

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Umum PT. TiKi JNE (Jalur Nugraha Ekakurir)

Didirikan tahun 1990, PT. TiKi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman peka waktu melalui gudang. JNE merupakan salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia.



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber: www.jne.co.id, diakses 2 Oktober 2017

Kecepatan dan kehandalan layanan yang dimiliki JNE cukup konsisten dan bertanggung jawab membuat kredibilitasnya semakin tinggi di mata pelanggan maupun mitra kerja. Seiring dengan peningkatan investasi asing, pertumbuhan ekonomi dalam negeri, dan perkembangan teknologi informasi, serta beragam inovasi produk yang dikembangkan, kinerja JNE semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha maupun masyarakat Indonesia. Perkembangan dunia usaha dan gaya hidup masyarakat membuat permintaan penanganan kiriman import peka semakin berkembang. Tak hanya mencakup paket kecil dan dokumen, tetapi merambah pada penanganan transportasi, logistik, serta distribusi.

Peluang ini terus tumbuh sehingga mendorong JNE untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 6,000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 40,000 orang. Lebih dari 150 lokasi JNE telah terhubung dengan sistem komunikasi on-line, dikawal oleh sistem dan akses situs informasi yang efektif serta efisien bagi konsumen untuk upaya mengetahui status pengiriman paket atau dokumen.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau yang dikenal dengan jasa pengiriman JNE didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprapto Suparno. Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) untuk mengurus jaringan kurir internasional. Bermula dengan delapan orang dan kapital 100 juta Rupiah, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermakas di Hongkong pada tahun 1991 yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik. Dengan jaringan domestiknya TiKi dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi. Selama bertahun-tahun TiKi dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri. JNE membuat logo sendiri yang membedakannya dari TiKi.

JNE membeli gedung pada tahun 2002 dan mendirikan JNE Operations Sorting Center. Kemudian pada tahun 2004 JNE membeli gedung untuk dijadikan Kantor Pusat. Dua-duanya berada di Jakarta.

Kantor pusat JNE berada di jalan Tomang Raya nomor 11, Jakarta Barat. JNE memiliki kantor cabang Bandung di Jalan Permata Kawaluyaan nomor 1-4 Soekarno Hatta, Bandung. Serta gudang Inbound yang terletak di Jl. Kiara Condong No. 275 A, Kota Bandung. Gudang inbound Bandung tersebut yang akan menjadi objek dalam penelitian ini.

1.1.2 Visi dan Misi

a. Visi:

“World Leading Global supply chain company”

Menjadi Perusahaan Rantai Pasok Global Terdepan di Dunia

b. Misi:

“To provide excellent customer experience consistently”

Memberi Pengalaman Terbaik kepada Pelanggan Secara Konsisten

(*Sumber: Divisi Human Capital*)

1.1.3 Nilai-Nilai Dasar

a. Jujur

b. Disiplin

c. Tanggung Jawab

d. Visioner

(*Sumber: www.jne.co.id, diakses 5 Oktober 2017*)

1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan, dan Strategi Secara Umum

a. Skala Usaha

Skala usaha yang akan dijalankan pada suatu perusahaan jasa sangat menentukan dalam memperluas pangsa pasar, terutama dalam penentuan jumlah agen yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. JNE memiliki skala usaha yang besar karena untuk melayani pelanggannya, JNE telah memiliki kantor cabang dan agen yang tersebar di hampir seluruh wilayah Indonesia. Di Bandung, JNE memiliki enam kantor cabang yaitu cabang Batununggal, Soekarno-hatta, Naripan, Setrasari, Ahmad Yani, dan kantor pusat cabang Bandung di kawalayaan. Tabel 1.1 menjelaskan banyaknya cabang, agen, sub-agen, dan gerai yang telah dibangun oleh JNE.

TABEL 1. 1
JUMLAH CABANG, AGEN, SUB-AGEN, DAN GERAI JNE

WILAYAH	CABANG	AGEN	SUB-AGEN	GERAI
Jakarta	16	-	-	309
Jawa Barat	8	15	52	289
Sumatera	4	8	110	151
Kalimantan	3	3	45	37
Sulawesi	2	4	28	32
Bali / NTT / NTB	1	2	17	16
Papua / Maluku	-	5	12	1
TOTAL	34	37	264	835

Sumber: www.jne.co.id

b. Perkembangan Usaha

Saat pertama kali didirikan yaitu pada tanggal 26 November 1990, JNE memulai usahanya yang terpusat kepada penanganan kegiatan Kepabeanan atau Impor kiriman barang/Dokumen dari luar negeri dan pengantarannya ke seluruh wilayah Indonesia. Selanjutnya Pada tahun 1991, JNE memperluas Jaringan Internasionalnya dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa Negara Asia (Assosiated Courier Conference of Asia) yang memiliki kantor pusat di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah pengantaran sampai ke seluruh dunia. Kemudian pada tahun 2002, JNE membeli gedung-gedung untuk kegiatan operasional mereka dan

mendirikan JNE Operations Sorting Center. Selanjutnya Pada tahun 2004, JNE mendirikan Kantor pusat yang berada di Jakarta. Saat ini, JNE telah menjadi salah satu perusahaan jasa pengiriman yang terbesar di Indonesia. (Sumber: Divisi Human Capital)

c. Strategi secara umum

Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, dibutuhkan strategi yang sesuai agar perusahaan dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Dapat dilihat dari tabel 1.1, bahwa JNE telah memiliki kantor cabang dan agen yang sudah tersebar hampir diseluruh wilayah Indonesia agar dapat melayani permintaan pelanggannya, hal tersebut merupakan salah satu strategi dari JNE dalam memperluas pangsa pasar. Beberapa strategi yang juga diterapkan oleh JNE adalah memiliki Website sebagai media informasi kepada konsumen, dan Fasilitas Online Tracking agar pelanggan dapat melacak keberadaan barang kirimannya secara Real-time.

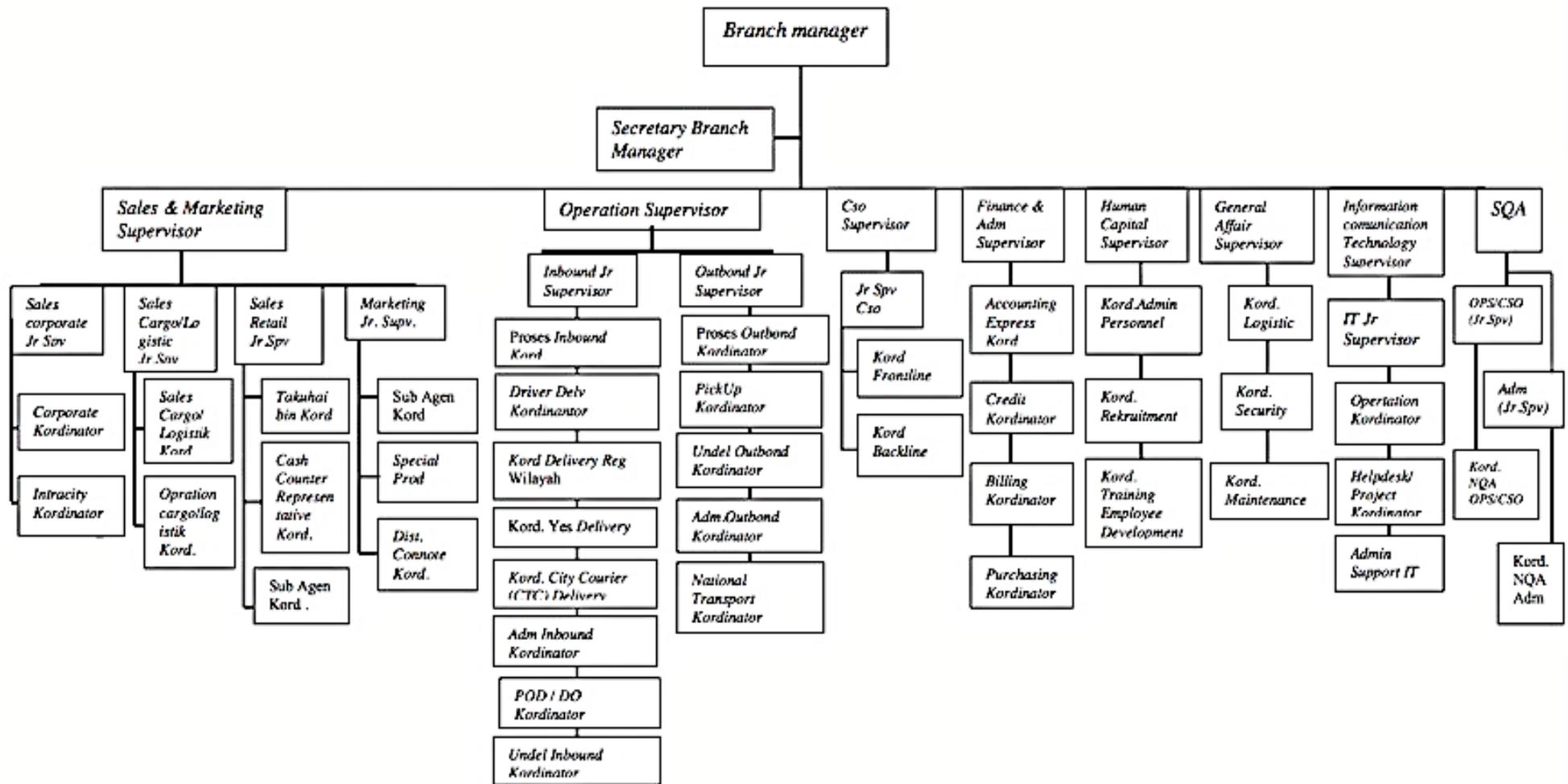
1.1.5 Pelayanan Jasa

Untuk melayani keluhan atau pengaduan pelanggan JNE memiliki layanan Call Center. Untuk layanan pengiriman barang, JNE memiliki lima paket layanan yaitu:

- a. Diplomat Service (DP): Paket Eksklusif yaitu untuk pengiriman barang yang sangat mahal. Paket ini memiliki tingkat keamanan yang tinggi
- b. Spesial Service (SS): Paket sampai ke tempat tujuan dihari yang sama.
- c. Yakin Esok Sampai (YES): Paket sampai ke tempat tujuan sehari setelah dikirim.
- d. Reguler Service (REG): Paket sampai ke tempat tujuan dalam dua sampai empat hari setelah dikirim.
- e. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE): Paket sampai ke tempat tujuan dalam empat sampai tujuh hari setelah dikirim.

1.1.6 Pengelolaan Sumber Daya

Saat ini JNE telah memiliki sumber daya manusia sebanyak 5565 orang dan memiliki kendaraan sebanyak 288 unit. JNE juga telah memperoleh banyak penghargaan dan sertifikasi yang telah diakui secara internasional. Untuk mengoptimalkan kinerja sumber daya manusia, JNE melakukan training secara berkala kepada karyawannya. Sementara untuk memberikan informasi kepada seluruh karyawan tentang kegiatan atau pekerjaan yang harus dikerjakan, JNE membuat struktur organisasi seperti yang terdapat pada gambar 1.2.



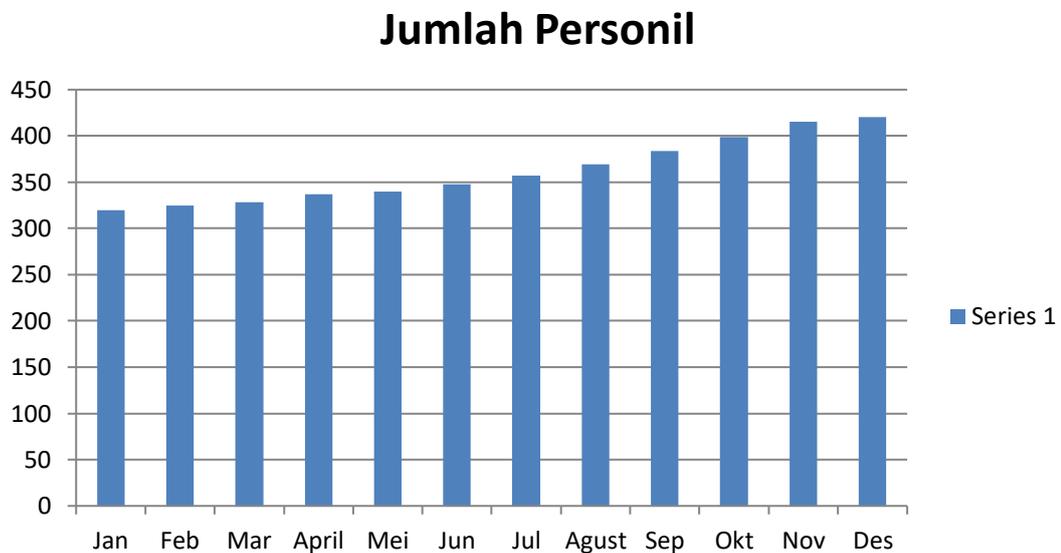
Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT.JNE

(Sumber: Divisi Human Capital)

1.2 Latar Belakang Penelitian

PT. TiKi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa pengiriman. Kepuasan pelanggannya dilihat dari sampai tidaknya barang yang dikirim secara tepat waktu, dan kurir yang bertugas serta bertanggung jawab atas setiap barang saat didalam perjalanan (baik saat proses pengambilan ataupun saat proses pengiriman). PT. TiKi JNE menempatkan kurang lebih 300 kurir di wilayah Kota Bandung. Aktivitas yang berada di kantor cabang Bandung PT. TiKi JNE merupakan aktivitas operasional penerimaan dan pengiriman barang yang terpusat dimana terdapat ruang khusus untuk penyimpanan dan pengecekan barang yang akan dikirim, tempat untuk pick-up barang serta adanya kantor pengelola dimana kantor cabang Bandung di kawalayaan tersebut menjadi tempat untuk divisi *Human Capital*. Penelitian kepada para kurir akan diarahkan ke gudang JNE (inbond) di jalan kiaracondong.

TABEL 1. 2
GRAFIK JUMLAH PERSONIL KURIR JNE WILAYAH BANDUNG 2017



Sumber: Admin PT.JNE

Persaingan dalam industri jasa pengiriman barang semakin ketat. Pasalnya jumlah perusahaan yang bergerak di industri jasa pengiriman ini semakin bertambah. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan di bidang jasa pengiriman, mereka memiliki strategi tersendiri dalam menghadapi persaingan bisnis dengan kompetitornya. Salah satu strategi utamanya adalah dengan menjaga kualitas

pengiriman barang dengan memastikan barang sampai ke tujuan dengan kondisi baik dan sesuai dengan waktu yang telah diperkirakan.

Peluang dalam bisnis jasa pengiriman barang masih sangat besar terutama dengan berkembangnya bisnis online belakangan ini. Hadirnya sebuah bisnis online shop membuat distribusi barang seperti gadget dan keperluan pelengkap ke daerah terus mengalami peningkatan.

Munculnya beberapa perusahaan serupa memberikan masalah baru bagi perusahaan, tentunya menjadi tekanan bagi para karyawannya untuk bekerja lebih ekstra. Namun PT. TIKI JNE terus berinovasi dan bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan online saat ini seperti: shopee, lazada, bukalapak, tokopedia, dll. Sehingga mereka dapat bertahan ditengah persaingan jasa pengiriman yang mulai menjamur.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) definisi kurir adalah utusan yang menyampaikan sesuatu yang penting dengan cepat. Sedangkan dikutip dalam KamusBisnis.com kurir adalah seseorang yang membawa dan memberikan pesan, dokumen atau paket, seringkali antar perusahaan. Seseorang yang dipekerjakan oleh sebuah perusahaan jasa ekspedisi sebagai pengantar dokumen atau paket. Tidak jarang pekerjaan ini dianggap remeh oleh sebagian masyarakat. Sebenarnya, kurir memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan karena perusahaan ini bekerja dibidang jasa pengantaran barang maka kurir menjadi tulang punggung perusahaan. Berdasarkan data jumlah personil kurir terus bertambah karena kebutuhan perusahaan yang meningkat apalagi ketika datangnya bulan ramadhan, biasanya pengiriman barang akan meningkat 100% saat mendekati hari lebaran. Dibutuhkannya tenaga kerja kurir disaat seperti itu membuat PT. TIKI JNE membuka pekerjaan bagi *freelancer*.

Didalam teori Robbins & Judge (2013:601) menyatakan bahwa seorang individu yang mengalami stres umumnya mengalami tiga kategori gejala umum diantaranya gejala fisiologis, gejala psikologis, serta gejala perilaku. Berdasarkan hal tersebut maka jika seseorang mengalami tekanan dalam berbagai kondisi baik dari lingkungan luar maupun dari lingkungan kerja yang mengakibatkan stres dalam bekerja. Tekanan atau stres bisa saja berpengaruh positif terhadap hasil kinerja seseorang tergantung bagaimana orang tersebut menyikapinya.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya mengenai gejala stres berikut terdapat beberapa fenomena yang sering terjadi pada kurir ketika sedang menjalankan tugasnya. Hal tersebut diperoleh penulis berdasarkan ungkapan dari seorang pegawai melalui wawancara.

a. Pemberian alamat yang dituju tidak sesuai.

“Terkadang ada beberapa perusahaan atau individu yang menggunakan jasa pengiriman melalui kurir. Ada diantara mereka yang ceroboh dalam memberikan data alamat tujuan, contohnya dalam penulisan, RT/RW yang sering terbalik, Nomor rumah yang salah dll”. Disinilah kurir akan kesulitan dalam mencari alamat tujuan.

b. Kehujanisan saat dalam perjalanan mengantar barang.

“Pada saat musim hujan, merupakan sebuah perjuangan untuk seorang kurir dalam melakukan pengantaran paket. Karena biar bagaimanapun paket harus dapat selamat sampai tujuan tanpa ada kerusakan. Tidak jarang kurir lebih memilih tidak menggunakan jas hujan yang mereka bawa hanya untuk melindungi paket agar sampai ketujuan dengan selamat”. Sebagian besar kurir pasti memilih cuaca yang cerah walaupun panas dari pada harus kehujaanan.

c. Kondisi area pengiriman yang berbahaya

Saat tim kurir ekspedisi harus mengirim barang ke area kabupaten dimana kondisi jalannya masih tanah berbatu, menanjak, dan alamat yang sulit dicari karena lokasi pemukiman tak menentu. Kemudian kurir diberi petunjuk arah oleh warga sekitar yang ternyata merupakan kawanan begal, motor dan beberapa barang paket customer melayang.

d. Kecelakaan lalu lintas

Semua orang pasti tidak ingin mengalami hal ini, tapi ini adalah resiko untuk kurir yang sehari-hari hidup berkelana di jalan. Mereka hanya bisa berharap semua kurir diberikan perlindungan dalam menjalankan tugasnya.

e. Dimarahi customer

“Kadang ada saja kejadian yang tidak diinginkan oleh kurir terjadi, seperti paket yang harusnya tiba lebih tepat waktu sampai tujuan, paket rusak diperjalanan dll”. Sehingga begitu kurir sampai ditempat customer, mereka di marahi, ada juga yang ingin melaporkan ke atasannya, meminta ganti rugi dan lainnya.

f. Mendapat uang bonus/ tip

Setelah perjalanan panjang mencari alamat tujuan pengiriman, tidak jarang ada customer yang baik hati menyambut kurir, mereka menawarkan kurir mampir dahulu untuk sekedar minum. Ada juga diantara mereka yang mengeluarkan uang untuk diberikan kepada kurir.

Dari hasil wawancara yang telah dijelaskan dan fenomena yang terjadi berdasarkan kinerja, maka dapat dikatakan fenomena tersebut adalah gejala stress kerja. Menurut Robbins and Judge (2011), salah satu gejala stres kerja adalah gejala psikologi yang meliputi rasa gelisah, bosan dan kejenuhan. Selain itu, gejala perilaku yang meliputi perubahan produktivitas karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tri Wartono mengenai “Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother and Baby) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan dengan koefisien determinasi 77,44% dan sisanya 22,56% dipengaruhi oleh factor-faktor lain.

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 meningkatkan kesejahteraan stakeholder. Maka suatu organisasi harus mampu mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut.

Menurut Marwansyah (2010), SDM yang memiliki kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan kinestetik merupakan SDM profesional. Arti kecerdasan spiritual itu sendiri adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dan digunakan untuk mengetahui makna, nilai, tujuan, dan motivasi

tertinggi kita. Kecerdasan emosional merujuk pada keterampilan, kapabilitas, dan kompetensi non-kognitif yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan. Kecerdasan intelektual berkaitan dengan kecerdasan rasional yang terwujud dalam kemampuan olah pikir dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Serta orang yang secara kinestetik adalah orang yang mampu mengaktualisasikan diri melalui olah raga guna mewujudkan insan yang sehat secara jasmani. Dan SDM yang memiliki ketiga hal tersebut menjadi SDM profesional yang pada gilirannya akan menjadi subyek utama dalam upaya untuk menghasilkan barang dan jasa atau layanan jasa yang berkualitas tinggi dan kompetitif.

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 fisik, mental maupun sosial. Setiap orang memiliki kemampuan berbeda dalam mengelola beban pekerjaannya. Ketika beban pekerjaan melebihi dari kemampuan seorang pekerja ataupun dibawah kemampuan dari seorang pekerja maka dapat mengakibatkan stress.

Menurut (Moorhead and Griffin 2013, 175) stres adalah respon adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepadanya. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Menurut Robbins (2013:595), sebagian stres bisa positif, dan sebagian lagi bisa negatif. Para peneliti berpendapat bahwa stres yang menyertai tantangan di lingkungan kerja (seperti memiliki beban tugas dan tanggung jawab lebih), beroperasi sangat berbeda dari stress yang menghalangi karyawan untuk mencapai tujuan. Stres yang terjadi dalam bekerja dapat berpengaruh secara langsung pada kinerja karyawan. Mangkunegara (2011:67) menyatakan bahwa “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Penilaian kinerja di PT. Tiki JNE dinilai dari dua aspek, yaitu performansi dan kompetensi. Penilaian performansi dihasilkan dari penilaian apakah karyawan tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai target atau melaksanakan program kerja tepat waktu dalam periode tertentu yang telah ditetapkan perusahaan. Sedangkan penilaian

pada kompetensi merupakan penilaian kemampuan yang dimiliki individu, penilaian ini dilakukan oleh atasan, rekan kerja, dan bawahan.

Berikut adalah tabel penilaian kinerja pada karyawan *Inbond* Kiaracandong dalam akumulasi dua periode, yaitu tahun 2016 dan 2017:

TABEL 1. 3
TABEL KINERJA KARYAWAN

Nilai SKI	Range	Keterangan	Periode penilaian (21 Des 2015 – 20 Des 2017)
P1	3.701 – 4.000	Istimewa	0%
P2	3.000 – 3.700	Diatas Standar	0%
P3	2.000 – 2.999	Sesuai Standar	95%
P4	0.001 – 1.999	Dibawah Standar	5%

Sumber: Divisi Human Resource Inbound Kiaracandong

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa kinerja karyawan belum mencapai diatas standar bahkan masih ada karyawan yang kinerjanya memiliki nilai dibawah standar hal tersebut bisadisebabkan oleh berbagai macam faktor.

TABEL 1. 4
DATA ABSENSI KARYAWAN PT. TIKI JNE (KOTA BANDUNG)
TAHUN 2016-17

Bulan	Sakit	Ijin	Cuti	Tanpa Keterangan	Total
Oktober	7,9 %	4,3 %	3,6 %	3,8 %	19,6 %
November	9,04 %	5,2 %	4,6 %	3,6 %	22,4 %
Desember	10,4 %	6,9 %	5,5 %	3,5 %	26,3 %
Januari	6,3 %	6,1 %	3,8 %	3,03 %	19,3 %
Februari	9,9 5	4,4 %	5,5 %	4,3 %	24,1 %
Maret	10,6 %	7,2 %	6,3 %	4,7 %	28,8 %

Sumber : Data sekunder PT. TIKI JNE kota Bandung

Dari data absensi di atas dapat dilihat bahwa karyawan yang tidak masuk kerja persentasenya tidak stabil, bisa dilihat dari fluktuasi kenaikan absensi selama 6 bulan tahun 2016-2017. Ketidakhadiran karyawan menjadikan sesuatu yang sangat penting atau disebut mahal karena ketidakhadiran dapat menyebabkan pekerjaan atau tugas-tugas menjadi terbengkalai. Semakin tinggi absensi, bisa mempengaruhi kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dan data yang diperoleh oleh penulis, terdapat indikasi stres pada karyawan kurir di PT. Tiki JNE yang lebih cenderung berasal dari faktor stres kerja individu. Dan dari uraian-uraian yang telah dijelaskan di atas serta fenomena yang telah terjadi, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kurir PT. TiKi JNE (Kota Bandung) “

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat stress kerja karyawan kurir PT. TiKi JNE (gudang kiaracandong, bandung)?
- b. Bagaimana tingkat kinerja karyawan kurir PT. TiKi JNE (gudang kiaracandong, bandung)?
- c. Apakah tingkat stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan kurir PT. TiKi JNE (gudang kiaracandong, Bandung)?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan memahami tingkat stress kerja karyawan kurir PT. TiKi JNE (gudang kiaracandong, bandung).
- b. Untuk mengetahui dan memahami tingkat kinerja karyawan kurir PT. TiKi JNE (gudang kiaracandong, bandung).
- c. Untuk mengetahui besaran pengaruh pada tingkat stres kerja dan kinerja karyawan kurir PT. TIKI JNE (gudang kiaracandong, bandung).

1.5 Kegunaan Penelitian

Manfaat atau kegunaan yang akan diambil dari penelitian ini adalah:

- a. Aspek Teoritis (Keilmuan)
Saya mengharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan acuan bagi studi ilmiah mengenai “Pengaruh Faktor-faktor Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kurir PT. TiKi JNE di wilayah Kota Bandung”

b. Aspek Praktis (Guna Laksana)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi perusahaan (PT. TiKi JNE) agar dapat mengetahui apa faktor yang paling mendominasi dalam penyebab stres kerja para kurir dan langkah-langkah yang harus diberikan perusahaan kepada para kurir tersebut agar mengurangi timbulnya penyebab stres yang terjadi pada pelaksanaan tugas karyawan dalam mencapai cita-cita perusahaan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Nama Perusahaan : PT. TiKi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
Alamat : Jl. Kiara Condong No. 275 A, Kota Bandung
Objek Penelitian : Kurir Inbond PT. TiKi JNE Kiaracondong Bandung
Waktu Penelitian : Maret – Juli 2018

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan pustaka penelitian, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian yang digunakan, operasionalisasi variabel, populasi dan teknik sampling, jenis dan teknik pengumpulan data, narasumber, teknik analisis, dan alur penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh oleh hasil penelitian, dan saran yang diberikan oleh penulis.