

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, persaingan antar perusahaan semakin tinggi dan semakin kompleks sehingga setiap perusahaan dituntut untuk memperbaiki hal-hal yang terkait dalam setiap perusahaan dan lebih responsif agar terus bertahan dan terus berkembang. Suatu sistem memiliki keterkaitan antara MSDM dengan sasaran dan tujuan perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja dan produktivitas kesejahteraan karyawan. Performa karyawan pada suatu perusahaan sangat penting bagi peningkatan hasil kerja yang menjadi tujuan dari setiap organisasi dimanapun ia bekerja. Perusahaan pasti menginginkan para karyawannya memiliki kinerja yang baik agar proses pencapaian tujuan berjalan dengan lancar. Pentingnya sumber daya manusia dalam setiap kegiatan menjalankan suatu mekanisme kerja yang efektif dan efisien. Disebabkan karena pemimpin dan karyawan merupakan subyek dalam setiap aktivitas sebuah perusahaan. Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan. Hal ini juga berkaitan dengan kompetensi yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia demi mencapai tujuan organisasi.

Menurut Afandi (2018:83) menyimpulkan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seorang karyawan tergolong dalam tingkatan kinerja tertentu. Sedangkan menurut Fatimah (2016:16) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh anggota organisasi atau perusahaan dalam rangka pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah dibebankan padanya.

Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penentu kinerja seorang karyawan, di mana ketika seorang karyawan merasa puas dengan pekerjaannya maka kinerjanya juga akan baik bahkan meningkat. Menurut Hasibuan (2017:202) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional atau perasaan yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Menurut Titisari (2014:18) kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi, secara umum adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju. Setiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri. Tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada, karena setiap individu pegawai berbeda standar

kepuasannya. Indikator kepuasan kerja ini dapat diukur dengan kedisiplinan, moral kerja, dan *labour turnover* yang kecil, maka secara relatif kepuasan kerja pegawai baik tetapi sebaliknya jika kedisiplinan, moral kerja dan *labour turnover* besar, maka kepuasan kerja pegawai pada perusahaan dinilai kurang. Ketidakpuasan kerja merupakan reaksi yang akan dapat merugikan karena akan berdampak pada kinerja perusahaan. Kondisi kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan. Pencapaian visi dan misi perusahaan tidak dapat dilaksanakan secara efektif bilamana tidak didukung dengan kondisi kerja yang menyenangkan.

Untuk mencapai keberhasilan kerja dibutuhkan target yang harus dicapai maka bertambah pula beban karyawan. Hal tersebut mempengaruhi kinerja para karyawan. Koesomowidjojo (2017:21) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

Komitmen organisasi juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pegawai yang memiliki komitmen yang kuat tidak akan mau untuk meninggalkan pekerjaan dan juga berusaha keras untuk mempertahankan, sedangkan apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi akan menimbulkan kekecewaan, tidak bergairah untuk bekerja dan prestasi kerja akan menurun. Melihat keberadaan pegawai maka pimpinan harus memperhatikan pegawai dan mampu menciptakan suasana yang mendorong kinerja pegawai.

Menurut Busro (2018:75) komitmen organisasi merupakan perwujudan dari kerelaan, kesadaran, dan keikhlasan seseorang untuk terikat dan selalu berada di

dalam organisasi yang digambarkan oleh besarnya usaha, tekad, dan keyakinan dapat mencapai visi, misi, dan tujuan bersama.

Perusahaan Grab merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi *online*. Untuk seorang *driver* Grab, mereka menggunakan sistem *sharing profit*. Untuk pendapatan mereka, persentasenya bagi hasil sebesar 80% untuk *driver* dan 20% untuk penyedia layanan atau aplikasi.

Salah satu perusahaan jasa transportasi asal Singapura yang membangun, menjaga dan meningkatkan faktor kinerja karyawan agar tetap baik adalah Grab (sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi). Di mana Grab ini menyediakan aplikasi transportasi secara online di enam Negara, yaitu: Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia pada tahun 2011. Grab memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian, sehingga dapat memberikan keamanan serta kenyamanan bagi pengguna kendaraan di Asia Tenggara. Grab masuk ke Indonesia pada bulan Juni tahun 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek. GrabTaxi kemudian berganti nama menjadi Grab pada tahun 2016. Hal ini dilakukan karena perusahaan *start up* ini tidak hanya fokus kepada penyediaan transportasi taksi saja serta ingin mengembangkan bisnis ke penyediaan jasa lainnya seperti GrabBike, GrabExpress, GrabFood, GrabCar, GrabTaxi dan sebagainya.

Saat ini Grab telah beroperasi di hampir 100 kota dari Aceh sampai Papua. Grab menjadi layanan *transportasi* dan pembayaran terluas di Indonesia (<https://www.grab.com>). Grab juga memberikan inovasi di dalam aplikasi yang

digunakan oleh konsumennya seperti penyamaran nomor telepon pemanggil (*Number Masking*), dimana melalui fitur ini, Grab akan menggunakan nomor telepon virtual dalam setiap perjalanan yang dilakukan melalui aplikasi, sehingga mitra pengemudi dan penumpang tidak akan memiliki akses kepada nomor telepon pribadi masing-masing. Grab juga memiliki berbagai fitur salah satunya GrabChat. Untuk memungkinkan komunikasi yang aman antara para mitra pengemudi dan penumpang, GrabChat dilengkapi dengan pesan-pesan *template* yang biasa digunakan oleh pengemudi dan penumpang. Hal ini menghadirkan cara yang lebih aman dan nyaman bagi kedua belah pihak untuk berkirim pesan, hanya dengan sekali sentuh. sebagian besar pesan yang dikirim oleh para mitra pengemudi merupakan pesan *template* untuk berkomunikasi dengan penumpang mereka, dengan tiga pesan yang paling banyak digunakan adalah, “Saya sudah sampai”, “OK”, dan “Saya akan tiba dalam waktu 2 menit.”

Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa, kinerja perusahaan ini sangat tergantung pada kinerja karyawan, dalam hal ini adalah *driver* yang melayani konsumen. *Image* perusahaan melekat erat dalam diri *driver* karena semua *driver* diwajibkan menggunakan jaket dan helm yang diperoleh dari perusahaan saat mereka mendaftarkan diri. Dengan demikian, semua *driver* harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumennya. Apabila ada salah satu *driver* yang mengecewakan konsumen maka yang terkena dampak negatif tidaklah *driver* itu saja melainkan langsung pada nama perusahaan. Hal ini dikarenakan dalam melakukan *order*, konsumen tidak dapat memilih *drivernya*,

melainkan hanya dapat memilih jasa yang akan dibelinya, sedangkan *driver* ditentukan oleh sistem aplikasi yang telah diunduhnya.

Berdasarkan hasil pra survei 30 *driver* GrabBike diketahui bahwa mereka menghadapi suatu kesenjangan antara kenyataan yang terjadi dengan harapan yang diinginkan. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Kinerja para *Driver*

| No | Pernyataan | Banyaknya Driver |
|----|----------------------------------|------------------|
| 1 | Mengalami penurunan penghasilan | 28 |
| 2 | Penghasilan tetap stabil | 2 |
| 3 | Mengalami penambahan penghasilan | 0 |
| | TOTAL | 30 |

Sumber: Hasil Pra Survei Kinerja *Driver* Grabbike (2020)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat penghasilan para *driver* selama pandemi *Covid-19* ini banyak mengalami penurunan penghasilan sehingga banyak sekali para *driver* yang mengalami kesulitan terutama untuk menafkahi keluarganya, hanya beberapa *driver* saja yang berpenghasilan tetap dan selebihnya tidak ada *driver* yang mengalami penambahan penghasilan selama pandemi *Covid-19*.

Selain hasil pra survei diatas, peneliti juga akan menampilkan hasil pra survei *driver* Grabbike. Menurut Munandar (2011), beban kerja adalah tugas – tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.

Tabel 1.2
Beban Kerja para *Driver*

| Nama Karyawan (Inisial) | Beban para Driver | | |
|-------------------------|-------------------|-----------|-----------------|
| A | Lebih terbebani | -- | -- |
| B | Lebih terbebani | -- | -- |
| C | Lebih terbebani | -- | -- |
| D | Lebih terbebani | -- | -- |
| E | Lebih terbebani | -- | -- |
| F | -- | Sama saja | -- |
| G | Lebih terbebani | -- | -- |
| H | Lebih terbebani | -- | -- |
| I | Lebih terbebani | -- | -- |
| J | Lebih terbebani | -- | -- |
| K | -- | -- | Tidak terbebani |
| L | Lebih terbebani | -- | -- |
| M | Lebih terbebani | -- | -- |
| N | -- | -- | Tidak terbebani |
| O | -- | -- | Tidak terbebani |
| P | Lebih terbebani | -- | -- |
| Q | Lebih terbebani | -- | -- |
| R | Lebih terbebani | -- | -- |
| S | Lebih terbebani | -- | -- |
| T | Lebih terbebani | -- | -- |
| U | Lebih terbebani | -- | -- |
| V | Lebih terbebani | -- | -- |
| W | Lebih terbebani | -- | -- |
| X | Lebih terbebani | -- | -- |
| Y | Lebih terbebani | -- | -- |
| Z | Lebih terbebani | -- | -- |
| AB | Lebih terbebani | -- | -- |
| AC | Lebih terbebani | -- | -- |
| AD | -- | Sama saja | -- |
| AE | Lebih terbebani | -- | -- |

Sumber: Hasil Pra Survei Para *Driver*

Dari tabel 1.2 di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 25 *driver* terbebani atas tuntutan pengambilan barang 5 sampai 6 barang dalam waktu bersamaan. Dan

disaat yang bersamaan lokasi penerima pun banyak yang tidak sesuai di aplikasi tersebut, banyak juga pada saat ingin mengambil orderan barangnya pun terlalu besar sehingga tidak memungkinkan untuk dibawa dengan sepeda motor sehingga banyak para driver yang terbebani jika harus mengambil 5 sampai 6 barang dalam waktu bersamaan.

Gambar 1.1

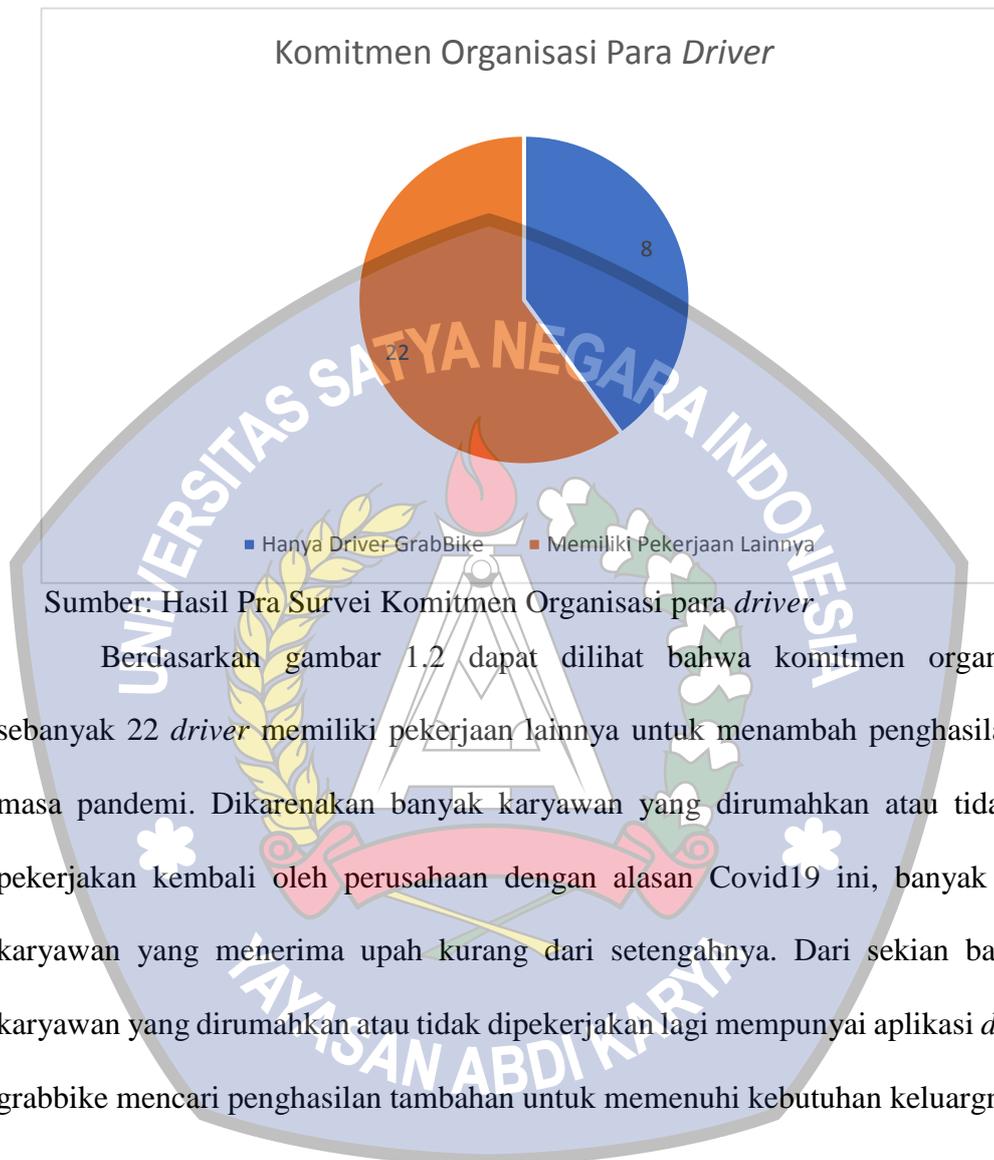
Contoh gambar barang yang harus dibawa



Komitmen organisasi merupakan komponen dari perilaku. Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi dan tujuan – tujuannya serta berniat memelihara keanggotaannya itu. Keterlibatan seseorang yang tinggi dalam suatu pekerjaan berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasi yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut Robbins (2013:69).

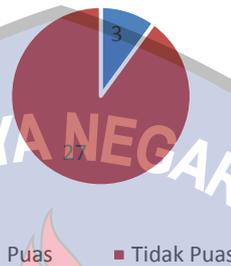
Gambar 1.2

Hasil Pra Survei Komitmen Organisasi



Gambar 1.3
Kepuasan para driver

Kepuasan Atas Kebijakan Grab
Terkait Argo *Grabexpress*
Sameday



Sumber: Hasil Pra Survei para *driver*

Dari Gambar 1.3 dapat dilihat bahwa sebanyak 27 driver menyatakan ketidakpuasan atas kebijakan Grab terkait argo *Grabexpress* *sameday* yang terlalu rendah, dikarenakan pada argo di aplikasi tersebut belum di potong 20%.

Gambar 1.4

Contoh gambar argo *grabexpress* *sameday*



Penelitian sebelumnya yang terkait Beban Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja, telah banyak dilakukan namun menunjukkan hasil penelitian yang berbeda-beda. Berikut ini adalah penelitian sebelumnya yang terkait dengan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Iskandar Muda (2019) yang berjudul Pengaruh Penempatan Pegawai, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Pegawai Pada Sekretariat Jenderal Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Jeky K R Rolos, Sofia A P Sambul, dan Wehelmina Rumawas. (2018) dengan judul pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwaswara Cabang Manado Kota menyatakan bahwa berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya Penelitian yang dilakukan Artyka Anugerah Yuniarti (2018) yang berjudul Pengaruh Konflik Peran, Komitmen Organisasi dan Locus of Control Terhadap Kinerja Auditor menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan Tri Yuniati (2016) mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening dengan hasil uji hipotesis kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. yang dilakukan Iwan Kurnia Wijaya (2018) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan dalam latar belakang penelitian ini maka peneliti mengambil penelitian ini dengan judul: **PENGARUH BEBAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA DRIVER GRABBIKE DI WILAYAH JAKARTA.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Beban Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja *driver* GrabBike di wilayah Jakarta?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* GrabBike di wilayah Jakarta?
3. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja *driver* GrabBike di wilayah Jakarta?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* GrabBike di wilayah Jakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian pada Mitra Grab di wilayah Jakarta, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja *driver* GrabBike di wilayah Jakarta Barat.

- 2) Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja *driver* GrabBike di wilayah Jakarta.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja *driver* GrabBike di wilayah Jakarta.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja *driver* GrabBike di wilayah Jakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam mengembangkan Manajemen Sumber Daya yang baik, serta dapat menjadi masukan tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi tenaga kerja khususnya menyangkut beban kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

2) Bagi Penulis

Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Universitas Satya Negara Indonesia.

3) Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu contoh bentuk pengaplikasian dan pengimplementasian dari hasil studi selama ini dalam kehidupan nyata khususnya di dunia bisnis. Penelitian ini juga memberikan

gambaran kepada peneliti tentang permasalahan-permasalahan mengenai manajemen Sumber Daya Manusia yang dihadapi oleh perusahaan yang selanjutnya dapat menjadi pedoman peneliti dalam berkiprah di dunia kerja mendatang. Dan bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.

