

**Pengaruh Stres Kerja (*Job Stress*) Terhadap Kinerja Karyawan
(Studi Pada Restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang)**

Oleh:

Micky Dita Avrilia

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya

Jl. MT. Haryono 165 Malang

mickydit@gmail.com

Dosen Pembimbing:

Nadiyah H. Rosita, SE., MM.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja (*job stress*) yang terdiri dari stresor ekstraorganisasi, stresor organisasi, stresor kelompok dan stresor individu terhadap kinerja karyawan di restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*. Jenis data yang digunakan adalah *data primer*, penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh, karena seluruh populasi dijadikan sebagai sampel yaitu sebanyak 60 karyawan. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap variabel independennya digunakan analisis regresi linier berganda. Uji instrument penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis digunakan uji F dan uji t.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel stresor ekstraorganisasi, stresor organisasi, stresor kelompok, dan stresor individu berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan. Hasil secara parsial, bahwa variabel stresor organisasi yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin tinggi tingkat stres yang dialami karyawan maka kinerja karyawan akan semakin menurun.

Kata kunci: Stres Kerja, Kinerja, Kinerja Karyawan.

**The Impact of Job Stress on the Performance of Employees in Pizza Hut
Restaurant Branch of Semeru in Malang**

By:

Micky Dita Avrilia

Faculty of Economics and Business, Brawijaya University

Jl. MT. Haryono 165 Malang

mickydit@gmail.com

Minor Thesis Counselor:

Nadiyah H. Rosita, SE., MM.

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of job stress consisting of extraorganization stressors, organizational stressors, group stressors and individual stressors on the performance of the employees at the restaurant Pizza Hut Branch of Semeru in Malang. This type of research is explanatory research. The type of data used are primary data, this study uses a saturated sampling technique, because the whole population is used as a sample as many as 60 employees. To determine how much impact the dependent variable to the independent variables used multiple linear regression analysis. Test instrument used in this research are validity and reliability test, the classic assumption test, and hypotheses test used F test and t test.

Results of this study found that the variable extraorganization stressors, organizational stressors, group stressors and individual stressors have a significant impact simultaneously and partially on the performance of employees. Partial results, that the dominant variable organizational stressors impact employees performance. The results showed higher levels of stress experienced by employees, the employees performance will decrease.

Keyword: *Job Stress, Perfomance, Employee Performance.*

PENDAHULUAN

Peran Sumber Daya Manusia dalam organisasi sangat dominan karena merupakan motor penggerak paling utama di dalam suatu organisasi. Perhatian serius terhadap pengelolaan Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi yang mutlak diperlukan, menurut Hasibuan (2008). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat saat ini, membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Persaingan dalam dunia bisnis dan industri yang sangat kompleks seperti sekarang harus diikuti dengan perubahan dalam diri karyawan dan organisasi atau perusahaan. Karyawan harus dapat menyesuaikan semua perubahan yang ada saat ini. Penyesuaian terhadap perubahan-perubahan itu mengakibatkan tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja mereka sendiri.

Tuntutan yang semakin kompleks di era saat ini, akan membuat karyawan cenderung mengalami stres kerja apabila karyawan kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Stres kerja menurut Luthans (2006) didefinisikan sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis dan atau pada anggota organisasi.

Luthans (2006), menggolongkan empat hal penyebab stres (*stressors*) yaitu stres yang berasal faktor ekstraorganisasi, organisasi, kelompok dan individu. Dari sumber-sumber stres tersebut

jika tidak segera ditangani maka akan menjadi penyebab menurunnya kinerja karyawan. Kinerja sendiri menurut Wibowo (2006), merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dari pengertian kinerja tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kegiatan yang dilakukan dalam pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan itu.

Stres dan kinerja karyawan keduanya pengaruhnya sangat besar untuk kemajuan perusahaan, dan kemajuan suatu perusahaan sangat tergantung pada kualitas Sumber Daya Manusianya. Hubungan stres dan kinerja karyawan menurut Robbins dan Judge (2011), digambarkan dalam hubungan U-Terbalik bahwa stres pada tingkat rendah sampai sedang merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan untuk beraksi. Pada saat itulah individu sering melakukan tugasnya dengan lebih baik, lebih intensif, atau lebih cepat. Tetapi terlalu banyak stres menempatkan tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala pada seseorang, yang mengakibatkan kinerja menjadi lebih rendah.

Shaheen (2013), menemukan banyak sekali pekerja bank yang mengalami stres kerja yang dapat mempengaruhi kinerja mereka. Studi yang dilakukan Bilginoglu (2013), menemukan stres kerja mempunyai keterkaitan negatif dengan kinerja dan studi ini juga mendukung adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja.

Secara simultan Fahmi (2011) dan Pradana (2011) menemukan bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut mendukung penelitian secara simultan tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Menurut Fahmi (2011), Pradana (2011) dan Hermita (2012) secara parsial melalui masing-masing variabel yang diajukan sebagai variabel stres kerja ada pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dan ada satu variabel stres kerja yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan.

Teori dan beberapa analisis stres kerja hubungannya dengan kinerja karyawan yang sudah dikemukakan di atas dan beberapa studi yang sudah dianalisis diantaranya pada karyawan yang bekerja di *banking sector*, *public sector*, *tourism sector* dan *manufacture sector* dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Beberapa analisis tersebut belum pernah dilakukan di *food and beverages sector* yaitu restoran Pizza Hut.

Restoran Pizza Hut tergolong restoran dengan tipe *Casual Dining Restaurant*, yaitu restoran yang melayani hampir semua golongan konsumen. Restoran ini memiliki banyak pilihan makanan dan konsumen dapat menikmati suasana santai, dengan harga makanan di restoran ini yang tidak begitu tinggi, serta konsumen akan mendapatkan pelayanan langsung di meja. Pizza Hut mempunyai dua divisi dalam tim operasionalnya, yaitu *Front Of The House (FOH)*, dan *Back Of The*

House (BOH) (Eka Indah Suryani, 2015, kom. pers., 12 April).

Pizza Hut Cabang Semeru Malang dalam kegiatan operasionalnya, menuntut semua karyawan untuk mencapai visi dan misi yang telah ditentukan perusahaan. Tidak mudah bagi restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang untuk bertahan dan terus tumbuh demi mencapai visi dan misi di tengah meningkatnya bisnis *food and beverages* di kota Malang. Restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang penjualannya saat ini mengalami penurunan, sedangkan biaya operasional terus mengalami kenaikan, mulai dari harga bahan baku dan gaji karyawan. Penurunan penjualan dan biaya operasioanal yang terus naik tersebut membuat manajer untuk melakukan efisiensi (Eka Indah Suryani, 2015, kom. pers., 12 April).

Pizza Hut Cabang Semeru Malang saat ini sedang melakukan efisiensi salahsatunya dalam bidang Sumber Daya Manusia, yaitu dengan mengurangi jumlah karyawan. Jumlah karyawan yang ada saat ini dituntut untuk berkinerja yang tinggi demi mencapai visi dan misi perusahaan. Beberapa karyawan Pizza Hut Cabang Semeru Malang dalam wawancara juga menyampaikan beberapa tanggapan mengenai hal-hal yang menyangkut pekerjaannya. Karyawan menyatakan bahwa dengan adanya efisiensi membuat mereka mendapat tuntutan yang lebih tinggi dalam bekerja. Ketidakjelasan *job description* dan tanggung jawab, serta tidak ada media untuk menyalurkan keluhan dari pihak manajemen Pizza Hut Cabang Semeru Malang. Hal-hal tersebut dapat mengakibatkan stres

kerja dan mengganggu kinerja mereka.

Stres kerja karyawan Pizza Hut Cabang Semeru Malang juga dapat dipengaruhi oleh berbagai macam sumber stres, seperti stres kerja yang bersumber dari luar organisasi, organisasi, kelompok, dan dari individu karyawan itu sendiri. Manajer harus bisa melihat tanda-tanda stres kerja yang dialami karyawan dari fenomena yang ada di Pizza Hut Cabang Semeru Malang dan berbagai sumber stres yang lain. Stres tersebut harus dapat diminimalisir dan menghasilkan kinerja yang optimal sehingga visi dan misi perusahaan tercapai, serta untuk memenuhi keinginan karyawan dan menciptakan suasana kerja yang nyaman.

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang. (2) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang. (3) Untuk menganalisis variabel stres kerja yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang.

TINJAUAN PUSTAKA

Stres Kerja

Stres menurut Robbins dan Judge (2011) adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh

individu itu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.

Stres menurut Ivancevich *et al.* (2006), adalah respons adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa dan yang menempatkan tuntutan khusus terhadap seseorang.

Menurut Luthans (2006) stres didefinisikan sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis dan atau pada anggota organisasi.

Stres kerja dapat disimpulkan menjadi respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis dan atau pada anggota organisasi yang menimbulkan ketidak seimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi proses berpikir dan kondisi seorang karyawan, serta stres yang terlalu besar dan berkepanjangan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan.

Menurut Luthans (2006), sumber penyebab stres atau disebut stresor yang memengaruhi karyawan, penyebabnya berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok yang dipengaruhi karyawan dan dari karyawan itu sendiri.

Kinerja

Kinerja menurut Gomes (2003), adalah *outcome* yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pada saat ini.

Wibowo (2006), mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada

ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*), yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis.

Penelitian dilakukan di restoran Pizza Hut Cabang Jl Semeru no 27 Malang. Teknik pengambilan sampel dengan jumlah karyawan yang relatif sedikit di Pizza Hut Cabang Semeru Malang yaitu 60 karyawan, maka menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen atau catatan-catatan yang dimiliki perusahaan dan juga literatur yang mendukung penelitian ini.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Stresor Ekstraorganisasi (X1), Stresor Organisasi (X2), Stresor Kelompok (X3), Stresor Individu (X4), dan Kinerja Karyawan (Y).

Pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *SPSS for windows*. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan apa

yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dan variabel yang diteliti secara tepat. Dinyatakan valid jika probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%). Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika indeks skala menghasilkan hasil yang konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dinyatakan reliabel jika nilai *Croanbach's Alpha* lebih dari 0,6 ($\alpha > 0,6$).

Uji asumsi klasik bertujuan untuk memastikan bahwa metode multivariate, termasuk metode regresi dapat digunakan pada data tertentu sehingga dapat diinterpretasikan dengan tepat. Penelitian ini akan mengukur asumsi normalitas dengan uji asumsi normalitas, multikolinieritas dengan uji asumsi multikolinieritas, dan homoskedastisitas dengan uji asumsi heteroskedastisitas.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Uji regresi dimaksudkan untuk menguji bagaimana pengaruh variabel-variabel X dan melihat perbedaan besar kecil pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap variabel Y. Persamaan regresi yang digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, adalah:

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

Keterangan:

- Y = Kinerja Karyawan
- b = Koefisien Regresi
- X1 = Stresor Ekstraorganisasi
- X2 = Stresor Organisasi
- X3 = Stresor Kelompok
- X4 = Stresor Individu

Uji hipotesis pertama secara simultan menggunakan uji F yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji hipotesis kedua secara parsial menggunakan uji t yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis ketiga untuk menentukan variabel independen yang dominan atau paling berpengaruh terhadap variabel dependen, dengan membandingkan koefisien regresi yang paling besar.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1
Uji Validitas Variabel

Item	r_{hitung}	Sig.	r_{tabel}	Keterangan
X _{1,1}	0.863	0.000	0,2542	Valid
X _{1,2}	0.605	0.000	0,2542	Valid
X _{1,3}	0.853	0.000	0,2542	Valid
X _{1,4}	0.612	0.000	0,2542	Valid
X _{2,1}	0.739	0.000	0,2542	Valid
X _{2,2}	0.949	0.000	0,2542	Valid
X _{2,3}	0.941	0.000	0,2542	Valid
X _{2,4}	0.896	0.000	0,2542	Valid
X _{2,5}	0.743	0.000	0,2542	Valid
X _{3,1}	0.861	0.000	0,2542	Valid
X _{3,2}	0.928	0.000	0,2542	Valid
X _{4,1}	0.927	0.000	0,2542	Valid
X _{4,2}	0.896	0.000	0,2542	Valid
X _{4,3}	0.903	0.000	0,2542	Valid
Y ₁	0.956	0.000	0,2542	Valid
Y ₂	0.954	0.000	0,2542	Valid
Y ₃	0.905	0.000	0,2542	Valid
Y ₄	0.884	0.000	0,2542	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Dari Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Tabel 2
Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
Stresor ekstraorganisasi (X1)	0,707	Reliabel
Stresor organisasi (X2)	0,904	Reliabel
Stresor kelompok (X3)	0,735	Reliabel
Stresor individu (X4)	0,895	Reliabel
Kinerja karyawan (Y)	0.943	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Dari Tabel 2 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6 maka dapat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.

Hasil uji analisis regresi linier berganda yang diperoleh dari data penelitian disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Stand. Coefficient beta	t_{hitung}	Signifikansi
Stresor Ekstraorganisasi (X ₁)	-,234	-2,539	0,014
Stresor organisasi (X ₂)	-,324	-3,058	0,003
Stresor Kelompok (X ₃)	-,267	-2,651	0,010
Stresor Individu (X ₄)	-,227	-2,219	0,031

Alpha : 0,05
R : 0,808
Signifikansi : 0,000
Adjusted R Square : 0,628
 F_{hitung} : 25,881
 F_{tabel} : 2,54
 t_{tabel} : 2,0017

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan pada Tabel 3 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -0,234 X_1 - 0,324 X_2 - 0,267 X_3 - 0,227 X_4$$

Uji Simultan

Berdasarkan Tabel 3 nilai sig. F sebesar 0,000. Karena nilai Sig. F (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan nilai $F_{hitung} 25,881 > F_{tabel} 2,54$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kinerja karyawan) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (stresor ekstraorganisasi (X_1), stresor organisasi (X_2), stresor kelompok (X_3), dan stresor individu (X_4)).

Uji Parsial

Dari Tabel 3, uji t variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 dengan Y menunjukkan nilai sig. < ($\alpha=0.05$) dan H_0 ditolak dengan nilai $-t_{hitung} < (-t_{tabel} = -2,0017)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel-variabel stres kerja.

Uji Dominan

Berdasarkan Tabel 3, variabel stresor organisasi (X_2) adalah variabel yang memiliki koefisien regresi (negatif) yang paling besar yaitu sebesar -3,058. Artinya, variabel Y (Kinerja Karyawan) lebih banyak dipengaruhi secara negatif oleh variabel X_2 (Stresor Organisasi) daripada variabel lainnya. Hal ini yang berarti bahwa semakin tinggi Stresor Organisasi (X_2) yang dialami karyawan maka semakin menurun Kinerja Karyawan (Y).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel stresor ekstraorganisasi, stresor organisasi, stresor kelompok dan stresor

individu terhadap kinerja karyawan. Selain itu dari hasil analisis regresi linier berganda, diketahui bahwa variabel stresor ekstraorganisasi, stresor organisasi, stresor kelompok dan stresor individu memiliki nilai koefisien beta (β) negatif terhadap variabel kinerja karyawan, sehingga diperoleh perbandingan terbalik antara variabel stres kerja dengan variabel kinerja karyawan. Nilai koefisien negatif terhadap kinerja karyawan restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang, hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang disebabkan variabel stres kerja, maka kinerja karyawan akan semakin menurun. Hasil ini menunjang penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahmi (2011) dan Pradana (2011) yang menyatakan bahwa variabel stres kerja secara simultan berpengaruh pada kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa stresor ekstraorganisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang. Variabel stresor ekstraorganisasi memiliki koefisien negatif terhadap kinerja karyawan, hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang disebabkan oleh stresor ekstraorganisasi dari perubahan sosial dan teknologi, hubungan dengan keluarga, kebutuhan ekonomi dan kondisi tempat tinggal maka kinerja karyawan semakin menurun. Di restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang stresor ekstraorganisasi tergolong tinggi dari jawaban karyawan sebagai responden.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa stresor organisasi berpengaruh signifikan

tehadap kinerja karyawan pada restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang.

Mengenai hal ini, dari hasil wawancara singkat yang dilakukan kepada asisten manajer di restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang didapatkan informasi mengenai restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang yang saat ini sedang melakukan efisiensi salahsatunya dalam bidang sumberdaya manusia, yaitu dengan mengurangi jumlah karyawan. Jumlah karyawan yang ada saat ini dituntut untuk berkinerja yang tinggi demi mencapai visi dan misi perusahaan. Permasalahan jumlah karyawan yang sedikit karena adanya efisiensi, menuntut karyawan untuk bekerja *multi tasking* dengan *job description* yang tidak jelas namun tetap bekerja sesuai standar perusahaan. Hal ini dapat memberikan tekanan yang dapat mengakibatkan stres kerja terhadap karyawan dan mempengaruhi kinerjanya. Tidak jarang karena kinerja menurun, produk dan pelayanan yang dihasilkan menjadi tidak maksimal.

Sesuai dengan keterangan di atas yang menjelaskan tentang stresor organisasi yang disebabkan oleh tuntutan dari organisasi terhadap karyawan memang ada pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini variabel stresor organisasi dari tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan tidak adanya media menyuarakan keluhan, penghargaan yang tidak memadai, kurangnya deskripsi kerja yang jelas, dan menurunnya hubungan antarkaryawan memiliki hubungan yang negatif terhadap kinerja karyawan. Dan di restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang stresor

organisasi tergolong sangat tinggi dari jawaban karyawan sebagai responden.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa stresor kelompok berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang. Dalam penelitian ini variabel stresor kelompok dari kurangnya kohesivitas kelompok dan konflik dengan rekan kerja memiliki hubungan yang negatif terhadap kinerja karyawan. Dan di restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang stresor kelompok tergolong tinggi dari jawaban karyawan sebagai responden.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa stresor individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang. Mengenai hal ini, setiap individu memiliki kendali personal sendiri-sendiri dalam melawan stres kerja dari faktor individu. Stresor individu merupakan tingkat stres kerja yang dipengaruhi karena adanya perasaan yang berasal dari dalam diri individu karyawan. Apabila individu tersebut tidak mampu menangani perasaan yang timbul dalam dirinya maka akan mempengaruhi setiap tindakan yang dilakukannya sehingga kinerjanya lama-lama akan menurun. Dan dalam penelitian ini variabel stresor individu dari kecemasan, kontrol personal dan daya tahan psikologis memiliki hubungan yang negatif terhadap kinerja karyawan. Dan di restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang stresor individu tergolong tinggi dari jawaban karyawan sebagai responden.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ternyata variabel stresor

organisasi yang paling dominan dibandingkan dengan stresor ekstraorganisasi, stresor kelompok, dan stresor individu. Hal ini sama dengan hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti yang menduga bahwa variabel stresor organisasi yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan. Berarti para karyawan yang bekerja di restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang lebih cenderung terpengaruh stres kerja dari dalam organisasi yang mempengaruhi kinerja mereka. Dilihat juga dari jawaban kuesioner dengan item pernyataan “*job description* kurang jelas” jawaban responden sangat banyak yang menyatakan sangat setuju di restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang. Maka dari itu perusahaan perlu lebih memperhatikan hal-hal serta kebijakan perusahaan atau organisasi agar lebih jelas dan memudahkan karyawan dalam bekerja demi menunjang kinerja mereka.

Hal ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahmi (2011) yang menyatakan bahwa variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan adalah variabel stresor kelompok. Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pradana (2011) sama dengan hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan adalah variabel organisasi.

KESIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya antara lain:

1. Stres kerja terdiri dari stresor ekstraorganisasi, stresor

organisasi, stresor kelompok dan stresor individu berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan sehingga jika tingkat stres kerja yang dialami karyawan semakin tinggi maka kinerja karyawan akan semakin menurun, begitu juga sebaliknya.

2. Stres kerja yang terdiri dari stresor ekstraorganisasi, stresor organisasi, stresor kelompok dan stresor individu berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang adalah stresor organisasi. Jadi stres yang paling tinggi disebabkan oleh faktor-faktor dari dalam organisasi tersebut.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang, berikut beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menangani stres kerja yang dialami karyawan agar kinerja karyawan akan semakin meningkat:

1. Karyawan bertanggung jawab melebihi wewenangnya dapat menjadi salah satu sebab timbulnya stres kerja karena karyawan merasa tertekan dengan tanggung jawab yang besar. Maka dari itu diperlukan adanya kejelasan tanggung jawab sesuai

- dengan wewenang yang dimiliki setiap karyawan Pizza Hut Cabang Semeru Malang.
2. Tidak ada media dalam organisasi untuk menyuarkan keluhan karyawan merupakan salah satu penyebab stres kerja. Organisasi harus mampu mendengarkan dan memahami suara karyawan untuk dapat menjalin hubungan yang baik dan memberikan *feedback* yang baik kepada karyawan sehingga karyawan merasa diperhatikan.
 3. Penghargaan yang diterima karyawan tidak sesuai dengan prestasi yang mereka lakukan dapat membuat mereka mengalami stres kerja. Seharusnya organisasi yaitu Pizza Hut Cabang Semeru Malang dapat lebih memberikan penghargaan yang sesuai dengan prestasi yang dilakukan karyawan, agar karyawan lebih termotivasi untuk membuat prestasi-prestasi baru.
 4. *Job description* yang kurang jelas dapat membuat karyawan tidak memahami tugas-tugas yang harus mereka kerjakan. Hal ini seperti ini akhirnya dapat membuat karyawan merasa ada ambiguitas peran dan hal ini dapat memicu stres kerja. Pihak manajemen Pizza Hut Cabang Semeru Malang harus membuat dan menjelaskan *job description* kepada karyawan, sehingga karyawan mengetahui beban kerja dan tanggungjawabnya sehingga dapat menunjang kinerja dan mengurangi stres kerja.
 5. Kerjasama antarkaryawan saat ini sedang menurun di Pizza Hut Cabang Semeru Malang. Hubungan yang sedang menurun saat ini bisa membuat karyawan mengalami stres kerja. Pihak Pizza Hut Cabang Semeru Malang harus membangkitkan kerjasama diantara karyawan sehingga kekompakkan dan semangat bekerjasama lebih tinggi dan menghasilkan kinerja yang baik.
 6. Fenomena yang terjadi di Pizza Hut Cabang Semeru Malang dengan adanya efisiensi, sangat berdampak besar terhadap kinerja karyawan. Sebaiknya efisiensi dilakukan dengan mempertimbangkan sudut pandang karyawan, sehingga karyawan tidak sampai mengalami stres kerja dan membuat kinerja mereka menurun.

DAFTAR PUSTAKA

- Bilginoglu, Elif, Yozgat, Prof. Dr. Ugur, Yurtkoru, Assoc. Prof. Dr. Serra. 2013. “*Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence*”. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 75, pp 518-524.
- Fahmi, Azizi. 2011. “*Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Pabrik*

- Rokok Djagung Prima Malang*". Skripsi Universitas Brawijaya.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu SP. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Hermita. 2012. "*Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Semen Tonasa (Persero) Pangkep*". Skripsi Universitas Hasanuddin.
- Ivancevich, Jhon M, Konopaske, Robert, Matteson, Michael T. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Erlangga, Jakarta.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Pradana. 2011. "*Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisatajaya di Kota Batu*". Skripsi. Universitas Brawijaya.
- Robbbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2011. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Shaheen, Imrab, Batoool, Mrs.Qudsia, A.Sajid, Dr.Mushtaq, Nabi, Mr.Ghulam. 2013. "*Impact of Stress on the Performance of Employees of Banks in Kotli*". Vol 3, Issue 6, pp 85-98.
- Wibowo. 2006. *Manajemen Kinerja*. Rajagrafindo Persada, Jakarta.