

BAB I

PENDAHULUAN

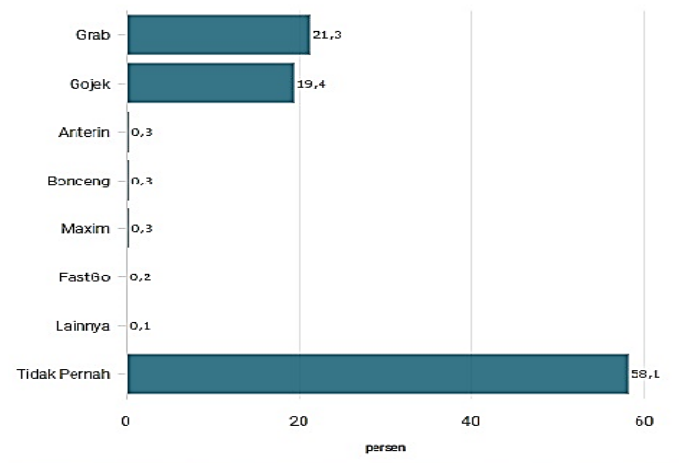
1.1. Latar Belakang

Adanya kompetisi kompetitor dengan bidang usaha yang sama, maka didalam sebuah perusahaan harus mampu mengembangkan sebuah perusahaan, sebab keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada sumber daya manusia. Perkembangan peradaban manusia dari jaman ke jaman selalu memberikan inovasi-inovasi yang cemerlang baik yang berhubungan dengan teknologi, transportasi dan lainnya. Teknologi merupakan salah satu kemajuan terbaru, dengan teknologi semua bisa dilakukan dengan cepat dan mudah di era generasi milenial saat ini. Transportasi online yang merupakan teknologi yang saat ini banyak digunakan dimanapun, transportasi online merubah perilaku bisnis dalam memenuhi tuntutan ekonomi dan kehidupan sehari-hari. Masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan akan transportasi online, transportasi online menjadi mekanisme interaksi kuat yang bisa memfasilitasi penyempurnaan dalam bertransaksi salah satunya kegiatan bisnis transportasi online yaitu ojek online.

Menurut Telap *et al.*, (2019), menjelaskan bahwa mempunyai berbagai strategi yang paling akhir-akhir ini di bidang bisnis pelayanan, pelayanan transportasi darat, salah satunya adalah pengembangan pelayanan transportasi berbasis aplikasi web atau yang dikenal dengan transportasi online, khususnya taksi online dan ojek online, ojek online sekarang menjadi fasilitas yang berfungsi penuh yang memungkinkan konsumen layanan transportasi untuk dengan cepat dan mudah menghubungi pengemudi dengan menggunakan program di smartphone mereka. Ojek online merupakan layanan yang tidak hanya menjemput dan mengantar penumpang, tetapi juga memungkinkan pengguna untuk memesan makanan, komoditas, dan layanan lainnya. Hal ini sangat menguntungkan masyarakat, terutama mereka yang memiliki jadwal yang padat dan

lokasi yang macet seperti mereka yang tinggal di daerah perkotaan, terutama kota-kota besar. Manfaat dari ojek online adalah dapat membantu mereka yang membutuhkan pekerjaan, banyak orang yang sebelumnya menganggur sekarang memiliki pekerjaan. Dari segi status sosial, pekerjaan pengemudi ojek yang dulunya merupakan pekerjaan kelas bawah, sekarang menjadi pekerjaan kelas menengah yang banyak digemari masyarakat.

Riset yang dilakukann oleh *Institute for Development of Economics and Finance* (INDEF) menjelaskan bahwa tingginya kebutuhan masyarakat Indonesia menjadi salah satu factor utama dalam pertumbuhan sektor transportasi online. Adapun, faktor lainnya yaitu dengan banyaknya pelaku usaha yang memanfaatkan jasa layanan logistik online. Pada saat ini mencapai 21,7 juta orang di Indonesia yang menggunakan layanan *ride hailing* merupakan berbagi tumpangan seperti Grab.



Gambar 1.1
Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan 2020

Sumber: Asosisasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Hasil gambar 1.1 menurut pembahasan, antara tahun 2019 hingga 2020. Grab dan Gojek menjadi salah satu layanan aplikasi transportasi online yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Sekitar 21,3% responden yang mengatakan bahwa mereka menggunakan aplikasi Grab untuk bepergian. Sementara itu, 19,4% responden

mengaku rutin menggunakan aplikasi Gojek saat bepergian. Dilihat dari responden yang lebih memilih layanan aplikasi transportasi online lainnya, seperti Anterin, Bonceng, Maxim, FastGo, dll, proporsinya berkisar 0,1%-0,3%. Sementara itu, 58,1% responden menyatakan belum pernah menggunakan layanan aplikasi transportasi online.

Menurut Sari dan Nila (2021:187), menjelaskan tentang PT Grab dan para pengemudi memiliki hubungan kemitraan. Mitra ialah istilah umum yang digunakan oleh masyarakat untuk menyebut pekerja transportasi online (pengemudi) yang memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menggunakan aplikasi yang menawarkan pelayanan terpadu satu pintu atau berbagai macam-macam layanan disebuah aplikasi. Adanya Asosiasi Ojek Online Gabungan Aksi Roda Dua (GARDA) memperkirakan sekitar 4 juta pengemudi ojek online di Indonesia pada tahun 2020. Tentu saja, sangat penting bagi Mitra GrabBike yang mengoperasikan kendaraan roda dua untuk memainkan peran kunci dalam menawarkan layanan langsung ke lingkungan sekitar. Tentu saja, menawarkan layanan kepada pelanggan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Kementrian Perhubungan (Kemenhub) yaitu Jendral Ahmad Yani menyatakan, banyaknya tuntutan mobilitas masyarakat dizaman modern saat ini terutama pada masyarakat kota. Tentunya membutuhkan sarana transportasi online alasan mereka karena dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari satu tempat ke tempat lain dengan cepat. Begitu pula dengan perubahan pada pemilihan transportasi untuk melakukan pergerakan dari satu tempat ke tempat yang lain. Dari jumlah pengemudi ojek online di Indonesia sampai saat ini tidak diketahui secara pasti, baik oleh publik maupun pemerintah. Dari pihak asosiasi pengemudi ojek online memberikan alasan karena tidak memiliki data atau catatan terkait jumlah pasti mitra pengemudi. Perusahaan aplikator sedniri menanggapi juga tidak mau membuka data jumlah tersebut. Adapun data yang didapatkan dari simpatisan garda yang mencapai sekitar 200 ribu mitra ojek online di seluruh Indonesia. Perkiraan jumlah pengemudi ojek online sekitar mencapai 2 juta - 2,5 juta orang dan jumlah mitra pengemudi ojek daring di wilayah Jabodetabek bisa mencapai 50% dari total jumlah mitra di seluruh Indonesia. Artinya, pada wilayah Jabodetabek saja dapat mencapai lebih dari 1,25 juta pengemudi. Semakin meningkatnya minat mitra yang bergabung maka perusahaan aplikator memberikan suatu apresiasi kepada mitra grab.

Sedangkan menurut Igun Wicaksono sebagai Presidium Gabungan Aksi Roda Dua (GARDA) Indonesia menjelaskan, hingga saat ini baik masyarakat maupun pemerintah belum mengetahui jumlah pasti mitra *driver* ojol online di Indonesia. Selama ini, asosiasi pengemudi ojol tidak memiliki data atau catatan mengenai jumlah pasti mitra pengemudi karena aplikasi pengemudi grab Indonesia tidak dibedakan oleh mitra ojol atau taksi online seperti gojek. Dilihat dari total unduhan aplikasi grab *driver* sudah mencapai lebih dari 10 juta kali. Faktanya, jumlah unduhan di playstore tidak mewakili jumlah *driver* ojol dan taksi online Indonesia yang sebenarnya atau valid. Penyebabnya mungkin karena mitra *driver* berhenti atau mengunduh beberapa kali.

Semenjak kemunculan transportasi online pertama kali di Indonesia yang membantu masyarakat agar lebih mudah untuk pergi kemana-mana, bisa membeli makanan tanpa harus keluar rumah dan bisa mengirim paket lewat online. Seiring berjalannya waktu makin banyak pesaing selain grab seperti gojek, maxim, shopeefood dan lain-lain, membuat para *driver* jadi susah mendapatkan orderan yang menyebabkan pada akhirnya penghasilan para *driver* menurun, belum lagi jumlah *driver* yang begitu banyak sehingga para *driver* harus bersaing antar *driver* dan juga kendala lainnya seperti banjir, kerusakan kendaraan dll. Akibatnya, mitra pengemudi grab mungkin tidak termotivasi untuk bekerja. Setiap orang tentunya membutuhkan motivasi kerja sebagai perantara yang sangat penting untuk menjalankan aktivitasnya. Munculnya suatu motivasi kerja yang kuat, maka kepuasan kerja akan meningkat. Motivasi kerja sendiri bisa berasal dari dalam diri kita sendiri maupun dari orang lain (Onsardi dan Tamsi, 2023).

Head of Grabbike Indonesia, Richard Aditya membahas tentang salah satu terbentuknya motivasi kerja sendiri bagi mitra *driver* grabbike yaitu akan terus mempertahankan kesejahteraan mitra grab, pada setiap tahun melakukan program perubahan dalam mendapatkan kompensasi pengemudi ditentukan dari tarif dasar yaitu ongkos kirim. Selanjutnya, setelah 4km pertama ditambah skema bonus atau poin insentif mitra *driver*. Kemudian masih banyak rewards/ hadiah dari perusahaan untuk mitra *driver* grabbike. Grab Indonesia tidak segan-segan untuk memberikan THR atau bonus bagi mitra pengemudi berprestasi sebesar 10 juta. Pada hari-hari tertentu seperti adanya hari puasa mengadakan program yaitu “Kejar Orde Ramadhan Mitra Andalan” adapun kriteria

khusus yang harus dipenuhi agar berhasil menjadi pengemudi andalan seperti pengambilan perjalanan di jam sibuk dan area-area perkantoran. Tahap selanjutnya, mitra *driver* mempertahankan tingkat penyelesaian perjalanan pengemudi setiap hari selama periode kompetisi berlangsung. Perusahaan akan memberikan kepada mitra *driver* grabbike setidaknya mencapai 1.200 mitra pengemudi yang akan mendapatkan THR. Bagi pengemudi yang memenuhi kriteria akan mendapatkan Rp.10 juta, dan 1 juta untuk ratusan pemenang lainnya khusus daerah wilayah Jakarta.

Selain mempengaruhi semangat kerja para *driver* grab, banyak juga *driver* grab yang menggunakan aplikasi tambahan untuk mencari pesanan dengan cepat dan mudah serta adanya customer grab yang gegabah, sehingga menyulitkan para *driver* yang bekerja keras untuk mendapatkan pesanan, yang pada akhirnya menimbulkan rasa ketidakamanan kerja. Misalnya, pelanggan memesan ojek online untuk pengiriman paket, tetapi paket tersebut melebihi batas berat maksimum, atau terkadang pelanggan tidak menjawab panggilan telepon pengemudi atau membaca pesan pengemudi untuk mengonfirmasi lokasi, sehingga pembatalan pesanan tidak terhindarkan. Adapun alasan lainnya, salah satunya adalah target poin yang sulit dicapai dan kurangnya dana insentif, sehingga gaji rata-rata pengemudi grab hanya bisa didapat dari jumlah pesanan yang sudah selesai.

Menurut Anggraeni (2020:253), menunjukkan bahwa kebutuhan pokok yang menjadi salah satu sumber inspirasi untuk mitra ojek online. Mereka sangat mengandalkan keberuntungan untuk kompensasi pelanggan dan insentif lainnya, termasuk tip dan bonus dari konsumen. Ini satu-satunya peluang yang bisa dikejar oleh mitra ojek online. Para mitra juga menyadari bahwa diperlukan upaya untuk mencapai hasil dari motivasi tersebut dengan memberikan pelayanan yang ramah kepada penumpang. Kenyamanan sosial atau rekan kerja sama-sama menjadi motivator yang memberikan etos kerja yang tinggi. Salah satu sumber inspirasinya adalah seperti rekan kerja ojek online, mereka sangat mengandalkan keberuntungan yang merupakan bagian besar dalam hidup, terutama saat menunggu penumpang.

Menurut Prayogo *et al.*, (2019) menjelaskan bahwa *job satisfaction* merupakan sikap emosional yang positif dan menyukai pekerjaannya. Untuk mengurangi keinginan karyawan dalam meninggalkan perusahaan atau mengundurkan diri, kepuasan kerja harus

diciptakan sebaik mungkin. Hal ini akan meningkatkan semangat kerja, komitmen, dan disiplin karyawan. keresahan yang dirasakan pada mitra pengemudi grab selama ini salah satunya yaitu banyaknya akun pengemudi yang dibekukan memicu para mitra *driver* mencari perusahaan baru yang bisa menjawab permasalahan mereka.

Menurut Nurleni dan Sunarya (2020), keresahan kerja suatu perasaan cemas berlebihan yang dirasakan oleh para karyawan ketika ekspektasi dan kinerja mereka tidak sejalan dengan harapannya. Selain keresahan kerja, adapun faktor yang sangat mempengaruhi kinerja yaitu motivasi kerja. Bila suatu motivasi kerja tinggi dengan kinerja yang baik, maka akan menghasilkan sebuah kepuasan pelanggan dengan menjadikan dampak positif pada perusahaan. Begitu juga sebaliknya jika motivasi kerja rendah mengakibatkan kinerja menurun dan berdampak negatif terhadap perusahaan. Selain motivasi kerja adanya keresahan kerja pada mitra *driver* yang menimbulkan terjadinya *turnover intention* karyawan.

Menurut Anisa (2019), Sumber daya manusia berperan besar dalam mencapai tujuan akhir perusahaan. Jika karyawan mengundurkan diri atau jika beberapa karyawan tetap tinggal, maka akan membawa hasil yang positif bagi perusahaan. Tetapi memecat karyawan berkinerja tinggi dapat merugikan perusahaan. Sementara itu, Halimah *et al.*, (2022) menjelaskan bahwa munculnya keinginan karyawan untuk pindah kerja atau cuti lebih banyak disebabkan oleh karyawan yang merasa tidak sesuai dengan keinginannya. Karena peningkatan kemauan pergantian personel perusahaan akan membawa konsekuensi yang merugikan bagi perusahaan dan menciptakan peluang bagi para pesaingnya, maka tidak realistis dan bahkan tidak diinginkan untuk berusaha mengurangi tingkat pergantian personel menjadi nol.

Adapun penyebab keluarnya atau bisa disebut *turnover intention* para mitra grab disebabkan adanya kebijakan keputusan kerja sama dengan mitra pengemudi secara sepihak, serta tarif dan skema kerja sama kesejahteraan menurut para mitra pengemudi yang sangat minim. Dan adanya pemungutan 20% dari setiap transaksi dinilai memberatkan mitra *driver* grabbike. Tidak hanya itu persaingan semakin ketat adanya pemain baru adanya tuju aplikator transportasi online yang akan berkompetisi melawan grab Indonesia, mereka juga menawarkan kerja sama yang lebih menguntungkan.

Turnover intention sendiri merupakan suatu kemungkinan atau tahapan di mana seseorang akan memutuskan untuk keluar dari perusahaan, baik secara sengaja maupun tidak disengaja. Karena pekerjaan saat ini tidak sesuai dengan keinginannya dan adanya peluang kerja lain Shabrina dan Prasetio (2018). Sedangkan penelitian yang diteliti oleh Prasetio *et al.*, (2019) *turnover intention* yaitu keputusan sadar dan terancang untuk memutuskan keluar dari sebuah organisasi. Oleh karena itu, penyebab para pengemudi grab ingin keluar dari bisnis ini mengingat posisi mereka yang terancam. Akan tetapi, pengemudi grab tidak meninggalkan organisasi hanya karena alasan ini; ada faktor lain yang juga berkontribusi. Pengemudi grab dapat bertahan dan tetap setia pada perusahaan mereka karena alasan-alasan yang berkaitan dengan kepuasan kerja.

Pada penelitian Valentiano *et al.*, (2022) menjelaskan adanya selama masa pandemi covid 19 di kota Manado, kepuasan kerja secara parsial berdampak negatif terhadap *turnover intention*, dan berdampak positif terhadap motivasi, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pengemudi grab. Sedangkan menurut Titi dan Widhy (2021), menemukan keresahan kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Keresahan kerja, beban kerja, dan stres kerja memiliki dampak positif yang signifikan terhadap niat untuk keluar. keresahan kerja secara positif memengaruhi niat berpindah melalui tekanan pekerjaan, dan beban kerja secara positif memengaruhi niat berpindah melalui tekanan pekerjaan.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian terdahulu yang dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait terjadinya *turnover intention* kepada mitra *driver* grabbik area kota Jakarta Timur dengan membangun suatu motivasi kerja dan keresahan kerja untuk mencapai sebuah kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan fenomena-fenomena yang terjadi, penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Keresahan Kerja dengan Kepuasan Kerja sebagai mediasi terhadap *Turnover intention* (Studi Kasus Mitra *Driver* GrabBike Area Kota Jakarta Timur)”**.

;

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada sesuai dengan latar belakang masalah uraian diatas maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur?
2. Apakah keresahan kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention* pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur?
4. Apakah keresahan kerja berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention* pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention* pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur?
6. Apakah terdapat pengaruh secara tidak langsung antara variabel motivasi kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai mediasi pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur?
7. Apakah terdapat pengaruh secara tidak langsung antara variabel keresahan kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai mediasi pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan utama dari penelitian yaitu:

1. Untuk membuktikan apakah motivasi kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur.
2. Untuk membuktikan apakah keresahan kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur.
3. Untuk membuktikan apakah motivasi kerja berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention* pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur.

4. Untuk membuktikan apakah keresahan kerja berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention* pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur.
5. Untuk membuktikan apakah kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention* pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur.
6. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh secara tidak langsung antara variabel motivasi kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai mediasi pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur.
7. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh secara tidak langsung antara variabel keresahan kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai mediasi pada mitra *driver* grabbike area kota Jakarta Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Bagian ini menjelaskan ada beberapa pihak yang dapat memanfaatkan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Pihak Instansi
PT. Grab diharapkan dapat menggunakan temuan studi ini sebagai masukan, khususnya dalam memahami kepuasan kerja sebagai mediasi dengan pengaruh motivasi kerja dan keresahan kerja dalam *turnover intention*.
2. Manfaat Bagi Pihak Akademis
Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengajaran dan praktik keterampilan manajemen, terutama di bidang pengelolaan sumber daya manusia.
3. Manfaat Bagi Ilmu pengetahuan
Para peneliti di masa mendatang diperkirakan akan menggunakan temuan studi ini sebagai referensi tambahan dan bisnis yang menghadapi masalah serupa diharapkan akan menggunakannya sebagai panduan.