

# BAB I

## PENDAHULUAN

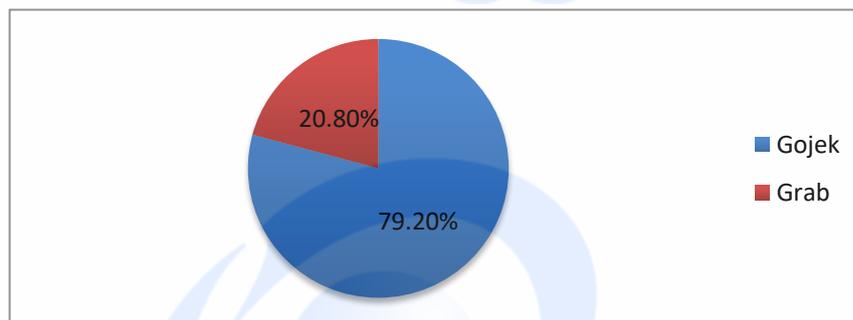
### 1.1 Latar Belakang

Di tengah era globalisasi yang bergulir saat ini, persaingan antar pelaku bisnis semakin meningkat seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi global. Setiap perusahaan berpacu mendapatkan profit yang maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin, sekalipun tekanan kompetitif semakin kuat dari sebelumnya. Di antara semua sumber daya yang terlibat menopang perusahaan, sumber daya manusia memiliki kontribusi yang paling dominan. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Oleh karena itu, tampak bahwa sulit bagi sebuah perusahaan untuk beroperasi dengan lancar dan memperoleh sasaran, jika karyawannya tidak mampu mengeksekusi tugas dan fungsinya dengan baik. Perusahaan dalam melakukan aktifitasnya untuk mencapai tujuan jangka panjang dan tujuan jangka pendek sebaiknya memperhitungkan kepuasan kerja karyawan, karena kepuasan kerja karyawan merupakan cerminan dalam perencanaan, analisis, penghargaan serta penggerak faktor-faktor dalam suatu organisasi dengan maksimal.

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang penting didalam praktek manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Ini dikarenakan kepuasan kerja dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah-masalah personalia lainnya (Handoko, 2001). Permadi (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda bahwa organisasi telah melakukan perilaku yang efektif, sebaliknya kepuasan kerja yang rendah akan menimbulkan beberapa dampak negatif seperti mangkir kerja, mogok kerja, kerja lamban, pindah kerja, dan kerusakan yang disengaja. Pengaruh dari karyawan yang tidak puas di tempat kerja salah satunya adalah keluar (*exit*) merupakan perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri (Robbins dan Judge, 2015).

Grab (sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi) merupakan salah satu platform O2O yang bermarkas di Singapura dan paling sering digunakan di Asia Tenggara, menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para pelanggan termasuk perjalanan, pesan-antar makanan, pengiriman barang dan pembayaran menggunakan dompet digital. Saat ini Grab menyediakan layanan di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar, dan Kamboja. Grab yakin bahwa setiap masyarakat di Asia Tenggara harus mendapatkan keuntungan dari ekonomi digital, dan perusahaan memberikan akses untuk layanan transportasi yang aman dan terjangkau, layanan pesan antar makanan dan pengiriman barang, serta layanan pembayaran *mobile* dan

finansial. Di Indonesia, Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek (Grab *Bike*), mobil (Grab *Car*), dan taksi (Grab Taksi) serta kurir (Grab *Express*), pesan-antar makanan (Grab *Food*), dan *carpooling* sosial (Grab *Hitch Car*). Saat ini Grab tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh - Aceh hingga Jayapura - Papua . Baru-baru ini Grab meluncurkan layanan Grab Gerak, sebuah solusi unik yang pertama kali disediakan untuk mendukung para penyandang disabilitas untuk bergerak dan mendapatkan lebih banyak akses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Pada 2018, Grab menyewa bankir Lehman Brothers, John Chua (Wikipedia, 2018) . Berikut ini Market Share dari Grab dan pesaingnya yaitu Go-jek.



Sumber : Republika, 2018

**Gambar 1.1 Market Share Grab**

Hal ini menunjukkan bahwa market share Grab lebih rendah dibanding pesaingnya yaitu Go-jek. Jika Grab ingin menambah market share maka Grab harus berusaha lebih keras lagi salah satu caranya dengan menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Demi mewujudkan kualitas pelayanan yang baik bagi para konsumennya untuk itu dibutuhkan dukungan management dan *driver* Grab *Bike* yang handal. Untuk menciptakan *driver* yang handal tentu saja harus terciptanya kepuasan kerja yang tinggi dalam diri masing-masing *driver* dengan demikian harapan dan tujuan perusahaan akan tercapai juga. Menciptakan dan memelihara kepuasan kerja karyawan merupakan upaya yang penting bagi kelangsungan perusahaan. Hal ini dikarenakan, karyawan yang puas membawa pengaruh yang positif bagi perusahaan, seperti meningkatnya efisiensi dan produktivitas (Kanwar *et al.*, 2009). Kepercayaan bahwa karyawan yang puas lebih produktif dibandingkan karyawan yang tidak puas bahkan telah menjadi sebuah kepercayaan dasar bagi para manajer selama bertahun-tahun, dimana berbagai riset mulai membuktikannya (Robbins dan Judge, 2015). Dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja, saat ini banyak perusahaan yang mulai menerapkan program *work life balance*. Program ini dianggap penting karena perusahaan menyadari bahwa karyawan tidak hanya menghadapi peran serta masalah dalam pekerjaan, namun juga di luar pekerjaannya. Singh dan Khanna (2011) menyatakan *work life balance* sebagai konsep luas yang melibatkan penetapan prioritas yang tepat antara pekerjaan (karir dan ambisi) pada satu sisi dan kehidupan (kebahagiaan, waktu luang, keluarga, dan pengembangan spiritual) di

sisi lain. Pemerintah juga telah menetapkan beberapa peraturan mengenai jam kerja, jam kerja menurut depnaker diatur dalam undang-undang ketenagakerjaan no 13 tahun 2003. Normalnya, karyawan yang bekerja selama lima hari dalam satu minggu memiliki jam kerja total empat puluh jam dalam seminggu, dimana setiap harinya berjumlah delapan jam. Adapun salah satu tantangan lainnya dalam mencapai kepuasan kerja adalah *burnout*. *Burnout* berasal dari tekanan kerja terus-menerus yang tidak ditangani secara efektif, *Burnout* dapat muncul dalam bentuk berkurangnya kepuasan kerja, memburuknya kinerja, dan rendahnya produktivitas, *burnout* berakibat kerugian di pihak individu maupun organisasi. Selanjutnya untuk mengetahui kepuasan kerja dari *driver* Grab *Bike* wilayah Puri Kembangan Jakarta Barat secara jelasnya dilakukan prasurvey dengan menyebarkan kuisioner dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1 Hasil Prasurvey**

Pernyataan	Jawaban	
	Ya	Tidak
Saya merasa pekerjaan sebagai <i>driver grabbike</i> terlalu banyak menyita waktu untuk berkumpul dengan keluarga	65 %	35%
Saya merasa pekerjaan sebagai <i>driver grabbike</i> sangat melelahkan	100 %	0%
Saya mencintai pekerjaan sebagai <i>driver grabbike</i>	40 %	60%

Sumber : Hasil Kajian Penulis, 2018

Berdasarkan tabel diatas diperoleh informasi bahwa dari 20 responden *driver* Grab *Bike* yang di temui di wilayah Jakarta Barat yang menjadi responden prasurvey yang dilakukan oleh penulis, ternyata sebanyak 65% atau 13 orang menyatakan pekerjaan sebagai *driver* Grab *Bike* terlalu banyak menyita waktu untuk berkumpul dengan keluarga, dan hanya 35% atau 7 orang yang mempunyai waktu yang seimbang untuk berkumpul dengan keluarga dan bekerja, disini kita melihat bahwa lebih banyak *driver* Grab *Bike* yang merasa pekerjaan sebagai *driver* terlalu banyak menyita waktu, mereka menyatakan bahwa bekerja sampai malam hari sudah merupakan bagian dari gaya hidup. Bahkan ada sebagian *driver* yang rela untuk bekerja seharian dengan mengejar insentif dan poin dengan tidak memperdulikan kehidupan sosialnya Oleh karena terlalu banyak bekerja sampai dengan larut malam membuat *driver* kadang kehilangan momen atau peristiwa yang menyenangkan untuk kehidupan pribadi serta keluarga. Hal ini terlihat tidak baik dan kita perlu mengetahui bahwa kebanyakan orang dapat sukses dalam

karirnya adalah karena didorong oleh kemampuan untuk dapat menyeimbangkan antara kehidupan pribadi dan juga pekerjaannya (Workshared, 2014).

Hasil prasurvey menunjukkan bahwa 100% atau seluruh responden menyatakan bahwa pekerjaan sebagai *driver* Grab *Bike* sangat melelahkan, Tuntutan biaya hidup yang tinggi dan insentif yang rendah membuat para *driver* Grab *Bike* menjadi bekerja seharian untuk memenuhi kebutuhan dan gaya hidup sehingga membuat *driver* kehilangan waktu istirahat dan bersantai. Hal ini dapat menimbulkan stres dan depresi sehingga pada akhirnya akan berdampak buruk pada pekerjaan itu sendiri dan menyebabkan produktivitas yang rendah (Wharton, 2009).

Hasil prasurvey juga menunjukkan bahwa hanya 40% yang mencintai pekerjaan sebagai *driver* Grab *Bike* dan 60% responden tidak mencintai pekerjaannya sebagai *driver* Grab *Bike*, mereka mengatakan tidak mencintai pekerjaannya yang diakibatkan berbagai alasan diantaranya adalah resiko pekerjaan tinggi karena harus siap menempuh jarak jauh, diintimidasi oleh ojek pengkolan, jam kerja yang tidak menentu, rendahnya tingkat kesejahteraan para *driver* yaitu tidak dapat memenuhi kebutuhan dan mencapai keseimbangan baik pada pekerjaannya maupun pada kehidupannya di luar pekerjaan, seperti kehidupan di rumah, kehidupan sosial bersama rekan-rekan di luar pekerjaannya, kesehatan, waktu luang dan semangat *driver* itu sendiri, tuntutan biaya hidup yang semakin tinggi sedangkan insentif yang rendah hal ini membuat para *driver* grab *bike* bekerja seharian sehingga kehilangan waktu istirahat dan bersantai *driver* merasa pekerjaannya sangat melelahkan, dan ini membuat produktifitas *driver* dalam melayani para konsumen menjadi mengecewakan.

Mitra pengemudi Grab merasa diperlakukan bak kerja rodi akibat penetapan tarif rendah dan insentif buruk di tengah banjir promo ongkos murah. Persoalan kerja rodi ini menjadi alasan banyak mitra pengemudi Grab untuk pindah ke Gojek. Pendapatan yang diterima, tak sebanding dengan usaha yang dilakukan mitra pengemudi di lapangan. Belum lagi aturan penarifan yang dianggap tidak transparan dan kerap berubah, termasuk soal skema insentif yang semakin sulit dicapai. Penyedia layanan transportasi online berbasis aplikasi asal Malaysia ini menetapkan skema insentif berubah menjadi sistem berlian. Adapun tarif Grab *Bike* per kilometer ditetapkan Rp 1.200 untuk jarak dekat, dengan potongan 20 % dari total ongkos perjalanan untuk keuntungan perusahaan. Jika ingin mendapatkan insentif minimum sebesar Rp 15.000, setidaknya mereka harus menyelesaikan 14 perjalanan. Insentif paling besar, senilai Rp 200.000, harus ditebus dengan mengumpulkan 350 berlian. Untuk mendapatkan bonus tertinggi, setidaknya mitra pengemudi harus mampu menyelesaikan lebih dari 25 perjalanan. *Driver* harus kerja dua kali lebih berat jika ingin mendapat bonus yang besar. Mitra

pengemudi diarahkan mencari order *Grab Food* yang nilai insentifnya 30 berlian untuk setiap pesanan. Ironisnya, layanan *Grab Food* masih kalah pamor dibandingkan *Go Food* milik Gojek.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “**Pengaruh *Work life balance* dan *Burnout* terhadap Kepuasan kerja pada *driver Grab Bike*”**”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. pekerjaan sebagai *driver Grab Bike* terlalu banyak menyita waktu untuk berkumpul dengan keluarga mengakibatkan *driver* kehilangan momen atau peristiwa yang menyenangkan untuk kehidupan pribadi serta keluarga.
2. Waktu kerja yang panjang dan tidak menentu sehingga mengakibatkan *driver* kelelahan secara fisik.
3. Banyaknya pelayanan yang mengecewakan mengindikasikan ketidakpuasan *driver* terhadap pekerjaannya.

## 1.3 Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan pada *driver Grab Bike* laki-laki yang sudah berkeluarga yang berada di wilayah Puri Kembangan Jakarta Barat dengan masa kerja minimal 6 bulan. Karena diasumsikan bahwa jangka waktu kerja 6 bulan adalah waktu yang cukup untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja. Serta berusia 20 tahun keatas.
2. Penulis membatasi sampel dengan *driver Grab Bike* yang hanya fokus sebagai *driver Grab Bike* dan tidak memiliki keterikatan dengan perusahaan lain.
3. Penulis membatasi penelitian ini yang diasumsikan berhubungan dengan kepuasan kerja melalui, *Work life balance* dan *Burnout*.

## 1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja *driver Grab Bike* di wilayah Puri Kembangan Jakarta Barat ?
2. Apakah terdapat pengaruh *Burnout* terhadap kepuasan kerja *driver Grab Bike* di wilayah Puri Kembangan Jakarta Barat ?
3. Apakah terdapat pengaruh *work life balance* dan *burnout* secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja *driver Grab Bike* di wilayah Puri Kembangan Jakarta Barat ?

4. Apakah *Work Life Balance* menjadi variabel yang paling dominan terhadap kepuasan kerja *driver Grab Bike* di Wilayah Puri Kembangan Jakarta Barat ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja *driver Grab Bike* di wilayah Puri Kembangan Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja *driver Grab Bike* di wilayah Puri Kembangan Jakarta Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* dan *burnout* secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja *driver Grab Bike* di wilayah Puri Kembangan Jakarta Barat.
4. Untuk mengetahui *Work Life Balance* merupakan faktor yang paling dominan terhadap kepuasan kerja *driver Grab Bike* di wilayah Puri Kembangan Jakarta Barat.

### 1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan, Perusahaan diharapkan dapat terus meningkatkan kinerja yang optimal bagi karyawannya melalui kepuasan kerja dengan *work life balance* dan *burnout* sebagai penunjang.
2. Bagi Penulis, Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *work life balance* dan *burnout* sebagai makhluk sosial guna meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan.
3. Bagi Pembaca, Penelitian ini dapat digunakan sebagai langkah awal bagi pembaca yang ingin meneliti dan menerapkan pengetahuan tentang teori-teori di bidang sumber daya manusia dalam topik tentang Kepuasan kerja melalui *work life balance* dan *burnout* yang didapat di bangku perkuliahan dan dapat diterapkan dilapangan.