

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis saat ini khususnya industri jasa yang bergerak di bidang logistik sangat ramai diminati oleh kalangan masyarakat, hal ini terlihat dengan banyaknya perusahaan jasa logistik yang bermunculan dikarenakan banyaknya pelaku bisnis yang menggunakan sistem *online* dalam menjalankan usahanya. Selain kemudahannya, sistem *online* juga praktis untuk dijalankan serta memiliki prospek yang cukup besar. Sistem *online* dapat membantu para pelaku bisnis mulai dari menjual barang maupun menawarkan jasa. Para pengusaha yang menjalankan bisnis *online* banyak menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengantarkan produk pesanan kepada para pelanggannya, karena lebih efektif dan murah dibandingkan dengan membentuk logistik sendiri.

Agar dapat bertahan di pasar persaingan dengan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan antar barang, perusahaan-perusahaan penyedia jasa logistik harus menciptakan strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul dibanding para pesaingnya. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan harus mengembangkan dan mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki. Keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalankan usahanya tidak terlepas dari faktor sumber daya manusia (SDM). Sumber Daya Manusia merupakan unsur strategi organisasi yang harus dikelola secara efektif.

Untuk itu, dibutuhkan tentang perilaku manusia dan kemampuan untuk mengelolanya.

Persaingan usaha dalam hal ini menjelaskan bahwa salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor pelayanan jasa logistik adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada. Perusahaan dituntut bekerja keras dengan menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk dapat diterima pasar dan menjaga kepercayaan pelanggan yang telah ada serta berusaha menarik minat pelanggan potensial baru agar pelanggan tidak meninggalkan pelaku usaha tersebut.

Dengan seiring berjalannya waktu persaingan industri yang melayani jasa logistik saat ini terbilang sangat pesat. Mengingat banyaknya perusahaan jasa logistik yang terus bermunculan dan terus mengembangkan serta memperbaiki manajemen pelayanannya. Setiap perusahaan memiliki cara agar tetap bertahan untuk menghadapi kompetitor yang lebih unggul, salah satu cara agar perusahaan dapat bertahan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Berikut ini data *top brand index* pada perusahaan jasa logistik. Empat perusahaan ini memiliki reputasi yang baik dan sudah dikenal luas diseluruh Indonesia.

Tabel 1.1
Top Brand Index Perusahaan Jasa Logistik Pada Tahun 2019-2020

No	Nama Perusahaan	<i>Top Brand Index</i>	
		2019	2020
1	PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	26,4%	27,3%
2	PT. Global Jet Express (J&T)	20,3%	21,3%
3	PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)	12,6%	10,8%
4	PT. Pos Indonesia (Pos Indonesia)	5,4%	7,7%

Sumber : www.topbrand-award.com

Terlihat dari Tabel 1.1 bahwa dua perusahaan yang menjadi *top brand* di kategori layanan ekspres dari tahun 2019 hingga 2020 yaitu JNE dan J&T. Pada 2019, pendapatan JNE sebesar 26,4%, dan pendapatan J&T sebesar 20,3%. Namun pada tahun 2020, tingkat pertumbuhan JNE menjadi 27,3% dan J&T juga mencapai 21,3%. JNE dan J&T memiliki keunggulan lebih dari layanan ekspres lainnya. Berdasarkan data dan penjelasan di atas bahwa JNE dan J&T bersaing dalam merebut pangsa pasar terlihat dari perbandingan persentasi yang tidak begitu terlampau jauh. Tidak menutup kemungkinan J&T bisa merebut pangsa pasar JNE apabila JNE tidak memberikan layanan atau kepuasan pada konsumen secara baik walaupun terlihat persaingan yang ketat. Untuk itu JNE harus mempunyai pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas agar tercipta sumber daya manusia yang profesional.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan jasa pengiriman yang bergerak di bidang jasa logistik, dimana tugasnya dengan memberikan pelayanan dalam pengiriman paket. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) didirikan pada tanggal 26 November 1990, dengan bertambahnya kapasitas pengiriman JNE terus melakukan peningkatan di berbagai sektor penting, salah satunya SDM. Berikut tabel kebutuhan jumlah karyawan dan data *turnover intention* pada cabang PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Bandung dapat dilihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1.2
Data Jumlah Karyawan dan Data *Turnover Intention* Cabang PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Tahun 2019-2020

Cabang PT. JNE Station Center Bandung	Tahun	Kebutuhan Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	(%) <i>Turnover</i> Karyawan
Batununggal	2019	40	30	15	3,2%

Cabang PT. JNE Station Center Bandung	Tahun	Kebutuhan Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	(%) <i>Turnover</i> Karyawan
	2020	55	34	17	8,0%
Kiara Condong	2019	22	21	12	1,7%
	2020	47	28	19	2,8%
Kawalayaan	2019	35	13	9	1,5%
	2020	65	26	10	2,7%
Ujung Berung	2019	65	22	11	3,8%
	2020	35	30	21	4,1%
Gedebage Station Center	2019	70	34	19	4,3%
	2020	55	36	27	11,32%

Sumber : Bagian SDM PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah keluar masuk karyawan mengalami fluktuasi. Pada tahun 2019 cabang Batununggal menerima karyawan sebanyak 30 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 15 orang dengan tingkat *turnover* sebesar 3,2%, sedangkan pada tahun 2020 menerima karyawan yang masuk sebanyak 34 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 17 orang, sehingga tingkat *turnover* mengalami kenaikan menjadi 8,0%. Pada tahun 2019 cabang Kiara Condong menerima karyawan sebanyak 21 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 12 orang dengan tingkat *turnover* sebesar 1,7%, sedangkan pada tahun 2020 menerima karyawan yang masuk sebanyak 28 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 19 orang, sehingga tingkat *turnover* mengalami kenaikan menjadi 2,8%. Pada tahun 2019 cabang Kawalayaan menerima karyawan sebanyak 13 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 9 orang dengan tingkat *turnover* sebesar 1,5%, sedangkan pada tahun 2020 menerima karyawan yang masuk sebanyak 26 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 10 orang, sehingga tingkat *turnover* mengalami kenaikan menjadi 2,7%. Pada tahun 2019 cabang Ujung Berung menerima karyawan sebanyak 22 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 11

orang dengan tingkat *turnover* sebesar 3,8%, sedangkan pada tahun 2020 menerima karyawan yang masuk sebanyak 30 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 21 orang, sehingga tingkat *turnover* mengalami kenaikan menjadi 4,1%. Pada tahun 2019 cabang Gedebage Station Center menerima karyawan sebanyak 34 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 19 orang dengan tingkat *turnover* sebesar 4,3%, sedangkan pada tahun 2020 menerima karyawan yang masuk sebanyak 36 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 27 orang, sehingga tingkat *turnover* mengalami kenaikan menjadi 11,32%.

Dari keterangan diatas, dapat kita ketahui bahwa tingkat *turnover* karyawan pada cabang Gedebage Station Center yang mengalami tingkat paling tinggi dibandingkan dengan 5 cabang lainnya. Sehingga dapat dikatakan keinginan keluar (*turnover intention*) karyawan menjadi nyata. PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung masih memiliki permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan yang menyebabkan tingkat *turnover* tiap tahun cenderung meningkat. Peneliti lebih tertarik untuk mengetahui seberapa besar masalah yang terjadi di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung pada tahun 2020, karena jika dilihat dari tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2020 tingkat *turnover* mencapai 11,32%. Karyawan yang berhenti bekerja merupakan salah satu tanda bahwa terdapat penurunan *job insecurity* (ketidakamanan kerja) yang merupakan faktor pendukung *turnover* dan kepuasan kerja karyawan yang belum banyak terpenuhi oleh perusahaan. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan persentase karyawan yang keluar dari pekerjaannya pada tahun 2020, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini.

Tabel 1.3
Hasil Jumlah Data *Turnover Intention* Karyawan PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung, 2020

No	Bulan	Jumlah Karyawan Yang Dibutuhkan	In	Out	% <i>Turnover</i>
1	Januari	14	7	1	0,16%
2	Februari	13	7	2	0,15%
3	Maret	13	6	1	0,06%
4	April	12	8	4	1,01%
5	Mei	10	7	3	1,21%
6	Juni	10	9	5	1,06%
7	Juli	8	5	1	1,08%
8	Agustus	7	4	1	0,55%
9	September	8	6	3	1,17%
10	Oktober	8	7	3	1,30%
11	November	7	7	9	1,09%
12	Desember	5	3	7	1,48%
Total		115	76	40	11,32%

Sumber : Bagian SDM PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.3 total rata-rata *turnover* di atas menunjukkan bahwa angka rata-rata keluar karyawan di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung pada tahun 2020 sebesar 11,32%. Sangat sulit untuk menentukan berapa ukuran tertentu dimana tingkat *turnover* sebuah perusahaan tidak dapat ditolerir. Akan tetapi, seperti yang diungkapkan oleh Edward Roseman yang dikutip dalam “*journal of economic and management*” vol. 11 Universitas Tarumanegara (2017:46) bahwa “jika *turnover* perusahaan tersebut mencapai angka 10%, maka kategori *turnover* perusahaan tersebut dikatakan tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *turnover* yang terjadi di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung sudah termasuk kedalam kategori tinggi, hal tersebut dibuktikan dengan tingkat karyawan keluar sudah melebihi 10%, yaitu 11,32%. Dari tabel tersebut bisa dikatakan PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung mengalami *turnover* cukup tinggi.

Penulis melakukan kuesioner pra-survei di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung kepada 30 karyawan. Pra-survei ini dilakukan agar penulis mengetahui bagaimana persepsi karyawan mengenai kecenderungan untuk keluar dari perusahaan dan juga untuk mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan *turnover intention*. Di bawah ini penulis menyajikan hasil pra-survei pada tabel 1.4

Tabel 1.4
Hasil Pra-survei *Turnover Intention* PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
<i>Turnover Intention</i>	1) Pikiran-pikiran untuk berhenti	1	6	11	7	5	99	3,3
	2) Keinginan untuk meninggalkan	3	8	9	10	0	86	2,8
	3) Keinginan untuk mencari pekerjaan lain	1	5	14	10	0	93	3,1
Skor Rata-Rata <i>Turnover Intention</i>							3,06	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 1.4 secara keseluruhan bahwa *turnover intention* memperoleh rata-rata skor 3,06, dimana terdapat dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi keinginan untuk meninggalkan sebesar 2,8 yang menunjukkan bahwa karyawan merasa tidak akan bekerja lebih lama di perusahaan apabila pekerjaan dari bulan ke bulan tidak ada peningkatan penghasilan. Dan dimensi keinginan untuk mencari pekerjaan lain sebesar 3,1 yang menunjukkan bahwa banyak karyawan yang akan mencari perusahaan yang lebih baik dari perusahaan tempat bekerja saat ini, karena karyawan merasa tidak puas atas pekerjaan yang diberikan oleh atasan yang seringkali berganti-ganti divisi tanpa adanya kesepakatan antara karyawan dan atasan. Maka dapat diketahui bahwa

turnover intention di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung belum optimal, yang disebabkan masih kurang optimalnya yaitu keinginan untuk meninggalkan, keinginan untuk mencari pekerjaan lain dan pikiran-pikiran untuk berhenti bekerja dari perusahaan tersebut. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang bermasalah yang dapat mempengaruhi atau memberikan dampak yang buruk terhadap *turnover intention*.

Variabel-variabel yang diduga bermasalah pada PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung adalah kepemimpinan, kompensasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, stress kerja dan *job insecurity*. Oleh karena itu, penulis melakukan pra survei terhadap karyawan untuk mengetahui variabel-variabel apa saja menurut responden yang mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention* di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung. Berikut ini adalah hasil dari kuesioner pra survei, berdasarkan faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention* :

Tabel 1.5
Hasil Pra-survei Faktor-Faktor yang diduga Mempengaruhi *Turnover Intention* Karyawan di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
Kepemimpinan	Bersifat Adil	0	1	1	25	3	126	4,2
	Sugesti	0	1	5	20	4	117	3,9
	Tercapainya Tujuan	0	1	6	21	2	114	3,8
	Rasa Aman	0	0	10	18	2	112	3,7
	Inspirasi	0	0	15	13	2	107	3,5
Skor Rata-Rata Kepemimpinan							3,82	
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	3	5	14	8	0	87	2,9
	Gaji Upah	3	14	9	4	0	74	2,4
	Promosi	4	15	7	4	0	71	2,3
	Atasan	9	6	9	6	0	72	2,4
	Rekan Kerja	3	10	9	8	0	82	2,7
Skor Rata-Rata Kepuasan Kerja							2,54	
Kompensasi	Gaji	0	5	12	13	0	98	3,2

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
	Tunjangan	0	3	15	12	0	99	3,3
	Intensif	0	8	9	13	0	95	3,2
	Fasilitas	0	1	12	17	0	106	26,5
Skor Rata-Rata Kompensasi							3,62	
Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	0	15	1	9	5	94	3,13
	Lingkungan Kerja Non Fisik	0	5	12	10	3	101	3,36
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja							3,24	
Stress Kerja	Beban Kerja	0	18	4	8	0	128	4,3
	Konflik Peran	0	13	2	12	0	80	2,7
	Ambiguitas Peran	0	12	8	10	0	88	3,0
Skor Rata-Rata Stress Kerja							3,33	
Job Insecurity	Arti Penting Aspek Kerja	0	10	8	9	3	95	3,1
	Perubahan Negatif Pada Aspek Kerja	0	12	10	5	3	89	2,9
	Arti Penting Keseluruhan Kerja	0	11	6	10	3	95	3,1
	Perubahan Negatif Pada Keseluruhan Kerja	0	10	10	7	3	93	3,1
Skor Rata-Rata Job Insecurity							3,05	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 1.5 faktor bermasalah yang diduga mempengaruhi tingkat *turnover intention* yaitu kepuasan kerja dan *job insecurity*, karena faktor-faktor tersebut memiliki nilai yang paling rendah diantara enam faktor yang digunakan sebagai parameter penulisan. Kepuasan kerja mendapatkan skor rata-rata 2,54 dan *job insecurity* mendapatkan skor rata-rata 3,05.

Faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan salah satunya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran karyawan untuk keluar. Individu yang merasa terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi. Sedangkan individu yang merasa kurang

terpuaskan dengan pekerjaannya akan memilih untuk keluar dari perusahaan. Evaluasi terhadap berbagai alternatif pekerjaan, pada akhirnya akan mewujudkan terjadinya *turnover* karena individu memilih keluar dari perusahaan dengan mengharapkan hasil yang lebih memuaskan di tempat kerja lain. Kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkandari evaluasi karakteristiknya yang luas. Selanjutnya penulis telah melakukan pra-survei mengenai kepuasan kerja di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung, berikut ini adalah hasil kuesioner pra-survei variabel kepuasan kerja di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung:

Tabel 1.6
Hasil Kuesioner Pra-Survei Variabel Kepuasan Kerja di PT. JNE Gedebage Station Center Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	3	5	14	8	0	87	2,9
	Gaji/upah	3	14	9	4	0	74	2,4
	Promosi	4	15	7	4	0	71	2,3
	Atasan	9	6	9	6	0	72	2,4
	Rekan Kerja	3	10	9	8	0	82	2,7
Skor Rata-Rata Kepuasan Kerja							2,54	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 1.6 diketahui bahwa rata-rata kepuasan kerja secara umum di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung sebesar 2,54. Terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang memiliki nilai rata-rata rendah, diantaranya karyawan mengeluhkan mengenai promosi jabatan yang tidak terbuka lebar dengan skor rata-rata rendah 2,3. Masih terdapat karyawan yang merasa beban yang diberikan tidak sesuai dengan kompensasi (gaji/upah) yang diberikan memiliki rata-rata rendah 2,4 dan karyawan merasa atasan tidak fleksibel

dan tidak mampu beradaptasi dengan perubahan sekecil apapun di tempat kerja memiliki rata-rata rendah 2,4.

Hasil penyebaran kuesioner pra survei yang menyatakan masih terdapat nilai rata-rata yang rendah pada kepuasan kerja, masalah kepuasan kerja ini juga diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara penulis dengan bagian *Learning & Development* PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung mengatakan bahwa :

1. Karyawan mengeluhkan mengenai pekerjaan yang dilakukan belum sesuai dengan kemampuannya.
2. Karyawan mengeluhkan mengenai imbalan yang diberikan tidak sesuai dengan beban kerja yang dilakukan.
3. Karyawan mengeluhkan mengenai promosi jabatan yang tidak terbuka lebar.

Jika masalah tersebut tidak ditangani dengan baik maka akan menyebabkan masalah semakin kompleks dan bisa menimbulkan masalah baru. Karyawan merasa bahwa kepuasan kerja dalam bekerja tidak memuaskan. Menurut karyawan pekerjaan dianggap membosankan karena setiap hari karyawan menghadapi tekanan dalam bekerja. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja akan lebih cepat frustrasi karena merasa tidak mampu untuk menghadapi masalah pada perusahaan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya akan merasa senang dengan pekerjaannya sehingga lebih produktif daripada yang tidak memiliki tingkat kepuasan.

Faktor lain yang berhubungan erat dengan tingkat *turnover intention*. Permasalahan-permasalahan seperti *job insecurity* yang berdampak pada rendahnya

tingkat kepuasan kerja karyawan dapat mengakibatkan tingginya tingkat perputaran karyawan. Beberapa karyawan juga memiliki keinginan keluar dari perusahaan dikarenakan beban kerja yang tidak sesuai dengan keahliannya dan gaji yang tidak sepadan dengan kinerja karyawan. Dengan kata lain, *job insecurity* harus dapat ditingkatkan oleh setiap perusahaan dengan cara mengurangi kondisi yang tidak aman dan memberikan persepsi kepada karyawan tentang *job insecurity* mereka. Selanjutnya penulis telah melakukan pra survei mengenai *job insecurity* (ketidakamanan kerja) di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung, berikut ini adalah hasil kuesioner pra-survei variabel *job insecurity* di PT. Gedebage JNE Station Center Kota Bandung :

Tabel 1.7
Hasil Kuesioner Pra-Survei Variabel *Job Insecurity* di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
<i>Job Insecurity</i>	Arti penting aspek kerja	0	2	14	9	5	107	3,5
	Perubahan negatif pada aspek kerja	0	2	10	15	3	109	3,6
	Arti penting keseluruhan kerja	0	3	10	10	7	111	3,7
	Perubahan Negatif Pada Keseluruhan Kerja	0	2	10	12	6	112	3,7
Skor Rata-Rata <i>Job Insecurity</i>							3,05	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 1.7 diketahui bahwa rata-rata *job insecurity* secara umum di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung sebesar 3,05. Hal ini ditunjukkan pada dimensi arti penting aspek kerja dimana karyawan merasa memiliki banyak pekerjaan tapi sangat sedikit waktu untuk melakukannya dan

waktu kerja yang mendesak karena harus mengejar target dan risiko yang ditanggung karyawan sangatlah besar. Kemudian dimensi perubahan negatif pada aspek kerja dimana karyawan merasa peran yang diterima di perusahaan sering bertentangan satu sama lain oleh karena itu masih adanya ketidakpastian tugas dan tanggungjawab terhadap pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa *job insecurity* karyawan masih kurang sehingga akan menimbulkan menurunnya keinginan karyawan untuk bekerja secara optimal, karyawan akan bermalas-malasan dalam bekerja, apabila hal ini tidak diperbaiki maka keamanan dalam bekerja sulit dicapai. Oleh karena itu, *job nsecurity* merupakan sesuatu yang penting yang harus ditingkatkan lagi oleh karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tentang besarnya *turnover intention* yang menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya manusia, maka penting untuk dilakukan penelitian yang mengkaji tentang **“Pengaruh *Job Insecurity* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya maka peneliti akan mengidentifikasi dan merumuskan masalah untuk melakukan penelitian mengenai *job insecurity*, kepuasan kerja dan *turnover intention*. Identifikasi masalah tersebut diperoleh dari latar belakang penelitian, dan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, dimana nantinya akan dijawab dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah diantara :

1. *Job Insecurity*

- a. Beban kerja yang diberikan sangat banyak tetapi sedikit waktu untuk melakukannya.
- b. Karyawan merasa ada ketidakpastian tugas dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

2. Kepuasan Kerja

- a. Karyawan mengeluhkan promosi jabatan yang tidak terbuka lebar.
- b. Beban yang diberikan tidak sesuai dengan kompensasi (gaji/upah) yang diberikan.
- c. Karyawan merasa atasan tidak fleksibel dan kurang beradaptasi.

3. *Turnover Intention*

- a. Karyawan memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.
- b. Karyawan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan yang baru.
- c. *Turnover Intention* yang terjadi di PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung sudah termasuk kedalam kategori tinggi, hal tersebut dibuktikan dengan tingkat karyawan keluar sudah melebihi 10% yaitu 11,32%.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dilihat dapat dirumuskan permasalahan diantaranya:

1. Bagaimana *Job Insecurity* pada PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung.

2. Bagaimana Kepuasan Kerja pada PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung.
3. Bagaimana *Turnover Intention* pada PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh *Job Insecurity* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui:

1. *Job Insecurity* pada PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung.
2. Kepuasan Kerja pada PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung.
3. *Turnover Intention* pada PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh *Job Insecurity* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* baik secara simultan maupun parsial pada PT. JNE Gedebage Station Center Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian berisi penjelasan mengenai pengungkapan secara spesifik, kegunaan yang hendak dicapai baik dalam aspek teoritis maupun pada aspek praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran yang akan memperkaya ilmu pengetahuan tentang penelitian ini.
2. Sebagai bahan masukan atau kajian lebih lanjut dan bahan perbandingan penelitian lain yang mempunyai kepentingan yang berbeda untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan bagi pihak-pihak yang membutuhkan sumber-sumber informasi dari hasil penelitian ini.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan, diharapkan akan memberi kegunaan kepada berbagai pihak tersebut antara lain:

1. Bagi Penulis

Hasil ini diharapkan menambah pengetahuan, pengalaman tersendiri dan dapat dijadikan bahan studi perbandingan antara teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan praktek yang ada selama penelitian.

2. Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran yang berharga guna pengambilan kebijakan strategis dalam upaya mengetahui peran *job insecurity* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.
- b. Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya agar tetap bertahan dalam jangka waktu yang panjang dan mampu untuk bersaing dengan kompetitor-kompetitor.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk pengembangan ilmu mengenai *job insecurity*, kepuasan kerja dan *turnover intention*.