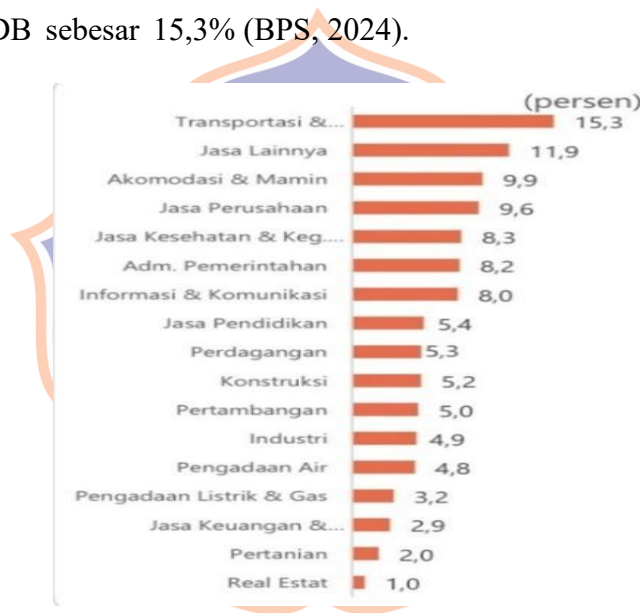


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang Masalah Penelitian

Bisnis logistik Indonesia telah tumbuh cepat dalam beberapa tahun terakhir, berkat transformasi digital yang cepat dan peningkatan adopsi e-commerce. Menurut perkiraan BPS, industri transportasi dan pergudangan sektor yang mengalami perkembangan paling pesat, dengan kuartal ketiga tahun 2023 meningkat PDB sebesar 15,3% (BPS, 2024).



Gambar 1.1

Diagram Pertumbuhan PDB Lapangan Usaha pada Kuartal III Tahun 2023

Sumber: Badan Pusat Statistik

Selain didorong pertumbuhan ekonomi makro, ekspansi industri logistik juga dipacu oleh perubahan pola konsumsi masyarakat. Survei *e-commerce* BPS (2024) mencatat total transaksi *e-commerce* Indonesia tembus Rp1.100,87 triliun pada 2023, meningkat 40% dibanding 2022 sebesar Rp783 triliun (Databoks, 2023). Lonjakan perdagangan daring tersebut mendorong kebutuhan layanan pengiriman,

khususnya pengiriman cepat.

Peningkatan kebutuhan pengiriman cepat menempatkan perusahaan logistik pada posisi strategis sekaligus menghadapi pada tantangan operasional. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Person in Charge* (PIC) J&T Kecamatan Sukawati, perusahaan ini mengandalkan jaringan distribusi luas dan pemanfaatan teknologi sebagai pilar utama operasional. Hingga 2024, PT Global Jet *Express* (J&T) telah mengoperasikan ribuan titik distribusi dengan ribuan *sprinter*, yaitu sebutan bagi kurir pengiriman barang, di seluruh Indonesia. Hal ini menjadikan J&T sebagai salah satu pemain utama dalam pemenuhan kebutuhan pengiriman harian masyarakat. Pertumbuhan industri logistik menimbulkan kesulitan dalam manajemen SDM, terkait peningkatan beban kerja *sprinter* sebagai ujung tombak pengantaran barang. Fenomena ini bersifat global, di mana Laporan Organisasi Buruh Internasional (ILO, 2023), mengungkapkan industri logistik membuat taraf stres kerja dan kelelahan (*burnout*) tertinggi akibat tuntutan kecepatan, ketelitian, dan intensitas kerja.

Fenomena serupa terlihat pada J&T Kecamatan Sukawati, di mana data internal tahun 2024 mencatat 370 keluhan pelanggan dengan distribusi terbesar di cabang Celuk sebanyak 157 kasus, Sukawati 105 kasus, dan Ketewel 108 kasus. Hasil wawancara menunjukkan bahwa 7 dari 10 *sprinter* mengalami penurunan kepuasan kerja karena beban kerja tinggi, sehingga pekerjaan lebih dipandang sebagai kewajiban daripada sumber kepuasan. Sikap kurang menunjukkan pelayanan optimal terlihat dari jawaban singkat, komunikasi yang minim ekspresi, dan interaksi terbatas dengan pelanggan saat volume pengiriman meningkat. Selain itu, 6 dari 10 *sprinter* menyoroti persoalan pengambilan paket di gudang, di mana

pelanggan kerap mengeluhkan waktu tunggu yang cukup lama dan pencarian barang yang lambat akibat penataan yang kurang optimal. Kriteria ini konsisten studi terdahulu, yang memperlihatkan beban kerja berat berkorelasi negatif dengan puas kerja para pekerja operasional (Susanti *et al.*, 2024; Hermingsih & Purwanti, 2020), sehingga menegaskan bahwa pertumbuhan pesat sektor logistik tidak otomatis diikuti peningkatan kesejahteraan maupun kepuasan kerja karyawan. Kebahagiaan kerja menjadi aspek yang penting, karena mampu memberikan dampak positif baik bagi organisasi maupun individu. Pegawai yang sangat puas dengan tugas condong lebih loyal, antusias di pekerjaannya, berkinerja baik, dan memiliki sikap yang menyenangkan saat menjalankan kewajibannya (Astuti & Mayasari, 2021).

Kecamatan Sukawati memiliki luas 55,02 km<sup>2</sup> atau 14,95% dari wilayah Kabupaten Gianyar dan terdiri atas 12 desa. J&T di kecamatan beroperasi melalui tiga cabang, yaitu Celuk, Ketewel, dan Sukawati, dengan total 70 *sprinter* yang menangani pengiriman barang di kawasan padat pemukiman dan pariwisata.

Tabel 1.1  
Tabel Jumlah *Sprinter* di J&T Kecamatan Sukawati

| Jumlah <i>Sprinter</i> di J&T Kecamatan Sukawati |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Ketewel                                          | 11 |
| Celuk                                            | 28 |
| Sukawati                                         | 31 |
| Total                                            | 70 |

Sumber: data internal perusahaan karyawan *sprinter* 2025

Pertumbuhan industri logistik secara nasional, kondisi beban kerja yang tinggi juga secara nyata dirasakan oleh para *sprinter* di PT Global Jet Express (J&T), khususnya di wilayah Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar. Berdasarkan data internal perusahaan, beban kerja *sprinter* di kecamatan Sukawati berada tingkatan tinggi, yang dicirikan rata-rata pengantaran barang berkisar 100

hingga 150 paket per hari per *sprinter*, terutama saat momen puncak seperti Hari Belanja *Online* Nasional (Harbolnas), 11.11, atau musim liburan panjang. Kecamatan Sukawati memiliki karakteristik geografis yang memadukan permukiman padat dengan destinasi wisata budaya seperti Pasar Seni Sukawati dan Desa Wisata Celuk. Kompleksitas pengantaran dipengaruhi variasi medan jalan, kemacetan, serta intensitas kegiatan adat seperti tradisi *Mapeed* (Berita Bali, 2022). Sebagai pusat seni, kerajinan, dan perdagangan cenderamata, wilayah ini memiliki permintaan tinggi terhadap jasa ekspedisi. Pertumbuhan UMKM kerajinan yang semakin aktif memanfaatkan *platform digital* pasca-pandemi (Dewi & Artini, 2023) turut mendorong peningkatan transaksi *e-commerce*, menjadikan J&T, khususnya cabang Celuk sebagai penerima volume paket terbesar di Kabupaten Gianyar.

Aspek yang penting terhadap kepuasan kerja adalah beban kerja (Putra, 2024). Keberhasilan J&T *Express* tidak terlepas dari peran penting para *sprinter*, yang merupakan ujung tombak operasional perusahaan (Ganehsa, 2025). Fenomena tingginya beban kerja *sprinter* bukan sekedar terlihat jumlah paket diantar, melainkan juga dari panjangnya jam kerja. Hasil wawancara dengan PIC J&T Kecamatan Sukawati menunjukkan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni volume paket dan durasi kerja. Rata-rata *sprinter* bekerja 9-11 jam per hari, dengan peningkatan signifikan selama promosi *e-commerce* atau dalam jangka waktu yang lama. Aktivitas dimulai sejak pagi dengan penyortiran paket, dilanjutkan pengantaran ke berbagai tujuan yang dipengaruhi jarak, kondisi jalan, dan sebaran wilayah. Sistem kerja berbasis target membuat jam kerja semakin panjang saat volume tinggi. Kondisi ini mencerminkan dinamika operasional logistik yang menuntut pengelolaan beban kerja optimal agar kinerja dan

kesejahteraan pekerja tetap terjaga. *Sprinter* yang menghadapi beban kerja berat condong turunnya puas saat kerja (Susanti *et al.*, 2024). Hal serupa ditegaskan Hermingsih & Purwanti (2020) bahwa meskipun faktor kompensasi diperhatikan, beban kerja tetap menjadi determinan utama berkurangnya kepuasan kerja pada sektor jasa. Dalam konteks J&T Kecamatan Sukawati, tingginya beban kerja merupakan realitas keseharian yang tidak dapat diabaikan. Meskipun didukung infrastruktur dan sistem pelacakan teknologi, beban fisik maupun mental yang dialami *sprinter* berpotensi mengganggu kenyamanan kerja dan kualitas pelayanan. Kepuasan kerja karyawan bisa terpengaruh secara negatif oleh beban kerja yang berlebihan dan terpengaruh secara positif oleh beban kerja yang berkurang (Adhika, 2020). Evaluasi beban kerja pada *sprinter* menjadi penting guna mengantisipasi dampak negatif jangka panjang terhadap kepuasan kerja, produktivitas, serta mutu layanan perusahaan.

Kompensasi merupakan faktor kunci dalam menumbuhkan kepuasan kerja pada karyawan (Herika, 2022). Kompensasi menjadi salah satu indikator utama yang digunakan perusahaan untuk menjaga kesejahteraan dan motivasi kerja karyawan. Para kurir *Sprinter* mendapatkan kompensasi berupa gaji, insentif, asuransi, dan tunjangan transportasi, berdasarkan wawancara dengan penanggung jawab di setiap lokasi. Sesuai dengan ketentuan kontrak kerja awal, kompensasi ini diberikan melalui pendapatan berkelanjutan perusahaan dan pembayaran insentif, serta bergantung pada keberhasilan pengiriman paket. Asuransi yang diterima berupa asuransi kesehatan untuk keluarga serta asuransi ketenagakerjaan bagi *sprinter* sebagai bentuk perlindungan dan dukungan kesejahteraan karyawan. Tunjangan transportasi diberikan dalam bentuk uang bahan bakar yang dibayarkan setiap bulan

untuk mendukung proses pengiriman paket. Selain upah, perusahaan juga menghadiahkan tambahan pendapatan berdasarkan capaian pengiriman paket oleh *sprinter*. Karyawan memperoleh uang transportasi sebesar Rp30.000 per hari, serta tambahan penghasilan yang diberikan sesuai jumlah paket yang berhasil diselesaikan. Apabila jumlah pengiriman mencapai target tertentu, *sprinter* memperoleh tambahan sebesar Rp1.000 per paket, sedangkan apabila jumlah pengiriman berada di bawah target maka tambahan yang diterima sebesar Rp800 per paket. Sistem kompensasi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan penghargaan finansial dalam bentuk gaji, bonus, asuransi, dan tunjangan transportasi sebagai upaya mendukung kesejahteraan dan motivasi kerja karyawan. Sistem kompensasi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan penghargaan finansial yang relatif kompetitif bagi karyawan operasional di sektor jasa logistik. Meskipun secara nominal kompensasi yang diterima berupa asuransi kesehatan untuk keluarga serta asuransi ketenagakerjaan sebagai bentuk perlindungan dan dukungan kesejahteraan karyawan. Sistem kompensasi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan bentuk penghargaan finansial yang ditujukan untuk mendukung kesejahteraan dan motivasi kerja karyawan. Meskipun secara nominal kompensasi yang diterima tergolong tinggi untuk pekerjaan level operasional di sektor jasa logistik, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebanyak 7 dari 10 karyawan *sprinter* (70%) menyatakan mengalami penurunan tingkat kepuasan kerja.

Keluhan-keluhan tersebut mencerminkan adanya ketegangan emosional atau kelelahan psikologis *sprinter* sebagai indikasi rendahnya kepuasan kerja, meskipun kompensasi material sudah memadai. Hasil ini konsisten dengan

penelitian Hermingsih & Purwanti (2020) dan Febrianti dkk. (2023), yang menyatakan bahwa gaji tinggi tidak selalu menjamin kebahagiaan kerja jika beban kerja terasa berlebihan. Selain itu, Azis dkk. (2023) menunjukkan bahwa meskipun gaji memberikan dampak positif ke kepuasan kerja, dampaknya menurun jika beban kerja tidak proporsional dan kondisi kerja kurang mendukung. Dengan demikian, *sprinter* tetap berpotensi merasa tidak puas meskipun insentif tinggi diberikan, apabila tekanan kerja melebihi ambang kenyamanan. Fenomena ini menegaskan bahwa kondisi kerja, beban tugas harian, dan sistem target semuanya berdampak pada kepuasan kerja di samping remunerasi. Karena J&T Sukawati District dicirikan oleh beban kerja berat yang inkonsisten tingkat kebahagiaan karyawan, maka sangat penting untuk meneliti interaksi antara beban kerja dan remunerasi terhadap kepuasan kerja secara bersamaan.

Dampak beban kerja dan upah terhadap kepuasan kerja telah menjadi subjek beberapa penelitian, yang sebagian besar berfokus pada industri manufaktur, perbankan, pendidikan, dan jasa non-logistik (Hermingsih & Purwanti, 2020; Susanti et al., 2024; Tamping et al., 2021). Khususnya di Bali, masih terdapat kekurangan penelitian tentang industri logistik, terutama pada penyedia layanan pengiriman cepat seperti J&T Rapid. Selain itu, fenomena imbalan tinggi tetapi kepuasan kerja tetap rendah masih jarang diteliti secara ilmiah.. Kondisi ini terlihat di J&T Kecamatan Sukawati, di mana meskipun insentif finansial relatif besar, kepuasan kerja cenderung menurun yang tercermin dari tingginya keluhan pelanggan, penurunan kualitas pelayanan, dan keluhan tenaga kerja terkait beban kerja berlebih.

Peneliti berminat untuk mengangkat isu ini dalam bentuk studi dengan judul



“Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan *Sprinter* PT Global Jet Express Kecamatan Sukawati” untuk menilai bagaimana kepuasan kerja karyawan perusahaan terdampak oleh beban kerja dan gaji mereka.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Mengacu informasi latar belakang diberikan, permasalahan-permasalahan berikut dikenali di Kabupaten J&T Sukawati:

1. Beban kerja yang berat bagi para *sprinter* di J&T Distrik Sukawati, yang ditandai dengan volume pengiriman yang tinggi, jam kerja yang panjang, dan tekanan target harian yang melampaui norma kerja biasa, berdampak buruk pada kesehatan fisik, emosi, dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meskipun J&T Kecamatan Sukawati telah menerapkan sistem kompensasi berupa gaji, bonus, dan tunjangan, ditemukan fenomena di mana kompensasi yang tinggi tidak sejalan dengan peningkatan kepuasan kerja, Hal ini tampak dari banyaknya keluhan internal dari staf dan konsumen.
3. Penelitian empiris yang mengkaji hubungan beban pekerjaan dan kompensasi atas kepuasan kerja di sektor logistik ekspres, khususnya di wilayah dengan karakteristik geografis pariwisata seperti Kecamatan Sukawati, menyebabkan terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) untuk diteliti lebih lanjut.

## 1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Pembatasan masalah ada agar tulisan ini lebih terfokus dan untuk mencegah potensi perdebatan yang jenuh yang menyimpang dari masalah utama hingga dieksplorasi pada studi ini. Penelitian ini membatasi jumlah variabel menjadi tiga



berdasarkan kesulitan yang diidentifikasi di Kabupaten J&T Sukawati. Dua parameter independen dan satu parameter dependen membentuk ketiga variabel tersebut. Variabel dependennya adalah kepuasan kerja; faktor independennya adalah beban kerja dan gaji.

#### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Perumusan sejumlah isu akan dikaji dalam studi ini, termasuk hal-hal seperti:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *sprinter* pada J&T Kecamatan Sukawati?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *sprinter* pada J&T Kecamatan Sukawati?
3. Apakah beban kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *sprinter* pada J&T Kecamatan Sukawati?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan-tujuan berikut dari penelitian ini didasarkan pada konteks topik penelitian dan perumusan masalah saat ini:

1. Menguji pengaruh beban kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan *sprinter* pada J&T Kecamatan Sukawati.
2. Menguji pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan *sprinter* pada J&T Kecamatan Sukawati.
3. Menguji dampak beban kerja dan kompensasi atas kepuasan kerja karyawan *sprinter* pada J&T Kecamatan Sukawati.

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Secara umum, penelitian ini dapat memberikan keuntungan teoritis dan praktis. Beberapa keuntungan dari penelitian ini antara lain:

### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan temuan studi akan memperluas dan memperdalam pemahaman kita tentang manajemen sumber daya manusia. Temuan ini juga akan digunakan sebagai panduan dan titik acuan untuk penelitian di masa mendatang, terutama yang berfokus pada bagaimana beban pekerjaan dan gaji memengaruhi kepuasan bekerja.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil survei ini diharapkan berguna sebagai umpan balik dan tinjauan bagi para pekerja dan pimpinan J&T Sukawati District mengenai dampak beban pekerjaan dan gaji atas kepuasan kerja masing-masing tenaga di perusahaan.

