gaya hidup yang kebarat-baratan, sehingga harga produk barang/jasa yang terjangkau juga dilihat dapat mempengaruhi perilaku konsumtif masyarakat.

Bisnis makanan dipercaya merupakan salah satu dari sekian banyak bidang bisnis yang tidak terlalu terkena imbas krisis. Hal ini disebabkan karena makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok. Permasalahannya terletak pada strategi bisnisnya; bagaimana mengemas bisnis tersebut sehingga memiliki daya jual tinggi. Faktor yang paling mendasar adalah rasa (*taste*) dari makanan yang di jual, setelah itu untuk dapat sukses diperlukan strategi yang bagus dan komitmen penuh. Tiga hal tersebut mutlak dilakukan oleh pebisnis makanan, baik yang

dikelola secara mandiri atau dengan menganut sistem waralaba atau *franchise* (sumber: <http://jtucgm.com/pelatihan-manajemen-restoran-dan-rumah-makan>).

Bagi masyarakat kota Bandung, mengunjungi restoran cepat saji telah menjadi suatu bagian dari gaya hidup sehari-hari dan menjadi suatu *trend* di berbagai kalangan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari menjamurnya restoran-restoran cepat saji di seluruh penjuru kota Bandung. Restoran cepat saji dikunjungi tidak hanya untuk menyantap makanan dan minuman saja, tetapi juga digunakan sebagai tempat untuk bertemu dan berkumpul dengan para kerabat, bahkan digunakan untuk melepas lelah setelah sehari penuh melakukan aktivitas.

Salah satu makanan siap saji yang saat ini banyak dikonsumsi adalah ayam goreng. Selain karena alasan kepraktisan, kepopulerannya juga ditunjang oleh rasa yang enak, harga yang tidak terlalu mahal, serta mudah ditemukan diberbagai wilayah di Bandung.

Restoran cepat saji “X” merupakan salah satu restoran cepat saji yang menyediakan ayam goreng sebagai makanan andalannya ([www.xxxindonesia.com/aktifitas-pemasaran](http://www.xxxindonesia.com/aktifitas-pemasaran)) yang memiliki kualitas dan mutu yang cukup baik yang pada saat ini cukup digemari masyarakat kota Bandung. Mengingat daya beli masyarakat yang semakin meningkat terhadap restoran cepat saji “X”, maka para karyawan restoran cepat saji “X” dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen ([www.xxxindonesia.com/strategi-perusahaan](http://www.xxxindonesia.com/strategi-perusahaan)).

Karyawan merupakan sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan, karena karyawan merupakan subjek yang menjalankan seluruh sistem yang ada di

perusahaan. Oleh karena itu, sangatlah penting menciptakan suasana yang mendukung aktivitas sumber daya manusia (SDM) saat bekerja. Sejalan dengan adanya persaingan yang ketat akhir-akhir ini, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing satu sama lain secara sehat. Hal ini ternyata tidak selalu menguntungkan bagi perusahaan, karena dalam suatu persaingan sehat, perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk yang lebih baik lagi, baik secara kualitas maupun kuantitas. Perusahaan memiliki prosedur tersendiri dalam penyajian makanan-makanannya agar kualitas produk tetap terjamin. Misalnya, di restoran cepat saji “X”, ayam goreng yang telah digoreng dan disimpan dalam etalase pemanas selama satu jam tidak boleh disajikan kembali kepada konsumen karena dinyatakan tidak layak jual, makanan dan minuman yang tidak habis terjual akan langsung dibuang setiap harinya.

Adapun kuantitas dilihat dari banyaknya konsumen yang mengunjungi restoran cepat saji ini dan *feedback* dari konsumen, khususnya konsumen yang menggunakan jasa perayaan ulang tahun. Cara yang digunakan restoran cepat saji “X” untuk dapat menutupi kerugian tersebut adalah menggunakan strategi baru yang diberlakukan sejak Desember 2005, yaitu dengan menerapkan sistem karyawan kontrak selama dua tahun untuk periode pertama; apabila kinerja karyawan dapat memenuhi kebutuhan perusahaan, maka karyawan tersebut dapat melanjutkan kerja kembali sebagai pegawai tetap dan dapat memanfaatkan jenjang karir yang ada (karyawan lulusan SMA dapat menggunakan jenjang karir untuk dapat sampai pada posisi maksimal sebagai asisten manager) dengan cara memaksimalkan kinerja sesuai dengan prosedur yang berlaku pada posisinya.

Namun, apabila selama kontrak kerja karyawan tidak menunjukkan kinerja yang diinginkan oleh perusahaan, maka perusahaan dapat memutuskan hubungan kerja dengan karyawan tersebut. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan karyawan yang siap bekerja dengan baik. Hal ini tentu saja kurang menguntungkan bagi karyawan. Enam orang karyawan di restoran cepat saji “X” mempersepsi bahwa sistem kontrak tersebut bukan suatu masalah yang berarti, namun empat orang karyawan mempersepsi sistem tersebut sebagai suatu beban yang berpotensi menimbulkan stress sehingga mereka berusaha menunjukkan kinerja yang lebih baik dengan berusaha memenuhi semua tuntutan dan tanggungjawab mereka dalam pekerjaannya (hasil wawancara dengan 10 orang karyawan restoran cepat saji “X”, 2013).

Stres didefinisikan sebagai suatu situasi respon adaptif terhadap situasi eksternal yang memberikan pengaruh pada gangguan kesehatan, psikologis, dan tingkah laku dari anggota organisasi (Luthans, 2002:397). Pegawai yang mengalami stres akibat memaksakan dirinya untuk bekerja dan memenuhi segala tuntutan pekerjaannya sering kali mengalami gangguan kesehatan yang mengakibatkan ketidakhadiran dalam bekerja, dan dapat pula mengalami gangguan psikis seperti merasa bosan yang dapat mempengaruhi loyalitasnya terhadap pekerjaan yang bisa terlihat dari lamanya karyawan tersebut bertahan pada suatu perusahaan atau dengan kata lain keluar masuknya karyawan (*turnover*). Pada kenyataannya *turnover* karyawan di restoran merupakan yang cukup tinggi dibandingkan bidang usaha lainnya, banyak faktor yang menyebabkan hal ini terjadi, misalnya jam kerja yang terlalu panjang yang menyebabkan

kejuhan dan kelelahan, sistem remunerasi yang kurang baik, pekerjaan yang kurang terarah, kurang koordinasi, kurang komunikasi, persaingan tidak sehat dan kurang motivasi. (sumber: <http://www.konsultanwaralaba.com/category/franshise-business/page/3>).

Stres merupakan hal yang melekat pada kehidupan yang dapat dialami oleh siapapun. Dalam peristiwa stres, terdapat tiga hal yang saling berkaitan, yaitu peristiwa yang menjadi sumber stres (*stressor*) pada karyawan restoran cepat saji “X”, seperti bayaran yang sangat rendah, ataupun jam kerja yang melewati batas waktu yang seharusnya. Hal ini tertulis dalam UU No.13/2003, Pasal 77 ayat 1 mengenai ketentuan waktu kerja yang ada hanya mengatur batas waktu kerja untuk 7 atau 8 jam sehari dan 40 jam seminggu dan tidak mengatur kapan waktu atau jam kerja dimulai dan berakhir. Bilapun diberlakukan lembur tidak boleh melebihi tiga jam per hari dan 14 jam dalam 1 minggu di luar istirahat mingguan atau hari libur resmi (Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri no.102/MEN/VI/2004). Hal yang kedua adalah orang yang mengalami stres (*the stressed*), dalam hal ini adalah karyawan itu sendiri; dan yang ketiga adalah hubungan antara orang yang mengalami stres dengan hal yang menjadi penyebab stres (*transaction*). *Stressor* yang sama akan menimbulkan stres yang berbeda-beda pada tiap karyawan, sehingga dapat dikatakan stres bersifat relatif dan individual, bergantung pada persepsi masing-masing karyawan.

Bila individu mempersepsikan suatu stimulus yang dihadapinya sebagai sesuatu yang mengancam maka individu tersebut akan sulit untuk menghadapi stres yang dialaminya dibandingkan individu yang mempersepsikan stimulus

tersebut sebagai sesuatu yang menantang (tantangan). Hal tersebut menyebabkan tingkat stres yang dialami karyawan dapat berbeda-beda, sesuai dengan bagaimana karyawan tersebut mempersepsi sumber stres. Ada karyawan yang memandang stres sebagai penurunan semangat kerja, ada pula yang memandang stres sebagai motivator atau tantangan kerja.

Stres kerja adalah kondisi yang timbul dari interaksi antara seseorang dengan pekerjaannya yang terlihat dari perubahan dalam diri individu yang menyimpang dari fungsi normal (Beehr dan Newman dalam Luthans 2009). Gejala stres kerja dapat dibagi ke dalam tiga bentuk, yaitu gejala fisik (masalah sistem kekebalan tubuh, masalah sistem *cardiovascular*, masalah *musculoskeletal*, dan masalah pencernaan), gejala psikologis (emosi yang tidak stabil, agresi, dan masalah psikologis lainnya), dan gejala perilaku (susah makan, keterlambatan, kesigapan yang rendah, dan menghindari pekerjaan).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di restoran cepat saji “X”, peneliti melihat beberapa fenomena yang terjadi dalam situasi kerja sehari-hari yang dapat memicu terjadinya stres kerja. Beberapa dari fenomena tersebut di antaranya adalah karyawan tidak mendapat waktu istirahat selama satu shift kerja (6-7 jam per hari). Satu-satunya waktu istirahat yang didapatkan karyawan adalah waktu makan yang dibatasi maksimum 15 menit per orang. Selain itu, selama bertugas, karyawan dilarang untuk duduk ataupun beristirahat, dan tetap harus berada dalam posnya masing-masing dalam keadaan siap sepanjang shift kerja.

Fenomena kerja lainnya yang peneliti lihat di restoran cepat saji “X” adalah *setting* ruangan kerja yang terbilang cukup kecil untuk karyawan bekerja

secara optimal. Ruang gerak yang terbatas menyebabkan karyawan tidak dapat bekerja dengan baik dan cepat, karena karyawan sering bertabrakan dengan karyawan lainnya ketika menyiapkan pesanan/berpindah posisi. Hal ini diakui oleh karyawan sebagai salah satu kendala dalam bekerja.

Dari delapan posisi yang bertugas di bagian restoran (*chief cashier, stock keeper, cashier, back up, cook, kitchen, rider, dan dining*), posisi yang memiliki potensi timbulnya stres paling tinggi adalah *cashier* (kasir). Posisi ini memiliki tanggung jawab dan tuntutan yang lebih besar dibandingkan dengan posisi lain. Beberapa di antaranya adalah kasir dituntut untuk melakukan beberapa pekerjaan sekaligus dalam satu waktu, seperti menerima dan mencatat pesanan konsumen sambil menyampaikan ulang daftar pesanan kepada konsumen, kemudian mengambil dan menyiapkan pesanan dari etalase, menawarkan produk/promo lain yang tersedia, melakukan transaksi pembayaran, memastikan konsumen mendapatkan pelayanan yang tepat sesuai dengan pesanan, dan menanggapi setiap pertanyaan dari konsumen mengenai produk atau jasa yang ditawarkan oleh restoran.

Di samping *job descriptions* tersebut di atas, terdapat beberapa tuntutan lainnya yang harus dipenuhi oleh kasir, yakni memastikan arus keluar dan masuknya pembayaran sesuai perhitungan/tidak ada kesalahan perhitungan. Apabila kasir melakukan kesalahan dalam perhitungan keuangan, seperti kelebihan dalam memberikan uang kembalian kepada konsumen, maka kasir wajib untuk mengganti kekurangan uang tersebut dengan uang pribadinya dan menerima konsekuensi berupa teguran keras dalam bentuk Surat Peringatan (SP).

Batas karyawan menerima SP adalah tiga kali dalam kurun waktu dua tahun masa kontrak kerja. Jika karyawan telah menerima SP sebanyak tiga kali, maka perusahaan akan langsung mengambil tindakan dalam bentuk pemutusan hubungan kerja (PHK).

Tuntutan lainnya yang harus dipenuhi oleh kasir adalah pemenuhan target penjualan *Compact Disc* (CD). Kasir dituntut untuk menjual lebih kurang 10 keping CD per orang/shift, dan dalam satu bulan *store* dituntut untuk menjual sebanyak empat ribu keping. Penjualan CD dilakukan melalui kasir yang ditawarkan kepada konsumen saat mencatat pesanan. Apabila penjualan tidak memenuhi target, maka kasir wajib menambah jam kerja hingga menemui target penjualan CD tanpa dibayar.

Selain itu, terdapat mekanisme evaluasi kinerja khusus yang ditujukan untuk posisi kasir yang berbeda dengan mekanisme evaluasi kinerja untuk posisi lainnya. Mekanisme evaluasi kinerja ini disebut dengan *CMS Check (CHAMPS Management System)* yang dilakukan dua kali dalam satu bulan oleh *mystery shopper*, yang mana adalah petugas evaluasi yang menyamar sebagai konsumen. CHAMPS merupakan acuan Perseroan dalam memberikan layanan kepada konsumen. CHAMPS merupakan akronim untuk memastikan kebersihan restoran (*Cleanliness*), keramahan (*Hospitality*), ketepatan dalam menerima dan menyiapkan pesanan (*Accuracy*), perawatan terbaik (*Maintenance*), produk bermutu tinggi (*Products*), dan layanan cepat (*Speed with Service*). CMS ini memiliki tujuh kriteria pelayanan yang wajib dipenuhi oleh kasir, yakni *greetings*, *taking order*, *suggestive selling*, *repeat order*, *packaging*, *giving order* dan



*closing*. Apabila salah satu atau lebih dari ketujuh kriteria tersebut tidak terpenuhi, maka akan ada pengurangan nilai dalam evaluasi yang mempengaruhi pada hasil akhir evaluasi kinerja karyawan.

Di samping pemaparan mengenai *job description* dan tuntutan pekerjaan untuk posisi kasir, Peneliti juga melihat faktor lain yang menyebabkan stres kerja, yakni jam kerja kasir. Dalam satu minggu, kasir memiliki enam hari kerja dan satu hari libur, dengan total jam kerja minimal 40 jam per minggu.

Berdasarkan dari hasil pemaparan pengamatan yang dilakukan peneliti melalui wawancara terhadap 10 orang kasir restoran cepat saji “X” terhadap berbagai tuntutan dan tanggungjawab yang menyebabkan hal tersebut menjadi *stressor* bagi kasir, didapatkan hasil bahwa, sebanyak 30% kasir merasakan gangguan fisik berupa sakit kepala (*migraine*), sebanyak 30% kasir merasa mudah lelah dan mengalami kebosanan saat bekerja, sebanyak 20% kasir mengaku sulit berkonsentrasi, mudah lupa, sebanyak 20% kasir menjadi mudah marah, perasaan jengkel. Sedangkan dampak atau resiko yang akan didapatkan oleh perusahaan jika tidak memperhatikan hal-hal yang dialami oleh kasir di dalam pekerjaannya yaitu kasir akan mengalami stress sehingga dapat menyebabkan menurunkan kinerja kasir yang dapat membuat kasir melakukan kesalahan-kesalahan di dalam pekerjaannya yang dapat merugikan perusahaan maupun konsumen, sehingga konsumen akan memberikan penilaian buruk terhadap perusahaan.

Melihat pengamatan tersebut, peneliti melihat fenomena-fenomena tersebut berpotensi memicu terjadinya stres kerja pada karyawan. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian mengenai “STUDI SURVEI MENGENAI DERAJAT STRES KERJA PADA KASIR DI RESTORAN CEPAT SAJI “X“ DI KOTA BANDUNG”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari penelitian ini ingin diketahui seberapa besar derajat stres kerja terhadap kasir di restoran cepat saji “X” di kota Bandung.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Adapun maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran mengenai derajat stres kerja pada posisi kasir di restoran cepat saji “X” di kota Bandung.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran derajat stres kerja pada posisi kasir yang di lihat dari aspek-aspeknya yang mencakup gangguan kesehatan, psikologis dan perilaku pada kasir di restoran cepat saji “X” di kota Bandung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Ilmiah**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan antara lain untuk :

- a. Memberikan sumbangan informasi bagi disiplin ilmu Psikologi, khususnya bidang Psikologi Industri & Organisasi, mengenai derajat stres kerja pada karyawan.
- b. Sebagai landasan informatif tentang derajat stres kerja sehingga dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan atau informasi untuk restoran cepat saji “X” mengenai hal-hal yang kelak mungkin akan dialami karyawan perusahaannya berkaitan dengan derajat stres kerja karyawan.
- b. Memberikan informasi kepada karyawan bagian kasir di restoran cepat saji “X” mengenai derajat stress kerja sehingga karyawan dapat memahami penyebab terjadinya stres kerja untuk dapat tetap meningkatkan kinerjanya, dan manajemen restoran cepat saji “X” nantinya dapat menindaklanjuti dengan mengadakan program pelatihan dengan memperhatikan derajat stres kerja karyawannya.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Bagi suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang barang atau jasa, kepuasan konsumen sangatlah penting. Kepuasan konsumen yang terpenuhi diharapkan dapat membuat konsumen memiliki pandangan akan pelayanan yang baik dari perusahaan tersebut sehingga dapat digunakan sebagai upaya untuk menambah konsumen baru ataupun mempertahankan konsumen yang telah ada. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, konsumen akan mendapatkan kepuasan dan mempunyai kecenderungan untuk kembali lagi mengunjungi dan menikmati pelayanan serta fasilitas yang ditawarkan. Kualitas pelayanan yang diberikan untuk menunjang tercapainya tujuan itu tidak terlepas dari keberadaan karyawan–karyawan sebagai sumber dayanya. Perusahaan menuntut karyawannya untuk memberikan kinerja yang terbaik, dengan menetapkan kebijakan–kebijakan dan peraturan–peraturan yang harus dipatuhi oleh setiap karyawannya. Dalam melaksanakan tugas dan memenuhi kewajibannya, karyawan berinteraksi dengan berbagai faktor yang ada didalam maupun diluar lingkungan kerjanya. Kondisi fisik, lingkungan dan sosial merupakan penyebab dari kondisi stress yang disebut dengan *stressor*. *Stressor* dapat berwujud dan berbentuk fisik, pikiran ataupun perasaan karyawan yang dianggap sebagai suatu ancaman baik yang nyata maupun imajinasi dapat juga menjadi *stressor*.

Terdapat beberapa *stressor* dalam pekerjaan menurut Luthans (2002:397) yang pertama, *Extraorganizational Stressor*. Dalam *Extraorganizational Stressor*, Stres Kerja tidak dapat dibatasi hanya mengenai pada sesuatu yang terjadi dalam organisasi, seperti waktu kerja saja, tetapi mencakup juga hal – hal seperti

perubahan teknologi, arus global, keluarga, kondisi ekonomi, kelas sosial, ras, serta keadaan lingkungan rumah dan komunitas. Pada restoran cepat saji “ X “, *stressor* ini dapat terlihat dari adanya karyawan yang bekerja keras dan selalu bersedia untuk memperpanjang jam kerjanya atau lembur kerja agar ia dapat membiayai kebutuhan ekonomi keluarganya yang berasal dari kalangan ekonomi bawah.

Kedua, *Organizational Stressor* merupakan penyebab stres yang berasal dari organisasi itu sendiri. Keunikan organisasi merupakan penyebab stres yang potensial dan dapat dikategorikan dalam kebijakan administratif dan strategis, struktur dan desain organisasi, proses – proses organisasi dan kondisi kerja. Beberapa contoh yang spesifik dari *Organizational Stressor* adalah tidak dapat menyampaikan kritik mengenai ketidakjelasan dalam tugas–tugas pekerjaan atau melaporkan hasil pekerjaan. Organisasi akan mengalami perubahan yang signifikan ketika berhadapan dengan tantangan dari lingkungan yang menyertai *stressor* dari karyawan dalam pekerjaan. Permasalahan–permasalahan dalam restoran cepat saji “X“ itu sendiri termasuk ke dalam stresor jenis ini adalah seperti adanya teguran dari manajemen mengenai kinerja karyawan, kondisi kerja yang tidak sesuai (jam kerja yang terlalu malam bagi *waitress*), ketidakjelasan deskripsi pekerjaan yang memberikan dampak *overload* pekerjaan.

Ketiga, *Group Stressors*, kelompok juga dapat menjadi sumber yang potensial untuk memicu terjadinya stres. Pemicu stres dalam kelompok ini dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu kurangnya keterpaduan kelompok dan kebersamaan kelompok. Keterpaduan dan kebersamaan kelompok adalah sangat

penting bagi karyawan, terutama bagi mereka yang berada di level bawah dalam organisasi. Adanya ketidakselarasan di dalam kelompok, melarang atau membatasi, atau salah satu anggota kelompok dikeluarkan maka akan menimbulkan dampak pada keterpaduan kelompok yang pada akhirnya dapat menyebabkan stres, dan kurangnya dukungan sosial, adanya dukungan dari salah satu atau lebih anggota kelompok akan mempengaruhi karyawan. Karyawan akan lebih baik apabila dapat saling berbagi permasalahan dan bergembira. Kurangnya dukungan sosial pada karyawan akan menimbulkan stres. Pada stresor ini, contoh yang dapat terlihat pada restoran cepat saji “X” adalah terbaginya para karyawan ke dalam *group – group* tertentu ( senior dan junior ) dan terkadang muncul persaingan antar karyawan.

Keempat, *Individual Stressor*. Dari ketiga penyebab munculnya stres kerja pada karyawan seperti yang telah disebutkan diatas, seluruhnya akan mempengaruhi individu dari karyawan tersebut. Setiap karyawan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, ada karyawan yang memiliki kebutuhan untuk berkompetisi, dan ada karyawan yang bersedia melakukan berbagai cara untuk mencapai pemenuhan kebutuhannya, serta ada pula karyawan yang memiliki harapan yang tidak sesuai dengan realitas yang ada sehingga dapat menyebabkan stres pada karyawan.

Hal-hal tersebut dapat menimbulkan stres bagi sebagian karyawan, tergantung bagaimana individu mempersepsi sumber stres tersebut dan sumber-sumber daya yang dimilikinya. Jadi, walaupun penyebab stresnya serupa akan tetapi penghayatan setiap karyawan tertentu berbeda-beda. Stres diperlukan untuk

pembangunan jiwa dan raga. Stres menstimulasi kegembiraan dan ketegaran yang diinginkan banyak orang setelah mencapai suatu keberhasilan. Seseorang yang terbiasa menghadapi stres dan mampu bertahan juga akan memiliki daya tahan dalam menghadapinya. Sampai situasi tertentu tingkat stres akan dilalui dengan mudah. Sebaliknya, orang yang tidak pernah mendapatkan atau menghadapi stres maka akan lebih rentan.

Stres adalah suatu kondisi yang selalu dihindari oleh individu, namun seringkali pekerjaan seseorang justru menimbulkan stres bagi dirinya. Menurut Luthans ( 2002 : 397 ), stres adalah suatu situasi respon adaptif terhadap situasi eksternal yang memberikan pengaruh pada kondisi kesehatan, psikologis, dan tingkah laku dari anggota organisasi. Selain itu, stres juga dapat diartikan sebagai reaksi fisik dan psikis yang bersifat individual terhadap tuntutan, dalam hal ini tuntutan tersebut melebihi kemampuannya sehingga menimbulkan stres. Stres tidak selalu mengakibatkan tingkah laku yang menyimpang. Kadang-kadang stres mendorong munculnya suatu kekuatan dan bentuk penyesuaian diri yang objektif yang dimotivasi untuk mencapai kesejahteraan individu. Stres akan memaksa individu yang bermasalah tapi memiliki sumber daya yang cukup untuk menemukan masalahnya. Akan tetapi stres juga bisa menjadi sesuatu yang traumatik, destruktif, dan menimbulkan penyesuaian diri yang buruk. Hal ini terjadi ketika individu dibanjiri oleh tuntutan dan dirinya tidak mampu mengatasi masalah, khususnya dalam urusan pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut, menurut Beehr dan Newman dalam Luthans (2009 : 441) stres kerja dapat diartikan sebagai kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta

dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.

Penghayatan stres yang berkelanjutan akan menimbulkan dampak–dampak tertentu yang dapat diklasifikasikan kedalam tiga macam, yaitu gangguan kesehatan, gangguan psikologis, dan gangguan tingkah laku. Pertama, gangguan kesehatan berpengaruh pada keadaan kesehatan fisik individu, seperti sakit pada dahi, migrain, sakit pada punggung, tekanan dileher dan tenggorokan, susah menelan, kram otot, susah tidur, kehilangan gairah seksual, kaki dan tangan dingin, lelah, tekanan darah tinggi, denyut nadi cepat, kehilangan selera makan, gangguan pencernaan dan pernafasan, dan penyakit lainnya dapat muncul apabila individu mendapatkan *stressor* sehingga mengalami stres. Kedua, gangguan psikologis, yakni adanya gangguan–gangguan pada keadaan psikologi individu. Gangguan–gangguan seperti mudah lupa, pikiran kacau, susah berkonsentrasi, sukar mengambil keputusan, percaya pada hal – hal yang tidak rasional, sering mengalami mimpi buruk, berbicara sendiri. Termasuk juga gejala emosional seperti mudah marah, perasaan jengkel, mudah merasa terganggu, gelisah, cemas, panik, ketakutan, sedih, depresi, kebutuhan yang tinggi untuk bergantung kepada orang lain, perasan butuh pertolongan, putus asa, pesimis, tidak berharga, kesepian, menyalahkan diri sendiri dan frustrasi.

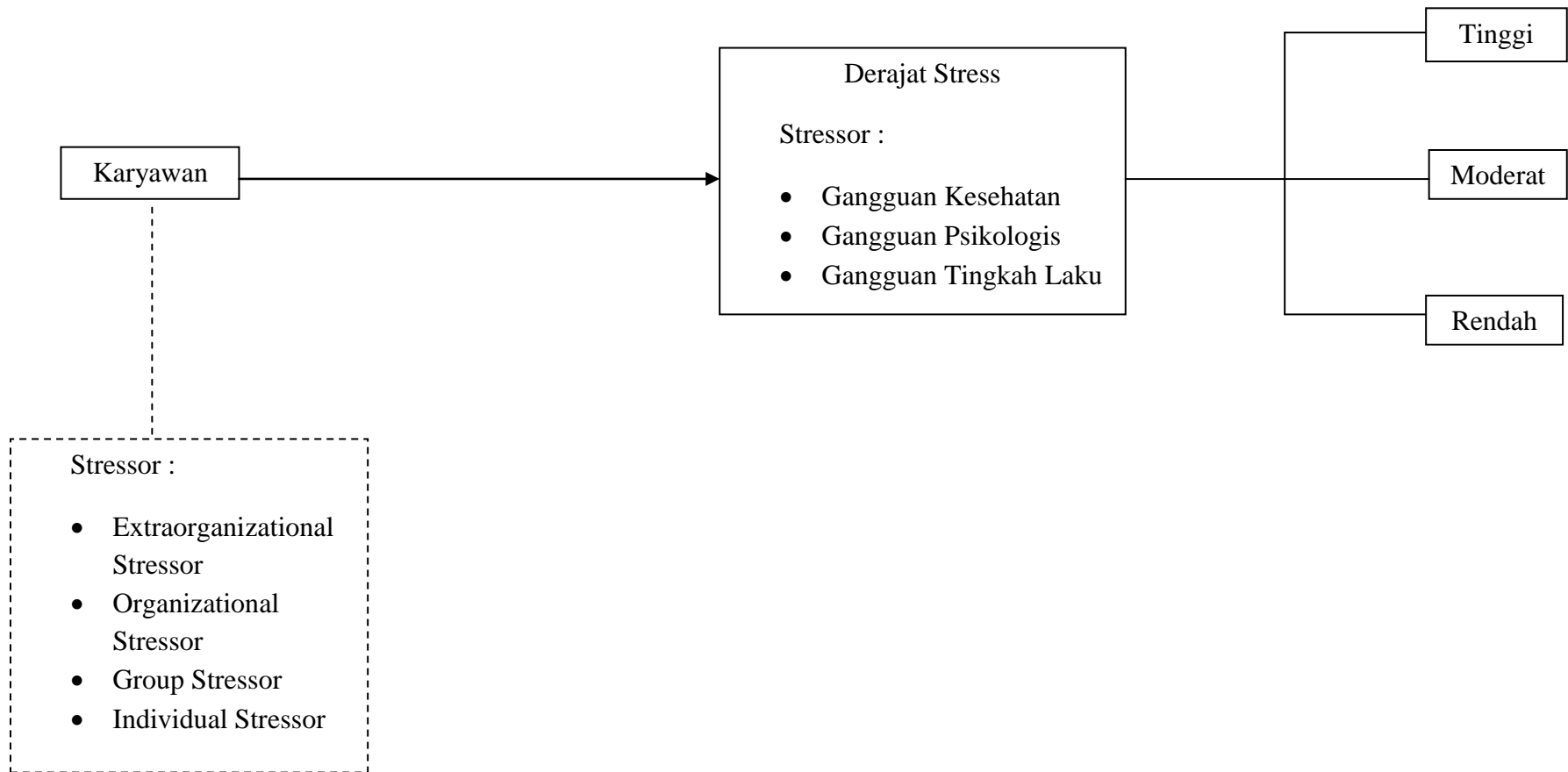
Ketiga, gangguan tingkah laku, terlihat dari tingkah laku yang dimunculkan oleh karyawan, antara lain tidak dapat berhubungan akrab dengan orang lain, tidak dapat mempercayai orang lain, tidak asertif, tidak berani mengambil resiko, menarik diri , tidak punya kontrol hidup, membuat tujuan yang



tidak realitis, *self esteem* rendah, tidak termotivasi, sering membuat kekacauan, mudah bertengkar, merasa terasing, tidak dapat mengekspresikan perasaan sebenarnya yang dapat dimunculkan dalam gangguan tingkah laku bekerja, seperti tidak merespon tantangan, kehilangan kreativitas, perfoma rendah, sering absen, aspirasi rendah, motivasi rendah, menerima status rendah, tidak ada inisiatif, komunikasi buruk, kurang orientasi, terlalu banyak bekerja, terlalu mengontrol dan tidak dapat bekerja sama dengan orang lain. Dengan demikian, derajat stres yang ada pada diri karyawan khususnya diposisi kasir di restoran siap saji “X” di kota Bandung dapat terdeteksi melalui gejala yang dimunculkan, yaitu seperti gangguan kesehatan, gangguan psikologis, dan gangguan tingkah laku, sehingga derajat stres kerja tersebut dapat dikategorikan menjadi tinggi, moderat, dan rendah.

Dengan demikian, dalam penelitian ini, peneliti memiliki asumsi bahwa derajat antara stres kerja dapat terukur dari aspek gangguan kesehatan, gangguan psikologis, dan gangguan tingkah laku.

Secara skematik dapat digambarkan dengan bagan sebagai berikut:



**Bagan 1.1 Kerangka Pikir**

## 1.6 Asumsi Penelitian

1. Derajat stres kerja pada *cashier* (kasir) di restoran cepat saji “X” di kota Bandung berbeda-beda, mereka dapat menunjukkan derajat stres kerja yang tinggi, moderat ataupun rendah.
2. Derajat stress kerja pada *cashier* (kasir) di restoran cepat saji “X” dipengaruhi oleh berbagai aspek yaitu aspek-aspek gangguan kesehatan, gangguan psikologis, dan gangguan tingkah laku.
3. Derajat stres kerja pada *cashier* (kasir) di restoran siap saji “X” dipengaruhi oleh sumber-sumber munculnya stres kerja yaitu *extraorganizational stressor*, *organizational stressor*, *group stressor*, dan *individual stressor*.