

BAB I

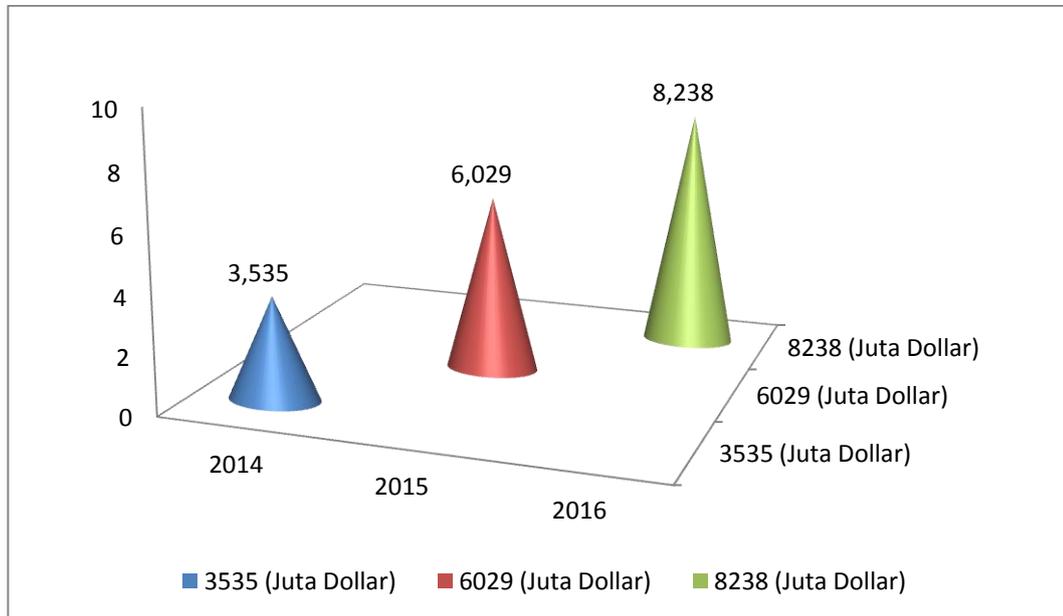
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan perkembangan zaman membuat tren perniagaan yang dilakukan masyarakat di Indonesia saat ini mengalami perubahan, yang semula belanja selalu mendatangi pasar tradisional atau ke pasar swalayan (pasar konvensional), namun dengan perkembangan zaman saat ini, tren perniagaan melalui internet atau yang sering disebut jual-beli *online* berkembang cukup cepat dan sangat diminati masyarakat. Salah satu buktinya adalah, data yang dilansir CNN Indonesia pada Rabu, 27/04/2017 dalam laman resminya, dimana Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara mengatakan bahwa transaksi *e-commerce* Indonesia tahun 2016 ditaksir mencapai Rp. 394 Triliun.

Industri *e-commerce* di Indonesia berkembang seiring naiknya pengguna internet. Berdasarkan data dari sebuah lembaga riset, pasar *e-commerce* Indonesia akan semakin meningkat dan lebih tinggi dibandingkan negara ASEAN lainnya seperti Malaysia, Thailand, dan Filipina. Beberapa contoh perusahaan yang telah menjadi “raksasa” dalam dunia *e-commerce* Indonesia adalah Lazada, Zalora, Bukalapak, Tokopedia, dan masih banyak lagi. Perusahaan-perusahaan tersebut telah sukses memanfaatkan peluang pasar *e-commerce* di Indonesia yang sedang naik daun.

Berikut grafik *revenue* / pendapatan *e-commerce* di indonesia pada tahun 2014 – 2016 :



Gambar 1.

Grafik pendapatan e-commerce di Indonesia

Grafik diatas selain menunjukkan bahwa begitu pesatnya peningkatan pendapatan pada transaksi elektronik atau *e-commerce*, hal diatas juga menunjukkan bahwa pertumbuhan pengguna internet di indonesia juga berkembang dengan sangat pesat. Fenomena ini juga menjadi sebuah kesempatan sekaligus tantangan bagi pelaku bisnis dalam berbagai bidang, untuk juga dapat secara dinamis mengembangkan bisnisnya kedalam bagian dari transaksi yang dengan pendapatan atau *revenue* yang besar selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya ini.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE merupakan salah satu bagian yang cukup erat pada transaksi *e-commerce*, khususnya pada proses distribusi atau pengantaran kiriman. Perusahaan ini sendiri adalah perusahaan yang berdiri sejak 1990 yang memulai kegiatan usahanya terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang dan dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Kemudian seiring perkembangan bisnis, pada tahun 1993-1996 JNE perlahan membangun jaringan domestik, membuka penerimaan pengiriman barang domestik di beberapa kota, dan juga membuka kemitraan yang dibuka bagi masyarakat umum untuk dapat berpartisipasi dalam bisnis jasa ekspedisi / pengiriman barang ini.

Dalam bisnis ekspedisi atau pengiriman barang ini, peran karyawan sangatlah penting, terutama dibidang operasional, mengingat mereka lah yang menjadi ujung tombak dalam bisnis diperusahaan ini. Hal ini juga menuntut peran manajemen dan jajarannya untuk mempertahankan, menjaga produktifitas, dan mengembangkan potensi karyawan agar dapat terus memberikan kontribusi yang maskimal untuk perusahaan. Oleh karena itu peranan Manajemen sumber daya manusia juga tidak kalah vital dalam proses bisnis ini, mengingat peran manajemen dalam mengatur stabilitas dan kinerja karyawan tentunya akan menjadi tolak ukur produktifitas perusahaan dalam pelaksanaan operasional nya.

Stres merupakan hal yang hampir pasti ada dalam setiap kehidupan manusia, begitu pula stres yang terjadi dalam dunia kerja, hal ini merupakan aspek yang cukup penting untuk menjadi perhatian karena sangat erat

keterkaitannya dengan produktifitas dan kinerja suatu perusahaan. Perusahaan akan selalu dituntut untuk memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan, yang tentunya dilihat dari kinerja pelayanan perusahaan, hal ini juga menjadi tolak ukur keberlangsungan dan kemajuan perusahaan dalam menghadapi persaingan di bidang industri yang digelutinya, juga hal yang tidak kalah penting yakni persaingan dalam merebut pasar. Jika sebuah perusahaan memiliki kinerja yang baik hal ini akan berbanding lurus dengan keuntungan atau profit sebuah perusahaan. Sebaliknya, jika kinerja sebuah perusahaan memiliki kinerja yang tidak baik hal ini juga akan berpengaruh pada keuntungan bahkan keberlangsungan sebuah perusahaan. Maka dari itu untuk menjaga stabilitas kinerja, karyawan perlu mendapat perhatian dengan melakukan kajian tentang pemicu, jenis, dan dampak dari stres pada karyawan itu sendiri.

Jika ditinjau dari analisa beban kerja yang ada pada *driver* dan *rider* delivery pada PT. TIKI JNE Cabang Bogor, hal ini semua sudah dihitung oleh para *stakeholder* atas kebijakan dan kesesuaian standar barang atau kiriman maksimal yang dibawa setiap harinya oleh masing-masing rider dan driver yang ada. Maka dirasa bukan hanya faktor beban kerja yang ada, tapi juga ada hal lain yang harus digali dan diketahui bersama yang tentunya untuk kebaikan keberlangsungan operasional perusahaan.

Berikut adalah ini tabel jumlah karyawan JNE Cab. Bogor lima tahun kebelakang :

Tabel 1.

Tabel Jumlah karyawan dan proses rekrutmen PT. TIKI JNE cabang Bogor

Tahun	Jumlah Kiriman Masuk / hari (Rata-rata)	Jumlah Karyawan	Proses Rekrutmen / tahun
2012	8000 Kiriman masuk	156	1 Kali
2013	12.000 Kiriman masuk	272	2 Kali
2014	15.000 Kiriman masuk	394	3 Kali
2015	18.000 Kiriman masuk	468	4 Kali
2016	23.000 Kiriman masuk	655	4 Kali

Tabel diatas menunjukkan pertumbuhan perusahaan yang sangat baik dimana tren kiriman setiap tahun selalu meningkat, begitupun jumlah karyawan yang ada pada PT. TIKI JNE Cab. Bogor. Namun hal tersebut juga berbanding lurus dengan tingkat *turnover* yang terjadi, khususnya untuk karyawan-karyawan baru di departemen operasional (*driver-rider*). Hal ini dirasa sangat perlu menjadi bahan evaluasi bagi jajaran manajemen dan departemen sumber daya manusia untuk mengkaji penyebab *turnover* yang tinggi yang dapat dilihat dari proses rekrutmen karyawan yang tidak hanya waktu perekrutannya saja, tapi juga jumlah SDM yang di rekrut dalam satu waktu juga semakin meningkat.

Pada awal uraian salah satu hal yang dijadikan patokan ialah stres kerja yang dialami karyawan, namun rasanya tidak hanya faktor itu saja yang sepenuhnya menjadi pemicu utama masalah yang diangkat ini terjadi.

Faktor lainnya adalah perihal kepuasan kerja, dalam sebuah pekerjaan kepuasan kerja adalah sesuatu yang dinikmati pekerja dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja menyenangkan dan tentunya juga baik.

Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting (Hasibuan, 2007). Yang terjadi pada PT. TIKI JNE Cabang Bogor tingkat kepuasan kerja karyawannya dinilai masih kurang. Pada tahun 2016-2017, hal ini dapat dilihat dari tingkat *turnover* atau jumlah karyawan yang mengundurkan diri berdasarkan data dari bagian *human capital* mencapai paling tinggi sepanjang sejarah.

Kondisi yang terjadi ini, apabila tidak disikapi dan dikelola dengan baik oleh Manajemen Sumber Daya Manusia di perusahaan, akan dapat menjadi bumerang yang bisa merugikan perusahaan. Sebab sebagai ujung tombak, karyawan petugas delivery sesungguhnya adalah *front-man* perusahaan di mata konsumen (*customer*). Bagi masyarakat awam, perilaku, kinerja, waktu penyampaian kiriman dan kesan yang ditunjukkan oleh rider dan driver delivery merupakan representasi dari perusahaan itu dalam pikiran mereka. Maka dari itu betapa pentingnya performa operasional untuk menjaga komitmen kita pada konsumen.

Berikutnya adalah tentang komitmen pada organisasi. Suatu komitmen organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Komitmen organisasional dibangun atas dasar kepercayaan pekerja atas nilai-nilai organisasi, kerelaan pekerja membantu mewujudkan tujuan organisasi dan loyalitas untuk tetap menjadi anggota organisasi. Oleh karena itu komitmen organisasional akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi pekerja terhadap organisasi. Jika pekerja merasa dirinya terikat dengan nilai-nilai organisasional yang ada maka dia akan merasa senang dalam bekerja, sehingga kinerjanya dapat meningkat. Dalam suatu organisasi terdapat juga kepercayaan bahwa komitmen organisasional dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Karyawan yang mempunyai komitmen terhadap organisasinya mengembangkan pola pandang yang lebih positif terhadap organisasi dan dengan senang hati tanpa paksaan mengeluarkan energi ekstra demi kepentingan organisasi. Bahkan jika diperhatikan karyawan yang loyal akan bersedia untuk mendahulukan kepentingan perusahaan daripada kepentingan dirinya sendiri. Komitmen juga menjadi salah satu persyaratan dalam penilaian kinerja karyawan dan promosi jabatan.

Komitmen organisasional dalam hal positif yang terjadi di PT. TIKI JNE Cabang Bogor cenderung hanya terjadi pada staff yang berada di kantor, namun menjadi sangat kurang jika melihat dari sisi petugas delivery atau operasional. *Issue* inilah yang sebaiknya dapat diminimalisir oleh pihak divisi

atau departemen sumber daya manusia dan juga diketahui oleh jajaran manajemen perihal perbedaan yang ada pada komitmen organisasional pada petugas delivery.

Berdasarkan uraian diatas, hal tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Karyawan (Studi pada kurir PT. TIKI JNE Cabang Bogor)”**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah ditulis, penulis memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Tingkat stres kerja yang dirasa cukup tinggi karena kepuasan kerja kurang terpenuhi.
2. Tingkat stres kerja yang dirasa cukup tinggi sehingga menyebabkan komitmen organisasional pada karyawan dinilai rendah.
3. Tingkat kepuasan kerja yang dirasa cukup rendah sehingga turn over cukup tinggi.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini akan berfokus terhadap tiga variabel yaitu stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional pada karyawan PT. TIKI JNE Cab. Bogor. Pengambilan data hanya akan dilakukan di Kantor PT. JNE Cabang Bogor yang berlokasi di Jl. Karadenan No. 100 Bogor, tahun 2017-2018.

D. Rumusan Masalah

Hasil dari pemaparan pada bagian sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada kurir PT. Tiki JNE Cabang Bogor ?
2. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional pada kurir PT. Tiki JNE Cabang Bogor ?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada kurir PT. Tiki JNE Cabang Bogor ?
4. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja pada kurir PT. Tiki JNE Cabang Bogor ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan teori dan juga asumsi-asumsi yang ada pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada kurir perusahaan jasa pengiriman / ekspedisi. Dalam hal ini karyawan pada PT. Tiki JNE Cabang Bogor.
2. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional pada kurir perusahaan jasa pengiriman / ekspedisi. Dalam hal ini karyawan pada PT. Tiki JNE Cabang Bogor.

3. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada karyawan perusahaan jasa pengiriman / ekspedisi. Dalam hal ini kurir pada PT. Tiki JNE Cabang Bogor.
4. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja pada karyawan perusahaan jasa pengiriman / ekspedisi. Dalam hal ini kurir pada PT. Tiki JNE Cabang Bogor.

F. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran atau informasi mengenai stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional yang ada pada karyawan perusahaan jasa ekspedisi dan dampaknya pada keberlangsungan operasional perusahaan jasa tersebut.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional pada keberlangsungan operasional sebuah perusahaan jasa ekspedisi. Bagi karyawan perusahaan ekspedisi, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan informasi tentang pemicu, jenis, dan tingkat stres yang banyak atau mungkin sering terjadi pada karyawan, sehingga tahu seberapa besar pengaruhnya pada kinerja operasional dan tahu bagaimana cara pemecahan masalah untuk stres yang kerap dialami oleh karyawan operasional pada perusahaan jasa ekspedisi. Maka dari itu penulis berharap, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan atau evaluasi bagi para

jajaran manajerial (*stakeholder*) perusahaan ekspedisi, staff personalia dan seluruh bagian yang memiliki pengaruh atau berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa ekspedisi agar dapat memahami tingkat & jenis stres dan bagaimana kita menghadapinya.

Bagi pemerintah penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk, mengevaluasi kebijakan, sosialisasi, dan pengembangan untuk langkah-langkah yang telah dan akan dilakukan kedepannya untuk program perlindungan bagi buruh berdasarkan undang-undang ketenagakerjaan dan undang undang POS yang mengatur landasan hukum dari perusahaan jasa ekspedisi. Bagi pembaca penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu sumber daya manusa dan pengetahuan pada perusahaan jasa ekspedisi.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan karya akhir ini disajikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pendahuluan menguraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan dan manfaat penelitian, juga sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Teori yang sedang diteliti pada bab ini menjadi acuan sebagai dasar pembahasan di bab selanjutnya.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian, variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data untuk menjawab pertanyaan penelitian.