

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini, sumber daya manusia menjadi salah satu aspek penting bagi perusahaan. Kemajuan teknologi memaksa perusahaan untuk terus berinovasi agar tetap kompetitif. Daya saing suatu perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang sangat unggul. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang sangat efektif untuk memainkan peran yang sangat penting di dalam untuk mengelola tenaga kerja perusahaan dengan secara strategis dan bertanggung jawab. Menurut Hasibuan (Indra Eko Saputro et al., 2021) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja supaya efektif dan efisien untuk dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, HRM sangat berperan penting untuk dalam mengembangkan karyawannya agar dapat bekerja dengan lebih baik lagi di perusahaannya masing-masing.

Kemajuan teknologi saat ini memberikan peluang kerja yang besar. Di era digital, aplikasi mobile dapat mengatur seluruh aktivitas manusia sehari-hari secara efisien. Aplikasi yang umum digunakan adalah aplikasi transportasi yang dapat diunduh di *App Store* atau *Play Store* pada ponsel pintar apa pun yang Anda miliki. Inovasi ini diadopsi secara luas oleh bisnis-bisnis baru untuk menyederhanakan berbagai aspek operasi mereka.

Organisasi yang memanfaatkan teknologi informasi digital akan mendapatkan keuntungan besar dari pengembangan aplikasi untuk meningkatkan efisiensi operasional. Menurut Marimin (Indra Eko Saputro et al., 2021) Aplikasi mengacu pada program perangkat lunak yang memungkinkan pengguna melakukan tugas tertentu di komputer. Mereka terdiri dari file yang berisi kode yang memfasilitasi interaksi antara pengguna dan perangkat keras komputer. Aplikasi digital perusahaan dirancang untuk membantu masyarakat dalam tugas sehari-hari, menekankan kemudahan penggunaan untuk aksesibilitas dan pemahaman yang luas.

Aplikasi digital perusahaan bertujuan untuk memberikan manfaat signifikan kepada masyarakat dalam tugas sehari-hari mereka, dengan fokus pada aksesibilitas dan kemudahan penggunaan. Teknologi yang berkembang telah merevolusi sektor transportasi Indonesia, khususnya dengan munculnya layanan transportasi berbasis internet. Berbagai perusahaan menawarkan layanan transportasi *online* yang disesuaikan untuk meningkatkan mobilitas, dengan pilihan populer termasuk Go-Jek, Grab, Maxim, dan InDrive.

Bagi masyarakat yang memiliki pengetahuan di bidangnya, penting untuk menyadari kemajuan yang dibawa oleh aplikasi ojek *online* dalam menciptakan lapangan kerja. Dahulu, para tukang ojek tradisional mendirikan pangkalannya di lokasi-lokasi penting seperti persimpangan jalan dan dekat fasilitas umum. Namun, dengan munculnya layanan ojek *online*, keunggulan ojek konvensional semakin berkurang secara signifikan. Meningkatnya popularitas ojek *online* menyebabkan pergeseran preferensi masyarakat. Oleh karena itu, kini semakin banyak masyarakat

yang tertarik untuk berkarir sebagai pengemudi ojek *online* karena prospek pekerjaan yang mudah diakses, terutama bagi mereka yang memiliki kualifikasi pendidikan rendah.

Munculnya pengemudi ojek *online* memberikan peluang yang menguntungkan untuk memperluas pasar kerja. Yang memimpin adalah Gojek, sebuah perusahaan teknologi Indonesia yang menawarkan layanan transportasi sepeda motor. Para pengemudi atau yang dikenal dengan *driver* Ojol memegang peranan penting dalam kelancaran operasional layanan ini. Mengingat sifat industri yang kompetitif dan selalu berubah, sangat penting bagi pengemudi ojek untuk memiliki fleksibilitas yang memadai dalam jadwal kerja mereka untuk menyelaraskan komitmen pribadi dan profesional mereka. Khususnya, layanan transportasi *online* telah memberikan pengaruh yang cepat dan efektif pada berbagai aspek masyarakat.

Merangkul aplikasi berbasis teknologi digital untuk meningkatkan fleksibilitas pengguna karena melampaui batasan waktu dan lokasi. Menurut Carlson *et al.* (Wicaksono, 2019a) Fleksibilitas dalam perusahaan dapat disusun melalui kebijakan resmi yang ditetapkan oleh manajemen sumber daya atau melalui perjanjian yang lebih santai. Selain itu, menurut Carlson, fleksibilitas jadwal didefinisikan sebagai pengaturan kerja yang dapat disesuaikan, memungkinkan karyawan untuk memilih lokasi dan jam kerja mereka, baik melalui protokol yang ditetapkan atau pengaturan informal, untuk mendukung kebijakan mengenai durasi (fleksibilitas waktu), waktu (fleksibilitas jadwal), dan lokasi (fleksibilitas tempat) kerja karyawan. Dalam penelitian sebelumnya menurut (Siregar *et al.*, 2021) Dampak fleksibilitas terhadap

kepuasan kerja sangat positif dan substansial, sedangkan pengaruhnya terhadap kinerja tercatat positif namun tidak dianggap signifikan.

Motivasi karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat fleksibilitas kerja yang diberikan oleh suatu organisasi. Fleksibilitas kerja memainkan peran penting dalam meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan dengan berdampak langsung pada kondisi kerja, produktivitas, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks ketenagakerjaan, fleksibilitas jadwal kerja memberdayakan karyawan untuk mengelola tanggung jawab mereka secara efektif baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi, yang pada akhirnya membentuk sikap dan perilaku terkait pekerjaan. (Wahyuni & Cahyono, 2022). Menawarkan fleksibilitas operasional dapat meningkatkan kepuasan kerja bagi individu yang bekerja sebagai pengemudi ojek *online*..

Kepuasan kerja mengacu pada kesejahteraan emosional karyawan yang berkaitan dengan cara mereka memandang situasi kerja, baik positif maupun negatif. Hal ini ditandai dengan keselarasan atau ketidakselarasan antara nilai yang dirasakan dari imbalan yang diantisipasi dan harapan karyawan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Achmad Sudiro (Frydatama, 2020), menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dan selaras dalam penelitian Sari dan Susilo (Frydatama, 2020) Meningkatnya kepuasan kerja memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan. Ketika karyawan merasakan kepuasan yang lebih tinggi mengenai berbagai aspek seperti gaji, promosi, kolega, supervisor, dan sifat pekerjaan

mereka, hal ini berkorelasi dengan peningkatan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu output mereka.

Berbagai elemen berkontribusi terhadap kepuasan pengemudi, terutama kemampuan mereka untuk mendukung kesejahteraan finansial keluarga, kepuasan yang diperoleh dari fleksibilitas atau otonomi dalam jadwal kerja mereka. Oleh karena itu, ketika karyawan menghadapi tantangan dalam tugasnya, atasan mereka akan siap membantu.

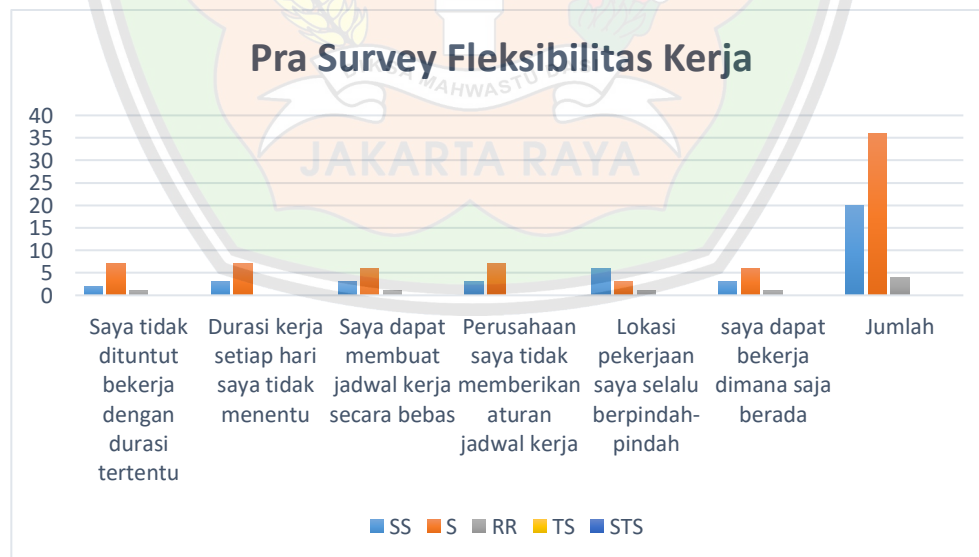
Menurut Robbins (Wahyuni & Cahyono, 2022) Kinerja ialah hasil kerja yang dari segi kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh pegawai dengan menyelesaikan tugas sesuai dengan standar, sasaran, tujuan dan kriteria yang telah ditentukan dari sebelumnya yang disepakati bersama-sama. Tercapainya kinerja yang dengan baik maka akan menghasilkan kualitas atau hasil kerja yang baik pula. Menurut *driver*, terkait dengan masalah yang ada di dalam kinerja *driver*, banyak *driver* yang mengabaikan perintah di lokasi penjemputan dan pengantaran yang sangat jauh. di karenakan Kondisi, cuaca juga mempengaruhi hujan yang sangat lebat. mengakibatkan *driver* yang tidak mau menerima perintah, hal ini akan berdampak pada performa yang sangat turun. Kinerja seseorang dapat mempunyai dampak yang signifikan terhadap tindakannya, yang mengarah pada hasil yang berkisar dari dampak positif seperti peningkatan keramahan, daya tanggap, dan penyampaian pengalaman pelanggan yang positif, hingga konsekuensi negatif seperti penurunan kualitas layanan yang diberikan oleh pengemudi ojek *online* kepada pelanggan. Mengevaluasi kinerja tersebut penting untuk menentukan baik buruknya kinerja tersebut.



Tumbuhnya industri ojek *online* (Ojol) telah menciptakan lapangan kerja baru bagi banyak masyarakat, terutama bagi para pengemudi. Faktor pembeda utama pekerjaan ini dengan pekerjaan konvensional lainnya adalah fleksibilitas kerjanya. Pengemudi ojol mempunyai kebebasan untuk mengatur jam kerja, mengatur waktu istirahat, bahkan memilih wilayah operasionalnya.

Meskipun fleksibilitas kerja menjadi daya tarik utama dari profesi ini, masih belum ada penelitian yang cukup mengenai bagaimana fleksibilitas ini berdampak pada kinerja pengemudi ojek *online*. Selain itu, kepuasan kerja juga menjadi aspek yang penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja *driver*.

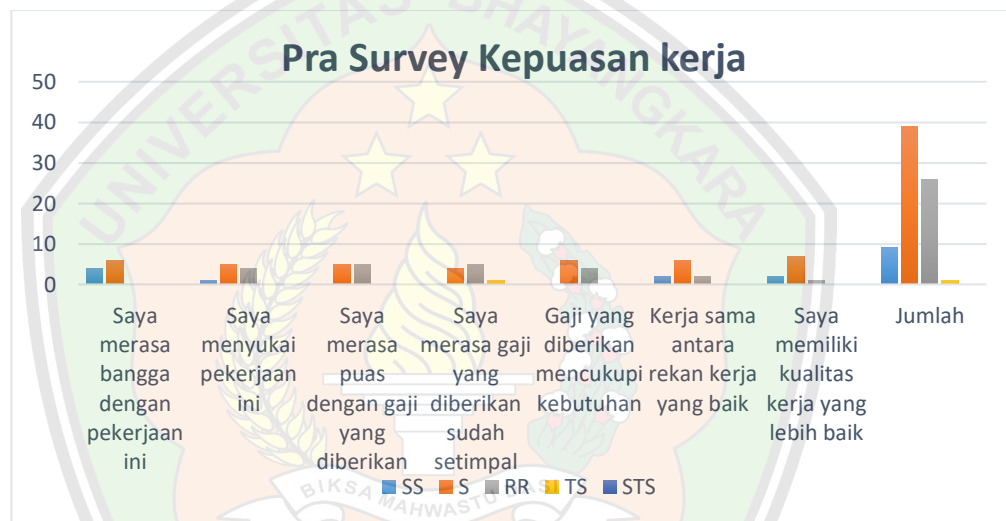
Peneliti Juga menyebarkan kuesioner *pra survey* sementara yang di bagikan secara *online* kepada 10 responden *driver* ojol di Bekasi Timur untuk memperkuat data dalam penelitian ini yang di dapatkan hasil sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Hasil Kuesioner Pra survey Fleksibilitas Kerja**

Sumber : Pra survey, 2024

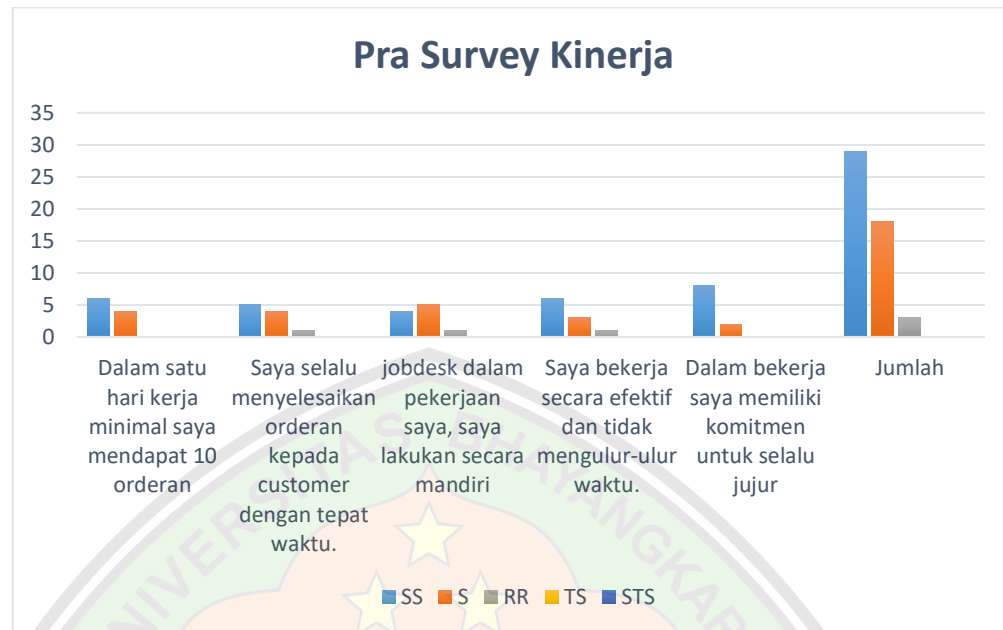
Dari data tabel di atas diketahui bahwa mayoritas responden *Driver Ojol* di Bekasi Timur masih meragukan ke fleksibilitas waktu dalam bekerja. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab ragu-ragu atau memilih alternative tengah pada pernyataan *pra survey* yang diajukan di atas. Permasalahan yang dirasakan oleh *driver ojek online* adalah terkadang lokasi penjemputan penumpang berada jauh dengan lokasi *driver*.



**Gambar 1. 2 Hasil Kuesioner Pra survey Kepuasan Kerja**

Sumber : Pra survey, 2024

Dari tabel di atas diketahui bahwa beberapa responden masih meragukan kepuasan kerja karena gaji yang diberikan tidak setimpal dengan yang diberikan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab netral atau memilih alternative tengah pada pernyataan *pra survey* yang diajukan di atas. Permasalahan yang dirasakan *driver* salah satunya adalah terkait fitur gopay, dimana adanya minimal penarikan menyulitkan *driver* untuk membeli kebutuhan seperti bensin.



**Gambar 1. 3 Hasil Kuesioner Pra survey Kinerja**

Dari tabel di atas diketahui bahwa beberapa responden masih meragukan kinerja karena beberapa *driver* masih mengulur-ulur waktunya. Hal tersebut dilihat dari jumlah responden yang menjawab netral atau memilih alternatif tengah pada pernyataan *pra survey* yang diajukan di atas.

Beberapa penelitian terdahulu yang menganalisis Fleksibilitas kerja terhadap kinerja diantaranya : (Wicaksono, 2019) Penelitian ini yang berjudul Pengaruh Kompensasi Dan Fleksibilitas Kerja *Driver* Gojek Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening*. Pada penelitian ini menyimpulkan bahwa Fleksibilitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan ialah memiliki kesamaan pada variabel (X) yaitu Fleksibilitas kerja, pada variabel (Y) juga memiliki kesamaan yaitu Kinerja dan pada variabel (Z) yaitu kepuasan kerja. Sedangkan perbedaannya ada pada



variabel (X) yaitu Kompensasi. (Siregar *et al.*, 2021) Penelitian yang berjudul Pengaruh Kompensasi Dan Fleksibilitas *Driver* Gojek Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Intervening pada PT Gojek Indonesia Cabang Samarinda. Hasil penelitian Menyimpulkan bahwa Fleksibilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan ialah Memiliki kesamaan pada variabel (X) yaitu Fleksibilitas kerja pada variabel (Y) juga memiliki kesamaan yaitu Kinerja dan pada variabel (Z) yaitu kepuasan kerja. Sedangkan perbedaannya ada pada variabel (X) yaitu Kompensasi. (Indra Eko Saputro *et al.*, 2021) Penelitian ini yang berjudul Pengaruh Kompensasi Dan Fleksibilitas Kerja *Driver* Grab Terhadap Kinerja Dan Motivasi Sebagai Variabel *Intervening* Mataram, Kesimpulan peneliti bahwa Fleksibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

(Nuraini, 2017) Penelitian yang berjudul Pengaruh Fleksibilitas Kerja Dan Spesialisasi Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediating Pada PT. Daya Manunggal Salatiga. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa fleksibilitas kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja.

Beberapa penelitian terdahulu yang menganalisis Kepuasan kerja terhadap kinerja diantaranya : (Wicaksono, 2019) Penelitian yang berjudul Pengaruh Kompensasi Dan Fleksibilitas Kerja *Driver* Gojek Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja. (Findriyani & Parmin, 2021) Penelitian dengan judul Pengaruh *Self Efficacy* Dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi

Pada Karyawan PT Sung Shim Internasional Cabang Sempor. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

(Rivaldo & Ratnasari, 2020) Penelitian yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. Pada penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan ialah memiliki kesamaan pada variabel Kepuasan Kerja.

Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang kinerja para *driver* ojek *online*, termasuk peran fleksibilitas kerja dan kepuasan kerja, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen perusahaan ojek *online* dalam meningkatkan kondisi kerja dan kinerja para *driver*, serta untuk akademisi dan peneliti yang tertarik dalam studi tentang tenaga kerja berbasis platform di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan maka penulis tertarik untuk meneliti masalah terakit dengan judul **“Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online Di Bekasi Timur Dengan kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah Fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja ojol di Bekasi Timur?
2. Apakah Fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* ojol di Bekasi Timur?
3. Apakah Fleksibilitas kerja mempengaruhi kinerja *driver* ojol di Bekasi timur melalui kepuasan kerja?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis seberapa berpengaruh Fleksibilitas kerja terhadap kinerja.
2. Untuk menganalisis seberapa berpengaruh Fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk menganalisis seberapa berpengaruh Fleksibilitas kerja terhadap kinerja melalui Kepuasan Kerja.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Menambah pengetahuan masyarakat umum mengenai pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja ojek *online* dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening.

2. Dengan adanya tulisan ini, penulis berharap tulisan ini dapat berkontribusi bagi akademisi selanjutnya, dalam bidang manajemen pemasaran. Sehingga, tulisan ini dapat menjadi landasan bagi berbagai penelitian di masa depan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi penulis

Sebagai informasi dan pengetahuan yang dapat meningkatkan pemahaman penulis mengenai fleksibilitas kerja, kepuasan kerja, dan kinerja. Lebih dari itu, penelitian ini menambah pengetahuan penulis dalam pengembangan teori tersebut. Sehingga teori-teori yang selama ini dipelajari penulis dapat diaplikasikan di kehidupan nyata.

2. Bagi peneliti lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh dari fleksibilitas kerja terhadap kinerja *driver* ojek *online* dengan kepuasan kerja *variable intervening*. Terutama bagi yang ingin meneliti lebih dalam mengenai.

3. Bagi akademis

Untuk menambah informasi dari lingkungan kampus atau luar kampus, yang dapat dijadikan bahan atau acuan penelitian selanjutnya yang dilakukan di kemudian hari.

## **1.5 Sistematika Tugas Akhir**

Untuk memahami lebih jelas mengenai penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang mengenai masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang telaah teoritis, telaah empiris, kerangka konseptual dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini mencakup dari desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel dan data skala pengukurannya, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan isi pokok dari penelitian yang berisi deskripsi objek penelitian, analisis data, pembahasan, dan implementasi hasil penelitian sehingga dapat diketahui hasil analisis yang diteliti mengenai hasil ujian hipotesis.

## **BAB V        PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang merupakan akhir dari penulisan.

