

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Minat konsumen terhadap kuliner yang semakin meningkat menjadikan para pelaku bisnis berusaha meningkatkan kualitas produksi agar tidak kalah dalam persaingan pangsa pasar. Para pelaku bisnis dituntut untuk memiliki strategi dan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan kualitas produksinya. Kualitas produk, menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam kepuasan konsumen. Kualitas produk adalah faktor penentu kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks (Hidayat, 2009). Hal ini menjadikan salah satu alasan para pelaku bisnis untuk terus-menerus berimprovisasi dan berinovasi dalam mempertahankan para konsumennya.

Seiring dengan perkembangan zaman, pertumbuhan ekonomi juga semakin berkembang pesat di Indonesia. Semakin banyak usaha yang bermunculan, baik yang sudah menjamur maupun yang masih termasuk usaha baru. Dengan demikian maka dapat dilihat bahwa sektor dunia usaha telah menjadi suatu arena persaingan yang sengit dan tidak ada henti-hentinya bagi perusahaan-perusahaan yang berperan di dalamnya, termasuk *cafe*. Jika kualitas produk diolah dengan baik maka bisnis *cafe* akan mendapatkan keuntungan yang tinggi.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) *cafe* adalah suatu tempat (kedai) yang menyajikan olahan kopi espresso dan kudapan kecil. Seiring perkembangan jaman *coffe shop* menyediakan makan kecil dan makanan berat.

Cafe merupakan tempat yang cocok untuk bersantai, melepas kepenatan, serta bertemu dengan kerabat. Jadi dapat dikatakan tujuan utama dibuatnya *cafe* adalah untuk bersantai dan meminum berbagai jenis minuman serta makanan ringan dan kue-kue.

Dewasa ini semakin banyak *cafe* menjamur di kota Madiun. Tidak sedikit dari kehadiran *cafe* tersebut telah membawa konsep berbeda untuk menarik minat pengunjung, seperti desain pada interior *cafe* ataupun produk yang mereka tawarkan, entah itu dalam bentuk

makanan atau minuman. *Cafe* sudah seperti surga bagi anak muda yang ada di kota Madiun karena saat ini sedang menggemari aktivitas nongkrong untuk mengisi waktu luang atau hanya untuk memuaskan akan rasa penasaran terhadap *cafe* yang baru dibuka.

Di kota Madiun sendiri sudah dibangun ada 14 *cafe*, semua tersebar di beberapa wilayah Kota Madiun. Dari 14 *cafe* yang sudah dibangun ada beberapa *cafe* yang paling banyak diminati atau paling ramai dikunjungi oleh konsumen. *Cafe-cafe* tersebut antara lain Waroeng Latte, Jiero Wedangan, *Next Door Cafe*, Radikal *cafe*, M Cafe Resto. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa *owner* dan karyawan *cafe* tersebut, bahwa setiap harinya pendapatan selalu melebihi target. Bukti dilihat dari pendapatan kasir setiap harinya dan pada hari wekeend pendapatan selalu dua kali lipat dari hari biasanya. Persaingan *cafe* di kota Madiun saat ini semakin pesat. Dari hasil wawancara dengan pemilik beberapa *cafe* bahwa persaingan saat ini terjadi pada segi makanannya, entah itu dari rasa, *plating*, dan harga. Khususnya pada karyawan yang bertugas pada bagian *Kitchen*. Dengan demikian dibutuhkan proses seleksi karyawan khususnya di bagian *kitchen*. Seperti yang diungkapkan oleh Sudiro (2011) “Seleksi merupakan proses pemilihan individu-individu yang memiliki kualifikasi yang relevan untuk mengisi posisi dalam suatu organisasi”.

Kitchen sangat penting untuk memproses bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap saji. Karyawan di bagian *kitchen* harus benar-benar sudah menguasai masakan dari makanan ringan sampai makanan berat. Karyawan *kitchen* harus memiliki tingkat perasa untuk merasakan masakannya. Tidak hanya itu saja karyawan *kitchen* juga dituntut harus kerja yang ekstra dan sabar. Karena karyawan *kitchen* setiap harinya berdekatan dengan api atau suasana yang panas.

Beberapa karyawan *kitchen* sangat bekerja keras beberapa jam lebih awal dari jam buka *cafe*. Karyawan *Kitchen* harus menyiapkan bahan makanan lebih awal dibandingkan dengan karyawan bagian lainnya. Didalamnya banyak tekanan-tekanan yang dialami para karyawan *kitchen* saat hari libur karena banyaknya tingkat pengunjung yang masuk. Ada beberapa permasalahan seperti permasalahan fisiologis, psikologis dan perilaku. Permasalahan tersebut sering kali terjadi pada karyawan *kitchen*. Gejala-gejala yang dirasakan oleh

karyawan *kitchen* umumnya mereka mengalami gejala sakit perut, kaki terasa mudah lelah dan mudah perselisihan dengan rekan kerjanya. Permasalahan yang dirasakan para karyawan *kitchen* ini kemungkinan itu adalah bagian dari stres kerja. Tempat yang kurang luas dan suhu yang panas juga membuat karyawan cepat merasakan lelah.

Stres di tempat kerja bukanlah fenomena baru, akan tetapi dewasa ini telah menjadi masalah manajemen yang sangat penting di dunia bisnis makanan. Munculnya stres, baik disebabkan oleh sesuatu yang menyenangkan atau sesuatu yang tidak menyenangkan akan memberikan akibat tertentu pada seseorang. Stres kerja dapat menimbulkan berbagai konsekuensi pada individu pekerja. Baik secara fisiologis, psikologis dan perilaku. Stres sering dialami karyawan *kitchen* saat orderan ramai. Maka dari itu dapat menyebabkan terjadinya *burnout* yaitu kombinasi kelalahan secara fisik, psikis maupun tingkah laku.

Bagi organisasi, dampak stres di tempat kerja dapat berakibat pada rendahnya produk yang dihasilkan semakin menurun, kepuasan *owner* terhadap karyawan juga menurun dan bahkan konsumen juga akan mengalami penurunan. Menurut Saragih (2010), stres di tempat kerja pada akhirnya bisa menyebabkan terjadinya kerugian finansial pada organisasi yang tidak sedikit jumlahnya. Sebagaimana produk atau menu baru yang dihasilkan oleh karyawan *kitchen* dan akibat dari kurangnya suatu *reward* kepada karyawan *kitchen* membuat suatu proses pekerjaan *kitchen* menjadi tidak maksimal. Tuntutan *owner* yang selalu menginginkan hasil maksimal tanpa sesekali memberi *reward* kepada karyawan *kitchen* membuat karyawan mudah mengalami stres, yang dapat berkembang menjadikan karyawan sakit, fisik dan mental, sehingga tidak dapat bekerja secara optimal (Munandar, 2008).

Dengan adanya permasalahan stres kerja yang dialami pada bagian *kitchen* yang bisa mempengaruhi kondisi *cafe*, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti fenomena tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas maka dapat ditarik perumusan masalah, bagaimanakah gambaran stres kerja pada karyawan *kitchen* di *cafe* kota Madiun ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran stres kerja pada karyawan bagian *kitchen* di *cafe* kota Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi pada bidang psikologis, khususnya psikologi industri tentang stres kerja.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi karyawan *kitchen*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih banyak kepada karyawan *kitchen* dalam bekerja di suatu perusahaan *cafe* agar kinerja kedepannya semakin baik.

b. Bagi Perusahaan

Memberikan bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan, khususnya mengenai gambaran stres kerja di bagian *kitchen* demi perbaikan dan perkembangan suatu perusahaan.