

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya manajemen sumber daya manusia yang efektif dan beretika sangatlah menonjol dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Melalui penerapan sikap-sikap positif dan penghindaran sikap negatif, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berkelanjutan. Dalam proses ini, fokus pada manajemen SDM dari tahap rekrutmen hingga pemberdayaan karyawan menjadi krusial. Pendekatan ini bukan hanya sebagai alat pengatur, melainkan juga sebagai sarana untuk meningkatkan kontribusi positif dari tenaga kerja, pada gilirannya membantu perusahaan mencapai tujuan bersama secara optimal (Ara *et al.*, 2025)

Maxim adalah perusahaan internasional asal Rusia, yang beroperasi di sektor teknologi informasi, menyediakan platform yang menghubungkan pengemudi dan pelanggan dengan mudah. Maxim mengintegrasikan penyampaian informasi melalui sistem aplikasi dan penyampaian layanan kepada pelanggan. Maxim pertama kali meluncurkan operasinya di Indonesia pada tahun 2018 di bawah naungan PT. Teknologi tercanggih di Indonesia. (Indrani, 2019). Menurut data yang diterima layanan pers Maxim setelah dua tahun beroperasi di Indonesia, kehadiran Maxim makin dikenal pasar, terbukti dari terus bertambahnya jumlah penggunaannya. Maxim terus tumbuh pada akhir tahun 2018, mencapai 10.000 pengguna yang mengunduh aplikasi Maxim, tetapi pada akhir tahun 2019, terjadi peningkatan dramatis menjadi 500.000 pengguna. Basis pengguna Maxim telah tumbuh 31 kali dalam setahun, dengan pertumbuhan rata-rata bulanan hingga

160%. Humas Maxim, Habala Evidanica ZF mengatakan, ekspansi Maxim ditandai dengan pembukaan sejumlah gerai baru yang besar serta penambahan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Sejalan dengan komitmen tersebut, Maxim berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Indonesia. Selain itu, ditampilkan data rating kepuasan pelanggan via Playstore terkait transportasi online, dengan rating tertinggi dalam skala 1 hingga 5 adalah Maxim dengan skor 4,8, peringkat kedua Grab dengan skor 4,5, peringkat ketiga Gojek dengan skor 4,3, peringkat keempat Anterin dengan skor 3,6, dan terendah Boncen dengan skor 3,4. Menciptakan kepuasan pelanggan adalah tanggung jawab setiap bisnis. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan suatu ukuran atau indikator seberapa baik mutu pelayanan suatu perusahaan.

Kurangnya keakuratan navigasi yang ada di Maxim, pasti membuat pengguna kurang nyaman dan merasa kesulitan dalam menentukan titik lokasi atau alamat penjemputan dan titik lokasi yang dituju apabila tidak ada pada navigasi tersebut. Sehingga pengguna memerlukan upaya ekstra untuk memikirkan lokasi mana yang terdeteksi disekitar pengguna tersebut agar dapat melakukan pemesanan layanan Maxim dan memastikan lokasi yang dituju sesuai keinginan pengguna. Permasalahan ini juga menyebabkan sulitnya driver atau pengguna untuk menemukan satu sama lain pada lokasi penjemputan sehingga memerlukan waktu lebih dari yang seharusnya untuk mencapai ke lokasi tujuan.

Selain itu permasalahan yang terjadi dilansir dari medium.com tahun 2021, menurut studi kasus penelitian aplikasi maxim (transportasi online) tersebut menjelaskan bahwa 3 bulan terakhir pada data reviews di bawah ini



Gambar 1. 1 Review Aplikasi Maxim

Sumber: Abilia Laksmitha, 2021

Hasil *review* yang ada di *rating* aplikasi adalah banyaknya user yang mengalami hal yang buruk yang dilakukan mitra pada saat menggunakan aplikasi Maxim. Masalah ini bisa mengakibatkan hilangnya loyalitas dari user kepada aplikasi Maxim sehingga mempengaruhi kinerja driver maxim mengacu kepada misi perusahaan yang akan memberi kenyamanan pengguna ketika menggunakan transportasi melalui aplikasi Maxim, jika permasalahan ini diabaikan akan mempengaruhi persona aplikasi ke masyarakat luas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap driver maxim terdapat keluhan dari driver maxim dari segi tarif yang tergolong rendah dibandingkan grab dan gojek, dan tidak ada sistem bonus ataupun isentif bagi driver walaupun mereka memiliki potensi kinerja yang baik. Menurut Kemenhub, Ahmad Yani tahun 2019, bahwa beliau melakukan peneguran terhadap aplikasi ride hailing atau transportasi online Maxim melalui usulan terhadap Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo). Langkah tegas ini diambil setelah

diketahui Maxim menjual jasa ride hailing sampai dengan Rp3.000 per perjalanan.

Berdasarkan pengawasan yang dilakukan Kemenhub, Maxim tidak menjalankan tarif ojek online yang telah disepakati. Maxim melakukan pelanggaran di lebih dari satu kota. Bahkan Maxim kerap pasang harga murah di banding Grab dan Gojek ketika masuk ke pusat kota, sehingga hal ini mempengaruhi kinerja driver maxim.

Menurut Ketua Serikat Pekerja Angkutan Indonesia (SPAI) Lily Pujiati menanggapi berlakunya penyesuaian tarif ojek online per minggu, 11 September 2022. Menurut dia penyesuaian tarif tersebut masih dilanggar aplikator. "Potongan aplikator yang seharusnya 15% dilanggar hingga mencapai 30%" ujar dia lewat keterangan tertulis pada Minggu, 11 September 2022. Lily menjelaskan hal itu dialami seorang pengemudi ojek online yang mendapat order layanan angkut penumpang. Setelah order selesai dan tiba di tujuan, konsumen membayar Rp 16.000, tapi pengemudi hanya mendapat imbalan Rp 11.200 karena potongan aplikator yang melanggar aturan. "Sehingga aplikator dengan semena-mena melanggar aturan yang berlaku di Indonesia," tutur Lily. "Selain itu kami juga menuntut ganti rugi atas potongan melebihi aturan yang selama ini terjadi, harus dikembalikan kepada driver ojol." Maka, dalam hal ini dapat mempengaruhi beban kerja bagi driver maxim dikarenakan penetapan implementasi potongan aplikator tersebut (Syifaa, 2023).

Berdasarkan uraian fenomena permasalahan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja driver ojek online Maxim di Mustika Jaya Kota Bekasi. Dengan pemahaman yang mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja driver,

diharapkan dapat ditemukan strategi dan rekomendasi yang tepat bagi kinerja driver ojek online Maxim di Mustika Jaya Kota Bekasi, sehingga dapat mencapai tujuan bisnisnya secara optimal dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat. penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mengangkat judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojol Maxim Di Wilayah Mustika Jaya Kota Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini menimbulkan beberapa pertanyaan yang dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja driver ojek online Maxim di Mustika Jaya Kota Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja driver ojek online Maxim di Mustika Jaya Kota Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja driver ojek online Maxim di Mustika Jaya Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja driver ojek online Maxim di Mustika Jaya Kota Bekasi.
2. untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja driver ojek online Maxim di Mustika Jaya Kota Bekasi.
3. untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja driver ojek online Maxim di Mustika Jaya Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan akan memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain :

1.4.1 Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan perkembangan pola pikir penelitian mengenai pelatihan dan perkembangan karir serta pengaruhnya terhadap kinerja driver ojek online Maxim di Mustika Jaya Kota Bekasi di masa yang akan datang. Diharapkan dapat membantu proses proses pembelajaran dan dapat dijadikan sebagai bahan penambah referensi bagi mahasiswa jurusan Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen konsentrasi sumber daya manusia di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, khususnya mengenai Lingkungan kerja dan beban kerja dapat mempengaruhi kinerja driver ojek online Maxim di Mustika Jaya Kota Bekasi sebagai dasar evaluasi dan perbandingan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu bahan untuk masukan dalam mengelola SDM di lingkungan driver ojol meningkatkan Kinerja Driver Ojol Maxim di Mustika Jaya Kota Bekasi.

1.5 Sistematika Tugas Akhir

Sistematika penulisan skripsi dibuat dengan dibagi menjadi lima bab untuk mempermudah pembaca memahami alur penulisan skripsi sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Terdiri atas landasan teori yang menguraikan teori – teori sebagai tinjauan dan landasan dalam menganalisis kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari desain penelitian, tahap penelitian, waktu dan tempat penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, populasi, sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Terdiri atas profil organisasi/perusahaan, hasil analisis data, pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Terdiri atas kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan implikasi manajerial.