

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan era globalisasi saat ini kompetisi merupakan hal yang umum terjadi. Setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama (Kotler, 2005). Berbagai sektor industri berlomba-lomba untuk mendapatkan kursi terdepan dengan membuat konsumennya bertahan pada produk yang ditawarkan dan tidak berpaling pada produk lainnya, dengan membentuk strategi yang disesuaikan dengan perubahan pasar. Keinginan untuk terus berkembang dan berinovasi itulah yang membawa perubahan pada banyak industri, termasuk didalamnya terdapat industri *food and beverage* yang merupakan salah satu sub bidang dari industri jasa yang memainkan peran penting dalam perekonomian di banyak negara.

Pertumbuhan industri *food and beverage* di Indonesia sendiri memiliki prospek yang baik. Hal ini terlihat dari pertumbuhan industri hotel dan restoran seperti yang dijelaskan oleh Wakil Sekretaris Jendral Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), Carla Parengkuan (2012) yang mengatakan bahwa industri hotel dan restoran nasional selama semester I-2012 tumbuh 5% dibandingkan periode tahun 2011. Angka tersebut merupakan pertumbuhan rata-rata di seluruh Indonesia, termasuk Pulau Jawa yang ikut berkontribusi besar pada pertumbuhan tersebut.

Berdasarkan data dari Pemprov Jatim, mengenai pendapatan per kapita warga. Akan usaha *food and beverage* yang menjadi industri berpengaruh besar dalam perkembangan ekonomi di Jawa Timur, seperti

yang dikatakan dalam artikel yang terdapat di Kominfo, Jatimprov 2011 mengenai :

Data dari Pemprov Jatim, pendapatan per kapita warga diprediksi bisa menembus 3.500 dolar AS pada 2013. Tahun ini pendapatan per kapita ditargetkan bisa mencapai 2.700-2.800 dolar AS. Adapun pendapatan per kapita Jatim pada 2010 sebesar Rp 20,77 juta, meningkat dibanding 2009 yang mencapai Rp18,45 juta per kapita. "Jatim punya pasar yang sangat besar dan prospektif," ujarnya. Dia mengatakan, industri *food and beverages* adalah industri yang tidak akan pernah ada matinya. Industri ini telah menjadi lokomotif dalam perekonomian seiring dengan banyaknya kafe dan restoran baru. "Otomatis itu menyerap lapangan kerja dan menghidupkan sektor pertanian dan peternakan sebagai pemasok bahan baku," tuturnya.

Termasuk di dalamnya Jawa Timur, yang memiliki potensi yang cukup tinggi dalam perkembangan industri *food and beverage*, seperti yang dijelaskan Ketua asosiasi Pengusaha kafe dan Restoran di Indonesia (Apkrindo) Jawa Timur Tjahjono Haryono. Salah satunya kota besar seperti Surabaya, juga mengikuti arus perkembangan industri *food and beverage*, dalam artikel di whatindoneews (26 Oktober2013).

“SURABAYA (WIN): Industri cafe dan restoran di Surabaya tumbuh hingga 20% setiap tahunnya. Hal itu bisa diketahui dari jumlah izin pendirian cafe dan restoran yang ada di Pemerintah Kota Surabaya. Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) Jatim Tjahjono Haryono, 2013 mengatakan, terus bertumbuhnya industri cafe dan restoran di Surabaya selain didorong perkembangan makro ekonomi, juga dipicu oleh gaya hidup masyarakat. "Salah satunya dengan banyaknya akses kongkow di Cafe Surabaya," kata Tjahjono”.

Melihat hal tersebut, pemberian kualitas layanan dianggap sebagai strategi penting bagi keberhasilan dan kelangsungan hidup (Parasuraman, 1985). Perubahan yang terjadi dari pembaharuan produk yang ditawarkan

hingga berfokus pada kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang akan diberikan nantinya diharapkan mampu menjadi strategi dalam berkompetisi. Hal ini dirasakan pula oleh sektor industri publik, yang merasa dibawah tekanan untuk dapat memberikan kualitas layanan terbaik mereka (Randall dan Senior, 1994). Salah satu hal yang diyakini oleh para pemasar dalam mendapatkan loyalitas konsumennya adalah kepuasan konsumen (*customer satisfaction*), menurut Kotler (1999), konsumen dapat mengalami tingkat kepuasan yang umum, apabila pelayanan yang diberikan berada dibawah harapan maka konsumen akan merasa tidak puas namun bila pelayanan seusai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas dan apabila pelayanan melebihi harapan yang diinginkan maka konsumen akan merasa sangat puas, bahkan bahagia. Dari sinilah persepsi konsumen terbentuk dari pengalaman mereka akan layanan yang telah diterima.

Dalam seminar *online* yang dilaksanakan oleh pendiri CEO dan Founder MarkPlus, Hermawan Kartajaya (Menjajaki Peluang Bisnis Bangi Kopitiam, 2012), mengenai konsep *serve to care* bahwa berbagai industri yang berdiri saat ini tidak hanya sebatas pemberian pelayanan saja melainkan sudah mencapai tahap pada pemberian pelayanan hingga perhatian pada konsumen. Melihat kulasan artikel tersebut salah satu pelayanan yang dapat memberikan perhatian dan pelayanan secara maksimal terangkum dalam *Service Quality* oleh Parasuraman (1988) sebagaimana yang disebut dengan *Service Quality*. Pada dasarnya *Service Quality* memiliki konsep dalam melihat perbedaan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang akan diberikan dengan persepsi pelayanan yang telah diberikan atau diterima oleh pelanggan itu sendiri (Grönroos, 2001; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dalam beberapa penelitian sebelumnya *Service Quality* lebih dikenal sebagai pelayanan yang bertujuan

untuk memenuhi kebutuhan atau ekspektasi pelanggan (Lewis & Mitchell, 1990; Dotchin & Oakland, 1994).

Salah satu industri yang mengikuti perkembangan dan persaingan yang terjadi saat ini adalah Bangi Kopitiam, industri yang bergerak di bidang *Food and Beverage* ini memiliki konsep Asia Kuno yang ditampilkan secara modern sesuai dengan perkembangan jaman, sedangkan dalam perluasan wilayahnya Bangi Kopitiam merupakan industri *franchise*. Bangi Kopitiam memiliki *tagline* “*Muhibbah, Our Life, Our Culture*” yang didirikan pertama kali di negara Malaysia, dengan tujuan untuk memperkenalkan makanan dan *lifestyle* khas Malaysia tahun 2006. Tetapi setelah berkembangnya jaman, Bangi Kopitiam mulai memasuki beberapa negara, yaitu Singapura dan Indonesia.

Di Indonesia, Bangi Kopitiam mengubah *Tagline* menjadi “*Let’s eat Together-gather*”, saat ini perluasan wilayah Bangi Kopitiam telah mencapai kota-kota besar seperti Jakarta, Bali, Bandung, Surabaya, Cirebon, Lampung, dan Medan dengan kantor pusat yang berada di Jakarta, sedangkan di Surabaya, Bangi Kopitiam telah memiliki 5 cabang, namun peneliti memilih tiga cabang yang telah berdiri di Surabaya yaitu; Bangi Kopitiam yang terletak di **Spazio Mall Graha Family** G Fl Unit 11, Jl. Lingkar Barat Dalam No. 33, **National Hospital** Jl. Boulevard Famili Selatan Kav 1, dan **East Coast Center** Jl. Kejawan Putih Mutiara, dengan berdasarkan kepemilikan yang sama dari ketiga cabang tersebut dan Bangi Kopitiam telah memiliki lebih dari 100 pilihan menu.

Pada fasilitas yang ditawarkan Bangi Kopitiam, termaksud lengkap seperti penyediaan koneksi internet, toilet khusus yang tersedia di beberapa cabang untuk konsumen Bangi Kopitiam, ketersediaan ruangan ber-AC untuk kawasan bebas rokok, *VIP room*, dan kawasan untuk merokok

(*outdoor*), selain itu Bangi Kopitiam juga memberikan *Live music* pada hari-hari tertentu. Untuk visi yang dimiliki Bangi Kopitiam adalah

- a. Membawa suasana awal atau dulu pada jaman modern,
- b. Memberikan lingkungan yang nyaman dan bersih,
- c. Menyediakan sajian lokal dan barat,
- d. Berkonsep dan mengikuti perkembangan jaman,
- e. Memiliki brand yang berawal dari hati.

Perkembangan Bangi Kopitiam yang cukup pesat pada jaman modern saat ini, menimbulkan persaingan yang semakin ketat, berbagai industri *food and baverage* yang menjadi kompetitor Bangi Kopitiam semakin bermunculan. Seperti yang diungkapkan Wakil Ketua Asosiasi Waralaba Indonesia, Valentino Dinsi (Menjajaki peluang bisnis Bangi Kopitiam, 2012) kompetitor utama Bangi Kopitiam adalah *Starbucks* selain terdapat pula industri lainnya seperti *Killiney* dan *My Kopi'O*, yang menyajikan tawaran menu pilihan hampir serupa dengan Bangi Kopitiam. Dengan persaingan tersebut berbagai strategi diupayakan oleh Bangi Kopitiam dalam mempertahankan loyalitas konsumennya dan bersaing dengan perkembangan jaman saat ini adalah dengan cara menawarkan *Service Quality* seperti hasil wawancara dan pengumpulan data berikut ini :

Tabel 1.1. Tabel Wawancara

Tanggal	Tempat	Subjek	Poin	Informasi
Jumat, 8 April 2016	Bangi Kopitiam, Spazio Mall Graha Family	Ibu. Soesi (<i>Owner</i>)	Mengatakan bahwa selain menyajikan makanan yang berkualitas, Bangi Kopitiam juga memberikan pelayanan yang berkualitas	Terlihat dari SOP yang dimiliki Bangi Kopitiam mengenai pelayanan yang terbaik.

Dari hasil wawancara dan pengumpulan data berupa SOP (*Standart Operational Procedure*) pelayanan yang ingin diberikan oleh Bangi Kopitiam seperti pada gambar 1.1.

Gambar 1.1. SOP penampilan pelayan Bangi Kopitiam

BangiKopitiam
www.bangikopitiam.com



Pakaian & Perlengkapan Wanita

1. Memakai seragam yang sudah di berikan oleh perusahaan
2. Sepatu hitam pantofel,kaos kaki hitam,celana hitam bahan.
3. Rambut harus rapi dan memakai dan jangan menutup mata
4. Kuku harus dipotong pendek dan bersih
5. Tidak memakai aksesoris yang berlebihan,setiap pria hanya diperbolehkan memakai jam tangan, dan cincin kawin (jika sudah menikah)
7. Mandi,menggosok gigi,memakai deodorant,dan memakai minyak wangi secukupnya

2. GREETING / MENYAMBUT TAMU DATANG

1. SMILE /SENYUM adalah langkah awal seorang Waiter/Waiters dalam menyambut tamu yang datang.
2. Kemudian sapa dan sambut tamu "WELCOME, Selamat Siang/Pagi/Sore/Malam, bpk/ibu selamat datang di BANGI KOPITIAM (Cabang),untuk berapa orang bpk/ibu?
Contoh " WELCOME, Selamat Siang Bapak Selamat datang di BANGI KOPITIAM Pesanggrahan, Untuk berapa orang Bapak ? " (atau bisa juga langsung bilang jumlah tamu yang ada " selamat siang bapak,untuk 4 orang?), untuk meja smoking /non smoking area?silahkan lewat sini bapak apakah meja ini nyaman untuk bapak?silahkan duduk bapak,(sambil kita tarik kursi untuk tamu dan menyilahkan duduk,selalu lakukan servis LADIES FIRST,Wanita terlebih dahulu.

Dari SOP tersebut, Bangi Kopitiam memiliki penilaian kualitas pelayanan seperti dalam form penilaian kinerja pegawai (lampiran Q) yang terkandung di dalamnya pelayanan yang berkualitas (*Service Quality*). Secara keseluruhan terlihat bahwa setiap pegawai Bangi Kopitiam baik layanan hingga produk yang ditawarkan nantinya dituntut untuk sesuai dengan *Service Quality*. Parasuraman (1988) mengidentifikasi 5 dimensi yang terdapat dalam *Service Quality* (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Dari kelima dimensi tersebut dapat dijabarkan berdasarkan pada keluhan yang didapat dan respon terkait dengan cara penyelesaian masalah berdasarkan *job resource* yang dimiliki oleh Bangi Kopitiam yang berupa; Pertama, pelayanan yang *responsiveness*, yaitu dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan, cepat tanggap dalam membantu konsumen dan respon positif yang disajikan dalam setiap keluhan, bantuan, dan lain sebagainya. Sedangkan dari hasil wawancara dan observasi berikut ini :

Tabel 1.2. Tabel hasil Observasi dan Wawancara

Tanggal	Tempat	Teknik	Informasi
Senin, 16 Maret 2015	Bangi Kopitiam, Spazio Mall Graha Family	Observasi	Beberapa konsumen menerima pesanan yang berbeda dengan pesanan awal mereka
		Wawancara dengan manajemen Bangi Kopitiam	Kenapa konsumen tersebut dapat salah menerima pesanan mereka ? dan apakah sering terjadi hal tersebut ? Pihak manajemen menjawab karena salah satu pegawai di dapur salah membaca pesanan karena tidak membawa kaca mata sehingga tidak dapat membaca orderan secara jelas selain itu kesalahan tersebut terjadi karena kurangnya konsentrasi pelayan saat mencatat pesanan konsumen.

Senin, 6 April 2015	Bangi Kopitiam, East Cost Center	Observasi	Saya selaku observer merasakan secara langsung saat saya tiba di Bangi Kopitiam dengan menggunakan sepatu hak tinggi, beberapa kali saat berjalan di lantai atas saya tersandung dengan lantai kayu yang terlepas dan ujung sepatu saya tersangkut di sela-sela lantai kayu di lantai 2 Bangi Kopitiam. selain itu di kawasan merokok terasa panas karena tidak adanya kipas angin atau fasilitas pendingin lainnya.
Kamis, 9 April 2015	Bangi Kopitiam, East Cost Center	Observasi	Banyak konsumen yang menunggu pelayan terlalu lama sehingga beberapa konsumen turun dan mencari secara langsung pelayan Bangi Kopitiam
		Wawancara Dengan Manager Bangi Kopitiam	Apakah pelayan mengalami kesulitan dalam menangani konsumen di lantai atas? Ya, saya terkadang sering turun langsung melayani konsumen karena kurangnya pegawai ditambah tempat yang luas.
Senin, 13 April 2016	Bangi Kopitiam, National Hospital	Observasi	Bagian <i>Outdoor</i> terutama pada lantai 2, beberapa konsumen harus mengeraskan suara atau harus turun langsung untuk memanggil pelayanan
		Wawancara dengan Pelayan di Bangi Kopitiam	Kenapa jarang terdapat pelayan yang berjaga di lantai 2 ? Pelayan menjawab bahwa ia harus membantu pelayan lain di lantai bawah sehingga untuk lantai atas hanya pada saat ingin membersihkan atau membawa order saja baru pelayan akan berjaga sebentar di lantai 2

Senin, 27 April 2016	Bangi Kopitiam, Spazio Mall Graha Family	Observasi	Pukul 08.23 saat terdapat pelayan yang menumpahkan minuman dan mengenai salah satu konsumen, pelayan tersebut hanya meminta maaf tanpa membantu konsumen untuk membersihkan tumpahan yang mengenai konsumen, dan pihak supervisor hanya melihat dari kejauhan tanpa ikut turun tangan secara langsung
		Wawancara dengan konsumen Bangi Kopitiam	Menurut anda bagaimana respon atau layanan pihak Bangi Kopitiam? Konsumen mengatakan sangat kecewa, karena tidak ada niat baik dari Bangi Kopitiam untuk meminta maaf secara langsung atau wujud perminta maaf lainnya, selain itu ada beberapa pelayan yang tidak tersenyum atau menyapa saat konsumen datang

*kalimat yang bercetak tebal merupakan pertanyaan yang diberikan

Terlihat di Bangi Kopitiam, Spazio, ketanggapan dan kecepatan dalam merespon konsumen masih kurang seperti saat konsumen ingin memesan makanan, konsumen harus mencari pegawai yang ada, hal ini disebabkan karena di bagian *outdoor* atau kawasan merokok tidak disediakan pegawai yang memadai sehingga konsumen merasa kesulitan bila ingin memesan, bertanya dan sebagainya. Selain dengan observasi peneliti juga mendapatkan fenomena yang sama dengan wawancara seperti pada pada table 1.2.

Kedua, berupa jaminan (*assurance*) yaitu bersikap ramah dan sopan, memberikan jaminan akan kenyamanan sesuai visi Bangi Kopitiam, dan berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan pada konsumen. Untuk

kejaminan yang ditawarkan oleh Bangi Kopitiam, termaksud kurang karena pada beberapa masalah yang dikeluhkan oleh konsumen, para *waiters* tidak mengucapkan permintaan maaf, atau adanya beberapa *waiters* di Bangi Kopitiam yang tidak tersenyum saat melayani konsumen, seperti hasil wawancara pada table 1.2.

Ketiga, pelayanan bukti fisik (*tangible*), yaitu bentuk fisik (*tangible*) seperti gedung, peralatan, dan penampilan fisik seluruh penyedia layanan. Seperti pada artikel “Kesan Pertama Konsumen Berpengaruh pada Kesuksesan Usaha Anda” (19 Oktober) mengulas bahwa kesan pertama yang di tangkap oleh konsumen merupakan langkah awal untuk memulai kesuksesan Karena salah satu tugas utama pengusaha adalah memberikan kesan yang positif bagi konsumen. Maka penampilan fisik bagi konsumen merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh pada kualitas layanan, dan didukung penggunaan peralatan yang sesuai dan maksimal dalam pemberian pelayanan yang berkualitas.

Dari hasil observasi penampilan fisik di Bangi Kopitiam, EastCost, pada lantai dua untuk kawasan merokok, terdapat beberapa lantai kayu yang terlepas, penataan meja kursi yang terlalu sempit sehingga menyusahakan konsumen saat berjalan di waktu ramai, tempat penyimpanan barang-barang pegawai yang terlihat berantakan karena tidak ada tempat khusus yang disediakan untuk menyimpan perlengkapan pegawai (helm, tas, jaket) dan kurangnya peralatan pendingin ruangan pada kawasan merokok sehingga pada kawasan tersebut terasa panas. Dari hal tersebut tampaknya visi Bangi Kopitiam mengenai menyediakan lingkungan yang nyaman masih belum dapat terpenuhi dengan baik.

Keempat, empati (*empathy*) yaitu kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan. Mengenai kepedulian, Bangi Kopitiam juga

memiliki permasalahan, terlihat saat observasi salah satu *waiters* menumpahkan minuman dan mengenai konsumen, *leader* atau supervisor yang bertugas saat itu tidak menanggapi secara langsung, terlihat saat observasi yang dilaksanakan pada tabel 1.2.

Kelima, kehandalan (*reliability*), yaitu memberikan pelayanan bekerja secara cepat dalam proses pelayanan dan adil, dengan memberikan kepercayaan kepada konsumen akan pelayanan yang berkualitas, tidak membedakan konsumen, dan kecepatan dalam pelayanan. Disini Bangi Kopitiam sering mendapatkan keluhan akan salah pemesanan, dimana konsumen memesan produk A dan yang disajikan adalah produk B, setelah dilakukan wawancara hal ini terjadi karena adanya pegawai di bagian dapur yang tidak membawa kacamata sehingga tidak dapat membaca pesanan dengan jelas, dari hal kecil tersebut dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya pemberian pelayanan yang berkualitas di Bangi Kopitiam.

Dari kelima dimensi tersebut dapat dilihat respon negative atau complain yang dilontarkan oleh konsumen sehingga terdapat perbedaan atau *Gap* yang akan muncul apabila persepsi konsumen akan pelayanan yang akan didapatkan tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen (Parasuraman, 1985; Zeithaml, 1990). Parasuraman (1988), mendesain SERVQUAL GAPS, yang merupakan munculnya kesenjangan/perbedaan/*Gap* persepsi apabila ekspektasi konsumen tidak sesuai. Hal ini memungkinkan manajemen layanan untuk meninjau kembali atau memperbaiki layanan yang masih di bawah kinerja atau kualitas yang diinginkan (Wisniewski, 2001) dalam Parasuraman, 1985. Secara keseluruhan masih banyak keluhan yang diterima oleh manajemen, dan banyaknya perbedaan visi dengan kenyataan yang terjadi.

Dari pembahasan kualitas pelayanan tersebut dapat ditarik beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan atau peformansi kinerja individu, antara lain seperti stres kerja. Stres kerja dapat terjadi apabila terdapat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan aset pekerjaan yang dimiliki sehingga berdampak pada kualitas layanan. Dari form penilaian kinerja Bangi Kopitiam, terlihat bahwa pegawai Bangi Kopitiam memiliki tuntutan pekerjaan (*job demand*), ditambah pula keluhan yang diterima oleh Bangi Kopitiam dan respon yang diberikan dapat menimbulkan stres tersendiri bagi karyawan apabila tidak diimbangi dengan aset pekerjaan yang dimilikinya maka stres tersebut dapat berdampak pada kinerja tiap individu. Menurut Robbin (2002, h.318) stres merupakan kondisi dinamis saat seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin di capai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Ditambahnya perkembangan zaman saat ini yang semakin maju menuntut kita harus bisa beradaptasi dalam segala kondisi. Beban kerja yang semakin berat, semakin banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tak sejalan dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk dapat tetap bertahan hidup.

Majalah Human Capital 2006, mengatakan tidak dapat dipungkiri dalam setiap organisasi atau perusahaan hampir selalu ditemukan satu atau bahkan lebih karyawan yang mengalami stres kerja sehingga memungkinkan karyawan tersebut tidak bisa mempunyai kinerja yang baik dan tentu saja hal ini bisa mengancam kinerja organisasi. Stres kerja yang dialami oleh pekerja tidak hanya merugikan bagi pekerja tetapi juga berdampak bagi perusahaan, hal ini disebabkan karena stres kerja yang dialami dapat berdampak pada kinerja atau performansi dalam pencapaian

target atau tujuan yang dikehendaki (Stranks, 2005). Dalam penelitiannya, Vierdelina (2008) menyebutkan bahwa pekerja yang mengalami stres dapat menurunkan produktivitasnya sehingga dapat merugikan diri sendiri, orang lain, lingkungan kerja, dan perusahaan.

Adapula dampak negatif dari stres kerja juga disampaikan oleh Leka S., (2003) mengenai tingginya tuntutan dan tekanan yang dialami pekerja akan berdampak pada stres kerja yang memiliki kemungkinan besar akan berpengaruh pada gangguan kesehatan, buruknya motivasi, berkurangnya produktivitas kerja, dan mengabaikan keselamatan kerja, sehingga selain dapat merugikan diri pekerja itu sendiri juga menjadikan organisasi atau perusahaan mengalami kegagalan kompetisi berbisnis.

Selain itu menurut Fox dalam Love, Irani, dan Standing (2007), bahwa tuntutan pekerjaan dan lingkungan kerja selain dapat menyebabkan kelelahan secara fisik bagi karyawan, hal tersebut juga akan memicu timbulnya kelelahan secara psikologis dari karyawan atau disebut sebagai *psychological stressor*. Pada penelitian LePine, Podsakoff, dalam Wu (2011), mengatakan ketika sumber stres, seperti tuntutan kerja yang tinggi muncul sebagai tantangan akan memberikan reaksi pribadi dan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik. Disisi lain, target dan tuntutan kerja yang tinggi kepada karyawan juga memicu timbulnya stres pada karyawan (Richardson dan Rothstein, dalam Wu 2011) dikutip dari Frengky Sanjaya (2012). Menurut de Jonge et al., (2000) stres kerja dapat merusak kesehatan dan kualitas hidup pekerja.

Menanggapi pengaruh stres tersebut, secara statistik *Health and Safety executor* (2015) memperkirakan jumlah total kasus stres kerja, depresi atau kecemasan pada tahun 2014/15 sebanyak 440.000 kasus dari

jumlah 100.000 pekerja terdapat 1380 pekerja yang mengalami stres kerja. Maka dari uraian tersebut terdapat anggapan yang timbul mengenai stres kerja yang dapat menjadi masalah dalam suatu industri. Menurut De Jonge & Dormann (2006), stres kerja terjadi karena adanya ketidakseimbangan yang terjadi antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang dihadapi oleh individu dengan kemampuan atau aset pekerjaan (*job resources*) yang dimiliki oleh individu tersebut.

Stres kerja yang muncul dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah *job demand* atau tuntutan pekerjaan. Tuntutan pekerjaan yang berlebihan diyakini dapat menimbulkan stres kerja. Sebagaimana tuntutan yang dimiliki oleh pegawai Bangi Kopitiam berupa standart kerja dapat menimbulkan dampak tersendiri bagi tiap individu. Dalam stres kerja, rangsangan stres dapat dikategorikan dalam dua kategori utama; yaitu tuntutan pekerjaan (*job demand*) dan kemampuan atau aset pekerjaan (*job resources*) (Frese & Zapf , 1994; De Jonge & Dormann , 2006; Schaufeli & Bakker , 2004). Tuntutan pekerjaan (*job demand*) muncul dari adanya pengaruh lingkungan pekerjaan yang berupa cara berpikir dalam memproses informasi (daya tangkap pegawai dalam menerima pesanan, pemahaman akan tiap menu yang disajikan, pengetahuan akan standart kebersihan yang diterapkan oleh Bangi Kopitiam, dan lain sebagainya), pengaruh emosional (hubungan interpersonal antar pegawai dan komunikasi yang terjalin), dan pengaruh secara fisik (tuntutan jam kerja, tugas pekerjaan yang diwajibkan, dan lain sebagainya). Aset pekerjaan (*job resources*) merupakan suatu konsep atau pilihan yang dapat digunakan individu untuk mengatasi atau mengurangi tuntutan pekerjaan yang menghasilkan stres kerja atau stimulus yang menghasilkan stres (Hobfoll, 1989; 2002). Apabila *Job demand* yang

dihadapi tidak sebanding dengan *Job Resources*, maka akan menimbulkan stres kerja, dan apabila aset pekerjaan (*job resources*) telah dapat merespon stres yang terjadi, dan meminimalkan kerugian maka *job resources* yang dimiliki oleh pegawai bila tidak dihadapkan pada tuntutan pekerjaan. Konsekuensinya, aset pekerjaan atau kemampuan yang dimiliki pegawai akan berusaha untuk berkembang dalam menghadapi ancaman atau kemungkinan yang terjadi nantinya (Hobfoll,1989). Dalam artikel *Entrepreneurship Education Without Boundaries* 2016, terdapat semboyan “Bila pegawai tidak terpuaskan, anda tidak akan mempunyai pelanggan yang terpuaskan”. Sehingga suatu aset pekerjaan (*job resources*) dianggap penting dalam suatu industri jasa.

Secara keseluruhan Bangi Kopitiam memiliki kaitan erat dengan uraian tersebut diatas. Tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang dimiliki oleh pegawai Bangi Kopitiam seperti mengharuskan tiap pegawainnya untuk bertindak tepat, cepat, berpengetahuan, disiplin, teliti dan lain sebagainya, dengan aset pekerjaan (*job resources*) yang dimiliki oleh pegawai seperti alat tulis, beberapa *training* yang diberikan, dan lain sebagainya. Masih terlihat kesenjangan antara tuntutan pekerjaan dan aset pekerjaan yang dapat berakibat terjadinya stres kerja. Stres kerja yang dimaksudkan dalam hal ini dapat dilihat melalui dimensi stres kerja yang mencakup emosional, kognitif, dan fisik (De jonge, 2008).

Berdasarkan informasi wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu manager (Bu. Dewi) di 3 cabang Bangi Kopitiam, penurunan konsumen pernah dialami oleh Bangi Kopitiam pada bulan Febuari 2014, hal ini disebabkan karena berbagai macam faktor berupa; banyaknya produk-produk yang *sold out*; dalam hal ini yang dimaksudkan dengan *sold out* adalah banyak produk-produk yang terdapat dalam buku menu masih

belum tersedia atau pada distribusi logistik di Bangi Kopitiam masih belum mengirim bahan-bahan yang dibutuhkan, suhu udara untuk daerah *Outdoor* (**Spazio Mall Graha Family** G Fl Unit 11, Jl. Lingkar Barat Dalam No. 33, **National Hospital** Jl. Boulevard Famili Selatan Kav 1, dan **East Coast Center** Jl. Kejawan Putih Mutiara) daerah untuk merokok di Bangi Kopitiam terasa panas, tidak adanya inovasi baru dalam waktu dekat, dan lain sebagainya, tetapi Bangi Kopitiam sendiri mencoba mencari cara untuk menarik konsumen dengan cara pembuatan *event-event*; seperti mendatangkan *live band* atau DJ, perayaan pada hari-hari khusus, *beer pong*, dan banyak lainnya. Selain itu hal yang diunggulkan oleh Bangi Kopitiam adalah dalam pelayanan, hal ini terlihat pada *morning report* yang dilaksanakan, bertujuan untuk mengevaluasi, memperbaiki kesalahan yang telah terjadi, dan mengupdate info-info baru yang dilaksanakan setiap hari. Permasalahan internal pada hubungan antar karyawan, dan tidak adanya *training* berkala. Berdasarkan form kinerja penilaian pegawai, standart *Service quality* yang diterapkan oleh Bangi Kopitiam dapat menjadi suatu tuntutan pekerjaan (*Job demands*) bagi para pegawainya karena dituntut untuk memenuhi standart tersebut. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada tabel 1.3. berikut ini :

Tabel 1.3. Hasil wawancara pada manajer Bangi Kopitiam

Tanggal	Tempat	Teknik	Informasi
Senin, 20 April 2015	Bangi Kopitiam, Spazio Mall Graha Family	Observasi	Tidak ada pelayan Bangi Kopitiam yang bertugas atau tidak ada aktifitas pelayanan
		Wawancara dengan manager Bangi Kopitiam	Mengapa tidak ada pelayan yang bertugas di jam kerja saat ini ? Manager Bangi Kopitiam mengatakan bahwa terjadi pemogokan kerja yang

		<p>dilakukan oleh beberapa pegawai Bangi Kopitiam disebabkan karena perbedaan pendapat antara karyawan dengan juru masak baru.</p> <p>Apakah belum ada respon langsung dari pihak manajemen Bangi Kopitiam ?</p> <p>Pemogokan ini terjadi karena sebelumnya pihak manajemen sudah mencoba mengetasinya, tetapi pemilik dari Bangi Kopitiam tetap memaksakan bahwa setiap karyawan harus menaati peraturan yang telah diberikan. Sehingga tidak ada penyelesaian secara demokrasi.</p>
--	--	--

Kejadian pemogokan kerja yang dilakukan oleh para karyawannya, disebabkan karena adanya perbedaan pendapat antara karyawan dengan juru masak baru yang di rekrut oleh Bangi Kopitiam dari luar negeri. Kedatangan juru masak baru membuat penerapan sistem yang sangat ketat sehingga hal tersebut dianggap sebagai ancaman oleh para karyawan dan mereka melakukan aksi mogok dengan harapan dapat mengeluarkan juru masak tersebut ditambah tidak adanya tindak lanjut dari pihak manajemen sehingga para karyawan merasa pendapat mereka tidak didengarkan. Melihat hal ini suatu aturan yang diterapkan dengan efisien dan tidak adanya respon atau wadah untuk menampung pendapat karyawan berujung pada perasaan tidak nyaman yang merupakan salah satu dimensi stres kerja yang muncul yaitu *emotional demands*, dengan tuntutan pekerjaan (*Job*

Demands) yang dialami oleh pegawai Bangi Kopitiam berupa penerapan aturan yang dilakukan oleh karyawan baru, sedangkan pada awal penerimaan kerja pegawai merasa tidak diberitahukan maka pada saat penerapan aturan secara ketat menimbulkan dampak emosional berupa amarah, emosi, dan berujung pada pemogokan kerja, secara keseluruhan tanpa adanya tindak lanjut atau penyelesain masalah dari pihak manajemen (*Job Resources*) akan menimbulkan stres kerja, dalam dimensi *emotional demands*. Maka dalam (Hobfoll, 1989) apabila *Job demands* yang dihadapi tidak sebanding dengan *Job Resources*, maka akan menimbulkan stres kerja.

Selain melihat tuntutan emosional yang dialami oleh pegawai Bangi Kopitiam, terdapat pula tuntutan pekerjaan (*Job demands*) lainnya yaitu *cognitive demands* dan *physical demands*. Terlihat di Bangi Kopitiam cabang Spazio, dengan fasilitas ruang VIP, ruang kawasan bebas rokok, dan kawasan untuk merokok. Membuat pegawai yang bertugas harus cermat dan tanggap dalam melayani konsumen di berbagai kawasan tersebut, disinilah terlihat tuntutan pekerjaan yang dialami pegawai, karena keterbatasan jumlah pegawai sehingga 1 pegawai diwajibkan dapat melayani lebih dari 3 konsumen seperti mengantarkan makanan, mengganti asbak rokok, dan membersihkan meja (*physical demands*) dalam hal ini dapat berpengaruh pada kelelahan fisik selain *physical demands*, penerimaan hingga penyampaian informasi pesanan atau kebutuhan dari konsumen secara tepat berupa proses informasi, ditambah pula setiap pegawai juga harus dapat mengingat menu-menu yang *sold out* bila tidak diimbangi oleh *resources* seperti adanya papan tulis yang digunakan untuk menuliskan menu-menu *sold out* atau tidak dijual kembali. Adapula saat penerimaan karyawan baru tidak diberikan pelatihan atau pengenalan produk terlebih dahulu, sehingga

akan berdampak pada *cognitive demand*, berupa penurunan daya tangkap, penurunan daya ingat dan kurangnya pemahaman. Dengan tuntutan pekerjaan (*Job demands*) diatas *Job Resources* yang dimiliki pegawai tidaklah seimbang, terlihat dari keterbatasan jumlah pegawai sehingga *physical demands* tidak dapat diimbangi dengan *physical resources*, dan pada *cognitive demands* tidak diimbangi dengan *cognitive resources* berupa bantuan pemberian informasi dari teman kerja lainnya. Maka stres kerja dapat terjadi apabila adanya ketidakseimbangan yang terjadi antara kemampuan atau aset pekerjaan (*job demands*) yang dihadapi oleh individu dengan sumber daya (*job resources*) yang dimiliki oleh individu tersebut, seperti yang dikatakan dalam De Jonge & Dormann (2006). Dari ketidakseimbangan tuntutan pekerjaan dengan aset pekerjaan yang dimiliki oleh pegawai Bangi Kopitiam berdasarkan pada hasil preeliminari yang didapatkan peneliti, sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Bangi Kopitiam memiliki peluang mengalami stres kerja yang dapat berakibat pada kinerja individu atau pegawai itu sendiri sesuai dengan kulasan sebelumnya akan dampak stres yang berpengaruh pada kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang dimaksudkan dapat berupa perfomansi kerja, *coping* stres, dan lain sebagainya yang menyangkut kinerja tiap individu.

Melihat pembahasan di atas peneliti ingin mengetahui setiap persepsi yang dimiliki berdasarkan variabel yang akan diteliti nantinya. Penentuan sampel penelitian adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat sesuai dengan kondisi riil yang dirasakan langsung sehingga mendapatkan informasi yang maksimum. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Licoln dan Guba (1985) dalam Sugiyono (2007).

Pada variabel *Service Quality* dengan pengertian akan pelayanan yang berkonsep dalam melihat perbedaan ekspektasi pelanggan terhadap

pelayanan yang akan diberikan dengan persepsi pelayanan yang telah diberikan atau diterima oleh pelanggan itu sendiri (Grönroos, 2001; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Maka sampel terbaik untuk menilai pelayanan di Bangi Kopitiam adalah konsumen yang berada dan merasakan langsung pelayanan yang di berikan di Bangi Kopitiam.

Sedangkan pada variabel stres kerja yang berkonsep mengenai stres kerja dapat terjadi apabila terdapat ketidakseimbangan yang terjadi antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang dihadapi oleh individu dengan kemampuan atau aset pekerjaan (*job resources*) yang dimiliki oleh individu tersebut menurut De Jonge & Dormann (2006). Melihat aset pekerjaan dan tuntutan pekerjaan yang dialami, sampel terbaik yang merasakan langsung hal tersebut adalah karyawan Bangi Kopitiam itu sendiri.

Perbedaan subjek yang dipilih dapat merepresentasikan setiap persepsi yang terjadi secara aktual mengenai pengaruh stres kerja yang dialami oleh karyawan terhadap kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh konsumen. Dengan menggunakan *total population* pada karyawan Bangi kopitiam dan disetarakan dengan jumlah sampel konsumen.

Mengetahui persepsi pada subjek yang dikondisikan mengalami atau merasakan langsung kondisi riil terkait variabel yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang maksimum terkait pengaruh stres kerja terhadap kualitas layanan. Dari beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kinerja karyawan (Wu, 2011; Yozgat, 2013). Maka dari hasil pemaparan diatas mengenai kinerja karyawan berupa kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh ketidakseimbangan antara *job resources* dan *job demands* yang menghasilkan stres kerja, sehingga pada penelitian ini ingin mengetahui

“Pengaruh Stres Kerja terhadap Kualitas Layanan pada karyawan Bangi Kopitiam, Surabaya”

1.2. Batasan Masalah

Penelitian ini ingin melihat pengaruh Stres Kerja terhadap Kualitas Layanan pada karyawan Bangi Kopitiam (**Spazio Mall Graha Family G Fl** Unit 11, Jl. Lingkar Barat Dalam No. 33, **National Hospital** Jl. Boulevard Famili Selatan Kav 1, dan **East Coast Center** Jl. Kejawan Putih Mutiara) Surabaya.

Subjek yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di Bangi Kopitiam minimal dalam jangka waktu tiga bulan. Jenis penelitian ini adalah studi analisis pengaruh antara stres kerja dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai di Bangi Kopitiam, Surabaya.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu; variabel tergantung yang merupakan kualitas pelayanan, memiliki definisi berupa penilaian terhadap keunggulan layanan yang diberikan mengenai pelayanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*), dengan dimensi-dimensi yang dimiliki meliputi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty*.

Sedangkan untuk variabel bebas merupakan stres kerja yang memiliki definisi berupa respon atau tanggapan yang dihasilkan oleh individu yang menghasilkan konsekuensi atau dampak tertentu, karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dari situasi lingkungan di sekitarnya yang melebihi kemampuan atau asset pekerjaan individu dan lingkungannya sehingga dapat mempengaruhi kondisi fisik maupun psikologis individu tersebut, yang memiliki dimensi *cognitive*, *emotional*,

dan *physical* pada tuntutan pekerjaan individu dan aset atau kemampuan individu itu sendiri.

1.3. Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kualitas layanan pada karyawan Bangi Kopitiam Surabaya ?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh stres kerja terhadap kualitas layanan pada karyawan Bangi Kopitiam Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dimaksudkan dapat memperkaya dan memberikan sumbangan atau referensi ilmiah bagi Psikologi, terutama pada bidang minat Psikologi Klinis mengenai pengaruh stres kerja dengan bidang minat Psikologi Industri dan Organisasi pada Kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh karyawan dalam bidang industri *food and beverage*.

1.5.2. Manfaat Praktis

1.5.2.1. Manfaat bagi industri bidang *Food and Beverage*

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi baru bagi industri yang bergerak di bidang *Food and Beverage*, akan hubungan stress kerja yang dialami oleh karyawan terhadap kualitas pelayanan yang akan dihasilkan nantinya. Sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang dimiliki dengan berfokus pada hubungan stres kerja yang dialami oleh karyawan.

1.5.2.2. Manfaat bagi pemilik industri *Bangi Kopitiam*

Sebagai bahan referensi atau usaha tindak lanjut bagi Bangi Kopitiam dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan melihat pengaruh dari stres kerja yang dialami oleh karyawan.

1.5.2.3. Manfaat bagi subjek penelitian

Sebagai bahan evaluasi atas kondisi pekerjaan saat ini dan referensi untuk perbaikan kinerja sehingga memberikan kontribusi dalam bidang industri tempat bekerja saat ini.