

STRES KERJA KARYAWAN RESTORAN SIAP SAJI DAN RESTORAN PADANG

Oleh:

*Rahmi Lubis, S.Psi., M.Psi. **

*Rislisa, S.Psi. ***

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran stres kerja yang dialami oleh karyawan yang bekerja di restoran siap saji dan restoran Padang, tingkat stres, faktor penyebab stres, dampak stres, serta penanganan stres yang dilakukan. Secara berkala setiap karyawan restoran siap saji dirotasi ke setiap bagian dan diharuskan menguasai setiap pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Demikian pula, di restoran Padang baik dengan sistem penggajian maupun dengan bagi hasil, setiap pelayan memiliki kewajiban untuk melakukan tugas-tugas sesuai peraturan yang diberlakukan oleh restoran. Tuntutan serta kondisi kerja yang dialami oleh karyawan tersebut ternyata dapat menimbulkan apa yang disebut dengan stres kerja. Stres kerja merupakan gejala yang dirasakan secara fisiologis dan psikologis. Stres yang dialami oleh karyawan dapat berakibat penurunan kualitas hidup, gangguan kesehatan, masalah hubungan interpersonal, hingga menurunnya produktivitas yang juga akan dirasakan dampaknya oleh organisasi.

Penelitian ini dilakukan kepada 4 orang responden yang merupakan karyawan restoran siap saji dan restoran padang serta mengalami stres kerja. Digunakan pula informan yaitu supervisor, sahabat, istri, pacar, dan manajer. Teknik pengumpulan data adalah dengan wawancara dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat responden mengalami gejala stres baik fisik maupun psikologis yang masuk dalam tingkat stres II. Stres yang dialami disebabkan oleh situasi kerja yang tidak nyaman dan kurang kondusif, hubungan kerja dengan rekan maupun atasan yang kurang harmonis dan tidak saling mengerti, adanya konflik peran karena tugas terlalu banyak dan ada masalah keluarga, pengembangan karir yang tidak jelas aturannya serta sistem penggajian yang dirasa kurang menguntungkan. Dampak stres yang dialami adalah keluhan fisik seperti sakit kepala, sakit punggung, gangguan tidur, gangguan psikologis seperti merasa tidak berdaya, pesimis, serta gejala perilaku seperti mudah marah, penurunan produktivitas seperti pekerjaan yang terbengkalai dan kecepatan kerja berkurang. Namun ada seorang responden yang justru semakin produktif akibat stres yang dialami. Sedangkan penanganan stres dilakukan dengan mencari bantuan dan melakukan penyegaran.

Kata kunci : Stres kerja, Restoran Siap Saji, Restoran Padang

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan ja-man yang semakin modern, banyak mun-cul restoran siap saji *franchise* luar negeri, yang digemari tidak hanya anak-anak tetapi mencakup semua usia (Kartikasari, 2007). Maka dari itu, bisnis yang terkait dengan makanan terus berkembang, begitu

pula dengan restoran, mulai dari kafe tenda, restoran tradisional, *fast food*, sampai restoran yang berbau asing (www.surveyon.com).

Lebih dari 70% jajanan *fast food* bersifat dadakan, keputusan untuk datang ke *fast food* muncul secara tiba-tiba, tanpa banyak pertimbangan. Mayoritas pelang-

*) Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi. adalah dosen Psikologi UMA

pernah bermaksud pergi untuk ke luar negeri ke tempat-tempat restoran siap saji. Namun mereka tidak berencana datang untuk melihat, sampai mereka melihat tanda-tanda bangunan yang familiar dari restoran siap saji (Schlosser, 2004).

Selain ini, salah satu usaha restoran siap saji yang terkenal yaitu *Kentucky Fried Chicken* (KFC) yang telah tumbuh menjadi salah satu yang terbesar dalam sistem restoran siap saji di dunia (Admin, 2006). Selain penjualan KFC menguasai pangsa pasar *fast food* di Indonesia hingga sebesar 40%, KFC yang mulai beroperasi sejak 1970-an sudah memiliki 250 unit gerai di seluruh penjuru nusantara dan mempekerjakan banyak karyawan di setiap gerainya (Sawandi, 2006).

Banyak kerja yang begitu banyak, membuat tekanan tersendiri pada karyawan untuk dapat melaksanakan. Berikut pernyataan yang diberikan oleh Sita (bukan nama sebenarnya) seorang karyawan restoran siap saji, sebagai penuturan wawancaranya sebagai berikut.

"Ya, itu sering, entah pesannya banyak, kita lupa ngasih. Dia kurang puas sama pelayanan kita ato entah apa-apa. Ya kalo masih bisa diatasi sendiri, kalo complaint-complaint tadi ya diatasi sendiri aja. Kita baru ke atasan kita, tapi kalo complaintnya itu ringan-ringan aja. Ya pusing juga sih ngadapinya sendiri lagi. Kadang-kadang pun goncang aja ya disimpan aja lah. Padahal kalo udah capek melayani dia, apalagi kalo udah..." (Wawancara personal, 5 Maret 2008).

Selain restoran siap saji ada juga restoran tradisional khas daerah yang cukup terkenal di Indonesia: Restoran Padang. Di Restoran Padang ada bagian pelayanan dan penyajian yang bertanggung jawab memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap tamu yang datang dan makan di restoran itu. Pada bagian ini juga dituntut untuk membentuk komunikasi yang baik, ramah dan sigap dalam menghadapi setiap pesanan dan juga keluhan dari tamu (Chairina dkk, 2008).

Berikut ini pernyataan yang diberikan oleh Andra (bukan nama sebenarnya) seorang karyawan restoran Padang yang di wawancarai:

"Kerja di sini ya gitu...paling tamu datang kita menyajikan pesannya. Kita harus melayaninya dengan ramah dan cepat menyajikan makanannya. Kalo enggak ntar dia marah lah karena diakan mau makan. Complaint dari pelanggan ya paling gitu lah, kayak nasinya misalnya kurang bersih nyucinya, makanannya menurut mereka ada yang kurang rasanya, makanan yang dipesannya terlalu lama datangnya atau entah apa-apa saja lah. Kalo complaintnya masih bisa diatasi ya diatasi tapi kalo enggak baru keatasan. Terkadang sebel juga ngadapinya tapi mau gimana lagi namanya orang yang datang makan kan macam-macam. Kerja di sini ya capek lihat aja sendiri gimana sibuknya, kalo udah ngerasa capek kali ya udah bolos aja kerja kalo enggak mati lah kita. Belum lagi nanti ada teman yang suruh-suruhan dalam melayani tamu, itu pun bikin kesal juga" (Wawancara personal, 6 Agustus 2008).

Beban kerja yang membuat karyawan menjadi tidak nyaman dalam bekerja kare-

na melebihi kemampuan karyawan, dapat menyebabkan karyawan mengalami stres kerja. Mendelson (dalam Tarwaka dkk, 2004) menyatakan bahwa stres kerja merupakan suatu ketidakmampuan pekerja untuk menghadapi tuntutan tugas dengan akibat suatu ketidaknyamanan dalam kerja.

Survei yang dilakukan oleh *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) menemukan bahwa 25% dari orang yang disurvei melaporkan bahwa pekerjaan mereka merupakan satu-satunya sumber stres terbesar di dalam kehidupan mereka. Selain itu lebih kurang satu juta orang absen kerja setiap hari karena masalah yang terkait dengan stres dan lebih dari 250.000 hari kerja hilang setiap hari karena stres. Stres kerja membuat para pemberi kerja di Amerika mengalami kerugian antara 200-300 miliar dollar setahun. Kerugian ini mengakibatkan produktivitas berkurang, mangkir kerja, kecelakaan, klaim medis dan hukum, klaim kompensasi pekerja, serta pergantian pekerja (*job turnover*). Biaya yang paling dramatis bagi para pemberi kerja disebabkan oleh kecelakaan industri; kira-kira 60-80% kecelakaan industri berhubungan dengan stres. Sudah ditaksir bahwa 75-90% kunjungan ke dokter umum adalah untuk masalah yang terkait dengan stres (Arden, 2002).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan pendapat para tokoh-tokoh terse-

but maka peneliti mengajukan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apa yang diketahui karyawan tentang pengertian stres kerja?
2. Bagaimana gejala stres kerja yang terjadi pada karyawan?
3. Berada pada tingkat berapakah stres yang dialami karyawan itu?
4. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan stres kerja?
5. Bagaimana dampak stres kerja terhadap kualitas pekerjaan karyawan?
6. Apa yang dilakukan individu dalam menghadapi stres kerja?
7. Apa yang dilakukan perusahaan dalam menghadapi karyawan yang stres kerja?

B. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode kualitatif karena peneliti ingin melakukan penelitian terhadap suatu fenomena stres kerja pada karyawan restoran siap saji dan restoran padang dalam situasi dimana fenomena tersebut dapat dilihat dalam konteks alamiah (apa adanya), serta peneliti dapat memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi nyata kehidupan responden pada penelitian ini (Poerwandari, 2007). Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara utuh dan menyeluruh tentang fenomena stres kerja pada karyawan restoran siap saji dan restoran padang. Dalam penelitian ini karak-

teristik dari responden yang digunakan adalah: karyawan yang sudah bekerja minimal dua tahun, jabatan pelayan, dan mengalami stres kerja. Responden penelitian ini empat orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel bola salju (snowball). Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa orang informan yaitu: asisten manajer restoran dan sahabat, pacar ataupun istri dari responden. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data peneliti menggunakan wawancara terpimpin, dan observasi nonpartisipan.

Keabsahan dan keajegan penelitian ini dicapai dengan menggunakan triangulasi dengan cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis intrapersonal dan interpersonal terhadap keempat responden (Yoga, Raka, Andra, dan Nia) diperoleh hasil sebagai berikut : keempat responden yang bekerja di Restoran Sian Saji dan Restoran Padang kurang mengetahui apa itu stres kerja. Yoga tidak mengetahui apa

itu stres kerja dan dia menolak dikatakan stres di tempat dia bekerja begitu juga dengan Nia dia tidak tahu apa itu stres kerja dan dia mengatakan bahwa stres kerja itu seperti orang gila. Andra hanya tahu stres kerja yaitu stres pada waktu kerja dan Raka hanya mengetahui bahwa stres yang dialaminya karena customer dan teman sekerjanya. Pendapat yang disampaikan oleh para responden itu tidak sesuai dengan pengertian stres kerja yaitu suatu ketidakmampuan pekerja untuk menghadapi tuntutan-tuntutan tugas dengan akibat suatu ketidaknyamanan dalam bekerja (Mendelson dalam Tarwaka dkk, 2004). Serta Widyasari (2007) juga mengatakan bahwa stres kerja sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku yang mana stressor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja.

Pada saat stres dalam bekerja para responden yang bekerja di restoran siap saji seperti Yoga merasakan dia malas kerja dan datang kerja, pekerjaannya terbengkalai, sakit kepala sedangkan Raka yang dirasakannya yaitu hatinya tidak enak, bingung cemas, dan menutup diri. Andra yang bekerja di restoran Padang sistem bagi hasil juga merasakan tekanan batin dan mental, begitu juga dengan Nia yang bekerja di restoran Padang sistem pengga-

jian merasakan sakit kepala, sedih, kelelahan, mengganggu sistem geraknya dan kurang semangat. Semua yang dirasakan oleh para responden itu merupakan gejala-gejala dari stres kerja seperti gejala fisik, psikologis dan perilaku (Arden, 2002).

Selain itu juga Yoga dan Raka yang bekerja di restoran Siap Saji, juga Andra yang bekerja di restoran Padang sistem bagi hasil mengalami gejala sakit kepala, dan kehilangan nafsu makan. Sedangkan sakit punggung, dan ketegangan otot juga sama-sama mengalami oleh Yoga yang bekerja di Restoran Siap Saji dan Andra yang bekerja di Restoran Padang sistem bagi hasil. Yoga dan Raka yang bekerja di Restoran Siap Saji mengalami gejala bahu tegang. Yoga yang bekerja di restoran siap saji serta Nia yang bekerja di restoran Padang sistem penggajian sama-sama mengalami insomnia. Di samping itu juga Yoga dan Raka yang bekerja di restoran siap saji dan Nia yang bekerja di restoran Padang sistem penggajian sama-sama mengalami kelelahan. Gejala lebih sering berkeringat juga sama dialami oleh Andra yang bekerja di Restoran Padang sistem bagi hasil dan Nia dengan sistem penggajian. Di samping itu Yoga yang bekerja di restoran siap saji juga mengalami gejala diare, sering flu, gangguan pencernaan, dan meningkatnya tekanan darah. Sedangkan Andra yang bekerja di restoran Padang sistem bagi hasil juga mengalami gejala

makan berlebihan, di mana hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Arden (2002).

Begitu juga Yoga yang bekerja di restoran siap saji dan Andra yang bekerja di restoran Padang sistem bagi hasil mengalami gejala seperti pesimisme, mudah lupa, ketidaktegasan, dan merasa tidak berdaya. Yoga dan Raka yang bekerja di restoran siap saji mengalami gejala ketidaksabaran, memendam perasaan, dan kelelahan mental. Sedangkan Yoga dan Raka yang bekerja di restoran siap saji dan Andra yang bekerja di restoran Padang Sistem bagi hasil mengalami gejala rasa marah, dan kehilangan konsentrasi. Gejala kebosanan dan pikiran yang kaku juga sama dialami oleh Andra yang bekerja di restoran Padang sistem bagi hasil dan Nia dengan sistem penggajian. Di samping itu Yoga yang bekerja di restoran siap saji juga mengalami komunikasi yang tidak efektif, dan penurunan fungsi intelektual. Gejala sensitif juga dialami oleh Raka yang bekerja di Restoran Siap Saji. Sedangkan Andra mengalami gejala seperti depresi, kecemasan, tidak logis, mengurung diri, menurunnya rasa percaya diri dan harga diri, serta kebingungan, dimana hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Arden (2002).

Disamping itu Yoga yang bekerja di rerstoran siap saji dan Nia yang bekerja di restoran padang sistem penggajian mengalami gejala mudah marah. Andra

yang bekerja di Restoran Padang sistem bagi hasil dan Yoga yang bekerja di restoran siap saji mengalami gejala kehilangan nafsu makan dan penurunan drastis berat badan. Raka yang bekerja di Restoran Siap Saji dan Andra di restoran Padang mengalami gejala sifat suka memerintah dan mudah bingung. Selain itu juga Yoga yang bekerja di restoran siap saji mengalami gejala seperti membela diri, dan perilaku makan yang kebanyakan. Serta Raka juga mengalami gejala seperti isolasi sosial, dan agresivitas. Andra yang bekerja di restoran Padang sistem bagi hasil mengalami gejala seperti kecurigaan, pekerjaan buruk, mangkir kerja, serta menunda dan menghindari pekerjaan, dimana hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Arden (2002).

Selain itu Yoga dan Raka yang bekerja di restoran siap saji dan Nia yang bekerja di restoran Padang sistem penggajian juga mengalami kelelahan pada waktu bangun pagi sedangkan Andra yang bekerja di restoran Padang sistem bagi hasil hanya mengalami kelelahan saja. Begitu juga Yoga yang bekerja di restoran siap saji mengalami ketegangan otot punggung dan leher sedangkan Raka mengalami tegang otot sama seperti Nia. Apa yang dialami oleh keempat responden sesuai dengan keluhan-keluhan pada stres tingkat II seperti merasa letih sewaktu bangun pagi, gangguan sistem pencernaan (gangguan usus,

perut kembung) terkadang jantung berdebar-debar, serta perasaan tidak bisa santai (Robert dalam Hawari, 1998).

Menurut Cartwright et.al (dalam Tarwaka dkk, 2004) mengatakan bahwa faktor intrinsik pekerjaan penyebab stres kerja seperti lingkungan kerja yang dialami oleh Raka yang bekerja di restoran siap saji merasa tidak nyaman dengan keadaan lingkungannya karena temannya banyak yang tidak jujur yang membuat dia tidak percaya pada temannya dan membuat dia jadi menutup diri. Nia yang bekerja di restoran Padang sistem penggajian menginginkan lingkungan kerja yang ada karyawan perempuannya, itu dapat menjadi faktor intrinsik pekerjaan seperti lingkungan kerja yang menyebabkan stres kerja. Selain itu beban kerja Raka yang berlebihan seperti pencapaian target-target penjualan di restoran siap saji dan masalah customer yang tidak ingin diramahi olehnya padahal itu merupakan bagian tugas Raka untuk selalu ramah pada customer. Di tempat Nia bekerja terjadi kekurangan karyawan yang membuat pekerjaan Nia jadi lebih banyak. Ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Cooper (dalam Widyasari, 2007) yang mengatakan bahwa faktor beban kerja berlebihan itu merupakan salah satu faktor intrinsik pekerjaan seperti beban kerja berlebihan yang dapat menyebabkan stres kerja. Di samping itu juga Raka harus dirotasi ke bagian-bagian

lain yang membuat dia harus beradaptasi pada pekerjaannya yang baru, itu juga termasuk faktor intrinsik pekerjaan penyebab stres kerja (Cartwright et.al dalam Tarwaka dkk, 2004). Jam kerja Andra yang panjang di restoran Padang sistem bagi hasil dapat menjadi faktor intrinsik pekerjaan penyebab stres kerja (Cartwright et.al dalam Tarwaka dkk, 2004).

Menurut Cartwright et.al (dalam Tarwaka dkk, 2004) mengatakan bahwa faktor peran individu dalam organisasi seperti tanggung jawab terhadap pekerjaan dapat menjadi faktor penyebab stres kerja seperti yang dialami oleh Raka yang bekerja di restoran siap saji yang mengatakan bahwa adanya perbedaan tanggung jawab antara beda section di restoran Siap Saji, dan di restoran Padang sistem bagi hasil tempat Andra bekerja. Sedangkan Nia yang bekerja di restoran Padang sistem penggajian mengalami adanya tanggung jawab untuk menghadapi complaint dari para tamu yang datang makan.

Yoga yang bekerja di restoran siap saji merasa tertekan secara emosional terhadap teman sekerjanya yang pergi dan kembali secara diam-diam pada waktu kerja sehingga dia harus bekerja sendirian. Raka yang sama bekerja dengan Yoga juga merasakan kurangnya dukungan dari teman sekerja untuk mencapai target penjualan. Hal ini menyebabkan keduanya mengalami kurangnya dukungan sosial

dalam bekerja (Luthans dalam Widyasari, 2007). Atasan Yoga yang juga tidak mengerti kondisinya seperti yang dikatakan Cartwright et.al (dalam Tarwaka dkk, 2004).

Teman sekerja Andra yang bekerja di Restoran Padang sistem bagi hasil terkadang membuat Andra jengkel sejalan dengan Luthans (dalam Widyasari, 2007). Faktor pengembangan karir dapat menjadi penyebab stres kerja seperti yang dialami oleh Raka yang bekerja di Restoran Siap Saji yang mengalami frustrasi karena sampai saat ini jabatannya untuk menjadi asisten belum bisa diraihinya dan tidak tahu sebabnya apa, hal ini menunjukkan bahwa sistem pengembangan karir di perusahaan yang tidak jelas aturannya sehingga mengakibatkan dia frustrasi (Cooper dalam Widyasari, 2007). Nia yang bekerja di Restoran Padang sistem penggajian mengalami tidak adanya pengembangan karir di sana (Cartwright et.al dalam Tarwaka dkk, 2004).

Faktor suasana kerja dapat menjadi faktor penyebab stres kerja seperti yang dialami oleh Yoga, Raka, dan Nia karena teman dianggap kurang mendukung dan sulit diajak kerjasama serta adanya kekurangan tenaga kerja dibanding beban kerja yang termasuk dalam faktor struktur organisasi dan suasana kerja penyebab stres kerja (Cartwright et.al dalam Tarwaka dkk, 2004).

Begitu juga faktor struktur organisasi dan suasana kerja seperti kebijakan perusahaan yang dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan (Cartwright et.al dalam Tarwaka dkk, 2004) seperti yang dialami oleh Raka dan Andra bahwa sistem penggajian yang diberikan Restoran Siap Saji tidak sesuai dengan beban kerja. Di tempat Nia bekerja dia hanya memiliki sekali off saja dalam sebulan, dan kalau dia tidak datang kerja di luar off maka gajinya akan dipotong. Faktor perselisihan yang terjadi di dalam keluarga Raka itu dapat menjadi salah satu faktor di luar perusahaan penyebab stres kerja juga (Cartwright et.al dalam Tarwaka dkk, 2004).

Dampak stres kerja yang terjadi pada kualitas pekerjaan pada Yoga, Andra, dan Raka yaitu mengalami hilangnya daya kompetitif serta penurunan kinerja dan produktivitas kerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Randel chuller (dalam Rini, 2002). Dampak stres kerja yang terjadi pada kualitas kerja Nia yang bekerja di Restoran Padang sistem penggajian yaitu dia menjadi lebih giat kerja walaupun dia capek bekerja. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Robbins (2003) bahwa stres merupakan suatu peluang bila stres itu menawarkan hasil yang potensial.

Cara yang dilakukan Yoga yang bekerja di Restoran Siap Saji untuk menangani stres kerja Yoga yaitu dengan

melakukan pekerjaan yang tidak biasa dikerjakan itu kalau di tempat kerjanya, sedangkan kalau di rumah biasanya dia duduk-duduk, dan melamun. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Beehr (1995). Raka yang bekerja di tempat yang sama dengan Yoga yaitu dia akan berkeliling-keliling naik motornya, main komputer sambil mendengarkan lagu, dan berjalan ketempat sunyi dan menjerit sekuat-kuatnya. Cara yang dilakukan Raka itu sesuai dengan yang dikatakan Widyasari (2007). Andra yang bekerja di Restoran Padang sistem bagi hasil cara yang dilakukannya untuk menangani stres kerjanya biasanya dia akan diam saja. Sedangkan cara yang dilakukan Andra dengan cara berbicara dengan temannya jika dia ada masalah (<http://centrin.net.id/~rdpnet/index-10-xb.htm>). Nia yang bekerja di restoran Padang sistem penggajian biasanya akan diam saja, duduk sendirian, sedih, melakukan hal-hal yang bisa membuatnya tertawa yang dilakukan oleh temannya, dan cerita pada temannya. Apa yang dilakukan Nia sejalan dengan yang dikatakan Beehr (1995) salah satu cara untuk menangani stres kerja yaitu dengan melepaskan ketegangan yaitu dengan tertawa bersama temannya. Nia juga mengemukakan masalahnya pada temannya.

Cara menangani stres kerja dari restoran siap saji tempat Yoga dan Raka bekerja adalah dengan melaporkan masalahnya

pada atasan. Demikian pula dengan Andra dan Nia di restoran Padang. Hal-hal yang dilakukan di tempat Yoga, Raka, Andra, dan Nia bekerja itu sesuai dengan yang dikatakan Robbins (2003).

D. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keempat responden baik yang bekerja di restoran siap saji dan restoran Padang kurang mengetahui apa itu stres kerja sehingga mereka terkadang tidak tahu bahwa mereka mengalami stres kerja.
2. Keempat responden yang bekerja di restoran siap saji dan restoran Padang mengalami gejala stres kerja seperti gejala fisik, psikologis, dan perilaku. Keempat responden baik yang bekerja di restoran siap saji dan restoran Padang mengalami stres tingkat II dengan keluhan seperti merasa letih sewaktu bangun pagi, sesudah makan siang, menjelang sore, gangguan sistem pencernaan (gangguan usus, perut kembung) terkadang jantung berdebar-debar, serta perasaan tidak bisa santai.
3. Faktor-faktor penyebab stres kerja yang dialami yaitu:
 - (1) Restoran siap saji. Faktor-faktor penyebab stres kerja yang dialami Yoga meliputi faktor hubungan

kerja; faktor struktur organisasi dan suasana kerja seperti suasana kerja. Faktor-faktor penyebab stres kerja yang dialami oleh Raka seperti faktor intrinsik pekerjaan seperti lingkungan kerja, beban kerja berlebihan, dan adaptasi pekerjaan baru; faktor peran individu dalam organisasi seperti tanggung jawab terhadap pekerjaan yang berbeda untuk setiap section; faktor hubungan kerja; faktor pengembangan karir; faktor struktur organisasi dan suasana kerja; serta faktor di luar pekerjaan seperti adanya perselisihan dengan keluarga.

- (2) Restoran Padang. Faktor-faktor penyebab stres kerja yang dialami oleh responden yang bekerja di restoran Padang yang memakai sistem bagi hasil meliputi faktor intrinsik pekerjaan seperti jam kerja yang terlalu panjang; faktor peran individu dalam organisasi; faktor hubungan kerja; faktor struktur organisasi dan suasana kerja seperti suasana kerja dan kebijakan perusahaan pada pemberian gaji. Pada restoran Padang dengan sistem penggajian faktor-faktor penyebab stres kerja yang dialami oleh responden meliputi faktor intrinsik pekerjaan seperti lingkungan kerja, dan beban kerja berlebihan; faktor

peran individu dalam organisasi; faktor hubungan kerja; faktor pengembangan karir; faktor struktur organisasi dan suasana kerja.

4. Dampak stres kerja terhadap kualitas pekerjaan Yoga, Raka, dan Andra baik yang bekerja di restoran siap saji dan restoran Padang sistem bagi hasil yaitu dapat menghambat operasional kerja, mengganggu kenormalan aktivitas kerja, dan menurunnya tingkat produktivitas kerja. Tetapi ada juga dampak dari stres kerja terhadap kualitas pekerjaan Nia yang bekerja di restoran Padang sistem penggajian membuat dia lebih semangat bekerja. Cara menangani stres kerja yang dilakukan para responden yaitu:

- (1) Restoran siap saji. Yoga yang bekerja di Restoran Siap Saji biasanya akan melakukan pengurangan stres pada diri sendiri, seperti melakukan pekerjaan yang berbeda dari biasanya, sedangkan kalau di rumah dia biasanya duduk-duduk dan melamun. Raka yang bekerja di restoran siap saji cara untuk menangani stres kerjanya biasanya dia akan menyediakan waktu luang untuk bersantai, misalnya berkeliling-keliling naik sepeda motornya, main komputer sambil mendengarkan lagu, dan berjalan ke tempat sunyi sambil menjerit sekuat-kuatnya.

- (2) Restoran Padang. Cara menangani stres kerja yang dilakukan Andra yang bekerja di restoran Padang sistem bagi hasil yaitu biasanya dia akan diam saja karena tidak tahu apa yang akan dilakukan dan dia tidak cerita pada siapa pun ataupun juga dia akan mengemukakan masalahnya pada teman sekerjanya, dan senior-seniornya di tempat kerja. Sedangkan cara menangani stres kerja yang dilakukan Nia yang bekerja di restoran Padang sistem pengajian yaitu biasanya dia akan diam-diam saja, duduk sendirian, melepaskan ketegangan dengan tertawa bersama temannya, bersedih, dan mengemukakan pada temannya.

- (3) Cara menangani stres kerja dari organisasi baik yang bekerja di restoran siap saji dan restoran Padang yaitu dengan perbaikan komunikasi organisasi.

E. Saran

Dari hasil penelitian ini peneliti dapat mengajukan beberapa saran, yaitu:

1. Hendaknya setiap responden yang bekerja di restoran siap saji dan restoran Padang agar diberikan banyak pengetahuan tentang apa itu stres kerja, gejala-gejalanya, dan dampak yang terjadi karena stres kerja itu agar mereka bisa

- mengatasi stres kerja mereka sehingga tidak mengganggu kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka.
2. Diharapkan para manager ataupun atasan yang ada di restoran siap saji dan restoran Padang agar dapat mengambil tindakan yang efektif untuk segera menangani stres kerja yang dialami oleh karyawan sehingga tidak mengganggu kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka. Para manager ataupun atasan yang ada di restoran siap saji dan restoran Padang juga diharapkan dapat mengontrol dan tahu kondisi karyawannya yang bekerja sehingga jika ada karyawan yang memiliki masalah mereka dapat membantunya untuk menyelesaikannya.
 3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan agar meneliti tentang stres kerja yang bukan hanya dialami oleh karyawan restoran siap saji dan restoran Padang saja tetapi diharapkan adanya penelitian untuk karyawan-karyawan yang bekerja di tempat-tempat lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 2006. Kolonel H. Sanders Moyangnya Kentucky Fried Chicken. <http://www.hasiltoko.com/mod.php?mod=publisher&op=viewarticle&cid=30&artid=27>. Tanggal akses: 21 Maret 2008.
- Ambadar, dkk. 2007. *Membeli dan Menjual Franchise*. Jakarta: Yayasan Bina Karsa Mandiri.
- Anoraga, P. 2006. *Psikologi Kerja*. Cetakan Keempat. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arden, J. B. 2002. *Bekerja Tanpa Stres*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Beehr, T. A. 1995. *Psychological Stress in the Workplace*. New York: T. J. Press (Padstow) Ltd, Padstow, Cornwall.
- Chairina, dkk. 2008. *Panduan Sukses Mendirikan dan Mengelola Rumah Makan Padang*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Dessler, G. 1999. *Manajemen Personalia*. Edisi Ketiga. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dikky, dkk. 2005. *Si Kolonel yang Tiada Lawan*. <http://www.majalahtrust.com/bisnis/strategi/1050.php>. Tanggal akses: 21 Maret 2008.
- Doelhadhi, S. 1997. *Strategi dalam Pengendalian dan Pengelolaan Stres*. Jurnal. Surabaya: Anima.
- Firdaniaty. 2005. *Potret Terkini Bisnis Waralaba*. http://www.swa.co.id/swamajalah/sajian/details.php?cid=1&id=3604&page_Num=3. Tanggal akses: 21 Maret 2008.
- Gibson, dkk. 1996. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Handoko, T. H. 1999. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hartono, LA. 2007. *Stres & Stroke*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

- Hawari, D. 1998. *Al Qur'an Ilmu Kedokteran Jiwa dan Kesehatan Jiwa*. Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa.
- <http://centrin.net.id/~rdpnet/index-10-xb.htm>. Tanggal akses: 14 Maret 2008.
- http://id.wikipedia.org/wiki/Restoran_siap_sajuharti. Tanggal akses: 21 Maret 2008.
- http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_makan. Tanggal akses: 22 Juli 2008.
- http://simpatizone.telkomsel.com/web/new_szone/content/748/Fast_Food_Or_Ju nk_food. Tanggal akses: 24 April 2008.
- <http://suraunagari.com/>. Tanggal akses: 22 Juli 2008.
- http://www.i-comers.com/x-change/2443-franchise-di-indonesia-apa_dan_bagaimana-dibahas-disini.html. Tanggal akses: 21-03-2008.
- Kartikasari, D. 2007. *Studi Kasus Pemilihan Merek Restoran Fast Food Franchise Luar Negeri Oleh Konsumen di Bandung*. <http://digilib.itb.ac.id/go.php?id=jbptitbti-gdl-sl-2007-desikartik-2806>. Tanggal akses: 21 Maret 2008.
- Kusuma, IL. 2007. Bolehkah Fast Food Buat Si Kecil?. <http://www.infobunda.com/pages/articles/artikelshow.php?id=103>. Tanggal akses: 30 Mei 2008.
- Minauli, I. 2006. *Metode Observasi*. Edisi kedua. Medan: USU PRESS.
- Malkani, V. 2004. *Stres & Anger*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Kesehatan Kerja*. www.geocities.com. Tanggal akses: 2 Februari 2008.
- Poerwandari, E.K. 2007. *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: Lembaga Peningkatan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- PT Fastfood Indonesia. 2001. *Star 2000, Modul A Dining*. Pematangsiantar: PT. Fastfood Indonesia.
- _____. 2002. *Star 2000, Modul B2 Customer Service*. Pematangsiantar: PT Fastfood Indonesia.
- _____. 2004. *Star 2000, Modul Star CSTM*. Pematangsiantar: PT Fastfood Indonesia.
- PT Cipta Selera Murni. 2007. *Operating Store Manual*. Pematangsiantar: PT Cipta Selera Murni.
- Rasmun. 2004. *Stres, Koping & Adaptasi*. Jakarta: Sagung Seto.
- Rini, J. F. 2002. *Stres Kerja*. <http://www.e-psikologi.com/masalah/stres.htm>. Tanggal akses: 26 Februari 2008.
- Robbins, S. P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Edisi kesembilan. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Roger, T dan Fiona, G. 2001. *Responding to Stress*. Jakarta: PT Gramedia.
- Schlosser, E. 2004. *Negeri Fast Food*. Yogyakarta: INSIST Press.