

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Adanya perusahaan jasa pengiriman barang tidak hanya memudahkan masyarakat umum namun juga bagi pelaku bisnis. Para pelaku bisnis, terutama pelaku bisnis *online* menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang untuk *customernya* ke seluruh Indonesia hingga ke luar negeri. Jumlah peminat bisnis belanja *online* pun semakin hari semakin meningkat. Hal ini menjadikan jasa pengiriman memiliki hubungan erat dengan para pelaku bisnis. Pertumbuhan jasa pengiriman semakin tinggi dari tahun ke tahun. Dikutip dari Money.kompas.com (2021), Ketua Umum Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (Asperindo) M. Feriadi menyampaikan bahwa volume pengiriman rerata nasional sepanjang semester pertama 2021 telah tumbuh sekitar 30 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun lalu.

Senada dengan hal tersebut *Senior Consultant Supply Chain* Indonesia (SCI) Sugi Purnoto memprediksi bisnis logistik dapat tumbuh sampai dengan 10 persen menjelang akhir 2021, seiring dengan mulai bergeliatnya seluruh sektor ekonomi di dalam negeri (Bisnis.com, 2021). Saat ini ada banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang, beberapa diantaranya yang saat ini populer adalah J&T, SiCepat, Ninja Express, Wahana, Pos Indonesia, JNE, Antaraja, TIKI, dan lain sebagainya.

Beberapa dari perusahaan tersebut ada yang masih baru berdiri, hal ini mengindikasikan bahwa memang saat ini industri dibidang tersebut sedang memiliki *demand* yang tinggi. Pada penelitian ini penulis akan fokus terhadap PT Tiki JNE Cabang Cikarang, selama melesatnya industri *E-Commerce* tentunya juga dibarengi dengan makin berkembangnya PT Tiki JNE. Perkembangan ini selaras dengan penambahan jumlah karyawan yang terus meningkat khususnya dibagian *delivery*. Menurut (Wibowo, M., Musadieg, M. Al, Nurtjahjono, 2014) sumber daya manusia bersifat dinamis dalam setiap

proses pekerjaan akan selalu dibutuhkan karena karyawan atau sumber daya manusia adalah hal yang penting bagi perusahaan seperti pada proses produksi dan jasa.

Salah satu gerai cabang PT Tiki JNE yang berada di Bekasi adalah PT Tiki JNE Cabang Cikarang, gerai cabang ini baru di buka beberapa tahun yang lalu, meski demikian, perkembangannya sudah sangat pesat. Data yang bersumber dari HRD PT. Tiki JNE cabang Cikarang, saat ini perusahaan tersebut memiliki jumlah karyawan sebanyak 729 orang yang tersebar di beberapa divisi. Dari total tersebut terbagi lagi menjadi karyawan tetap dan *outsourc* yang diharapkan mampu menunjang performa perusahaan sehingga lebih efisien. Jumlah karyawan yang terus bertambah memang diharapkan dapat memacu produktifitas dalam pelayanan jasa pengiriman, namun di sisi lain menimbulkan tantangan baru di PT. Tiki JNE cabang Cikarang di tata kelola SDM khususnya pada karyawan dengan status *outsourc*.

Penggunaan alih daya (*outsourcing*) diatur dalam Undang-undang ketenagakerjaan Pasal 64 No. 13 tahun 2003 menjelaskan bahwa perusahaan dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui pemborongan pekerjaan atau penyediaan jasa pekerja atau buruh yang dibuat secara tertulis. Pasal tersebut memperlihatkan bahwa dalam kegiatan operasional perusahaan dapat menggunakan jasa pihak ketiga yaitu pengedia *outsourcing*. Faiz (2007) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa *outsourcing* dilakukan karena perusahaan ingin efisien dalam tenaga kerja, organisasi, dan benefit lain.

Salah satu tantangan terbesar yang saat ini dihadapi oleh PT TIKI JNE Cabang Cikarang adalah tingginya tingkat *turnover* pada karyawan *outsourc*, jumlah karyawan *outsourc* yang keluar tiap bulannya cenderung fluktuatif. Pada bulan Februari 2021 tercatat menjadi yang terbesar selama tahun berjalan yaitu sebanyak 14 orang. Sedangkan pada bulan agustus dan September mencapai 7 orang. Jika diambil rata-rata maka dalam setiap bulannya karyawan yang keluar

yaitu 10 orang. Tingginya tingkat *turnover* pada karyawan ini tentu saja dapat berpengaruh besar terhadap performa perusahaan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Data *Turnover* Karyawan *Outsource* PT Tiki JNE Cabang Cikarang Tahun 2021

| Bulan     | Karyawan<br>Masuk | Persentase<br>Karyawan<br>Masuk | Karyawan<br>Keluar | Persentase<br>Karyawan<br>Keluar | Total<br>Karyawan |
|-----------|-------------------|---------------------------------|--------------------|----------------------------------|-------------------|
| Januari   | 6                 | 0,8%                            | 13                 | 1,7%                             | 746               |
| Februari  | 2                 | 0,3%                            | 14                 | 1,9%                             | 735               |
| Maret     | 2                 | 0,3%                            | 13                 | 1,8%                             | 723               |
| April     | 23                | 3,1%                            | 9                  | 1,2%                             | 733               |
| Mei       | 3                 | 0,4%                            | 9                  | 1,2%                             | 727               |
| Juni      | 2                 | 0,3%                            | 11                 | 1,5%                             | 720               |
| Juli      | 20                | 2,7%                            | 10                 | 1,4%                             | 729               |
| Agustus   | 7                 | 1%                              | 7                  | 1%                               | 723               |
| September | 7                 | 1%                              | 7                  | 1%                               | 729               |

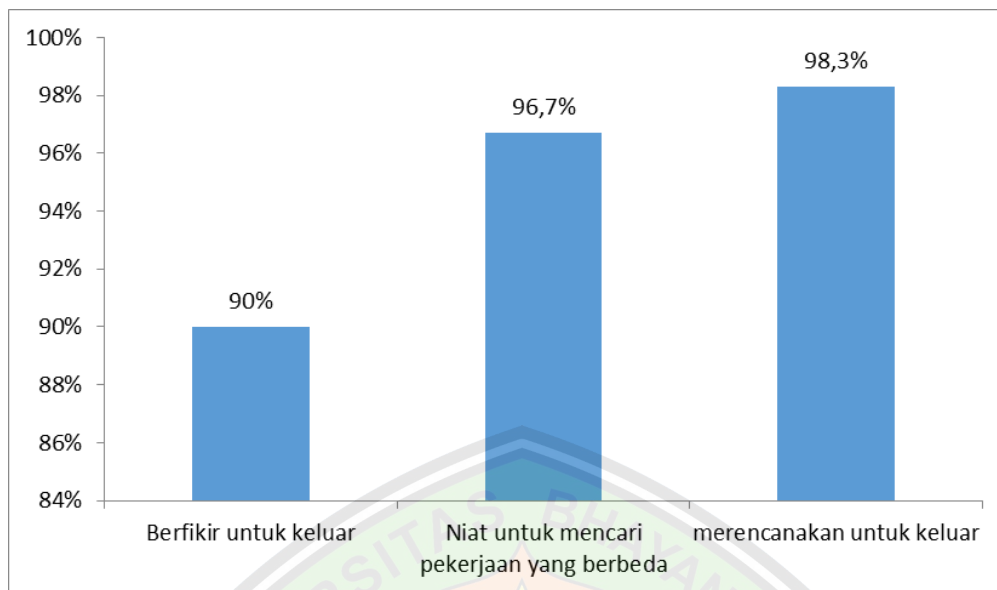
Sumber: Data internal HRD PT. Tiki JNE Cabang Cikarang

Dari data yang telah dihimpun, dapat dilihat bahwa terjadi *turnover* khususnya pada karyawan *oursource* di PT Tiki JNE Cabang Cikarang yang tergolong tinggi. Untuk menggali lebih dalam tentang fenomena yang terjadi peneliti melakukan wawancara awal kepada 5 orang karyawan PT. Tiki JNE Cabang Cikarang yang berstatus sebagai karyawan *Outsourcing* yaitu; JK (30), MI (26), KP(28), HA(20), KR (25). Dari hasil wawancara diperoleh beberapa

poin yaitu, 4 karyawan MI(26), KP(28), HA(20), KR (25) dalam sesi wawancara dengan narasumber tersebut menyatakan bahwa mereka memiliki kecemasan terhadap status karyawan yang masih kontrak *outsourcing*, sehingga belum memiliki kejelasan untuk jenjang karir kedepan. Meski demikian mereka mengurangi kecemasan tersebut dengan cara menjaga absensi dan kinerja yang bagus agar bisa diangkat menjadi karyawan tetap.

Narasumber lainnya yaitu KR (25) menyatakan selain kecemasan terhadap kontrak yang panjang dan proses pengangkatan karyawan yang dianggap terlalu lama baginya. Ada juga beban tanggung jawab terhadap pekerjaan yang besar, yakni menjaga agar barang sampai di tempat pelanggan dengan baik tanpa ada kerusan membuat bertambahnya kecemasan yang dialaminya. Fakta lain yang diungkapkan narasumber HA(20), dan MI(26) mengaku bahwa mereka pernah mencari informasi mengenai pekerjaan lain yang lebih baik dari tempat yang sekarang. Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan menunjukkan adanya *turnover intention* pada karyawan *outsourcing* di PT Tiki JNE Cabang Cikarang, dapat dilihat dari jawaban mereka yang rata-rata memiliki keinginan untuk bekerja ditempat lain, atau bahkan telah mencari informasi mengenai lowongan kerja yang lain karena merasa cemas akan ketidakpastian statusnya sebagai pekerja disana.

Untuk memperkuat asumsi, peneliti melakukan survey terhadap 60 orang karyawan *outsourc*e. Dan berikut data dalam tabel berikut ini:



Gambar 1.1. Data Lapangan karyawan yang mengalami *Turnover Intension*

Dari data diatas menjelaskan bahwa terdapat 90% dari 60 orang karyawan *outsorce* mulai merasakan adanya keinginan untuk tidak melanjutkan pekerjaanya saat ini, Sedangkan terdapat 96,7% dari 60 orang karyawan *outsorce* menjawab mulai ingin mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari saat ini, dalam hal lain pada survei yang telah peneliti lakukan sebanyak 98,3% dari 60 karyawan *outsorce* menjawab jika ada pekerjaan yang lebih baik mereka lebih memilih keluar dari perusahaan saat ini. Hal ini menyimpulkan adanya indikasi tingkat *turnover intention* yang tinggi pada karyawan *outsorce* PT. Tiki JNE Cabang Cikarang.

Abdillah (2012) menjelaskan bahwa *turnover intention* mengacu pada keadaan karyawan dimana dia memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari suatu pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi lain. *Turnover intention* dapat berpengaruh terhadap status perusahaan dan akan mempengaruhi produktivitas karyawan (Issa et al, 2013). Perputaran karyawan yang masuk dan keluar di dalam suatu organisasi merupakan hal yang normal pada porsi tertentu, namun jika berlebihan akan mengganggu kinerja organisasi, karena bagian HRD harus mencari karyawan baru untuk menggantikannya



(Mathis and Jackson, 2001). Dalton dan Todor (1981) (dalam Irwandi, 2002) menjelaskan bahwa tingkat *turnover* berpengaruh pada biaya yang harus dikeluarkan organisasi dalam rekrutmen, seleksi, dan pelatihan. Selain hal itu, Tingkat *turnover* berpengaruh pada efisiensi operasional dalam organisasi. Senada dengan hal tersebut Sartika (2014) mengemukakan bahwa tingginya *turnover* berdampak buruk bagi organisasi yang dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja serta biaya pengelolaan SDM.

Bentuk *turnover* menurut Robbins (2001) terbagi menjadi dua yaitu terjadi secara sukarela (*voluntary turnover*) dan secara tidak sukarela (*involuntary turnover*). *Voluntary turnover* atau *quit* merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang dibedakan berdasarkan sifatnya, yaitu pertama dapat dihindari (*avoidable voluntary turnover*) seperti iklim dalam organisasi, gaji, gaya kepemimpinan, atau adanya pilihan-pilihan pekerjaan yang dinilai jauh lebih baik. Kedua tidak dapat dihindari (*unavoidable voluntary turnover*) seperti dikarenakan situasi atau kondisi yang sifatnya darurat atau mendadak diluar perusahaan yang tidak dapat dihindari oleh individu. Lalu untuk *involuntary turnover* atau pemecatan menggambarkan keputusan organisasi atau perusahaan untuk memberlakukan kebijakan pemutusan hubungan kerja kepada karyawan yang dinilai tidak memiliki kinerja yang baik dan tidak dapat dikendalikan oleh perusahaan. Meski demikian hal ini masih belum dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga masih terdapat pro dan kontra.

Pro dan kontra ini mencakup status karyawan, pemberian kompensasi dan benefit yang berbeda dengan karyawan tetap. Riset dari PPM Management (2008) menemukan bahwa terdapat beberapa bentuk ancaman pada karyawan *outsourcing* seperti ancaman PHK, ketidakpastian status ketenagakerjaan, jenjang karir yang tidak jelas dan terarah, perbedaan perlakuan *compensation* dan *benefit* dibandingkan dengan karyawan internal. Hal tersebut dapat

mempengaruhi kenyamanan karyawan *outsourcing* sehingga memicu perasaan cemas dan khawatir yang pada akhirnya dapat mempengaruhi persepsi, sikap, dan perilaku karyawan tersebut, lebih spesifiknya karena ketidakpastian pada masa depan. Perasaan-perasaan yang muncul tersebut biasa disebut ketidaknyamanan kerja atau *job insecurity*.

Greenhalgh (dalam Rosenblatt dan Ruvio, 1999) mendefinisikan ketidakamanan kerja merupakan perasaan khawatir dan ketidakberdayaan karyawan dalam menghadapi berbagai ancaman yang mungkin mengakibatkan hilangnya sebagian atau keseluruhan aspek-aspek pekerjaan. *Job insecurity* merupakan fenomena berupa persepsi rasa takut kehilangan pekerjaan yang merepresentasikan rasa ketidakamanan individu dalam situasi kerja (Sverke & Hellgren, 2001). *Job insecurity* juga merupakan salah satu stres yang paling umum mengenai ketidakpastian akan masa depan seseorang terkait dengan pekerjaannya (Lee et al, 2006). Efek dari hal ini bisa bermacam-macam baik jangka pendek maupun jangka Panjang pada karyawan.

Menurut Sverke et al (2002), *job insecurity* pada jangka pendek akan mempengaruhi kepuasan kerja, keterlibatan kerja, komitmen organisasi, dan kepercayaan terhadap pemimpin. Sedangkan Efek jangka panjang akan berpengaruh pada kesehatan fisik, mental, performa kerja dan intensi pindah kerja (*turnover intention*). Menurut Greenhalgh dan Rosenbaltt (1984) (dalam Wicaksono, 2016) karyawan yang mengalami tekanan *job insecurity* memiliki alasan rasional untuk mencari alternatif pekerjaan lain yang dapat mendukung kelanjutan dan memberikan rasa aman bagi karirnya. Sehingga karyawan yang merasa terancam atau tidak aman dalam lingkungan kerja sangat mudah berfikir untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan yang lebih baik ditempat lain. Hal ini juga diperkuat dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan sebelumnya, dimana para subjek yang diwawancara mengaku memiliki niat untuk keluar dari pekerjaannya saat ini atau bahkan telah melihat-lihat lowongan

lain dikarenakan memiliki rasa ketidakamanan dalam pekerjaannya, terkait dengan statusnya yang saat ini adalah karyawan *outsouce*.

Banyak penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover* pada karyawan, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Hanafiah (2013) terhadap karyawan di PT BUMA, penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara ketidakamanan kerja dan niat untuk mengubah pekerjaan. Penelitian lainnya yang juga menunjukkan hal yang sama yakni penelitian yang dilakukan oleh Halimah dkk (2016), penelitian ini dilakukan terhadap karyawan supermarket Gelael, hasilnya menunjukkan bahwa ketidakamanan kerja berpengaruh secara negatif terhadap *turnover* secara signifikan.

Berdasarkan seluruh fenomena serta hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa semua subjek, yakni karyawan *outsourcing* di PT Tiki JNE Cabang Cikarang memiliki keinginan untuk bekerja ditempat lain, atau bahkan telah mencari informasi mengenai lowongan kerja yang lain karena merasa cemas akan ketidakpastian statusnya sebagai pekerja disana. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dilapangan fenomena yang akan diteliti muncul, yakni adanya *turnover intention* pada karyawan PT Tiki JNE cabang Cikarang yang terjadi karena adanya rasa cemas terhadap pekerjaannya (*job insecurity*). Sehingga dengan dasar seluruh asumsi tersebut, diduga ada hubungan antara *job insecurity* dan *turnover intention* pada karyawan *outsourcing* PT Tiki JNE Cabang Cikarang

## 1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara *job insecurity* dengan *turnover intention* pada karyawan *outsouce* di PT. Tiki JNE Cabang Cikarang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan antara *job insecurity* dengan *turnover intention* pada karyawan *outsouce* di PT. Tiki Jne Cabang Cikarang.



## 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan beberapa manfaat penelitian baik dari segi akademis maupun segi praktis, dengan harapan memiliki manfaat bagi banyak pihak yang bisa diambil, antara lain:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa atau pihak lain yang akan melakukan penelitian sejenis, yang membahas mengenai *job insecurity* dengan *turnover intension* pada karyawan serta dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu khususnya ilmu psikologi yang berkaitan dengan *turnover intention*.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai tambahan acuan, masukan dan evaluasi bagi perusahaan, dimana tempat peneliti mendapatkan data, serta bahan pelaku pengembangan organisasi di perusahaan tersebut, serta bermanfaat sebagai referensi yang dapat diterapkan oleh perusahaan sebelum melakukan rekrutmen karyawan.

## 1.5 Kebaruan Penelitian

Berdasarkan penjelasan sebelumnya peneliti ingin mengkaji perihal hubungan *job insecurity* dengan *turnover intention* pada karyawan *outsourse* di PT. Tiki JNE Cabang Cikarang. Peneliti melakukan studi pustaka pada penelitian-penelitian terdahulu mengenai *job insecurity* dan *turnover intention*.

1. Penemuan sebelumnya Kurniasari, (2004) menyatakan bahwa besarnya intensi *turnover (intention to quit)* dipengaruhi oleh *job insecurity* yang berada pada level tidak aman. Hasil penelitian tersebut menunjukkan indikasi adanya pengaruh searah antara *job insecurity* dan *intention to quit*. Semakin tingkat tinggi *job insecurity*, maka akan semakin tinggi juga *intense* (niat atau keinginan) untuk keluar dari pekerjaan.
2. Penelitian lain yang dilakukan Wicaksono (2014) menunjukkan hasil kofiesien regresi variable *Job insecurity* diperoleh hasil sebesar 0,433. Dengan nilai t hitung (7,141), > t table (1,983), sedangkan stress kerja diperoleh hasil

sebesar 0.103. Dengan nilai  $t$  hitung (2,531) > (1,983) hal tersebut menunjukkan bahwa variable *job insecurity* dan stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

3. Pengaruh *job insecurity* terhadap keinginan berpindah karyawan dalam penelitian Ismail (2015) membuktikan adanya pengaruh positif yang signifikan ( $\beta = 0,725$  dan  $p = 0,000$ ). Hasil ini juga didukung penelitian lainnya seperti penelitian Utami dan Bonussyeani (2015) dengan  $\beta = 1,224$  dan  $p = 0,000$  yang membuktikan adanya pengaruh positif *job insecurity* terhadap keinginan berpindah karyawan dengan  $\beta = 0,12$  dan  $p < 0,01$ .
4. Penelitian yang dilakukan oleh Mawei (2016) menunjukkan bahwa *Job Insecurity* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Quit* pada karyawan *outsourcing*. Artinya semakin tinggi *Job Insecurity* maka akan meningkat pula *Intention to Quit* pada karyawan. Senada dengan hal tersebut penelitian yang dilakukan oleh Septiari dan Ardana (2016) menyatakan bahwa *job insecurity* dan stress kerja secara positif dan signifikan terhadap *turnover Intention*
5. Beberapa penelitian diatas menunjukkan hubungan positif antara *job insecurity* dan *turnover Intention*. Namun pada penelitian lain dari Wening (2005) justru menyimpulkan bahwa *job insecurity* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan untuk pindah. Hal tersebut dibuktikan dengan tingkat signifikansi pada hasil analisis regresi yang mencapai 0,196 dan berarti  $p > 0,05$  serta nilai koefisien regresi sebesar -0,100.

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, terdapat fenomena dan *gap* dalam penelitian tentang *job insecurity* dan *turnover Intention*. Hal ini menjadikan topik tersebut menarik untuk diteliti dengan subjek dan tempat penelitian yang berbeda.