

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bidang jasa transportasi di era globalisasi semakin ketat, banyak jasa transportasi yang mulai melakukan transformasi dari jasa pengiriman barang tradisional menjadi perusahaan jasa transportasi modern. Pasar yang terus berubah menuntut pelaku bisnis untuk mempertahankan posisi kompetitif dan lebih baik dari pesaing.

Masyarakat banyak mengenal jasa ekspedisi seperti JNE, TIKI, Pos Indonesia, J&T. Selain itu ada juga perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi yang telah berskala global (Internasional), seperti FedEx, DHL, dan lain-lain. Hal ini lah yang menyebabkan persaingan bisnis di bidang jasa kiriman dan paket dokumen menjadi semakin ketat. Untuk menghadapi itu semua, perusahaan perlu meningkatkan keuangan, teknologi dan sumber daya manusia yang mumpuni dalam menjalankankegiatannya agar perusahaan dapat mencapai target-target yang telahditentukan.

Salah satu jasa pengiriman terpopuler di Indonesia, yaitu J&T Express. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015oleh Jet Lee dan Tony Chen.J&T Expresssebagai jasa ekspedisi berkomitmen untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan berpegang teguh pada pengirimancepat, terpercaya, dan handal. Hingga saat ini J&T Express telah memiliki 2.000 cabang dan 500 gerai *franchise* yang tersebar diseluruh Indonesia.J&T Express memfasilitasilayanan

ekspres untuk pelanggan di seluruh Indonesia. Mereka melayani pengiriman dalam kota, antar kota, antar provinsi, dan juga pelanggan *e-commerce* (penjualan). Selain itu, juga tersedia layanan penjemputan dengan kecepatan transmisi tinggi, pada saat yang sama juga mendukung pertumbuhan bisnis *e-commerce* (penjualan). Oleh karena itu, J&T Express tentunya berharap dapat mencapai kinerja yang baik dan lebih baik.

Turnover intention menurut Harnoto (2002:2) dalam jurnal (Araujo, 2017), adalah kadar atau intensitas dari keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan dan banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Tingginya tingkat *turnover intention* saat ini telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring staf yang berkualitas pada akhirnya ternyata menjadi sia-sia karena staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain. *Turnover intention* merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda.

Menurut (Yuda & Ardana, 2017), berpendapat bahwa intensitas *turnover* yang terlalu tinggi dapat menyebabkan perusahaan tidak mendapatkan manfaat dari program peningkatan kinerja karyawan karena perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk merekrut karyawan baru. Berbagai definisi tentang *turnover intention* sering kali diungkapkan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Menurut Lekatompessy (2003) dalam (Araujo, 2017), *turnover intention* lebih mengarah

pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi. Namun, *turnover intention* mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum ditunjukkan tindakan pasti meninggalkan organisasi. *Turnover intention* merupakan suatu hal yang sangat tidak dikehendaki oleh suatu perusahaan.

Tingginya tingkat *turnover intention* akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan yang dapat menciptakan ketidak stabilan dan ketidakpastian (*ucertainty*) terhadap kondisi tenaga kerja serta dalam peningkatan sumber daya manusia. *Turnover intention* yang tinggi dapat menunjukkan bahwa perusahaan tidak efektif, sehingga perusahaan dapat kehilangan karyawan yang sudah memiliki pengalaman sebelumnya dan perusahaan perlu melatih kembali karyawan baru.

Menurut Jimad (2011) dalam (Kristianti et al., 2021), *turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi, keinginan untuk meninggalkan suatu organisasi umumnya didahului oleh niat karyawan yang dipicu antara lain oleh ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan serta rendahnya komitmen karyawan untuk mengikatkan diri pada organisasi keinginan berpindah kerja (*turnover intention*) pada karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja yang dirasakan di tempat kerja.

Menurut Riyanto (2008) dalam (Araujo, 2017), berpendapat bahwa, dimana tingkat kepuasan kerja yang tinggi dapat menekan timbulnya keinginan keluar

karyawan dari pekerjaannya secara signifikan. Kepuasan kerja yang dimaksud adalah perilaku positif yang ditunjukkan karyawan dalam merespon semua perlakuan, keputusan, dan kebijakan yang dilakukan perusahaan.

Faktor lain yang memengaruhi *Turnover intention* adalah beban kerja. Menurut (Riani & Putra, 2017), menyimpulkan beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis.

Menurut (Jeklin, 2019) menyimpulkan: “beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan.” Sedangkan menurut Permendagri Nomor 12 tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Selanjutnya

Selanjutnya, faktor yang dapat mempengaruhi *Turnover Intention* adalah Komitmen Organisasional. Komitmen organisasional adalah sikap terhadap organisasi dan kesediaan untuk mencapai segala sesuatu demi organisasi. Keberhasilan organisasi tergantung pada komitmen karyawan terhadap organisasi (Putra et al., 2018).

Dukungan organisasional dan kepuasan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional. Persepsi dukungan organisasional adalah merupakan konsep utama dari teori dukungan organisasional. Persepsi dukungan organisasional sebagai keyakinan global karyawan mengenai

sejauhmana organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka dan menghargai kontribusi mereka (Putra et al., 2018).

kepuasan kerja Kepuasan kerja merupakan salah satu tujuan daripada karyawan yaitu memperoleh sesuai dengan yang diinginkan bahkan lebih daripada yang diinginkan. (Sulistya & Adi, 2021), kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan.

Kepuasan kerja merupakan sikap seorang individu terhadap pekerjaannya, untuk membandingkan antara penghasilan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Dari hal yang diuraikan tersebut akan ada hasil kerja atau kinerja dari pegawai sesuai dengan tujuan koperasi sebagai lembaga keuangan anggota. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Banyak faktor yang dapat menjadi penentu bagi kepuasan karyawan, salah satunya adalah pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Beban Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* melalui Kepuasan Kerja sebagai variable Intervening pada J&T Exspress Padang”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka ada beberapa identifikasi masalah yang dapat diambil:

1. Karyawan cenderung belum mampu menyelesaikan tugas atau target yang diberikan oleh perusahaan dengan baik dan tepat waktu.
2. Adanya beban pekerjaan yang cenderung menuntut untuk bekerja secara maksimal, membuat pekerja kurang untuk beristirahat dan bersantai sejenak sehingga menimbulkan stres.
3. Kurangnya komitmen pada karyawan menimbulkan tekanan dan konflik yang berpengaruh terhadap *Turnover Intention*.
4. Komitmen Organisasi yang dibangun oleh J&T Express Padang masih belum optimal.
5. Masih ditemukan adanya keluhan pelanggan pada ketidakpuasan seperti kesopanan, pelayanan tepat waktu dan profesionalisme karyawan dalam bekerja.

1.3 Batasan Masalah

Menghindari luasnya pembahasan maka penulis membatasi permasalahan ini pada faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* yang menjadi variabel bebas pada penelitian yakni Beban kerja, Komitmen organisasi dan perilaku *cyberloafing*. Obyek penelitian adalah J&T Ekspres Padang

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh Beban kerja terhadap *Turnover Intention* pada J&T Ekspres Kota Padang 2021?
2. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* pada J&T Ekspres Kota Padang 2021?
3. Bagaimanakah pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada J&T Ekspres Kota Padang 2021?
4. Bagaimanakah pengaruh Beban kerja terhadap Kepuasan kerja pada J&T Ekspres Kota Padang 2021?
5. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan kerja pada J&T Ekspres Kota Padang 2021?
6. Bagaimanakah pengaruh beban kerjaterhadap *Turnover Intention*dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada J&T Ekspres Kota Padang 2021?
7. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap *Turnover Intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada J&T Ekspres Kota Padang 2021?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui dan menganalisis

1. Pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* pada J&T Ekspres Kota Padang
2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* pada J&T Ekspres Kota Padang
3. Pengaruh pengaruh Kepuasan kerjaterhadap *Turnover Intention* pada J&T Ekspres Kota Padang
4. Pengaruh beban kerja terhadap Kepuasan kerja pada J&T Ekspres Kota Padang
5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan kerja pada J&T Ekspres Kota Padang
6. Pengaruhbeban kerjaterhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variable intervening pada J&T Ekspres Kota Padang
7. PengaruhKomitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variable intervening pada J&T Ekspres Kota Padang

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan terhadap teori pengaruh atas dengan *locus of control*, budaya organisasi dan perilaku *cyberloafing* terhadap kinerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi J&T, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pembinaan sumber daya manusianya yang berkenaan dengan Beban Kerja, Komitmen Organisasional
- b. Bagi peneliti lain, dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.