

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi dimana semua serba modern, perubahan teknologi yang semakin maju, kebutuhan ekonomi yang semakin meningkat sehingga menyebabkan munculnya tuntutan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dimana setiap manusia perlu memenuhi kebutuhan dengan bekerja agar dapat bertahan hidup, sehingga dunia kerja harus terus seimbang dengan segala perubahan yang ada. Dengan munculnya era ini, dunia bisnis harus mencapai organisasi yang efisien dan efektif. Efisiensi dan efektivitas merupakan hal penting agar perusahaan tersebut memiliki keunggulan dibandingkan pesaingnya dan untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan sebab mereka memiliki dampak yang besar, karena manusia merupakan sumber daya yang selalu dibutuhkan dalam proses produksi barang dan jasa. Setiap perusahaan memiliki tujuan yang harus dipenuhi agar dapat terus berjalan dan berkembang. Dan karyawan adalah ujung tombak dimana perusahaan selalu dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Salah satu masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia di perusahaan yaitu masalah *turnover intention* karyawan. *Turnover intention* secara definisi adalah kesadaran untuk mempertimbangkan, menginginkan, dan merencanakan untuk meninggalkan pekerjaan (RM & Yogatama, 2021). Rijasawitri & Suana (2020) menyimpulkan bahwa *turnover intention* dapat diartikan sebagai niat karyawan untuk keluar dari organisasi, baik dalam bentuk pengunduran diri maupun pemberhentian.

Turnover intention merupakan keadaan seseorang yang memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan lain. Fenomena yang sering muncul sekarang ini disebabkan oleh tingginya *turnover intention*. Penyebab tingginya *turnover intention* biasanya, karena kurang mendapat perhatian dari perusahaan dan pemenuhan kebutuhan atau keinginan karyawan, beban kerja yang melebihi kapasitas, tingkat pekerjaan yang tinggi sehingga

menimbulkan stres, serta kurangnya kepedulian terhadap keamanan sehingga menimbulkan ketidakamanan kerja (*job insecurity*) selama bekerja di perusahaan tersebut.

Mulia & Supartha (2018) menyatakan salah satu penyebab keinginan karyawan untuk pindah (*turnover intention*) adalah pengaruh buruk dari pemikiran disfungsional. Pengaruh ini disebabkan karena adanya konflik, perasaan tidak senang dan ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja, yang dapat memicu perasaan tidak aman dalam bekerja (*job insecurity*). Ketidakamanan kerja (*job insecurity*) sebagai keadaan psikologis individu dari kebingungan atau merasa tidak aman karena kondisi lingkungan yang senantiasa berubah (Mayawati, 2021).

Faktor yang memicu *job insecurity* adalah semakin tinggi tingkat ketidakamanan kerja (*job insecurity*) dapat memicu stres dan depresi, karena membuat seseorang khawatir akan mengganggu kesehatan mental dan menyebabkan karyawan merasa stres ketika bekerja. Kondisi stres ini dapat memengaruhi karyawan untuk mencari jalan keluar, salah satunya dengan keluar dari pekerjaan mereka (RM & Yogatama, 2021).

Semakin tinggi tingkat *job insecurity* maka kekhawatiran tersebut semakin membuat karyawan tidak nyaman dan tidak bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga menimbulkan keinginan untuk berhenti dari pekerjaannya. *Job insecurity* yang tinggi juga dapat menyebabkan stres setiap kali melakukan pekerjaan. Dan tentunya hal tersebut akan membuat karyawan mencari jalan keluar dari pekerjaan mereka.

Stres kerja juga menjadi salah satu penyebab *turnover intention* terjadi. Rijasawitri & Suana (2020) menyatakan bahwa stres kerja meningkat, maka akan menyebabkan timbulnya keinginan keluar yang ada pada diri karyawan. Karyawan yang tidak dapat beradaptasi dengan lingkungannya menyebabkan stres kerja, yaitu suatu kondisi yang mempengaruhi kesehatan fisik, mental, dan emosi seseorang (Meilasari, 2018).

Stres kerja dapat terjadi ketika seseorang merasa bahwa tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan dan sumber daya yang dimilikinya. Beban kerja yang tinggi, seperti banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas, juga dapat menyebabkan stres dan memperburuk keadaan. Bulolo & Ratnasari (2020)

menyatakan beban kerja harus disesuaikan dengan volume, dimana terlalu banyak atau terlalu sedikit pekerjaannya sehingga secara kualitas pekerjaan yang dilakukan membutuhkan keahlian. Jika banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan dan keterampilan fisik serta waktu yang tersedia, maka akan menjadi sumber stres.

Dalam situasi ini, seseorang mungkin merasa tidak puas dengan pekerjaannya dan mulai mencari peluang lain dengan mencari pekerjaan lain. Mereka mungkin juga kehilangan minat dan motivasi di tempat kerja dan mengalami penurunan kinerja. Jika kondisi ini berlanjut, mereka dapat mengembangkan niat untuk meninggalkan pekerjaan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mitra memiliki arti sebagai teman, kawan kerja, pasangan kerja, atau rekan. Sementara itu, kemitraan merujuk pada hubungan atau kerjasama antara individu atau entitas sebagai mitra dalam mencapai tujuan bersama. *Driver* Gojek saat ini berstatus sebagai mitra dan bukan karyawan. Dalam hal ini, mitra dapat dijelaskan sebagai individu atau bisnis yang berkolaborasi dengan Gojek dalam kemitraan. Hal ini berarti mereka menjalin hubungan kerjasama sebagai rekan dalam menyediakan layanan melalui platform Gojek. Mitra tersebut tidak bekerja sebagai karyawan, agen, atau perwakilan resmi Gojek, tetapi mereka memiliki perjanjian kerjasama yang memungkinkan mereka menggunakan platform Gojek sebagai sarana untuk menyediakan layanan mereka sendiri. Dengan demikian, istilah mitra dalam konteks Gojek mengacu pada hubungan kerjasama antara Gojek dan individu atau bisnis yang bekerja sama sebagai rekan untuk mencapai tujuan bersama dalam menyediakan layanan transportasi, pengiriman makanan, belanja *online*, dan sejenisnya melalui platform Gojek.

Turnover intention bagi *driver* Gojek berkaitan dengan kecenderungan atau keinginan *driver* untuk meninggalkan pekerjaannya sebagai *driver* Gojek. Hal ini terkait dengan beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dan kesejahteraan para *driver* Gojek. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi *turnover intention* pada *driver* Gojek antara lain rendahnya upah dan tunjangan yang diterima, kurangnya kepastian pekerjaan atau ketidakamanan kerja (*job insecurity*), serta beban kerja yang terlalu tinggi dan tuntutan pelanggan yang berlebihan. Selain itu, adanya ketidakadilan dalam perlakuan terhadap para *driver*

Gojek juga dapat memicu *turnover intention*. Dalam rangka mengkaji lebih lanjut pembahasan diatas, peneliti turun ke lapangan untuk melakukan studi awal pada *driver* Gojek di wilayah Jakarta Timur.

Job insecurity pada *driver* Gojek merupakan permasalahan yang cukup serius. Hal ini terkait dengan status pekerjaan para *driver* Gojek yang dianggap sebagai pekerja lepas atau *freelance*, sehingga mereka tidak memiliki jaminan keselamatan kerja atau jaminan sosial yang memadai. Hal lain yang memperburuk *job insecurity* pada *driver* Gojek adalah adanya praktik diskriminasi dan ketidakadilan dalam perlakuan terhadap para *driver*, seperti terjadinya pembatasan wilayah operasi dan pembatasan akses terhadap layanan yang tersedia. Ketidakadilan ini juga berupa kesulitan yang dihadapi oleh para *driver* dalam menyampaikan keluhan mengenai pekerjaan mereka, sementara konsumen justru dengan mudah dapat menyampaikan keluhan mereka kepada perusahaan. Kemudahan bagi konsumen dalam menyampaikan keluhan ini menyebabkan *driver* seringkali menghadapi risiko suspensi akun, sehingga mengakibatkan ketidakmampuan bagi mereka untuk menggunakan aplikasi dan mencari nafkah.

Beban kerja *driver* Gojek merujuk pada tekanan dan tuntutan kerja yang tinggi yang dihadapi oleh para *driver* Gojek dalam menjalankan tugas mereka sebagai pengantar barang atau penumpang. Tingginya persaingan antar *driver* Gojek yang memaksa para *driver* untuk bekerja lebih keras dan lebih lama untuk memperoleh pendapatan yang cukup, karena pendapatan *driver* Gojek sangat bergantung pada jumlah pesanan dan waktu yang mereka habiskan di jalan. Risiko kecelakaan dan ancaman keamanan yang dapat meningkatkan tingkat stres dan ketegangan pada *driver* Gojek. Kondisi lingkungan dan cuaca yang tidak selalu kondusif, seperti kemacetan lalu lintas, polusi udara, hujan, dan panas yang dapat mengganggu kesehatan dan kenyamanan *driver* Gojek.

Stres kerja pada *driver* Gojek berkaitan erat dengan beban kerja yang tinggi yang mereka alami. Para *driver* Gojek sering kali mengalami stres karena tekanan yang diterima, seperti *deadline* yang ketat, jumlah pesanan yang tinggi, dan tuntutan pelanggan yang beragam. Stres kerja yang terus-menerus dapat mempengaruhi kesehatan fisik dan mental para *driver* Gojek, seperti kelelahan, sakit kepala, insomnia, kecemasan, depresi, dan gangguan emosional lainnya.

Selain itu, stres kerja juga dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh para *driver* Gojek karena mereka tidak dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan ketika sedang mengalami stres.

Penelitian mengenai *turnover intention* telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya Hallo & Dewi (2022) melakukan penelitian dengan menggunakan variabel *job insecurity*, stres kerja, dan *turnover intention*. Ibrahim *et al.*, (2021) meneliti peningkatan *turnover intention* di kalangan *driver* Gojek, menggunakan variabel *job insecurity*, *work stress*, dan *turnover intention*, dengan kepuasan kerja (*job satisfaction*) sebagai mediator. Selain itu, Hemandasani (2021) melakukan penelitian dengan variabel insentif, *job insecurity*, dan kinerja di kalangan pengemudi Gojek. Rahma (2022) juga melakukan penelitian tentang kepuasan kerja dan *turnover* pada *driver Go-Ride*. Selanjutnya Fernanda (2022) meneliti variabel stres kerja dan kinerja pada *driver* Maxim dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Sejauh ini peneliti belum menemukan penelitian mengenai *turnover intention* dengan kombinasi variabel *job insecurity*, stres kerja, beban kerja, dan *turnover intention*.

Dari uraian diatas penulis tertarik dalam melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Job Insecurity*, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Driver Gojek di Wilayah Jakarta Timur”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *job insecurity* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada driver Gojek di wilayah Jakarta Timur?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap terhadap *turnover intention* pada driver Gojek di wilayah Jakarta Timur?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap terhadap *turnover intention* pada driver Gojek di wilayah Jakarta Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membuktikan pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* pada driver Gojek di wilayah Jakarta Timur
2. Untuk membuktikan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada driver Gojek di wilayah Jakarta Timur
3. Untuk membuktikan pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada driver Gojek di wilayah Jakarta Timur

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan mengenai pengaruh *job insecurity*, stres kerja, dan beban kerja terhadap *turnover intention*. Dan juga dapat menambah wawasan dan menerapkan teori yang sudah dipelajari selama mengikuti perkuliahan.

2. Bagi Pembaca

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi bagi semua pihak yang membutuhkannya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian atau referensi bagi pembaca, dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian untuk penelitian lanjutan.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan referensi, informasi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai manajemen sumber daya manusia terutama dalam kaitannya dengan pengaruh *job insecurity*, stres kerja, dan beban kerja sehingga dapat mengurangi terjadinya *turnover intention*.