

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini meliputi Beban Kerja, *Burnout*, dan Kinerja Karyawan bagian kurir PT LAZADA ELOGISTICS CABANG TASIKMALAYA.

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Lazada diluncurkan pada bulan maret 2012 dan berkembang pesat hingga saat ini. Lazada Indonesia merupakan salah satu bagian dari retail online Lazada Group yang beroperasidi enam negara di Asia Tenggara, yang terdiri dari Lazada Indonesia, Lazada Malaysia, Lazada Thailand, Lazada Vietnam, Lazada Singapura, dan Lazada Filipina dengan total pengguna 550 juta pengguna dari total keseluruhan enam negara tersebut.

Lazada merupakan perusahaan yang bergerak dibidang layanan jual beli online dan ritel *e-commerce*, hasil pengembangan dari perusahaan inkubator teknologi internet asal Jerman yaitu Internet roket. Proyek yang dimiliki oleh Rocket Internet lainnya antara lain Zalora, Foodpanda, Traveloka. Lazada sebagai perusahaan yang bergerak dibidang ritel *e-commerce* di Indonesia berharap dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membeli berbagai macam produk dari berbagai kategori. Ditunjang dengan fasilitas multiple *payment* termasuk *cash-on-delivery*, memberikan kemudahan bagi konsumen. Saat ini Lazada Indonesia kurang lebih memiliki sekitar lima ratus ratus karyawan.

Lazada Grup juga menyediakan layanan pengiriman yaitu Lazada ELogistics yang menjadi solusi logistik satu wadah terpercaya untuk pembelian di *marketplace*

khususnya di aplikasi Lazada, yang melayani di seluruh Asia Tenggara. Tujuan dari pendirian perusahaan ekspedisi tersebut agar mempercepat pengiriman dan mempermudah transaksi pembelian di aplikasi lazada.

3.1.2 Visi dan Misi

3.1.2.1 Visi

Menjadi tempat belanja online yang terpercaya dan memberikan kualitas terbaik dari segi mutu maupun pelayanan terhadap konsumen.

3.1.2.2 Misi

Melayani segala kebutuhan pembeli baik mulai dari pemesanan hingga pengiriman barang sampai ditempat pembeli.

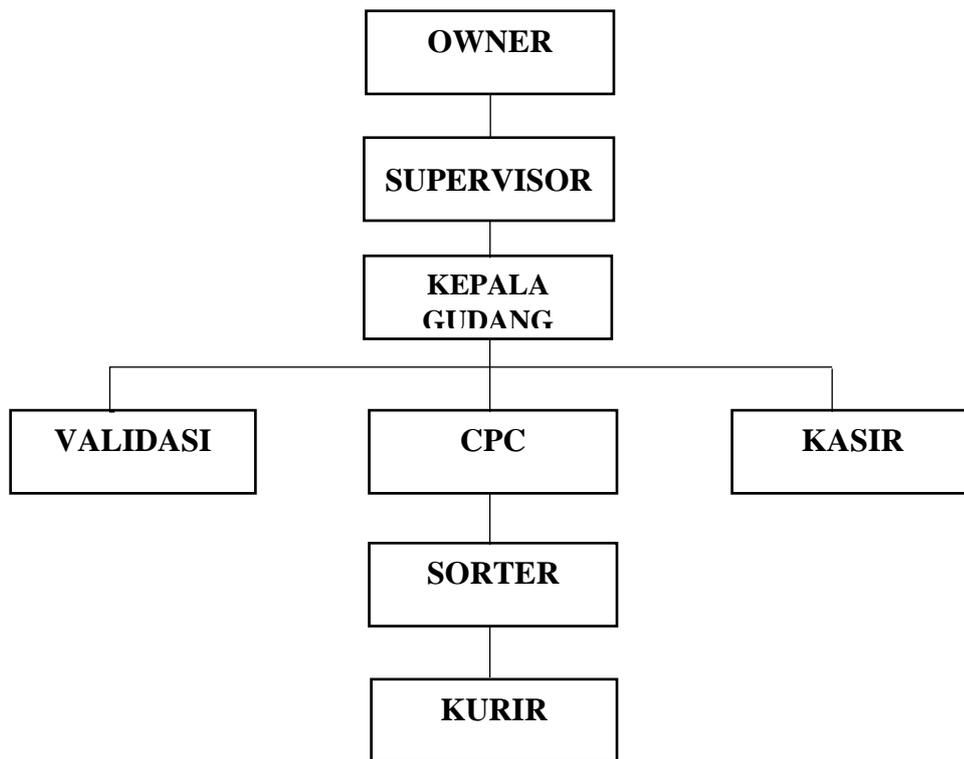
3.1.3 Logo Perusahaan



Sumber: PT Lazada Elogistics Cabang Tasikmalaya (2022)

Gambar 3.1
Logo PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya

3.1.4 Struktur Organisasi



Sumber: PT Lazada Elogistics Cabang Tasikmalaya (2022)

Gambar 3.2
Struktur Organisasi PT Ladaza Elogistics Cabang Tasikmalaya

Keterangan:

Berikut adalah tugas dan fungsi dari masing-masing bagian dalam *head office*:

1. Supervisor

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Mencapai tujuan departemen dengan mengawasi staf dan mengatur proses kerja.
- b. Menetapkan dan menegakan sistem, prosedur, dan kebijakan.
- c. Memantau produktivitas karyawan dengan memberikan *feedback* dan pelatihan yang bermanfaat.
- d. Menetapkan sasaran kinerja yang sesuai dengan rencana dan visi organisasi.

- e. Menyampaikan informasi dari manajemen ke karyawan dan sebaliknya.
- f. Menangani masalah pelanggan.
- g. Membantu dalam perekrutan dan pemecatan karyawan.
- h. Mengontrol informasi anggaran.

2. Kepala Gudang

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Membuat perencanaan pengadaan barang dan distribusinya.
- b. Mengawasi dan mengontrol operasional gudang.
- c. Melakukan order barang sesuai kebutuhan.
- d. Mengawasi dan mengontrol semua barang yang masuk dan keluar sesuai dengan SOP.

3. Validasi

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Mengelola paket pending dan cancel.
- b. Mengelola uang COD dari kurir.

4. CPC (*Comunication Personal Costumer*)

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Menginformasikan paket kepada konsumen.
- b. Menerima keluhan konsumen.

5. Kasir

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Mengelola transaksi pelanggan.
- b. Memindai barang.

- c. Menerima kas dan mengembalikan uang kembalian.
 - d. Menerima kas dan pengembalian uang kembalian.
 - e. Mengeluarkan bukti transaksi atau pembelian.
6. Sorter
- Tugas dan tanggung jawab sorter:
- a. Menyiapkan barang untuk di bawa kurir.
 - b. Mengontrol dan bertanggung jawab atas penyimpanan barang dari kehilangan.
 - c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan bongkar muat barang di gudang dan ikut menandatangani surat penerima barang.
7. Kurir
- Tugas dan tanggung jawab kurir:
- a. Menyampaikan barang ke alamat tujuan.
 - b. Menjaga kondisi barang aman sampai tujuan.
 - c. Melakukan sejumlah pendataan selama proses pengiriman.
 - d. Menerima uan pembayaran COD.

3.1.5 Sebaran Tenaga Kerja

Jumlah keseluruhan karyawan PT Lazada Elogistics Cabang Tasikmalaya adalah 148 orang karyawan dan digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Data Karyawan PT Lazada Elogistics Cabang Tasikmalaya

Nomor	Kategori	Jenis Kelamin		Jumlah
		Pria	Wanita	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Supervisor	1	-	1
2	Kepala Gudang	2	-	2

3	Validasi	2	-	2
4	CPC	4	-	4
5	Kasir	1	2	3
6	Sorter	16	-	16
7	Kurir	120	-	120
Total		146	2	148

Sumber: PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya (2022)

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh Beban kerja, *Burnout*, terhadap kinerja karyawan PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya adalah dengan menggunakan metode survey.

Menurut Sugiyono (2019:2) Metode penelitian survey yaitu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologi maupun psikologi.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Metode kuantitatif dapat didefinisikan sebagai suatu proses menentukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan tentang apa yang ingin diketahui. Metode penelitian ini menerjemahkan data menjadi angka untuk menganalisis hasil temuannya. Crewell (2012) menjelaskan penelitian kuantitatif mewajibkan seorang peneliti untuk menjelaskan bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel yang lainnya.

Penelitian ini dirancang sebagai jenis metode survei. Penelitian survei yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi yang besar maupun kecil, tetapi data yang

dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel (Sugiyono, 2016: 80) . Selanjutnya agar tercapainya tujuan penelitian sesuai dengan apa yang telah dirumuskan maka data dan informasi yang diperoleh mengenai konsumen dikumpulkan melalui survei. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan dengan metode pengambilan data melalui penyebaran kuesioner kepada kurir PT Lazada Elogistics Cabang Tasikmalaya.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Beban Kerja (Variabel X1)	Kegiatan pekerjaan yang harus dilaksanakan dan diselesaikan oleh kurir PT. Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya dalam jangka waktu yang telah ditentukan.	1. Kondisi pekerjaan	a. Kapabilitas atas pekerjaan b. Sosialisasi SOP c. Pemahaman tentang SOP	O
		2. Penggunaan waktu kerja	a. Waktu kerja dan SOP sesuai b. Konsistensi penggunaan waktu kerja c. Perusahaan memiliki SOP	R D I N
		3. Target yang harus dicapai	a. Target kerja jelas b. Beban kerja dan waktu penyelesaian seimbang	A L

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<i>Burnout</i> (Variabel X2)	Keadaan stress yang dirasakan oleh karyawan dalam jangka panjang dan dengan intensitas yang cukup tinggi, yang ditandai dengan kelelahan fisik mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan perubahan sikap dan perilaku	1. Kelelahan (<i>exhaustion</i>)	a. Kelelahan emosional b. Keluhan fisik c. Tanggung jawab terhadap pekerjaan	O R
		2. Sinisme (<i>Cynicism</i>)	a. Sikap sinis terhadap sesama rekan kerja b. Menarik diri dalam lingkungan kerja	D I N A
		3. Pencapaian profesional (<i>Professional Efficacy</i>)	a. Pencapaian masa lalu b. Pencapaian masa sekarang	L
Kinerja Karyawan (Variabel Y)	Hasil kerja dari karyawan PT. Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya khususnya karyawan bagian kurir baik secara kualitas maupun kuantitas atas tanggung jawab yang diberikan kepadanya	1. Kualitas	a. Keterampilan dalam bekerja b. Kemampuan dalam bekerja	O R
		2. Kuantitas	a. Pemenuhan target jumlah pekerjaan b. Kerja cepat	D I N
		3. Ketetapan Waktu	a. Pekerjaan selesai tepat waktu b. Memaksimalkan waktu untuk pekerjaan.	A L

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research*, di peroleh melalui:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019: 214) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah resppondennya sedikit/kecil.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019: 219) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

- a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019: 196) Validitas merupakan suatu teknik pengukuran untuk mendapatkan data secara valid, yang berarti instrument tersebut digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Pada uji validitas ditentukan dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh dengan skor total. Skor total adalah jumlah dari seluruh pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada sampel penelitian. Dalam penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah uji korelasi *Pearson Product Moment*.

Kriteria pengujian:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid.

- b. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2019: 193) hasil penelitian yang reliabel adalah apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Cara pengukuran reliabilitas dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan yang sama dalam waktu yang berbeda dengan responden yang sama pula. Reliabilitas diukur dari korelasi percobaan pertama dengan yang kedua, bila hasilnya positif dan signifikan maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila Cronbach alpha $> 0,60$ dari hasil perhitungan.

Kriteria:

Jika r hitung $> r$ tabel, maka pernyataan reliabel.

Jika r hitung $< r$ tabel, maka pernyataan tidak reliabel.

3. Studi Dokumentasi

Menurut Hardani dkk (2020: 149), dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain.

Penelitian melakukan studi dokumentasi dengan cara mengumpulkan data dan fakta lapangan berdasarkan dokumen yang telah disediakan oleh PT Lazada ELogistics cabang Tasikmalaya, sebaran tenaga kerja, serta tugas dan wewenang masing-masing jabatan.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dapat dikelompokkan antara lain sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2019) adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang sedang diteliti. Salah satu cara untuk mendapatkan data tersebut adalah dengan memberikan kuesioner yang akan diisi langsung oleh objek yang akan diteliti, untuk objek dalam penelitian ini adalah kurir PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2019) adalah data yang diperoleh tidak langsung dari penelitian, misalnya bersumber dari artikel, jurnal dan dokumen-dokumen instansi. Data sekunder ini digunakan untuk menunjang dan membantu menggunakan data primer.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Internal

Merupakan data yang didapat dari perusahaan yang menggambarkan keadaan perusahaan, seperti jumlah kerja.

b. Data Eksternal

Merupakan data yang dapat dari luar organisasi yang menggambarkan faktor-faktor yang mungkin akan mempengaruhi hasil kerja suatu organisasi. Pada penelitian ini, sumber data yang akan digunakan dalam

penelitian ini adalah data perusahaan, yaitu tenaga kerja kurir PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.

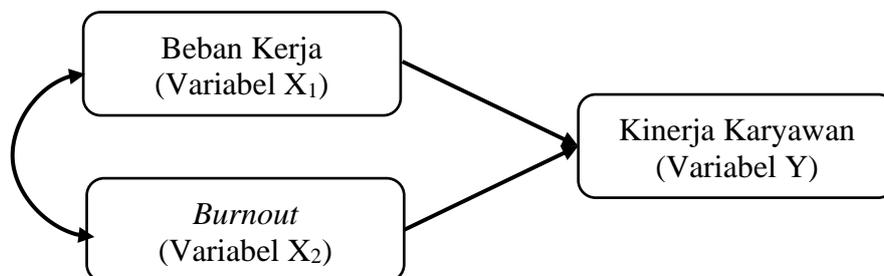
3.2.3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, (2018: 119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 120 karyawan dibagian kurir PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya, jumlah populasi ini akan dijadikan sebagai ukuran sampel yang akan dijadikan sebagai sampel yang akan diteliti.

Menurut Sugiyono (2018: 149) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan metode penentuan sampel yang digunakan Sampel Jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

3.2.4 Model Penelitian

Untuk menegtahui gambaran umum mengenai pengaruh beban kerja dan *burnout* terdapat kinerja karyawan maka disajikan paradigma penelitian berdasarkan pada kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 3.3
Paradigma Penelitian

Keterangan:

X_1 = Beban Kerja

X_2 = *Burnout*

Y = Kinerja

3.2.5 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini, kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh Beban kerja dan *Burnout* terhadap kinerja karyawan. Setelah diperoleh data yang diperlukan, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disebarkan.

3.2.5.1 Metode Successive Interval

Dalam penelitian ini menggunakan metode successive interval, menurut Sugiyono (2018: 25) analisis metode successive interval (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval, adapun Langkah-langkah metode successive interval sebagai berikut:

1. Perhatikan setiap butir jawaban responden dan angket yang disebar.
2. Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1, 2, 3, 4, 5 dan dinyatakan dalam frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan per kolom skor.

5. Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap Proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$$SV = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{Daerah dibawah batas atas} - \text{daerah dibawah batas bawah}}$$

3.2.5.2 Analisis Deskriptif

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif menurut Sugiyono (2019: 226-227) adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk maksud umum atau generalisasi. Data yang dikumpulkan merupakan data berupa tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, standar deviasi maupun rankingnya. Untuk menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan Skala Likert untuk pernyataan tertutup yang berskala normal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan positif skala yang digunakan adalah 5-4-3-2-1

Tabel 3.3
Nilai, Notasi dan Predikat Pernyataan Positif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Tidak Ada Pendapat	TAP	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Tinggi

(Sumber: Sugiyono (2019: 153))

2. Untuk skala negatif skala nilai yang dipergunakan adalah 1-2-3-4-5

Tabel 3.4
Nilai, Notasi dan Prediksi Pernyataan Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
1	Sangat setuju	ST	Sangat Rendah
2	Setuju	S	Rendah
3	Tidak Ada Pedapat	TAP	Sedang
4	Tidak Setuju	TS	Tinggi
5	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Tinggi

(Sumber: Sugiyono (2019: 153))

Perhitungan hasil kuesioner dengan presentase dan skoring menggunakan rumus berikut:

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Dimana:

X = Jumlah persentase jawaban

F = Jumlah jawaban/frekuensi

N = Jumlah responden

Setelah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan sub variabel dari hasil perhitungan yang dilakukan dapat ditentukan intervalnya, yaitu dengan cara sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria pernyataan}}$$

3.2.5.3 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

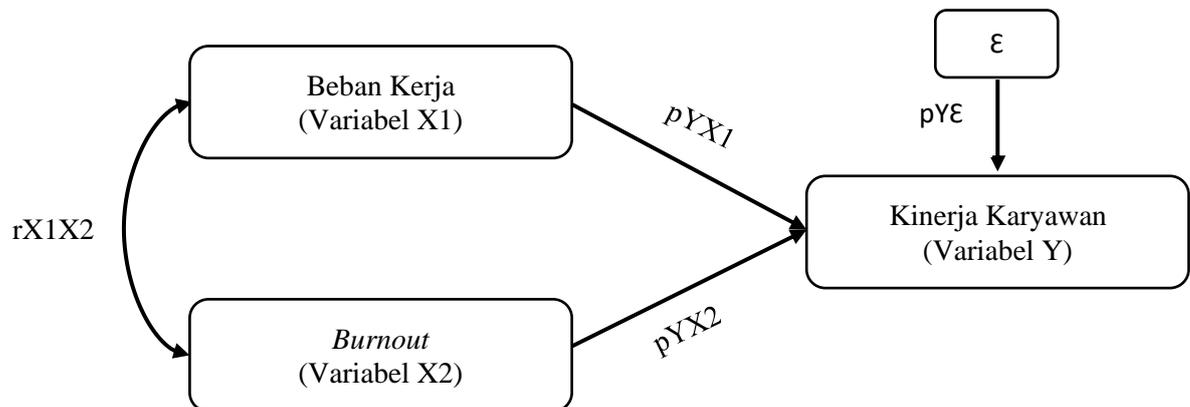
Path analysis atau analisis jalur merupakan perluasan penerapan analisis regresi linear berganda untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Model ini dipertimbangkan untuk digunakan dalam suatu penelitian apabila hubungan sebab akibat dengan model yang kompleks. Dengan menggunakan analisis jalur akan dapat dihitung pengaruh

langsung dan tidak langsung antar variabel. Tahapan yang digunakan dalam *path analysis* adalah sebagai berikut:

1. Membuat diagram jalur dan membaginya menjadi beberapa sub-struktur.
2. Menentukan matriks korelasi.
3. Menghitung matriks invers dari variabel independen
4. Menentukan koefisiensi jalur, tujuannya adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh dari suatu variabel independen terhadap variabel dependen.
5. Menghitung $R_y(X_1 \dots X_n)$;
6. Menghitung koefisiensi jalur variabel residu;
7. Uji keberartian model secara keseluruhan menggunakan uji F;
8. Uji keberartian koefisien jalur secara individu menggunakan uji-t.

Adapun formula *path analysis* yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Membuat daigram jalur



Gambar 3.4
Diagram Jalur

Keterangan:

- ϵ = Faktor lain yang tidak diteliti
 r_{X1X2} = Korelasi antara X1 dengan X2

- p_{YX1} = Koefisien jalur variabel X1 terhadap
 Y
 p_{YX2} = Koefisiensi jalur variabel X2 terhadap Y
 $p_{Y\epsilon}$ = Koefisiensi jalur variabel lain yang tidak diteliti
 terhadap Y

2. Menghitung koefisiensi Jalur

Koefisiensi jalur dapat diketahui dengan memperhatikan *output* pada pengujian anova. Dengan ketentuan:

$p\text{-value} = 0,000 \leq 0,05$ yang artinya pemodelan dapat dilanjutkan.

Kemudian dengan menguji masing-masing koefisien variabel pada tabel koefisien dengan ketentuan:

$p\text{-value} = \Sigma (\text{sigma}) \leq 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3. Menghitung Koefisien Korelasi (r)

Koefisiensi korelasi merupakan statistik yang mengukur covariation dari atau hubungan antara dua variabel, pernyataan erat atau tidak erat hubungan tersebut akan digunakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dan tafsiran korelasi menurut tabel r terlampir. Koefisiensi korelasi dapat dilihat dari tabel correlation coefficients pearson dengan ketentuan:

$p\text{-value} = \Sigma (\text{sigma}) \leq 0,05$ yang artinya terdapat hubungan atau korelasi pada variabel independen.

4. Menghitung Faktor Residu (ϵ)

Koefisiensi residu dihitung berdasarkan output Model Summary pada program SPSS. Dimana nilai R², (X1, X2) merupakan nilai R Square pada Model

Summary.

5. Pengaruh Langsung maupun Tidak Langsung X_1 dan X_2 Terhadap Y

Untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel X_1 dan X_2 terhadap Y, dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.5
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X_1 dan X_2 Terhadap Y

No	Nama Variabel	Formula
(1)	(2)	(3)
1	Beban Kerja (X_1)	
	a. Pengaruh langsung X_1 terhadap Y	(pYX_1) (pYX_1)
	b. Pengaruh tidak langsung X_1 melalui X_2	(pYX_1) (rX_1X_2) (pYX_2)
	Pengaruh X_1 total terhadap Y	a+b.....(1)
2	Burnout (X_2)	
	c. Pengaruh langsung X_2 terhadap Y	(pYX_2) (pYX_2)
	d. Pengaruh tidak langsung X_2 melalui X_1	(pYX_2) (rX_1X_2) (pYX_1)
	Pengaruh X_2 total terhadap Y	c+d.....(2)
3	Total pengaruh X_1 X_2 terhadap Y	1+2.....(kd)
4	Pengaruh lain yang tidak diteliti	1-kd = knd

Untuk mempermudah perhitungan uji validitas akan menggunakan SPSS for

Windows Versi 25.0.