

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Industri jasa kurir merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan paling pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan ini tidak terlepas dari transformasi perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital, terutama dalam aktivitas belanja online, transaksi *e-commerce*, serta penggunaan platform marketplace yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses jual beli. Peningkatan aktivitas digital tersebut secara langsung mendorong permintaan terhadap layanan distribusi barang yang cepat, aman, dan mampu menjangkau berbagai wilayah, baik perkotaan maupun daerah terpencil. Dengan kata lain, jasa kurir tidak lagi sekadar berperan sebagai pelengkap dalam rantai pasok, tetapi telah menjadi elemen vital dalam mendukung kelancaran aktivitas ekonomi modern.

Selain itu, perkembangan infrastruktur transportasi, kemudahan akses logistik, serta persaingan antar perusahaan jasa ekspedisi turut berkontribusi terhadap pesatnya pertumbuhan tersebut. Perusahaan kurir berlomba-lomba meningkatkan kualitas layanan, memperluas jaringan cabang, memperkuat sistem pengantaran, dan memaksimalkan penggunaan teknologi untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Tanpa dukungan sektor jasa kurir yang responsif dan adaptif, sebagian besar aktivitas perdagangan digital tidak dapat berjalan secara optimal. Oleh sebab itu, sektor ini dapat dikatakan sebagai tulang punggung dalam memastikan kelancaran arus barang dan menjaga stabilitas rantai distribusi nasional.

Usaha jasa kurir ikut menyumbang PDRB yang besar, berikut ini tabel lapangan usaha berdasarkan Produk Domestik Bruto Provinsi Jawa Barat.

**Tabel 1. 1**  
**Lapangan Usaha berdasarkan PDRB Tahun 2022-2024 Provinsi Jawa Barat**

Lapangan Usaha	PDRB		
	2022	2023	2024
Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	207.716,66	221.650,60	237.631,60
Pertambangan dan Penggalian	27.934,49	26.089,30	27.360,31
Industri Pengolahan	1.023.400,77	1.099.088,36	1.168.548,23
Pengadaan Listrik dan Gas	12.161,54	12.221,17	12.059,32
Pengadaan Air; Pengelolaan Sampah, Limbah, dan Daur Ulang	2.485,54	2.575,78	2.872,12
Konstruksi	202.276,62	221.150,71	238.500,79
Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	348.996,56	378.832,69	408.257,19
Transportasi, Pergudangan, Kurir dan Pos	130.202,04	155.099,81	176.286,30
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	69.670,16	79.501,42	86.660,11
Informasi dan Komunikasi	92.644,33	100.002,58	108.134,62
Jasa Keuangan dan Asuransi	69.885,94	74.126,25	78.558,45
Real Estat/Real Estate Activities	28.413,16	30.746,38	32.865,01
Jasa Perusahaan/Business Activities	10.812,00	12.091,47	13.105,19
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib	44.535,07	46.278,92	50.520,49
Jasa Pendidikan	80.336,14	86.301,84	92.230,10
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	19.157,24	20.978,21	22.908,96
Jasa Lainnya/Other Services Activities	52.154,05	58.490,22	66.839,94

Sumber: BPS Jawa Barat, 2025

<https://www.bps.go.id>

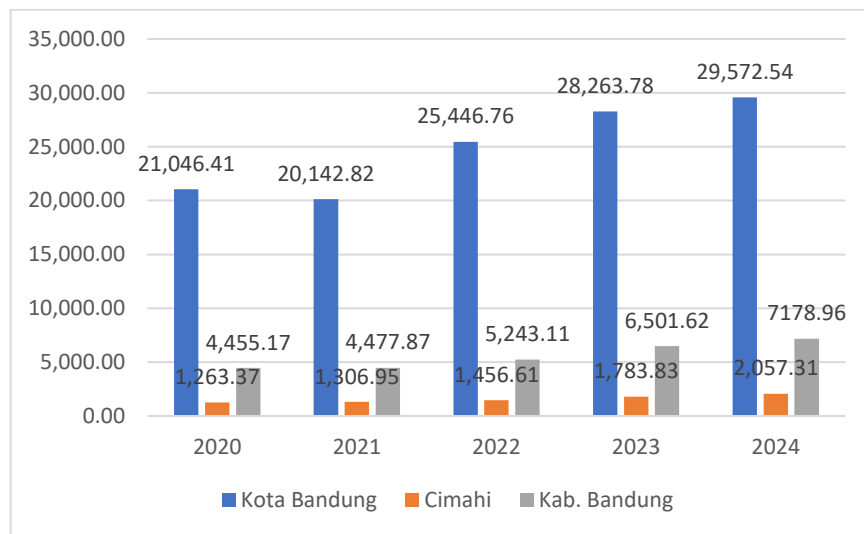
Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan usaha transportasi, pergudangan, kurir dan pos pada tahun 2022-2024 mengalami peningkatan. Jasa pengiriman barang atau kurir, saat ini menjadi layanan publik yang sangat dibutuhkan. Kenaikan kontribusi tersebut menunjukkan bahwa aktivitas pengiriman barang di Jawa Barat terus mengalami ekspansi yang signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat pula dipahami sebagai indikasi bahwa sektor jasa kurir memiliki daya ungkit yang kuat terhadap perekonomian regional, sekaligus menjadi sektor yang semakin strategis

di tengah dinamika kebutuhan masyarakat yang menuntut layanan serba cepat dan efisien. Banyaknya penduduk yang mengirimkan barang dari suatu daerah ke daerah lain dengan jumlah muatan yang cukup besar serta jarak antar daerah yang jauh, membuat jasa pengiriman barang menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat (Rizal & Mahrulia, 2020).

Tingginya frekuensi pengiriman barang di Indonesia salah satunya disebabkan oleh banyaknya penjualan *online* di era modern. Salah satu hal yang melatarbelakangi semakin berkembang pesatnya perusahaan jasa kurir di Indonesia saat ini ialah berlakunya Undang-Undang No 38 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa perusahaan yang dapat masuk dalam usaha jasa dibidang kurir tidak hanya terbatas pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), melainkan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), ataupun koperasi dan swasta. Munculnya peraturan perundang-undangan tersebut berdampak pada persaingan yang semakin kompetitif, hal tersebut dikarenakan segala bentuk badan usaha negeri maupun swasta bisa masuk ke persaingan bisnis tanpa batas dan memiliki pelayanan yang sama mulai dari jasa pengiriman dokumen, layanan paket, layanan logistik, dan layanan transaksi keuangan.

Jasa logistik meliputi jasa kurir untuk paket kecil, jasa kargo untuk barang besar, dan perusahaan logistik pihak ketiga (3PL) untuk solusi rantai pasok yang lebih kompleks. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu menunjang kebutuhan para pelaku bisnis karena dapat mengirimkan barang kepada pelanggan baik yang berada di dekat lokasi usaha maupun yang berada jauh diluar daerah operasional perusahaan tersebut, sehingga dapat memperluas cakupan pasar yang secara otomatis akan meningkatkan keuntungan dari perusahaan.

Saat ini perkembangan pertumbuhan pada sektor perekonomian di Bandung raya mengalami perkembangan pertumbuhan yang cukup pesat dari tahun-tahun sebelumnya, hal ini terjadi karena adanya kenaikan tingkat minat dari masyarakat di Kota Bandung dan sekitarnya akan kebutuhan barang maupun jasa dalam segi kegiatan praktisinya.



**Gambar 1. 1**

**PDRB Menurut Laporan Usaha Tahun 2020–2024**

Sumber: Kota Bandung dalam Angka, BPS Kota Cimahi dalam Angka, BPS Kabupaten Bandung dalam Angka (diolah kembali)

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas Kota Bandung mengalami pertumbuhan PDRB sektor Transportasi dan Pergudangan yang didalamnya termasuk sub sektor kurir. Puncaknya di tahun 2024 sebesar Rp 29.572,24 milyar rupiah. Selanjutnya PDRB sektor Transportasi dan Pergudangan Kota Cimahi dengan tingkat pertumbuhan di tahun 2024 sebesar Rp 2.057,31 milyar. Kabupaten Bandung. - dengan tingkat pertumbuhan di tahun 2024 sebesar Rp 7.178,96 milyar. Berkembangnya PDRB sektor Transportasi dan Pergudangan yang termasuk sub sektor kurir, di Kabupaten Bandung yang berkembang cepat, didorong oleh perluasan kawasan permukiman, pertumbuhan sentra industri, serta meningkatnya

mobilitas masyarakat di wilayah Bandung Raya bagian timur dan selatan. Dinamika tersebut menjadikan Kabupaten Bandung sebagai daerah dengan intensitas distribusi barang yang terus meningkat setiap tahun. Pertumbuhan yang pesat ini menandakan bertambahnya permintaan layanan pengiriman, dan adanya tekanan operasional yang lebih besar bagi perusahaan jasa kurir yang beroperasi di wilayah ini. Meningkatnya jasa kurir di Kabupaten Bandung berpotensi menimbulkan tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama fenomena pertumbuhan jasa kurir yang terkait beban kerja kurir, stabilitas pekerjaan, dan potensi munculnya *Turnover intention*. Dengan demikian, Kabupaten Bandung layak dijadikan fokus penelitian karena karakteristik pertumbuhan industrinya mencerminkan kebutuhan tinggi akan layanan kurir dan kompleksitas operasional yang dapat memengaruhi aspek psikologis serta perilaku kerja karyawan.

Penurunan tersebut perlu dianalisis lebih dalam pada tingkat wilayah yang lebih spesifik, terutama terkait keberadaan dan distribusi perusahaan jasa ekspedisi yang beroperasi di Kabupaten Bandung. Pertumbuhan aktivitas logistik tidak hanya tercermin dari peningkatan kontribusi ekonomi, tetapi juga dari perusahaan kurir yang membuka cabang untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang di daerah ini. Kondisi ini mengindikasikan bahwa Kabupaten Bandung merupakan kawasan dengan intensitas permintaan layanan kurir yang tinggi dan menjadi salah satu pusat aktivitas distribusi di Bandung Raya.

Walaupun banyak perusahaan ekspedisi namun hanya perusahaan tertentu saja yang bertahan dan masuk pada kategori Top Brand Indonesia selama tahun 2022 sampai dengan 2024, yaitu sebagai berikut.

**Tabel 1. 2**  
**Top Brand Jasa Ekspedisi**

2022		2023		2024	
Merek	TBI	Merek	TBI	Merek	TBI
JNE Express	23,10%	J&T Express	33,30%	J&T Express	50,90%
J&T Express	39,30%	JNE Express	29,10%	JNE Express	11,50%
TIKI	11,10%	TIKI	10,60%	TIKI	10,20%
Pos Indonesia	8,50%	Pos Indonesia	7,30%	Pos Indonesia	9,40%
DHL	6,90%	DHL	7,20%	DHL	4,10%

Sumber: Top Brand Award

[Top Brand Index Beserta Kategori Lengkap | Top Brand Award](#)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 diatas, dapat diketahui bahwa posisi merek jasa ekspedisi di Indonesia selama periode 2022–2024 didominasi oleh **J&T Express**. Pada tahun 2022, J&T Express mencatat **Top Brand Index (TBI) sebesar 39,30%**, lebih tinggi dibandingkan JNE Express sebesar 23,10%, yang menunjukkan tingkat awareness, usage, dan loyalty konsumen yang lebih kuat. Dominasi tersebut terus berlanjut pada tahun 2023, meskipun persaingan masih relatif ketat, dengan J&T Express tetap mempertahankan posisi sebagai pemimpin pasar.

Pada tahun 2024, J&T Express mengalami peningkatan TBI yang sangat signifikan hingga mencapai **50,90%**, sementara JNE Express mengalami penurunan tajam menjadi 11,50%. Merek lain seperti TIKI, Pos Indonesia, dan DHL menunjukkan nilai TBI yang relatif stabil namun berada jauh di bawah J&T Express. Kondisi ini menegaskan keberhasilan J&T Express dalam memperluas pangsa pasar dan memperkuat citra mereknya secara nasional.

Tingginya nilai TBI J&T Express mencerminkan besarnya skala operasional dan meningkatnya intensitas aktivitas pengiriman. Namun, di balik capaian tersebut, perusahaan dihadapkan pada tuntutan operasional yang semakin tinggi, khususnya bagi karyawan level operasional seperti kurir dan petugas distribution center.

Peningkatan volume pekerjaan, target yang ketat, serta tuntutan kecepatan layanan berpotensi menimbulkan tekanan kerja yang tinggi.

Sejalan dengan meningkatnya permintaan pasar, karyawan di sektor logistik dituntut untuk bekerja dengan jadwal padat dan standar performa yang ketat (Nitte et al., 2025). Tuntutan tersebut tidak hanya berdampak pada kondisi fisik karyawan, tetapi juga menimbulkan tekanan psikologis yang dapat memengaruhi kesejahteraan kerja dan berpotensi mendorong munculnya permasalahan sumber daya manusia, seperti meningkatnya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (Hadi & Santoso, 2021).

**Tabel 1.3**  
**Perbandingan Upah, Target Harian, Jam Kerja dan Estimasi Pendapatan**

Perusahaan	Upah per Paket	Target Harian	Jam Kerja	Estimasi pendapatan harian
J&T Express	Rp 1.500	60–100 paket	13 Jam	Rp 90.000 – Rp 140.000
Shopee Express	Rp 1.800	50–80 paket	12 Jam	Rp 90.000 – Rp 144.000
Anteraja	Rp 1.700	60–100 paket	12 Jam	Rp 102.000 – Rp 170.000
SAP Express	Rp 1.500	50–70 paket	12 Jam	Rp 75.000 – Rp 105.000
Pos Indonesia	Rp 2.000	35–50 paket	9 Jam	Rp 70.000 – Rp 100.000

Sumber: CNBC Indonesia, Kompas.com & Detik *Finance* (2022-2024)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, dapat diketahui adanya perbedaan kondisi kerja antara perusahaan jasa ekspedisi di Indonesia. J&T Express menetapkan upah per paket sebesar Rp1.500 dengan target harian 60–100 paket dan jam kerja mencapai 13 jam per hari. Dengan ketentuan tersebut, estimasi pendapatan harian karyawan J&T Express berada pada kisaran Rp90.000 hingga Rp140.000.

Jika dibandingkan dengan perusahaan ekspedisi lain, terlihat bahwa beban kerja karyawan J&T Express relatif lebih tinggi. Shopee Express dan Anteraja,

misalnya, meskipun memiliki target pengiriman yang hampir setara, hanya menerapkan jam kerja 12 jam, dengan upah per paket yang lebih tinggi, yaitu masing-masing Rp1.800 dan Rp1.700. Pos Indonesia bahkan menetapkan target harian yang lebih rendah, yakni 35–50 paket, dengan jam kerja 9 jam dan upah per paket tertinggi sebesar Rp2.000, meskipun estimasi pendapatannya relatif sebanding.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa karyawan J&T Express dihadapkan pada tuntutan kerja yang lebih berat, baik dari sisi jumlah paket yang harus diselesaikan maupun durasi jam kerja yang lebih panjang, namun dengan tingkat upah per paket yang relatif lebih rendah dibandingkan beberapa kompetitor. Ketidakseimbangan antara beban kerja dan kompensasi yang diterima berpotensi menimbulkan tekanan kerja serta persepsi ketidakadilan pada karyawan.

Situasi ini dapat memicu munculnya *Job Insecurity*, khususnya ketika pendapatan karyawan sangat bergantung pada pencapaian target harian dan kemampuan fisik dalam menyelesaikan volume pekerjaan yang tinggi. Selain itu, jam kerja yang panjang dan target yang besar mencerminkan beban kerja yang tinggi, yang dalam jangka panjang dapat menurunkan kepuasan kerja dan meningkatkan keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan lain dengan kondisi kerja yang lebih baik.

J&T Express dan J&T Cargo di Kabupaten Bandung beroperasi aktif dengan layanan penjemputan (*free pickup*) dan *drop point*, termasuk adanya loker kurir di area seperti Babakan Ciparay. J&T melayani pengiriman barang besar di wilayah seperti Baleendah (Jl. Laswi) dan Katapang. Berikut ini rating J&T di Kabupaten Bandung.

**Tabel 1. 4**  
**J&T dengan Jumlah Rating di Kabupaten Bandung**

No	J&T Kabupaten Bandung	Rating
1	J&T DC Panyawangan	2
2	J&T EXPRESS CIKANCUNG	2,1
3	J&T Baleendah SOG26	2,3
4	J&T EXPRESS SOG12 DAYEUEHKOLOT	2,3
5	J&T EXSPRESS DP RANCAEKEK KENCANA	2,7
6	J&T Express DP Ciparay	2,9
7	J&T EXPRESS RANCABALI	3
8	JNT EXPRESS DP CINGCIN	3
9	J&T Paseh	3,1
10	J&T Express CIWIDEY	3,2

Sumber: Google Review

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, dapat diketahui perbandingan tingkat penilaian (rating) beberapa kantor J&T Express yang beroperasi di wilayah Kabupaten Bandung. Rating tersebut diperoleh dari ulasan pengguna pada platform Google Review, yang mencerminkan persepsi publik terhadap kualitas layanan dan kinerja operasional masing-masing kantor. Hasil tabel menunjukkan bahwa J&T DC Panyawangan memiliki rating terendah, yaitu 2,0, dibandingkan dengan kantor J&T Express lainnya di Kabupaten Bandung. Rating tersebut lebih rendah dibandingkan J&T Express Cikancung (2,1), J&T Baleendah SOG26 (2,3), hingga J&T Express Paseh dan Ciwidey yang memiliki rating di atas 3,0. Kondisi ini menempatkan DC Panyawangan sebagai unit kerja dengan persepsi kualitas layanan yang paling rendah di wilayah Kabupaten Bandung.

Rendahnya rating pada DC Panyawangan mengindikasikan adanya permasalahan dalam proses operasional dan pelayanan, yang berpotensi berkaitan dengan kondisi internal perusahaan, khususnya kinerja karyawan. Dalam konteks perusahaan jasa, kualitas layanan sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia. Apabila karyawan menghadapi tekanan kerja yang tinggi, beban kerja

berlebih, serta perasaan tidak aman terhadap keberlangsungan pekerjaan, maka kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan cenderung menurun.

Selain itu, rendahnya rating juga dapat menjadi sinyal adanya ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kondisi kerja yang diterima karyawan. Beban kerja yang tinggi dan target yang ketat berpotensi memicu kelelahan kerja, stres, serta menurunnya motivasi karyawan. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan atau *Turnover intention*. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti sajikan data *turnover* J&T DC Panyawangan Cileunyi selama kurun waktu 1 tahun adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 5**  
**Tingkat Turnover Karyawan J&T Panyawangan Tahun 2021-2024**

Tahun	Karyawan masuk	%	Karyawan Keluar	%
2021	5	17,86%	18	20,7%
2022	3	10,71%	20	23,0%
2023	9	32,14%	24	27,6%
2024	11	39,29%	25	28,7%
Jumlah	28	100%	87	100%

Sumber: J&T DC Panyawangan Cileunyi, 2025

Berdasarkan tabel 1.5 diatas menunjukkan tingkat *turnover* kurir J&T DC Panyawangan Cileunyi mayoritas jumlah kurir keluar lebih banyak daripada jumlah kurir yang masuk. Hal ini diduga bahwa perusahaan belum sepenuhnya memberikan jaminan dan kepuasan bagi kurir atau karyawannya, sehingga mendorong mereka berkeinginan untuk keluar bekerja dan mencari pekerjaan yang lebih baik. Mengingat standar *turnover* menurut Setiawan dan Brian dalam Perdana & Sari (2024), bahwa tingkat pergantian karyawan yang normal berada dalam rentang 5% hingga 10% setiap tahun. Jika tingkat pergantian melebihi 10%, maka tingkat pergantian tersebut dianggap tinggi, dengan demikian, tingkat *turnover* pada kurun waktu tahun 2021-

2024 telah melampaui batas ideal tersebut. Tingginya *turnover* sering dijadikan sebagai petunjuk utama untuk mengidentifikasi masalah mendasar dalam sebuah perusahaan atau organisasi, yang mungkin disebabkan oleh ketidakstabilan dalam pekerjaan yang kurang kondusif. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kinerja sumber daya manusia di perusahaan tersebut (Mahayasa et al., 2023).

Awal dari terjadinya turnover yaitu seseorang yang memiliki niat atau keinginan yang muncul dari diri sendiri untuk keluar (*turnover intension*). Menurut Abelson yang dialihbahasakan Ramadhani & Ardiansyah (2023:45) tahap awal munculnya keinginan untuk keluar dari tempat kerja /organisasi adalah munculnya rasa tidak puas terhadap tempat kerja /organisasi tersebut, kemudian pada tahap kedua munculah pemikiran untuk keluar dari pekerjaan, pada tahap ketiga, individu mulai memiliki niat untuk meninggalkan posisi atau organisasi tempat mereka bekerja dan mencari peluang baru.

Berdasarkan fenomena dan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada J&T Express Panyawangan Cileunyi Cileunyi, maka untuk mengetahui yang menjadi permasalahan *turnover* pada kurir J&T Express DC Panyawangan Cileunyi Cileunyi perlu dilakukan observasi atau dengan survey pendahulua, maka penulis melakukan penelitian pendahuluan melalui pra survey dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 30 kurir di J&T DC Panyawangan Cileunyi. Tujuan pra survey ini dilakukan agar penulis mengetahui bagaimana persepsi karyawan mengenai kecenderungan untuk keluar dari perusahaan (*Turnover intention*) dan juga untuk mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan *Turnover intention*. Hasil pra survey tersebut dapat dilihat pada tabel 1.6 sebagai berikut :

**Tabel 1. 6**  
**Hasil Penelitian Pendahuluan mengenai *Turnover intention* pada J&T DC**  
**Panyawangan Cileunyi**

No	Dimensi	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Rata-Rata
			STS	TS	KS	S	SS	
1.	Pikiran-pikiran untuk berhenti	Saya berniat berhenti dari perusahaan ini karena tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja.	4	3	6	8	9	3,50
2.	Keinginan untuk meninggalkan perusahaan	Saya pernah berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan tempat saya bekerja saat ini	2	5	8	8	7	3,43
3	Keinginan untuk mencari pekerjaan lain ( <i>intention to search for another job</i> )	Saya akan meninggalkan perusahaan ini apabila sudah mendapat pekerjaan yang lebih baik.	2	5	8	8	7	3,43
<b>Skor Rata-Rata</b>								3,67

Sumber: Hasil diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan dimensi Mobley dalam Hermawan et al. (2024) pada tabel 1.5 di atas menunjukkan hasil kuesioner penelitian pendahuluan pra survey kepada 30 responden mengenai *Turnover intention* di J&T DC Panyawangan Cileunyi. Variabel *Turnover intention* memiliki skor rata-rata sebesar 3,67 yang menunjukkan dalam kondisi tinggi, dimana kurir berniat berhenti dari perusahaan ini karena tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja, pernah berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan serta akan meninggalkan perusahaan ini apabila sudah mendapat pekerjaan yang lebih baik.

Masalah *turnover intention* sering kali terjadi di dalam suatu perusahaan, seiring dengan kemajuan perusahaan tersebut maka timbulah berbagai macam masalah yang terkait dengan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. *Turnover intention* adalah tindakan yang diambil oleh karyawan untuk

meninggalkan tempat mereka bekerja dikarenakan berbagai faktor yang mendukung. *Turnover intention* karyawan pada perusahaan dapat dijadikan suatu patokan apakah perusahaan sudah dapat mengelola sumber daya manusia yang dimiliki dengan baik atau tidak (Mangumbahang et al., 2023). Sebagian besar kasus yang terkait dengan *turnover intention* disebabkan oleh tingkat karyawan yang rendah loyalitas yang selanjutnya memicu *turnover intention* karyawan dalam suatu organisasi (Adeline, 2022). Hal tersebut menunjukkan bahwa keinginan kurir untuk keluar dan mencari pekerjaan yang lebih baik memiliki keinginan yang kuat sehingga perlunya evaluasi, upaya dan antisipasi agar perusahaan dapat mempertahankan karyawannya.

Tingginya *turnover* sering dijadikan sebagai petunjuk utama untuk mengidentifikasi masalah mendasar dalam sebuah perusahaan atau organisasi, yang mungkin disebabkan oleh ketidakstabilan lingkungan kerja yang kurang kondusif. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kinerja sumber daya manusia di perusahaan tersebut (Mahayasa et al., 2023). Pada akhirnya turnover yang tinggi mengakibatkan perusahaan kehilangan kurir yang berpengalaman dan perlu melatih kurir yang baru. Untuk mengetahui variabel yang bermasalah maka dilakukan pra survey kembali pada 30 responden yang hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 1. 7**  
**Hasil Penelitian Pendahuluan mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi**  
***Turnover intention* pada Kurir J&T DC Panyawangan Cileunyi**

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Total skor	Rata-rata
			STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Kepemimpinan	Pelaksanaan tugas	3	6	7	12	2	94	3,13
		Memberi dukungan	2	1	10	16	1	103	3,43
		Mengutamakan hasil	3	1	3	18	5	111	3,70

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Total skor	Rata-rata
			STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
		Memberi petunjuk	0	5	7	14	4	107	3,57
		<b>Nilai rata-rata kepemimpinan</b>							<b>3,46 (baik)</b>
2	Motivasi	Kebutuhan akan prestasi ( <i>Need for achievement</i> )	2	9	7	6	6	95	3,17
		Kebutuhan memiliki ( <i>Need for affiliation</i> )	2	1	1	16	10	121	4,03
		Keinginan mempengaruhi ( <i>Need for power</i> )	2	1	10	16	1	103	3,43
		<b>Nilai rata-rata motivasi</b>							<b>3,54 (tinggi)</b>
3	<i>Job Insecurity</i>	Tingkat ancaman kehilangan pekerjaan	1	2	3	8	16	126	4,20
		Tingkat ancaman terhadap aspek-aspek dalam pekerjaan	1	2	4	14	9	118	3,93
		Kemungkinan perubahan negatif yang terjadi pada perusahaan	3	4	5	13	5	103	3,43
		<i>Powerlessness</i> atau ketidakberdayaan	4	1	6	18	1	101	3,37
		<b>Nilai rata-rata <i>Job Insecurity</i></b>							<b>3,73 (tinggi)</b>
4	Beban Kerja	Kondisi pekerjaan	2	1	5	18	4	111	3,70
		Penggunaan waktu kerja	2	1	4	20	3	111	3,70
		Target yang harus dicapai	2	2	8	17	1	103	3,43
		<b>Nilai rata-rata beban kerja</b>							<b>3,61 (tinggi)</b>
5	<i>Job Satisfaction</i>	Bahagia	0	5	10	12	3	103	3,43
		Antusias	0	5	12	9	4	102	3,40
		Kegigihan	1	1	8	18	2	109	3,63
		Loyalitas	1	1	12	11	5	108	3,60
		<b>Nilai rata-rata <i>job satisfaction</i></b>							<b>3,52 (Puas)</b>

Sumber: Hasil diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1.7 terkait hasil pra survey terdapat penilaian negatif dan searah dengan *Turnover intention*, yaitu variabel *Job Insecurity* mendapatkan penilaian tertinggi sebesar 3,73, terbukti dengan dimensi ancaman kehilangan pekerjaan senilai 4,20, ancaman terhadap aspek-aspek dalam pekerjaan senilai 3,93, kemungkinan perubahan negatif yang terjadi pada perusahaan 3,43 dan *Powerlessness* atau ketidakberdayaan senilai 3,37, hal ini menunjukkan bahwa *Job Insecurity* atau ketidaktenangan kurir dalam bekerja tinggi seperti ancaman tidak adanya sewa motor, tidak adanya asuransi jaminan kerja/kecelakaan, kemungkinan terjadi PHK secara tiba-tiba. Selanjutnya penilaian negatif dan memiliki nilai yang tinggi yaitu variabel beban kerja senilai 3,61, hal ini terbukti dengan beban kerja pada dimensi pekerjaan senilai 3,70, penggunaan waktu kerja senilai 3,70 dan dimensi target yang harus dicapai senilai 3,43.

Variabel *Job Insecurity* dan variabel beban kerja merupakan variabel yang diduga merupakan faktor yang diduga menjadi permasalahan yang sangat penting untuk diperhatikan dan diperbaiki khususnya oleh pihak manajemen sumber daya manusia agar dapat menekan terjadinya *turnover* serta meningkatkan kembali kinerja yang optimal demi tercapainya tujuan organisasi. *Job Insecurity* merupakan sebuah situasi di mana karyawan mengalami ketidakamanan psikologis dan kebingungan akibat perubahan yang terjadi di lingkungan kerja mereka. Perasaan ketidakamanan pekerjaan yang dialami oleh karyawan biasanya disebabkan oleh kurangnya kendali atas masa depan pekerjaan mereka, jika situasi ini berlanjut secara berkelanjutan, karyawan cenderung mencari pekerjaan yang dianggap lebih stabil dan aman yang akhirnya meningkatkan potensi terjadinya niat berpindah (*Turnover intention*) yang tinggi dalam perusahaan tersebut.

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi dan rumusan masalah diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan permasalahan yang terdapat di dalam penelitian, permasalahan tersebut meliputi *Job Insecurity*, beban kerja dan *Turnover intention*. Identifikasi masalah memiliki tujuan agar peneliti dan pembaca mendapatkan sejumlah masalah yang berhubungan dengan judul penelitian. Identifikasi masalah ini di peroleh dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang akan di teliti pada penelitian ini.

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. *Job Insecurity*
  - a. Kurir merasa tidak memiliki kepastian status kerja karena sistem kontrak jangka pendek dan evaluasi berkala yang ketat.
  - b. Kekhawatiran pada kurir seperti ancaman PHK
  - c. Ketidakpastian status ketenagakerjaan, jenjang karir yang tidak jelas dan terarah
  - d. Sistem kerja tidak jelas menimbulkan kecemasan terhadap stabilitas pekerjaan.
  - e. Perbedaan perlakuan kompensasi dan benefit dibandingkan dengan karyawan internal.
2. Beban Kerja
  - a. Beban kerja kurir relatif tinggi namun tidak diimbangi dengan kompensasi yang sepadan

- b. Tekanan kerja yang tinggi, jam kerja yang panjang
  - c. Target pengiriman yang meningkat dari waktu ke waktu.
  - d. Beban kerja fisik dan mental yang berat tidak diimbangi dengan kompensasi atau insentif yang layak.
  - e. Skema gaji bergantung pada jumlah paket yang berhasil dikirimkan..
3. *Turnover intention*
- a. Tingkat *turnover* tinggi selama tahun 2021-2024 dan *turnover* melebihi batas ideal di bawah 10%
  - b. Kurir akan meninggalkan perusahaan apabila sudah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik
  - c. Kurir berniat berhenti dari perusahaan karena pekerjaan yang terlalu berat.
  - d. Tingkat keluar-masuk karyawan yang tinggi menunjukkan lemahnya retensi tenaga kerja.
  - e. *Job Insecurity* dan beban kerja yang tinggi mendorong munculnya niat untuk mengundurkan diri.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *Job Insecurity* pada kurir J&T DC Panyawangan Cileunyi Bandung
2. Bagaimana beban kerja pada kurir J&T DC Panyawangan Cileunyi Bandung
3. Bagaimana *Turnover intention* pada kurir J&T DC Panyawangan Cileunyi Bandung

4. Seberapa besar pengaruh *Job Insecurity* dan beban kerja terhadap *Turnover intention* pada kurir J&T DC Panyawangan Cileunyi Bandung, baik secara simultan maupun parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. *Job Insecurity* pada kurir J&T DC Panyawangan Cileunyi Bandung.
2. Beban kerja pada kurir J&T DC Panyawangan Cileunyi Bandung.
3. *Turnover intention* pada kurir J&T DC Panyawangan Cileunyi Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh *Job Insecurity* dan beban kerja terhadap *Turnover intention* pada kurir J&T DC Panyawangan Cileunyi Bandung, baik secara simultan maupun parsial.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah memperjelas manfaat dan kontribusi yang dapat diperoleh dari penelitian, baik secara teoritis maupun praktis. Berikut adalah kegunaan dalam penelitian, yaitu :

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini terkait dengan kontribusi terhadap perkembangan teori dan ilmu pengetahuan serta dunia akademis antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan memperluas pengetahuan peneliti.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai pembanding dan referensi bagi penelitian-penelitian yang terkait.

3. Penelitian ini dapat menambah dan memperluas teori mengenai Sumber Daya Manusia.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yang diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman penulis dan dapat dijadikan dasar perbandingan antara teori-teori yang dipelajari selama perkuliahan dengan praktek selama penelitian.

##### **2. Bagi perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dan informasi yang bermanfaat mengenai *Job Insecurity* dan beban kerja terhadap *Turnover intention*.

##### **3. Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sarana sumber informasi dan menambah pengetahuan serta dijadikan referensi untuk mengkaji topik yang berkaitan.