

SKRIPSI

TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN *FRONT OF HOUSE* DI RESTORAN 7AM BAKERS BALI



**TRINITA BERNADETH PENDONG
1971005**

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR

MAKASSAR

2025

HALAMAN SAMPUL DALAM
TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN *FRONT OF*
***HOUSE* DI RESTORAN *7AM BAKERS* BALI**



Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Atma Jaya Makassar
Sebagai Persyaratan Memeroleh Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)

TRINITA BERNADETH PENDONG

1971005

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR
MAKASSAR

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN *FRONT OF HOUSE*
DI RESTORAN *7AM BAKERS* BALI**

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Atma Jaya Makassar
Sebagai Persyaratan Memeroleh Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)

**TRINITA BERNADETH PENDONG
1971005**

Makassar, 16 Oktober 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Skripsi



**Ria Sakinah Waji, S.Psi., M.Si.
NIDN: 0919029105**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Atma Jaya Makassar



**Meidy Marsella L. Panglewai, S.Psi., M.Psi., Psikolog
NIDN: 0920038801**



UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR
FAKULTAS PSIKOLOGI
Kampus Tanjung Bunga Jl. Tanjung Alang No. 23
Telp. (0411) 871038, Fax. (0411) 870294 Makassar 90224

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

**TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN *FRONT OF HOUSE* DI
RESTORAN *7AM BAKERS* BALI**

TRINITA BERNADETH PENDONG
1971005

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Pada hari Jumat, 24 Oktober 2025 dengan susunan Dewan Penguji sebagai berikut:

Ketua

Diah Sastaviana, S.Psi., M.Psi., Psikolog
NIDN. 0930128905

Anggota Penguji

Fr. Blasius Perang, CMM., S.S., Ma.Psy
NIDN. 0923068104


Pembimbing Skripsi

Ria Sakinah Waji, S.Psi., M.Si.
NIDN. 0919029105

Makassar, 05 November 2025



Mengetahui,
Dekan Fakultas Psikologi
Meidy Marsella L. Panglewai, S. Psi., M. Psi., Psikolog
NIDN. 0920038801

	<p>UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR</p>	<p>Telp +62-411 871038/871733 Fax +62-411-870294 Email: uajm@uajm.ac.id Jl. Tanjung Alang No. 32 Makassar 90224 Sulawesi Selatan Indonesia</p>
---	--	---

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Trinita Bernadeth Pendong
NIM : 1971005
Judul Tugas Akhir : Tingkat Stres Kerja Pada Karyawan *Front of House* di Restoran *7AM Bakers* Bali

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini telah melalui test plagiat (turnitin) dengan batas toleransi (similiaritas) sebesar 30%.
2. Skripsi ini adalah hasil karya tulis sendiri, murni, gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing, dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik sarjana, baik di Universitas Atma Jaya Makassar maupun di perguruan tinggi lainnya.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan (termasuk dari buku, artikel, jurnal, catatan kuliah, tugas mahasiswa lain, dan lainnya), kecuali secara tertulis telah direferensikan dalam naskah baik dan benar menurut kaidah akademik dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi lainnya seperti yang tercantum dalam Peraturan Akademik dan Kemahasiswaan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Makassar, 7 November 2025

Yang memberi Pernyataan



Trinita Bernadeth Pendong

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Trinita Bernadeth Pendong

NIM : 1971005

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Atma Jaya Makassar Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN *FRONT OF HOUSE* DI RESTORAN *7AM BAKERS BALI*”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Atma Jaya Makassar berhak menyimpan, mengalihkan-media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan dua (database) mendistribusikannya dan menampilkan / mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Atma Jaya Makassar, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 7 November 2025

Yang memberi Pernyataan,



Trinita Bernadeth Pendong

HALAMAN MOTTO

"Live with no regrets, everything happens for a reason"

-FelixDj (2025)-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri yang telah berusaha, berjuang, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya juga persembahkan kepada keluarga yang juga mendoakan saya menyelesaikan skripsi ini. Terakhir, Saya juga mempersembahkan kepada teman-teman, sahabat, dan orang yang saya kasihi dalam membantu, memberikan motivasi, dan menjadi *support system* saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Tingkat Stres Kerja Pada Karyawan *Front of House* di Restoran *7AM Bakers Bali*” merupakan salah satu syarat agar penulis bisa mendapatkan gelar sarjana S.Psi di Universitas Atma Jaya Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat, khususnya kepada:

1. Ibu Meidy Marsella Lorance Panglewai, S.Psi., M.Psi., Psikolog, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Atma Jaya Makassar, dan Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan dukungan, arahan dan pembelajaran selama proses perkuliahan.
2. Ibu Heni Gerda Pesau, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Atma Jaya Makassar yang telah memberikan arahan, bantuan dan pembelajaran selama proses perkuliahan.
3. Ibu Ria Sakinah Waji, S.Psi., M.Si., selaku Ketua Biro Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Atma Jaya Makassar, dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bantuan, motivasi, dan dukungan pembelajaran selama proses perkuliahan serta penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Diah Sastaviana, S.Psi., M.Psi., Psikolog., Fr. Blasius Perang, CMM, SS, Ma.Psy, Bapak Muhammad Reza Firmansyah, S.Psi., M.A, dan Bapak


Alexander Indrakusuma Linggi, SE., S.Psi., M.Psi., selaku Dosen Fakultas Psikologi Universitas Atma Jaya Makassar yang telah memberi dukungan, arahan, bantuan dan pembelajaran selama proses perkuliahan.

5. Kak Debi Sampe Liku, S.Ak. selaku Staf Administrasi Fakultas Psikologi Universitas Atma Jaya Makassar yang telah memberi dukungan, arahan dan bantuan dalam proses administrasi perkuliahan.
6. Felix Djojoseputro A.Md.Par, yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dukungan, memberikan semangat, dan menemani penulis selama proses penyusunan skripsi.
7. Bapak Ronald Willem Pendong, saudara Luciana Margareth Pendong S.Pd, dan Aprilia Yashinta Pendong selaku keluarga penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Seluruh keluarga besar saya dan keponakan saya Ica, Iel, dan Arsha yang memotivasi penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
9. Perusahaan *7AM Bakers* Bali yang telah memberikan izin kepada saya untuk mengizinkan peneliti melakukan penelitian.
10. Kepada Friska Malolok Siama, S.Psi., Erwin, S.Psi, Vierna Dian Pebriani Daud, dan Muhammad Al Qadri yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
11. Teman-teman dan rekan kerja di *7AM Bakers*, yakni Candra dan Ibu Jelita yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penelitian ini.

12. Teman-teman mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Atma Jaya Makassar dan semua pihak yang selalu memberikan semangat serta bantuan dalam penelitian ini.
13. Teman-teman *Front of House 7AM Baker* Bali yang bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk terlibat dalam penelitian ini.
14. Seluruh pihak lain yang secara tidak langsung terlibat membantu penulis dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki berbagai kekurangan dalam penulisannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan untuk kesempurnaan dan kelengkapan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Makassar, 16 Oktober 2025



Trinita Bernadeth Pendong (1971005)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
1. Manfaat Teoretis	10
2. Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13

A. Stres Kerja	13
1. Pengertian Stres Kerja.....	13
2. Aspek-Aspek Stres Kerja	15
3. Faktor-faktor yang Memengaruhi Stress Kerja.....	16
4. Klasifikasi Penyebab Stres di tempat Kerja	18
5. Gejala Stres Kerja	19
6. Dampak Stres Kerja	22
B. Gambaran Stres Kerja Pada Karyawan	25
C. Kerangka Pikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	28
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Validitas, Daya Diskriminasi Aitem, dan Reliabilitas.....	32
1. Validitas	32
2. Daya Diskriminasi Aitem.....	33
3. Reliabilitas	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian.....	37

B. Hasil Penelitian.....	38
1. Deskriptif Subjek Penelitian	38
2. Deskriptif Data Penelitian	43
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	45
BAB V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51
1. Bagi Karyawan <i>Front of House 7AM Bakers</i>	51
2. Bagi Perusahaan <i>7AM Bakers</i>	52
3. Bagi Peneliti Selanjutnya	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	57
<i>CURRICULUM VITAE</i>	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Struk Transaksi <i>7AM Bakers (Mei-Juli 2025)</i>	2
Tabel 3. 1 Jumlah Karyawan <i>Front of House</i>	29
Tabel 3. 2 <i>Blueprint</i> Skala Stres Kerja (Uji Coba).....	31
Tabel 3. 3 Nilai Aiken's V Skala Stres Kerja	33
Tabel 3. 4 <i>Blueprint</i> Skala Stres Kerja (Penelitian)	34
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Skala Stres Kerja (Uji Coba).....	35
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Skala Stres Kerja (Penelitian)	35
Tabel 3. 7 Norma Kategorisasi Deskriptif	36
Tabel 4. 1 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 2 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4. 3 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4. 4 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Status Perkawinan.....	41
Tabel 4. 5 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Jumlah Anak.....	41
Tabel 4. 6 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja.....	42
Tabel 4. 7 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Posisi/Jabatan.....	42
Tabel 4. 8 Deskriptif Data Penelitian Skala Stres Kerja	43
Tabel 4. 9 Kategorisasi Data Penelitian Skala Stres Kerja	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	27
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Data Awal.....	58
Lampiran 2 Lembar <i>Professional Judgement</i>	76
Lampiran 3 Skala Penelitian.....	85
Lampiran 4 Formula Aiken's V.....	89
Lampiran 5 Tabulasi Data Skala Penelitian.....	92
Lampiran 6 Analisis Aitem Skala Uji Coba dan Penelitian.....	97
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Skala Uji Coba dan Penelitian.....	102
Lampiran 8 Kategorisasi Hasil Penelitian.....	104
Lampiran 9 <i>Informed Consent</i>	107
Lampiran 10 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	111

Tingkat Stres Kerja Pada Karyawan *Front of House* Di Restoran *7AM Bakers* Bali

Trinita Bernadeth Pendong

1971005

ABSTRAK

Stres merupakan keadaan cemas atau ketegangan mental yang muncul akibat situasi yang menantang. Dalam konteks pekerjaan, stres kerja perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis dan kinerja karyawan. Stres kerja merupakan respons psikologis yang timbul ketika tuntutan atau tekanan di lingkungan kerja melebihi kemampuan individu untuk menghadapinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan *front of house* di Restoran *7AM Bakers* Bali. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan satu variabel, yaitu stres kerja. Subjek penelitian berjumlah 89 karyawan *front of house* yang telah bekerja lebih dari tiga bulan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan skala Likert yang disusun berdasarkan aspek-aspek stres kerja, kemudian hasilnya dikategorikan menjadi tiga tingkat, yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki tingkat stres kerja pada kategori rendah, yaitu sebanyak 46 orang (51,7%), sementara 39 orang (43,8%) berada pada kategori sedang, dan hanya 4 orang (4,5%) pada kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja karyawan *front of house* di Restoran *7AM Bakers* Bali secara umum masih tergolong wajar dan tidak mengganggu pelaksanaan tugas kerja sehari-hari.

Kata kunci: stres kerja, *front of house*, karyawan, restoran, *7AM Bakers* Bali

The Level of Work Stress Among Front of House Employees at 7AM Bakers Bali

Restaurant

Trinita Bernadeth Pendong

1971005

ABSTRACT

Work stress is a psychological response that arises when job demands or pressures exceed an individual's ability to cope. This study aimed to analyze the level of work stress experienced by front-of-house employees at 7AM Bakers Bali. The research employed a quantitative descriptive design with a single variable, namely work stress. The study involved 89 front-of-house employees who had been working for more than three months. Data were collected using a Likert-scale questionnaire measuring work stress and were analyzed descriptively by categorizing the results into three levels: high, moderate, and low. The findings showed that the majority of employees experienced a low level of work stress, with 46 employees (51.7%) categorized as low and 39 employees (43.8%) categorized as moderate. These results indicate that the overall level of work stress among front-of-house employees was within a manageable range. The findings imply that the work environment and organizational system at 7AM Bakers Bali are supportive enough to help employees maintain psychological well-being and manage work-related pressures effectively.

Keywords: *work stress, employees, front of house, restaurant, 7AM Bakers Bali*