

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakikatnya keberadaan suatu perusahaan atau bisnis memiliki tujuan yaitu memberikan pelayanan terbaik untuk pihak eksternal seperti *customer*, mitra, dan lain lain dalam meningkatkan nilai perusahaan. Di era globalisasi ini persaingan antar perusahaan menjadi sangat ketat, perusahaan harus memiliki *competitive advantage* agar mampu bertahan dalam memenangkan persaingan antar perusahaan tersebut dengan meningkatkan kualitas dan daya saing untuk menjaga keberlanjutan hidup perusahaan. Karyawan merupakan aset perusahaan yang paling penting dan berharga yang harus dikelola dengan baik karena memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan suatu perusahaan. Namun, saat ini perusahaan perlu juga untuk berfokus pada *intangible asset* (aset yang tidak berwujud) dalam rangka meningkatkan nilai perusahaan.

Intellectual Capital merupakan salah satu *intangible asset* yaitu berupa sumber daya informasi serta pengetahuan yang berfungsi untuk meningkatkan kemampuan bersaing dan mengelola ancaman dalam kehidupan suatu perusahaan. *Intellectual Capital* memiliki tiga dimensi kepentingan yang berperan dalam mendorong pertumbuhan kinerja organisasi. Ketiga dimensi tersebut yaitu *Human Capital*, *Structural Capital* atau *Organizational Capital*, dan *Relational Capital*. *Human capital* merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, inovasi dan kemampuan seseorang untuk

menjalankan tugasnya sehingga dapat menciptakan suatu nilai untuk mencapai tujuan. *Structural capital* atau *Organizational capital* mencakup setiap elemen struktur organisasi yang memfasilitasi kemampuan karyawan untuk menciptakan kekayaan bagi perusahaan dan *stakeholder*. *Relational capital* adalah pengetahuan yang dikumpulkan oleh perusahaan sebagai hasil dari pertukaran dengan pihak ketiga dan potensi akumulasi pengetahuan masa depan sebagai hasil dari pertukaran tersebut.

Menurut Bontis dalam Priambodo dan Sukarno (2023) *relational capital* merupakan salah satu aspek dari *intellectual capital* yang sangat berpengaruh terhadap kegiatan organisasional yang akan berdampak pada kinerja organisasi maupun kinerja karyawan. Firmansyah & Sukarno (2021) mendefinisikan *relational capital* sebagai seluruh sumber daya yang terkait dengan hubungan eksternal perusahaan dengan pelanggan, supplier, atau partner dalam riset dan pengembangan. *Relational capital* mencakup citra perusahaan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, dan interaksi dengan pemasok oleh karyawan, kapasitas negosiasi, saluran distribusi, saluran pemasok, perjanjian lisensi, dan perjanjian waralaba (Starovic & Marr dalam Japlani, 2019). Menurut Bontis dalam (Husaini, 2019) menyatakan bahwa *intellectual capital* dapat digerakkan oleh *trust* dan *culture organization*. Kemudian dalam penelitian Husaini (2019) menyatakan bahwa *relational capital* yang merupakan salah satu aspek dari *intellectual capital* dapat digerakkan oleh *trust* dan kultur organisasi.

Menurut Kale dkk dalam (Winata, 2013) *Relational capital* dapat digerakkan dengan tingkat saling percaya (*trust*), rasa hormat dan persahabatan yang timbul dari interaksi yang erat antara mitra internal dan eksternal. *Trust* atau kepercayaan merupakan salah satu faktor penting dalam melakukan kerjasama, baik kerjasama di dalam organisasi maupun di luar organisasi. Menurut Nyhan dan Marlowe dalam (Suherman, 2017) *Trust* merupakan tingkat kepercayaan seorang individu memiliki kompetensi dan individu tersebut mampu melakukan dalam suatu tindakan yang *fair*, etis, dan dengan cara yang dapat diprediksikan. Dengan demikian, dalam konteks *stakeholder* internal dan eksternal dapat dikatakan bahwa *relational capital* perusahaan itu diwakili oleh hubungan antara karyawan dengan pelanggan dan pemasok (Tomasz & Kijek dalam Ramanda, 2015). *Trust* mampu dimediasi oleh *relational capital* karena kepercayaan (*trust*) sebuah organisasi dibentuk oleh pihak eksternal seperti pelanggan, mitra, dan sebagainya. *Trust* juga dapat membantu mengembangkan *in group feeling* karyawan kemudian hal tersebut akan berdampak pada perilaku karyawan dalam memberi pelayanan kepada mitra.

Selain *trust*, faktor berikutnya yang dapat dimediasi *relational capital* adalah budaya organisasi. Menurut Luthans dalam (Mahendra, 2021), budaya organisasi merupakan pola pemikiran dasar yang diajarkan kepada personil baru sebagai cara untuk merasakan, berpikir dan bertindak dengan benar berdasarkan pada standar organisasi dalam kesehariannya. Budaya organisasi berkaitan dengan pola tingkah laku yang berkembang di dalam suatu

organisasi sebagai hasil dari pembelajaran ketika mengalami masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal, yang telah terbukti cukup baik untuk disahkan dan diajarkan kepada anggota baru sebagai cara untuk menyadari, berpikir dan merasa (David dalam Zakaria, 2021). Budaya organisasi dapat dimediasi *relational capital* karena apabila anggota organisasi mengenali budaya organisasi yang positif dengan baik, maka hal tersebut akan membuat anggota tersebut meningkatkan semangat kerjanya. Sehingga dengan begitu juga dapat meningkatkan kerja sama dan pola komunikasi yang efektif antar anggota organisasi serta mampu membuka ide-ide baru untuk berinovasi. Selain itu anggota organisasi tersebut akan membentuk persepsi yang baik akan pelayanan terhadap mitra sehingga mencapai persepsi positif pihak eksternal terhadap organisasi.

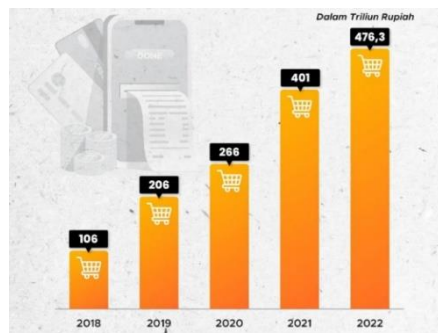
Berikutnya yaitu beban kerja, Menurut Haryanto (2014) beban kerja merupakan jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang ataupun sekelompok orang selama periode waktu tertentu dalam keadaan normal. Beban kerja adalah salah satu aspek dalam proses karyawan melakukan tanggung jawabnya di perusahaan. Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan organisasi. Menurut Mudayana (2016) beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai teman kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja. Sama halnya dengan budaya organisasi, beban kerja termasuk dalam suatu hal yang

berhubungan dengan *human capital*, bahwa beban kerja dapat dimediasi *relational capital* karena beban kerja akan memberikan dampak kepada karyawan untuk mencapai target organisasi yaitu memberi pelayanan terbaik kepada pihak eksternal. Setiap organisasi atau perusahaan tentunya terbentuk untuk mencapai target, seperti pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang bergerak di bidang jasa pengiriman ini memiliki target perusahaan dengan melalui pelayanan kepada pihak eksternal seperti mitra.

Sektor jasa pengiriman atau logistik menjadi salah satu sektor perusahaan yang berpotensi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi tahun 2024 di Indonesia yang dilansir dari *infopublik.id*. Pemerintah memperkirakan pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2024 sebesar 5,2 persen, sedangkan Bank Indonesia memperkirakan pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2024 pada kisaran 4,7-5,5 persen. Salah satu indikatornya adalah peningkatan kontribusi sektor transportasi dan pergudangan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dalam beberapa tahun terakhir. Selain berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, sektor logistik berpotensi meningkatkan pertumbuhan sektor-sektor lainnya dengan peningkatan efektivitas dan efisiensi melalui pengembangan teknologi, proses, dan kompetensi SDM, serta melalui kolaborasi dan sinergi, baik antara para penyedia jasa logistik maupun antara penyedia jasa logistik dan pemilik barang.

Pada tahun 2020 lalu, terdapat pandemi virus Covid-19 telah menyebar di Indonesia. Penyebaran virus yang cepat tersebut memberikan respons

pemerintah untuk membatasi penyebaran dengan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) atau pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi penyakit untuk mencegah kemungkinan penyebaran penyakit atau kontaminasi. Hal ini memberikan dampak yang cukup besar terhadap sektor pariwisata, ekonomi, industri, pendidikan, transportasi, dan lainnya. Dalam sektor ekonomi, para pelaku usaha UMKM maupun perusahaan mengalami kerugian karena terhambatnya kegiatan jual beli secara fisik sehingga membuat beberapa perusahaan juga tidak mampu untuk mengeluarkan anggaran operasional dan menggaji karyawan.



Sumber : Bank Indonesia, Goodstats

Gambar 1.1 Nilai Transaksi E-Commerce tahun 2018-2022

Namun berdasarkan data Bank Indonesia, nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia pada tahun 2021 tumbuh pesat yaitu dari tahun ke tahun menjadi 401 triliun rupiah dan pada tahun 2022 menjadi 476,3 triliun rupiah. Data yang diperoleh dari Bank Indonesia tersebut, menjadi sebuah bukti bahwa sektor jasa pengiriman berperan dalam membantu ekonomi Indonesia pada pandemi Covid-19. Karena dengan adanya peningkatan transaksi jual beli *online* atau transaksi melalui *e-commerce*, bisnis ekspedisi yang ada di

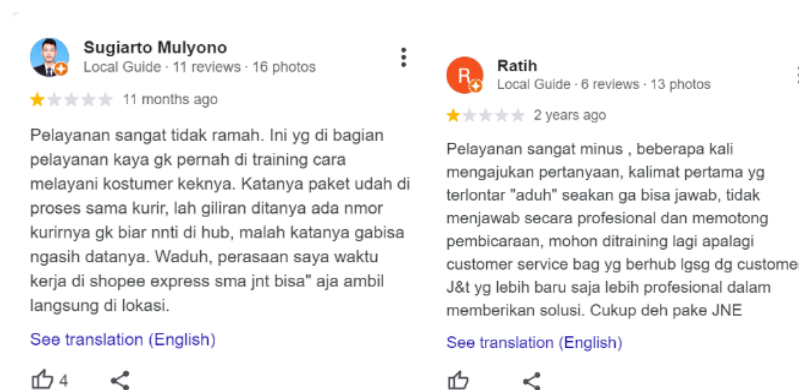
Indonesia pun mengalami peningkatan dengan berdirinya perusahaan-perusahaan baru. Sehingga bisnis ekspedisi yang telah berdiri terdahulu akan mengalami pergeseran. Salah satunya yaitu PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau yang lebih dikenal dengan singkatannya yaitu JNE.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau lebih dikenal sebagai JNE Express, adalah sebuah perusahaan logistik dan ekspedisi barang asal Indonesia yang berkantor pusat di Jakarta Barat, Indonesia. JNE dikenal sebagai salah satu perusahaan ekspedisi barang terbesar di Indonesia, karena jaringan dan jangkauan area distribusinya yang mencakup lebih dari 83 kota, dengan gerai penjualan berjumlah lebih dari 8,000 titik serta lebih dari 11.000 dukungan armada dan mempekerjakan lebih dari 50,000 karyawan di seluruh Indonesia. Salah satu kantor cabang PT. Jalur Nugraha Ekakurir yaitu berada di Kota Probolinggo dengan wilayah operasional Kota Probolinggo, Kabupaten Situbondo, Kabupaten Lumajang, dan Kabupaten Probolinggo.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa PT. Jalur Nugraha Ekakurir merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman, dimana kinerja organisasi sangat perlu diperhatikan agar perusahaan berjalan dengan lancar. Kinerja organisasi dapat diukur dengan melihat kualitas karyawan dengan melalui penilaian pihak eksternal yaitu mitra yang ingin bekerja sama dengan perusahaan. Menurut Surjadi dalam (Aryowibowo, 2017) Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi, tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat

mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Tseng dan Lee (2014) mendefinisikan kinerja organisasi sebagai kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien dan efektif.

Kinerja organisasi dapat dilihat juga melalui bagaimana pandangan pihak eksternal terhadap organisasi/perusahaan. Hal ini dapat dilihat melalui tingkat tinggi rendahnya pengaduan dan komplain terhadap pelayanan. Komplain yang tinggi pada suatu organisasi/perusahaan menunjukkan bahwa *relational capital* pada perusahaan tersebut tidak berperan dengan baik dan hal tersebut mampu mempengaruhi aspek-aspek lain seperti kinerja organisasi. Berikut merupakan beberapa ulasan buruk atau komplain yang peneliti dapat diakses melalui *Google Maps* pada PT. JNE Cabang Kota Probolinggo.



Sumber : *Google Maps*

Gambar 1.2 Pengaduan atau Komplain

Berdasarkan ulasan yang didapatkan melalui platform atau aplikasi *Google Maps*, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo mendapatkan beberapa komplain yang mengenai kualitas pelayanan yang bersangkutan dengan sikap karyawan dan performa tingkat keberhasilan

pengiriman barang yang lebih lambat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *distrust* (ketidakpercayaan) pihak eksternal terhadap pelayanan dan kinerja karyawan maupun kinerja organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo cukup tinggi. Tingginya ketidakpercayaan pihak eksternal tersebut dapat mempengaruhi *relational capital* yang buruk antara pihak eksternal dengan organisasi. Serta hal tersebut juga menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. JNE Cabang Kota Probolinggo kepada pihak eksternal belum maksimal.

Trust adalah sebuah kunci dalam kerjasama antar maupun internal organisasi. Hubungan antar manusia menjadi begitu terbuka yang disebabkan oleh adanya globalisasi, fleksibilitas, dan perubahan yang terus terjadi sehingga perusahaan tidak dapat melakukan pemantauan setiap hari. Oleh karena itu, perlu adanya rasa saling percaya bagi seluruh karyawan agar tugas dalam pekerjaan dapat lebih mudah dikerjakan. Kurangnya kepercayaan (*trust*) dapat menyebabkan tidak ada satu karyawan pun yang bersedia mengambil risiko, dan semua pihak mengorbankan pencapaian kerjasama untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi. *Trust* juga mengakibatkan desentralisasi, karena ketika kepercayaan (*trust*) ada dalam suatu organisasi setiap anggota dapat memantau anggota lainnya, sehingga memungkinkan adanya pemantauan yang tepat. Dengan begitu setiap anggota organisasi dapat mengambil keputusan dan mengambil risiko yang bermanfaat bagi kinerja organisasi perusahaan. Dalam proses mengetahui informasi mengenai *relational capital* sebagai variabel intervening *trust* atau kepercayaan terhadap

kinerja organisasi pada PT. JNE Cabang Kota Probolinggo, peneliti melakukan pra-survey kepada beberapa karyawan di perusahaan terkait dengan data sebagai berikut.

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survey *Trust*

No.	Pernyataan	YA		TIDAK	
		Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Menjalin kerjasama dengan karyawan lain untuk meningkatkan hasil terbaik.	15	50%	15	50%
2.	Suasana dalam lingkungan kerja terjalin dengan baik dan kekeluargaan.	10	33,3%	20	66,7%
3.	Membantu rekan yang absen dengan mengambil tanggung jawabnya sementara.	9	30%	21	70%

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan hasil survey terhadap 30 karyawan PT. JNE Cabang Kota Probolinggo, dari pernyataan menjalin kerjasama dengan karyawan lain untuk meningkatkan hasil terbaik menyatakan bahwa nilai dari pernyataan tersebut seimbang yaitu 50%. Lalu pada pernyataan suasana dalam lingkungan kerja terjalin dengan baik dan kekeluargaan, 20 responden atau 66,7% dari keseluruhan masih merasa bahwa hal tersebut belum terjalin dengan baik. Kemudian pada pernyataan membantu rekan yang absen dengan mengambil tanggung jawabnya sementara hanya 9 responden atau 30% dari keseluruhan menyatakan bersedia, namun 21 responden atau 70% dari keseluruhan menyatakan tidak. Hal ini dapat diketahui bahwa karyawan pada perusahaan

tersebut belum bekerjasama dengan baik untuk menciptakan *trust* antar karyawan.

Selain berdasarkan rendahnya tingkat *trust* dalam PT. JNE Cabang Kota Probolinggo, dapat juga melalui seberapa rendah tingginya budaya organisasi dalam perusahaan tersebut. Budaya Organisasi merupakan salah satu variabel yang dimediasi oleh variabel *relational capital* yang berikutnya. Menurut Nawawi (2015:4) budaya organisasi merupakan nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya di dalam organisasi. Ketika karyawan dapat mengenal budaya organisasi secara positif, maka akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan sehingga akan mendorong semangat kerja. Dengan lingkungan kerja yang menyenangkan dan timbulnya semangat kerja tentu akan berdampak baik bagi kinerja organisasi tersebut.

Menurut Levering dalam Astuti (2011) Budaya organisasi yang positif akan membantu menarik dan mempertahankan anggota terbaik organisasi karena kultur organisasi diakui sebagai faktor penentu utama ketertarikan seorang pegawai. Dalam proses mengetahui informasi mengenai *relational capital* sebagai variabel intervening budaya organisasi terhadap kinerja organisasi pada PT. JNE Cabang Kota Probolinggo, peneliti melakukan pra-survey kepada beberapa karyawan yang ada di perusahaan terkait dengan data sebagai berikut.

Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey Budaya Organisasi

No.	Pernyataan	YA		TIDAK	
		Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Perusahaan mengisi waktu kosong dengan mengadakan kegiatan bermanfaat.	12	40%	18	60%
2.	Perusahaan selalu membantu mengatasi masalah pada lingkungan kerja.	14	46,7%	16	53,3%
3.	Perusahaan selalu memberi penghargaan kepada karyawan yang mampu menunjukkan prestasi kerja.	15	50%	15	50%

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan hasil survey terhadap 30 karyawan PT. JNE Cabang Kota Probolinggo, pada pernyataan perusahaan selalu memberi penghargaan kepada karyawan yang mampu menunjukkan prestasi kerja memiliki nilai yangimbang yaitu 50% dari keseluruhan. Lalu dari pernyataan bahwa perusahaan mengisi waktu kosong dengan mengadakan kegiatan bermanfaat, 18 responden atau 60% dari keseluruhan menyatakan bahwa perusahaan masih belum memanfaatkan waktu kosong dengan suatu kegiatan yang bermanfaat. Kemudian pada pernyataan perusahaan selalu membantu mengatasi masalah pada lingkungan kerja 16 responden atau 53,3% dari keseluruhan menyatakan bahwa perusahaan tidak mengatasi adanya masalah pada lingkungan kerja. Hal ini dapat diketahui bahwa budaya organisasi pada perusahaan tersebut belum berjalan dengan baik.

Beban kerja adalah salah satu aspek dalam proses karyawan melakukan tanggung jawabnya di perusahaan. Setiap perusahaan harus memperhatikan aspek beban kerja para karyawannya, karena beban kerja menjadi salah satu faktor kinerja karyawan dan organisasi. Menurut Fransiska & Tupti (2020) Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak dan sebagainya. Berikut ini merupakan data yang menyatakan adanya beban kerja yang tercermin pada tabel 1.3 melalui target pendapatan dan realisasi pendapatan perusahaan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Data Target dan Realisasi Pendapatan Penjualan PT. JNE Cabang Kota Probolinggo per-bulan Tahun 2023

Bulan	Target Pendapatan	Realisasi Pendapatan	Persentase
Januari	Rp1.621.860.557	Rp1.515.771.369	93,459%
Februari	Rp1.461.749.446	Rp1.337.982.887	91,53%
Maret	Rp1.684.866.224	Rp1.579.756.936	93,76%
April	Rp1.430.399.114	Rp1.581.480.256	110,56%
Mei	Rp1.537.515.891	Rp1.660.896.802	108,02%
Juni	Rp1.528.632.669	Rp1.537.498.126	100,58%
Juli	Rp1.586.632.669	Rp1.567.515.249	98,80%
Agustus	Rp1.635.749.446	Rp1.759.401.813	107,56%
September	Rp1.577.749.446	Rp1.912.380.665	121,21%
Oktober	Rp1.635.749.446	Rp1.925.641.585	117,72%
November	Rp1.577.749.446	Rp2.188.299.166	138,70%
Desember	Rp1.586.632.669	Rp2.092.507.447	131,88%

Sumber : Dokumen PT. JNE Cabang Kota Probolinggo, diolah peneliti (2024)

Pada Tabel 1.3 menunjukkan bahwa, pada tahun 2023 bahwa terdapat beberapa bulan persentase pendapatan penjualan pada PT. JNE Cabang Kota

Probolinggo belum mencapai target yang telah ditentukan. Dalam data tersebut perusahaan hanya mencapai pendapatan penjualan pada bulan Januari sebesar 93,459% dari 100%, Februari sebesar 91,53% dari 100%, Maret sebesar 93,76% dari 100%, dan Juli sebesar 98,80% dari 100% target pendapatan penjualan perusahaan. Tidak tercapainya hasil pendapatan penjualan pada perusahaan pada target yang telah ditentukan melalui pengolahan target penjualan, akan membuat penurunan nilai kerja bagi PT. JNE Cabang Kota Probolinggo pada penilaian oleh Cabang Pusat berdasarkan penilaian pada seluruh Cabang di Indonesia. Dalam proses mengetahui informasi mengenai *relational capital* sebagai variabel intervening beban kerja terhadap kinerja organisasi pada PT. JNE Cabang Kota Probolinggo, peneliti melakukan pra-survey kepada beberapa karyawan yang ada di perusahaan terkait dengan data sebagai berikut.

Tabel 1.4 Hasil Pra-Survey Beban Kerja

No.	Pernyataan	YA		TIDAK	
		Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan dasar pendidikan.	10	33,3%	20	66,7%
2.	Mampu mencapai target kerja/perusahaan dalam waktu yang singkat.	12	40%	18	60%
3.	Selalu menyelesaikan tugas pekerjaan dengan tepat waktu dan sesuai jadwal.	15	50%	15	50%

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan hasil survey terhadap 30 karyawan PT. JNE Cabang Kota Probolinggo, dari pernyataan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan dasar pendidikan 20 responden atau 66,7% dari keseluruhan pekerjaan yang mereka terima tidak sesuai kemampuannya. Kemudian dari pernyataan mampu mencapai target kerja/perusahaan dalam waktu yang singkat, 18 responden atau 60% dari keseluruhan menyatakan bahwa mereka belum mampu mencapai target perusahaan yang begitu banyak dalam waktu yang singkat. Pada pernyataan selalu menyelesaikan tugas pekerjaan dengan tepat waktu dan sesuai jadwal memiliki nilai yang seimbang yaitu 50% dari keseluruhan. Dari hasil survey tersebut, dapat dilihat bahwa beberapa pernyataan tersebut merupakan dampak dari banyaknya beban kerja pada perusahaan tersebut.

Melalui pra-survey yang telah dilakukan peneliti tentang tinggi rendahnya *trust*, budaya organisasi, dan beban kerja pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo menunjukkan bahwa hal ini akan sangat mengkhawatirkan apabila rendahnya *trust*, budaya organisasi, dan beban kerja di sebuah organisasi atau perusahaan terus terjadi. Hal ini juga akan memunculkan dugaan bahwa dengan rendahnya *trust*, budaya organisasi, dan beban kerja akan mempengaruhi *relational capital* yang kemudian akan mempengaruhi kinerja organisasi dalam perusahaan tersebut. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian yang mengkaji tentang keterkaitan *trust*, budaya organisasi, beban kerja, dan *relational capital* terhadap kinerja organisasi yang dilakukan kepada karyawan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang

Kota Probolinggo. Dengan begitu penelitian ini akan dikaji dengan judul **“Analisis *Trust*, Budaya Organisasi, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Melalui *Relational Capital* Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah peneliti paparkan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Trust* berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo?
4. Apakah *Relational Capital* memediasi *Trust* berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo?
5. Apakah *Relational Capital* memediasi Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo?
6. Apakah *Relational Capital* memediasi Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan peneliti maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Trust* terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo.
2. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Relational Capital* memediasi *Trust* terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Relational Capital* memediasi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Relational Capital* memediasi Beban Kerja terhadap Kinerja Organisasi pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana mengaplikasikan pengetahuan teoritis Manajemen SDM yang diperoleh selama perkuliahan serta memberikan gambaran secara realita mengenai permasalahan yang berhubungan dengan *trust*, budaya organisasi, beban kerja, *relational capital* dan kinerja organisasi pada lembaga yang lebih tinggi.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan informasi dengan permasalahan serupa seperti berhubungan dengan *Trust*, Budaya Organisasi, Beban Kerja, *Relational Capital* dan Kinerja Organisasi yang dapat didayagunakan oleh Universitas sebagai bentuk perwujudan Dharma Bhakti kepada perguruan tinggi negeri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bagi Pihak-pihak yang Berkepentingan

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau referensi yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam mengatasi permasalahan dan dapat dijadikan sebagai pengukur untuk memaksimalkan keuntungan perusahaan yang lebih optimal sehingga akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan.

- b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan yang bermanfaat serta referensi untuk melakukan penelitian sejenis.