

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era industri 4.0 telah menyebabkan transformasi besar di berbagai bidang. Hal ini ditandai dengan transformasi menuju digitalisasi, di mana teknologi menjadi kunci utama dalam menciptakan efisiensi, meningkatkan produktivitas, serta mendorong daya saing di pasar global. Dalam menghadapi perkembangan industri 4.0, perusahaan di seluruh dunia semakin banyak yang menerapkan digitalisasi dalam aktivitas bisnis mereka. Penerapan ini dilakukan melalui penggunaan platform digital atau elektronik, yang memungkinkan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan meningkatkan efisiensi operasional di era modern (D Andreana, 2024). Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa e-commerce atau perdagangan elektronik merupakan kegiatan transaksi jual beli yang berlangsung melalui media elektronik. E-commerce telah menjadi salah satu pilar utama dalam transformasi bisnis di era digital. Dengan kemajuan teknologi dan peningkatan akses internet, e-commerce mempermudah perusahaan dalam menjangkau pasar yang lebih luas serta memberikan kemudahan bagi konsumen untuk berbelanja kapan saja dan di mana saja. Perkembangan ini tidak hanya mengubah pola konsumsi, tetapi juga menciptakan peluang baru dalam berbagai sektor industri di seluruh dunia.

Shopee merupakan salah satu platform e-commerce yang kini sangat digemari oleh masyarakat. Platform ini terus memperkuat posisinya sebagai pemimpin e-commerce di Asia Tenggara dengan meluncurkan berbagai inovasi terkini. Dengan meningkatnya tren belanja online, Shopee berhasil memanfaatkan peluang tersebut melalui fitur-fitur yang lebih interaktif, peningkatan layanan logistik, serta promosi besar-besaran yang menarik minat konsumen. Selain itu, Shopee juga semakin berfokus mendukung pelaku usaha lokal dan UMKM dalam memperluas jangkauan pasar mereka di tengah persaingan digital yang semakin ketat.

Shopee secara resmi memasuki pasar Indonesia pada 1 Desember 2015. Meskipun pada saat itu masih terbilang baru, perkembangan Shopee di Indonesia berlangsung dengan sangat pesat. Hal ini terlihat dari jumlah transaksi yang tercatat pada kuartal ketiga 2018, yang mencapai nilai US\$2,7 miliar, setara dengan Rp 39,4 triliun. Angka ini menunjukkan peningkatan signifikan sebesar 152,7% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2017, yang hanya mencatatkan transaksi sebesar US\$1,1 miliar (Fachrina & M.Nawawi, 2022). Selain itu, jumlah pengguna Shopee juga melonjak, meningkat hingga 150% dibandingkan kuartal ketiga tahun 2017. Di Indonesia, aplikasi Shopee telah diunduh sebanyak 74 juta kali melalui Google Play Store dan App Store. Data ini menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan oleh Shopee sangat efektif dan mampu menarik banyak pengguna. Shopee juga terus berinovasi untuk mendukung pertumbuhannya di pasar yang sangat kompetitif ini.

Seiring dengan berjalannya waktu, shopee mengembangkan inovasi dalam bidang ekspedisi yaitu Shopee Express (SPX). Shopee Express adalah

layanan pengiriman pribadi yang dimiliki oleh Shopee Indonesia. Jasa logistik ini bertanggung jawab untuk menangani pengiriman barang pesanan para konsumen secara langsung, yang dikelola oleh tim resmi Shopee di bawah naungan PT. Nusantara Ekspres Kilat. Shopee ingin memperkuat dan memperluas jaringan logistik serta layanan pengiriman yang mereka kelola sendiri. Pada tahun 2018, Shopee memulai langkah awal dengan meluncurkan solusi logistik terintegrasi bernama *'Service by Shopee,'* yang menawarkan berbagai layanan, termasuk manajemen inventori dan pengadaan barang. Inisiatif ini menjadi landasan bagi lahirnya Shopee Express. Kemudian, pada tahun 2019, layanan pengiriman ini resmi diperkenalkan dengan nama Shopee Express (SPX), menandai langkah signifikan dalam peningkatan efisiensi dan kecepatan pengiriman bagi para penggunanya (Aulianissa, 2024).

Shopee Express perlu menggali secara mendalam berbagai faktor yang dapat mendukung keunggulan kompetitif perusahaan untuk dapat bersaing dengan sukses di pasar yang semakin kompetitif. Salah satu faktor penting yang menjadi keunggulan kompetitif adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki, karena karakteristik SDM, terutama dalam hal keterampilan dan dedikasi, tidak dapat diduplikasi atau ditiru oleh pesaing mana pun. Dalam konteks ini, kurir berperan sebagai ujung tombak operasional, mengingat mereka memiliki tanggung jawab yang krusial dalam mendistribusikan logistik dari pengirim kepada penerima. Karena itu, kurir dianggap sebagai aset yang sangat penting bagi perusahaan jasa pengiriman. Untuk memastikan bisnis tetap kompetitif dan mampu meningkatkan kapabilitas mereka dalam menghadapi persaingan, Shopee

Express harus melakukan investasi signifikan dalam pengembangan SDM. Ini sangat penting mengingat tingginya kompetisi di sektor ini. Jika perusahaan tidak memberikan perhatian yang memadai dalam pengembangan karyawan, mereka berpotensi mengalami dampak negatif, seperti meningkatnya rasa putus asa di kalangan karyawan. Kondisi ini, dapat memicu niat *turnover* pada karyawan (Savitri & Sukarno, 2023).

(Viniari, 2024) menjelaskan bahwa *turnover intention* merujuk pada situasi di mana karyawan berniat untuk meninggalkan pekerjaan mereka, serta menunjukkan kecenderungan untuk berhenti bekerja secara sukarela sesuai pilihan mereka sendiri. *Turnover intention* mengacu pada niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan secara sadar. Namun, niat ini masih bersifat potensial dan belum terealisasi., artinya hanya muncul dalam pikiran karyawan tanpa ada tindakan nyata untuk keluar. Tanda-tanda *turnover intention* dapat terlihat dari berbagai ciri, salah satunya adalah tingginya tingkat absensi pegawai. Tingginya absensi ini sering kali menunjukkan bahwa karyawan mulai menjauh dari peraturan perusahaan, menandakan adanya ketidakpuasan yang mungkin akan berujung pada keputusan untuk pergi. Tingginya angka *turnover* memiliki dampak negatif yang signifikan bagi organisasi. Kondisi ini dapat menyebabkan ketidakstabilan dan ketidakpastian dalam tenaga kerja yang ada, serta meningkatkan biaya pengelolaan Sumber Daya Manusia. Biaya tersebut meliputi pengeluaran untuk pelatihan karyawan, serta biaya untuk merekrut dan melatih ulang karyawan baru. (Wahyuni & Ikhwan, 2022). Oleh karena itu, sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention*, agar perusahaan dapat mengurangi

kecenderungan *turnover* dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih stabil serta produktif. Perlu diingat bahwa tingkat *turnover intention* karyawan dapat dikelola dengan memperhatikan faktor-faktor penyebabnya. Beberapa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* antara lain beban kerja yang tinggi, tingkat kepuasan kerja, dan lingkungan kerja yang tidak mendukung. (Ratnasari et al., 2024).

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi keinginan karyawan untuk berpindah pekerjaan. Menurut (Ahmad bayu Kuncoro & Suprpto, 2022), Semakin banyak pekerjaan yang diberikan, semakin berat beban yang dirasakan oleh karyawan, yang bisa mendorong mereka untuk meninggalkan perusahaan. Beban kerja ini dapat menguras energi fisik dan mental karyawan. Jika kondisi ini disertai dengan ketidakmampuan karyawan, tekanan yang dihadapi akan semakin besar, membuat karyawan merasa tidak nyaman. (Tita Rachtawati Santanu, 2022) menjelaskan bahwa beban kerja merujuk pada proses atau aktivitas yang perlu diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Jika karyawan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan, maka hal itu tidak akan menjadi beban. Namun, jika karyawan kesulitan menyelesaikan tugas, beban kerja akan muncul. Beban kerja dapat dipahami sebagai perbedaan antara kapasitas atau kemampuan karyawan dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapinya. (Sri Mulyeni & Anita Tri Aningsih, 2023). Mengingat bahwa pekerjaan melibatkan aspek mental dan fisik, tingkat beban kerja dapat bervariasi. Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan penggunaan energi berlebihan dan stres berlebih, sementara beban kerja yang terlalu ringan dapat menyebabkan rasa bosan dan kejenuhan, atau stres

yang kurang.

Komitmen organisasi merupakan suatu faktor penting yang mempengaruhi karyawan tetap bertahan dalam suatu organisasi. (Setiari, 2023) menjelaskan bahwa “Komitmen organisasi ialah dimana karyawan menanamkan sikap loyalitas untuk tetap bertahan dan menjadi anggota organisasi.” Komitmen organisasi menggambarkan sikap karyawan terhadap organisasi, yang tercermin dalam loyalitas untuk mewujudkan tujuan perusahaan dan tanpa alasan untuk meninggalkan organisasi tersebut. Ketika karyawan memiliki komitmen yang tinggi, mereka akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan. Sebaliknya, karyawan dengan komitmen rendah dapat menimbulkan dampak negatif, seperti turunnya produktivitas, kualitas pekerjaan, dan pemenuhan kebutuhan, serta dapat meningkatkan hambatan dan niat untuk meninggalkan perusahaan (*turnover intention*). Karyawan yang memiliki mencapai visi, misi, serta tujuan perusahaan, sehingga perusahaan berpotensi untuk unggul dan bersaing dengan perusahaan melalui dukungan komitmen yang dimiliki karyawan terhadap organisasi. Komitmen organisasi terbagi menjadi tiga bentuk, yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Robbins dalam (Kamila Noor Seto Dewi, 2024) menyatakan bahwa ketiga jenis komitmen tersebut dijelaskan sebagai berikut. Komitmen afektif berkaitan dengan ikatan emosional dan keyakinan individu terhadap nilai-nilai yang dianut oleh organisasi. Sementara itu, komitmen berkelanjutan didasarkan pada pertimbangan manfaat ekonomi, yang membuat seseorang memilih untuk tetap berada di organisasi daripada keluar. Adapun komitmen normatif merujuk pada rasa tanggung jawab moral dan etika yang

mendorong individu untuk tetap setia pada organisasi. Perusahaan akan terus maju apabila kinerja karyawan juga baik, namun faktanya masih terdapat permasalahan – permasalahan yang dirasakan oleh beberapa karyawan Shopee Express Ponorogo. Beban kerja yang tinggi, terutama yang tidak seimbang dengan kemampuan karyawan, dapat menyebabkan stres dan kelelahan, yang pada gilirannya meningkatkan *turnover intention*. Sementara itu, komitmen organisasi yang rendah sering kali berkorelasi dengan rendahnya rasa keterikatan karyawan terhadap perusahaan, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka untuk berpikir atau mengambil keputusan untuk keluar. Di sisi lain, lingkungan kerja non-fisik yang mendukung, seperti hubungan antar rekan kerja yang baik, komunikasi yang terbuka, dapat menurunkan *turnover intention* dengan menciptakan suasana kerja yang lebih positif dan memotivasi karyawan untuk bertahan lebih lama dalam organisasi. Dari latar belakang dan fenomena yang sudah di bahas, Maka peneliti tertarik dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja Non-fisik Terhadap *Turnover Intention* Kurir Ekspedisi Shopee Express Ponorogo”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Kurir Ekspedisi Shopee Express Ponorogo?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Kurir Ekspedisi Shopee Express Ponorogo?
3. Apakah Lingkungan Kerja Non-fisik berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Kurir Ekspedisi Shopee Express Ponorogo?
4. Apakah Beban Kerja, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja Non-

fisik berpengaruh secara simultan terhadap *Turnover Intention* Kurir Ekspedisi Shopee Express Ponorogo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* Kurir Ekspedisi Shopee Express Ponorogo.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Kurir Ekspedisi Shopee Express Ponorogo.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Non-fisik terhadap *Turnover Intention* Kurir Ekspedisi Shopee Express Ponorogo.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Beban Kerja, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja Non-fisik berpengaruh secara simultan terhadap *Turnover Intention* Kurir Ekspedisi Shopee Express Ponorogo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk membantu memperluas pengetahuan tentang beban kerja, komitmen organisasi, lingkungan kerja non-fisik dan *turnover intention*. Hal lain yang diharapkan adalah bahwa peneliti akan dapat menerapkan hasil penelitian ke dunia nyata.

2. Bagi Pembaca

Sebagai edukasi tentang bagaimana pengaruh beban kerja, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja non-fisik terhadap *turnover intention*.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi oleh manajemen Shopee Express Ponorogo dalam mengelola sumber daya