

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia saat ini sedang beradaptasi dengan revolusi industri 5.0 dimana berfokus pada penggabungan antara teknologi dan manusia. Sehingga memengaruhi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta dinamika sosial. Semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi membuat orang lebih tertarik untuk menggunakan internet dalam setiap aktivitas sehari-hari. Seiring berjalannya waktu, kemajuan teknologi akan memiliki dampak yang paling signifikan pada setiap orang dalam melakukan transaksi di dunia bisnis melalui internet.

Perkembangan teknologi dan informasi adalah sebuah kepentingan. Kemajuan teknologi akan berdampingan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan kebutuhan manusia terhadap teknologi dan informasi. Kecanggihan teknologi dapat ditemukan di setiap aspek kehidupan manusia termasuk transportasi. Inovasi ini telah meningkatkan kualitas hidup manusia dan mempermudah mereka melakukan berbagai aktivitas (Wahyusetyawati, 2017).

Salah satu kebutuhan yang sangat penting di era modern ini adalah transportasi karena kegiatan ekonomi, sosial, dan lainnya yang menuntut mobilitas penduduk dan sumber daya lainnya secara cepat. Mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia yang tinggi akan transportasi, mobilitas

merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Transportasi berbasis aplikasi atau juga disebut sebagai transportasi *online* saat ini sedang mengubah industri transportasi Indonesia (Sultan, Marsaoly, & Kotta, 2021).

Beberapa tahun terakhir transportasi *online* telah mengalami perkembangan pesat dan menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat urban di seluruh dunia. Kemudahan akses melalui aplikasi *mobile* memungkinkan pengguna untuk memesan layanan transportasi dengan cepat dan efisien, mengurangi waktu tunggu, dan memperbaiki mobilitas perkotaan. Selain memberikan kenyamanan bagi penumpang, transportasi *online* juga membuka peluang ekonomi baru bagi banyak orang dengan menjadi mitra pengemudi. Transportasi *online* tidak hanya memberikan solusi bagi pengguna, tetapi juga menciptakan peluang ekonomi bagi banyak individu.

Kehidupan masyarakat sangat bergantung pada sarana transportasi. Manusia menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bisnis baru terutama pada jasa pengiriman *online*. Maxim adalah salah satu aplikasi transportasi *online* yang paling populer di Indonesia saat ini dan banyak masyarakat menyukainya karena memfasilitasi orang untuk mendapatkan moda transportasi yang nyaman, cepat, murah, dan aman. Maxim tidak hanya menawarkan jasa pemindahan orang dengan ojek atau taxi, tetapi juga menawarkan jasa pemindahan atau pengiriman barang,

membeli makanan, membeli berbagai macam kebutuhan (belanja), dan berbagai macam layanan lainnya.

Maxim adalah penyedia layanan transportasi *online* yang dapat diunduh pada *smartphone* yang mendukung sistem operasi iOS, Android, dan HarmonyOS. Perusahaan internasional ini didirikan oleh Kurgan Maxim Belonogov pada tahun 2003 di kota Chardinsk, Rusia. Maxim hadir di Indonesia sejak tahun 2018 dan beroperasi di bawah PT. Teknologi Perdana Indonesia. Maxim sedang memperluas layanannya di berbagai kota termasuk Padang, sehingga menciptakan persaingan antar perusahaan transportasi *online*.

Meningkatnya pertumbuhan penduduk di suatu daerah akan mempengaruhi permintaan ketersediaan jasa transportasi. Pertumbuhan di suatu daerah meningkat menunjukkan bahwa terjadi pembangunan pada daerah tersebut. Berikut pertumbuhan mobilitas penduduk menurut 7 (tujuh) kota di Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 1 Jumlah Penduduk di Provinsi Sumatera Barat (Jiwa)

Wilayah	Jumlah Penduduk menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin di Provinsi Sumatera Barat (Jiwa)		
	Laki-Laki + Perempuan		
	2021	2022	2023
Padang	913.448	919.145	924.687
Kota Solok	74.469	75.850	77.240
Sawah Lunto	65.687	66.413	67.131
Padang Panjang	56.971	57.850	58.729
Bukittinggi	121.588	122.311	123.013
Payakumbuh	141.184	143.325	145.468
Pariaman	95.294	96.719	98.143

Sumber: BPS Provinsi Sumatera Barat 2024

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 1 menunjukkan adanya pertumbuhan penduduk pada tujuh kota di Provinsi Sumatera Barat selama tahun 2021 sampai tahun 2023. Dari data tersebut jumlah penduduk terbanyak di antara ke 7 (tujuh) kota, maka Kota Padang memiliki jumlah penduduk tertinggi dengan jumlah 913.448 pada tahun 2021 yang meningkat di tahun berikutnya 2022 berjumlah 919.145 dan terus meningkat pada tahun 2023 dengan jumlah 924.687. Peluang Maxim di Kota Padang sangat besar karena Kota Padang memiliki populasi tertinggi di Sumatera Barat.

Maxim *bike* mulai dikenal di kalangan konsumen di Kota Padang ketika harga layanan transportasi *online* mengalami peningkatan akibat kebijakan pemerintah. Berdasarkan informasi dari situs CNBC Indonesia, kenaikan tarif transportasi online ini diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. 348 Tahun 2019, yang mulai berlaku sejak 2 September 2019. Kondisi ini mendorong sebagian konsumen untuk beralih ke layanan transportasi *online* Maxim karena tarif yang ditawarkan lebih murah dan terjangkau dibandingkan dengan layanan yang disediakan oleh GoJek, InDriver, dan Grab.

Sebelumnya, Maxim sempat menuai pro dan kontra karena tarif yang ditetapkan lebih rendah dibandingkan layanan seperti GoJek dan Grab. Diperkirakan bahwa tarif yang diberlakukan oleh Maxim berada di bawah ketentuan yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan, sehingga Maxim mendapat protes dari para pesaingnya serta teguran dari

Kementerian Perhubungan. Setelah mendapat teguran tersebut, Maxim kemudian menyesuaikan tarifnya sesuai dengan ketentuan Kementerian Perhubungan, meskipun harganya tetap relatif lebih murah dibandingkan dengan layanan transportasi online lainnya. Berikut adalah perbandingan tarif antara Maxim Bike, GoJek, InDriver, dan Grab.

Tabel 2 Perbandingan Tarif

Jarak	Harga (Rp)			
	Maxim	Gojek	Grab	InDriver
4 Km pertama	8.000-9.000	8.000-10.000	8.000-10.000	9.000-10.000
Harga km selanjutnya	2.100	2.300	2.500	2.300

Sumber: Aplikasi Maxim, Gojek, Grab, InDriver (2024)

Berdasarkan tabel 2 perbandingan tarif antara Maxim Bike, GoJek Grab, dan InDriver dapat disimpulkan bahwa Maxim Bike menarik perhatian konsumen karena menawarkan tarif yang sangat rendah, yaitu sekitar Rp 8.000-9.000 untuk perjalanan awal, dengan biaya tambahan sebesar Rp 2.100 per kilometer berikutnya. Sementara itu, Gojek menerapkan tarif Rp 8.000-10.000 untuk 4 km pertama, dan menambahkan biaya Rp 2.300 per kilometer untuk jarak lebih dari 4 km. Grab menetapkan tarif yang serupa untuk 4 km pertama, yaitu Rp 8.000-10.000, tetapi untuk jarak lebih dari 4 km, biaya tambahan sebesar Rp 2.500 per kilometer. InDriver menetapkan tarif Rp 9.000-10.000 untuk 4 km pertama, dengan tambahan biaya Rp 2.300 per kilometer untuk jarak lebih dari 4 km.

Seiring dengan meningkatnya populasi, kebutuhan pengguna Maxim juga semakin meningkat. banyak orang tertarik menjadi pengemudi

Maxim karena peluang lapangan pekerjaan yang semakin terbatas. Kelebihan menjadi pengemudi Maxim adalah jam kerja yang fleksibel dan tidak terikat waktu sehingga mendorong banyak orang untuk bergabung. Fleksibilitas waktu kerja yang ditawarkan menjadi salah satu daya tarik utama bagi para pengemudi, memungkinkan mereka untuk menyesuaikan jadwal kerja sesuai kebutuhan pribadi dan profesional kerja. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja ialah fleksibilitas kerja. Fleksibilitas kerja mengacu pada kebijakan yang memungkinkan pekerja untuk memiliki kontrol lebih besar atas kapan, dimana, dan bagaimana mereka bekerja. Menurut Fanda & Slamet (2019), dengan fleksibilitas jam kerja, karyawan memiliki kesempatan untuk memilih waktu kerja yang paling produktif atau waktu yang nyaman untuk bekerja.

Setiap individu yang bekerja berharap mendapatkan kepuasan dari lingkungan kerjanya. Pada dasarnya kepuasan kerja bersifat subjektif karena tingkat kepuasan setiap orang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai pribadi mereka. Semakin banyak aspek pekerjaan yang selaras dengan keinginan individu maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang akan dirasakan. Kepuasan kerja adalah sebuah sikap yang mencakup tindakan-kognisi, perasaan senang sebagai ungkapan-afeksi, atau kesenjangan antara apa yang diperoleh dan apa yang diharapkan. Perasaan senang yang dirasakan seseorang dalam bekerja adalah ekspresi dari pencapaian tanggung jawabnya dengan baik dan kepuasan atas hasil kerjanya (Sunarta, 2019).

Fenomena yang mempengaruhi kepuasan kerja dijelaskan melalui hasil wawancara awal penulis dengan tiga orang pengemudi *bike* mitra maxim di Kota Padang yang disajikan pada tabel 2. Berikut adalah ringkasan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama tiga pengemudi *bike* mitra Maxim di Kota Padang.

Tabel 3 Hasil Wawancara Pra Survey

No.	Pertanyaan	Kesimpulan
1.	Bagaimana dengan kepuasan kerja Bapak sebagai pengemudi <i>bike</i> mitra Maxim? Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja Bapak, baik positif maupun negatif?	Pengemudi <i>bike</i> mitra Maxim merasa cukup puas dengan pekerjaan mereka karena
	Responden 1 Saya merasa cukup puas dengan pekerjaan sebagai pengemudi <i>bike</i> mitra Maxim karena waktu kerja yang fleksibel dan bisa menambah penghasilan. Namun, ada beberapa hal yang kurang memuaskan, seperti perubahan tarif yang sering terjadi tanpa pemberitahuan yang jelas.	fleksibilitas waktu dan kesempatan untuk menambah penghasilan. Namun, kepuasan kerja mereka terpengaruh oleh beberapa tantangan, seperti perubahan tarif yang
	Responden 2 Saya merasa cukup puas menjadi pengemudi <i>bike</i> mitra Maxim. Salah satu alasan saya untuk menjadi pengemudi <i>bike</i> karena saya bisa bekerja sesuai dengan kondisi saya. Meski begitu, ada tantangan seperti persaingan dengan pengemudi lain dan ketidakstabilan jumlah <i>order</i> yang mempengaruhi penghasilan.	tidak jelas, persaingan ketat dengan pengemudi lain, dan ketidakstabilan penghasilan harian, yang kadang memaksa mereka bekerja lebih lama untuk mencapai target.
	Responden 3 Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pekerjaan saya sebagai pengemudi <i>bike</i> mitra Maxim. Pekerjaan ini memberi saya kebebasan yang tidak saya dapatkan dari pekerjaan sebelumnya, dan saya	

No.	Pertanyaan		Kesimpulan
	<p>suka bertemu dengan banyak orang baru setiap hari. Meski begitu, ada beberapa tantangan yang mempengaruhi kepuasan kerja saya, seperti persaingan yang ketat dengan pengemudi lain dan ketidakpastian penghasilan harian. Terkadang, saya harus bekerja lebih lama untuk mencapai target penghasilan, yang bisa mengurangi waktu istirahat saya.</p>		
2.	<p>Apakah ada tantangan atau masalah khusus yang Bapak hadapi dalam bekerja sebagai pengemudi bike mitra Maxim yang berdampak pada kepuasan kerja Anda?</p>		<p>Ketidakstabilan <i>order</i>, gangguan pada aplikasi, dan persaingan di area padat sering kali mengakibatkan</p>
	Responden 1	<p>Tantangan yang saya hadapi ialah ketidakpastian penghasilan. Terkadang, dalam satu hari saya bisa mendapatkan banyak <i>order</i>, tapi ada juga hari-hari di mana <i>order</i> sangat sedikit. Ini membuat penghasilan saya tidak stabil. Selain itu, saya juga merasa ada tantangan dalam hal keamanan, terutama ketika harus bekerja hingga larut malam</p>	<p>penghasilan yang tidak menentu dan mengurangi efektivitas serta kenyamanan kerja mereka.</p>
	Responden 2	<p>Saya sering mengalami kesulitan dengan aplikasi, terutama ketika sinyal tidak stabil, yang menyebabkan <i>order</i> gagal diterima atau aplikasi menjadi lambat. Hal ini sangat mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja saya karena harus sering restart aplikasi atau bahkan kehilangan peluang <i>order</i>.</p>	

No.	Pertanyaan		Kesimpulan
	Responden 3	Tantangan utama bagi saya adalah persaingan yang semakin ketat dengan sesama pengemudi, terutama di area yang padat seperti pusat kota. Kadang-kadang, ada lebih banyak pengemudi daripada penumpang, sehingga sulit untuk mendapatkan <i>order</i> . Ini mempengaruhi kepuasan kerja saya karena waktu yang saya habiskan untuk menunggu <i>order</i> bisa sangat lama.	

Sumber: Hasil wawancara lapangan (2024)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan tiga pengemudi *bike* mitra maxim sehingga ditemukan adanya permasalahan. Pengemudi *bike* mitra maxim merasa cukup puas dengan pekerjaannya terutama karena fleksibilitas waktu dan peluang untuk menambah penghasilan. Namun, beberapa tantangan yang dihadapi juga mempengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka. Tantangan tersebut mencakup perubahan tarif yang tidak jelas, persaingan ketat dengan pengemudi lain, serta ketidakstabilan penghasilan harian yang terkadang mengharuskan mereka untuk bekerja lebih lama demi mencapai target yang diinginkan. Selain itu, ketidakstabilan *order*, gangguan pada aplikasi, dan persaingan di area padat sering kali mengakibatkan penghasilan yang tidak menentu, sehingga mengurangi efektivitas dan kenyamanan dalam bekerja.

Penelitian ini penting dilakukan kembali karena kepuasan kerja dari setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda walaupun

dengan system kerja yang tidak terikat waktu atau fleksibel. Penulis termotivasi untuk melakukan penelitian ini karena belum ada yang melakukan penelitian terkait kepuasan kerja *Bike* mitra Maxim di Kota Padang

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“PENGARUH FLEKSIBILITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN *WORK LIFE BALANCE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI: STUDI PADA *BIKE* MITRA MAXIM DI KOTA PADANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja pada *bike* Mitra Maxim di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh fleksibilitas kerja terhadap *work life balance* pada *bike* Mitra Maxim di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada *bike* Mitra Maxim di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja dengan *work life balance* sebagai variabel mediasi pada *bike* Mitra Maxim di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja pada *bike* Mitra Maxim di Kota Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas kerja terhadap *work life balance* pada *bike* Mitra Maxim di Kota Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada *bike* Mitra Maxim di Kota Padang
4. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja dengan *work life balance* sebagai variabel mediasi pada *bike* Mitra Maxim di Kota Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan riset tentang pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja dengan *work life balance* sebagai variabel mediasi (studi pada pengemudi *bike* Mitra Maxim di Kota Padang).
2. Hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai masukan atau kontribusi yang relevan bagi pimpinan perusahaan, terutama dalam merancang strategi *work life balance* dan manajemen sumber daya manusia, terutama dalam hal meningkatkan kepuasan karyawan.

3. Temuan dari penelitian ini dapat berfungsi sebagai landasan dan juga dapat diperluas lebih lanjut dengan mempertimbangkan aspek-aspek kebijakan sumber daya manusia untuk mendukung para pengemudi mitra *bike*.

1.5 Ruang Lingkup

Penulis membatasi ruang lingkup penelitian untuk menghindari kerancuan pembahasan dan perluasan pembahasan, penelitian ini berfokus pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dengan variabel fleksibilitas kerja (X) sebagai variabel independen dan variabel kepuasan kerja (Y) sebagai variabel dependen serta variabel *work life balance* (WLB) sebagai variabel mediasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian serta penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai objek, lokasi dan waktu penelitian, jenis sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian dan variabel operasional, teknik analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bagian bab ini nantinya akan berisi tentang pembahasan utama dari penelitian ini diantaranya deskripsi sampel dan variabel, hasil analisis data, pembahasan serta implementasi dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bagian bab ini nantinya akan berisi tentang kesimpulan hasil penelitian secara menyeluruh berdasarkan hasil dari pengolahan data, keterbatasan penelitian, kekurangan penelitian serta saran bagi pihak yang terkait.

