

# STRES KERJA PADA KARYAWAN RESTORAN SIAP SAJI DAN RESTORAN PADANG

## SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area  
Guna Memenuhi Sebagian Syarat-syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi*



Oleh :

**RISLISA**  
**04 860 0166**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2009**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**JUDUL SKRIPSI : STRES KERJA PADA KARYAWAN  
RESTORAN SIAP SAJI DAN RESTORAN  
PADANG**

**NAMA MAHASISWA : R I S L I S A**

**NIM : 04 860 0166**

**BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI**



**Menyetujui**

**Komisi Pembimbing**

**(Afishah Wardah Lubis, S.Psi, M.Si)**

**Pembimbing I**

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

**Pembimbing II**

**Mengetahui**

**Kepala Bagian**



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

**Dekan**



**(Dra. Irna Minauli, M.Si)**

**Tanggal Sidang Meja Hijau**

**14 Maret 2009**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS  
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK  
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA  
MEMPEROLEH DERAJAT SARJANA (S.I) PSIKOLOGI**

**Pada Tanggal 14 Maret 2009**

**Mengesahkan  
Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area  
Dekan**

**(Dra. Irna Minauli, M.Si)**

**Dewan Penguji:**

**Tanda Tangan:**

**1. Dra. Irna Minauli, M.Si**

**:** \_\_\_\_\_

**2. Afisah Wardah Lubis, S.Psi, M.Si**

**:** \_\_\_\_\_

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

**:** \_\_\_\_\_

**4. Yudhistira, S.Psi**

**:** \_\_\_\_\_

**5. Babby Hasmainy, S.Psi, M.Si**

**:** \_\_\_\_\_

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/4/22

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, yang dengan nama-Nya bumi diciptakan dan dengan kasih sayang-Nya kita semua diberikan kesehatan serta keselamatan. Salawat dan salam teruntuk Muhammad Rasulullah SAW yang telah berjuang sepenuh hati dan jiwa untuk menyampaikan risalah Al Qur'an bagi segenap ummat manusia.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda Syaiful Bahri dan Ibunda Dianti, S.Pd dengan segenap hatinya memberikan bimbingan, motivasi dan kasih sayangnya untuk peneliti, semoga Allah membalas semua kebaikannya, dan seluruh keluarga besar yang ada di Pematangsiantar.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang, M.A, selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dra. Irna Minauli, M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan terima kasih penulis ucapkan untuk masukannya dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Afisah Wardah Lubis, S.Psi, M.Si, selaku pembimbing I dan penulis ucapkan terima kasih untuk bimbingannya dan masukannya untuk penulisan skripsi ini.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

5. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi, selaku pembimbing II dan penulis ucapkan banyak terima kasih untuk bimbingannya, motivasi dan terima kasih sudah mau mendengarkan keluh kesah penulis.
6. Ibu Babby Hasmainy, S.Psi, M.Si, terima kasih untuk masukkannya dalam penulisan skripsi penulis.
7. Bapak Yudhistira, S.Psi, terima kasih untuk masukkannya dalam penulisan skripsi penulis.
8. Semua dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, terima kasih untuk ilmu dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis selama ini.
9. Seluruh staf tata usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, terima kasih untuk bantuan administrasinya.
10. Kakandaku Dinayu Matondang, SE, Aman Aswad Chaniago, S.Pdi, dan adindaku Taufiq Nano Matondang, terima kasih untuk kasih sayangnya dan bantuannya.
11. Terima kasih banyak untuk kasih sayang, pengertian, motivasi, dan segala bantuannya AnkaQ.
12. Untuk para respondenku Yoga, Raka, Andra, dan Nia terima kasih untuk informasinya dan bantuannya.
13. Seluruh staf PT. Fastfood Indonesia Pematangsiantar yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penulisan skripsi.
14. Seluruh staf Restoran Garuda Medan yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penulisan skripsi.



15. Seluruh staf Restoran Garuda Medan yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penulisan skripsi.
16. Seluruh staf Restoran Bukit Tinggi Pematangsiantar yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penulisan skripsi.
17. Anak-anak candyd ada Ayu, Ina, Dian, Yuyuk, dan Dewi terima kasih untuk jalan-jalannya, motivasinya dan mau mendengarkan keluh kesah penulis.
18. Untuk Syaiful Bahri Siregar, Jali, Bang Heri, Lisna, Fitri Asnaini, Evi, Rina, Windi, Siya, Kak Rusyda, dan untuk semua anak B stambuk 04 yang namanya belum disebutkan, selamat berjuang semuanya dan terima kasih.
19. Anak-anak kos nenek ada Pida, Mita, Rismah, Hanna, Ana, dan Yati, terima kasih untuk menghibur penulis.
20. Mpok Leli terima kasih sudah memasak makanan untuk penulis setiap hari.
21. Semua pihak yang telah membantu penulis yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih banyak dan semoga Allah membalas kebaikan anda semua.

Medan, 14 Maret 2009

Penulis

R I S L I S A



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
1. Manfaat Teoritis .....	11
2. Manfaat Praktis .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
A. Stres Kerja.....	12
1. Pengertian Stres.....	12
2. Jenis-jenis Stres.....	13
3. Tahapan Stres .....	14
4. Pengertian Stres Kerja.....	17
5. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja .....	18
6. Gejala Stres Kerja.....	23
7. Tanda-tanda Awal Stres .....	25
8. Dampak Stres Kerja .....	26

9. Karakteristik Kehidupan yang Memunculkan Perkembangan Stres.....	29
10. Cara Mengatasi Stres Kerja.....	31
B. Restoran Siap Saji .....	37
1. Perusahaan <i>Franchise</i> .....	37
2. <i>Kentucky Fried Chicken</i> (KFC).....	41
C. Restoran Padang .....	46
D. Fenomena Stres Kerja Pada Karyawan Restoran Siap Saji dan Restoran Padang .....	51
E. Paradigma Penelitian.....	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
A. Metode Penelitian Kualitatif .....	58
B. Responden Penelitian .....	61
1. Karakteristik Responden .....	61
2. Jumlah Responden.....	61
3. Teknik Pengambilan Responden.....	61
4. Informan Penelitian .....	62
C. Teknik Pengumpulan Data .....	62
1. Wawancara .....	63
2. Observasi.....	67
D. Metode Analisis Data .....	69
E. Prosedur Penelitian.....	72
1. Persiapan Penelitian .....	72



2. Pelaksanaan Penelitian .....	73
F. Keabsahan dan Keajegan Penelitian .....	74
<b>BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .....</b>	<b>77</b>
A. Identitas Diri.....	77
1. Identitas Diri Responden .....	77
2. Identitas Diri Informan.....	78
B. Analisis Intrapersonal .....	79
1. Analisis Intrapersonal Responden I.....	79
2. Analisis Intrapersonal Responden II .....	97
3. Analisis Intrapersonal Responden III .....	113
4. Analisis Intrapersonal Responden IV .....	127
C. Analisis Antarpersonal .....	137
D. Pembahasan .....	145
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>157</b>
A. Kesimpulan.....	157
B. Saran.....	160
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>162</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Identitas Diri Responden.....	77
Tabel 2 Identitas Diri Informan Restoran Siap Saji .....	78
Tabel 3 Identitas Diri Informan Restoran Padang.....	78
Tabel 4 Jadwal Wawancara Yoga.....	85
Tabel 5 Kesimpulan Analisis Intrapersonal Yoga.....	95
Tabel 6 Jadwal Wawancara Raka.....	102
Tabel 7 Kesimpulan Analisis Intrapersonal Raka .....	110
Tabel 8 Jadwal Wawancara Andra.....	117
Tabel 9 Kesimpulan Analisis Intrapersonal Andra .....	125
Tabel 10 Jadwal Wawancara Nia.....	129
Tabel 11 Kesimpulan Analisis Intrapersonal Nia .....	135
Tabel 12 Analisis Antarpersonal Responden Restoran Siap Saji dan Restoran Padang .....	138

**ABSTRAKSI**  
**FAKULTAS PSIKOLOGI**  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**MARET 2009**

Rislisa: 04 860 0166

Stres Kerja pada Karyawan Restoran Siap Saji dan Restoran Padang

(xxxi + 165 hal + 12 tabel + 6 lampiran)

Daftar Bacaan: 44 (1995-2008)

Penelitian ini bertujuan untuk melihat perbedaan stres kerja pada karyawan Restoran Siap Saji dan Restoran Padang. Pengetahuan ini dapat membuat kita mengetahui gejala stres kerja, tingkat stres kerja, faktor penyebab stres kerja, dampak, dan cara menangani stres kerja.

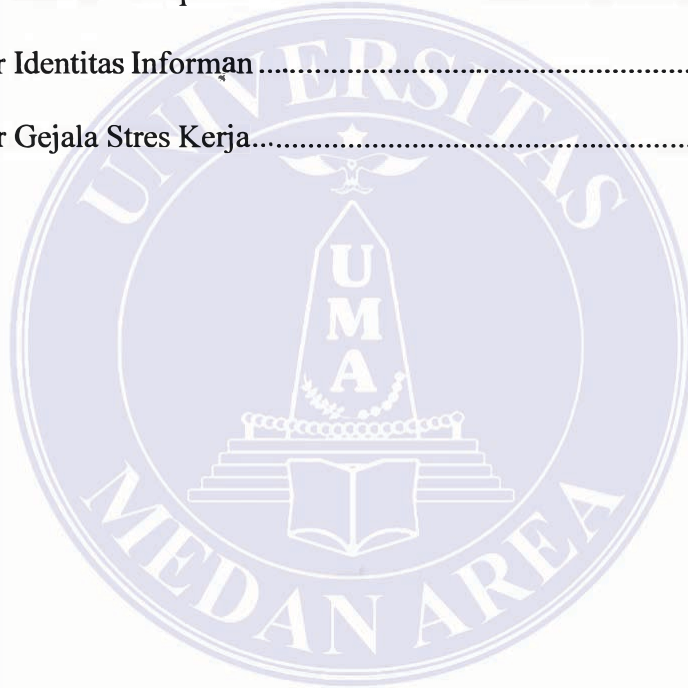
Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang lengkap mengenai stres kerja. Penelitian ini menggunakan empat orang responden dengan karakteristik sudah bekerja minimal dua tahun, jabatan pelayan, dan mengalami stres kerja serta informan yang digunakan dalam penelitian ini ada tujuh orang yaitu atasan, dan orang terdekat responden seperti istri ataupun temannya. Metode pengambilan data adalah wawancara dan observasi.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa keempat responden kurang mengetahui apa itu stres kerja sehingga mereka tidak tahu kalau mereka mengalami stres kerja, tingkat stres kerja keempat responden sama yaitu berada pada tingkat II, keempat responden mengalami gejala stres kerja seperti gejala fisik, psikologis, dan perilaku. Faktor-faktor penyebab stres kerja yang dialami oleh dua responden yang bekerja di Restoran Siap Saji seperti faktor intrinsik pekerjaan, peran individu dalam organisasi, hubungan kerja, pengembangan karir, struktur organisasi dan suasana kerja, serta faktor di luar pekerjaan. Faktor-faktor penyebab stres kerja yang dialami oleh responden yang bekerja di Restoran Padang sistem bagi hasil seperti faktor intrinsik pekerjaan, peran individu dalam organisasi, hubungan kerja, dan faktor struktur organisasi dan suasana kerja. Sedangkan faktor penyebab stres kerja yang dialami responden yang bekerja di Restoran Padang sistem penggajian yaitu faktor intrinsik pekerjaan, peran individu dalam organisasi, dan faktor pengembangan karir. Cara menangani stres kerja yang dilakukan oleh dua responden yang bekerja di Restoran Siap Saji melakukan pengurangan stres pada diri sendiri dan menyediakan waktu luang untuk bersantai. Cara menangani stres kerja yang dilakukan responden yang bekerja di Restoran Padang sistem bagi hasil yaitu biasanya akan diam saja karena tidak tahu apa yang akan dilakukan dan tidak cerita pada siapapun ataupun juga mengemukakan masalahnya pada teman sekerjanya, dan senior-seniornya di tempat kerja. Sedangkan cara menangani stres kerja yang dilakukan responden yang bekerja di Restoran Padang sistem penggajian yaitu biasanya akan diam-diam saja, duduk sendirian, sedih, melepaskan ketegangan dengan tertawa bersama temannya, dan mengemukakan masalahnya pada temannya. Sedangkan cara menangani stres kerja yang dilakukan di Restoran Siap Saji dan Restoran Padang untuk keempat responden yaitu sama dengan dengan perbaikan komunikasi.

Kata kunci: stres kerja, Restoran Siap Saji, dan Restoran Padang.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Informed Consent</i> .....	x
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	xi
Lampiran 3 Pedoman Observasi .....	xiii
Lampiran 4 Lembar Identitas Responden .....	xiv
Lampiran 5 Lembar Identitas Informan .....	xv
Lampiran 6 Lembar Gejala Stres Kerja.....	xvi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Konsumen Indonesia sangat beragam baik dalam hal adat istiadat, usia, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, dan gaya hidup. Mereka juga memiliki *hobby*, selera, dan kegiatan yang berbeda. Dengan itu, maka setiap produsen/pemasar berusaha menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik konsumen, hal ini yang menyebabkan munculnya beraneka ragam produk. Seiring perkembangan jaman yang semakin modern, muncul banyak restoran siap saji *franchise* luar negeri, yang digemari tidak hanya anak-anak tetapi mencakup semua usia (Kartikasari, 2007).

Makanan merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi untuk memenuhi kebutuhan kita sehari-hari. Setiap harinya kita harus makan, baik itu berupa makanan pokok ataupun makanan tambahan. Maka dari itu, bisnis yang terkait dengan makanan terus berkembang, begitu pula dengan restoran. Seiring dengan tingkat kesejahteraan masyarakat, sekarang ini banyak sekali jenis restoran yang bermunculan. Mulai dari kafe tenda, restoran tradisional, *fast food*, sampai restoran yang berbau asing ([www.surveyyone.com](http://www.surveyyone.com)).

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

pelanggan tidak bermaksud pergi untuk ke luar makan ke tempat-tempat restoran

UNIVERSITAS MEDAN AREA



siap saji. Bahkan mereka tidak berencana datang untuk makan, sampai mereka melihat tanda-tanda bangunan yang familiar dari restoran siap saji (Schlosser, 2004).

Saat ini, salah satu usaha restoran siap saji yang terkenal yaitu *Kentucky Fried Chicken* (KFC) yang telah tumbuh menjadi salah satu yang terbesar dalam sistem makanan siap saji di dunia (Admin, 2006). Dalam penjualan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) menguasai pangsa industri *fast food* di Indonesia hingga sebesar 40%. *Kentucky Fried Chicken* (KFC) yang mulai beroperasi sejak 1979 ini sudah memiliki 250 unit gerai di seluruh penjuru nusantara dan mempekerjakan banyak karyawan di setiap gerainya (Setiawan dkk, 2006). Karyawan yang bekerja di restoran siap saji harus dapat mematuhi semua peraturan yang ada di sana. Pelayanan yang dilakukan dalam melayani pelanggan yang datang ke restoran siap saji harus selalu mengikuti tujuh langkah pelayanan. Bukan hanya itu saja tetapi semua karyawan harus dapat mempersiapkan diri untuk memberikan kepuasan pelayanan, yaitu dengan jalan menghindari hal-hal yang memberikan kesan yang mengecewakan kepada pelanggan, terutama pada saat kesan pertama berlangsung, antara karyawan dengan pelanggan yang berkunjung. Untuk menanamkan kesan yang baik pada awal pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu *grooming* dan senyuman (PT Fastfood Indonesia, 2004).

Semua yang bekerja di restoran siap saji harus bertanggung jawab untuk memberikan keramah-tamahan kepada pelanggan. Untuk itu, semua karyawan yang bekerja harus selalu positif dan ringan tangan pada semua orang setiap hari.

Setiap langkah dan pelayanan yang diterima oleh pelanggan adalah tanggung

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)21/4/22

## 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.
- Doelhadi, 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&pageNum=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.

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
 Jember, Sidoarjo, dan Gresik  
 Yogyakarta: PT Dana Bhakti Prima Yasa.

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
 Access From (repository.uma.ac.id)21/4/22

<http://centrin.net.id/~rdpnet/index-10-xb.htm>. Tanggal akses: 14 Maret 2008.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Restoran\\_siap\\_sajuharti](http://id.wikipedia.org/wiki/Restoran_siap_sajuharti). Tanggal akses: 21 Maret 2008.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah\\_makan](http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_makan). Tanggal akses: 22 Juli 2008.

[http://simpatizone.telkomsel.com/web/newszone/content/748/Fast\\_Food\\_Or\\_Junk\\_food](http://simpatizone.telkomsel.com/web/newszone/content/748/Fast_Food_Or_Junk_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 Maret 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, H. 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](http://www.geocities.com). Tanggal akses: 2 Pebruari 2008.

Poerwandari, E.K. 2007. *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: Lembaga Penerangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.

PT Fastfood Indonesia. 2001. *Star 2000, Modul A Dining*. Pematangsianta: PT Fastfood Indonesia.

\_\_\_\_\_. 2002. *Star 2000, Modul B2 Customer Service*. Pematangsiantar: PT Fastfood Indonesia.

UNIVERSITAS MEDAN AREA. 2004. *Star 2000, Modul Star CSTM*. Pematangsiantar: PT Fastfood Indonesia.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
 Access From (Repository.uma.ac.id) 21/4/22

- 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 Pebruari 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.
- Siswanto. 2006. *Kesehatan Mental*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Setiawan, dkk. 2006. *Si colonel yang Tiada Lawan*. <http://www.majalahtrust.com/bisnis/strategi/1050.php>. Tanggal akses 21 Maret 2008.
- Subyantoro, A dan Suwanto, FX. 2006. *Metode dan Teknik Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tarwaka, dkk. 2004. *Ergonomi untuk keselamatan dan Kesehatan Kerja & Produktifitas*. Surakarta: Uniba Press.
- Walia, M. M. 2006. *Hidup Tanpa Stres*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Widhiastuti, H. 2002. Studi Meta-Analisis Tentang Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Prestasi Kerja. *Jurnal*. Yogyakarta: Jurnal Psikologi UGM.
- Widyasari, P. 2007. *Stres Kerja*. <http://www.rumahbelajarpikologi.com/index.php/stres-kerjahtml>. Tanggal akses: 26 Pebruari 2008.
- [www.surveyyone.co.id](http://www.surveyyone.co.id). Tanggal akses: 21 Maret 2008.



## ***Informed Consent***

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, secara sukarela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun, bersedia berperan serta dalam penelitian ini.

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Dengan ini memberikan persetujuan untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini, guna untuk memberikan informasi dalam rangka penelitian skripsi peneliti. Peneliti telah menjelaskan penelitian ini beserta tujuan dan manfaat, dengan demikian saya menyatakan menyetujui untuk berpartisipasi sebagai responden penelitian ini.

Peneliti menjamin menjaga kerahasiaan identitas diri responden dan informasi yang diberikan responden. Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan banyak terima kasih.

Medan, Oktober 2008

Responden

Peneliti

( )

( )



## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Identitas Responden

1. Daftar identitas responden
2. Latar belakang responden dan keluarga

### B. Latar Belakang Pekerjaan

1. Sudah berapa lamakah bekerja di Restoran siap saji/ Restoran padang?
2. Alasan bekerja di Restoran siap saji/ Restoran padang?
3. Apa pekerjaan Anda sebelumnya?
4. Sebutkan tugas-tugas Anda di bagian *dining*?
5. Sebutkan tugas-tugas Anda di bagian kasir?
6. Sebutkan tugas-tugas Anda di bagian pelayanan dan penyajian?

### C. Pengertian Stres Kerja

1. Apa yang Anda ketahui tentang stress kerja?
2. Apa yang Anda rasakan ketika Anda stress saat bekerja?
3. Apa yang anda alami (fisik dan motorik) saat stress dalam bekerja?

### D. Dampak Stres Kerja

1. Apa dampaknya pada diri Anda sendiri ketika Anda mempunyai masalah baik itu masalah pekerjaan?
2. Apa dampaknya pada pekerjaan Anda sendiri ketika Anda mempunyai masalah baik itu masalah pekerjaan?

### E. Faktor-faktor Penyebab Stres kerja

1. Bisa ceritakan lingkungan kerja yang ada di sini seperti apa?

2. Pandangan anda terhadap lingkungan kerja yang anda alami di sini seperti apa?
3. Anda menginginkan suasana kerja yang seperti apa?
4. Menurut anda apa-apa saja yang membuat anda tertekan secara emosional dalam bekerja?
5. Bagaimana peran anda di sini sebagai seorang karyawan apakah jelas beban kerjanya atau ada perbedaan antara satu karyawan dengan karyawan lain?
6. Bagaimana hubungan kerja anda dengan karyawan yang ada di sini?
7. Bagaimana hubungan kerja anda dengan atasan anda?
8. Bisa jelaskan bagaimana jenjang karier yang ada di sini?
9. Bisa ceritakan bagaimana hubungan anda dengan keluarga anda?
10. Bisa ceritakan bagaimana hubungan anda dengan teman-teman anda?
11. Apakah sistem penggajian di sini sudah sesuai menurut anda dengan pekerjaan yang anda lakukan di sini? Mengapa?

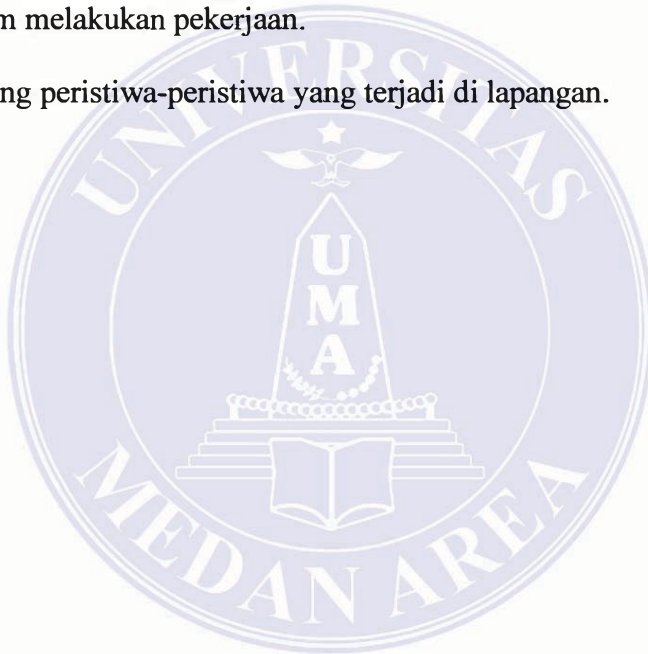
#### F. Cara Mengatasi Stres Kerja

1. Jika anda mempunyai masalah dengan pekerjaan anda apa yang biasanya anda lakukan?
2. Berhasilkah cara yang anda gunakan itu? Mengapa?
3. Bagaimana tindakan atau kebijakan dari atasan anda jika anda mempunyai masalah dengan pekerjaan anda?
4. Apakah kebijakan tersebut mengatasi stres kerja anda? Mengapa?
5. Apa yang anda harapkan dapat mengatasi stres kerja anda?

## PEDOMAN OBSERVASI

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pedoman observasi catatan lapangan yang akan melihat beberapa aspek berikut:

1. Gejala-gejala stres kerja, seperti gejala fisik, psikologis, dan perilaku.
2. Tugas-tugas responden sebagai pelayan Restoran Siap Saji/Restoran Padang
3. Gambaran diri subjek, seperti penampilan fisik, cara berpakaian, dan cara bertindak dalam melakukan pekerjaan.
4. Mencatat tentang peristiwa-peristiwa yang terjadi di lapangan.



## Identitas Responden

Nama :

Tempat/ Tgl Lahir :

Jenis kelamin :

Agama :

Anak ke :

Status Perkawinan :

Alamat :

Riwayat Pendidikan :

• SD :

• SMP :

• SMA :

• PT :

Pekerjaan :

Nama Orang Tua :

• Ayah :

• Ibu :

Alamat Orang Tua :

Pekerjaan Orang Tua :

• Ayah :

• Ibu :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Berilah tanda cek list (√) pada kotak yang tersedia jika anda mengalami gejala-gejala yang terjadi pada diri anda selama anda bekerja di bagian *dining* di Restoran Siap Saji.

### Identitas Diri

Nama : Yoga

Usia : 28 tahun

Alamat : Jl. F, Pematangsiantar

### A. Gejala Fisik

1.  Sakit kepala
2.  Sakit punggung
3.  Kehilangan nafsu makan
4.  Makan berlebihan
5.  Bahu tegang
6.  Diare
7.  Insomnia
8.  Kelelahan
9.  Sering flu
10.  Gangguan pencernaan
11.  Napas pendek
12.  Meningkatnya denyut jantung
13.  Meningkatnya tekanan darah
14.  Meningkatnya frekuensi dari luka fisik dan kecelakan



16.  Gangguan pada kulit
17.  Ketegangan otot

### B. Gejala Psikologis

1.  Pesimisme
2.  Mudah lupa
3.  Kebosanan
4.  Ketidaktegasan
5.  Ketidaksabaran
6.  Pikiran yang kaku
7.  Depresi
8.  Kecemasan
9.  Tidak logis
10.  Apati
11.  Kesepian
12.  Merasa tidak berdaya
13.  Perasaan ingin melarikan diri
14.  Komunikasi yang tidak efektif
15.  Mengurung diri
16.  Merasa terasing
17.  Ketidakpuasan kerja
18.  Kehilangan spontanitas dan kerativitas

20.  Menurunnya rasa percaya diri dan harga diri
21.  Kebingungan
22.  Sensitif
23.  Perasaan frustrasi
24.  Rasa marah
25.  Dendam (kebencian)
26.  Memendam perasaan
27.  Kelelahan mental
28.  Penurunan fungsi intelektual
29.  Kehilangan konsentrasi

### C. Gejala Perilaku

1.  Keresahan
2.  Mudah marah
3.  Sifat suka memerintah
4.  Rentan mengalami kecelakaan
5.  Isolasi sosial
6.  Agresivitas
7.  Membela diri
8.  Kecurigaan
9.  Higiene yang buruk
10.  Tidak memiliki rasa humor