

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting untuk kebutuhan primer ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Saat ini perusahaan jasa pengiriman jalur darat jumlahnya cukup banyak dari perusahaan kecil yang berskala kecil sampai perusahaan asing berskala besar yang memiliki kantor cabang di mancanegara (Ariani, 2009)

Perusahaan pengiriman jasa bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Layanan yang ditawarkan perusahaan pengiriman bervariasi. Ada yang menawarkan tujuan pengiriman ke luar kota di Indonesia dan berbagai negara di dunia, tetapi ada juga yang hanya menawarkan pengiriman ke tujuan- tujuan tertentu. Hal ini menjadikan daya saing antar perusahaan semakin ketat, sehingga di butuhkan strategi untuk mengatasi persaingan tersebut agar menjadi pilihan utama pelanggan. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut (Ariani, 2009).

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah sesuatu hal yang mudah dikerjakan, terdapat beberapa masalah dalam

pengelolaan pelayanan pada perusahaan dan ketidak berhasilan dalam memuaskan para pelanggan. Masalah yang biasa dihadapi baik masalah yang dihadapi oleh perusahaan maupun pelanggan yang bersangkutan melalui pelayanan yang diberi oleh perusahaan terhadap pelanggan yaitu suatu sistem layanan yang rumit dan tidak begitu jelas, sumber daya manusia pada perusahaan yang masih banyak belum menyadari apa itu pentingnya pengguna pelanggan bagi suksesnya perusahaan, ilmu pengetahuan maupun kemampuan yang masih kurang sikap dan perilaku yang belum begitu baik yang dijalankan oleh karyawan perusahaan tersebut, penawaran jasa untuk ekspedisi terhadap konsumen wajib didasari oleh kepentingan konsumen atau kinerja perusahaan, oleh sebab itu J&T Expres wajib memperhatikan hal yang dianggap begitu penting oleh konsumen.

Memberikan kepercayaan pada pelanggan untuk memakai fasilitas maupun jasa pelayanan jalur darat tidak begitu mudah, salah satu caranya dengan memanfaatkan perilaku loyalitas terhadap pelanggan. Pemanfaatan loyalitas pelanggan ini disebabkan oleh efek jangka panjang loyalitas itu sendiri, dengan harapan pelanggan tetap menggunakan jasa pengiriman tersebut secara terus-menerus dan berulang-ulang. Hal ini dijelaskan oleh Ali Hasan (2008:83) yang mengatakan bahwa loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang.

Salah satu jasa pengiriman barang yang mungkin sudah sangat dikenal adalah titipan kilat JNE. Dengan cabangnya yang ada diseluruh penjuru tanah

discuss, menjadikan JNE sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman barang terbesar yang ada di Indonesia. PT yang merupakan singkatan dari PT Jalur Nugraha Ekakurir adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman barang terbesar dan dengan jaringan terluas di Indonesia saat ini. Bermula dari beberapa orang personel dan modal usaha sebesar 100 juta rupiah, JNE mulai berkembang menjadi penyedia jasa pengiriman barang internasional pada waktu itu. Pada tahun 1991, JNE mulai melebarkan sayapnya saat bergabung dengan asosiasi yang menaungi perusahaan kurir di Asia ACCA yang berpusat di Hongkong.

Kantor JNE Subang ini berlokasi di Jalan Pejuang 45, Subang, Jawa Barat, Indonesia. Melalui kantor ini, JNE melayani pelanggannya untuk melakukan pengiriman barang, paket, dokumen, baju dan lainnya. Selain itu, kantor JNE Kabupaten Subang ini juga melayani cek resi JNE, cek no resi jne, cek pengiriman jne / lacak kiriman, dan lainnya. Terdapat beberapa pilihan paket pengiriman JNE yang tersedia di JNE Subang seperti JNE YES (yakin esok sampai / 1 hari sampai), JNE Reg (reguler / 3-6 hari tergantung jarak pengiriman), dan JNE OKE (pengiriman barang atau paket ukuran besar dan berat). Ongkos kirim atau ongkir yang dikenakan setiap pengiriman barang tergantung pada paket pengiriman yang dipilih dan berat/besarnya barang. Tarif JNE tersebut juga dipengaruhi jarak pengiriman. Keunggulan JNE lainnya adalah telah mendukung sistem online sehingga following paket JNE dapat dilakukan melalui aplikasi atau site resminya dengan memasukkan nomor resi JNE pada pengiriman pengguna. Pada generasi milenial saat ini

tentunya banyak sekali individu yang sudah mengerti mengenai sosial media, terutama pada generasi milenial yang sudah memiliki bisnisnya dimasa mudanya banyak anak-anak milenial yang paham mengenai ekspedisi/pengiriman barang dari dalam negeri hingga luar negeri demi kelancaran bisnisnya.

Generasi dapat dipahami sebagai sekelompok orang dengan karakter yang berbeda, perbedaan utamanya adalah tahun kelahiran. Manheim (dalam Putra, 2016) mendefinisikan bahwa seseorang yang merupakan bagian dari suatu generasi yaitu seseorang yang mempunyai tahun lahir yang sama dan dimensi sosial dan sejarah yang sama kurang lebih 20 tahun. Parry dan Urwin (2011) mendefinisikan bahwa peristiwa yang sering digunakan sebagai dasar untuk studi dan penelitian tentang perbedaan dan periodisasi generasi. Berbicara tentang perbedaan atau periodisasi generasi, angkatan kerja di Indonesia berusia di atas 50 tahun dan di bawah 30 tahun di era saat ini, menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2017). Tenaga kerja yang disebutkan dalam data termasuk karyawan yang bekerja di dalam perusahaan. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tenaga kerja di Indonesia termasuk dalam klasifikasi Generasi Y, atau umumnya disebut sebagai Generasi Milenial. Data yang akan saya pakai merupakan angkatan generasi milenial di Indonesia yang berusia 20 tahun sampai usia 30 tahun Beekman (2011) mengemukakan bahwa seseorang yang lahir antara tahun 1980 dan 2000 termasuk generasi milenial.

Smith dan Nichols (2015) mendefinisikan bahwa efek dari kemajuan teknologi pada generasi milenial menjadi generasi yang fokus pada pencapaian atau penghargaan. Sedangkan menurut Putra (2016) mendefinisikan bahwa Generasi milenial merupakan generasi yang sangat concern terhadap kekayaan. Kekayaan di sini berarti kekayaan yang tetapi bukan hanya kekayaan materi.

Hubungan keluarga yang baik dan hubungan interpersonal dengan karyawan juga merupakan kekayaan yang diharapkan dari generasi milenial. Berdasarkan uraian karakter generasi milenial diatas, dapat disimpulkan bahwa generasi milenial saat ini jika memiliki pekerjaan yang jam kerjanya teratur, jenjang karir dan asuransi yang jelas maka generasi milenial ini akan ada dampak positif terhadap kinerja generasi milenial saat ini, selain itu generasi milenial saat ini tentunya memilih pekerjaan yang interpersonalnya merasa nyaman bagi dirinya. Tujuan untuk mengetahui dampak kepuasan kerja terhadap karyawan ekspedisi JNE. Kepentingan para manager terhadap kepuasan kerja lebih berpusat pada efeknya terhadap karyawan ekspedisi JNE. Para peneliti menyadari pentingnya hal ini, dan ada banyak penelitian yang menyelidiki dampak kepuasan kerja terhadap produktivitas, ketidakhadiran, dan pergantian (Robbins, 2003).

Berdasarkan survei secara online yang dilakukan oleh peneliti pada hari selasa 16 mei 2023 sampai hari rabu, 17 mei 2023 untuk mengetahui masalah yang berhubungan dengan kepuasan kerja di ekspedisi JNE Kabupaten Subang. Pada subjek dengan kriteria terhadap generasi milenial berusia 20-30 tahun dan berdomisili di subang terdapat 102 responden yang sesuai dengan kriteria

subjek. Berdasarkan hasil survei online tersebut dapat dilihat bahwa generasi milenial di Subang mempunyai masalah yang berhubungan dengan kepuasan kerja, misalnya terdapat tugas yang menantang dalam bekerja, tugas yang sulit, membuat saya tertantang untuk segera saya selesaikan dengan sebaik mungkin, merasa tertantang setiap kali diberikan tanggung jawab untuk mengerjakan tugas-tugas yang sulit.

Dari data observasi yang telah dipaparkan diatas maka, masih kurangnya kepuasan kerja pada karyawan milenial di perusahaan yang dapat dilihat dari setiap aspek yaitu: pekerjaan, gaji, pimpinan, rekan kerja, promosi, kondisi kerja yang masih terdapat masalah. Dengan adanya berbagai perubahan tersebut karyawan memiliki berbagai tanggapan yang berbeda-beda seperti merasa kurang nyaman dalam bekerja. Adanya berbagai masalah disetiap aspek terkait kepuasan kerja dikarenakan adanya beberapa faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya level kesiapan untuk berubah (Luthans, 2006).

Adapun menurut As'ad (2004) mengemukakan aspek-aspek kepuasan kerja sebagai berikut : Aspek Psikologi, Aspek sosial, Aspek Fisik, Aspek Finansial. Berdasarkan aspek-aspek kepuasan kerja tersebut, disimpulkan bahwa kepuasan kerja sepuluh aspek yang meliputi pekerjaan, gaji, pimpinan, rekan kerja, promosi, kondisi kerja, aspek psikologi, aspek sosial, aspek fisik, dan aspek finansial. Peneliti menggunakan aspek-aspek yang dimiliki oleh Luthans (2006) sebagai indikator penelitian ini karena aspek-aspek yang dijelaskan lebih lengkap dan lebih mengungkap terkait kepuasan kerja serta

sudah ada skala yang lebih jelas dan pernah digunakan untuk meneliti terkait penelitian kepuasan kerja yang sebelumnya sehingga ketika nanti peneliti mengerjakan proses pembuatan skala pun lebih mudah karena jelas dan penggunaan aspek untuk pengukuran kepuasan kerja bisa lebih mudah dan pasti untuk digunakan dan diturunkan menjadi beberapa indikator terkait penelitian kepuasan kerja yang peneliti sedang lakukan.

Menurut Moh. As'ad (2004:115), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain: Faktor psikologis, faktor fisik, faktor finansial, faktor sosial. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, diambil kesimpulan bahwa diantara faktor - faktor tentang kepuasan kerja, yang di temukan oleh Moch. As'ad adalah yang paling penting yang dapat diambil untuk dijadikan penelitian. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain. Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

Menurut Robbins (2001) kepuasan kerja adalah suatu penyesuaian umum seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja pada dasarnya adalah seperangkat sikap yang dimiliki karyawan terhadap hal-hal yang berbeda di lingkungan kerjanya (Agusta & Bachtiar, 2007). Kepuasan kerja juga mencerminkan sikap kerja yang positif dan sikap kerja karyawan terhadap situasi kerja dan kerjasama antara manajer dan karyawan (As'ad, 1980). Kepuasan juga berarti hasil dari perbandingan antara apa yang dibutuhkan seseorang dan apa yang diterima begitu saja (Jewell & Siegall, 1998). Kepuasan juga berarti hasil dari perbandingan antara apa yang dibutuhkan seseorang dan apa yang diterima begitu saja.

Menurut Robbins (2017) kepuasan kerja yaitu yang mengarah ke arah positif tentang suatu pekerjaan yang berarti membuahkan hasil dari evaluasi karakteristik pekerjaan tersebut. Pernyataan tersebut bisa diarahkan ke dalam sikap yang positif dan bisa juga diarahkan ke sikap negatif tentang pekerjaan yang menyangkut paut pada pemenuhan kebutuhan individu yang membawa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan kerja.

Setiap orang, termasuk kaum milenial, memiliki kesejahteraan subjektif yang berbeda-beda. Tujuan hidup generasi milenial dan generasi sebelumnya tentu berbeda karena hidup di jaman yang berbeda. Kesejahteraan subjektif adalah persepsi tentang pengalaman hidup, yang terdiri dari penilaian kognitif dan emosional tentang kehidupan, yang mewakili kesejahteraan psikologis.



Terdapat dua pendekatan mengenai teori yang digunakan dalam kesejahteraan subjektif yaitu: Bottom up theories: Teori mengasumsikan bahwa kesejahteraan dan kepuasan hidup yang dirasakan dan dialami seseorang tergantung pada jumlah keberuntungan kecil dan kumpulan peristiwa bahagia. Secara khusus, kesejahteraan subjektif adalah total dari pengalaman positif yang terjadi dalam kehidupan seseorang. Semakin menyenangkan acara tersebut, semakin bahagia dan memuaskan individu tersebut. Untuk meningkatkan kesejahteraan subjektif, teori ini mengandaikan kebutuhan untuk mengubah lingkungan dan keadaan yang mempengaruhi pengalaman individu. Misalnya pekerjaan yang layak, lingkungan rumah yang aman, pekerjaan/gaji yang layak. Top down theories: Kesejahteraan subjektif yang dialami tergantung pada bagaimana mengevaluasi dan menginterpretasikan peristiwa/peristiwa dari perspektif yang positif.

Pandangan teori ini mengandaikan bahwa peristiwa yang dialami individu menentukan atau berperan dalam membawa kesejahteraan psikologisnya. Pendekatan ini mempertimbangkan tipe kepribadian, sikap, dan cara menginterpretasikan peristiwa menggunakan. Oleh karena itu, meningkatkan kesejahteraan subjektif memerlukan upaya yang difokuskan pada perubahan persepsi, keyakinan, dan sifat kepribadian seseorang. Diener (2000) memperkenalkan teori evaluasi. Dalam teori ini, kesejahteraan subjektif tergantung pada bagaimana individu mengevaluasi informasi atau peristiwa yang dialami. ini berisi proses kognitif aktif karena menentukan bagaimana

informasi diatur. Cara suatu peristiwa dievaluasi juga dipengaruhi oleh temperamen, kriteria pribadi, suasana hati, situasi, pengalaman, dan pengaruh budaya pada waktu itu. Dengan kata lain, kesejahteraan subjektif mencakup penilaian kognitif dan emosional.

Penilaian Kognitif adalah ketika seseorang membuat penilaian sadar dan menilai kepuasan dengan seluruh hidup, atau penilaian dari aspek kehidupan tertentu seperti kepuasan kerja, minat, hubungan. Ketika dijalankan. tanggapan emosional dalam kesejahteraan subjektif (SWB), menunjukkan tanggapan individu terhadap peristiwa dalam hidup. Ini terdiri dari emosi bahagia dan emosi tidak menyenangkan.

Pada penelitian ini variabel subjective well-being dengan kepuasan kerja terinspirasi dari penelitian Lestari, Mujiasih. Subjective well being terdapat hubungan dengan kepuasan kerja yaitu sebagai perbincangan yang paling sering dalam psikologi industri. Subjective well being seorang karyawan bisa meningkatkan keadaan terhadap kecerdasan emosional. Kreativitas seorang karyawan bisa meningkat apabila seorang karyawan tersebut memiliki kesejahteraan yang memadai dalam pekerjaannya. perusahaan yang dapat memiliki kesejahteraan dan support dari dalam lingkungan pekerjaan agar karyawan memiliki kesejahteraan dalam bekerja. Kepuasan kerja yaitu bagian yang sangat penting bagi para karyawan yang bekerja di suatu perusahaan dan suatu organisasi. Beraneka ragam faktor yang berhubungan dengan seseorang karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja. seorang karyawan menghadapi kepuasan dalam bekerja, dan makna hidup yang

dijalani oleh seorang karyawan pada perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan subjective well-being kesejahteraan pada karyawan, hal ini dikarena kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang dapat mempengaruhi kehidupan karyawan. Karena pada saat bekerja karyawan akan menaruh harapan memperoleh kepuasan kerja setelah beban kerjanya telah terselesaikan.

Hal ini dikarenakan kepuasan kerja adalah sejauh mana seseorang memihak pada pekerjaannya, berpartisipasi aktif di dalamnya dan menganggap produktivitasnya penting bagi harga diri (Robbins, 1996).

Maka dari itu, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan antara subjective well-being dengan kepuasan kerja karyawan generasi milenial diekspedisi JNE Kabupaten Subang. Penelitian ini dilakukan pada ekspedisi JNE Kabupaten Subang. Penelitian ini melibatkan responden karyawan yang bekerja diekspedisi JNE Kabupaten Subang. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penelitian ini diberi judul “Hubungan antara Subjective Well Being dengan Kepuasan Kerja Karyawan generasi milenial di ekspedisi JNE Kabupaten Subang”.

## **B. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara subjective well-being dengan kepuasan kerja karyawan generasi milenial diekspedisi JNE Kabupaten Subang.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat pada penelitian ini adalah Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah dapat memberikan informasi dan memperdalam pengetahuan di bidang psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi, dan psikologi sosial dalam kaitannya dengan kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologis pekerja pada umumnya.

#### **b. Manfaat praktis**

Manfaat praktis pada penelitian ini dapat diharapkan untuk meningkatkan pemahaman perusahaan atau individu yang mempekerjakan orang mengenai kesejahteraan mental karyawannya.