

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan entitas yang menjalankan aktivitas produksi barang atau jasa dengan tujuan memperoleh keuntungan. Di dalam perusahaan, berbagai faktor produksi seperti tenaga kerja, modal, sumber daya alam, dan kewirausahaan berperan secara sinergis. Menurut Pasal 1 huruf (b) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan, perusahaan didefinisikan sebagai setiap bentuk usaha yang menjalankan kegiatan secara tetap dan terus-menerus di wilayah Negara Republik Indonesia untuk memperoleh laba. Selaras dengan itu, Williem Molengraaff (dalam Lerinsa, 2021) mengemukakan bahwa perusahaan merupakan keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara berkesinambungan untuk memperoleh penghasilan melalui kegiatan perdagangan, penyerahan barang, atau jasa.

Dalam konteks dunia usaha, perusahaan dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis berdasarkan bentuk hukum dan kegiatan usahanya, seperti perusahaan manufaktur, jasa, perdagangan, serta perusahaan yang bergerak di bidang logistik atau ekspedisi (Budiyanto & Yuono, 2021). Setiap jenis perusahaan memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda, terutama dalam mengelola kegiatan operasional dan sumber daya manusianya (Saraswati, 2021).

Salah satu jenis perusahaan yang mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir adalah perusahaan jasa ekspedisi atau logistik. Logistik adalah aliran barang atau jasa mulai dari sumber sampai tujuan yang meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian aliran yang efisien dan efektif dari barang atau jasa dan informasi terkait mulai dari titik asal sampai titik penggunaan untuk memenuhi keperluan pelanggan (dalam Pamungkas, 2023). Kondisi ini menuntut perusahaan ekspedisi untuk terus meningkatkan efisiensi layanan dan daya saing, baik dari segi infrastruktur, sistem informasi, maupun manajemen sumber daya manusia (Yuliana, 2020).

Peran sumber daya manusia, khususnya karyawan, menjadi sangat penting. Karyawan merupakan aset utama yang mendukung pencapaian tujuan dan kemajuan perusahaan (Ayu & Mujiasih, 2022). Mereka memainkan peran strategis dalam mendukung keberhasilan operasional dan pengembangan perusahaan (Ilvonda & Faraz, 2020). Tanpa keberadaan karyawan, proses kerja akan terganggu dan efisiensi operasional perusahaan akan menurun (Sudarmawan, 2021).

Dalam konteks perusahaan jasa ekspedisi memiliki karakteristik operasional yang kompleks dan padat waktu. Proses kerja yang mencakup pengambilan barang, penyortiran, pengiriman, hingga pelacakan, membutuhkan ketepatan dan kecepatan tinggi (Sumekar, 2022). Dalam hal ini, peran sumber daya manusia, khususnya para kurir, menjadi ujung tombak keberhasilan layanan ekspedisi (Wahyuni, 2022).

Kurir pengiriman barang dengan mengantarkan paket atau barang yang dibeli karena transaksi jual beli online, kurir merupakan seseorang yang mau mengirimkan barang kepada konsumen (Sari, 2025). Lebih lanjut dijelaskan bahwa kurir menjadi ujung tombak dalam proses pengantaran, sehingga peran mereka tidak dapat digantikan (Djardin, Tjoanda, & Labetubun, 2022). Tugas kurir yang kompleks dan menuntut ketepatan waktu menempatkan mereka pada tekanan kerja yang tinggi (Deolla, 2023).

Dalam praktiknya, profesi kurir sering menghadapi tekanan pekerjaan yang tinggi, seperti target pengiriman yang ketat, jam kerja panjang, kondisi kerja di lapangan yang tidak menentu, serta interaksi langsung dengan pelanggan yang beragam (Sukardi, 2025). Tekanan-tekanan ini berpotensi menimbulkan stres kerja yang berkepanjangan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan penurunan motivasi, menurunkan produktivitas, meningkatkan ketidakhadiran, serta mendorong munculnya *turnover intention* atau niat untuk keluar dari pekerjaan (Sonntag & Fritz, 2020).

Turnover intention mampu memengaruhi tingkat kinerja perusahaan, di mana *turnover intention* diartikan sebagai keinginan para karyawan untuk berpindah, tetapi belum sampai pada langkah nyata untuk beralih ke posisi di perusahaan lain (dalam Lika Yulia, 2025). Selanjutnya, menurut Zeffane (dalam Park & Johnson, 2020) mengartikan *turnover*

intention sebagai berhentinya atau penarikan diri seseorang karyawan dari tempat bekerja.

Menurut Lum dkk (dalam Kartono, 2017) menyatakan terdapat tiga faktor-faktor yang mempengaruhi sebelum individu keluar dari pekerjaannya yaitu: *thinking of quit*, merupakan tahap awal ketika karyawan mulai memikirkan kemungkinan untuk meninggalkan pekerjaannya, biasanya dipicu oleh ketidakpuasan atau stres kerja. *Job search*, Merupakan niat aktif seorang karyawan untuk mencari peluang kerja baru sebagai alternatif dari pekerjaannya saat ini. *Intention to quit*, tahap lanjutan di mana karyawan secara serius mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaannya dan mulai merencanakan tindakan nyata untuk resign karena kondisi psikologis di mana karyawan merasa lelah secara emosional atau juga dikenal dengan istilah *burnout* (Andriani & Wahyuni, 2021).

Menurut Maslach & Leiter (dalam Rosalina, 2022), *burnout* didefinisikan sebagai suatu kondisi *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced personal accomplishment* yang timbul akibat stres kerja yang berkepanjangan. *burnout* berkontribusi signifikan terhadap penurunan motivasi kerja dan peningkatan niat untuk keluar dari pekerjaan, menjadikannya salah satu faktor krusial dalam manajemen sumber daya manusia masa kini. Menurut Freudenberger (dalam Rosalina, 2022) menyatakan burnout merupakan kelelahan yang terjadi karena seseorang bekerja terlalu intens tanpa memperhatikan kebutuhan pribadinya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak SDM di PT ZATAKA EXPRESSINDO UTAMA Padang, bahwa dalam satu tahun terakhir terdapat peningkatan pengunduran diri dari kurir tercatat sebanyak 3 orang, dan dalam tiga minggu ini saja sudah ada 2 kurir yang menyerahkan pengunduran dirinya. Dari hasil wawancara lanjutan dengan 5 orang kurir yang ada disana, dua diantaranya mengatakan bahwa salah satu rekan mereka mengundurkan diri setelah diterima bekerja di perusahaan ekspedisi lain karena merasa bosan dan jenuh dengan pekerjaannya.

Sementara itu, tiga lainnya menyampaikan memang benar rekan mereka keluar dari pekerjaannya karena sudah jenuh, frustrasi, atau tidak bersemangat saat menjalani pekerjaan. Mereka juga menyampaikan bahwa sempat beberapa kali berpikir untuk mengundurkan diri karena merasa tidak sanggup menghadapi beban kerja yang terus-menerus, kurang motivasi atau merasa malas dalam menjalankan tugas pengantaran, serta merasa sangat lelah secara fisik dan mental setiap hari, terutama setelah bekerja.

Penelitian sebelumnya sebenarnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu meskipun dengan subjek dan variabel yang secara substansi berbeda. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani Purba (2023) dengan judul “Pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Pabrik di Kota Medan” menunjukkan hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis diterima yakni terdapat pengaruh antara

Burnout terhadap *Turnover intention* yang artinya, semakin tinggi atau naik satu satuan tingkat *Burnout* maka semakin tinggi tingkat *Turnover intention* yang dialami karyawan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Ratna Ekawati (2021), dengan judul “Pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Bagian Weaving PT. Malakasri Textile” yang menyimpulkan bahwa kondisi *Burnout* pada karyawan bagian weaving PT. Malakasari berada pada kategori ‘tinggi’ dan *Turnover Intention* ‘rendah’. Secara parsial pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover Intention* berpengaruh positif dan signifikan. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penting bagi perusahaan untuk mengevaluasi beban kerja serta memperhatikan kesejahteraan psikologis karyawan guna menekan niat untuk berpindah kerja. Adapun perbedaan peneliti lakukan dengan penelitian sebelumnya terdapat perbedaan pada tahun, tempat dan sampel penelitian.

Berdasarkan fenomena yang peneliti temukan pada saat pengambilan data awal diatas, serta temuan-temuan peneliti sebelumnya dengan tema terkait peneliti angkat untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan antara *Burnout* dengan *Turnover intention* pada Kurir di PT ZATAKA EXPRESSINDO UTAMA Padang

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan

antara *Burnout* dengan *Turnover Intention* pada kurir di PT ZATAKA EXPRESSINDO UTAMA Padang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *Burnout* dengan *Turnover Intention* pada kurir di PT ZATAKA EXPRESSINDO UTAMA Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berarti dalam perkembangan kajian ilmu, terkhususnya pada bidang Psikologi Industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan masukan mengenai hubungan antara *Burnout* dengan *Turnover Intention* pada kurir di PT ZATAKA EXPRESSINDO UTAMA Padang

b) Bagi Instansi

Bagi instansi bahwa nanti hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan bagi instansi mengenai hubungan antara *Burnout* dengan *Turnover Intention* pada kurir di PT ZATAKA EXPRESSINDO UTAMA Padang.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan penelitian mengenai *Burnout* dengan *Turnover Intention* maka penelitian ini dapat menjadi perbandingan dan acuan dalam penelitian selanjutnya.