

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di tengah perkembangan *e-commerce* dan globalisasi perdagangan, peran industri logistik yang menjadi peran utama dalam memfasilitasi distribusi barang dan layanan semakin meningkat. Untuk memenuhi kebutuhan perusahaan bisnis, dan pelanggan, layanan pengiriman yang efisien dan handal menjadi sangat penting dalam era globalisasi dan perdagangan digital yang berkembang pesat saat ini. Industri pengiriman dan logistik berperan besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta memenuhi kebutuhan pengiriman dalam masyarakat modern. SDM termasuk elemen yang begitu utama bagi perkembangan bisnis, sehingga diperlukan untuk tetap memperbaiki kualitas diri dan menghasilkan kemampuan profesional. Sumber daya manusia berkualitas tinggi mendukung keberhasilan suatu perusahaan. SDM termasuk suatu aset instansi yang begitu bernilai. (Sinambela, 2019)

Industri pengiriman atau ekspedisi telah memicu pertumbuhan dalam sektor *e-commerce*. Karena masyarakat sekarang banyak beralih untuk berbelanja secara *online*, dimana dikarenakan belanja *online* mudah dan praktis cukup hanya dengan melihat lewat dari *handphone* mencari barang yang diinginkan dan melakukan pembayaran via *m-banking* ataupun melakukan pembayaran secara *cod (Cash On Delivery)* dan menunggu 2-3 hari, barang tersebut akan datang yang diantar oleh

kurir ekspedisi. Sehingga menghasilkan permintaan yang besar untuk layanan pengiriman terpercaya, aman, dan cepat.

Adapun dalam tantangan lainnya yang di hadapi perusahaan atau organisasi dalam upaya untuk memperbaiki kepuasan kerja, yaitu efek *burnout*. Kelelahan bekerja atau *burnout* sebaiknya menjadi hal yang penting untuk di perhatikan oleh perusahaan. Dimana *burnout* merupakan permasalahan mental yang disebabkan oleh rasa lelah terus-menerus yang dirasakan secara fisik, mental dan bahkan emosional yang menyebabkan pekerja tertekan dan mengakibatkan penurunan hasil pencapaian prestasi diri sendiri (Hafizh et al., 2021). Junaidin (2019) menemukan perihal *burnout* mempunyai dampak negatif serta signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Tak sedikit bisnis saat ini beranjak mengaplikasikan sistem *work life balance* bagi penambahan kepuasan pegawai. Sebab bisnis menyadari bahwa karyawan juga menghadapi tantangan dan tanggung jawab di luar pekerjaan, program ini sangat berharga.. Menurut penelitian oleh Aliya & Saragih (2020) pekerja akan sulit untuk menikmati hidup mereka jika mereka tidak dapat mengimbangi pekerjaan mereka dengan kehidupan pribadi mereka. Ini dapat menyebabkan stress, kurangnya waktu luang dengan keluarga, dan penurunan kesehatan, yang pada gilirannya dapat menurunkan kualitas kerja dan kesehatan mental dan fisik karyawan. Menurut Pangemanan et al., (2017) penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja meningkat secara signifikan.

Kepuasan kerja karyawan sangat penting untuk keberlangsungan perusahaan, ketika seseorang menikmati pekerjaan mereka, mereka akan berusaha semaksimal mungkin untuk membereskan pekerjaannya. Menurut penelitian oleh Megaster (dalam Fida & Amelia 2021) pada dasarnya, kepuasan adalah ketika harapan seseorang dipenuhi dan mereka merasa puas atau mereka menerima lebih yang mereka harapkan, apabila seseorang merasa nyaman dan puas dengan tempat kerja mereka atau apabila mereka merasa nyaman dengan lingkungan tempat kerja mereka, ini akan menghasilkan peningkatan produktifitas dan konsistensi kinerja. Karena setiap pekerja mengharapkan tempat kerja mereka akan memberi mereka kepuasan, Kepuasan kerja sebagian besar bersifat individual karena mustahil untuk memprediksi tingkat kepuasan setiap orang berdasarkan nilai-nilai yang mereka pegang. Variabel kepuasan kerja kemudian didampaki dengan signifikan terhadap *burnout* dan *work life balance*, sebagaimana dikemukakan oleh Caniago & Mustafa (2023).

Teori dua faktor yang dikenal menjadi kajian motivasi Herzberg (Teori Dua Faktor Herzberg), digunakan untuk mengevaluasi kepuasan kerja karyawan, yang mana dalam kaitannya dengan penelitian ini. Menurut Frederick Herzberg dalam (Puspita, 2022) mengatakan bahwa dua faktor kebutuhan mempengaruhi orang dalam melakukan pekerjaannya, faktor higienis atau faktor pemeliharaan organisasi, yang mencakup seperti gaji, kondisi kerja, hubungan antar pribadi, administrasi, dll. Ketidakpuasan karyawan dapat meningkat jika faktor pemeliharaan tidak ada, yang berarti Tingkat absensi dan turnover karyawan akan meningkat. Namun komponen berikutnya adalah komponen motivasi yang

mencakup seperti pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, pekerjaan, dan pengembangan potensi.

Junaidin (2019) mengklaim bahwa ia menemukan hubungan positif juga signifikan dari kepuasan kerja pegawai dengan *work-life balance*. Kemudian, menurut Caniago (2021) ia menemukan bahwa kepuasan kerja pegawai PT Bank Sumut Syariah Medan didampaki dengan positif serta signifikan terhadap *work-life balance*.

J&T *Express* merupakan perusahaan multinasional yang didirikan untuk menjawab tuntutan pasar akan layanan pengiriman yang efisien dan terjangkau. Melihat pertumbuhan *e-commerce* dan kebutuhan pelanggan akan pengiriman yang cepat, J&T *Express* muncul dengan fokus pada memberikan solusi pengiriman yang handal dan inovatif. Dengan jaringan distribusi yang luas, J&T *Express* memberikan layanan pengiriman yang mencakup berbagai daerah, dari kota besar hingga pelosok desa, sehingga membantu menjangkau lebih banyak pelanggan. Dimana pelanggan tidak perlu untuk repot-repot datang secara langsung untuk membeli barang cukup melihat dari toko *online* dan dilakukan pengiriman yang melalui ekspedisi seperti J&T *Express*. Karena ekspedisi akan terus berkembang dan dibutuhkan bagi *e-commerce*, masyarakat, dan lain-lainnya. Mengingat bahwa saat ini maraknya dengan belanja *online* sehingga dibutuhkannya ekspedisi-ekspedisi seperti J&T *Express* ini.

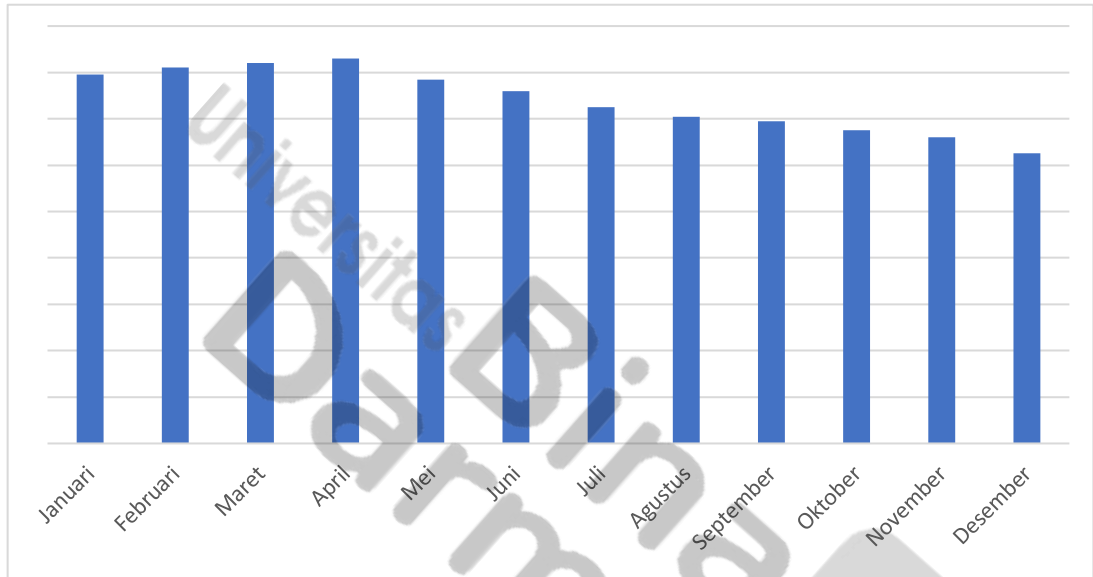
J&T *Express* kertapati mengalami peningkatan yang pesat dalam sektor *e-commerce*. Kebutuhan akan layanan pengiriman yang cepat dan dapat diandalkan

menjadi semakin penting karena aktivitas perdagangan *online* semakin meningkat. Perkembangan industri ekspedisi yang semakin meningkat disebabkan karena kebutuhan dan melonjaknya masyarakat belanja *online*, sehingga membuat karyawan ekspedisi merasakan kewalahan sehingga menyebabkan stress , di sisi lain kurangnya juga dalam bersosial dalam lingkungan, sehingga tidak dapat bercerita ke siapa-siapa yang akhirnya di pendam sendiri, hingga menyebabkan emosional dalam bekerja.

Selain itu hari minggu juga masuk kerja yang menyebabkan kurangnya seimbang antara kerja dan kehidupan pribadi, hingga menyebabkan kurang optimalnya kinerja karyawan sehingga kepuasan kerja tidak tercapaian. Setiap karyawan dituntut untuk bekerja semaksimal mungkin untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kinerja dan produktivitas. sehingga karyawan terkadang bekerja lebih dari kapasitas mereka untuk menyelesaikan tugas mereka untuk memberikan layanan terbaik. Selain itu, beban kerja yang tinggi akan menyebabkan penurunan produktivitas pada karyawan. Berikut data pertumbuhan kinerja pada J&T *Express* kertapati berdasarkan hasil data J&T *Express* D.2 kertapati.

**Gambar 1.1**

**Data Performance J&T Express Kertapati**



**Sumber Hasil Data J&T Express D.2 kertapati, 5 Februari 2024**

Data diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan meningkat dari januari hingga april 2023, namun mulai dari bulan mei sampai desember 2023 itu terus mengalami penurunan *performance* pada pegawai J&T Express kertapati. Dan dari hasil wawancara ke karyawan J&T Express kertapati dengan jumlah 20 orang dari jumlah seluruh karyawan yang berjumlah sekitar 60 orang dapat disimpulkan bahwa hampir setengah dari seluruh karyawan mengalami *burnout*. Dimana mereka lelah secara fisik dan juga psikologis, dimana mereka merasakan lelah yang terus-menerus dan juga emosional dikarenakan beban kerja yang tinggi, seperti pada sabtu malam minggu mereka harus melakukan persortiran barang walaupun di jadwal mereka libur mereka harus masuk untuk melakukan persortiran tersebut, dan bagi karyawan yang paginya masuk mereka harus tetap masuk kerja. Persortiran ini hanya dilakukan oleh karyawan tetap bagian *Sprinter Delivery* (kurir). Maka disini

terlihat bahwa mereka kurangnya istirahat sehingga mereka merasakan kelelahan yang terus menerus sehingga menyebabkan *burnout*.

**Gambar 1.2**

**Data Turnover Karyawan J&T Express**

| TAHUN     | JUMLAH | PERSENTASE |
|-----------|--------|------------|
| 2016      | 5      | 12,20%     |
| 2017      | 2      | 4,88%      |
| 2018      | 4      | 9,76%      |
| 2019      | 5      | 12,20%     |
| 2020      | 2      | 4,88%      |
| 2021      | 4      | 9,76%      |
| 2022      | 5      | 12,20%     |
| 2023      | 7      | 17,07%     |
| Rata-Rata |        | 10,37%     |

*Sumber Hasil Data J&T Express D.2 kertapati, 17 Juni 2024*

Data di atas menunjukkan bahwasannya pada tahun 2019 karyawan yang keluar itu ada 5 orang, kemudian tahun 2020 berjumlah 2 orang, akan tetapi dalam periode 2021 hingga pada periode 2023 itu karyawan yang keluar dari tahun ke tahun bertambah jumlahnya atau meningkat, ini artinya menunjukkan bahwa adanya masalah dalam lingkungan kerja, yang menyebabkan ketidakpuasan.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan industri logistik J&T Express kertapati, kepuasan karyawan harus menjadi prioritas utama, Untuk mencegah karyawan mudah kelelahan, salah satu tujuan J&T Express adalah menggapai kestabilan yang makin optimal dari kehidupan kerja serta pribadi. Kestabilan kehidupan kerja dan kelelahan sangat penting karena dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja.

Oleh karena itu penulis terdorong guna melaksanakan observasi tentang “Pengaruh *Burnout* dan *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada J&T *Express* Kertapati” berdasarkan latar belakang di atas.

## 1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ini yaitu antara lain berasaskan latar belakang:

1. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada J&T *Express* kertapati?
2. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada J&T *Express* kertapati?
3. Apakah *burnout* dan *work life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada J&T *Express* kertapati?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Observasi ini bermaksud guna mengetahui bagaimana pengaruh *burnout* dan *work life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan pada J&T *Express* Kertapati ?

## 1.4 Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat pada observasi ini antara lain:



### 1. Bagi Penulis

Agar memperoleh pemahaman yang lebih luas, agar dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah ditemukan, dan diharapkan dapat memperoleh pengalaman serta manfaat dari penelitian ini.

### 2. Bagi J&T *Express*

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan J&T *Express* Kertapati mengenai *burnout* serta *work life balance* dalam kaitannya dengan kepuasan kerja pegawai.

### 3. Bagi Pembaca

Semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi pembaca untuk menambah wawasan bagi masyarakat ataupun pembaca untuk mengembangkan serta pengetahuan, dan semoga dibaca oleh masyarakat luas.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Hanya pengaruh *burnout* dan *work-life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan pada J&T *Express* Kertapati yang menjadi fokus penelitian ini.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Agar melancarkan serta mendeskripsikan yang lebih rinci, observasi ini dibagi menjadi lima bab. Berikut ini adalah penjelasan mengenai isi utama setiap bab:

## **BAB I. PENDAHULUAN**

Konteks masalah, pembahasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta ruang lingkup serta strategi penulisan, semuanya dibahas dalam bab ini.

## **BAB II. LANDASAN TEORI**

Landasan teoritis, hubungan variabel, penelitian sebelumnya, kerangka konseptual, dan hipotesis dijelaskan pada bagian ini.

## **BAB III. METODE PENELITIAN**

Subjek penelitian, serta variabel operasional, jenis data, serta sumber akan dibahas serta dideskripsikan dalam bab ini. Selain itu, akan dibahas pula definisi variabel operasional dan pengukurannya, teknik pengumpulan data untuk populasi serta sampel, serta teknik analisisnya.

## **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan pembahasan penelitian akan dibahas dan diuraikan dalam bab ini.

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini meneliti memberikan pembahasan, kesimpulan serta saran