

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akhir tahun 2019 dunia dihebohkan dengan virus baru yang pertama kali ditemukan di wuhan china dan pada awal tahun 2020 untuk pertama kali virus itu masuk ke Indonesia. Virus ini dinamakan penyakit *coronavirus* 2019 (COVID-19) merupakan virus yang harus diwaspadai semua orang, karena penyakit ini menyebar tanpa disadari menular dari manusia ke manusia. Virus ini dapat menempel di beberapa benda dan tempat melalui kontak erat dengan pasien Covid-19. Virus ini sangat berbahaya dan mematikan. Telah banyak korban di Indonesia yang terpapar virus Covid-19. Untuk mengantisipasi dampak Covid-19 yang ada maka diterapkan *lockdown*, *social distancing* atau jaga jarak aman, pembatasan industri, penggunaan masker serta penggunaan *handsanitizer*. Antisipasi tersebut mewajibkan kita untuk menjaga jarak agar tidak berinteraksi dengan orang lain.

Sejak tanggal 2 maret 2020 hingga sekarang jumlah kasus Covid tidak mudah untuk diberhentikan. Sejumlah kasus yang terinfeksi Covid sebanyak 4.309.763 (WHO, 2022). Pada pertengahan tahun 2021 kasus Covid sempat mengalami penurunan, namun pada tanggal 9 febuari 2021 kasus Covid-19 mengalami peningkatan (Suherman, 2020). Berdasarkan data terbaru hari rabu 13 febuari 2022, telah terkonfirmasi 46.843 orang positif Covid-19. Masyarakat Indonesia telah mengantisipasi dengan melakukan vaksinasi dan menerapkan protokol kesehatan. Kasus Covid-19 di Jawa Timur pada tanggal 13 febuari 2022 sebanyak 442.954 kasus. Dari beberapa wilayah di Jawa Timur kota Surabaya merupakan kota dengan kasus Covid tertinggi dari beberapa kota yang ada di Jawa Timur, data dari infocovid19.jatimprov.go.id telah terkonfirmasi sebanyak 82.395 kasus Covid-19 dengan kasus aktif 3.647 kasus di Surabaya.

Surabaya merupakan ibu Kota Provinsi Jawa Timur sekaligus sebagai kota metropolis kedua di Indonesia setelah ibukota Jakarta. Surabaya juga merupakan pusat bisnis, perdagangan, industri, dan pendidikan di Jawa Timur. Akibat banyaknya penduduk di Kota Surabaya dan cepatnya penyebaran virus sehingga

mudah masyarakat Surabaya terkontaminasi dengan virus Covid-19. Badan Pusat Statistik Surabaya (2022) Surabaya merupakan Kota besar yang memiliki 31 kecamatan dan 154 kelurahan dengan jumlah penduduk 3.148.939. Maka dari itu peneliti memilih kota Surabaya sebagai tempat penelitiannya karena Surabaya kota yang padat dengan penduduk serta kota pertama di Jawa Timur yang mengalami *lockdown*.

Dari berbagai kota di Jawa Timur, Surabaya merupakan kota yang strategis dalam membuka usaha ekspedisi, karena Surabaya merupakan kota yang memiliki pelabuhan Tanjung Perak sebagai pintu gerbang barang-barang dari pulau Jawa menuju ke kawasan Indonesia bagian timur dan sebaliknya (Rusly, 2013). Selama Pandemi di wilayah Surabaya mengalami penutupan berbagai akses jalan, pertokoan, dan perkantoran. Akibat dari penutupan mempengaruhi setiap industri dan pasar di seluruh dunia, yang sebagian besar pasar terkena dampak buruk akibat pandemi, akan tetapi beberapa mengalami pertumbuhan besar selama masa pandemi. Salah satunya yang mengalami peningkatan besar adalah pasar kurir (Basarta, 2021). Akibatnya banyak masyarakat yang beralih dalam berbelanja online baik itu belanja bahan makanan, ataupun barang kebutuhan lainnya, dari beralihnya masyarakat menggunakan metode online untuk berbelanja menyebabkan kenaikan pengiriman barang untuk penjual online serta kurir yang memiliki tugas untuk mengirim barang pesanan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2021) Kurir merupakan utusan untuk menyampaikan sesuatu yang penting dengan cepat. Kurir juga disebut dengan jasa ekspedisi. Kurir adalah pekerjaan pengirim barang yang dilakukan secara langsung yang umumnya bekerja sebagai pengantar barang ke alamat yang dituju. Kurir biasanya mengendarai sepeda motor agar lebih cepat dalam pengiriman barang. Tugas para kurir mulai dari mengambil paket yang masuk ke kantor dan mengantarnya ke penerima paket tersebut. Tidak hanya itu para kurir harus memastikan bahwa konsumen menerima pesanan tepat waktu, melakukan pengecekan serta memastikan data dengan dokumen yang terdapat pada paket.

Kasus pandemi saat ini semakin membaik, beberapa wilayah mengalami penurunan level pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM), namun

Covid-19 masih menjadi ancaman bagi masyarakat. Perusahaan pengiriman barang tetap menerapkan protokol kesehatan untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan pelanggan serta karyawan. Semua karyawan pengiriman barang termasuk kurir ekspedisi Surabaya juga telah melakukan vaksinasi. Kebersihan peralatan dan gudang sortir pun tak luput dari perhatian agar paket dapat diproses secara aman sampai ke tempat tujuan. Perusahaan pengiriman barang untuk menjaga kepuasan pelanggan pemberian pelayanan ekstra terhadap pengantaran barang. Hal ini membuat kurir harus mengutamakan ketepatan waktu serta barang yang harus di selesaikan dan hantarkan sampai ke tangan penerima maksimal sesuai dengan waktu batas terakhir tanggal barang sampai yang dijanjikan dalam setiap jenis produk layanan pengiriman yang dipilih oleh pengirim saat bertransaksi (Sekarningtyas, 2019).

Tercatat lonjakan pengiriman paket hingga 40% selama masa pandemi, dibandingkan pada masa sebelum pandemi terlihat peningkatan pengiriman barang yang cukup besar. Sejak minggu ketiga bulan Mei kenaikan pengiriman sekitar 50% dari biasanya (Junida, 2020). Penggunaan jasa kurir mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan sebelum pandemi diakui oleh 39% responden menyatakan pengguna jasa kurir sedikit meningkat, kemudian 13% responden mengatakan tidak ada perubahan dibandingkan sebelum pandemi, sebanyak 4% responden mengaku penggunaan jasa kurir sedikit menurun, sementara 5 responden menyatakan pengguna jasa kurir menurun pada saat ini. Penggunaan jasa kurir selama pandemi mengalami peningkatan, dalam survei yang dilakukan MarkPlus, Inc pada 122 responden dari seluruh Indonesia dengan 59,8% berasal dari Jabodetabek dan 41,2% berasal dari non-Jabodetabek (Laoli, 2020). Peningkatan ini disebabkan banyaknya konsumen yang berbelanja online dan menggunakan jasa pengiriman barang secara online.

Perusahaan tentunya harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya karena apabila karyawan puas maka target perusahaan akan tercapai (Kurniawan, 2021). Kepuasan kerja individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan kepentingan dan harapan individu tersebut sehingga tingkat kepuasan yang dirasakan semakin tinggi. Perusahaan memang harus selalu

memperhatikan kepuasan kerja karyawannya karena kalau karyawannya merasa puas maka yang akan merasa untung adalah perusahaan itu sendiri. Hal ini sangat berpengaruh pada tujuan dari perusahaan. Selain itu karyawan yang merasa puas dalam bekerja senantiasa akan selalu bersikap positif dan selalu mempunyai kreativitas yang tinggi. Kepuasan kerja yang diterima dan dirasakan oleh seseorang pegawai akan berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh dari pekerjaannya. Dengan diperolehnya kepuasan kerja oleh pegawai baik itu dengan pemberian gaji yang sesuai, pekerjaan yang diberikan sesuai dengan keahliannya, dan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik, hal ini akan meningkatkan kinerja para pegawainya (Luthans dalam Kurniawan, 2021). Namun kenyataannya tidak semua karyawan merasakan kepuasan yang tinggi, beberapa karyawan yang bekerja mengutarakan bahwa mereka tidak merasakan kepuasan kerja dengan melihat beberapa faktor seperti status pekerjaan yang tidak jelas, tunjangan yang mulai hilang dan faktor lainnya. Beberapa karyawan tidak merasakan kepuasan kerja akibat volume pengiriman dan penerimaan barang meningkat dan beban kerja karyawan akan semakin bertambah dengan target yang harus dicapai dalam masa pandemik seperti ini.

Pada pengiriman barang jika semakin cepat waktu pengirimannya, maka semakin mahal biaya yang harus dibayarkan. Hal tersebut mengakibatkan jam kerja setiap kurir berbeda, yakni antara 5 jam hingga 10 jam dalam 1 hari. Terjadi perbedaan jam kerja yang dipengaruhi dari banyaknya dan sedikitnya barang yang dikirimkan ke setiap wilayah yang di-*handle* oleh setiap kurir. Bagi kurir yang mendapatkan kelurahan dengan medan pengiriman sedikit, maka dalam waktu 5 jam pengiriman selesai. Namun, bagi kurir yang mendapatkan kelurahan dengan medan pengiriman banyak setiap harinya, maka total waktu pengiriman mencapai 8 jam hingga 10 jam. Hal tersebut mengakibatkan terjadinya ketidakmerataan terhadap beban kerja antar setiap kurir. Jika hal tersebut dibiarkan, maka performa kerja kurir akan menjadi kurang maksimal karena merasa tidak diperlakukan dengan adil.

Sementara itu, juga dilakukan survei yang berkaitan dengan tren jasa ekspedisi dan pengiriman barang. Populix, Platform market *research* yang

menjadi rujukan pelaku usaha dalam mencari tahu kebutuhan pasar dengan jutaan responden di berbagai wilayah di Indonesia, dari 5920 responden terdapat 44% yang melakukan aktivitas belanja online setidaknya sebulan sekali. Sementara terdapat 17% responden yang menyatakan seminggu sekali dari satu kali berbelanja online. Selama pandemi persaingan antara perusahaan jasa pengiriman barang semakin ketat. Dalam persaingan ini perusahaan J&T yang terbilang pendatang baru namun menjadi pilihan. Terdapat 44% responden yang memilih jasa pengiriman J&T, Sementara itu JNE 28% responden, Si Cepat 10% responden, dan Pos Indonesia memiliki 3% suara dari responden (Liputan6.com, 2021).

Menurut Andariani (2020) terdapat beberapa faktor pertimbangan bagi masyarakat untuk memilih jasa pengiriman barang, seperti ketepatan waktu pengiriman barang, keamanan pengiriman barang, citra merek perusahaan pengiriman barang, harga, area atau tujuan pengiriman, layanan lacak posisi barang, asuransi, kecepatan pelayanan, respon umpan balik terhadap keluhan pelanggan, *service* yang ditawarkan oleh jasa pengiriman barang, *packing* yang dilakukan oleh jasa pengiriman, empati petugas, kemudahan akses kontak person jasa pengiriman, dan penampilan petugas dan variasi transportasi yang disediakan jasa pengiriman barang. Setiap perusahaan pengiriman barang memiliki keunggulan dalam setiap pengiriman dan memiliki kekurangan tersendiri. Dengan data dan survei tersebut, setidaknya para perusahaan jasa pengiriman barang bisa lebih jeli dalam memperbaiki layanannya. Sementara pengguna, harus selektif dalam memilih jasa pengiriman yang sesuai kebutuhan.

Setiap orang memiliki kepuasan tersendiri ketika melakukan pekerjaan, halnya dengan kurir akan merasa puas ketika pekerjaan telah selesai dikerjakan. (Sunarta, 2019). Kepuasan kerja merupakan sikap, perasaan senang, atau kesenjangan antara apa yang telah diperoleh dengan apa yang diharapkan. Sikap senang yang ditunjukkan oleh seseorang dalam bekerja merupakan ekspresi karena apa yang menjadi tanggungjawabnya telah dijalankan dengan baik dan merasa puas atas hasil kerjanya. Sebaliknya apabila seseorang dalam bekerja tidak didukung oleh peralatan kerja yang memadai, lingkungan kerja yang tidak kondusif, dan rendahnya perhatian dari pimpinan, maka hal itu akan menimbulkan

ketidakpuasan kerja. Menurut Talo dkk (2020) kepuasan kerja merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Sedangkan menurut Ghina dkk (2019) kepuasan kerja adalah sikap positif maupun negatif dan perasaan senang atau tidak senang seseorang terhadap pekerjaannya kepuasan kerja merupakan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan juga merupakan sikap positif terhadap berbagai keadaan yang ada di lingkungan kerja. Dalam kepuasan kerja tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja.

Kepuasan kerja memiliki beberapa faktor untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan seperti sikap dan cara kerjanya. Seumpama, jika seorang individu pandai mengatur rencana kerja, maka ia akan berhasil dalam mencapai tujuan untuk memperoleh kepuasan kerja. Sebaliknya, jika individu tidak mempunyai rencana kerja yang teratur hasil kerja akan mengecewakan Menurut Schultz (dalam Wijono, 2012). Dari penjelasan tersebut dapat dilakukan ketika kurir akan mengantarkan barang, ia harus memiliki rencana kerja sebelum mengirimkan barang. Barang yang akan dikirim disesuaikan dengan rute perjalanan kurir untuk mempermudah pengiriman barang akan tepat waktu dan sesuai dengan target agar mendapatkan kepuasan kerja.

Robbins & Judge (2013) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi, akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan. Sebaliknya seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaan. Kepuasan yang dirasakan oleh karyawan harus tetap dipertahankan oleh perusahaan untuk menunjang kehidupan organisasi, ada banyak hal yang mempengaruhi dalam kepuasan kerja salah satunya disini adalah faktor lingkungan kerja yang mendukung dan membuat nyaman para karyawan. Namun kepuasan kerja yang dirasakan karyawan seimbang dengan beban kerja yang mereka rasakan. Semakin puas karyawan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan maka kualitas layanan akan semakin meningkat, tetapi apabila kepuasan

kerja karyawan rendah maka kualitas layanan yang dihasilkan akan rendah pula (Puspitawati & Riana, 2014).

Kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaan yang hasilnya dari sikap individu tersebut terhadap beberapa aspek yang terkandung dalam pekerjaan (Sujati, 2018). Kepuasan kerja bersifat individual yang setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada karyawan. Selanjutnya Faisal & Nasution, (2018) membuktikan bahwa kepuasan kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, maka untuk meningkatkan kepuasan kerja perlu mendapatkan perhatian agar karyawan merasa puas dan bangga terhadap hal yang dimiliki sehingga karyawan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Indrasari (2017) faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawan adalah pencapaian prestasi (*achievement*), pengakuan prestasi (*recognition for accomplishment*), pekerjaan yang menantang (*challenging work*), tanggung jawab yang bertambah (*increased responsibility*), pertumbuhan serta perkembangan (*growth and development*). Sedangkan menurut Robbins (dalam Hanifah, 2018) Ada empat faktor kepuasan kerja yang kondusif untuk karyawan yaitu pekerjaan yang secara mental menantang, imbalan yang wajar, kondisi lingkungan kerja yang mendukung dan rekan kerja yang suportif. Berdasarkan beberapa faktor kepuasan kerja, setiap orang memiliki kepuasan kerja yang berbeda-beda, kepuasan yang dirasakan oleh kurir ekspedisi harus tetap dipertahankan oleh perusahaan untuk menunjang kehidupan organisasi, ada banyak hal yang mempengaruhi dalam kepuasan kerja salah satunya disini adalah faktor lingkungan kerja yang mendukung dan membuat nyaman para karyawan. Pencapaian kepuasan kerja sebagai kurir dan seimbang dengan beban kerja yang mereka rasakan.

Menurut Zuraida (2020), ada empat respon karyawan ketika mengalami ketidakpuasan kerja yaitu *exit*, karyawan akan meninggalkan organisasi, mencari posisi baru atau mengundurkan diri. *Voice*, karyawan menunjukkan sikap pasif, tetapi optimis menunggu manajemen melakukan suatu yang benar. *Kesetiaan*, karyawan akan menunggu secara pasif sampai kondisi perusahaan menjadi lebih

baik serta membela perusahaan dari kritikan di luar. Selanjutnya *neglect*, karyawan menunjukkan sikap pasif dan membiarkan kondisi perusahaan semakin buruk, mengurangi usaha dan tingkat kesalahan meningkat. Ketika seorang karyawan mengalami kondisi seperti ini semua pekerjaan akan terbenggalai. Ketidakpuasan pada karyawan akan semakin menjadi beban disetiap pekerjaan yang mereka lakukan.

Menurut Hamid (dalam Zuraida, 2020) Kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh beban kerja pada karyawan, ketidakpuasan kerja pada karyawan akan menimbulkan dampak negatif bagi karyawan seperti rendahnya motivasi kerja. Berdasarkan penelitian Mustapha & Ghee (dalam Dhanial, 2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja. Karyawan akan mengalami kepuasan kerja ketika mereka diberikan beban kerja yang rendah, sebaliknya jika diberikan beban kerja yang tinggi karyawan akan mengalami stres kerja. Selanjutnya menurut Hasibuan (dalam Zuraida, 2020) yang mempengaruhi faktor kepuasan kerja pada karyawan yaitu beban kerja. Beban kerja merupakan kesanggupan karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Menurut Menpan (dalam Alamsyah, 2015) Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Wijaya (2018) menjelaskan beban kerja merupakan volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif, beban kerja dipandang sebagai keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Sedangkan beban kerja secara subyektif berkenaan dengan ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja.

Beban kerja adalah persepsi dari pekerja mengenai kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu serta upaya dalam menghadapi

permasalahan dalam pekerjaan (Budiasa, 2021). Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Faktor yang mempengaruhi kurangnya kinerja pada bersumber dari faktor internal dan external. Faktor internal yang mempengaruhi seperti faktor umur, jenis kelamin, status gizi, status kesehatan, keadaan psikis tenaga kerja dan faktor internal seperti beban kerja, lingkungan kerja fisik. Dalam penelitian Kurniawan (2021) telah melakukan pegamatan terhadap 5 kurir PT Pos Indonesia untuk mengetahui beban kerja yang dialami oleh kurir. Keluhan yang dialami kurir selama bekerja mengantar barang seperti, sakit punggung akibat terlalu lama duduk diatas motor selama berjam jam dalam mengantar barang, tidak sarapan sebelum melakukan pekerjaan, pernah mengalami kecelakaan saat melakukan pengiriman, mengalami dehidrasi akibat cuaca ekstrim dan area pengantaran yang terlalu jauh.

Diana (2019) Beban kerja adalah sesatu yang terasa memberatkan, barang-barang atau sesuatu bawaan yang dipikul, yang sukar untuk dikerjakan sebagai tanggungan. Tarwaka (dalam Indriansari 2021) menjelaskan ada 3 indikator beban kerja pada karywan yaitu beban waktu, beban usaha mental, beban tekanan psikologis. Beban waktu merupakan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan, memantau tugas atau pekerjaan. Sedangkan beban mental yaitu banyaknya usaha mental dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Beban tekanan psikologis merupakan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan dan frustasi. Dari indikator tersebut, sangat berpengaruh untuk kurir selama masa pandemi seperti ini. Kurir harus mematuhi prosedur kesehatan Covid-19 selama pengiriman barang, melakukan perencanaan waktu yang maksimal selama selama pandemi akibat melonjaknya barang.

Berdasarkan informasi dari salah satu kurir di surabaya, sehari seorang kurir harus mengantar paket atau barang kepada konsumen sebanyak 40 sampai 50 barang. Kurir mengantar menggunakan sepeda motor, tetapi sebelum mengantarkan kiriman barang atau paket kurir harus menyusun atau mengelompokan paket berdasarkan rute terdekat atau paling cepat. Barang yang

akan dikirim harus di cek terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan dalam mengantarkan kepada konsumen. Kemudian barang tersebut dimasukkan kedalam keranjang tas dan diangkat ke transportasi berupa sepeda motor yang digunakan oleh masing-masing kurir. Setelah semua paket siap, para kurir berangkat untuk mengantarkannya sesuai dengan lokasi tiap kurir yang dibagi berdasarkan wilayah kerjanya. Pada penyelesaian terhadap permasalahan ketidakmerataan beban kerja antar kurir berikan melalui perbaikan pada penjadwalan penugasan pada setiap kurir. Jadwal penugasan adalah aktifitas penting dalam suatu perusahaan, termasuk pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa sehingga perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya secara efisien (Sekarningtyas, 2019). Hal ini sangat penting bagi keuntungan perusahaan, tingkat pelayanan hingga kemampuan bersaing di pasar.

Irawati & Carollina (2017) beban kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi karyawan seperti kualitas kerja menurun, beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga kerja tidak sesuai dengan standar. Yang kedua keluhan pelanggan, keluhan yang diterima akibat pelayanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan harapan. Seperti keterlambatan paket, kerusakan pada paket atau salah pengiriman barang. Selanjutnya kenaikan tingkat absensi, beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan karyawan terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Hasil penelitian Talo dkk (2020) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang, menunjukan hasil koefisien determinasi 39,0% dari variabel Y (kepuasan kerja) dipengaruhi variabel X (beban kerja). Hasil tersebut menunjukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja namun pengaruhnya relatif lemah. Menurut Wijaya (2018) beban kerja yang terlalu berlebihan akan dapat menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi

emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton.

Penelitian mengenai kepuasan kerja sebelumnya pernah dilakukan oleh Maixera (2013) yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Repex Perdana International (Licensee Of Federal Express) Di Medan. Hasil penelitian menunjukkan hasil Koefisien determinasi sebesar 0,325 yang berarti 32,5% variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel pekerjaan yang menantang, imbalan, kondisi kerja, dan rekan kerja sedangkan sisanya sebesar 67,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Setiap kurir pasti memiliki kepuasan tersendiri ketika barang yang telah dikirim mencapai target akan tetapi kondisi pandemi seperti ini kurir terutama dimadui meningkatnya kiriman barang, maka beban kerja yang dirasakan oleh kurir pun naik. Mengingat bekerja terus diluar di masa pandemi juga bukan hal yang mudah. Hal ini membuat manajemen dari bisnis ekspedisi dan juga individu dari karyawan untuk mampu mengelola beban kerja maupun memenuhi peran dalam kehidupan kerja dan kehidupan diluar kerjanya. Sehingga terciptalah keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan yang nantinya mampu mendukung kinerja yang baik.

Dalam penelitian sebelumnya oleh Aisyah (2019) tentang Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui variabel mediasi work life balance di masa pandemi Covid-19 studi pada PT Jalur Nugraha Ekakurir JNE Gresik menjelaskan bahwa beban kerja sangat berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi beban kerja yang diberikan perusahaan maka semakin menurun kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi beban kerja karyawan maka semakin menurun kinerja karyawan. Beban kerja yang terlalu berat dan tidak sesuai dengan kemampuan karyawan akan berdampak terhadap penurunan kinerja karyawan.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya terletak pada tempat dan situasi subjek penelitian yaitu kurir pada masa pandemi di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana "Hubungan

kepuasan kerja terhadap beban kerja kurir ekspedisi pada masa pandemi di Surabaya".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan beban kerja dengan kepuasan kerja kurir ekspedisi pada masa pandemi?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Fokus permasalahan yang akan dipaparkan, maka penelitian ini bertujuan untuk “Mengetahui Hubungan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Kurir Ekspedisi Pada Masa Pandemi”.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari berbagai hal telah dijelaskan oleh penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sabagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari peneitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan ilmu pengetahuan di bidang psikologi, khususnya psikologi industri dan psikologi sosial, psikologi klinis tentang beban kerja terhadap kepuasan kerja kurir ekspedisi pada masa pandemi.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Subjek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi subjek penelitian yaitu kurir ekspedisi untuk mengetahui kepuasan kerja bagi kurir dan beban kerja yang dialami dimasa pandemi.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan kerja pada kurir dan beban kerja yang dialami oleh kurir dimasa pandemi.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut serta dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian tentang beban kerja ataupun kepuasan kerja.