

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) sendiri adalah pondasi utama dalam suatu organisasi atau perusahaan. Diera berkembang saat ini pengelolaan pada SDM menjadi faktor penentu kesuksesan dan keberhasilan perusahaan. Hal ini juga bukan hanya tentang merekrut tenaga kerja yang berkualitas melainkan juga mencakup upaya pengembangan, motivasi kerja, serta menjaga karyawan yang memiliki potensi untuk memastikan pertumbuhan yang terus menerus. Salah satu perusahaan yang harus memperhatikan tentang pentingnya SDM adalah perusahaan ekspedisi yang ada di kabupaten Kuningan yaitu Shopee Express. Maka dari itu, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut tentang kurir ekspedisi Shoppe Express Kabupaten Kuningan. Di perusahaan Shopee Expres sendiri kurir terbagi menjadi dua yaitu kurir utama mereka (*dedicated*) dan kurir cadangan mereka (mitra).

Kurir *dedicated* merupakan kurir yang sudah diangkat menjadi karyawan oleh perusahaan. Dimana kurir *dedicated* ini dijadikan kurir utama oleh mereka dan diberikan prioritas ketika ada pekerjaan mengantarkan paket. Sementara di kurir mitra sendiri merupakan kurir yang membantu proses pengiriman paket ke konsumen apabila volume pengiriman paket meningkat agar konsumen dapat menerima paketnya tepat pada waktunya.

Pesatnya perkembangan perdagangan global saat ini telah memberikan dampak yang signifikan pada dunia industri ekspedisi. Meningkatnya permintaan akan pengiriman barang dalam negeri bahkan antarnegara, jasa ekspedisi telah penyokong dalam memfasilitasi perdagangan nasional maupun internasional. Kemajuan teknologi dan juga infrastruktur logistik telah memungkinkan pengiriman barang menjadi lebih cepat dan terhubung secara nasional maupun global. Perkembangan pada dunia *e-commerce* dan platform perdagangan online juga telah mengubah paradigma di bidang ekspedisi, dengan peningkatan jumlah paket yang dikirim melalui jasa ekspedisi. Untuk mengatasi tantangan ini

perusahaan ekspedisi perlu terus beradaptasi dengan meningkatkan layanan, efisiensi operasional, dan memperluas jaringan global. Dalam perkembangan industri perdagangan yang terus berlanjut, jasa ekspedisi memainkan peran penting dalam mengatasi hambatan jarak dan menjamin pengiriman barang yang aman dan tepat waktu di seluruh dunia.

Dalam menghadapi persaingan yang juga semakin ketat, perusahaan ekspedisi sendiri perlu fokus pada upaya mempertahankan karyawan yang memiliki kompetensi dan komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki keahlian dan pengetahuan yang relevan menjadi elemen penting dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggannya. Dengan menjaga keberadaan karyawan yang kompeten, perusahaan ekspedisi dapat memenuhi permintaan yang terus berkembang di pasar, menyediakan layanan yang unggul, dan mencapai keberhasilan jangka panjang dalam industri yang penuh persaingan. Oleh karena itu, wajib bagi perusahaan untuk memperhatikan dan mengelola jam kerja, memberikan jeda istirahat yang memadai, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan antara produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, perusahaan dapat mempertahankan karyawan yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap perusahaan dan mengurangi tingkat pergantian tenaga kerja.

Berpindahnya karyawan ke perusahaan lain, atau memilih berhenti seringkali karena didorong oleh keinginan pribadi atau faktor yang berakar pada pekerjaan itu sendiri. Motivasi untuk mencari peluang baru ditempat lain, memperluas karier, atau menemukan lingkungan kerja yang lebih sesuai dengan individu serta nilai-nilai dan minat pribadi seringkali menjadi pendorong perubahan. Di sisi lain, faktor internal seperti ketidakpuasan terhadap pekerjaan saat ini, kurangnya kesempatan untuk pengembangan, atau konflik di lingkungan kerja juga dapat mendorong perubahan posisi atau perusahaan. Maka dari itu sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan karyawannya. Dan faktor berpindahnya karyawan dalam perusahaan jika itu terjadi keinginannya sendiri itu disebut *turnover intention*.

Dengan demikian maka memperhatikan *turnover intention* karyawan penting untuk menjaga keberlangsungan dan kesuksesan perusahaan. Menurut Novliadi

dalam Dwiwana dkk. (2017) menjelaskan *turnover intention* ini merupakan kecenderungan dan niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela sesuai dengan pilihannya sendiri serta keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Dengan mengendalikan tingkat *turnover intention* itu sendiri perusahaan dapat mempertahankan keahlian dan pengetahuan berharga, mengurangi biaya pelatihan ulang, serta membangun sistem kerja yang stabil dan produktif. Karyawan yang selalu berkomitmen juga berkontribusi dalam menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan serta membangun kepercayaan, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Melalui upaya menjaga *turnover intention* karyawan perusahaan dapat memperkuat fondasi mereka dan mencapai keberhasilan jangka panjang. Oleh karena itu, menjaga tingkat *turnover intention* karyawan tetap rendah menjadi penting untuk menjaga kontinuitas operasional, produktivitas, dan citra perusahaan secara keseluruhan. Beberapa faktor yang berkontribusi pada *turnover intention* pada penelitian ini adalah *work engagement*, *work-life balance*, dan stres kerja sebagai faktor-faktor yang memicu keinginan untuk berpindah pekerjaan.

Laksono & Wardoyo (2019) menyebutkan bahwa semakin rendahnya tingkat keterlibatan karyawan di Hotel Dafam Semarang maka semakin tinggi kecenderungan mereka keluar dari perusahaan, dimana *work engagement* bisa diartikan apabila seorang karyawan tersebut dapat mengidentifikasi diri secara psikologis dengan pekerjaannya sendiri, dan menganggap bahwa kinerjanya itu penting untuk diri sendiri, selain untuk organisasi. Sejalan juga menurut Laksono dan Wardoyo, menurut Merissa (2018) beliau juga mengungkapkan bahwa semakin tinggi terlibatnya karyawan di PT.Lotte Shopping Indonesia Sidoarjo semakin rendah kecenderungan niat mereka untuk keluar dari perusahaan. Berbeda dengan kedua studi tersebut, dalam studi yang dilakukan oleh Muchtadin & Sundary (2023) menurut mereka tingkat keterlibatan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kecenderungan niat untuk keluar dari perusahaan.

Dari penjelasan tersebut maka perusahaan perlu mengambil langkah-langkah konkret untuk mempromosikan keterlibatan kerja di antara karyawan mereka sebagai bagian dari strategi mereka untuk mempertahankan dan mengelola sumber

daya manusia dengan lebih efektif. Dengan begitu, mereka dapat menciptakan lingkungan kerja yang berkelanjutan dan memungkinkan pertumbuhan baik bagi karyawan maupun perusahaan itu sendiri.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pebriana & Sudarusman (2022) menunjukkan bahwa ketika keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka tidak tercapai dengan baik, maka mereka akan cenderung memiliki niat untuk berpindah yang tinggi dari pekerjaan mereka pada generasi milenial di Yogyakarta, meskipun dampaknya tidak signifikan secara statistik. Berdasarkan penelitian Syara & Syah (2022) apabila karyawan berhasil mencapai keseimbangan yang baik antara aspek kehidupan pribadi dan pekerjaan, maka kecenderungan untuk memiliki niat berpindah yang tinggi cenderung menjadi rendah. Berbeda dengan penjelasan diatas menurut Oktaviani (2018) beliau mengungkapkan tercapai atau tidaknya keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan dengan, tidak memiliki pengaruh terhadap kecenderungan untuk memiliki niat berpindah yang tinggi ataupun rendah.

Hasil penelitian yang telah dibahas menggarisbawahi pentingnya keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*Work-life balance*) dalam konteks niat berpindah (*turnover intention*) karyawan. Keseimbangan ini tampaknya memainkan peran yang signifikan dalam mengurangi niat berpindah, terutama ketika karyawan dapat mencapainya. Dengan demikian, mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi kunci dalam meminimalkan niat berpindah karyawan, meningkatkan kesejahteraan, dan mempertahankan tenaga kerja yang berkomitmen.

Penelitian yang disusun Ahmad & Afgan dalam (Muchtadin & Sundary (2023) tingkat stres kerja, yang terus meningkat dapat meningkatkan kecenderungan pekerja untuk berpindah dari pekerjaan mereka. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pebriana & Sudarusman (2022), ditemukan pada pekerja yang termasuk dalam generasi milenial di Yogyakarta ketika mereka merasakan stres kerja yang tinggi diakibatkan oleh tugasnya, maka kecenderungan niat mereka untuk berhenti dari pekerjaanya semakin meningkat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muchtadin & Sundary (2023) dapat disimpulkan bahwa stres kerja

yang tinggi dapat meningkatkan kecenderungan mereka untuk memiliki niat berhenti atau meninggalkan tempat dia bekerja.

Jadi dapat disimpulkan stres kerja berperan penting dalam mempengaruhi niat berpindah karyawan, menunjukkan perlunya manajemen yang lebih baik dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai stres kerja sebagai faktor kunci dalam usaha mengurangi niat berpindah.

Dalam kapasitas peneliti memandang kejadian yang sedang terjadi kabupaten Kuningan, dengan keprihatinan yang mendalam. Fenomena keluarnya kurir secara sukarela dikarenakan mereka telah menemukan pekerjaan baru yang sesuai dengan harapannya atau terjadi karena faktor lain seperti sering mengalami stres dan kelelahan serta jadwal kerja mereka tertunda, dan kehidupan pribadi mereka terganggu merupakan masalah yang memerlukan perhatian serius. Terutama pada saat event spesial sale mereka para kurir mungkin menghadapi tekanan ekstra dalam menangani volume pengiriman yang meningkat secara signifikan.

Kondisi cuaca yang tidak selalu bersahabat, jarak tempuh yang jauh, serta kondisi jalan di wilayah Kuningan yang mungkin berbeda beda semuanya merupakan faktor-faktor eksternal yang dapat memperburuk situasi para kurir. Keadaan ini bisa sangat mempengaruhi kesejahteraan mereka dan, pada akhirnya, memicu niat untuk berhenti dari pekerjaan mereka. Peneliti akan berusaha untuk menggali lebih dalam dan memahami perspektif para kurir, serta faktor-faktor yang mendorong mereka untuk berhenti. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang masalah ini.

Terkait dengan penjelasan sebelumnya, langkah awal untuk memahami situasi sehubungan dengan niat untuk pindah kerja (*turnover intention*) adalah dengan melakukan pra-survei. Pra-survei ini melibatkan pendistribusian kuesioner atau wawancara singkat yang berfokus pada indikator kompetensi kepada sejumlah responden. Hasil dari tahap ini dilampirkan dalam tabel yang disertakan sebagai sumber data awal.

Tabel 1.1
Hasil Pra Survey *Turnover intention*

Pernyataan	Jawabann Responden		Persentase Responden	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Apakah Anda pernah memiliki rencana untuk berhenti/ meninggalkan pekerjaan saat ini	76	48	61,3%	38,7%
Apakah Anda puas dengan pekerjaan saat ini	76	48	61,3%	38,7%
Apakah Anda sering merasa antusias dan bersemangat saat menjalankan tugas	67	57	54%	56%
Apakah anda merasa ingin berpindah/mencari pekerjaan baru karena sulitnya menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi	74	54	59,7%	40,3%
Apakah stres dalam pekerjaan yang anda tanggung mempengaruhi niat untuk berhenti atau keluar dari pekerjaan anda	75	49	60,5%	39,5%

Sumber : *Data Diolah Peneliti*

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, 61,3% dari 124 responden mengakui memiliki rencana untuk berhenti atau meninggalkan pekerjaan saat ini, sementara 38,7% menyatakan tidak memiliki rencana tersebut. Kondisi kepuasan terhadap pekerjaan saat ini juga menunjukkan ketidakpuasan yang cukup tinggi, dengan 61,3% responden menyatakan tidak puas dan 38,7% merasa puas. Dalam hal antusiasme dan semangat saat menjalankan tugas, sebanyak 54% responden mengaku merasakannya, sementara 46% lainnya tidak merasa demikian. Terkait keseimbangan kerja-hidup, sebanyak 57,8% responden mengungkapkan keinginan untuk berpindah atau mencari pekerjaan baru karena sulitnya menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, sementara 42,2% menyatakan sebaliknya. Lebih dari separuh responden, yaitu 58,1%, juga mengakui bahwa stres dalam pekerjaan mereka berpengaruh pada niat untuk berhenti atau keluar dari pekerjaan, sementara 41,9% menyatakan tidak merasa demikian.

Dalam gejala masalah ini ditunjang juga dengan data *turnover intention* kurir ekspedisi Shopee Express Kabupaten Kuningan.

Adapun cara menghitung *labour turnover* menurut Hasibuan dalam Wahyuni, dkk (2018) :

$$\text{Labour Turnover} = \frac{\text{Jumlah karyawan yang keluar}}{\text{Rata - rata jumlah karyawan akhir tahun tersebut}} \times 100\%$$

Sedangkan untuk menentukan jumlah rata-rata karyawan adalah:

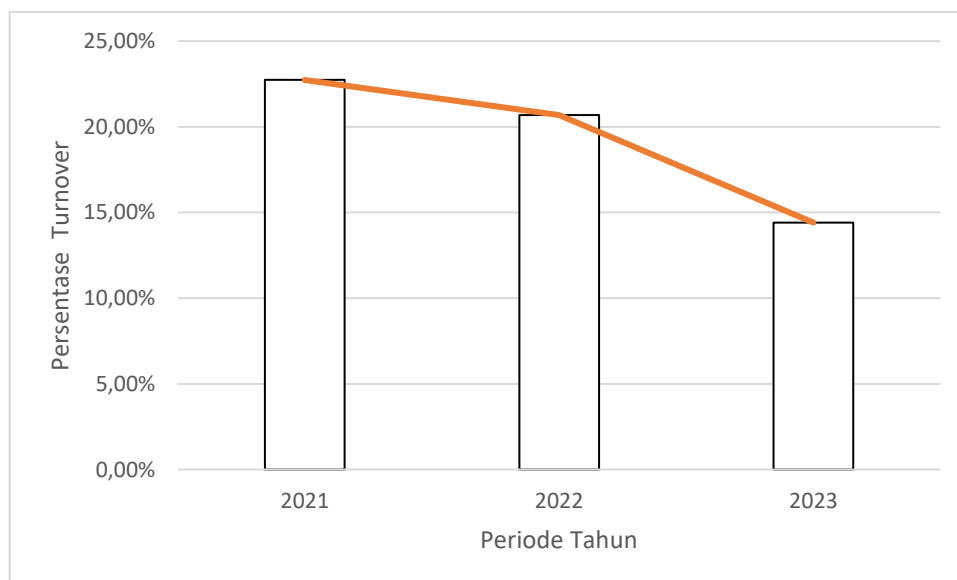
$$\text{Rata rata karyawan} = \frac{\text{Jumlah karyawan awal tahun} + \text{jumlah karyawan akhir tahun}}{2}$$

Tabel 1.2

Data Keluar Masuk Kurir Shopee Express Tahun 2021-2023

TAHUN	Jumlah Karyawan awal tahun	Jumlah karyawan keluar	Jumlah Karyawan masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Trunover Rate
2021	141	30	12	123	22,73%
2022	122	24	6	110	20,69%
2023	110	17	36	124	14,41%

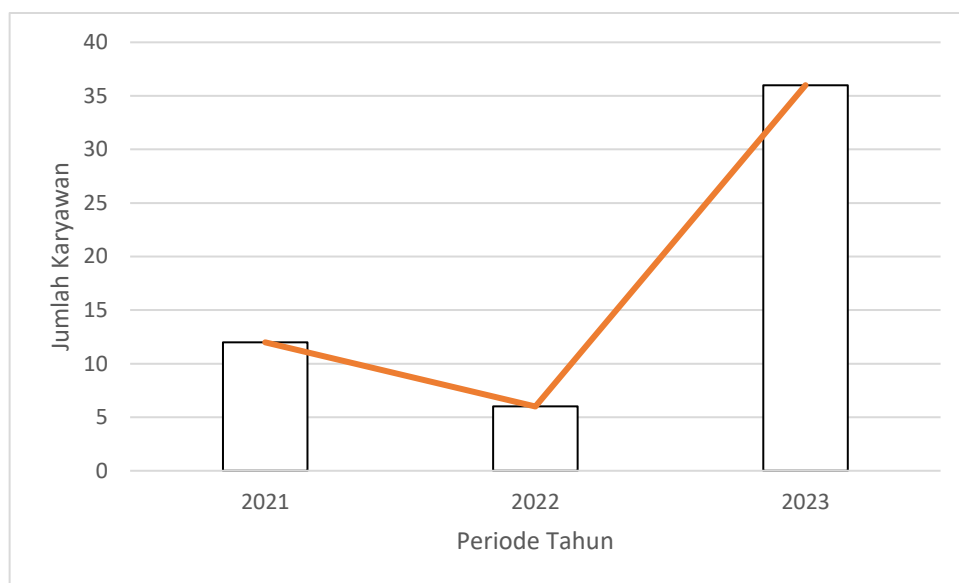
Sumber : Diolah Peneliti 2024



Gambar 1.1

Tingkat turnover intention Kurir Shopee Express

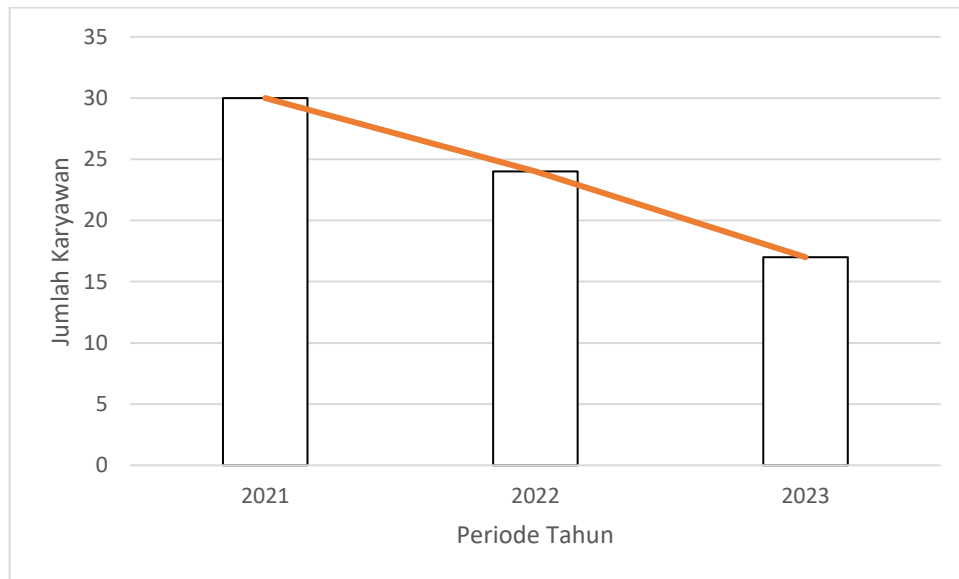
Menurut Setiawan dan Brian dalam Bagus & Surya (2017) dikatakan bahwa *Tingkat turnover* karyawan yang dianggap normal adalah antara 5 hingga 10 persen per tahun. Jika tingkat *turnover* melebihi 10 persen, maka dianggap tinggi. Sedangkan dari gambar 1.1 dapat diketahui pada tahun 2021 sebesar 22,73%, pada tahun 2022 sendiri turun menjadi sebesar 20,69%, dan pada tahun 2023 terjadi penurunan menjadi 14,41%. Meski terdapat penurunan dari tahun 2021 hingga 2023 hal ini merupakan angka yang tinggi bagi tingkat turnover karyawan. Maka dari itu peneliti ingin mengkajinya lebih lanjut.



Gambar 1.2

Jumlah kurir Masuk Shopee Express

Pada grafik 1.2 di atas terlihat dimana terdapat kenaikan dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Dimana tahun 2021 jumlah karyawan masuk hanya 12 orang. Ditahun berikutnya 2022 masih sama karyawan yang masuk hanya 6 orang. Sedangkan pada tahun 2023 terdapat lonjakan karyawan masuk yaitu menjadi 36 orang.



Gambar 1.3

Jumlah Kurir Keluar Shopee Express

Dari tahun ke tahun terdapat penurunan keluarnya kurir Shopee Express, meski dikatakan membaik namun tingkat keluarnya kurir masih terbilang tinggi. Dimana pada tahun 2021 terdapat 30 orang kurir yang keluar, dimana 7 diantaranya merupakan kurir mitra, dan 23 kurir lainnya merupakan kurir *dedicated*. Pada tahun 2022 keluarnya kurir Shopee Express mengalami penurunan dimana jumlah kurir yang keluar adalah 24 orang, 5 diantaranya merupakan mitra, sedangkan 19 orang lainnya merupakan kurir *dedicated*. Dan di tahun 2023 jumlah kurir yang keluar menjadi lebih sedikit dimana kurir mereka yang keluar adalah 17 orang, 3 diantaranya merupakan kurir mitra, sedangkan sisanya sebanyak 14 orang merupakan kurir *dedicated*.

Tingginya tingkat *turnover intention* kurir yang ada di perusahaan Shopee Express mempengaruhi kinerja perusahaan. Dimana kurir yang keluar merupakan kurir yang sudah berpengalaman dalam mengantarkan paket ke konsumen. Dengan kurir yang berpengalaman perusahaan sendiri bisa menyelesaikan pengiriman tepat pada waktunya, dan tidak terdapat penundaan paket yang ada di Gudang mereka. Berdasarkan gejala dan fenomena yang muncul yang terkait dengan tingkat *turnover intention*, maka peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dan menggali lebih dalam mengenai isu ini melalui studi yang berjudul:

“Pengaruh *Work engagement*, *Work Life Balance*, Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover intention*”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada konteks latar belakang masalah yang telah diuraikan, penulis menyajikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *work engagement*, *work life balance*, dan stres kerja terhadap *turnover intention* ?
2. Bagaimana pengaruh *work engagement* terhadap *turnover intention* ?
3. Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap *turnover intention* ?
4. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah yang telah diuraikan, penulis menyajikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *work engagement*, *work life balance*, dan stres kerja terhadap *turnover intention* !
2. Untuk mengetahui pengaruh *work engagement* terhadap *turnover intention* !
3. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap *turnover intention* !
4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* !

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi penulis

1. Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat bagi peneliti sendiri untuk menjelaskan tentang pengaruh *work engagement*, *work life balance*, dan stres kerja terhadap *turnover intention*.
2. Menggunakan pengetahuan dan konsep yang diperoleh dalam disiplin sumber daya manusia secara umum, sambil mendalami perilaku karyawan secara khusus.

1.4.2 Bagi Pembaca

1. Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi rujukan sebagai bahan evaluasi pengaruh *work engagement*, *work life balance*, dan stres kerja terhadap *turnover intention*.

2. Diharapkan bermanfaat bagi para pembaca untuk mempelajari *work engagement*, *work life balance*, dan stres kerja yang mana nanti berpengaruh terhadap *turnover intention* sebagai referensi penelitian selanjutnya.

1.4.3 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Shopee Express Kabupaten Kuningan untuk mengurangi tingkat *turnover intention*.