

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah aset penting yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan, baik tujuan organisasi maupun bisnis sebagai sumber daya yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi, sumber daya manusia (SDM) harus diperhatikan dijaga dan dipertahankan serta dikembangkan (Ello et al., 2024).

Dalam era transformasi digital yang mengubah lanskap bisnis global, terjadi perubahan besar dalam perilaku konsumen dan cara bisnis dilakukan. Perkembangan pesat teknologi dan meningkatnya penetrasi internet telah membawa revolusi dalam dunia perdagangan, menggeser bisnis dari ranah fisik ke ranah digital. Ini menjadi semakin relevan dalam konteks bisnis e-commerce, di mana platform online telah menjadi pilihan utama bagi konsumen untuk berbelanja. Kesenjangan antara permintaan akan layanan pengiriman dan kapasitas perusahaan kurir semakin terasa, mengingat semakin banyak orang yang membeli barang secara daring (Sudiantini et al., 2023).

Menurut Puspitawati (2023), *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketidakpuasan terhadap pekerjaan, kurangnya motivasi, atau peluang pekerjaan yang lebih baik di luar perusahaan.

Menurut Dewi (2023) *turnover intention* adalah niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya secara mandiri atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya. *Turnover intention* ini mencerminkan keinginan atau niat individu untuk mengakhiri hubungan kerja mereka dengan perusahaan, yang bisa dipengaruhi oleh

berbagai faktor seperti kepuasan kerja, hubungan dengan atasan, atau peluang karier yang lebih baik di tempat lain.

Survei Mercer menunjukkan bahwa perusahaan di Asia Tenggara, termasuk Indonesia, kesulitan mempertahankan karyawan, dengan ketidakpuasan terhadap gaji, tunjangan, dan perkembangan karir sebagai penyebab utama turnover (Jannavi, 2024). Data ini diperkuat oleh (*Badan Pusat Statistik*, 2024) yang menunjukkan peningkatan proporsi karyawan yang berhenti bekerja dari 5,32% pada tahun 2023 menjadi 4,91% pada tahun 2024.

Menurut Ello (2024), faktor yang dapat mempengaruhi turnover intention adalah stress kerja, hubungan karyawan, kompensasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Stres kerja adalah kondisi di mana faktor-faktor tertentu di lingkungan kerja mengganggu psikologi individu, sering kali akibat ketidaksesuaian antara kemampuan dan tuntutan pekerjaan. Faktor penyebab stres kerja antara lain beban tugas yang berlebihan atau tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat (Hidayati & Mahfudiyanto, 2024).

Ketika pekerja menghadapi lingkungan kerja yang tidak nyaman atau kondisi kerja yang berlebihan, mereka sering mengalami stres di tempat kerja. Artinya, ketika seorang pekerja tidak dapat memenuhi syarat-syarat pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi, mereka mengalami stres kerja. Stres kerja dapat menyebabkan perasaan cemas, emosi yang tidak menentu, gangguan tidur, kesepian, penurunan relaksasi, kurang konsentrasi, gugup, dan tekanan darah tinggi, yang dapat mengganggu pekerjaan seseorang (Dewi et al., 2023).

Beban kerja merupakan faktor yang perlu diperhatikan karena jika beban kerja seorang karyawan tidak sesuai dengan keahliannya maka akan memiliki efek negatif bagi perusahaan (Dinata & Suhana, 2023). (Puspitawati et al., 2023), beban kerja adalah

sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja ini mencakup berbagai macam tugas yang dapat berupa pekerjaan rutin maupun pekerjaan yang lebih kompleks, yang membutuhkan pemanfaatan sumber daya, keterampilan, dan waktu secara efisien. Penentuan beban kerja yang tepat sangat penting untuk menghindari penurunan produktivitas atau kelelahan yang dapat memengaruhi kinerja individu atau tim dalam organisasi.

Beban kerja adalah kondisi yang dihadapi seorang karyawan ketika dia diberikan tugas oleh atasan dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas tersebut dalam jangka waktu yang telah ditentukan, dengan tujuan agar visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik yang berdampak pada kesehatan mental, seperti stres, kecemasan, dan penurunan motivasi. Jika tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat mengganggu keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional, serta menurunkan produktivitas karyawan. Kelelahan yang berlarut-larut dapat mempengaruhi kinerja, konsentrasi, dan kemampuan pengambilan keputusan, yang pada akhirnya dapat merugikan baik individu maupun perusahaan (Hidayati & Mahfudiyanto, 2024).

Seiring dengan pertumbuhan pesat bisnis online di Indonesia, perusahaan kurir dan jasa pengiriman memiliki peran sentral dalam menunjang kesuksesan industri e-commerce. Dalam menjawab permintaan pelanggan yang menginginkan pengiriman yang cepat dan terjangkau, kualitas layanan pengiriman menjadi faktor kunci yang menentukan daya saing perusahaan-perusahaan ini. Pentingnya jasa pengiriman dalam mendukung e-commerce tak terbantahkan, dan hal ini mendorong perusahaan pengiriman untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka, memastikan ketepatan waktu pengiriman, dan menjaga efisiensi operasional (Sudiantini et al., 2023).

Di Indonesia, pasar jasa pengiriman dan logistik sangat dinamis, dengan banyak pemain utama seperti PT. JNE, TIKI, Pos Indonesia, DHL dan sebagainya bersaing untuk mendapatkan perhatian pelanggan. Keputusan konsumen dalam memilih perusahaan kurir tertentu seringkali didasarkan pada beberapa faktor kunci, termasuk kecepatan pengiriman, kemudahan pelacakan paket, ketersediaan kantor terdekat, dan aspek harga yang bersaing (Sudiantini et al., 2023).

Tabel 1.1 Top Brand Index Kategori Layanan Jasa Kurir

Merek	Perusahaan	TBI
JNE	PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE)	11,5%
TIKI	PT. Citra Van Titipan Kilat	10,2%
Pos Indonesia	Pos Indonesia	9,4%
DHL	Dalsey Hillblom and Lynn	4,1%

Sumber : www.topbrand-award.com.2024

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat (*Top Brand Award*, 2024). Tabel ini menunjukkan bahwa kategori layanan jasa kurir peringkat pertama ditempati oleh JNE yaitu sebesar 11,5%, diurutan kedua ditempati oleh TIKI yaitu sebesar 10,2%, diurutan ketiga ditempati oleh Pos Indonesia sebesar 9,4%, diurutan keempat ditempati oleh DHL yaitu sebesar 4,1%.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (PT. JNE) merupakan salah satu perusahaan terbesar yang bergerak pada industri ekspedisi di Indonesia. Dengan network yang mencapai tingkat kabupaten di seluruh Indonesia, JNE menjadi perusahaan logistik dengan *network* yang sangat luas secara nasional. JNE juga bergerak di bidang *freight* yang menjadikan cakupan bisnisnya tidak hanya berfokus pada industri nasional meskipun pendapatan perusahaan secara mayoritas masih bersumber pada bisnis nasionalnya (Octaviana et al., 2022).

Penelitian ini mengambil objek penelitian di PT. JNE Padang Provinsi Sumatera Barat yang beralamat Jl. Nipah No. 42C, Berok Nipah, Kec. Padang Barat, Kota Padang yang merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam pengiriman barang logistik.

Berikut jumlah karyawan di PT. JNE Kota Padang :

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan PT. JNE Padang Tahun 2024

No	Keterangan	Laki-Laki	Perempuan	Total
1	Karyawan Tetap	108	19	127
2	Karyawan Kontrak PKWT <i>Under JNE</i>	5	0	5
3	Karyawan <i>Outsourcing</i>	70	12	82
4	Karyawan <i>Crowdsourcing</i>	9	0	9
5	Karyawan <i>Freelance</i>	5	1	6
Total Keseluruhan		197	32	229

Sumber : PT. JNE Kota Padang 2024

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui jumlah seluruh karyawan yang dimiliki oleh PT. JNE Padang Provinsi Sumatera Barat pada saat ini beranggotakan 229 orang. Dalam penelitian ini, penulis meneliti semua tenaga kerja bagian office dan lapangan yang dimiliki oleh PT. JNE Padang Provinsi Sumatera Barat.

Berikut posisi beserta level jabatan di PT. JNE Kota Padang :

Tabel 1.3 Posisi Beserta Level Jabatan PT. JNE Padang

N O	NAMA POSISI	LEVEL JABATAN	STATUS KARYAWAN	JUMLAH KARYAWA N
1	<i>Padang Main Branch Head</i>	<i>Manager</i>	Tetap	1
TEAM SUPPORT				
2	<i>Cash On Delivery Performance Monitoring Officer</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
3	<i>Branch Performance Support Officer</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	2
SALES & MARKETING				
1	<i>Sales & Marketing Unit Head</i>	<i>Junior Supervisor</i>		<i>Vacant</i>
2	<i>Sales & Marketing Retail Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1

N O	NAMA POSISI	LEVEL JABATAN	STATUS KARYAWAN	JUMLAH KARYAWA N
3	<i>Sales & Marketing Retail Staff</i>	<i>Staff</i>	PKWT	2
4	<i>Sales Counter Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	13
5	<i>Sales & Marketing Corporate Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
6	<i>Sales & Marketing Corporate Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	2
INBOUND (OPERASIONAL)				
1	<i>Inbound Unit Head</i>	<i>Junior Supervisor</i>	Tetap	1
2	<i>Inbound Operation Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
3	<i>Inbound Staff</i>	<i>Staff</i>	9 Tetap 3 Freelance	12
4	<i>Driver</i>	<i>Staff</i>	Tetap	2
5	<i>Delivery 1 Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
6	<i>Delivery 2 Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
7	<i>Delivery 3 Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
8	<i>Delivery 4 Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	Vacant
9	<i>Delivery 5 Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
10	<i>Rider</i>	<i>Staff</i>	25 Tetap 9 CS	34
11	<i>Driver</i>	<i>Staff</i>	Tetap	6
12	<i>Assistant Driver</i>	<i>Staff</i>	OS	6
13	<i>Inbound Support Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
14	<i>Proof Of Delivery & Cash On Delivery Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	3
15	<i>Administration Support Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	2
16	<i>Tracer & Undelivery Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	2
OUTBOUND (OPERASIONAL)				
26	<i>Outbound Unit Head</i>	<i>Junior Supervisor</i>		Vacant
26	<i>Outbound Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
27	<i>Outbound Staff</i>	<i>Staff</i>	7 Tetap 3 Freelance	10
28	<i>Outbound Administration Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	2
29	<i>Driver</i>	<i>Staff</i>	Tetap	8
30	<i>Corporate Care Center Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	1
31	<i>Pick up Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>		Vacant

N O	NAMA POSISI	LEVEL JABATAN	STATUS KARYAWAN	JUMLAH KARYAWA N
32	<i>Pick up Driver</i>	<i>Staff</i>	Tetap	2
33	<i>Pick up Rider</i>	<i>Staff</i>	Tetap	6
<i>CUSTOMER SERVICE</i>				
34	<i>Customer Service Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
35	<i>Customer Service Backline Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	5
36	<i>Customer Service Fronline Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	2
<i>KANTOR PERWAKILAN PADANG ARO (SOLOK SELATAN)</i>				
37	<i>Padang Aro Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	OS	6
38	<i>Operation Staff</i>	<i>Staff</i>	OS	5
39	<i>Sales & Marketing Staff</i>	<i>Staff</i>	OS	7
40	<i>Sales Counter Staff</i>	<i>Staff</i>	OS	4
41	<i>Driver</i>	<i>Staff</i>	OS	18
42	<i>Rider</i>	<i>Staff</i>	OS	26
<i>BRANCH SUPPORT (HUMAN CAPITAL, GA, ACCOUNTING & IT)</i>				
43	<i>Branch Support Unit Head</i>	<i>Junior Supervisor</i>	OS	1
44	<i>Finance & Accounting Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
45	<i>Credit Control & Billing Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	4
46	<i>Accounting, Tax, & Cost Control Staff</i>	<i>Staff</i>	PKWT	3
47	<i>Purchasing Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	1
48	<i>Treasury Staff & Cashier</i>	<i>Staff</i>	Tetap	1
49	<i>Human Capital & General Affairs Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	Tetap	1
50	<i>Human Capital Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	2
51	<i>General Affairs Staff</i>	<i>Staff</i>	OS	1
52	<i>Housekeeping Staff</i>	<i>Staff</i>	OS	6
53	<i>Security</i>	<i>Staff</i>	Tetap	3
54	<i>Information technology Sub Unit Head</i>	<i>Coordinator</i>	OS	2
55	<i>Information technology Staff</i>	<i>Staff</i>	Tetap	2

Sumber : PT. JNE Kota Padang 2024

Dari tabel 1.3 bahwa jabatan yang ada pada PT. JNE Kota Padang terdiri dari *Manager* 1 orang, *Team Support* 3 orang, *Sales & Marketing* 19 orang, *Inbound*

(Operasional) 74 orang, *Outbound* (Operasional) 30 orang, *Customer Service* 8 Orang, Kantor Perwakilan Padang Aro (Solok Selatan) di isi karyawan *outsourcing* sebanyak 66 orang, *Branch Support* (*Human Capital, GA, Accounting & IT*) sebanyak 28 orang.

PT. JNE Kota Padang menghadapi masalah terkait tingkat *turnover* karyawan yang lumayan tinggi. Hal ini terbukti dengan banyaknya karyawan yang keluar dari perusahaan. Berikut adalah data tingkat *turnover* karyawan PT. JNE Kota Padang selama tahun 2023-2024.

Tabel 1.4 Data Turnover Karyawan Pada PT. JNE Padang 2023-2024

Posisi	2023	2024
<i>Accounting</i>	2	2
<i>Driver</i>	3	-
<i>General Affair</i>	2	-
<i>Inbound Staff</i>	2	1
<i>Outbound Staff</i>	2	-
<i>Rider</i>	7	22
<i>Rider Pickup</i>	1	0
<i>Sales Counter</i>	2	1
Total	22	27

Sumber : PT. JNE Kota Padang 2024

Dari tabel 1.4 bahwa situasi tingkat *turnover* masing-masing dua tahun terakhir yaitu pada tahun 2023 sebesar 9,61% dan pada tahun 2024 meningkat sebesar 11,79%. Menurut Ridho (2023) teori tersebut berpendapat bahwa *turnover* normal pada kisaran 5% hingga 10% per tahun, jika *turnover* melebihi 10% maka rate tersebut tinggi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *turnover* PT. JNE berada pada kategori tinggi.

Masalah ini berdampak negatif bagi perusahaan maupun karyawan, karena stres kerja yang berlebihan dapat menimbulkan beban kerja yang berpotensi mengurangi kinerja karyawan dan mempengaruhi kesejahteraan mereka sehingga terjadilah peningkatan *turnover* di PT. JNE Kota Padang.

Tabel 1.5 Survey Awal Terhadap Karyawan PT. JNE Padang

No	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1	Apakah Anda merasa stres selama bekerja?	20%	80%
2	Apakah stres kerja yang Anda alami berdampak pada kesehatan fisik atau mental Anda?	23%	77%
3	Saya merasa tidak mampu mengatasi semua tuntutan pekerjaan yang ada?	0%	100%
4	Apakah Anda merasa beban kerja Anda terlalu banyak untuk ditangani dalam waktu yang diberikan?	13%	87%
5	Apakah Anda merasa kesulitan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu?	0%	100%
6	Apakah Anda merasa ada kesempatan untuk berkembang dalam pekerjaan Anda tanpa merasa tertekan?	77%	23%
7	Apakah Anda sering kali merasa kewalahan dengan jumlah pekerjaan yang harus Anda selesaikan setiap hari?	17%	83%
8	Apakah Anda sering memikirkan untuk mencari pekerjaan di perusahaan lain?	17%	83%
9	Apakah Anda merasa bahwa akan meninggalkan perusahaan ini dalam waktu dekat?	23%	77%
10	Apakah Anda merasa bahwa karir Anda di perusahaan ini tidak berkembang, sehingga Anda ingin mencari peluang di tempat lain?	20%	80%
11	Apakah Anda merasa memiliki tanggung jawab yang besar terhadap perusahaan ini?	77%	23%

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan penulis pada PT. JNE Kota Padang, ternyata hanya 20% responden yang merasa stres selama bekerja, sementara 23% karyawan menyatakan bahwa stres kerja berdampak pada kesehatan fisik, dengan demikian 100% karyawan mampu mengatasi tuntutan pekerjaan. Sebanyak 13% responden merasa beban kerja mereka terlalu banyak untuk ditangani, disisi lain, sebanyak 100% responden merasa tidak kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu, sebanyak 77% responden merasa peluang untuk berkembang tanpa tekanan, dan sebanyak 83% merasa tidak kewalahan dengan pekerjaan yang harus

diselesaikan setiap hari. Lalu sebanyak 17% responden sering berpikir untuk mencari pekerjaan lain, sementara 77% responden tidak ingin meninggalkan perusahaan dalam waktu dekat, sebanyak 20% responden ingin mencari peluang kerja di tempat lain, demikian 77% responden merasa memiliki tanggung jawab yang besar terhadap perusahaan.

Hasil penelitian Hidayati (2024) yang berjudul *Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention* (Studi Kasus Karyawan Bagian Produksi PT. Wilis mengatakan bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* dan variabel stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dan berpengaruh signifikan terhadap *turnover* PT. Wilis Indonesia Steel Kediri. Serta penelitian dari Ello (2024) yang berjudul *Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan CV. Timor Makmur Pangan* mengatakan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dan variabel beban kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, serta variabel stres kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* CV. Timor Makmur Pangan. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa stres kerja dan beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*, sementara stres kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Maka dari itu, uraian yang telah penulis kemukakan diatas, penulis tertarik mengangkat masalah ini menjadi sebuah penelitian dengan judul “ *Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT. JNE Padang*”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. JNE Padang?

2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT.JNE Padang?
3. Apakah stres kerja dan beban kerja berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* karyawan pada PT.JNE Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. JNE Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. JNE Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja secara simultan terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. JNE Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, terutama dalam pengembangan penelitian dibidang yang terkait dengan Stres Kerja, Beban Kerja,dan *Turnover Intention*.

B. Manfaat Praktis

1) Bagi Akademik

Dapat berfungsi sebagai sumber pengetahuan, informasi, serta kontribusi pemikiran mengenai Stres Kerja, Beban Kerja,dan *Turnover Intention*.

2) Bagi Perusahaan

Memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam menyusun strategi perusahaan yang lebih efektif melalui Stres Kerja, Beban Kerja sehingga dapat meminimalkan *Turnover Intention*.

3) Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan memperdalam pemahaman mengenai konsep Stres Kerja, Beban Kerja serta bagaimana strategi-strategi tersebut dapat mempengaruhi *Turnover Intention*.

1.5 Batasan Penelitian

Batas masalah adalah pembatasan permasalahan yang akan diteliti kemudian akan diambil dalam penelitian yang akan dilakukan. Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih berfokus dan tidak terlalu luas, maka penelitian ini hanya membahas sebatas lingkup Stres Kerja, Beban Kerja dan *Turnover Intention*. Dari segi responden, penulis memiliki subjek penelitian yang ditujukan terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. JNE Kota Padang.