

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya bisnis perdagangan seperti saat ini mendorong para pelaku bisnis agar bisa menyalurkan produknya kepada para pelanggan. Pelaku bisnis membutuhkan partner untuk menyalurkan barangnya yaitu perusahaan dalam bidang pengiriman barang atau jasa ekspedisi. Jasa ekspedisi disini sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan untuk memperluas jangkauan bisnisnya. Terlebih lagi di kondisi seperti saat ini, dimana masyarakat bisa berbelanja dengan sangat mudah bisa melalui *online* dengan perantara *e-commerce*. Hal ini membuat jasa ekspedisi semakin berkembang dan semakin diminati karena semakin banyak orang yang mengirim barang dari satu daerah ke daerah lain.

Kurir merupakan bagian yang sangat penting yang dimiliki oleh jasa ekspedisi. Kurir memiliki tugas yang sangat penting yaitu menjemput dan mengantarkan barang secara langsung sesuai permintaan para pelanggan. Selain bagi pelanggan, pelaku bisnis juga sangat membutuhkan jasa kurir untuk operasional bisnisnya. Apalagi bisnis yang bergerak di bidang *e-commerce*, pengiriman menjadi hal yang sangat penting. Meskipun aktivitas jual beli hingga pembayaran dilakukan secara *online*, tetapi proses pengiriman barang tetap dilakukan secara manual.

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu yang paling penting bagi organisasi. Sebaik apapun perusahaan, tanpa adanya peran dari sumber daya semua itu tidak akan berjalan baik, karena sumber daya manusia berperan sebagai aspek

penggerak bagi kehidupan perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Menurut Hamali (2016:2) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya.

Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk terus mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya (Bintoro dan Daryanto,2017). Perusahaan dapat dikatakan berhasil ketika kinerja karyawannya baik. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai kinerja yang tinggi, karena dengan memiliki karyawan yang berkinerja tinggi akan memberikan hasil yang optimal serta dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Dengan kata lain kinerja karyawan menentukan bagaimana kelangsungan suatu perusahaan.

PT Lazada ELogistics merupakan bagian dari Lazada Grup yang berjalan di bidang logistik atau ekspedisi pengiriman bagi *customer* pembelian produk di aplikasi lazada yang menjangkau pengiriman di seluruh wilayah Indonesia dan Asia Tenggara. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menggunakan perusahaan tersebut menjadi objek penelitian.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, menurut Shinta & Laily (2019) “Beban kerja adalah suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan kerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Karyawan yang memiliki beban kerja yang berat akan membuat efisiensi kerja karyawan tersebut tidak maksimal dan akan berdampak terhadap penurunan kinerja yang diakibatkan banyaknya beban kerja yang harus dipikul oleh karyawan tersebut, Menurut Rumawa, dkk. (2018) jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan. Menurut Munandar (2014: 20) menyatakan bahwa beban kerja adalah tugas-tugas yang dierikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *burnout*. Menurut Wahjono (2015: 202) *burnout* adalah sebagai penurunan total dari sumber daya fisik dan mental yang diakibatkan oleh perjuangan yang berlebihan untuk memperoleh sesuatu tujuan dalam pekerjaan. Menurut penelitian Adnyaswari dan Adnyani (2017) semakin meningkat *burnout* pada pegawai maka semakin menurun tingkat kinerjanya. Gonul and Gokce (2014) mengatakan *burnout* merupakan respon yang berkepanjangan terkait faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi tempat kerja dimana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaannya. Para karyawan yang memiliki tingkat *burnout* paling tinggi sebagian besar cenderung akan menarik diri dari pekerjaannya sehingga pekerjaan tersebut tidak maksimal. *Burnout* biasanya menjadi masalah bagi orang yang pekerjaannya

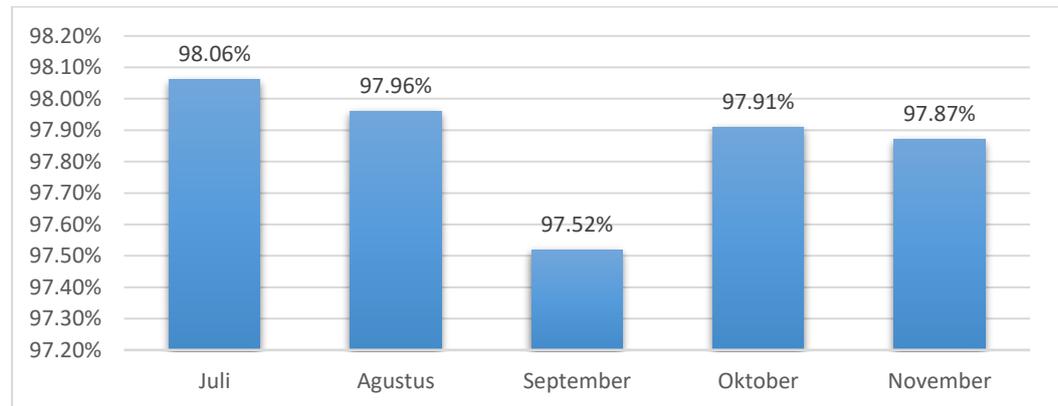
memerlukan kontak yang mendalam dengan data ataupun memiliki tanggung jawab atas orang lain.

Tabel 1.1
Laporan Pencapaian Pengiriman
PT Lazada Elogistics
bulan Juli – November 2022

BULAN	JUMLAH PAKET	JUMLAH TERKIRIM	JUMLAH TIDAK TERKIRIM	PERSENTASE TERKIRIM
JULI	197.037	193.205	3.832	98,06%
AGUSTUS	173.747	170.207	3.540	97,96%
SEPTEMBER	216.918	211.537	5.381	97,52%
OKTOBER	199.480	195.315	4.165	97,91%
NOVEMBER	221.792	217.082	4.710	97,87%

Sumber: PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya (2022)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kurir belum bisa mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Jumlah persentase yang terkirim pada bulan Juli-November 2022 mengalami penurunan. Dengan rincian pada bulan juli persentase terkirim 98,06% lalu terjadi penurunan kembali pada bulan agustus menjadi 97,96% dan terjadi penurunan kembali pada bulan September sebesar 97,52% pada bulan Oktober terjadi kenaikan presentase terkirim 97,91% dan terjadi penurunan kembali pada bulan November sebesar 97,87%. Hal tersebut menindikasikan bahwa terdapat beberapa kurir yang kinerjanya belum mencapai standar. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa kurir terdapat beberapa kendala yang dialami kurir saat proses pengiriman barang seperti : sulit menentukan alamat karena alamat yang tertulis tidak lengkap atau salah, penerima barang tidak bisa dihubungi, kendaraan kurir bermasalah, kehujanan di perjalanan, lembur akibat barang yang belum selesai antar dan juga kelelahan. Berikut adalah grafik dari tabel 1.1 laporan pencapaian pengiriman:



Sumber: PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya (2022)

Gambar 1.1 Pencapaian Target Bulanan

PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya menyadari bahwa tingkat kepentingan MSDM dalam mewujudkan cita-cita dan tujuan perusahaan. Tetapi sampai saat ini belum dapat diketahui pasti apakah beban kerja dan *burnout* dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu diteliti sejauh mana pengaruh Beban kerja dan *burnout* terhadap kinerja karyawan di PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.

Untuk itu, peneliti membuat Skripsi dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN *BURNOUT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN Kasus Pada Kurir PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya ”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, yang telah diuraikan maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja kurir di PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.
2. Bagaimana *burnout* kurir di PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.
3. Bagaimana kinerja kurir di PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.

4. Sejahterama beban kerja dan *burnout* mempengaruhi kinerja kurir PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di kemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Beban kerja kurir PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.
2. *Burnout* kurir PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.
3. Kinerja kurir di PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.
4. Pengaruh beban kerja dan *burnout* terhadap kinerja kurir PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan berguna, baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen yang berkaitan dengan sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh beban kerja dan *burnout* terhadap kinerja karyawan.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

- a. Bagian Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan terutama mengenai Beban kerja dan *burnout* terhadap Kinerja Karyawan, dengan penerapan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan

dan melakukan perbandingan dengan kenyataan yang terjadi di dunia usaha.

b. Bagian Perusahaan

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia kedepannya.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi sebagai bahan acuan bagi penelitian lain dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam hal beban kerja dan *burnout* terhadap kinerja karyawan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan Penelitian ini dilakukan di PT Lazada ELogistics Pusat Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Mayor SL Tobing No.124, Mangkubumi, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, 46113, Indonesia.

Peneliti ini dilakukan selama 4 bulan dimulai dari bulan November 2022 sampai dengan bulan Maret 2023, sebagaimana terlampir dalam jadwal penelitian.