

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan manusia. Transportasi menjadi salah satu penunjang penting dalam kegiatan sehari-hari terutama di daerah perkotaan. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan, dan keamanan. Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi dapat membantu meningkatkan perekonomian di suatu daerah bahkan disuatu Negara. Semakin baik tertatanya transportasi disuatu daerah akan semakin baik pula perekonomiannya. Tidak terkecuali pada kota Yogyakarta, Yogyakarta yang dikenal sebagai kota mahasiswa, banyak sekali mahasiswa dari perantauan daerah luar kota maupun luar pulau di Indonesia yang menggunakan Go-ride karena dengan adanya transportasi online mampu mempermudah mahasiswa dari luar daerah yang tidak mempunyai kendaraan pribadi berkendara kemanapun dengan praktis dan cepat. Perusahaan transportasi *online* yang sedang meningkat pesat yaitu GOJEK, GO-JEK merupakan perusahaan jasa transportasi *online* yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya

Michaelangelo Moran pada tahun 2010 dan beroperasi sejak 2011, yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi untuk kemacetan. GO-JEK sebagai perusahaan jasa yang bergerak dibidang transportasi darat telah memanfaatkan sarana teknologi informasi di dalam memasarkan jasa yang dihasilkan perusahaannya. Sarana teknologi informasi tersebut digunakan perusahaan untuk mendukung strategi guna memenangkan kompetisi dibidang usaha yang saat ini dilakukan oleh Go-jek.

GO-JEK bermitra dengan sekitar 400.000 pengendara ojek yang biasa di sebut dengan *driver* go-ride yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan termasuk transportasi dan pesan antar makanan.

Kegiatan GO-JEK bertumpu pada tiga nilai pokok : kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Keunggulan go-ride dari pesaingnya seperti aplikasi mudah di gunakan praktis dan mudah, selain itu aman. Hal yang jarang diberikan oleh ojek tradisonal adalah sebuah keamanan, safety riding, inilah salah satu kelebihan Go-ride selain diberikan helm *driver* memberikan masker dan pelindung kepala yang tidak di berikan oleh perusahaan pesaing.

GO-JEK telah resmi beroperasi di 50 kota di Indonesia, yaitu Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitung, Bukittinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gersik, Jakarta, Jambi, Jember, Karawang, Kediri, Madiun, Madura, Magelang, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pasuruan,

Pekalongan, Pekanbaru, Pematang Siantar, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Sidoarjo, Solo, Sukabumi, Sumedang, Surabaya, Tasikmalaya, Tegal, dan Yogyakarta serta akan dibuka lagi di beberapa kota lainnya.

Yogyakarta merupakan kota dengan tingkat pengguna gojek yang tinggi, dikarenakan banyak pendatang ataupun pelajar dan masyarakat yang lebih percaya menggunakan jasa GO-RIDE dibanding menggunakan jasa transportasi umum lainnya.

Dengan banyaknya pengguna jasa transportasi online ini, GO-ride harus mampu memberikan pelayanan terbaik. Keberhasilan dan kesuksesan suatu perusahaan sangat ditentukan dari bagaimana perusahaan mengelola sumber daya yang dimilikinya, hal tersebutlah yang membuat para pengusaha sadar akan nilai investasi karyawan sebagai salah satu aset penting perusahaan (Ardana, 2015).

Dapat diketahui bahwa GO-JEK merupakan pelopor transportasi online di Indonesia setelah munculnya GO-JEK banyak bermunculan perusahaan serupa yang timbul tenggelam sampai saat ini pesaing GO-JEK yang masih bertahan adalah GRAB dengan berbagai inovasi dan insentif yang lebih besar terhadap *driver* grab, grab mampu mengungguli dalam hal tersebut.

Perbandingan dalam perusahaan transportasi online Go-jek dan perusahaan pesaingnya yaitu Grab dapat penulis bandingkan sebagai berikut. Go-ride point *bonus* adalah point yang didapatkan driver saat mengantarkan pelanggan sampai ketujuan satu kali mengantar *driver* mendapatkan satu poin, saat

memperoleh 12 poin *driver* mendapatkan 10.000, 16 poin mendapatkan 30.000, 20 poin mendapatkan 50.000 dan 30 poin mendapatkan 70.000.

Pada perusahaan lain grab ride 8 poin mendapatkan *bonus* 5.000, 10 poin mendapatkan 20.000, 12 poin mendapatkan 35.000, 15 poin mendapatkan 50.000, dan 20 poin mendapatkan 90.000. dengan syarat insentif saat mendapatkan bonus perjalanan

Dapat diketahui dari table diatas jumlah insentif pesaing lebih besar dari pada insentif yang diberikan langsung kepada *driver* go-jek. Dan menurut fenomena yang di alami oleh konsumen langsung, perusahaan pesaing lebih sering melaksanakan promo dimana promo tersebut *driver* mendapatkan upah penuh dan promo sepenuhnya di subsidi oleh perusahaan pesaing. Hal tersebut merupakan salah satu faktor banyak *driver* go-ride yang ingin berpindah keperusahaan pesaing.

Dari hasil interview dengan 10 orang *driver* go-ride pada tanggal 25 Oktober 2019, pernyataan yang dikatakan *driver* go-jek sebagai berikut.

“Bonus yang diberikan Grab lebih besar mbak, kadang kita sudah beberapa kali trip perjalanan cuma dapet bonus gak seberapa. Padahal kami ngarepin bonus aja”

“Promo yang diberikan go-jek kebanyakan membebani *driver*, upah dari *driver* dikurangi saat promo seribu sampai dua ribu biasanya, tapi kan lumayan buat nambah-nambah orang kecil seperti kami”

“Aplikasi go-jek sering *down*, kadang saya mikir kok kerja berdasarkan aplikasi yang gak pasti. Pengen gitu kerja yang jelas-jelas aja setiap bulan nerima gaji yang pasti buat bayar kebutuhan”

“Menjadi *driver* go-jek banyak yang gak pasti mbak, kayak kalo lagi rame ya bisa dapet penghasilan tambahan. Kalau lagi sepi gini ya saya kepikiran buat cari pekerjaan lain buat tambah-tambah”

Dapat diketahui melalui wawancara diatas bahwa insentif yang diberikan perusahaan pesaing lebih besar daripada yang diberikan oleh Gojek sendiri, hal itu menyebabkan banyak *driver* yang mengalami *turnover intention* dapat diketahui dari pendapat salah seorang *driver* bernama prima bahwa ia mulai mempunyai intensi untuk mencari pekerjaan yang tetap dan jelas, tidak harus bermain-main mencari celah bagaimana mendapatkan orderan yang langsung dapat tetapi belum punya pilihan yang pasti atau belum diterima pekerjaan yang ia inginkan, selain itu aplikasi gojek sering sekali mengalami kendala atau biasa disebut aplikasi error, hal itu mempengaruhi kinerja *driver* dalam mendapatkan orderan dan mengakibatkan *turnover intention* juga karena aplikasi dari perusahaan pesaing jarang sekali mengalami error atau dapat dikatakan lebih stabil.

Selain itu yang menyebabkan *turnover intention driver* go-ride tinggi yang dikatakan oleh *driver* Wahyu adalah aplikasi gojek yang dikatakan “anyep”

atau sepi orderan, setelah *driver* melakukan absen tidak narik gojek selama 3 hari sampai 2 minggu aplikasi sering kali tidak memberi orderan dikarenakan *driver* kelamaan *off*.

Dijelaskan secara rinci oleh salah satu *driver* bernama Satriya, bahwasaat ini ia menjadi *driver* go-ride dan sudah sering tidak bekerja menjadi ojek online (sering melakukan absensi) dikarenakan ia pernah sehabis libur selama satu minggu kembali bekerja narik ojek online dan dalam satu hari hanya mendapatkan 1 (satu) orderan di aplikasinya padahal Satriya selalu mangkal di tempat-tempat yang ramai dan sering sekali orderan nyangkut disitu.

Kelemahan system aplikasi gojek menjadi salah satu penunjang banyak sumber daya manusia, driver satriya sudah mulai mencari informasi terkait perusahaan pesaing karena hal tersebut . Kelemahan system aplikasi gojek menjadi salah satu penunjang banyak sumber daya manusia yang bekerja menjadi driver gojek sering tidak bekerja (melakukan absensi) dari perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia adalah salah satu penunjang penting keberhasilan sebuah perusahaan, sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya (Hasibuan, 2014).

Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang penting di sebuah organisasi. Organisasi perlu mengatur sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya secara efektif, dengan senantiasa melakukan investasi untuk

penerimaan, penyeleksian dan mempertahankan sumber daya manusia yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan Melky, 2015).

Peranan manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan perusahaan baik besar maupun kecil tidak terkecuali *driver* go-ride PT. GOJEK Indonesia, karena tanpa orang-orang yang memiliki keahlian atau kompetensi yang memadai maka mustahil perusahaan mencapai tujuannya yang maksimal (Gurning, 2010).

Berdasarkan hasil interview dengan 10 *driver* go-jek dapat disimpulkan bahwa fenomena dilapangan *driver* sering sekali melakukan absensi atau tidak bekerja karena aplikasi mereka yang sudah sering tidak mendapatkan orderan hal tersebut terjadi hanya karena tidak bekerja dalam kurun waktu paling sedikit satu hari, hal lain yang terjadi di lapangan disimpulkan dari interview dengan *driver* bahwa pembagian bonus perusahaan pesaing leboh besar dari pada perusahaan go-jek itu sendiri dan membuat *driver* go-jek mulai mempunyai keinginan untuk bekerja di perusahaan yang jelas jam kerja dan gajinya setiap bulan, tidak fluktuatif tergantung banyaknya orderan yang dilakukan pada hari itu oleh *driver*.

Berdasarkan Jogja Tribun News dapat diketahui bahwa 08 Maret 2019 *driver* ojek online khususnya go-jek melakukan demo besar-besaran di wilayah Yogyakarta, diduga karena permasalahan pembagian insentif dan tarif perjalanan yang terlalu murah, yang dirasa menguntungkan pelanggan dan merugikan *driver* go-jek sendiri.

*Driver* go-jek menuntut pembagian insentif yang sesuai, sama seperti perusahaan pesaing yaitu Grab. Serta menuntut kenaikan tarif perjalanan yang semulanya hanya 2.500/km menjadi 3.000/km.

Menurut Suwandi dan Indriantoro (2013) *turnover intention* menjadi masalah yang cukup serius bagi perusahaan apabila ditinjau dari segi finansial di mana perusahaan harus mengeluarkan biaya besar untuk merekrut karyawan baru, dan melakukan pelatihan. Tentunya dengan melakukan perekrutan dan pelatihan karyawan baru akan menghabiskan cukup banyak waktu bagi perusahaan dan itu merupakan sebuah kerugian. Putra (2015) menyebutkan bahwa perkembangan organisasi dewasa ini menemui permasalahan dalam hal *turnover Intention*. Hal ini dapat mengakibatkan permasalahan dalam organisasi yang pada kenyataannya terdapat banyak konsekuensi negatif dalam organisasi jika tingkat *turnover intention* karyawan tinggi. Sedangkan menurut Mujiati, (2016) *turnover Intention* adalah suatu hasrat atau keinginan untuk keluar dan mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari pekerjaan sebelumnya. Mobley (2011) menyatakan bahwa di dalam *turnover intention* terkandung tiga aspek, yaitu adanya pikiran untuk keluar dari organisasi (*thinking of quitting*). Keinginan untuk mencari pekerjaan di tempat lain (*intention to search*). Keinginan untuk keluar meninggalkan perusahaan (*intention to quit*). Indikasi-indikasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan untuk mempredisikan *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan.

*Turnover intention* yang dilakukan karyawan di tengah persaingan dengan perusahaan lainnya dapat berdampak besar bagi perusahaan. Harapannya



karyawan memiliki *turnover intention* yang rendah karena hal tersebut merupakan salah satu indikasi perusahaan yang berhasil mengelola sumber daya manusianya (Triharso, 2013). Saat ini, tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Menurut Sari, (2015) tingginya tingkat *turnover intention* dapat berdampak negatif bagi perusahaan karena menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, menurunnya produktivitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif, serta berdampak pada hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang.

Sari dkk (2015) menyebutkan jika karyawan memiliki *turnover intention*, sikap yang muncul dalam individu adalah berupa keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain dan mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang lebih baik di tempat lain. Apabila kesempatan untuk pindah kerja tersebut tidak tersedia atau yang tersedia tidak lebih menarik dari yang sekarang dimiliki, maka secara emosional dan mental akan menyebabkan karyawan sering datang terlambat, sering bolos, kurang antusias atau kurang memiliki keinginan untuk berusaha dengan baik.

Fenomena yang terjadi di lapangan terkait masalah *turnover intention* itu sendiri adalah banyaknya *driver* gojek yang merasakan pembagian intensif atau pembagian hasil perusahaan pesaing lebih besar dari yang dibagikan oleh gojek itu sendiri selain itu ketidak stabilan aplikasi yang menghambat *driver* dalam mencari rejeki mengakibatkan banyak *driver* gojek yang mempunyai keinginan untuk melakukan *turnover intention* dari perusahaan tersebut.

Menurut Mobley (2011) faktor faktor yang mempengaruhi munculnya *turnover intention* adalah: Faktor individual yang termasuk di dalamnya adalah usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan. Kemudian faktor kepuasan kerja, menyangkut beberapa aspek operasional, yakni kepuasan terhadap gaji, upah, insentif atau sistem pembayaran, kepuasan terhadap penyeliaan, kepuasan terhadap bobot pekerjaan, kepuasan terhadap promosi jabatan, ataupun kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan pada umumnya. Berdasarkan faktor-faktor yang di atas, kepuasan kerja berperan terhadap *turnover intention* di mana seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menimbulkan *turnover intention*.

Dalam fenomena yang terjadi pada *driver go-ride*, saat melakukan interview langsung kepada salah satu *driver* gojek bernama Ashari terkait kepuasan kerja dan aspek-aspek yang menunjang terciptanya kepuasan kerja *driver* menyatakan bahwa masalah kedisiplinan akan mempengaruhi pekerjaan, apabila *driver* banyak absen akun *driver* tersebut akan sulit mendapatkan orderan tetapi apabila *driver* tersebut rajin mengambil orderan baik jarak jauh maupun dekat *driver* tersebut akan gampang sekali mendapat orderan bila sudah menyalakan aplikasinya.

Hal ini di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh : Khikmawati (2015), Sukron (2015) dan juga Mufidah (2016) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi tingkat *turnover intention* dalam suatu perusahaan semakin rendah kepuasan kerja yang dimiliki perusahaan tersebut.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan beberapa *driver go-ride*, ketidakpuasan terhadap pekerjaannya saat ini menjadi salah satu alasan munculnya niat untuk keluar dari perusahaan atau *turnover intention*.

Menurut Hasibuan (2014) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Hasibuan (2014) menyebutkan beberapa aspek dari kepuasan kerja yaitu kedisiplinan, moral kerja, dan prestasi kerja. Kedisiplinan menurut Hasibuan (2014) merupakan suatu keharusan dan perlu dimiliki oleh setiap karyawan dalam bekerja yang mencakup disiplin tepat waktu, tidak melakukan hal-hal diluar pekerjaan pada jam bekerja dan lain-lain. Kemudian moral kerja merupakan suatu perasaan bertanggung jawab karyawan atas pekerjaannya sehingga akan berpengaruh terhadap hasil pekerjaan dari karyawan tersebut (Muwafik, 2013). Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Hasibuan, 2014).

Menurut Pasewark dan Strawser (Setyanto, 2013) kepuasan kerja secara langsung dan negatif berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Kepuasan kerja karyawan mempengaruhi *turnover intention* dengan korelasi di mana bila kepuasan kerja meningkat diharapkan *turnover intention* akan menurun. Busch (Suhanto, 2009) menyebutkan kepuasan kerja memiliki efek untuk menentukan akan meninggalkan atau tetap tinggal di perusahaan tersebut. Seseorang yang relatif puas terhadap pekerjaannya akan tetap tinggal dalam perusahaan lebih lama, dan dapat menurunkan angka keluar masuk karyawan dan mengurangi keabsenan. Pada umumnya, ketidakpuasan kerja akan membawa pada

tingkat *turnover intention* atau keinginan untuk berpindah karyawan yang tinggi Busch (2009).

Mathis dan Jackson (2010) mengidentifikasi bahwa *turnover intention* karyawan berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Lebih lanjut Mathis dan Jackson (dalam Andini, 2010) menambahkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang, maka semakin rendah intensitasnya untuk meninggalkan pekerjaannya itu. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* pada *driver* GO-ride yang bergabung pada PT GOJEK Indonesia cabang Yogyakarta?

## **B. Tujuan dan Manfaat**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan. Adapun manfaat dari penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat praktis**

Penelitian ini ditujukan kepada manajemen SDM PT GOJEK Indonesia cabang Jogjakarta agar dapat merancang strategi untuk mencegah *turnover intention* ditinjau dari sisi kepuasan kerja karyawannya. Melalui kotak kritik dan saran yang tersedia di kantor go-jek cabang Yogyakarta, atau kritik dan saran yang dengan mudah bisa diakses di halaman aplikasi go-jek.

a) Manfaat bagi peneliti

Mendapat pengetahuan mengenai hubungan antara *turnover* terhadap kepuasan kerja pada *driver* go-ride, selain itu manfaat bagi peneliti adalah sebagai syarat pencapaian gelar Sarjana pada fakultas Psikologi Universitas Mercubuana Yogyakarta.

b) Manfaat bagi Instansi/organisasi

Dalam pelaksanaan penelitian hasil yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak PT GO-JEK Indonesia dari penelitian ini untuk dijadikan bahan evaluasi dalam menekan angka *turnover intention* karyawannya.