

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dalam kegiatan operasionalnya, sumber daya manusia menentukan faktor keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Jika memiliki sumber daya manusia yang tidak berkompeten maka akan sulit bagi perusahaan untuk bersaing dengan kompetitor meskipun perusahaan tersebut memiliki sarana dan prasarana yang baik. Menurut M.T.E. Hariandja dalam Surianti (2018:40), mengatakan bahwa sumber daya manusia menduduki peran utama dalam sebuah perusahaan jika dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya, diluar dari modal usaha.

Elemen sumber daya manusia dalam organisasi memiliki peran strategis karena mereka memiliki pengetahuan tentang input-input organisasi, kemampuan untuk merespon input tersebut, dan pemahaman tentang cara mengatasi kebutuhan lingkungan. Karena itu, sumber daya manusia perlu memiliki keterampilan dan kapabilitas yang mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi dengan kompetensi yang memadai. Oleh karena itu sumber daya manusia harus mampu menyelesaikan tugasnya secara efisien dan efektif.

Dalam kehidupan, manusia senantiasa terlibat dalam berbagai aktivitas di antaranya adalah pelaksanaan berbagai tugas yang dikenal sebagai pekerjaan. Pekerjaan memiliki makna sebagai pelaksanaan suatu tugas yang menghasilkan karya bermanfaat bagi individu yang melakukannya atau masyarakat umum. Dorongan

utama yang mendorong manusia untuk bekerja adalah keberadaan kebutuhan yang harus dipenuhi. Aktivitas bekerja mencakup unsur kegiatan sosial, menghasilkan produk atau layanan, dan pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta mencapai taraf hidup yang lebih baik.

Setiap orang yang berinteraksi dengan lingkungan kerja di perusahaan mereka menghadapi ekspektasi tinggi terkait profesionalisme, yang sering kali menghasilkan sejumlah tekanan yang harus mereka atasi. Selain dari tekanan yang berasal dari perusahaan itu sendiri, target kinerja yang diberlakukan oleh perusahaan juga berperan penting dalam menciptakan tekanan. Apabila tekanan ini berlangsung secara berkelanjutan, maka berpotensi memicu stres yang lebih tinggi.

Stres adalah keadaan dinamis dimana seseorang menghadapi situasi atau tuntutan yang terkait dengan tujuannya, namun hasilnya dianggap tidak pasti dan signifikan. Stres merupakan tantangan yang pasti akan dihadapi oleh setiap individu dalam perjalanan hidupnya. Untuk mengatasi stres, baik karyawan yang melakukannya secara mandiri maupun dengan dukungan dari pihak.

Menurut **Mankunegara** dalam **Gofur (2018 : 2)**, stres kerja pada pegawai dapat timbul karena mereka menghadapi beban kerja yang terlalu berat, dibatasi oleh waktu kerja yang terbatas, berada dalam lingkungan kerja yang tidak kondusif, merasa kurang terawasi dalam pekerjaan, mengalami konflik di tempat kerja, memiliki wewenang yang tidak sesuai dengan tanggung jawabnya, dan merasa frustrasi akibat perbedaan nilai antara karyawan dan atasan mereka.

Efek yang timbul apabila seseorang terus-menerus mengalami stres kerja akan mempengaruhi fungsi tubuhnya dan ini bisa berakibat pada berbagai masalah kesehatan seperti hipertensi. Dampak stres tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga berdampak psikologis yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengelola karyawan dengan baik agar mereka merasa nyaman saat bekerja, karena kenyamanan karyawan saat bekerja dapat mempengaruhi tingkat kinerja yang dihasilkan.

Kinerja sebagai mana didefinisikan oleh **Mangkunegara** dalam **Nurhayati (2017 : 81)**, merujuk pada hasil kerja yang mencakup aspek kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja karyawan adalah prestasi atau hasil akhir dari pekerjaan individu yang sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk menacapai kinerja yang baik, sumber daya manusia yang andal memiliki kemampuan, semangat, dan kapabilitas untuk menyuntuelesaikan tugas yang diberikan sangat penting.

Menurut penelitian oleh **Wu, 2011, Yozgat et al., 2013, dan Hidayanti et al. 2013 dalam Maudi dan Dihan** dalam **Christy (2017 : 76)**, stres kerja memiliki dampak negatif pada kinerja karyawan. Stres kerja sering dilihat sebagai efek yang mengganggu yang dapat mengurangi kualitas dan kuantitas pekerjaan. Pengaruh stres terhadap kinerja dapat memiliki aspek positif dan negative seperti yang dijelaskan dalam **Hukum Yerkes Podson (1904)** yang menyatakan bahwa hubungan antara stres

dan kinerja memiliki bentuk seperti “U” terbalik (Mas’ud dalam Hasan *et al.*, 2018 : 2)

Pertama kali berdiri, Waroeng Steak & Shake didirikan oleh pasangan suami istri, Jody dan Aniek, di teras rumah kontrakannya di jalan Cenderawasih, Demangan, Yogyakarta pada tahun 2000. Inspirasi untuk memulai usaha ini tak lepas dari pengaruh ayah Jody, seorang pengusaha restoran. Rumah makan WS pada awalnya memiliki 5 cabang dan terus berkembang ke kota-kota lainnya. seiring perkembangan usaha yang positif, saat ini rumah makan tersebut memiliki 98 cabang yang tersebar di seluruh kota- kota besar di Indonesia, termasuk di Jalan Banteng No 14, Malabar, Kecamatan Lengkong, Kota Bandung.

Waroeng Steak & Shake memilih nama "Waroeng" untuk tempat mereka dengan tujuan menciptakan kesan yang terjangkau dan menarik bagi pelajar dan mahasiswa, agar tidak ragu untuk masuk ke restoran. Hingga saat ini, keunikan Waroeng Steak & Shake terletak pada fakta bahwa mereka merupakan restoran steak yang juga menyediakan nasi. Hal ini menjadikan Waroeng Steak & Shake sebagai pelopor dalam konsep "makan steak dengan nasi".

Berdasarkan hasil penjajagan pada Waroeng Steak & Shake, peneliti menemukan permasalahan terkait dengan kinerja karyawannya, hal itu dapat diamati dari indikator sebagai berikut:

1. Kualitas

Menurut hasil penelitian, pelayanan yang lambat dapat berdampak pada tidak tepatnya waktu dalam penyajian makanan kepada konsumen dan ketidak

sesuaian jumlah yang telah dipesan. Dikarenakan kurangnya kerja sama antar karyawan di bagian dapur maupun bagian kasir. Sebagaimana tersaji pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 1 Permasalahan kualitas pelayanan berdasarkan ulasan konsumen

Bulan	Uraian	Nama Pengulas
November 2023	Makanan nya enak tapi sayang kurang pegawai nya. Yg kerja sudah satset tapi kurang maksimal karena kekurangan team, pelanggan dibuat menunggu. Mohon diperhatikan lagi team nya.	Beni Sugianto
Juli 2023	Beberapa x makan disini rasanya lumayan enak, selalu pesan <i>rib eye wagyu</i> . Tp kali ini bener2 kecewa daging nya kering (ga <i>juicy</i> selayaknya wagyu) pas awal makan berasa gak pait tp masih positif <i>thinking</i> kali pinggiran ny aja krn <i>hotplate</i> kepanasan, eh trus penasaran d balik bener dong gosong, sayuran dan kentang nya jg gosong. Semoga kedepan nya lebih baik lagi yang waroeng steak.	Eka Lubis
September 2023	Lama banget saran untuk pekerjanya aga di perbanyak kesian bagian kasir banyak perannya udah bagian bersih bersih meja, ambil yang udah beres makan, nganterin juga.	Rizqy Darmawan
November 2023	Pesanan nya lama ah ga cepat	Adjie Widha
Juni 2023	Pesan makanan dari jam 16.00, datengnya jam 17.30 Lama pisaaaaannnn.. udah kelaperaan..2 kali ke sini, dikira yg pertama aja yg lama, eh yg ke dua kalinya juga sama	Novia Nidzkri

	ajaaa. Tambah lagi dong pelayannya, banyakin lagi kompornya..	
--	---	--

Sumber : ulasan Google Waroeng Steak & Steak Banteng, 2023

2. Kuantitas

Menurut hasil penelitian, karyawan belum memiliki kuantitas kerja yang tinggi dikarenakan target perusahaan belum tercapai, hal tersebut dapat diketahui dari target omset Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung pada bulan September dan Oktober tahun 2023 belum memenuhi dari target yang telah ditentukan. Sebagaimana tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 1. 2 Capaian omzet Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung

No	Nama Outlet	Omzet		
		September 2023	Oktober 2023	Target
1.	BDG – WS – Banteng (Bandung 7)	89,37%	88,31%	100%

Sumber : Manajer Outlet Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung, 2023

Berdasarkan indikator diatas, masalah tersebut diduga oleh adanya faktor sebagai berikut:

1. Tuntutan peran, hal ini disebabkan oleh peran yang terlalu banyak dilakukan oleh setiap karyawan Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung. contohnya karyawan kasir sering menjalankan banyak pekerjaan yang dia kerjakan diluar perannya seperti mengatarkan makanan kepada pembeli dan membersihkan meja bekas makan pembeli sehingga konsumen mengantre lama untuk mendapatkan pesannya. Hal ini berdampak pada kualitas kerja karyawan menurun.

2. Kepemimpinan organisasi, kurang adanya komunikasi dari atasan mengenai arah dan tujuan jangka panjang perusahaan, sehingga sulit baginya untuk mengembangkan kinerja karyawannya. Hal ini dapat menyebabkan kuantitas pada omset penjualan tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Berdasarkan dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dari latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang penulis temukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum pada objek di Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung?
2. Bagaimana kondisi tingkat stres kerja pada karyawan di Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung?
3. Bagaimana kondisi kinerja karyawan di Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh stres terhadap kinerja karyawan di Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung?
5. Bagaimana hambatan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dan usaha apa saja yang dilakukan Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana gambaran umum pada objek Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung.
2. Mengetahui bagaimana kondisi stres kerja yang dialami karyawan di Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung.
3. Mengetahui kondisi kinerja karyawan di Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung.
4. Mengetahui besarnya pengaruh stres kerja yang dialami karyawan Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung terhadap kinerjanya.
5. Mengetahui hambatan dan usaha dalam mengatasi stres kerja karyawan pada Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan kegunaan praktis digunakan untuk perbaikan bagi Lembaga atau instansi yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam penerapan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pembangan Ilmu Administrasi Bisnis, khususnya mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sangat berguna untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam bidang penelitian dan penyusunan karya ilmiah khususnya kondisi stres kerja dan pelaksanaan kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan baru yang bermanfaat khususnya dalam upaya memaksimalkan cara untuk menanggulangi kondisi stres terhadap karyawan sehingga karyawan dapat memaksimalkan tugas yang diberikannya.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang sumber daya manusia khususnya permasalahan tentang stres kerja dan kinerja karyawan.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Waroeng Steak & Shake Cabang Banteng Bandung yang beralamat di Jalan Banteng No 14, Malabar, Kecamatan Lengkong, Kota Bandung.

1.5.2 Lamanya Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung dari bulan Januari 2024 sampai dengan Juni 2024. Penelitian dilaksanakan dalam tiga tahap yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel Jadwal Penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Jadwal Penelitian dan Waktu Penelitian

		Tahun 2024																								
No	Keterangan	Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tahap Persiapan																										
1	Penjajakan				■																					
2	Studi Kepustakaan				■																					
3	Pengajuan Judul				■																					
4	Penyusunan Usulan Penelitian																									
5	Seminar Usulan Penelitian																									
Tahap Penelitian																										
	Pengumpulan Data																									
1	a. Observasi																									
	b. Wawancara																									
	c. Angket																									
	d. Dokumentasi																									
2	Pengolahan Data																									
3	Analisis Data																									
Tahap Penyusunan																										
1	Pembuatan Laporan																									
2	Perbaikan Laporan																									
3	Sidang Skripsi																									

Sumber: Hasil Studi Kepustakaan 2023