

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era *post modern* ini, industri kuliner mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, hal ini juga mendorong persaingan yang sangat ketat di industri kuliner. Bisnis kuliner merupakan salah satu bidang usaha yang sangat menjanjikan karena makanan adalah kebutuhan pokok setiap individu, sehingga bisnis ini cenderung bertahan lama dan tidak mudah terpengaruh oleh tren yang bersifat sementara (Agustin dkk., 2025). Restoran tidak lagi hanya berupa tempat makan yang berdiri secara tradisional, melainkan telah berkembang menjadi berbagai bentuk dan konsep seperti rumah makan tematik, kafe (*cafeteria*), restoran cepat saji, hingga restoran makan mewah. Keberagaman jenis restoran ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pengalaman makan di luar rumah semakin meningkat, baik untuk keperluan sosial, hiburan, maupun gaya hidup (Ananda, Eksani, & Sinaga, 2023).

Restoran merupakan konsep layanan yang mencakup penyajian makanan, interaksi antara pelanggan dan karyawan, serta suasana yang dibangun di dalamnya (Cakici, Azoglu, & Altinay, 2021). Restoran dituntut untuk tidak hanya menawarkan makanan yang lezat, tetapi juga menyediakan pelayanan yang berkualitas guna menarik minat dan loyalitas pelanggan (Ananda, Eksani, & Sinaga, 2023). Restoran tidak hanya berfokus pada penjualan makanan dan minuman, tetapi juga menawarkan layanan sebagai bentuk utama dari jasanya (Tahalele & Dewi, 2024). Setiap restoran membutuhkan karyawan untuk

menjalankan pelayanan di restoran, hal ini sangat penting untuk pelayanan yang maksimal di restoran tersebut (Ningsih, 2020).

Restoran *7AM Bakers* merupakan salah satu restoran yang berada di Bali, restoran ini beroperasi setiap hari dengan tingkat kunjungan pelanggan yang tinggi, khususnya pada jam-jam sibuk seperti pagi dan siang hari. Berdasarkan data setruk transaksi yang tercatat dalam sistem *Point of Sales (POS) Quinos* yang digunakan *7AM Bakers* selama tiga bulan terakhir, tercatat ratusan hingga ribuan kunjungan yang menunjukkan tingginya aktivitas pelanggan. Perlu dicatat bahwa satu setruk dapat mewakili lebih dari satu orang pelanggan, sehingga jumlah kunjungan yang sebenarnya kemungkinan lebih besar.

Tabel 1. 1 Jumlah Setruk Transaksi 7AM Bakers (Mei-Juli) 2025)

Lokasi Outlet	Mei	Juni	Juli
Umalas	24.750	25.590	19.937
Pererenan	11.663	11.658	12.153
Ubud	-	10.260	13.714

Sumber: Data POS Quinos, 2025

Pada bulan Mei salah satu *outlet 7AM Bakers* belum beroperasi sehingga data transaksi pada bulan tersebut belum tersedia. Data mulai tercatat pada bulan Juni 2025 setelah outlet tersebut resmi dibuka. Jumlah setruk ini menggambarkan tingginya aktivitas pelanggan di setiap *outlet*, terlebih jika memperhitungkan bahwa satu struk dapat mewakili lebih dari satu orang tamu, dan data struk tersebut tidak hanya mencakup pesanan makan di tempat (*dine-in*), tetapi juga transaksi *takeaway* serta pesanan *online* melalui *platform* seperti *GrabFood* dan *GoFood*.

Tingginya intensitas kunjungan tersebut menuntut karyawan *front of house*, seperti *floor supervisor*, kasir, *barista*, dan pelayan, untuk bekerja dengan cepat

sekaligus menjaga kualitas pelayanan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan tekanan kerja, karena karyawan dituntut menjaga kecepatan pelayanan, memastikan penyajian tetap efisien, serta tetap bersikap ramah dan profesional meskipun berada dalam situasi padat. Tugas pelayan yaitu menyajikan makanan dan minuman serta memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi selama pelanggan menikmati hidangan. Pelayanan yang baik mencakup penyajian yang efisien, penggunaan teknik yang tepat, serta sikap yang ramah dan sopan terhadap pelanggan (Dahmer & Kahl, 2009). Pelayan memiliki peran krusial dalam menciptakan pelayanan yang baik di restoran, karena pelayan yang paling sering berinteraksi langsung dengan para pelanggan secara langsung (Tahalele & Dewi, 2024). Pelayan juga harus melayani banyak pelanggan sekaligus, memenuhi berbagai permintaan, serta tetap menjaga sikap ramah dan profesional, karena pentingnya bersikap ramah dan profesional saat berhadapan dengan pelanggan (Robbins & Judge, 2012).

Sebagai pelayan, menghadapi berbagai tantangan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pekerjaannya, seperti tingginya tingkat kesibukan, serta menjalin koordinasi dengan rekan kerja di dalam restoran, dan berinteraksi dengan beragam perilaku pelanggan (Virgiawan & Aryati, 2025). Berbagai tantangan yang dialami oleh karyawan Restoran *7AM Bakers*, terutama dalam menghadapi perilaku pelanggan yang beragam, pelayan sering kali menghadapi pelanggan dengan berbagai permintaan yang beragam, bahkan tidak jarang harus berhadapan dengan perilaku pelanggan yang tidak ramah. Hal ini menjadi

salah satu tuntutan dari pekerjaan yang paling sering dialami karyawan saat melayani pelanggan (Baranik, Wang, Gong, & Shi, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 Juli 2025 terhadap dua orang responden yang merupakan *floor supervisor* dan pelayan, diketahui bahwa keduanya sering mengalami tekanan kerja saat restoran dalam kondisi ramai. Tekanan kerja juga berasal dari interaksi langsung dengan pelanggan. Responden menyebut bahwa sering menerima komplain yang tidak rasional, permintaan yang berlebihan, atau menghadapi pelanggan yang tidak sabar dan bersikap kasar. Komplain yang dimaksud seringkali berkaitan dengan permintaan di luar standar operasional prosedur (SOP), misalnya meminta menu diubah total sesuai selera pribadi, menuntut pelayanan lebih cepat meskipun kondisi restoran penuh, atau keberatan terhadap aturan yang sudah ditetapkan manajemen. Situasi ini membuat karyawan berada pada posisi sulit, karena di satu sisi karyawan dituntut untuk memenuhi keinginan pelanggan, namun di sisi lain dibatasi oleh aturan dan kapasitas pelayanan yang ada. Hal ini sejalan dengan klasifikasi stres kerja menurut Stranks (2005) bahwa stres kerja dapat dipicu oleh hubungan interpersonal yang menekan, terutama saat karyawan menghadapi pihak eksternal yang menuntut di luar kewajaran. Dengan demikian, interaksi negatif dan permintaan pelanggan yang di luar SOP menjadi faktor penyebab stres kerja pada karyawan *front of house* di restoran *7AM Bakers*.

Penelitian yang dilakukan Puspitasari & Putra (2024) kepada 162 karyawan di beberapa usaha atau toko di Semarang menunjukkan bahwa perilaku

pelanggan yang kasar meningkatkan stres pada karyawan garis depan. Dalam penelitian tersebut, stres kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara perilaku pelanggan kasar dan keinginan karyawan untuk *resign*. Berbagai macam karakter pelanggan yang tidak dapat dikendalikan sering kali ditemui oleh karyawan *7AM Bakers*. Penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari & Putra (2024) turut menguatkan kondisi ini, bahwa interaksi negatif dengan pelanggan terbukti dapat meningkatkan stres kerja pada karyawan garis depan. Dengan demikian, pengalaman yang dialami karyawan *7AM Bakers* sejalan dengan temuan penelitian tersebut, di mana perilaku pelanggan yang sulit dihadapi menjadi salah satu faktor signifikan yang memicu munculnya stres kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu responden yang merupakan *Outlet Manager* di salah satu outlet *7AM Bakers*, responden mengatakan bahwa cukup sering terjadi konflik pelayan dengan pelanggan. Bentuk konflik yang umum terjadi antara lain pelanggan yang kurang fokus terhadap pesannya sendiri, keluhan pelanggan yang dinilai kurang rasional, serta kesalahan komunikasi antara pelanggan dan karyawan yang pada akhirnya memicu terjadinya kesalahpahaman di antara sesama karyawan. Robbins & Judge (2012) menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat menyebabkan stres kerja yaitu faktor lingkungan atau faktor diluar kendali organisasi yang dapat mempengaruhi karyawan.

Menurut Stranks (2005), stres kerja adalah kondisi psikologis yang muncul ketika individu merasa tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan, sehingga

menimbulkan perilaku yang kurang baik di tempat kerja. Stres ini biasanya terjadi saat individu mengalami kesulitan, ketegangan, atau kecemasan dalam menghadapi tugas dan tekanan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Stres kerja dapat mengganggu kesehatan fisik, keseimbangan emosi, serta kemampuan berpikir karyawan, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja dan produktivitas di tempat kerja (Stranks, 2005).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irwanti & Wisnawa (2023) terhadap 56 karyawan *front office* hotel bintang empat dan lima di Bali, ditemukan bahwa faktor ergonomi meliputi beban kerja, organisasi kerja, dan lingkungan kerja, berpengaruh signifikan terhadap tingkat stres kerja karyawan. Stres kerja terbukti berpengaruh terhadap penurunan kinerja karyawan, serta memediasi pengaruh organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja, namun tidak memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Pada penelitian ini menegaskan pentingnya manajemen hotel dalam menciptakan kondisi kerja yang ergonomis guna mengurangi.

Stres kerja menjadi permasalahan yang serius di kalangan tenaga kerja di Indonesia. Berdasarkan data dari Mindtera (2024), sekitar 15 % pekerja di Indonesia mengalami stres berat di tempat kerja, dengan pemicu utama seperti konflik relasi, tekanan atasan, dan beban kerja berlebihan. Temuan ini menunjukkan bahwa tekanan psikologis akibat pekerjaan dapat berdampak langsung terhadap kesejahteraan dan performa kerja karyawan.

Hal ini diperkuat oleh hasil survei lain yang dilakukan oleh Kaukus Masyarakat Peduli Kesehatan Jiwa (Keswa) dan dipaparkan oleh peneliti utama

Ray Wagiu Basrowi (Batampos, 2023) menunjukkan bahwa tingginya beban kerja serta rendahnya keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi merupakan faktor utama yang memicu peningkatan tekanan psikologis pada pekerja. Kondisi ini sering tidak mendapat perhatian serius dari pihak perusahaan, meskipun stres kerja memiliki dampak langsung terhadap produktivitas serta kesehatan mental karyawan. Temuan tersebut mengindikasikan pentingnya peran organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan.

Stres kerja tidak hanya berdampak pada kondisi psikologis, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan risiko gangguan kesehatan fisik. Sebuah penelitian internasional yang dikutip Detik Health (2023) mengungkapkan bahwa stres kronis di tempat kerja dapat menaikkan risiko penyakit jantung hingga dua kali lipat, terutama jika karyawan tidak mendapat dukungan sosial yang memadai. Sementara itu, RRI (2020) Malang juga menegaskan pentingnya peran perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesehatan mental. Temuan tersebut menunjukkan bahwa stres kerja merupakan permasalahan multidimensional yang tidak dapat diabaikan, khususnya dalam sektor kerja dengan intensitas tinggi seperti industri pelayanan atau restoran.

Salah satu penelitian yang memperkuat pentingnya isu stres kerja di sektor pelayanan adalah penelitian oleh Bi dkk. (2021), yang menemukan bahwa perilaku agresif pelanggan berdampak langsung pada peningkatan stres peran, beban emosional, dan kelelahan emosional karyawan restoran. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa dukungan organisasi berupa pemberdayaan

karyawan dapat meminimalkan dampak negatif tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja restoran, terutama pada bagian pelayanan langsung, sangat rentan terhadap tekanan psikologis, sehingga penting untuk memahami kondisi stres kerja yang dialami karyawan dalam konteks operasional sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap dua orang responden yang merupakan *floor supervisor* dan pelayan. Tekanan kerja muncul dalam bentuk konflik antarkaryawan yang disebabkan oleh miskomunikasi dan kurangnya koordinasi. Responden menyebutkan bahwa mereka menjadi lebih sensitif, mudah tersinggung, kurang fokus dalam bekerja, hingga kesalahpahaman yang berulang, terutama saat restoran dalam kondisi sibuk. Ketegangan ini berdampak pada suasana kerja yang tidak nyaman dan menurunkan efektivitas tim. Hal ini dapat dilihat berdasarkan dampak stres pada individu menurut Stranks (2005).

Menurut Stranks (2005) dampak stres pada organisasi salah satunya ketidakteraturan absensi, termasuk penggunaan waktu istirahat yang melebihi batas, menjadi indikator lain dari tingginya tekanan yang dirasakan. Meskipun absensi bisa dipengaruhi oleh faktor lain seperti kesehatan pribadi, pola konsisten ketidakhadiran selama periode sibuk menunjukkan adanya tekanan psikologis yang nyata. Pernyataan *outlet manager* yang mengungkapkan bahwa beberapa karyawan menunjukkan kecenderungan untuk menghindari pekerjaan dengan alasan kesehatan, termasuk mengambil cuti jangka pendek meskipun tidak dalam kondisi sakit yang serius.

Berdasarkan data absensi karyawan *front of house* di restoran *7AM Bakers*, terlihat adanya ketidakhadiran per shift yang berbeda antar outlet. Pada bulan Juni, rata-rata ketidakhadiran per orang tercatat 1,5% *shift* di Pererenan, 1,33% *shift* di Ubud, dan 1,43% *shift* di Umalas, dengan rata-rata keseluruhan 1,44% *shift* per orang. Sementara pada bulan Juli, rata-rata ketidakhadiran meningkat menjadi 1,33% *shift* di Pererenan, 2,17% *shift* di Ubud, dan 1,25% *shift* di Umalas, sehingga rata-rata keseluruhan mencapai 1,63% *shift* per orang. Data ini bersumber dari catatan resmi pembagian *service charge*, yang mengacu pada kehadiran karyawan per-*shift*. Berdasarkan gejala stres kerja menurut Stranks (2005), peningkatan absensi dapat dijadikan indikator nyata tingkat stres kerja. Hasil wawancara dengan karyawan menunjukkan bahwa ketidakhadiran tersebut terkait dengan kelelahan, tekanan kerja, konflik antarkaryawan, dan tekanan dari manajemen, terutama saat restoran ramai.

Stranks (2005) menyatakan bahwa stres di tempat kerja memberikan dampak kepada karyawan maupun perusahaan. Dampak dari stres kerja ini tidak hanya dirasakan secara individu, tetapi juga berpengaruh secara langsung terhadap operasional perusahaan. *Outlet manager* juga menyatakan bahwa penurunan ulasan pelanggan di *platform online* merupakan salah satu indikator nyata dari dampak tersebut. Selain itu, adanya rotasi karyawan yang kurang kompeten atau tidak cukup sigap pada posisi yang membutuhkan kecepatan dan ketelitian turut memperlambat alur kerja. Hal ini membuat koordinasi tim terganggu dan menurunkan efisiensi operasional. Dengan demikian, stres kerja

yang tidak ditangani dengan baik dapat menimbulkan kerugian baik bagi karyawan secara personal maupun bagi perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, serta melihat fenomena dan permasalahan yang terjadi, maka penting dilakukan penelitian dengan judul “Tingkat Stres Kerja pada Karyawan *Front of House* di Restoran *7AM Bakers Bali*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat stres kerja pada karyawan *front of house* di Restoran *7AM Bakers Bali*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan *front of house* di restoran *7AM Bakers Bali*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu psikologi, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi, khususnya yang berkaitan dengan pemahaman tentang tingkat stres kerja pada karyawan di sektor pelayanan jasa, seperti restoran. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang meneliti stres kerja dengan pendekatan metodologis atau konteks yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Bagi Karyawan *Front of House 7AM Bakers*

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja di lingkungan kerja mereka. Karyawan dapat menggunakan informasi ini untuk mengidentifikasi sumber stres dan mencari cara untuk mengelolanya secara efektif, termasuk dengan mencari bantuan profesional apabila stres yang dialami mulai mengganggu kesejahteraan maupun kinerja mereka.

b. Bagi Perusahaan *7AM Bakers*

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi manajemen *7AM Bakers* mengenai tingkat stres kerja karyawan mereka. Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang intervensi atau program yang tepat untuk mengurangi stres kerja karyawan, seperti pelatihan manajemen stres, peningkatan dukungan sosial, atau penyesuaian beban kerja.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kesehatan mental dan kesejahteraan karyawan di industri restoran. Informasi mengenai stres kerja dan dampaknya dapat membantu masyarakat untuk lebih memahami tantangan yang dihadapi oleh para pekerja di industri ini. Dengan memahami bahwa kondisi kerja

di restoran yang ramai dapat memicu tekanan psikologis, diharapkan masyarakat dapat bersikap lebih empatik dan menghargai kerja keras karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal.