

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia merupakan asset penting dalam perusahaan karena manusia merupakan faktor yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam proses produksi barang dan jasa (Simamora, 2006). Menurut Marwansyah (2010) Manajemen Sumber Daya Manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui : fungsi-fungsi perencanaan, penerimaan dan seleksi, pengembangan, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Keberadaan karyawan sangat penting karena merupakan salah satu faktor penentu dalam produktivitas perusahaan. Tanpa karyawan tujuan perusahaan akan sulit tercapai dan akhirnya tidak mampu bertahan dalam persaingan. Karyawan memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan, sedangkan perusahaan memberikan pembayaran sebagai balas jasa atas kinerja yang baik yang sudah diberikan karyawan terhadap perusahaan. Sangatlah penting untuk memperhatikan hal tersebut karena secara langsung ataupun tidak menjadi ukuran terhadap timbulnya kepuasan kerja karyawan.

Turnover intention bisa jadi masalah besar bagi perusahaan. Ini akan berdampak pada aktivitas dan produktivitas mereka dalam menjalankan bisnis. Kondisi ini bisa dianggap sebagai kondisi yang membingungkan oleh perusahaan. *Turnover intention* adalah keputusan mental yang terjadi antara

pendekatan individu dengan mengacu pada keputusan pekerjaan untuk melanjutkan atau meninggalkan pekerjaan Jacobs dan Roodt (2007). Menurut Saeed, Waseem dan Sikander(2014) *Turnover Intention* adalah rencana staf dalam organisasinya untuk meninggalkan pekerjaan atau memecat staf tersebut. *Turnover Intention* dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *Turnover Intention* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu. *Turnover Intention* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi (Witasari, 2009).

Konflik peran dalam diri individu dimana tekanan peran pekerjaan dan keluarga yang saling bertentangan disebut *work family conflict* atau konflik kerja-keluarga, konflik peran ini membuat seseorang sulit untuk melaksanakan tanggung jawab keluarga, hal ini terjadi saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan namun hal tersebut mempengaruhi perannya didalam keluarga. Menurut Hoque (2015), konflik pekerjaan-keluarga merupakan konflik yang timbul akibat tanggung jawab pada pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab dengan keluarga. Sedangkan menurut Amstad, Meier, Fasel, Elfering dan Semer (2011) mengemukakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga yaitu suatu bentuk konflik *interrole* (antarperan), dimana telah terjadi tekanan peran yang saling bertentangan dalam beberapa hal antara pekerjaan dan keluarga.

Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan waktu yang diberikan, misalnya pekerjaan yang harus dilakukan dengan terburu-buru atau deadline. Sedangkan

tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk memberi perhatian kepada keluarga.

Bekerja dan keluarga merupakan dua hal terpenting dalam kehidupan manusia yang seharusnya saling menyokong dan melengkapi. Namun saat ini yang terjadi banyak konflik pekerjaan mempengaruhi kehidupan keluarga, sementara itu tujuan bekerja untuk memberi kebahagiaan kepada keluarga telah banyak memicu permasalahan, masalah di keluarga, kepuasan kerja berakibat pada semakin besarnya tingkat *Turnover Intention* pada organisasi tersebut.

Ada 2 arah dalam *konflik kerja-keluarga*, yaitu konflik pekerjaan terhadap keluarga dan konflik keluarga terhadap pekerjaan. Konflik pekerjaan terhadap keluarga (*work-to-family conflict*) terjadi saat pengalaman dalam bekerja mempengaruhi kehidupan keluarga. Contohnya adalah tekanan dalam lingkungan kerja seperti jam kerja yang panjang, tidak teratur, atau tidak fleksibel, perjalanan yang jauh, beban kerja yang berlebihan dan bentuk-bentuk lainnya dari stress kerja, konflik interpersonal di lingkungan kerja, transisi karir, serta organisasi atau atasan yang kurang mendukung. Konflik keluarga terhadap pekerjaan (*family-to-work conflict*) terjadi saat pengalaman dalam keluarga mempengaruhi kehidupan kerja. Contohnya adalah tekanan keluarga seperti: hadirnya anak-anak yang masih kecil, merasa bahwa tanggung jawab utamanya adalah bagi anak-anak, bertanggung jawab merawat orang tua, konflik interpersonal dalam unit keluarga, serta kurangnya dukungan dari anggota-anggota keluarga. (Greenhaus, 2002). Kasus konflik kerja-keluarga ini dapat mengakibatkan driver gojek melakukan atau meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*).

Faktor yang akan menjadi pendukung keberhasilan seseorang dalam bekerja, seperti dukungan sosial, dukungan keluarga, dukungan keadaan tempat bekerja dan dukungan yang kuat dari diri sendiri, jika semua dukungan itu positif maka karyawan akan maksimal dalam melakukan perannya sebagai pekerja. Namun sebaliknya bila dukungan yang didapat bersifat negatif maka menyebabkan karyawan menjadi tidak fokus dalam bekerja sehingga akan menyebabkan kepuasan kerja tidak tercapai, dan apabila kepuasan kerja tidak tercapai maka akan terjadi konflik pekerjaan mempengaruhi keluarga yang akan menyebabkan karyawan tersebut keluar dari organisasi (*turnover intention*).

Banyak perusahaan saat ini menghadapi masalah yang membuat perusahaan menjadi tidak efektif dan efisien, membuat perusahaan mengalami kemunduran, karena perbedaan peran, harapan, kepentingan dan persepsi setiap anggota kelompok atau karyawan menjadi sumber dari konflik internal yang mengancam kelangsungan hidup perusahaan tersebut, misalnya pemogokan yang dilakukan karyawan, dan *turnover* yang tidak terkendali semua itu merupakan gejala yang muncul dan ketidakpuasan karyawan terhadap organisasi tersebut. Sementara itu banyaknya karyawan menempatkan keluarga mereka sebagai prioritas pertama mereka. Semua keputusan mengenai karir harus dipertimbangkan tentang keluarga. Keluarga juga menjadi motivasi terbesar untuk tetap melanjutkan pekerjaan atau alasan terbesar untuk meninggalkan pekerjaan. Aspek keluarga harus diperhatikan oleh perusahaan agar memberi kenyamanan bagi karyawan dan mendukung karyawan untuk menampilkan kemampuan sesuai kebutuhan perusahaan. Itulah sebabnya perusahaan harus mengelola dengan baik mengenai masalah ini, sehingga

perusahaan dapat menjaga agar karyawan tetap bertahan dan tidak memiliki keinginan untuk bergerak (*turnover intention*).

Untuk mencegah niat berpindah, perusahaan juga harus memperhatikan kepuasan kerja. Kepuasan hidup diketahui terkait dengan kepuasan kerja (Spector, 1997) dan kepuasan keluarga (Diener dan Diener, 1995). Kepuasan kerja harus diperhatikan baik oleh perusahaan agar karyawan tetap bertahan. Perusahaan akan mendapatkan keuntungan saat karyawan puas. Karyawan yang puas akan memiliki kinerja yang baik yang berdampak pada produktivitas perusahaan.

Kepuasan kerja saat ini menjadi salah satu hal yang memprihatinkan. Seperti apa yang bisa kita lihat dalam praktiknya, karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung berhasil dalam pekerjaan mereka dan sebaliknya. Semakin puas para karyawan, semakin sukses dalam organisasi. Berdasarkan apa yang Barry (1997) nyatakan, karyawan yang puas dianggap sebagai komponen kunci dari organisasi yang berusaha meraih kesuksesan.

Kepuasan kerja berhubungan erat dengan persepsi dan emosi, yang mendorong kondisi tindakan mandiri saat ini terkait pekerjaan. Hal ini juga dinyatakan oleh Oshagbemi (2003), bahwa kepuasan kerja adalah perbandingan sendiri antara konsekuensi yang diinginkan dan aktual. Ini berarti kepuasan kerja mendorong emosi dan tindakan karyawan yang secara langsung atau tidak langsung berdampak pada kelangsungan pekerjaan mereka. Menurut Prawita, dkk (2012) menyatakan bahwa ketika karyawan tidak puas, karyawan cenderung menurunkan kinerjanya. Pada akhirnya, perasaan yang mereka miliki akan mendorong mereka untuk tetap tinggal atau meninggalkan pekerjaan (niat berpindah).

Transportasi merupakan kebutuhan yang sangat dibutuhkan pada saat sekarang ini, hal tersebut terjadi dikarenakan mobilitas penduduk yang semakin meningkat. Dengan adanya transportasi dapat mempermudah dalam mobilitas penduduk untuk memenuhi kebutuhannya sehari – hari. Ketergantungan masyarakat terhadap transportasi bisa dikatakan tinggi, hal ini memicu semakin meningkatnya jumlah transportasi baik itu transportasi umum maupun pribadi.

Semakin meningkatnya mobilitas masyarakat yang mengharuskan untuk memiliki transportasi pribadi yang akan menunjang mobilitas dari masyarakat tersebut. Namun tidak semua masyarakat yang mampu untuk memiliki transportasi pribadi dikarenakan keterbatasan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari – hari. Hal tersebut mendorong masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Pada saat sekarang ini fasilitas transportasi umum semakin baik, ketersediaan transportasi umum pun juga ikut meningkat. Bukan hanya transportasi umum *konvensional* saja, sekarang dengan adanya kemajuan teknologi juga telah berkembang transportasi umum berbasis *online* untuk memudahkan masyarakat.

Salah satunya adalah perusahaan jasa transportasi umum berbasis *online* adalah ojek *online*. Perusahaan transportasi umum berbasis *online* yang sedang meningkat pada saat sekarang ini adalah Go-jek. Go-jek merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yaitu Nadiem Makarim pada tahun 2011. Gojek pada saat ini, telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat karena layanannya yang bagus dan murah. Selain memberikan keuntungan pada konsumen, Go-jek juga menjadi jawaban permasalahan di Indonesia saat ini yaitu pengangguran. Go-jek menyediakan lapangan pekerjaan baru yang dapat menghasilkan uang, tentu hal ini

dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dikarenakan pengurangan pengangguran dan penambahan pendapatan bagi masyarakat. Untuk menjadi mitra Go-jek hanya diperlukan keahlian membawa sepeda motor, hal itu membuat banyaknya permintaan menjadi mitra driver Go-jek.

Jumlah driver Go-jek pada tahun 2017 ini sebanyak 250.000 driver yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia termasuk salah satunya kota Padang (gojek.com, 2017). Go-jek mulai beroperasi di Kota Padang yaitu pada tanggal 1 April 2017 dan dapat diterima oleh masyarakat Kota Padang. Pengemudi ojek *online* (Go-jek) di Kota Padang terdiri dari semua kalangan mulai dari mahasiswa, ibu rumah tangga, pengangguran bahkan orang yang sudah bekerja pun ikut berpartisipasi sebagai pengemudi ojek *online* (Go-jek). Hal tersebut dikarenakan tidak ada batasan untuk menjadi mitra Go-jek (ojek *online*).

Namun sebelumnya peneliti tidak mendapatkan data jumlah driver Go-ride melalui perusahaan dikarenakan data tersebut merupakan data yang dirahasiakan oleh perusahaan. Dan salah satu cara peneliti melakukan observasi ialah melalui survei ke persatuan driver go-ride yang tersebar di beberapa kecamatan. Berdasarkan itu peneliti mendapatkan beberapa data dari jumlah driver Go-ride yang ada di Kota Padang sebanyak 426 orang, jumlah ini digunakan sebagai acuan bahwa pekerjaan sebagai driver Go-jek adalah salah satu pilihan yang diminati oleh masyarakat di Kota Padang.

Namun fenomena yang terjadi pada driver Go-ride online di Kota Padang, driver Go-ride terindikasi mengalami keinginan untuk memutuskan mitra melalui konflik kerja-keluarga dan kepuasan kerja. Berdasarkan observasi dan wawancara

ke beberapa driver Go-ride di lapangan yang dilakukan peneliti menemukan indikasi penyebab konflik kerja-keluarga dan ketidakpuasan driver Go-jek yang akan menyebabkan terjadinya keinginan untuk memutuskan mitra driver Go-ride antara lain ialah dengan kebijakan sistem perusahaan Go-jek Indonesia yang diterapkan, bahwasanya driver dituntut untuk melakukan kinerja yang lebih tinggi dari yang sebelumnya 20 poin dan pada saat ini driver Go-jek dituntut untuk mendapatkan 30 poin setiap hari nya untuk mendapatkan insentif harian.

Dengan meningkatnya jumlah driver Go-ride di Kota Padang maka akan mengakibatkan sulitnya para driver mendapatkan orderan dan 30 poin yang diharapkan tidak bisa diwujudkan dan berujung sulitnya driver mendapatkan insentif harian, kemudian apabila driver sulit untuk mendapatkan orderan para driver biasanya akan melakukan hal hal yang berbau kecurangan seperti melakukan orderan fiktif untuk mengumpulkan poin demi poin, apabila driver Go-jek terus menerus melakukan orderan fiktif maka cepat atau lambat sistem dari perusahaan akan menemukan indikasi kecurangan yang dilakukan driver Go-jek dan ini akan menyebabkan akun driver tersebut di *suspend* atau driver tersebut diputus mitranya dari perusahaan. Apabila hal ini terus menerus terjadi maka keinginan untuk memutuskan mitra yang terjadi akan semakin besar.

Saran dari beberapa driver Go-ride untuk perusahaan adalah dengan mengurangi ataupun memberhentikan penerimaan driver Go-ride agar tidak mengalami penumpukan driver serta dengan meningkatkan pelayanan-pelayanan yang ada untuk para driver.

Konflik kerja-keluarga juga dapat timbul dari sistem perusahaan seperti ini. jika para driver sulit untuk mendapatkan poin, maka jam kerja driver akan bertambah dan waktu bersama keluarga akan semakin berkurang dan ini yang akan menyebabkan konflik keluarga hal ini didukung oleh pernyataan Greenhaus dan Beutell, (1985) bahwa konflik kerja-keluarga telah didefinisikan sebagai bentuk konflik antar-peran di mana kedua tekanan kerja dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa aspek. Niat ini bisa terjadi ketika seseorang harus menghabiskan lebih banyak waktu di bidang pekerjaan, maka mereka akan memiliki lebih sedikit waktu untuk dihabiskan bersama keluarga mereka. Pekerjaan dan keluarga adalah dua hal yang tidak biasa dalam kehidupan, bagaimana orang harus peka dalam mengklasifikasikan prioritas di kedua aspek tersebut. Bila orang tidak mampu mengelola pekerjaan dan keluarga dengan baik, mereka cenderung terlibat dalam konflik kerja-keluarga.

Masalah kepuasan kerja merupakan hal mendasar, yang dirasakan 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 driver Go-ride, sehingga memunculkan pemikiran mereka untuk memutuskan mitra.

Berdasarkan dari observasi lapangan yang dilakukan peneliti jumlah insentif harian untuk driver go-ride kian hari kian menurun, hal ini dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan kerja bagi driver itu sendiri. Ketidakpuasan ini dapat menyebabkan adanya keinginan atau kecenderungan bagi driver gojek untuk

memutuskan mitra (*turnover intention*). Apabila tingkat insentif ini terus menurun maka tingkat keinginan untuk meninggalkan pekerjaan semakin meningkat.

Konflik kerja-keluarga dan kepuasan kerja dapat menyebabkan terjadinya *turnover intention* hal ini didukung oleh pernyataan dari Tett dan Meyer (1993), niat Turnover dipahami sebagai kesadaran dan sengaja untuk meninggalkan organisasi. Niat turnover adalah keputusan terakhir dari karyawan dalam kondisi dimana mereka tidak puas dengan pekerjaan dan lingkungan sekitar. Hal itu terjadi karena banyak hal, salah satunya adalah alasan keluarga, terlebih lagi mereka yang memiliki peran ganda baik dalam keluarga maupun pekerjaan (konflik keluarga kerja).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berinisiatif melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan untuk Memutuskan Mitra Pada Driver Go-ride di Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka pertanyaan yang dirumuskan untuk penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap keinginan untuk memutuskan mitra pada Driver Go-ride di Kota Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap keinginan untuk memutuskan mitra pada Driver Go-ride di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang sesuai untuk menganalisa data. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap keinginan untuk memutuskan mitra pada Driver Go-ride di Kota Padang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap keinginan untuk memutuskan mitra pada Driver Go-ride di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap akan memperoleh manfaat seperti berikut :

1. Bagi akademisi dan peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan maupun referensi bagi peneliti dalam meneliti dan menganalisis Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja pada driver go-ride di Kota Padang.
2. Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang menyangkut peran, pengaruh Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja terhadap keinginan untuk memutuskan mitra dan digunakan sebagai dasar dalam proses pengambilan kebijakan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pengaruh konflik kerja-keluarga dan kepuasan kerja terhadap keinginan untuk memutuskan mitra. Peneliti membatasi konteks penelitian dengan memusatkan perhatian pada driver go-ride di Kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab dengan struktur penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Literatur

Dalam bab ini dikemukakan tentang teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia, konflik kerja-keluarga, kepuasan serta keinginan untuk memutuskan mitra, kerangka penelitian, dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini dikemukakan mengenai jenis penelitian, subjek dan objek yang diteliti, waktu dan lokasi, variabel penelitian, sampel dan populasi, teknik pengambilan sampel, definisi operasional, teknik pengumpulan data, teknik pengujian instrumen, teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Analisis

Dalam bab ini mengemukakan tentang data yang telah dikumpulkan berdasarkan teknik analisis data yang telah ditentukan pembahasannya.

BAB V Penutup

Dalam bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan, saran dan implikasi.

