

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada era revolusi industri 4.0 ini yang ditandai adanya perubahan-perubahan yang pesat pada perkembangan teknologi yang semakin canggih di bidang ekonomi yang menyebabkan munculnya tuntutan yang tidak dapat dihindari oleh para pelaku ekonomi. Dengan munculnya era ini, dunia usaha harus dapat mencapai organisasi yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefisienan dalam perusahaan merupakan hal penting agar perusahaan tersebut memiliki keunggulan lebih dari para pesaing dan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang kini semakin berat.

Dalam pencapaian tujuan organisasi, tenaga kerja merupakan asset terpenting. Pekerja yang mampu menghasilkan kinerja baik akan memberikan kontribusi besar dalam menjalankan aktivitas suatu organisasi. Dalam dunia kerja, kepuasan kerja merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan kerja yang dirasakan pekerja dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pekerja tersebut memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pekerja terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Salah satu hal yang mempengaruhi tingginya kinerja yaitu kepuasan kerja yang dirasakan pekerja tersebut. Akan tetapi fenomena yang sering muncul sekarang ini adalah kurangnya keefektifitasan perusahaan

yang disebabkan oleh tingginya *turnover intention*. Penyebab tingginya *turnover intention* biasanya dirasakan oleh pekerja yang bekerja pada suatu perusahaan yang kurang memperhatikan pemenuhan kebutuhan atau keinginan pekerja serta kurangnya perhatian pada keamanan kerja yang menyebabkan pekerja merasakan ketidakamanan kerja (*job insecurity*) saat bekerja di perusahaan tersebut. Hal ini tentu saja akan berpengaruh pada *performance* (kinerja) pekerja tersebut.

Masalah kepuasan kerja merupakan hal mendasar, yang dirasakan dan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar dari tempatnya bekerja dan mencoba untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari tempat kerja sebelumnya. Jadi, semakin rendahnya tingkat kepuasan kerja, sehingga memunculkan pemikiran mereka untuk meninggalkan pekerjaannya. Sikap ketidakpuasan kerja yang dirasakan pekerja diduga menimbulkan berbagai masalah seperti menurunnya keaktifan pekerja, serta sikap pekerja dalam menghadapi pekerjaan. Dengan demikian kepuasan kerja dapat menurunkan tingkat *turnover intention*, memperbaiki kinerja dan meningkatkan produktivitas suatu perusahaan.

Salah satu penyebab tingginya kinerja dan solusi untuk mengatasi intensi keluar adalah kepuasan kerja serta keamanan yang dirasakan oleh pekerja. Timbulnya rasa tidak aman dan terancam pada pekerja akan menyebabkan rendahnya kepuasan kerja dan menurunnya kinerja. Sedangkan pekerja yang memiliki rasa aman dan bebas dari perasaan terancam akan mempunyai kepuasan kerja dan kinerja yang tinggi, maka

kemungkinan lebih kecil memiliki keinginan untuk berpindah kerja atau mencari pekerjaan alternatif lain. Dalam rangka mengkaji lebih lanjut pembahasan diatas, peneliti turun ke lapangan untuk melakukan studi awal dilakukan pada pengemudi/*driver* GO-JEK di Daerah Istimewa Yogyakarta.

PT. Gojek Indonesia adalah suatu perusahaan yang menyediakan layanan transportasi seperti *Go-ride* dan *Go-car* yang memudahkan masyarakat dengan hanya memesan menggunakan aplikasi pada telepon genggam, selain layanan transportasi, PT. Gojek Indonesia juga menyediakan jasa mengirim barang seperti *Go-send* dan *Go-box*. Adapun fitur *Go-Life* dalam aplikasi gojek seperti *Go-Food*, *Go-Clean*, *Go-Massage*, dan *Go-Glam*. Layanan yang disediakan dalam aplikasi Gojek ini sangat memudahkan masyarakat karena praktis, hanya dengan menggunakan aplikasi saja dapat memilih layanan yang akan digunakan, selain itu keamanan konsumen juga dijamin karena selalu dipantau oleh kantor pusat.

Pekerjaan menjadi *driver* pada PT. Gojek Indonesia tergolong pekerjaan yang memiliki waktu *flexible*. *Driver* gojek bisa kapan saja memulai pekerjaannya dan tidak terikat batasan waktu. Kebebasan waktu yang diberikan oleh perusahaan Gojek inilah yang membuat masyarakat banyak yang tertarik untuk bergabung menjadi *driver* di perusahaan Gojek. Pendaftar *driver* Gojek tidak hanya yang berjenis kelamin laki-laki saja, namun terdapat juga pendaftar wanita. Dalam bekerja sebagai pengemudi yang sehari-hari bekerja langsung di jalanan pasti memiliki resiko pekerjaan

yang cukup berat. Resiko menjadi *driver* ojek online dapat dibagi menjadi dua resiko yaitu resiko fisik dan resiko non-fisik. Resiko fisik yang paling rentan dialami oleh *driver* gojek yaitu kemungkinan terjadinya kecelakaan lalu lintas karena disebabkan berbagai hal. Selain itu juga *driver* wanita rentan mengalami pelecehan seperti kasus-kasus sebelumnya. Sedangkan resiko non-fisik yang dialami *driver* Gojek yaitu banyaknya orderan fiktif dan penipuan, selain itu adanya *complain* dari penumpang yang memperlakukan kendaraan yang berbeda dari aplikasi dengan memberikan rating buruk sehingga mempengaruhi *performance*/penilaian kinerja *driver* Gojek dan dampaknya *driver* Gojek akan diputus hubungan kerja (dipecat).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja *driver* Gojek adalah keamanan kerja seperti adanya jaminan keamanan dari perusahaan PT. Gojek Indonesia saat *driver* tersebut mendapat orderan fiktif yang menyebabkan kerugian material, selain itu meningkatnya kinerja juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang dirasakan oleh pekerjanya. Fenomena yang terjadi pada *driver* Gojek yang telah dijelaskan sebelumnya kemungkinan akan menurunkan kinerja *driver* Gojek. Hal ini akan memicu pada *driver* untuk mencari pekerjaan yang lebih menjanjikan dalam hal keamanan bekerja. Namun sebaliknya, jika keinginan berpindah *driver* Gojek menurun maka akan berdampak pada tingkat kinerja yang semakin naik. Untuk membangun kepuasan kerja guna meningkatkan kinerja *driver* Gojek serta menurunkan tingkat keinginan berpindah, upaya yang sudah

dilakukan PT Gojek Indonesia adalah dengan selalu memperhatikan keamanan, kenyamanan hingga memastikan *driver* dan penumpang terlindungi dan selamat sampai tujuan dengan cara bekerjasama dengan perusahaan asuransi PT. Allians Life yang memberikan manfaat berupa perlindungan jaminan kesehatan secara maksimal.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa *driver* Gojek didapatkan fenomena yang sering terjadi pada *driver* Gojek adalah adanya beberapa *driver* Gojek yang merasakan ketidakamanan kerja seperti kekhawatiran *driver* terhadap resiko di jalan serta kekhawatiran mendapatkan *customer*/penumpang yang akan memberikan *rating* buruk dan akan berdampak pada penilaian kinerja *driver*. Namun para *driver* memutuskan untuk tetap bertahan karena alasan kekhawatiran akan mendapatkan pekerjaan yang tidak lebih baik seperti yang dirasakan saat bekerja menjadi *driver* Gojek. Selain itu, jam kerja yang *flexible* khawatir tidak didapatkan di tempat kerjanya yang baru. Oleh karena itu, beberapa *driver* memilih menjaga kinerjanya dan mempertahankan pekerjaannya sebagai *driver* Gojek.

Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari penelitian sebelumnya yaitu "Pengaruh Ketidakamanan Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention* Karyawan Besakih Beach Hotel Denpasar" Karya Ni Made Widyasari dengan mengganti variabel kompensasi menjadi kepuasan kerja dan menambahkan variabel kinerja.

Adapun *research gap* yang ditemukan dalam beberapa jurnal terdahulu antara lain dijelaskan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1.1

Research Gap Hubungan Job Insecurity dengan Turnover Intention

Gap	Penulis	Temuan
Isu: <i>Job Insecurity</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>.		
<i>Research Gap</i>: Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh <i>Job Insecurity</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>.		
<i>Job Insecurity</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>	Utami, Intiyas (2014)	<i>Job Insecurity</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .
	Wicaksono, Windu (2016)	<i>Job Insecurity</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .
	Mawei, Ronald (2016)	<i>Job Insecurity</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .
<i>Job Insecurity</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah	Chalim (2018)	<i>Job Insecurity</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah.

Dari Tabel 1.1 di atas terdapat *research gap* hubungan *job insecurity* terhadap *turnover intention* yaitu masih terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention*.

Tabel 1.2

Research Gap Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Gap	Penulis	Temuan
Isu: Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.		
Research Gap: Masih terdapat kesimpangsiuran hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja.		
Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja	Lumbantoruan, 2015	Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja
	Maharani, 2013	Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja
	Kartika, 2016	Hubungan positif dan signifikan terbangun antara kepuasan kerja dan kinerja
	Prastyo, 2016	kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah	Arianto, 2017	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, masih terdapat kesimpangsiuran hasil hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja.

Tabel 1.3

Research Gap Hubungan Turnover Intention terhadap Kinerja

Gap	Penulis	Temuan
Isu: Turnover Intention berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja		
Research Gap: Masih terdapat kesimpangsiuran hubungan antara turnover intention dan kinerja		
<i>Turnover Intention</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja	Susanti, 2016	<i>Turnover Intention</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja
	Soedarmadi, 2017	<i>Turnover Intention</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja
<i>Turnover intention</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja	Sumarni, 2011	<i>Turnover Intention</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja

Berdasarkan tabel 1.3 di atas menyatakan bahwa masih terdapat kesimpangsiuran hasil hubungan antara *turnover intention* dan kinerja.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah *Job Insecurity* berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention*?
2. Apakah *Job Insecurity* berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja?
3. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja?

5. Apakah *Turnover Intention* berpengaruh negatif terhadap Kinerja?
6. Apakah *Job Insecurity* berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja dengan *Turnover Intention* sebagai variabel mediasi?
7. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja dengan *Turnover Intention* sebagai variabel mediasi?

C. TUJUAN

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kinerja.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*.
4. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja.
5. Untuk menganalisis pengaruh *Turnover Intention* terhadap Kinerja.
6. Untuk menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kinerja melalui *turnover intention* sebagai variabel mediasi
7. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja melalui *Turnover Intention* sebagai variabel mediasi

D. MANFAAT

Dari penelitian ini terdapat manfaat yang penulis harapkan yaitu

1. Dalam bidang teoritis

Peneliti berharap dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan dalam bidang penelitian yang meneliti tentang sumber daya manusia

serta dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk kemajuan ilmu pengetahuan.

2. Dalam bidang praktik

Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai penelitian yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

3. Untuk perusahaan gojek

Peneliti berharap penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan PT. Gojek Indonesia sebagai evaluasi untuk meningkatkan kinerja *driver* Gojek.