

# **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 terjalannya simbiosis mutualisme diantara pelanggan dengan *driver* gojek yang menjadi tombak keuntungan bagi perusahaan.

Berdasarkan pra *survey* yang disebarakan 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 disebarkan 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 53.33%, hal ini terjadi *driver* gojek dituntut untuk selalu siap sedia ketika orderan datang 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.