

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN  
FLEKSIBILITAS PADA KEPUASAN KERJA  
DRIVER GOJEK BATAM**

**SKRIPSI**



Oleh :  
**Erfeni Inriani Sibarani**  
180910397

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN  
FLEKSIBILITAS PADA KEPUASAN KERJA  
DRIVER GOJEK BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:  
Erfeni Inriani Sibarani  
180910397**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erfeni Inriani Sibarani  
NPM : 180910397  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH BEBAN KERJA DAN FLEKSIBILITAS PADA KEPUASAN KERJA DRIVER GOJEK BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan Skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 27 Januari 2023



**Erfeni Inriani Sibarani**  
180910397

Scanned with CamScanner

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN  
FLEKSIBILITAS PADA KEPUASAN KERJA DRIVER  
GOJEK BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:**

**Erfeni Inriani Sibarani  
180910397**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 27 Januari 2023**



**Nora Pitri Nainggolan, S.E., Si.**

**Pembimbing**

ipmpti.org



## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui hipotesis antara disiplin dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan di PT Global Rising Technologies. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan jumlah karyawan sebanyak 120 orang dengan menggunakan metode kuantitatif sehingga menggunakan alat perhitungan SPSS 25. Penelitian menggunakan sampel jenuh sehingga semua populasi menjadi sampel. Penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara disiplin dengan kinerja pegawai yang diketahui dari uji t yaitu  $4,193 > 1,980$ , hal ini menunjukkan nilai positif dan memiliki signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kompetensi pegawai dengan kinerja pegawai yang diketahui dari uji t yaitu  $7,958 > 1,980$ , hal ini menunjukkan nilai positif dan memiliki signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Pada uji simultan didapatkan hasil  $82,145 > 3,07$  yang positif dan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dalam penelitian diketahui adanya pengaruh penting yang dapat dilihat dari hasil yang diketahui. Dalam penelitian tersebut kontribusi disiplin dan kompetensi pegawai sebesar 58,4% dan sisanya sebesar 41,6% tidak diketahui. Dalam semua hasil diketahui bahwa hipotesis penelitian dapat diterima.

**Kata kunci:** Disiplin; Kompetensi Karyawan; Kinerja karyawan

## **ABSTRACT**

*The research was conducted aiming to determine the hypothesis between discipline and employee competence on employee performance at PT Global Rising Technologies. This study used multiple linear regression analysis techniques with a total of 120 employees using the quantitative method so that it used the SPSS 25 calculation tool. The research used a saturated sample so that all populations became samples. Research shows that there is a relationship between discipline and employee performance which is known from the t test, which is  $4.193 > 1.980$ , this shows a positive value and has a significance of  $0.000 < 0.05$ . Research shows that there is a relationship between employee competence and employee performance which is known from the t test, namely  $7.958 > 1.980$ , this shows a positive value and has a significance of  $0.000 < 0.05$ . In the simultaneous test, the results were  $82.145 > 3.07$  which was positive and significant  $0.000 < 0.05$ . In research it is known that there is an important influence that can be seen in the known results. In the study, the contribution of employee discipline and competence was 58.4% and the remaining 41.6% was unknown. In all the results it is known that the research hypothesis can be accepted..*

**Keywords:** *Discipline; Employee Competence; Employee Performance*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S T., M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi manajemen, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E.,M.Si., selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis.
7. Terimakasih kepada teman-teman se-angkatan penulis yang selalu senantiasa membantu hingga selesai penelitian skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta nikmat-Nya, aamiin.

Batam, 27 Januari 2023

Erfeni Inriani Sibarani





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Beban Kerja.....	10
2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja.....	10
2.1.1.2 Faktor-Faktor Beban Kerja .....	10
2.1.1.3 Pengukuran Beban kerja .....	12
2.1.1.4 Indikator Beban Kerja.....	12
2.1.2 Fleksibilitas .....	13
2.1.2.1 Pengertian Fleksibilitas .....	13
2.1.2.2 Faktor-Faktor Fleksibilitas .....	14
2.1.2.3 Manfaat Fleksibilitas .....	16
2.1.2.4 Indikator Fleksibilitas .....	17
2.1.3 Kepuasan Kerja .....	17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	17
2.1.3.2 Mengungkap Ketidakpuasan Kerja .....	18
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran .....	21
2.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	21
2.3.2 Pengaruh Fleksibilitas Terhadap Kepuasan Kerja .....	21
2.3.3 Pengaruh Beban Kerja Dan Fleksibilitas Terhadap Kepuasan Kerja.....	22
2.4 Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	24
3.1 Jenis Penelitian .....	24

3.2	Sifat Penelitian .....	24
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian .....	25
3.3.1	Lokasi Penelitian .....	25
3.3.2	Periode Penelitian.....	25
3.4	Populasi dan Sampel .....	26
3.4.1	Populasi .....	26
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	26
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	27
3.5	Sumber Data .....	27
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	28
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.7.1	Variabel Independen (X).....	29
3.7.2	Variabel Dependen (Y) .....	29
3.8	Metode Analisis Data .....	30
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif .....	30
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	30
3.8.2.1	Uji Validitas .....	30
3.8.2.2	Uji Reliabilitas .....	30
3.8.3	Uji Asumsi Klasik .....	31
3.8.3.1	Uji Normalitas .....	31
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	31
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	31
3.8.4	Uji Pengaruh .....	32
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	32
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	32
3.9	Uji Hipotesis .....	33
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji T .....	33
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	34
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	35
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	36
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	36
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	37
4.3.1	Analisis Deskriptif .....	37
4.3.2	Deskriptif Beban Kerja (X1) .....	38
4.3.3	Deskriptif Fleksibilitas (X2) .....	38
4.3.4	Deskriptif Kepuasan Kerja (Y) .....	39
4.4	Analisis Data .....	39
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	39
4.4.1.1	Uji Validitas .....	39
4.4.1.2	Uji Reliabilitas .....	40
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	41
4.4.2.1	Uji Normalitas .....	41

4.4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	43
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.4.3 Uji Pengaruh .....	44
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
4.5 Pengujian Hipotesis .....	46
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	46
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	47
4.6 Pembahasan .....	47
4.6.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	47
4.6.2 Pengaruh Fleksibilitas Terhadap Kepuasan Kerja .....	48
4.6.3 Pengaruh Beban Kerja dan Fleksibilitas Kepuasan Kerja.....	48
4.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	49
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1 Simpulan .....	50
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	22
<b>Gambar 4. 1</b> Logo Gojek Indonesia .....	34
<b>Gambar 4. 2</b> Uji Normalitas Dengan Histogram .....	42
<b>Gambar 4. 3</b> Uji Normalitas Dengan Diagram Normal P-P Plot.....	42
<b>Gambar 4. 4</b> Uji Heteroskedastisitas .....	44

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Pra <i>Survey</i> Beban Kerja.....	4
<b>Tabel 1.2</b> Pra <i>Survey</i> Fleksibilitas .....	5
<b>Tabel 1.3</b> Pra <i>Survey</i> Kepuasan Kerja .....	6
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	20
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian.....	25
<b>Tabel 3.2</b> Skala <i>Likert</i> .....	28
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel.....	29
<b>Tabel 4. 1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
<b>Tabel 4. 2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	35
<b>Tabel 4. 3</b> Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	36
<b>Tabel 4. 4</b> Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	36
<b>Tabel 4. 5</b> Rentang Skala.....	37
<b>Tabel 4. 6</b> Deskriptif Beban Kerja.....	38
<b>Tabel 4. 7</b> Deskriptif Fleksibilita.....	38
<b>Tabel 4. 8</b> Deskriptif Kepuasan Kerja .....	39
<b>Tabel 4. 9</b> Uji Validitas Beban Kerja (X1).....	39
<b>Tabel 4. 10</b> Uji Validitas Fleksibilitas (X2) .....	40
<b>Tabel 4. 11</b> Uji Validitas Kepuasan Kerja (Y) .....	40
<b>Tabel 4. 12</b> Uji Reliabilitas.....	41
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	43
<b>Tabel 4. 14</b> Multikolinearitas .....	43
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	45
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Uji t (Parsial).....	46
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Uji f (Simultan).....	47

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Rumus <i>Lameshow</i> .....	26
<b>Rumus 3. 3</b> Analisis Linier Berganda .....	32





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di zaman sekarang ini dalam melakukan kegiatan komersial suatu perusahaan atau organisasi bisnis sangat membutuhkan sumber daya manusia untuk menjalankan semua tugas perusahaan yang dimilikinya. Hal ini terutama berlaku dalam konteks globalisasi. Sumber daya manusia adalah makhluk sosial yang dapat berkembang menjadi perencana, pelaksana, dan pengontrol, yang kesemuanya berperan aktif dalam pencapaian tujuan perusahaan. Jika ada kolaborasi yang kuat antara pemberi kerja dan tenaga kerja mereka, maka perusahaan akan dapat mewujudkan tujuannya. Pengelolaan sumber daya manusia perusahaan yang baik merupakan salah satu faktor yang menentukan besarnya keberhasilan yang dicapai. (Hasyim, 2020).

Sumber daya manusia merupakan salah satu variabel terpenting dalam persaingan, yaitu bagaimana menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dengan talenta dan berdaya saing tinggi dalam persaingan global, yang seringkali diabaikan. Globalisasi yang harus dihadapi bangsa Indonesia menuntut efisiensi dan daya saing di bidang ekonomi. Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam membantu bisnis mencapai tujuannya. Dengan memiliki sumber daya manusia yang unggul, suatu perusahaan akan dapat lebih mudah mencapai tujuannya dan bersaing dengan para pesaingnya. Perusahaan harus bertujuan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia untuk mendapatkan daya saing (Ajimat *et al.*, 2020).

Beban kerja adalah seperangkat atau kuantitas kegiatan yang harus dilakukan oleh unit organisasi atau pemegang pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja tersebut dapat dilihat dari beban kerja fisik dan mental; jika beban kerja seorang karyawan terlalu berat atau kemampuan fisiknya terlalu lemah, hampir pasti akan mengakibatkan hambatan dalam bekerja; karyawan akan merasa sakit karena suatu pekerjaan jika menerapkan ketepatan beban kerja yang menghindari karyawan dengan beban kerja yang banyak. Pekerja akan termotivasi jika aktivitas dan penghargaan ditawarkan dengan tepat, yang menghasilkan disiplin karyawan dan karyawan yang lebih fokus untuk mencapai tujuan perusahaan. Beban kerja seseorang telah ditentukan oleh pedoman kerja yang tegas berdasarkan jenis pekerjaannya (Meilasari *et al.*, 2020).

Fleksibilitas karyawan mengacu pada kapasitas mereka untuk membuat keputusan tentang kapan, di mana, dan berapa lama mereka perlu berpartisipasi dalam tugas yang berhubungan dengan pekerjaan. Fleksibilitas tenaga kerja digambarkan sebagai kemampuan karyawan untuk mengatur lama kerja mereka dengan bekerja dari lokasi manapun sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Fleksibilitas kerja adalah kebijakan formal yang ditentukan oleh bisnis melalui manajemen sumber daya manusia atau perjanjian informal yang memungkinkan anggota untuk memilih di mana dan kapan mereka bekerja, tetapi ini adalah opsi yang dapat membantu pengemudi gojek dalam meningkatkan penghasilan mereka selama bekerja. Fleksibilitas kerja mungkin menjadi variasi baru dalam bekerja yang memungkinkan pengemudi Gojek bekerja lebih efisien (Findriyani & Parmin, 2021).

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan kesenjangan antara jumlah gaji yang diterima orang dan jumlah yang mereka yakini pantas mereka terima. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional seorang karyawan, dan tampaknya atau tampaknya tidak menjadi konvergensi antara keterbatasan layanan karyawan dan jumlah penyimpangan layanan keuangan dan non-keuangan dalam kondisi ini. Kepuasan kerja juga dapat didefinisikan sebagai sikap positif atau negatif terhadap kinerja pekerjaan seseorang. Kepuasan kerja digambarkan sebagai keadaan emosional positif atau negatif di mana karyawan merasakan pekerjaan mereka. Karyawan puas dengan pekerjaan mereka ketika mereka puas dengan pekerjaan yang telah mereka lakukan (Findriyani & Parmin, 2022).

Sebuah perusahaan yang mengembangkan transportasi menjadi lebih mudah untuk digunakan pada era digital seperti sekarang yakni PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Aplikasi yang sering digunakan pada semua jenis kalangan yakni *driver* gojek. *Driver* gojek berkembang memberikan pelayanan yang memudahkan para kaum masyarakat yang membutuhkan angkutan untuk berpergian sehingga terjalinnya simbiosi mutualisme diantara pelanggan dengan *driver* gojek yang menjadi tombak keuntungan bagi perusahaan.

Berdasarkan pra *survey* yang disebarkan mengenai beban kerja yang dilakukan yang kepada 30 *driver* Gojek di Kota Batam mengenai indikator kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja dan target yang harus dicapai, dari indikator tersebut dibikin suatu kuesioner dan dijawab oleh *driver* Gojek dan jawaban yang telah didapatkan sebagai berikut.

**Tabel 1.1** Pra *Survey* Beban Kerja

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Prosedur kerja yang ditetapkan Gojek menuntut <i>driver</i> untuk bekerja lebih cepat.	26.67%	73.33%
2	<i>Driver</i> Gojek harus bekerja cepat untuk menyelesaikan orderan yang masuk	30.00%	70.00%
3	Dalam target yang diberikan Gojek apakah <i>driver</i> selalu mencapai target tersebut	33.33%	66.67%

**Sumber** : Data Penelitian (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas tentang hasil pra *survey* beban kerja didapatkan bahwa pada pernyataan prosedur kerja yang ditetapkan Gojek menuntut *driver* untuk bekerja lebih cepat mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 26.67% dan tidak setuju sebesar 73.33%, hal ini menandakan bahwa adanya tuntutan yang terjadi sebagai *driver* gojek dimana gojek harus mempercepat kinerjanya sehingga *driver* gojek merasa lebih cepat lemas dan merasa bosan akan perkerjaan sehingga menimbulkan titik kejenuhan. pada pernyataan berikutnya tentang *driver* Gojek harus bekerja cepat untuk menyelesaikan orderan yang masuk mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 30.00% dan tidak setuju sebesar 70.00%, hal ini sejalan dengan pemikiran bahwa orderan akan masuk apabila *driver* gojek menyelesaikan dengan cepat orderan sebelumnya, hal ini berdampak pada keefektifan kerja *driver* gojek dan pada pernyataan terakhir tentang dalam target yang diberikan Gojek apakah *driver* selalu mencapai target tersebut mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 33.33% dan tidak setuju sebesar 66.67%. Dari jawaban tentang beban kerja dapat disimpulkan bahwa sebagian besar *driver* Gojek menjawab tidak setuju, berarti *driver* gojek tidak selalu mencapai target dikarenakan semakin banyak nya mitra *driver* dibatam maka semakin membuat sedikit orderan dan target yang diberikan semakin tinggi .

Berdasarkan pra *survey* yang disebarakan mengenai fleksibilitas yang dilakukan yang kepada 30 *driver* Gojek di Kota Batam mengenai indikator *time flexibility*, *timing flexibility* dan *place flexibility*, dari indikator tersebut dibikin suatu kuesioner dan dijawab oleh *driver* Gojek dan jawaban yang telah didapatkan sebagai berikut.

**Tabel 1.2** Pra *Survey* Fleksibilitas

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Dalam bekerja <i>driver</i> dituntut untuk durasi waktu kerja	46.67%	53.33%
2	<i>Driver</i> Gojek dapat memilih waktu dalam bekerja	43.33%	56.67%
3	Dalam bekerja <i>driver</i> Gojek dapat memilih lokasi dalam bekerja	36.67%	63.33%

**Sumber** : investor.id (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas tentang hasil pra *survey* beflexibilitas didapatkan bahwa pada pernyataan dalam bekerja *driver* dituntut untuk durasi waktu kerja mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 46.67% dan tidak setuju sebesar 73.33%, hal ini terjadi *driver* gojek dituntut untuk selalu siap sedia ketika orderan dating meski begitu jika tidak mengaktifkan orderan maka akan memperkecil orderan selanjutnya dan berdampak pada hasil point dan kompensasi yang diterima yang menjadi keluhan *driver* gojek. Pada pernyataan berikutnya tentang *driver* Gojek dapat memilih waktu dalam bekerja mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 43.33% dan tidak setuju sebesar 56.67%, meski *driver* gojek diberikan kebebasan dalam memilih kapan saja bisa mengaktifkan aplikasi , namun kenyataan para *driver* gojek akan diberikan sedikit orderan sehingga insentif yang didapatkan juga tidak memuaskan dan pada pernyataan terakhir tentang dalam bekerja *driver* Gojek dapat memilih lokasi dalam bekerja mendapatkan

jawaban setuju dengan persentase 36.67% dan tidak setuju sebesar 63.33%. Dari jawaban tentang fleksibilitas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar *driver* Gojek menjawab tidak setuju, dibenarkan bahwa *driver* gojek dibebaskan untuk memilih tempat lokasi, namun tidaklah semua tempat dapat dijadikan pengambilan orderan karena semakin banyak mitra *driver* sehingga pangkalan juga semakin terbatas.

Berdasarkan pra *survey* yang disebarakan mengenai beban kerja yang dilakukan yang kepada 30 *driver* Gojek di Kota Batam mengenai indikator pekerjaan itu sendiri, upah atau gaji, kesempatan promosi pengawasan, rekan kerja dan kondisi pekerjaan, dari indikator tersebut dibikin suatu kuesioner dan dijawab oleh *driver* Gojek dan jawaban yang telah didapatkan sebagai berikut.

**Tabel 1.3** Pra *Survey* Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Apakah <i>driver</i> senang dalam bekerja pada Gojek.	36.67%	63.33%
2	Apakah upah dari Gojek sesuai dengan keinginan <i>driver</i> .	40.00%	60.00%
3	Apakah promosi untuk meningkatkan bintang pada <i>driver</i> Gojek sudah sesuai	16.67%	83.33%
4	Apakah <i>driver</i> Gojek selalu diawasi oleh Gojek dalam bekerja.	26.67%	73.33%
5	Apakah <i>driver</i> Gojek nyaman dalam berkumpul dengan teman satu profesi.	46.67%	53.33%
6	Apakah kondisi menjadi <i>driver</i> Gojek sangat menyenangkan.	30.00%	70.00%

**Sumber** : Data Penelitian (2022)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas tentang hasil pra *survey* kepuasan kerja didapatkan apakah *driver* senang dalam bekerja pada Gojek mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 36.67% dan tidak setuju sebesar 63.33%, apakah upah dari Gojek sesuai dengan keinginan *driver* mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 40.00% dan tidak setuju sebesar 60.00%, apakah promosi untuk

meningkatkan bintang pada *driver* Gojek sudah sesuai mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 16.67% dan tidak setuju sebesar 83.33%, apakah *driver* Gojek selalu diawasi oleh Gojek dalam bekerja mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 26.67% dan tidak setuju sebesar 73.33%, apakah *driver* Gojek nyaman dalam berkumpul dengan teman satu profesi mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 46.67% dan tidak setuju sebesar 53.33%, apakah kondisi menjadi *driver* Gojek sangat menyenangkan mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 30.00% dan tidak setuju sebesar 70.00%. Dari jawaban tentang kepuasan kerja dapat disimpulkan bahwa sebagian besar *driver* Gojek menjawab tidak setuju, hal ini terjadi karena para *driver* gojek merasa lebih banyaknya waktu yang diberikan ke pekerjaan dan membuat *driver* gojek kehilangan waktu istirahat bersama keluarga sehingga menimbulkan produktifitas menurun dan melelahkan.

Pada latar belakang yang terdapat permasalahan sehingga peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan diberi judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Fleksibilitas Pada Kepuasan Kerja *Driver* Gojek Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan maka dapat diidentifikasi masalah, diantaranya sebagai berikut:

1. Beban kerja *driver* Gojek di Kota Batam terlihat cukup mencapai titik kejenuhan karena target yang diberikan cukup tinggi dan kerja yang diberikan semakin dipercepat .

2. Fleksibilitas pada *driver* Gojek di Kota Batam terlihat sangat menurun karena adanya durasi waktu kerja yang tidak stabil dan semakin banyaknya mitra *driver* sehingga lokasi pangkalan gojek semakin sedikit
3. Menurunnya tingkat kepuasan kerja pada *driver* Gojek di Kota Batam yang terjadi karena menurunnya produktifitas *driver* gojek sehingga kehilangan waktu istirahat diri sendiri dan waktu keluarga

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian dapat terarah dan tidak menyebarkan permasalahan yang lain maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dibatasi oleh variabel beban kerja dan fleksibilitas sebagai variabel bebas. Variabel kepuasan kerja sebagai variabel terikat
2. Objek penelitian dibatasi pada *driver* Gojek di Kota Batam daerah Batu Aji sekitarnya.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dilihat dari latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja secara parsial mempengaruhi kepuasan kerja *driver* Gojek di Kota Batam?
2. Apakah fleksibilitas secara parsial mempengaruhi kepuasan kerja *driver* Gojek di Kota Batam?
3. Apakah beban kerja dan fleksibilitas secara simultan mempengaruhi kepuasan kerja *driver* Gojek di Kota Batam?



### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dilihat dari rumusan masalah diatas, maka peneliti menentukan tujuan penelitian dengan rician berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas secara parsial terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan fleksibilitas secara simultan terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek di Kota Batam.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis serta manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi para akademisi, hasil penelitian ini diharapkan untuk dapat menjadi masukan serta dorongan untuk mengembangkan literatur yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong mahasiswa yang lain tentang penelitian manajemen sumber daya manusia yang serupa serta sebagai referensi bagi penelitian di masa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi kepada Gojek berkaitan dengan faktor-faktor beban kerja dan fleksibilitas terhadap kepuasan *driver* Gojek di Kota Batam.



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Beban Kerja**

###### **2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja merupakan ukuran besaran yang dilakukan karyawan dalam memberikan kinerjanya kepada perusahaan. Sehingga, karyawan telah melebihi porsi kerja yang seharusnya, sehingga dari sudut pandang yang objektif dapat dalam kurun waktu yang dirasa melebihi dari ekspektasi, yang menimbulkan kejenuhan dalam bekerja (Kurniawan *et al.*, 2021).

Beban kerja adalah sebuah tingkatan yang dihadapi karyawan karena volume yang berlebihan pada tugas pekerjaan yang tidak mampu diimbangi karyawan. Sehingga, beban kerja ini ketidaksanggupan karyawan dalam menompang pikulan beban yang tidak dapat dikuasai karyawan sehingga kinerja yang tidak optimal diberikan ke perusahaan (Mauraksa *et al.*, 2019).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, beban kerja ialah sebuah tugas dari pekerjaan yang tidak sesuai dengan apa yang harus dikerjakan. Beban kerja akan menghasilkan ketidakpuasan bagi pekerja karena beban yang dipikul melampui batas pekerja.

###### **2.1.1.2 Faktor-Faktor Beban Kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja sebagaimana dijelaskan oleh (Lestari & Kencana, 2022), sebagai berikut:

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja seperti:

a. Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja

Secara khusus, isu-isu yang berkaitan dengan alat dan sumber daya terkait penyelesaian. Misalnya, kurangnya pengetahuan tentang masalah bantuan mesin, inilah yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan dan penurunan jumlah produksi..

b. Organisasi

Waktu kerja reguler mutlak diperlukan bagi karyawan organisasi untuk menyelesaikan tugasnya. Ini karena shift kerja, perencanaan karir, dan gaji semua berkontribusi terhadap beban kerja karyawan. Kesehatan fisik dan mental karyawan akan lebih menderita jika perusahaan dianggap kurang bertanggung jawab atas beban kerja yang berlebihan.

c. Lingkungan kerja

Tingkat kenyamanan karyawan dalam menyelesaikan tugas akan dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang menyenangkan. Karyawan tentu akan merasa tidak nyaman jika tempat kerja kurang penerangan, suhu ruangan tinggi, dipenuhi asap dan debu, atau bahkan sirkulasi udara kurang baik.

2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang disebabkan oleh reaksi beban kerja eksternal yang berasal dari dalam tubuh. Reaksi tubuh disebut sebagai regangan, dan tingkat regangan dapat dievaluasi secara objektif atau subyektif. Faktor somatik (seperti jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan

kondisi kesehatan) dan faktor psikologis (seperti motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan) merupakan contoh faktor internal..

### **2.1.1.3 Pengukuran Beban kerja**

Pengukuran beban kerja yang dijelaskan oleh (Ohorela, 2021), diantaranya sebagai berikut:

#### 1. Pengukuran subjektif

pengukuran berdasarkan bagaimana perasaan pekerja tentang jumlah pekerjaan yang harus dia lakukan untuk menyelesaikan suatu tugas. Skala peringkat biasanya digunakan untuk jenis pengukuran ini.

#### 2. Pengukuran kinerja

pengukuran yang diperoleh dengan mengamati aspek aktivitas atau perilaku pekerja. Pengukuran berbasis waktu adalah salah satu jenis pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja berbasis waktu adalah metode untuk menentukan jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas oleh karyawan dengan kualifikasi tertentu, dalam lingkungan kerja yang telah ditentukan, dan pada kecepatan kerja yang telah ditentukan.

#### 3. Pengukuran fisiologis

memanfaatkan berbagai aspek respon fisiologis pekerja untuk menyelesaikan tugas tertentu atau pekerja untuk menentukan tingkat beban kerja. Refleks pupil, gerakan mata, aktivitas otot, dan respons tubuh lainnya biasanya diukur.

### **2.1.1.4 Indikator Beban Kerja**

Indikator dari variabel beban kerja sebagaimana yang jelaskan oleh (Kurniawan *et al.*, 2021), sebagai berikut:

1. Target yang harus dicapai

Perspektif individu terhadap ruang lingkup pekerjaan yang harus diselesaikan, seperti mendesain, mencetak, dan finishing. melihat hasil pekerjaan yang perlu dilakukan dalam jumlah waktu tertentu.

2. Kondisi Pekerjaan

Termasuk pendapat orang-orang tentang kondisi kerja, seperti membuat keputusan cepat saat mengerjakan barang dan memperbaiki mesin produksi yang rusak, dan bagaimana menghadapi kejadian tak terduga seperti bekerja lebih lama dari yang diharapkan.

3. Penggunaan waktu kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan produksi (circle time, standard time, atau basic time).

4. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya, seperti bagaimana perasaan mereka tentang jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

## **2.1.2 Fleksibilitas**

### **2.1.2.1 Pengertian Fleksibilitas**

Menurut (Huda, 2019) fleksibilitas ialah sebuah kemampuan diri dalam menghadapi sebuah kondisi yang tidak menentu dan kemampuan merespon perubahan yang terjadi pada diri. Fleksibilitas akan menjadi tidak stabil jika diri tidak lagi dalam pengawasan diri sepenuhnya. Fleksibilitas akan terpengaruhi oleh keadaan lingkungan sosial.

Menurut (Saputro et al., 2021) fleksibilitas sebuah penguurusan waktu dan tempat kerja sesuai dengan perusahaan berikan baik secara formal maupun informal. Dalam hal ini perusahaan memfasilitasi karyawan sehingga karyawan bekerja sesuai rutenya.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas adalah sebuah keadaan karyawan yang harus memposisikan diri terhadap aturan perusahaan sesuai dengan yang ditetapkan .

### **2.1.2.2 Faktor-Faktor Fleksibilitas**

Menurut (Firgayani, 2022) berikut ini adalah faktor-faktor yang dapat dijadikan pertimbangan untuk membuat fleksibilitas kerja bagi perusahaan antara lain:

#### **1. Data demografi pekerja**

Mengetahui demografi karyawan sangat penting karena secara umum kebijakan ini akan bekerja lebih baik bagi pekerja milenial. Demografi pekerja juga ditentukan dalam GOJEK itu sendiri, termasuk usia pekerja, jenis kelamin, agama, tingkat pendidikan, dan status pekerja.

#### **2. Jenis-jenis pekerjaan yang ada dalam organisasi**

Jenis pekerjaan dan sifat pekerjaan yang dapat diterapkan pada kebijakan ini harus dapat dicantumkan oleh pelaku usaha. karena fleksibilitas waktu dan tempat tidak berlaku untuk semua jenis pekerjaan. Mirip dengan driver GO-JEK, fieldwork mengharuskan mereka untuk bekerja di luar kantor, sehingga mereka bekerja dengan fleksibel.

#### **3. Jarak antara rumah pekerja ke tempat kerja**

Kebijakan fleksibilitas akan efektif dilakukan apabila jarak dan waktu tempuh rata-rata pekerja ke kantor terlalu jauh, menghabiskan waktu serta biaya. *Driver* GO-JEK saat pertama kali mendaftarkan diri, mereka akan menyantumkan wilayah tempat tinggal yang nantinya akan dibuat para *driver* GO-JEK melakukan pekerjaan di wilayah tersebut.

4. Kesiapan perangkat dan jaringan IT internal perusahaan

Perusahaan harus siap dengan perangkat dan jaringan IT yang memadai, perangkat HP yang baik, tersedianya sistem internal komunikasi perusahaan. Tidak adanya perangkat dan jaringan internet maka driver GO-JEK tidak bisa untuk melakukan pekerjaan.

5. Kebiasaan-kebiasan perusahaan dan pimpinan perusahaan yang sudah berjalan selama ini

Perusahaan harus berusaha untuk meningkatkan kerja sama tim melalui aktivitas seperti rapat pagi kantor mingguan, rapat tim bulanan dengan pimpinan perusahaan, acara pembangunan tim, dan aktivitas serupa lainnya.

6. Kondisi rumah para pekerja

Atasan dan sumber daya manusia harus memeriksa apakah kondisi rumah pekerja memungkinkan individu untuk bekerja dari rumah, apakah ada ruangan yang ditunjuk, dan apakah ada jaringan internet yang nantinya akan digunakan untuk bekerja sebelum memberikan fleksibilitas kerja kepada karyawan.

7. Kehadiran di kantor tetap diperlukan

Jadwal pertemuan tim reguler, pertemuan satu lawan satu, pelatihan, dan rapat kantor harus diikuti oleh karyawan secara disiplin oleh pimpinan perusahaan,



atasan, dan sumber daya manusia. Mempertahankan kerja sama tim sangat membutuhkan hal ini.

#### 8. Pilihan waktu kerja yang dipilih oleh pekerja

Dalam menentukan kapan atasan dapat berkomunikasi dengan pekerja dan kapan pekerja dapat diminta untuk berkomitmen dalam melaksanakan pekerjaan, maka peran atasan sangatlah penting. Hal ini dimaksudkan agar kedua belah pihak dapat saling berkomitmen.

#### **2.1.2.3 Manfaat Fleksibilitas**

Menurut (Firgayani, 2022) manfaat fleksibilitas untuk pekerjaan memiliki 4 manfaat dalam pekerjaan yaitu:

##### 1. Memfasilitasi adaptasi tempat

Fleksibilitas kerja memungkinkan untuk beradaptasi dengan perubahan misalnya ketika mengambil tugas atau tanggung jawab baru. Fleksibilitas juga dapat membuat lebih mudah beradaptasi dengan perubahan karir apalagi saat istirahat dari pekerjaan.

##### 2. Pertahankan pekerjaan

Tanpa fleksibilitas kerja, akan sulit bagi untuk terus bekerja dalam lingkungan industri saat ini, tinggal disatu tempat lebih aman dari pada berganti pekerjaan. dengan pola pikir yang fleksibel, dapat bertahan dalam pekerjaan saat ini meskipun pekerjaan berubah berkali-kali.

##### 3. Meningkatkan kepuasan kerja

Fleksibilitas tempat kerja dapat meredakan stres di tempat kerja dan mengarah pada pengalaman baru di tempat kerja. Kepuasan kerja dapat meningkat ketika tekanan kerja berkurang dan kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru.

#### **2.1.2.4 Indikator Fleksibilitas**

Menurut (Siregar et al., 2021) indikator fleksibilitas ialah sebagai berikut:

1. *Time Flexibility*, karyawan akan sangat membutuhkan waktu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai durasi pekerjaan yang diberikan perusahaan.
2. *Timing Flexibility*, perihal jadwal kerja yang diberikan sangat mempengaruhi pada diri seseorang secara jasmani dan rohani jika bertolak belakang atas apa yang terjadi aktualnya
3. *Place Flexibility*, kebutuhan karyawan akan maksimal dan akan sesuai tujuan perusahaan jika karyawan mengetahui setiap karyawan yang menginginkan kebutuhan terpenuhi dalam hal tempat kerja.

#### **2.1.3 Kepuasan Kerja**

##### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang mewakili perbedaan antara jumlah imbalan yang diterima pekerja terhadap jumlah yang mereka pikirkan. Kepuasan kerja adalah kondisi emosional karyawan, dalam keadaan ini, ada atau tidak tampak konvergen antara batasan layanan karyawan dan tingkat penyimpangan layanan finansial dan non-finansial. Kepuasan kerja adalah sikap karyawan pada pekerjaan yang berkaitan dengan kondisi kerja, kerjasamanya

antara karyawan, bayaran yang diperoleh dalam bekerja, serta perihal lain yang mencakup faktor fisik juga psikologis (Findriyani & Parmin, 2022).

Kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya”. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang sangat tinggi memiliki perasaan positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan tingkat kepuasan kerja sangat rendah memiliki perasaan negatif. Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap pencapaian perusahaan dan akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif (Destirahayu & Wibowo, 2022).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa konsep yang telah dikemukakan adalah bahwa kepuasan kerja merupakan sikap tanggapan serta tanggapan emosional yang dimiliki karyawan ketika memandang pekerjaannya. Sikap ini dapat tercermin dalam perilaku karyawan ketika mereka menilai pekerjaan mereka baik, buruk, atau menyenangkan. Karyawan akan bekerja dengan baik jika mereka puas dengan pekerjaannya. maksimum.

### **2.1.3.2 Mengungkap Ketidakpuasan Kerja**

Menurut (Rahim, 2020) menjelaskan bahwa ketidakpuasan dapat diekspresikan dalam beberapa cara, antara lain:

1. Keluar dari perusahaan

Perilaku yang diarahkan untuk meninggalkan organisasi, meliputi mencari posisi baru juga mengundurkan diri.

2. Bersuara untuk menyatakan ketidakpuasan

Secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, meliputi menganjurkan perbaikan, mendiskusikan permasalahan dengan atasan dan beberapa bentuk serikat kerja.

3. Loyalitas tetap terjaga

Positif tapi optimis menunggu kondisi mengalami perbaikan, meliputi berbicara lantang untuk organisasi dalam menghadapi kritikan eksternal dan mempercayai organisasi serta manajemennya bertindak secara efektif.

4. Mengabaikan segala kondisi perusahaan

Secara pasif membiarkan keadaan semakim memburuk, meliputi kemangkiran atau keterlambatan yang kronik, usaha kerja yang menurun dan tingkat kesalahan yang meningkat.

### **2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut (Prawira, 2020) adapun indikator kepuasan kerja yang dapat memengaruhi dari kerja karyawan antara lain:

1. Kedisiplinan, sebuah ukuran karyawan dapat mematuhi semua aturan yang berlaku pada perusahaan yang menandai bahwa karyawan puas bekerja dan mematuhi aturan perusahaan.
2. Moral kerja, sebuah sikap kejujuran dan saling menghormati yang menandakan keadaan rukun dengan sesama pekerja.
3. *Turn Over*, yang menjadi faktor kepuasan kerja dapat dilihat dari keadaan karyawan yang keluar dari perusahaan tempat bekerja.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian yang relevan terkait dengan beban kerja dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Findriyani & Parmin, (2022) Google Scholar ISSN: 2528-7044	Pengaruh Kompensasi, Komunikasi, Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Pusaka Graha Teknik	Analisis Deskriptif	Beban kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
2	(Mauraksa et al., 2019) SINTA ISSN: 2715-2480	Analisis Beban Kerja Dan Konflik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Analisis regresi linier berganda	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
3	(Meilasari et al., 2020) Google Scholar ISSN: 2586-5246	Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Analisis regresi linier berganda	Beban kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja
4	(Rosita Purnama Sari, 2022) Google Scholar ISSN: 2686-1771	Pengaruh tuntutan tugas, beban kerja, dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan	Analisis regresi linier berganda	Hasil mengatakan adanya pengaruh positif dan signifikan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan
5	(Bahri et al., 2022) SINTA ISSN: 4129-2480	Pengaruh Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara	Analisis Regresi Linier Berganda	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
6.	(Kurniawan et al., 2021) DOAJ	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt Tiki Jalur	Analisis Regresi Linier Sederhana	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan

	ISSN: 2623-2634	Nugraha Ekakurir (Jne Express) Karawang		terhadap kepuasan kerja
7.	(Hakim, 2021) SINTA ISSN: 8782-2383	Pengaruh Fleksibilitas kerja dan Stress kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi Gojek di Kota Cirebon selama Masa Pandemi	Analisis Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian menandakan nilai positif dan signifikan antara fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja

**Sumber:** Peneliti, 2022

## **2.3 Kerangka Pemikiran**

### **2.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Beban kerja seseorang adalah penilaian mereka terhadap sejumlah tugas atau aktivitas yang membutuhkan aktivitas mental, seperti mengingat informasi penting, fokus, menemukan masalah, mengatasi kejadian tak terduga, dan cepat mengambil keputusan terkait pekerjaan. Akan ada dampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan jika beban kerja yang diberikan berlebihan atau melebihi kapasitas karyawan. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Mauraksa dkk., 2019) yang mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

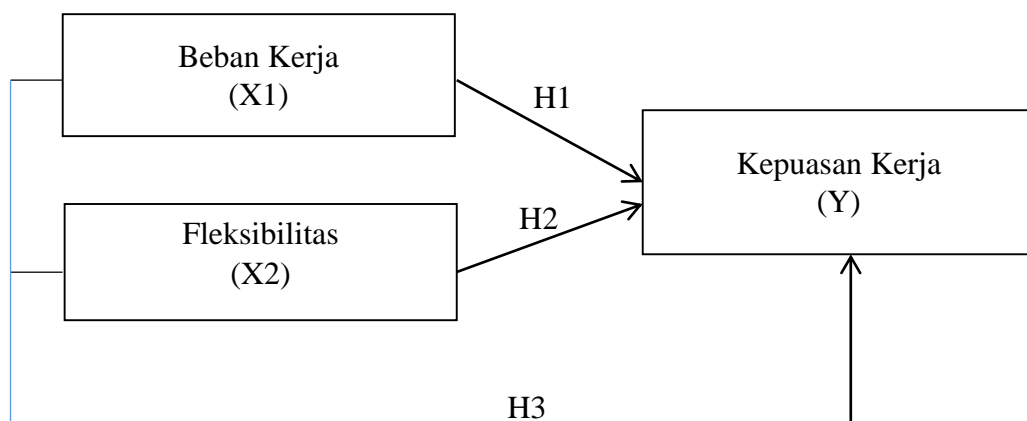
### **2.3.2 Pengaruh Fleksibilitas Terhadap Kepuasan Kerja**

Fleksibilitas kerja memiliki keuntungan tersendiri baik bagi pemberi kerja maupun karyawan. Pengusaha yang menawarkan fleksibilitas kerja memiliki peluang lebih baik untuk menarik, mempertahankan, dan mengembangkan karyawan berkualitas tinggi. Di sisi lain, pemberi kerja yang menawarkan fleksibilitas kerja memiliki peluang lebih baik untuk memberikan kebebasan kepada karyawan dalam jam kerja yang diberikan kepada mereka, memberi mereka lebih banyak waktu untuk diri mereka sendiri sambil mengingat tanggung jawab

yang telah diberikan kepada mereka. Apakah nantinya pemberian fleksibilitas kerja oleh perusahaan terhadap pekerja akan mempengaruhi kepuasan kerja. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Hakim, 2021) .

### 2.3.3 Pengaruh Beban Kerja Dan Fleksibilitas Terhadap Kepuasan Kerja

Hal hal yang harus diperhatikan perusahaan untuk dapat mengambil langkah dalam mencapai tujuan perusahaan ialah memperhatikan beban kerja dan fleksibilitas. Seperti penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mauraksa dkk., 2019) dan (Hakim, 2021) didapati hasil menunjukkan bahwa beban kerja dan fleksibilitas memiliki pengaruh



**GAMBAR 2.1** KERANGKA PEMIKIRAN

**Sumber :** Data Penelitian, 2022

### 2.4 Hipotesis

Berikut merupakan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H1 : Beban kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Driver Gojek Batam.
- H2 : Fleksibilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Driver Gojek Batam.

H3 : Beban kerja dan fleksibilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Driver Gojek Batam.





---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian digunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) penelitian deskriptif merupakan penggunaan uji untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian ini mencari jawaban dari hipotesis yang digunakan dengan menggunakan SPSS versi 25 sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja dan fleksibilitas dalam mempengaruhi kepuasan kerja pada *driver* gojek di Kota Batam.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Sifat penelitian pada penelitian ini merupakan sifat penelitian yang berulang atau replika. Namun, dalam penelitian ini menggunakan sampel, variabel dan waktu yang berbeda. Sehingga dapat untuk melihat keabsahan dari teori sebelumnya, sehingga adanya pengembangan teori dari teori yang sebelumnya.

### 3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan fleksibilitas dalam mempengaruhi kepuasan kerja pada *driver* gojek di Kota Batam. Sehingga yang akan dijadikan lokasi penelitian dalam penelitian ini berada di Kota Batam.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Adapun periode yang ditetapkan untuk enghemat waktu penelitian yakni 5 bulan yang dimulai pada bulan September 2022 sampai dengan Januari 2023, berikut:

**Tabel 3.1** Periode Penelitian

Kegiatan	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	2022				2022				2022				2022				2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Menentukan Judul	■	■																		
Studi Kepustakaan		■	■	■																
Pembuatan Bab 1 – Bab 3			■	■	■	■	■	■												
Penyebaran Kuesioner									■	■	■	■	■	■	■	■				
Pengolahan Data													■	■	■	■				
Pengolahan Bab 4 – Bab 5																	■	■	■	■
Pengumpulan Skripsi																	■	■	■	■

**Sumber:** Data Penelitian, 2022

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2019) sebuah wilayah yang menjadi objek generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah *driver* Gojek di Kota Batam yang belum diketahui secara pasti jumlahnya.

#### 3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sugiyono (2019) mengatakan bahwa sampel bagian dari wilayah yang diambil dari populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui sehingga teknik penentuan besar sampel menggunakan rumus *lameshow* sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

**Rumus 3.1** Rumus *Lameshow*

**Sumber:** (Sugiyono (2019))

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai  $\alpha = 5\% = 1,96$

p = Estimator proporsi populasi karena data belum didapat, maka pakai  $50\% = 0,5$

d = Interval/penyimpangan  $10\% = 0,1$

q = 1-p

Adapun perhitungan untuk menentukan besar sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,05(1-0,05)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Dari hasil perhitungan rumus diatas sehingga penelitian menetapkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden.

### **3.4.3 Teknik *Sampling***

Karena pengambilan sampel dilakukan secara acak dan dianggap homogen, maka penelitian ini menggunakan simple random sampling. Sugiyono (2019) mengatakan bahwa metode simple random sampling merupakan bagian dari probability sampling, yaitu metode yang memberikan kesempatan kepada orang-orang yang memiliki karakteristik berbeda dalam suatu sampel untuk dimasukkan ke dalam sampel tanpa harus dipilih..

## **3.5 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari beberapa sumber yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukan nya. Dalam penelitian ini data primer didapatkan dari responden

secara langsung yang berupa kuesioner yang disebarakan kepada *driver* Gojek di Kota Batam.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari beberapa metode sebagai berikut:

#### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah alat untuk dapat peneliti mengetahui data yang peneliti cari dari sumber. Dalam penelitian ini kuesioner disebarakan kepada *driver* Gojek yang ada di Kota Batam dengan kriteria skor menggunakan *skala likert* sebagai berikut:

**Tabel 3.2** Skala *Likert*

No	Alternatif Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

**Sumber:** (Sugiyono, 2019)

#### 2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen

tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Dalam penelitian ini studi pustaka didapatkan melalui *website* yang terkait dengan permasalahan penelitian.

### 3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

#### 3.7.1 Variabel Independen (X)

Menurut (Sugiyono, 2019:69) *independent variable* disebut juga dengan variabel terikat. Penelitian yang mengandung variabel terikat ialah disiplin kerja, dan motivasi kerja. Sehingga menjadi akibat dari kejadian variabel y.

#### 3.7.2 Variabel Dependen (Y)

Menurut (Sugiyono, 2019:69) *dependent variable* sering disebut sebagai hasil, kriteria, dan variabel keluaran. Ini sering disebut sebagai variabel dependen dalam bahasa Indonesia. Variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan dari variabel bebas disebut variabel terikat. Variabel terikat dalam penelitian yakni Kinerja Karyawan (Y).

**Tabel 3.3** Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Beban Kerja (X1)	Beban kerja adalah sebuah kegiatan yang telah melebihi dari apa yang ditetapkan sehingga karyawan merasa lebih berat dalam menjalankan pekerjaan.	5. Target yang harus dicapai 6. Kondisi Pekerjaan 7. Penggunaan waktu kerja 8. Standar Pekerjaan (Kurniawan <i>et al.</i> , 2021)	<i>Likert</i>
2	Fleksibilitas (X2)	Menurut (Huda, 2019) fleksibilitas ialah sebuah kemampuan diri dalam menghadapi sebuah kondisi yang tidak menentu dan kemampuan merespon perubahan yang terjadi pada diri	1. <i>Time Flexibility</i> 2. <i>Timing Flexibility</i> 3. <i>Place Flexibility</i>	<i>Likert</i>

3	Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang mewakili perbedaan antara jumlah imbalan yang diterima pekerja terhadap jumlah yang mereka pikirkan.	1. Kedisiplinan 2. Moral kerja 3. <i>Turn over</i>	<i>Likert</i>
---	--------------------	--	--	---------------

Sumber: Data Penelitian, 2022

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019) statistik deskriptif adalah sebuah standar yang menjadi acuan dimana menggambarkan dan menjelaskan hasil dari pengolahan data yang dilakukan. Dalam hal ini penjabaran yang dilakukan pada penelitian untuk mendapatkan hasil yang sesuai.

#### 3.8.2 Uji Kualitas Data

##### 3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan validitas kuesioner. Apabila pertanyaan-pertanyaan pada suatu kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka dikatakan valid. Dalam hal ini, sejumlah pertanyaan yang secara akurat dapat memanfaatkan variabel terukur digunakan. Mengkorelasikan skor item dengan konstruk atau skor total variabel dapat digunakan untuk menentukan level. (Adha *et al.*, 2019:55)

##### 3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah sebuah uji untuk dapat mereview kembali apakah bisa dilakukannya uji selanjutnya, dimana yang diuji adalah kuesionernya. Dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha () dan alat SPSS, pengukuran



reliabilitas dilakukan satu kali atau sekaligus. Jika sebuah konstruk atau variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60, maka dianggap reliabel. (Adha *et al.*, 2019:55)

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Uji Normalitas ialah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah sekelompok data atau distribusi variabel mengikuti distribusi normal atau tidak normal. Uji Normalitas dapat digunakan untuk mengetahui apakah data diambil dari populasi normal atau berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah variabel perancu atau nilai residual dalam model regresi berdistribusi normal, maka dilakukan pengujian normalitas. (Erica *et al.*, 2020:55)

#### **3.8.3.2 Uji Multikolinearitas**

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah variabel independen berkorelasi dengan model regresi. Seharusnya tidak ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi yang baik. Nilai dari tolerance dan *variance inflation factor* (VIF) bertujuan mencari hubungan regresi apakah mengandung multikolinearitas. Tidak ada Multikolinearitas jika nilai VIF atau nilai toleransi kurang dari 10. (Gerhana *et al.*, 2019:54)

#### **3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas menentukan apakah pengamatan lain memiliki residual atau ketidaksamaan varian dalam model regresi. Homoskedastisitas adalah ketika variasi variabel satu dengan variabel lainnya, sedangkan heteroskedastisitas adalah

ketika variansnya berbeda. Bahwa tidak ada heteroskedastisitas adalah model yang baik. (Farisi *et al.*, 2020:27)

### 3.8.4 Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Dari (Kilvin & Siagian, 2020:212) manfaat dari regresi linier berganda ialah suatu persamaan dimana menghubungkan variabel independen bersama dependennya. Analisis ini memiliki tujuan untuk mengukur hubungan antar variabel. Adapun persamaan yang dilakukan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

**Rumus 3. 2** Analisis Linier Berganda

**Sumber :** (Kilvin & Siagian, 2020:212)

Dimana:

Y = Variabel terikat

a = Constant

b = Koefisien regresi

x = Variabel bebas

e = Variable pengganggu

#### 3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tujuan dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang besarnya berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu) adalah untuk mengetahui tingkat akurasi yang optimal dalam analisis regresi. Variabel dependen tidak terpengaruh oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang bernilai nol untuk variabel independen. (Adha *et al.*, 2019:56)

### **3.9 Uji Hipotesis**

#### **3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji T**

Menurut (Kartika *et al.*, 2019:110) uji t dapat dilakukan untuk mengetahui indikator telah benar teruji secara parsial atau tidak terhadap kinerja karyawan. Asumsi bahwa jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat dikatakan signifikan, sedangkan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka dikatakan tidak signifikan maka hipotesis ditolak.

#### **3.9.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F**

Menurut (Kartika *et al.*, 2019:110) tujuan penggunaan uji F ialah untuk mengetahui dan membuktikan hipotesis ke empat pengaruh simultan diantara variabel x dan y. Kriteria untuk membuat keputusan adalah:

1. Variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara simultan jika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ .
2. Variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan jika nilai  $F_{hitung}$  dibawah  $F_{tabel}$ .



---

**Universitas Putera Batam**