

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sektor transportasi darat di Indonesia merupakan sarana utama yang dipilih oleh masyarakat Indonesia dalam melakukan perjalanan jarak dekat maupun jarak jauh. Data Badan Pusat Statistika (2025) menunjukkan Ekonomi Indonesia tahun 2025 tumbuh sebesar 5,11%, lebih tinggi dibandingkan capaian tahun 2024 yang mengalami pertumbuhan sebesar 5,03 %. Salah satu sektor industri yang memiliki peluang usaha yang baik yaitu perusahaan yang bergerak dalam layanan transportasi angkutan umum darat.

Salah satu moda transportasi darat yang mudah dan banyak tersedia yaitu perusahaan shuttle travel. Perusahaan bidang jasa transportasi layanan umum bus dan shuttle travel memiliki pangsa pasar yang cukup besar di Indonesia karena demografis yang mendukung dan wilayah Indonesia yang luas memberikan peluang bagi pengusaha yang bergerak dalam bidang tersebut untuk mampu melakukan ekspansi dengan lebih mudah ketika perusahaan sudah mendapatkan hati penumpangnya dan selalu menjadi pilihan. Hal ini menunjukkan bahwa moda transportasi darat menggunakan shuttle travel masih menjadi salah satu pilihan utama bagi masyarakat Indonesia untuk melakukan perjalanan menggunakan alat transportasi umum yang praktis dan memiliki harga tiket yang terjangkau, Berikut ini merupakan beberapa daerah dengan perusahaan Shuttle Travel terbanyak yang ada di Indonesia pada tahun 2022:

Tabel 1.1
Data Jumlah Travel Shuttle Di Pulau Jawa Tahun 2022

Provinsi	Jumlah Unit
Jawa Tengah	3.087
Jawa Barat	2.986
DKI Jakarta	2.879
Jawa Timur	2.038
Banten	957

Sumber : Kementerian Perhubungan Tahun 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan jumlah unit shuttle travel terbesar di Indonesia pada tahun 2022. Kondisi tersebut tidak terlepas dari tingginya mobilitas masyarakat di Jawa Barat yang didukung oleh karakteristik wilayah sebagai pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, dan pariwisata. Jawa Barat memiliki berbagai destinasi wisata unggulan yang tersebar di sejumlah kabupaten/kota seperti Bandung, Bogor, Garut, Pangandaran, dan Cirebon sehingga mendorong tingginya pergerakan wisatawan domestik. Data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa jumlah perjalanan wisatawan nusantara ke Jawa Barat pada tahun 2024 mencapai 167,40 juta perjalanan atau meningkat 7,15% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut menjadi capaian tertinggi sejak tahun 2019 sehingga mencerminkan tingginya mobilitas masyarakat menuju wilayah Jawa Barat (BPS, 2025).

Selain sektor pariwisata, Jawa Barat juga merupakan salah satu pusat pendidikan tinggi di Indonesia dengan keberadaan berbagai perguruan tinggi negeri maupun swasta, terutama di Kota Bandung, yang menarik mahasiswa dari berbagai daerah. Mobilitas mahasiswa, pekerja, dan wisatawan tersebut menciptakan

kebutuhan transportasi antar kota yang praktis, nyaman, dan memiliki jadwal keberangkatan yang fleksibel. Dalam kondisi tersebut, layanan shuttle travel menjadi salah satu moda transportasi yang banyak dipilih masyarakat karena menawarkan sistem *point to point*, waktu tempuh yang relatif efisien, serta kenyamanan yang lebih baik dibandingkan angkutan umum konvensional. Oleh karena itu, tingginya jumlah armada shuttle travel di Jawa Barat menunjukkan besarnya permintaan masyarakat terhadap layanan transportasi tersebut dan menjadikan provinsi ini sebagai pasar yang potensial bagi perusahaan shuttle travel (BPS, 2023). Berikut ini beberapa perusahaan shuttle travel angkutan umum yang memiliki citra baik di lingkungan masyarakat Jawa Barat yang di lampirkan pada Tabel 1.2 mengenai Perusahaan Shuttle Travel yang ada di Jawa Barat :

Tabel 1.2
Rating Dari Pengguna Jasa Perusahaan Shuttle Travel di Jawa Barat 2026

No	Nama Perusahaan	Rating
1	Daytrans	5,0
2	Red White Star	4,7
3	Baraya Travel	4,5
4	MyTrans	4,5
5	Cititrans	4,5
6	Aragon Transport	4,4
7	Arnes Shuttle	4,3
8	Jackal Holiday	4,3
9	PT Bhinneka Sangkuriang Transport	4,1

Sumber : Google Review 2026

Berdasarkan Tabel 1.2 PT Bhinneka Sangkuriang Transport memiliki rating terendah yaitu sebesar 4,1 dibandingkan dengan perusahaan shuttle travel lainnya di Jawa Barat. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian pengguna terhadap PT Bhinneka Sangkuriang Transport relatif lebih rendah dibandingkan dengan para

kompetitornya. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya aspek layanan yang belum optimal. Rendahnya rating tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti ketepatan waktu keberangkatan yang belum konsisten, kondisi fasilitas kendaraan yang kurang nyaman, serta kualitas pelayanan karyawan yang belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, proses pemesanan tiket, penanganan keluhan pelanggan, dan kenyamanan selama perjalanan juga dapat menjadi pertimbangan konsumen dalam memberikan penilaian. Oleh karena itu, fenomena ini menjadi fakta menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian di PT Bhinneka Sangkuriang Transport sebagai lokasi peneliti melakukan penelitian.

PT Bhinneka Sangkuriang Transport adalah perusahaan shuttle travel terkemuka yang berpusat di Jawa Barat, bermula dari pendirian PO Bhinneka di Cirebon pada tahun 1972. Pada tahun 1989, perusahaan berkembang dengan mendirikan PO Sangkuriang di Bandung sebagai subsidiari, yang kini bersinergi menyediakan layanan transportasi antar kota/provinsi, pariwisata, dan shuttle. PT Bhinneka Sangkuriang Transport saat ini menjadikan bisnis shuttle sebagai salah satu bisnis utama karena peminatnya yang cukup tinggi.

Penelitian ini difokuskan pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport Cabang Bandung karena Bandung merupakan salah satu pusat operasional utama perusahaan yang memiliki aktivitas layanan shuttle yang tinggi. Selain menjadi lokasi strategis yang menghubungkan berbagai rute perjalanan di Jawa Barat, Cabang Bandung juga memiliki intensitas interaksi yang tinggi antara karyawan dan pelanggan. Kondisi tersebut menjadikan Cabang Bandung sebagai lokasi yang

representatif untuk menggambarkan kondisi sumber daya manusia perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan komitmen organisasi karyawan dalam mendukung kualitas pelayanan dan keberlangsungan perusahaan. Salah satu faktor utama penting dalam meningkatkan kesehatan jalannya perusahaan yaitu mengenai komitmen organisasi dari karyawannya. Komitmen organisasi sangat penting bagi perusahaan karena karyawan yang memiliki komitmen organisasi bagi perusahaan akan meningkatkan loyalitas karyawan yang menyebabkan karyawan akan bekerja lebih lama di perusahaan bahkan hingga masa pensiun. Wagiyono, S. A., Sanosra, A., & Herlambang, T. (2020) menyatakan bahwa turnover menjadi salah satu tanda komitmen organisasi karyawan di suatu perusahaan. Berikut ini merupakan data *turnover* karyawan yang ada pada perusahaan PT Bhinneka Sangkuriang Transport selama periode 2023 sampai dengan 2025 yang di jelaskan pada Tabel 1.3:

Tabel 1.3
Data Turnover Karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport Tahun 2023-2025

Tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar
2023	10	11
2024	10	16
2025	17	20

Sumber : Data Perusahaan PT Bhinneka Sangkuriang Transport 2026

Tabel 1.3 mengenai Data Turnover Karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport Tahun 2023–2025 menunjukkan adanya peningkatan jumlah karyawan yang keluar dibandingkan dengan karyawan yang masuk pada beberapa periode tertentu. Tahun 2025 menjadi periode dengan jumlah karyawan keluar tertinggi dalam tiga tahun terakhir, yaitu sebanyak 20 orang karyawan. Kondisi tersebut mengindikasikan tingginya tingkat turnover karyawan di perusahaan.

Tingginya *turnover* karyawan dapat menjadi indikasi rendahnya komitmen organisasi karyawan terhadap perusahaan. Komitmen organisasi merupakan kondisi psikologis yang menunjukkan keterikatan, loyalitas, serta keinginan karyawan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Menurut Siahaan Goklas (2025), komitmen organisasi menunjukkan adanya keterikatan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi serta keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut.

Keterlibatan kerja yang tinggi juga mencerminkan keterikatan individu terhadap pekerjaannya dan dapat memengaruhi komitmen organisasi karyawan. Untuk mengetahui kondisi komitmen organisasi karyawan pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport, peneliti melakukan penyebaran kuesioner prasurvei kepada 30 karyawan. Hasil prasurvei tersebut disajikan pada Tabel 1.4 mengenai komitmen organisasi karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport:

Tabel 1.4
Hasil Kuesioner Prasurvei Komitmen Organisasi Karyawan Pada PT
Bhinneka Sangkuriang Transport

Variabel	Dimensi	Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Komitmen organisasi	Komitmen afektif	3	5	15	5	2	92	3,07
	Komitmen berkelanjutan	1	2	15	2	5	73	2,43
	Komitmen normative	2	5	15	2	1	73	2,67
Skor Rata-Rata Komitmen Organisasi								2,72
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi								
Rata-Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber : Hasil olah data peneliti, 2026

Tabel 1.4 mengenai Hasil Kuesioner Prasurvei Komitmen Organisasi Karyawan Pada PT Bhinneka Sangkuriang diperoleh hasil total skor rata-rata

komitmen organisasi sebesar 2,72 yang hasil ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi karyawan pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport berada pada kondisi yang kurang baik. Hal ini menunjukkan tingkat komitmen organisasi karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport belum optimal. Kondisi ini terutama dipengaruhi oleh rendahnya komitmen berkelanjutan yang mengindikasikan bahwa keinginan karyawan untuk tetap bertahan dalam perusahaan masih rendah dengan skor rata-rata 2,43. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kurangnya rasa aman terhadap pekerjaan, terbatasnya peluang pengembangan karier, maupun kurangnya manfaat yang dirasakan karyawan selama bekerja di perusahaan. Selain itu, apabila karyawan merasa bahwa perusahaan belum mampu memenuhi harapan mereka, maka loyalitas untuk tetap bertahan juga cenderung menurun. Demikian, komitmen *normative* yang menunjukkan bahwa rasa kewajiban karyawan terhadap perusahaan belum sepenuhnya kuat dengan skor rata-rata 2,67. Kondisi tersebut dapat terjadi karena masih kurangnya keterikatan emosional antara karyawan dengan perusahaan, sehingga karyawan belum sepenuhnya merasa memiliki tanggung jawab untuk memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan. Apabila kondisi ini terus berlangsung, maka dapat memengaruhi tingkat loyalitas dan kesediaan karyawan dalam mendukung tujuan perusahaan secara optimal.

Berdasarkan kondisi komitmen organisasi karyawan yang masih belum optimal, untuk mengetahui lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi karyawan di PT Bhinneka Sangkuriang Transport, peneliti melakukan penyebaran kuesioner sebagai bentuk prasurvei kepada 30 karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi karyawan di suatu

perusahaan bervariasi Ery, M. S., Retno, H. N., & Fitri, A. A. (2020). Oleh karena itu, prasurvey ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang diduga mempengaruhi komitmen organisasi karyawan. Hasil dari penyebaran kuesioner tersebut disajikan pada Tabel 1.5 yang menunjukkan berbagai faktor yang berpotensi mempengaruhi komitmen organisasi karyawan di PT Bhinneka Sangkuriang Transport:

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Prasurvei Faktor-Faktor Yang Diduga Mempengaruhi
Komitmen Organisasi pada PT. Bhinneka Sangkuriang Transport

Variabel	Dimensi	Alternatif Jawaban					Total	Rata - Rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
Stress kerja	Stres Lingkungan	7	8	10	6	0	109	3,63
	Stres Organisasi	0	1	23	2	4	81	2,70
	Stres Individu	10	9	10	0	1	117	3,90
Skor Rata-Rata Stres Kerja								3,41
Self Efficacy	<i>Magnitude</i>	7	9	8	6	0	107	3,57
	<i>Generality</i>	4	11	13	2	0	107	3,57
	<i>Strength</i>	5	9	13	3	0	106	3,53
Skor Rata-Rata Self Efficacy								3,55
Kompetensi	Pemahaman	8	17	5	0	0	123	4,10
	Pengetahuan	11	15	4	0	0	127	4,23
	Keterampilan	9	13	8	0	0	121	4,03
	Sikap	8	19	3	0	0	125	4,16
	Minat	5	19	6	0	0	119	3,96
Skor Rata-Rata Kompetensi								4,09
Motivasi Kerja	Kebutuhan untuk berprestasi	0	4	15	11	0	83	2,77
	Kebutuhan untuk berafiliasi	4	5	20	1	0	101	3,36
	Kebutuhan untuk berkuasa	4	10	16	0	0	108	3,60
Skor Rata-Rata motivasi kerja								3,24
Disiplin Kerja	Taat Terhadap Aturan Waktu	5	3	13	9	0	84	2,80
	Taat Aturan Instansi/Perusahaan	3	7	15	4	1	97	3,23

Variabel	Dimensi	Alternatif Jawaban					Total	Rata - Rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
	Taat Terhadap Aturam Perilaku Dalam Pekerjaan	9	6	10	5	0	109	3,63
Skor Rata-Rata Disiplin Kerja								3,22
Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	1	1	16	5	7	74	2,47
	Lingkungan Kerja Non Fisik	0	1	18	7	5	77	2,57
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja								2,52
Kompensasi	Gaji	7	19	4	0	0	116	3.87
	Bonus	8	18	4	0	0	118	3.93
	Fasilitas	9	17	4	0	0	119	3.97
Skor Rata-Rata Kompensasi								3,92
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi								
Rata-Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber : Hasil kuesioner prasurvey, 2026

mengenai Hasil Kuesioner Prasurvei Faktor-Faktor yang Diduga Dapat Memengaruhi Komitmen Organisasi pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport, menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja menjadi variabel dengan skor rata-rata terendah, yaitu sebesar 2,52. Hal ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berada pada kondisi yang buruk berdasarkan pengukuran melalui dua pernyataan, yaitu mengenai lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik. Berdasarkan hasil kuesioner prasurvei pendahuluan pada Tabel 1.5, peneliti memilih Lingkungan Kerja sebagai variabel independen (X_1) dalam penelitian ini. Pemilihan variabel dalam penelitian tidak hanya didasarkan pada skor rata-rata tertinggi atau terendah, tetapi juga mempertimbangkan urgensi permasalahan, kondisi indikator, serta relevansinya dengan fenomena yang terjadi di perusahaan. Oleh karena itu, selain

Lingkungan Kerja, peneliti juga memilih Stres Kerja sebagai variabel independen (X_2). Walaupun *Self-Efficacy* memperoleh skor rata-rata sebesar 3,55, sedangkan Stres Kerja memperoleh skor rata-rata sebesar 3,41, kondisi *Self-Efficacy* dinilai relatif lebih baik. Selain itu, berdasarkan fenomena yang terjadi di perusahaan, Stres Kerja dinilai lebih relevan dan memiliki permasalahan yang lebih perlu untuk diteliti dalam kaitannya dengan Komitmen Organisasi karyawan.

Lingkungan kerja memainkan peran penting dalam komitmen organisasi seorang karyawan karena dapat mempengaruhi secara tidak langsung. Dengan lingkungan kerja yang kondusif, karyawan dapat merasa aman dan bekerja secara optimal. Selain itu, lingkungan kerja juga memiliki dampak langsung terhadap kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab mereka terhadap organisasi. Ketika karyawan merasa nyaman dengan lingkungan kerja mereka, mereka cenderung lebih betah dan produktif dalam melaksanakan tugas-tugas mereka (Nabawi, 2019). Berikut ini merupakan hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner prasurvei mengenai Lingkungan Kerja kepada 30 responden yang merupakan karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport Bandung. Prasurvei ini dilakukan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi Lingkungan Kerja yang dirasakan oleh karyawan serta mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan Lingkungan Kerja di perusahaan. Adapun hasil penyebaran kuesioner prasurvei mengenai Lingkungan Kerja tersebut dijelaskan pada Tabel 1.6 sebagai berikut:

Tabel 1.6
Hasil Prasurvei Mengenai Lingkungan Kerja PT Bhinneka Sangkuriang
Transport

Variabel	Dimensi	Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Lingkungan kerja	Lingkungan Kerja Fisik	1	1	16	5	7	74	2,47
	Lingkungan Kerja Non Fisik	0	1	18	7	5	77	2,57
Skor Rata-Rata Lingkungan kerja								2,52
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi								
Rata-Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber : Hasil kuesioner prasurvey, 2026

Berdasarkan Tabel 1.6 mengenai Hasil Kuesioner Prasurvei Variabel lingkungan kerja yang diukur menggunakan dua dimensi yang dijadikan dua pernyataan pada kuesioner menunjukkan total skor rata-rata lingkungan kerja pada kuesioner prasurvei sebesar 2,52 yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berada pada kondisi yang buruk. Pada lingkungan kerja fisik diperoleh skor rata-rata sebesar 2,47 yang menunjukkan bahwa karyawan kurang mendapatkan fasilitas kerja yang memadai untuk menunjang pekerjaannya. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan fasilitas pendukung kerja, kondisi ruangan kerja yang kurang nyaman, pencahayaan dan sirkulasi udara yang belum optimal, serta kurang tersedianya sarana kerja yang dapat meningkatkan kenyamanan dan efektivitas kerja karyawan. Berdasarkan hasil pendahuluan dengan menggunakan penyebaran kuesioner maka lingkungan kerja dijadikan variabel X_1 karena menjadi salah satu faktor yang diduga dapat mempengaruhi masalah utama yaitu komitmen organisasi.

Variabel lainnya pada penyebaran kuesioner prasurvei mengenai faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi komitmen organisasi sebagai pendahuluan yang memiliki kondisi yang kurang baik setelah lingkungan kerja yaitu variabel stres kerja. Stres sebagai akibat ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan terjadi semakin tinggi juga stres yang dialami individu, dan akan mengancam (Gusti Yuli Asih dkk, 2019). Stres kerja juga menjadi salah satu kondisi yang perlu diperhatikan pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport. Dalam menjalankan pekerjaannya karyawan dihadapkan pada berbagai tuntutan dan tanggung jawab pekerjaan yang perlu diselesaikan sesuai ketentuan perusahaan. Kondisi tersebut perlu diperhatikan karena stres kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat mempengaruhi kondisi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Berikut ini pada tabel 1.7 mengenai hasil kuesioner prasurvei variabel stres kerja sebagai berikut:

Tabel 1.7
Hasil Prasurvei Mengenai Stres Kerja PT Bhinneka Sangkuriang Transport

Variabel	Dimensi	Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Stres kerja	Stress Lingkungan	7	8	10	6	0	109	3,63
	Stres Organisasi	0	1	23	2	4	81	2,70
	Stres Individu	10	9	10	0	1	117	3,90
Skor Rata-Rata Stres kerja								3,41
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi								
Rata-Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber: Hasil kuesioner presurvey, 2026

Berdasarkan Tabel 1.7 mengenai hasil kuesioner prasurvei, variabel stres kerja yang diukur menggunakan tiga pernyataan memperoleh total skor rata-rata sebesar 3,41, yang menunjukkan bahwa tingkat stres kerja karyawan berada pada

kategori tinggi. Pernyataan pada dimensi stres individu memperoleh skor rata-rata sebesar 3,90, yang mengindikasikan bahwa faktor-faktor yang berkaitan dengan kondisi pribadi dan karakteristik individu menjadi sumber stres yang paling dominan dirasakan oleh karyawan. Sementara itu, dimensi stres lingkungan memperoleh skor rata-rata sebesar 3,63, yang mengindikasikan bahwa kondisi dan ketidakpastian kondisi lingkungan juga turut menjadi sumber tekanan yang dapat memengaruhi stres kerja karyawan. Hasil ini sejalan dengan pedoman World Health Organization (WHO, 2022) yang menyatakan bahwa stres kerja yang berlangsung secara terus-menerus tanpa pengelolaan yang efektif dapat menimbulkan kelelahan, penurunan kesejahteraan psikologis, serta meningkatkan risiko terjadinya burnout. Oleh karena itu, berdasarkan hasil prasurvei tersebut, peneliti menetapkan stres kerja sebagai variabel X2 dalam penelitian.

Tingginya tingkat stres kerja yang dialami karyawan apabila berlangsung secara terus-menerus tanpa pengelolaan yang baik dapat berkembang menjadi kondisi yang lebih kompleks, salah satunya yaitu burnout. WHO menjelaskan bahwa *burnout* merupakan sindrom yang muncul sebagai akibat dari stres kronis di tempat kerja yang tidak berhasil dikelola, yang ditandai dengan kelelahan fisik dan emosional, meningkatnya sikap sinis terhadap pekerjaan, serta menurunnya efektivitas kerja (WHO, 2022). Oleh karena itu, variabel *burnout* dipandang perlu untuk dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi psikologis karyawan di perusahaan.

Kondisi *burnout* bukan hanya sekadar kelelahan yang bersifat sementara, melainkan kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang dapat mengurangi

motivasi kerja, menurunkan produktivitas, serta menghambat kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Apabila tidak segera ditangani, *burnout* dapat berdampak pada berbagai aspek organisasi, salah satunya adalah menurunnya komitmen organisasi karyawan. *Burnout* sering kali terjadi pada karyawan karena tekanan untuk bekerja lebih keras tanpa adanya istirahat yang cukup yang dapat menimbulkan rasa ketidaknyamanan dalam bekerja. *Burnout* yang kurang baik dapat menyebabkan komitmen organisasi karyawan semakin menurun Wibowo, M. A., & Fitriyani, F. (2022), Peneliti melakukan penyebaran kuesioner prasurvei kepada 30 responden yang merupakan karyawan pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport sebagai pendahuluan untuk mengetahui kondisi apakah karyawan pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport mengalami kondisi *burnout* atau tidak yang di lampirkan pada Tabel 1.8 berikut mengenai hasil kuesioner prasurvei *burnout* pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport:

Tabel 1.8
Hasil Prasurvei Mengenai *Burnout* PT Bhinneka Sangkuriang Transport

Variabel	Dimensi	Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
<i>Burnout</i>	<i>Exhaustion</i>	7	15	6	2	0	117	3,90
	<i>Cynicism</i>	1	4	19	3	3	87	2,90
	<i>Ineffectiveness</i>	10	8	6	5	1	111	3,70
Skor Rata-Rata <i>Burnout</i>								3,50
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi								
Rata-Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber: Hasil kuesioner prasurvey 2026

Berdasarkan Tabel 1.8 mengenai Hasil Kuesioner Prasurvei Variabel *Burnout* yang diukur menggunakan tiga pernyataan, memperoleh hasil total skor

rata-rata sebesar 3,50 hal ini menunjukkan bahwa variabel *burnout* berada pada kondisi yang tinggi berdasarkan hasil prasurvei sebagai gambaran awal.

Pada dimensi *Exhaustion* memperoleh hasil total skor rata-rata sebesar 3,90 hal ini mengindikasikan adanya kelelahan yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Selain itu dimensi *Ineffectiveness* memperoleh hasil total skor rata-rata sebesar 3,70 yang menunjukan bahwa karyawan merasa bahwa waktu kerja kurang efektif dan efisien dalam pelaksanaannya, yang salah satunya disebabkan oleh adanya keterlambatan operasional seperti proses keberangkatan travel, sehingga berdampak pada keterlambatan jam pulang kerja karyawan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner tersebut, variabel *burnout* menunjukkan fenomena yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, sehingga dalam penelitian ini *burnout* ditetapkan sebagai variabel mediasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, sesuai dengan fenomena permasalahan yang terjadi pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport, komitmen organisasi masih tergolong kurang baik dengan ditunjukkannya beberapa data perusahaan mengenai komitmen organisasi dan diperkuat oleh hasil kuesioner prasurvei mengenai komitmen organisasi yang kurang baik maka komitmen organisasi dipilih menjadi masalah utama dalam penelitian yang peneliti lakukan di PT Bhinneka Sangkuriang Transport. Diketahui beberapa faktor variabel yang diduga bermasalah mengenai komitmen organisasi karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport diantaranya lingkungan kerja, stres kerja dan variabel *burnout*. Oleh karena itu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dilokasi PT Bhinneka Sangkuriang Transport dengan judul **“PENGARUH**

LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DENGAN *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT BHINNEKA SANGKURIANG TRANSPORT”.

1.2. Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Identifikasi merupakan batasan masalah yang menggambarkan fenomena dalam penelitian, sedangkan rumusan masalah merupakan pertanyaan yang mengarahkan fokus kajian pada hal yang ingin diteliti. Berdasarkan hal tersebut peneliti merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan hasil presurvei yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan ke dalam bentuk pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja

Kondisi lingkungan kerja fisik yang disediakan perusahaan belum sepenuhnya mendukung karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Stres kerja

a. Karyawan belum mampu bekerja secara optimal dalam menghadapi tekanan yang berasal dari lingkungan kerja.

b. Karyawan belum mampu mengelola tekanan yang dihadapi dalam melaksanakan pekerjaannya secara individu.

3. *Burnout*

a. Karyawan masih mengalami *exhaustion* atau kelelahan emosional dan fisik akibat tuntutan pekerjaan yang dihadapi.

- b. Karyawan mengalami *ineffectiveness* atau ketidakefektifan yang ditunjukkan dengan belum optimalnya kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.
- 4. Komitmen organisasi
 - a. Karyawan belum memiliki keinginan yang optimal untuk mempertahankan keanggotaannya secara berkelanjutan dalam perusahaan.
 - b. Karyawan masih memiliki rasa kewajiban dan tanggung jawab moral yang rendah untuk tetap bekerja dan bertahan di perusahaan secara normatif.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi lingkungan kerja karyawan pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
2. Bagaimana kondisi stres kerja karyawan pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
3. Bagaimana kondisi komitmen organisasi karyawan pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
4. Bagaimana kondisi *burnout* pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
5. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap *burnout* pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
6. Seberapa besar pengaruh *burnout* terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport.

7. Seberapa besar pengaruh tidak langsung lingkungan kerja dan stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui *burnout* sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport.

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan penelitian yang didasarkan dari rumusan masalah tersebut, adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penyusunan laporan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Lingkungan kerja pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
2. Stres kerja pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
3. Komitmen organisasi pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
4. *Burnout* pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
5. Besarnya pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap *burnout* pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
6. Besarnya pengaruh *burnout* terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
7. besar pengaruh secara tidak langsung lingkungan kerja dan stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui *burnout* sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Bhinneka Sangkuriang Transport.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini digunakan dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM), selain itu penulis juga berhadap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat

memberikan manfaat bagi semua pihak tidak hanya bagi penulis, tetapi memberikan manfaat bagi mereka yang membacanya. Adapun kegunaan yang diharapkan peneliti sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini dapat memberikan informasi, dan referensi dalam penelitian di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya kajian lingkungan kerja, stres kerja, komitmen organisasi dan *burnout*. Adapun kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memperkaya konsep atau teori perkembangan ilmu manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap komitmen organisasi dengan *burnout* sebagai variabel mediasi.
2. Dapat mengetahui definisi serta pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, komitmen organisasi dan *burnout*.
3. Dapat dijadikan bahan diskusi wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya

1.4.2 Kegunaan Praktis

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu manfaat teoritis/akademis maupun praktis. Guna teoritis pada perspektif akademis, penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pengembangan kajian ilmu manajemen dan konsep mengenai lingkungan kerja dan stres kerja terhadap komitmen organisasi dengan *burnout* sebagai variabel mediasi.

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

- a. Peneliti dapat mengetahui kondisi lingkungan kerja karyawan pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
- b. Peneliti dapat memahami tingkat stres kerja pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
- c. Peneliti dapat mengetahui tingkat komitmen organisasi pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport.
- d. Peneliti dapat mengetahui tingkat *burnout* karyawan pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport.

2. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan dapat mengetahui kondisi lingkungan kerja karyawan pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport sebagai bahan evaluasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
- b. Perusahaan dapat memahami tingkat stres kerja pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport sebagai dasar dalam menyusun kebijakan untuk mengurangi sumber-sumber stres kerja.
- c. Perusahaan mendapatkan pemahaman mengenai tingkat komitmen organisasi pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan loyalitas dan keterikatan karyawan dalam perusahaan.
- d. Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan mengenai tingkat *burnout* pada PT Bhinneka Sangkuriang Transport sebagai dasar

dalam mengambil langkah pencegahan dan penanganan guna menjaga kesejahteraan serta produktivitas karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

- a. Menjadi bahan atau referensi untuk mengetahui dan memahami mengenai pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap komitmen organisasi dengan *burnout* sebagai variabel mediasi.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi saran informasi yang bermanfaat dan sebagai bahan referensi tambahan untuk mengembangkan penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya kajian pustaka ini.