

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Dunkin' Donuts pada awalnya tumbuh dan berkembang di kota Boston, Amerika Serikat pada tahun 1940 (dengan nama awal Open Kettle). Kemudian Perusahaan ini terus berkembang hingga pada akhirnya pada tahun 1970, Dunkin' Donuts telah berhasil menjadi perusahaan dengan merek internasional. Tahun demi tahun berlalu dengan kemajuan dan ketenaran nama Dunkin' Donuts yang makin tak terbendung. Bahkan pada tahun 1970 Dunkin' Donuts telah menjadi merek internasional dengan reputasi yang luar biasa dalam hal kualitas produk dan pelayanan. Reputasi dan ketenaran itulah yang kemudian menarik minat Allied Domecq, sebuah perusahaan internasional yang membawahi Togo's dan Baskin Robins untuk membeli Dunkin' Donuts dari keluarga Rosenberg. Pembelian dan pengambilalihan perusahaan dari keluarga Rosenberg akhirnya disepakati dan dilakukan dengan penuh persahabatan pada tahun 1983. Meski berganti kepemilikan, Allied Domecq tetap berusaha mempertahankan sistem manajemen yang sudah berjalan di Dunkin' Donuts. Kalaupun ada yang harus dirubah, perubahan dilakukan dalam skala kecil. Hanya satu yang menjadi ambisi seluruh manajemen Allied Domecq yaitu membantu Dunkin' Donuts memperluas pasar secara internasional.

Dengan didukung sumber daya manusia yang handal, dalam waktu singkat ambisi Allied Domecq tercapai. Dunkin' Donuts berhasil memperluas pasar secara menakjubkan dan memiliki lebih dari 5000 tempat penjualan di Amerika dan Asia, salah satunya pada benua Asia yaitu di Indonesia

Dunkin' Donuts pertama kali berdiri di Indonesia pada tahun 1985, dengan nama PT. Dunkindo Lestari di mana di jalan Hayam Wuruk Jakarta menjadi counter atau gerai pertama. Pendirinya adalah Bapak Tan Po Lian dan Ibu Tan Po Sian. Dalam pengembangan usahanya di pimpin oleh Bapak Y.L Tanuwijaya (Alm) dan dilanjutkan oleh Bapak Julius Laoppati. Untuk saat ini dan akan datang, Dunkin Donuts telah membuka lebih dari 5.000 counter atau gerai di 37

negara di seluruh dunia. Sedangkan untuk perkembangan di Indonesia, Dunkin' Donuts Indonesia telah membuka sebanyak 200 counter atau gerai dengan 19 cabang di seluruh Indonesia seperti Jakarta, Tangerang, Bogor, Bekasi, Depok, Surabaya, Bandung, Bali, Medan, Yogyakarta, Makassar, dan lain sebagainya. Cita-cita memperkuat awareness dan positioning pun bisa dibilang telah tercapai. Paling tidak hal ini bisa dilihat dari hasil survei sebuah lembaga riset pemasaran yang menyebutkan bahwa *Top of Mind* Dunkin' Donuts di Indonesia telah mencapai 91,8%. Bahkan tercatat juga tingkat kepuasan konsumen Indonesia terhadap Dunkin' Donuts secara keseluruhan mencapai 80,8%

Pada tahun 1995 PT. Dunkindo Lestari telah berhasil mendapatkan Sertifikat Halal dari MUI sebagai perusahaan yang memproduksi & menjual produk halal. Seiring dengan tuntutan jaman dan berdasarkan kebutuhan dari customer maka pada awal tahun 2008 PT. Dunkindo Lestari meluncurkan citra merek baru atau yang lebih di kenal dengan Dunkin' Donuts New Brand Image.

1.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 1. 1 Logo Dunkin' Donuts

Sumber : Data Internal Perusahaan

Logo yang digunakan Dunkin' Donuts menggunakan dominan warna pink dikarenakan warna pink adalah warna yang di ibaratkan seperti cinta. Tujuannya agar para konsumen cinta terhadap produk Dunkin' Donuts. Kemudian logo gambar minuman di artikan bahwa Dunkin' Donuts tidak hanya menjual produk makanan saja, tapi juga menjual berbagai jenis produk minuman.

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. VISI PERUSAHAAN

"Maintaning Our Brand Endurance And Customer Satisfaction By Experience Through Good."

Memelihara dan menjaga daya tahan ketahanan merk kita dan kepuasan pelanggan dengan pengalaman kita melalui orang-orang terbaik dengan segenap jiwa dan raga.

b. MISI PERUSAHAAN

"We Are Proud To Serve Better."

Dengan bangga kami senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang tercermin dalam citra brand dan pengalaman, keceriaan anda adalah tujuan utama kami.

1.1.4 Produk Dunkin' Donuts

Pada penjualan produk Dunkin' Donuts tidak hanya menyajikan makanan saja, tetapi Dunkin' Donuts juga menjual beberapa jenis produk minuman juga. produk Dunkin' Donuts dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

TABEL 1. 1
Produk Dunkin' Donuts

Makanan					
Donuts	Choco Peanut Butter	Icy Cool Blueberry	Blueberry Frosted	Dpcb	Choco Marble
	Chocolate Filling	Peanut	Smiley	Strawberry Frost	Tart
Mochi Rings	Belgian Mint Choco	Chocolate			
Fancies	Black Cheese Topping	Cheese Topping			
Sandwiches	Bs Beef Pastrami	Bs Chicken Pastrami	Bs Smoked Beef	Bs Smoked Chicken	Bs Tuna
	Cs Beef Pastrami	Cs Chicken Pastrami	Cs Smoked Beef	Cs Smoked Chicken	Cs Tuna

Croissants	Banana	Cheese	Flatbreads	Smoked Beef	
-------------------	--------	--------	------------	-------------	--

Minuman					
Regular Beverages	Hot Cappucino	Hot Coffee	Ice Lemon Tea	Orange Juice	Tea
Premium Beverages	Hot Caramel Latte	Hot Hazelnut Latte	Ice Caramel Latte	Ice Chocolate	Ice Hazelnut Latte
	Ice Vanilla Latte	Blueberry	Coollata Mocca	Coollata Strawberry	Coollata Capuccino
	Coollata Dark Chocolate	Coollata Thai Tea	Green Tea	Green Tea Jelly	Ice Coffee
	Ice Coffee Caramel Jelly	Iced Tea Latte	Thai Tea		

sumber: <http://www.dunkindonuts.co.id/>

1.1.5 Budaya Perusahaan

Dunkin' Donuts mulai merambah pasar Indonesia pada tahun 1985 dengan gerai pertamanya didirikan di Jalan Hayam Wuruk, Jakarta. Khusus wilayah Indonesia, master franchise Dunkin' Donuts dipegang Dunkin' Donuts Indonesia. Sejak diberi kepercayaan memegang master franchise tersebut, Dunkin' Donuts Indonesia bercita-cita dan bertekad untuk terus membesarkan serta memperkuat awareness dan positioning Dunkin' Donuts. Tidak hanya di Ibu Kota Indonesia, Jakarta, tetapi juga di berbagai kota besar lainnya. Itu sebabnya, kegiatan memperluas pasar dengan jalan membuka puluhan gerai permanen terus dilakukan secara berkala.

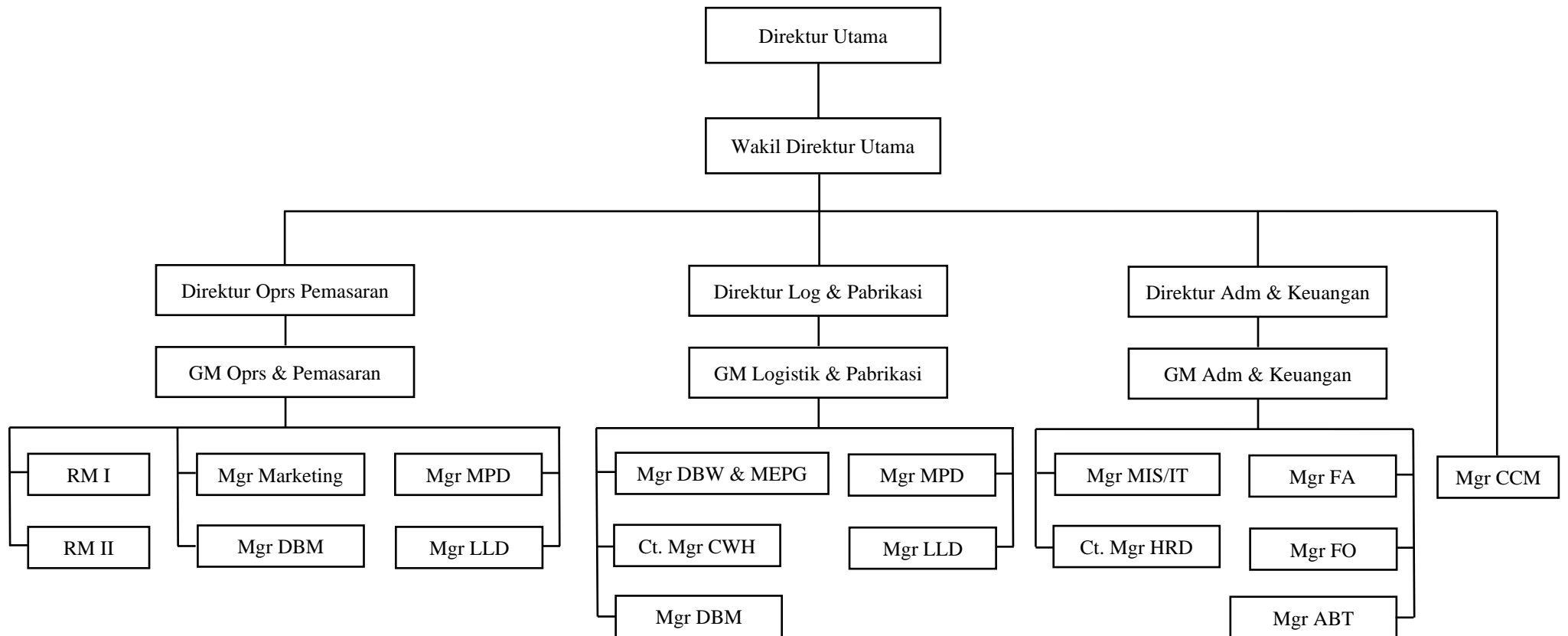
Di awal tahun 2001 Dunkin' Donuts Indonesia kembali melakukan gebrakan dengan menerapkan konsep baru (new image) pada setiap gerainya. Kegiatan new image tersebut dilakukan secara bertahap dengan jalan merubah logo, design interior gerai, dan berbagai perubahan lainnya. Dampak dari new image membuat Dunkin' Donuts terlihat lebih fresh dan sesuai dengan keinginan pasar. Namun semua itu belumlah cukup.

Bersamaan dengan terus dilangsungkannya kegiatan new image, Dunkin' Donuts Indonesia juga menjelaskan visi perusahaan yaitu *“Maintaining Our Brand Endurance And Customer Satisfaction By Experience Through Good”* dan misi perusahaan yaitu *“We Are Proud To Serve Better”* perusahaan mengembangkan budaya perusahaan dengan menghargai nilai brand yang perusahaan miliki melalui proses recruitment, training, penempatan dan penilaian kinerja dengan segenap jiwa dan raga (sepenuh hati) guna mencapai perbaikan pelayanan yang selalu lebih baik dari waktu ke waktu serta dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap Dunkin' Donuts.

1.1.6 Struktur Organisasi

Dalam suatu organisasi, badan usaha maupun instansi membutuhkan adanya struktur organisasi. Struktur organisasi adalah suatu susunan dan saling berhubungan antara setiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau kegiatan perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi antara setiap bagian dan posisi dalam pekerjaannya masing – masing.

Adapun struktur Organisasi PT. Dunkindo Lestari dapat dilihat pada gambar 1.2 sebagai berikut :



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat

Sumber: data internal PT.Dunkindo Lestari Jakarta Pusat

1.1.7 Tugas Pokok Struktur Organisasi

Berikut adalah uraian tugas pokok yang dimiliki oleh setiap bagian utama struktur organisasi :

- a. **Direktur Utama**
 - 1) Memimpin perusahaan dengan membuat kebijakan-kebijakan perusahaan.
 - 2) Memilih, menentukan, mengawasi pekerjaan karyawan.
 - 3) Menyetujui anggaran tahunan perusahaan dan melaporkan laporan pada pemegang saham.
- b. **Wakil Direktur Utama**
 - 1) Mengkoordinasi Manajer-manajer bidang dalam menjalankan fungsinya.
 - 2) Mengkoordinasi Manajer pengkaderan dalam peningkatan kualitas dan kuantitas anggota.
 - 3) Membantu Direktur dalam menjalankan tugas-tugasnya.
 - 4) Menjadi teladan yang baik bagi pengurus.
 - 5) Memotivasi pengurus yang lain.
- c. **Direktur Operasi Pemasaran**

Merencanakan, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan pemasaran perusahaan.
- d. **General Manager Operasi Pemasaran**
 - 1) Melakukan perencanaan analisis peluang pasar.
 - 2) Melakukan perencanaan tindakan antisipatif dalam menghadapi penurunan order.
 - 3) Menyusun perencanaan arah kebijakan pemasaran.
 - 4) Melakukan identifikasi dan meramalkan peluang pasar.
 - 5) Merencanakan pengembangan jaringan pemasaran.
- e. **Direktur Logistik dan Pabrikasi**
 - 1) Mengelola Divisi HRD atau Urusan Kepegawaian.
 - 2) Mengelola Divisi Import.
 - 3) Mengelola Bagian/Divisi Purchasing (Pembelian).
 - 4) Mengelola Bagian/Divisi Logistik.
 - 5) Mengelola Departemen/Divisi Produksi.
- f. **General Manager Logistik dan Pabrikasi**

Mengelola dan merencanakan sistem operasi khusus, mengurus sistem untuk mengawasi proses arus dari logistik dari mulai penyimpanan, pengantaran yang strategis untuk material, bahan-bahan atau suku cadang, dan juga barang jadi atau produk akhir

g. Direktur Administrasi dan Keuangan

- 1) Bertanggung jawab terhadap kinerja keuangan sebuah perusahaan.
- 2) Bertanggung jawab membuat laporan keuangan perusahaan.
- 3) Mengawasi laporan keuangan perusahaan.
- 4) Menyusun strategi dan meningkatkan pertumbuhan keuangan perusahaan.

h. General Manager Administrasi dan Keuangan

- 1) Mengambil keputusan yang berkaitan dengan investasi.
- 2) Mengambil keputusan yang berkaitan dengan pembelanjaan.
- 3) Mengambil keputusan yang berkaitan dengan deviden.
- 4) Merencanakan, mengatur dan mengontrol perencanaan, laporan dan pembiayaan perusahaan.

i. Manager CCM

- 1) Monitoring yang digunakan untuk memelihara dan membakukan pelaksanaan suatu rencana dalam rangka meningkatkan daya guna dan menekan biaya pelaksanaan program.
- 2) Monitoring yang digunakan untuk mengetahui ketepatan pendelegasian tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh staf atau bawahan.
- 3) Monitoring yang digunakan untuk mengetahui ketepatan antara pelaksanaan dengan perencanaan program.
- 4) Mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dapat digunakan untuk pengembangan unit/organisasi kerja di masa depan.
- 5) Proses pemantauan, pemeriksaan, dan evaluasi oleh pimpinan unit/organisasi kerja terhadap pendayagunaan semua sumber daya.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Karyawan yang baik memiliki kinerja baik ditunjang dengan keadaan atau kondisi diri yang baik. Beban kerja yang tinggi akan menimbulkan stres yang tinggi pula bagi karyawannya.

Setiap perusahaan mengharapkan dapat memiliki sumber daya manusia yang profesional. Menurut Kasmir (2016), Sumber Daya Manusia dapat diartikan sebagai proses pengelolaan manusia melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan, dan kesehatan serta menjaga hubungan industri sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder. Maka suatu organisasi harus mampu mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut.

Menurut Abdullah (2014:4) kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di instansi baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi. Dan menurut Agustina (2011) penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Kinerja karyawan dapat dilihat dari keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan target yang sudah ditetapkan oleh PT. Dunkindo Lestari. Berikut adalah standar nilai prestasi karyawan yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan yaitu:

TABEL 1. 2
STANDAR NILAI UNTUK MENENTUKAN KINERJA
KARYAWAN

Kriteria	Crew/Staff	Tingkat Penilaian
P5	56 s/d 60	Sangat Memuaskan
P4	49 s/d 55	Memuaskan
P3	39 s/d 48	Baik
P2	26 s/d 38	Kurang
P1	12 s/d 25	Sangat Kurang

Sumber: Data Internal Perusahaan

Untuk menilai prestasi karyawan, standar nilai yang digunakan pada PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat yaitu jika hasil penilaian kinerja menurun atau rendah kriteria standar nilainya adalah P1 (sangat kurang) dan sebaliknya jika hasil penilaian kinerja meningkat atau tinggi kriteria standar nilainya adalah P5 (sangat memuaskan). Pada umumnya kinerja diartikan sebagai kesuksesan dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Berikut adalah data target dan realisasi kinerja karyawan PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat periode 2017 – 2018:

TABEL 1. 3
KINERJA KARYAWAN PT. DUNKINDO LESTARI JAKARTA
PUSAT 2017-2018

Nilai Presentase	Tahun 2017	Bobot Tahun 2017	Tahun 2018	Bobot Tahun 2018
P5	2 orang	$x 5 = 10$	0	$x 5 = 0$
P4	25 orang	$x 4 = 100$	22 orang	$x 4 = 88$
P3	23 orang	$x 3 = 69$	28 orang	$x 3 = 84$
P2	0	$x 2 = 0$	0	$x 2 = 0$
P1	0	$x 1 = 0$	0	$x 1 = 0$
Jumlah Karyawan	50		50	
Total Bobot	50	179	50	172

Sumber: Data Internal Perusahaan

PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat mempunyai target penilaian kinerja pada dua periode yaitu pada tahun 2017 dan 2018. Untuk penilaian di 2017, jumlah karyawan yang kriteria sangat memuaskan sebanyak 2 orang, kriteria untuk memuaskan sebanyak 25 orang dan kriteria untuk baik sebanyak 23 orang dengan total 50 karyawan. Sedangkan pada tahun 2018 kriteria sangat memuaskan menurun menjadi 0 orang, untuk kriteria memuaskan mengalami penurunan menjadi 22 orang dan kriteria baik meningkat dari 23 orang menjadi 28 orang dengan total 50 karyawan. Hasil perhitungan dari penilaian kinerja pada dua periode tersebut dapat dilihat pada perhitungan bobot dari tahun 2017 menuju 2018 mengalami penurunan sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat mengalami penurunan dengan sebanyak 5 karyawan dari tahun 2017 menuju 2018.

Perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan tidak terlepas faktor kinerja yang baik dan memberi pengaruh sebagai kekuatan pendorong yang mampu memberi percepatan terhadap sasaran perusahaan. Menurut Fahmi (2014:127) kinerja adalah sebuah hasil yang didapatkan oleh suatu individu dalam organisasi baik itu yang berorientasi terhadap keuntungan dan tidak berorientasi terhadap keuntungan dengan memberikan kontribusi yang baik. Dalam dunia pekerjaan akan selalu dihadapkan dengan sebuah tantangan, perubahan, maupun beban pekerjaan dalam lingkungannya. Terdapat berbagai beban yang muncul dari setiap pekerjaan yang dilakukan baik dari fisik, mental maupun sosial.

Ketika beban pekerjaan melebihi dari kemampuan seorang karyawan ataupun dibawah kemampuan dari seorang karyawan maka dapat mengakibatkan stres. Beban kerja dapat terjadi apabila karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai kapasitas kemampuannya akibat dari tuntutan pekerjaan yang terlalu menumpuk. Terlalu banyak pekerjaan yang harus terselesaikan disebabkan karena keterbatasan waktu yang singkat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager HRD PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat, perusahaan menerapkan promosi pada setiap individu karyawan yang bekerja. Dengan melakukan promosi ini dapat menarik minat konsumen untuk membeli sehingga meningkatkan nilai penjualan. Penyebaran promosi yang karyawan lakukan dengan menyebarkan iklan di media sosial

seperti Facebook, Twitter, Line, Website, via sms maupun turut membagikan langsung kupon kepada konsumen.

Berikut merupakan data target dan realisasi kinerja perusahaan yang terdapat di perusahaan dikarenakan dalam target promosi produk masih belum mencapai realisasi promosi.

TABEL 1. 4
TARGET DAN REALISASI PERUSAHAAN
PT. DUNKINDO LESTARI JAKARTA PUSAT

Tahun	Jumlah Karyawan	Target Promosi	Realisasi Promosi
2017	50 orang	24	18
2018	50 orang	24	21

Sumber: Data Internal Perusahaan

Berdasarkan tabel 1.4 diatas menunjukkan terdapat data pencapaian target perusahaan dengan salah satu promo tahunan yang selalu diadakan di Dunkin Donuts. Dalam tabel target penjualan terdapatnya angka 24 tersebut adalah angka target promo dalam 1 tahun yang pada setiap bulannya terdapat dua kali promo yang diadakan oleh perusahaan yaitu diawal dan diakhir bulan yang sama. Target promosi tersebut menjelaskan karyawan dapat melakukan promosi dalam 1 bulan sebanyak dua kali. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil tabel diatas pada tahun 2017 dengan jumlah karyawan yaitu 50 orang bahwa target promosi yang ditargetkan 24 dalam setahun tetapi hasil realisasi promosi hanya mendapatkan 18 dalam setahun. Sedangkan tahun 2018 dengan jumlah karyawan yaitu 50 orang, target promosi yang ditargetkan sebanyak 24 dalam setahun, hasil realisasi promosi yang dicapai mengalami kenaikan sebanyak 21 dalam setahun. Pada dua tahun periode dari tahun 2017 menuju 2018 target dan realisasi promosi mengalami cukup kenaikan, tetapi dalam target promosi per-tahunnya hasil realisasi promosi tidak mencapai target promosi yang diberikan oleh perusahaan. Adanya tuntutan untuk menyelesaikan target adalah salah satu aspek yang membuat karyawan merasa cemas. Menurut Robbin and Judge (2014:371) beban kerja yang diberikan perusahaan kepda karyawan dengan keterbatasan waktu yang melebihi kapasitas karyawan dapat berakibat stres kerja.

Stres adalah kondisi yang dapat berpengaruh pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang (Handoko dalam Dwiningtyas, 2015). Stres yang tidak diatasi dengan serius dapat menyebabkan seseorang tidak mampu berinteraksi secara positif. Stres juga dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas – tugas pekerjaan yang tidak dapat dipenuhi yang menjadi tuntutan pekerjaan. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik pada lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Gibson & Ivancevich dalam Prasasya (2014:3) menyatakan bahwa stres kerja dapat memiliki dampak yang positif maupun negatif. Stres yang berdampak positif, seperti motivasi pribadi dan keinginan untuk bekerja lebih keras dapat berdampak pada prestasi kerja yang baik. Sedangkan dampak negatif terhadap stres kerja menyebabkan menurunnya kinerja para karyawan, seperti sering mengalami keterlambatan masuk kerja, ketidakhadiran pekerjaan, kesalahan dalam tugas dan kesulitan dalam mengambil keputusan. Pada tabel 1.5 menunjukkan data pra kuesioner mengenai stres kerja yang telah disebarakan kepada 15 karyawan dari referensi Robbins dan Judge (2014:375) yang menjelaskan dimensi stres kerja yang terbagi menjadi tiga bagian, yaitu gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku yang hasilnya sebagai berikut :

TABEL 1.5
PRA-KUESIONER MENGENAI SUMBER – SUMBER PENYEBAB STRES PADA KARYAWAN PT. DUNKINDO LESTARI

No	GEJALA FISIOLOGIS	Setuju	Tidak Setuju
1	Ketakutan yang timbul karena kesalahan kerja	10 responden	5 responden
2	Adanya aktivitas diluar kantor yang mengakibatkan kegelisahan	12 responden	3 responden
3	Saat bekerja konsentrasi berkurang karena sering kelelahan	13 responden	2 responden
GEJALA PSIKOLOGIS			
4	Sering bingung dengan pekerjaan yang belum dipahami	11 responden	4 responden

5	Sering merasa jenuh dengan pekerjaan yang dihadapi setiap hari	12 responden	3 responden
6	Merasa frustrasi jika mendapat masalah di tempat kerja	13 responden	2 responden
GEJALA PERILAKU			
7	Adanya aktivitas diluar kantor yang membuat malas mengerjakan pekerjaan	10 responden	5 responden
8	Tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak	13 responden	2 responden
9	Komunikasi ditempat kerja yang kurang baik	12 responden	3 responden

Sumber : data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan data pra kuesioner stres kerja pada tabel 1.5 menunjukkan bahwa stres kerja yang ada di PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat cukup tinggi dengan hasil pada gejala fisiologis hasil responden tertinggi yaitu 13 responden dengan pernyataan bahwa karyawan kurang berkonsentrasi saat bekerja karena sering kelelahan. Untuk gejala psikologis hasil responden tertinggi yaitu 13 responden dengan pernyataan bahwa karyawan merasa frustrasi jika terjadi masalah ditempat kerja. Dan gejala perilaku hasil responden tertinggi yaitu 13 responden dengan pernyataan bahwa tuntutan pekerjaan yang karyawan kerjakan terlalu banyak.

Dapat dijelaskan walaupun hasil dari pra kuesioner mengenai stres kerja tidak mengindikasikan adanya data yang mempengaruhi kinerja karyawan tetapi Menurut Rivai (2014:108) banyaknya angka keterlambatan yang sering merupakan indikasi stres kerja. Salah satu bentuk ketidakdisiplinan dalam suatu perusahaan yaitu buruknya absensi. Berikut merupakan data absensi PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat tahun 2018 yang digambarkan sebagai berikut:

TABEL 1. 6
ABSENSI KARYAWAN PERIODE 2018

Divisi	Jumlah Karyawan	Total Hari Kerja	Tingkat Absensi / Tahun				Persentase
			Terlambat	Sakit	Alpha	Izin	
Logistik & Pabrikasi	50 orang	365 hari	767	49	354	65	6,66%

Sumber: Data Internal Perusahaan

Data tabel 1.6 merupakan jumlah data absensi karyawan di PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat selama satu tahun. Penilaian absensi di PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat terdiri dari terlambat, sakit, alpha, dan izin. Dapat dilihat dari hasil total absensi karyawan dalam 1 tahun mendapatkan persentase sebesar 6,66%. Hal tersebut dapat disimpulkan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dengan menurunnya kinerja karyawan dan meningkatnya stres kerja karena menurut Hasibuan (2002:51), adapun batasan dari ketidakwajaran absensi dari dalam perusahaan adalah 5,7% dan bila absensi dari suatu perusahaan telah tercapai diatas 5,7% maka diperlukan perhatian sebab telah melebihi batas kewajaran.

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh perusahaan agar sumber daya manusia memiliki kinerja yang baik adalah pengelolaan stres kerja pada karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang stres kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan PT. Dunkindo Lestari (Dunkin' Donuts) Jakarta dengan judul penelitian “**Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat.**”

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana tingkat stres kerja pada karyawan PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat?
- b. Bagaimana tingkat kinerja pada karyawan PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat?
- c. Seberapa besar stres kerja berpengaruh pada kinerja karyawan PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis stres kerja pada karyawan di PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pada karyawan di PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Dunkindo Lestari Jakarta Pusat.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi pihak - pihak yang terkait, yaitu :

- a. Kegunaan Teoritis
Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta meningkatkan pemahaman terhadap konsep stres kerja dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.
- b. Kegunaan Praktis
Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai masukan dalam menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meminimalkan terjadinya faktor stres kerja agar tidak terjadi penurunan kinerja karyawan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Oktober 2019 – Mei 2020

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penelitian ini agar jelas dan terstruktur. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah disusun sebagai berikut :

BAB I PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan secara umum mengenai objek penelitian, latar belakang dari penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan periode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, operasional variabel dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data apa yang digunakan dan uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, hasil penelitian dan analisis dari hasil penelitian yang telah digunakan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan analisis.