

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan, pada hakikatnya SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Perkembangan teknologi yang sangat signifikan membawa banyak perubahan tak terkecuali pada persaingan bisnis saat ini. Belakangan ini muncul berbagai jenis model bisnis dengan berbasis teknologi (Noor, 2016). Bisnis ini bergerak dalam bidang transportasi, pengiriman barang, pemesanan makanan, dan lain-lain yang pemesanannya terintegrasi dengan aplikasi *online* pada *smartphone*. Go-Jek merupakan salah satu perusahaan ojek *online* yang memiliki jangkauan wilayah terluas di Indonesia diantara perusahaan-perusahaan ojek *online* lainnya, pada tahun 2018 ini Go-Jek resmi beroperasi di 50 kota besar di Indonesia, termasuk Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang, dan Balikpapan. Terdapat berbagai macam pilihan jasa yang ditawarkan oleh Go-Jek diantaranya Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Mart, Go-Send, Go-Box, Go-Pulsa, Go-Massage, Go-Clean, Go-Clam, Go-Tix, Go-Auto, Go-Med, dan Go-Busway.

Ojek bukanlah hal yang baru di Indonesia, namun cara pemesanan berbasis *online* yang menjadikan hal yang baru dalam beberapa tahun terakhir

ini. Ojek merupakan sarana transportasi menggunakan sepeda motor, yang menjadi salah satu alternatif untuk mengurangi kemacetan di Jakarta (Wulandari, 2015). Go-Jek memiliki mitra kerja lebih dari 300.000 pengendara ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia.

Mitra kerja yang bergabung dengan Go-Jek akan mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, serta untuk para pengendara akan diberikan bonus setiap hari nya apabila mendapatkan point yang telah ditentukan oleh perusahaan, untuk masalah pembagian hasil perusahaan dan pengendera/ mitra kerja akan mendapatkan 20 : 80 dalam pembagian hasil dalam satu pesanan. Perkembang bisnis berbasis *online* ini, menjadikan Go-Jek bukan salah satu perusahaan transportasi *online* yang ada di Indonesia, hal ini menjadikan perusahaan harus memberikan kesejahteraan terhadap pengendara/ mitra kerja agar tetap berkomitmen terhadap Go-Jek.

Semakin berkembang kemajuan dalam bidang bisnis transportasi menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, hal ini akan berdampak pada tuntutan pekerjaan yang akan dihadapi oleh pengendara/ mitra kerja Go-Jek dalam mencapai tujuan perusahaan. Salah satu permasalahan yang muncul berkaitan dengan pengendara Go-Jek dalam menghadapi tuntutan pekerjaan dan persaingan bisnis dengan perusahaan lain adalah masalah stress kerja yang dialami oleh individu/ pengendera Go-Jek. Stress kerja yang tinggi dapat menyebabkan individu akan mengalami kelelahan dalam bekerja, kelelahan dalam bekerja adalah salah satu faktor yang menyebabkan *burnout*, *burnout* adalah yaitu

kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres yang di derita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Leatz dan Stolar, dalam Shiotang, 2004). Salah satu situasi yang menyebabkan individu mengalami ketegangan mental dan stres adalah pekerjaan dan lingkungan kerja, karena secara keseluruhan, jenis dan area profesi menuntut pekerja untuk berkerja keras, secara fisik dan mental. Dan itu dapat menyebabkan stres atau mengalami kelelahan dalam berkerja.

Salah satu aspek utama dari stres pekerjaan yaitu adanya fenomena *burnout*. Menurut penelitian pada *burnout* didefinisikan sebagai kelelahan fisik, emosional, dan mental yang dialai oleh orang-orang yang memiliki pekerjaan yang emosional. Jenis-jenis pekerjaan yang rawan terhadap *burnout* antara lain pekerjaan sosial. Dalam definisi lain *burnout* adalah sindrom psikologis dalam menanggapi pekerjaan yang berat yang menyebabkan stres interpersonal. Dari persepektif lain *burnout* adalah sindrom kelelahan dan orang yang terjangkit *burnout* akan mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri, dengan kata lain selalu merasa gagal terhadap pencapaian individu. Umumnya, orang yang menderita *burnout* sering merasa emosional dan mngalami kelelahan fisik, ketidakpusaan pekerjaan dengan penurunan efisiensi, dan terasa asing bagi rekan-rekan ditempat bekerja (Ashtari, Farhady, dan Khodae, 2009). *Burnout* adalah masalah yang penting dalam kehidupan pekerjaan karena memiliki pengaruh pada kinerja pekerjaan, kualitas layanan, *omset*, komitmen

organisasi, dan masalah kesehatan.

Secara umum, *burnout* mengurangi prestasi kerja, kepuasan pada pekerjaan, meningkatkan ketidakhadiran dalam bekerja, semangat bekerja yang rendah (Anbar dan Eker, 2008) Banyak permasalahan yang terkait dengan terjadinya *burnout* dalam lingkungan kerja, yaitu memaksa karyawan untuk bekerja terlalu keras, termasuk tekanan yang berlebihan, kurang komunikasi dengan rekan kerja, kekurangan sumber daya, ketakutan akan kekerasan, kurang peluang untuk naik jabatan, tidak dapat dukungan dan tidak ikut partisipasi dalam pengambilan keputusan dipekerjaan. Selain itu, beban kerja merupakan salah satu hal yang dapat memicu pekerja dalam mengalami kelelahan dalam bekerja. Menurut Gopher & Doncin (1986) mengartikan beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi. Selain itu, menurut Munandar (2011) beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif, beban kerja kuantitatif timbul karena tugas yang terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif adalah pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari pekerja. Pengaruh beban kerja diantara lainnya tuntutan situasi dan pengaruh eksternal kemudian pekerja itu sendiri, dalam beban kerja terdapat tiga dimensi yaitu *time load*, *mental effort load*, dan *psychological Stress Load*.

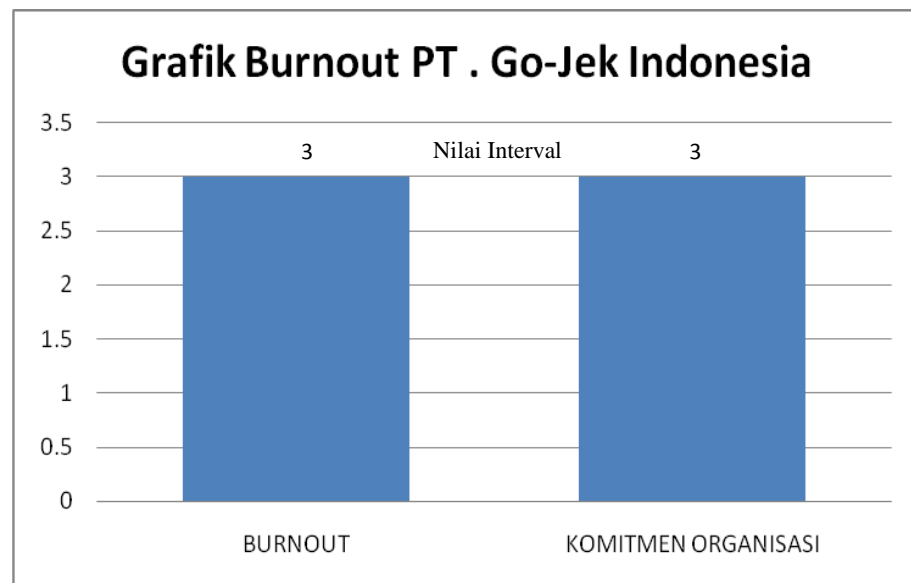
Burnout dan beban kerja merupakan masalah yang dialami oleh individu dalam bekerja sehingga diperlukan hal-hal yang dapat mengatasi masalah tersebut agar pekerja dapat berkomitmen dengan organisasi. Menurut Mayer

(1989) organisasi yang efektif hanya akan ada bila organisasi tersebut memiliki pekerja atau pegawai yang berkomitmen. organisasi harus mengembangkan ikatan psikologis antara pekerja atau pegawai dan organisasi dalam bentuk komitmen, organisasi dalam rangka menciptakan dedikasi total tenaga mereka terhadap kepentingan-kepentingan, tujuan dan nilai-nilai. Komitmen organisasi adalah suatu hal yang penting bagi organisasi sebab pegawai atau karyawan yang telah berkomitmen terhadap organisasi cenderung tidak akan meninggalkan organisasi untuk mencari pekerjaan lain (Stup : 2006). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi yaitu, karakteristik pekerjaan, kesempatan akan adanya pekerjaan lain, karakteristik individu, perlakuan organisasi terhadap karyawan baru (Greenbreg & Baron : 2003).

Sebagai salah satu perusahaan transportasi yang kian lama berkembang PT. Go-Jek Indonesia selalu memberikan inovasi terbaru untuk membuat mitra pengemudi dan karyawan PT. Go-Jek Indonesia memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. PT. Go-Jek Indonesia sendiri terletak di Jalan Iskandarsyah II No. 7 RW 2, Melawai, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Hingga saat ini memiliki kurang lebih 300.000 mitra pengemudi di seluruh wilayah Indonesia, berdasarkan data sementara yang diambil menggunakan kuesioner kepada 55 responden yang merupakan *driver* atau mitra pengemudi PT. Go-Jek Indonesia khususnya di wilayah Jakarta Selatan terdapat *burnout* dan beban kerja yang dialami oleh para *driver* selama mereka bekerja, berikut penjelasannya:

1.1.1 *Burnout*

Berdasarkan grafik penelitian awal yang penulis lakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada 55 responden pengendara PT. Go-Jek Indonesia yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta adalah seperti gambar di bawah ini:



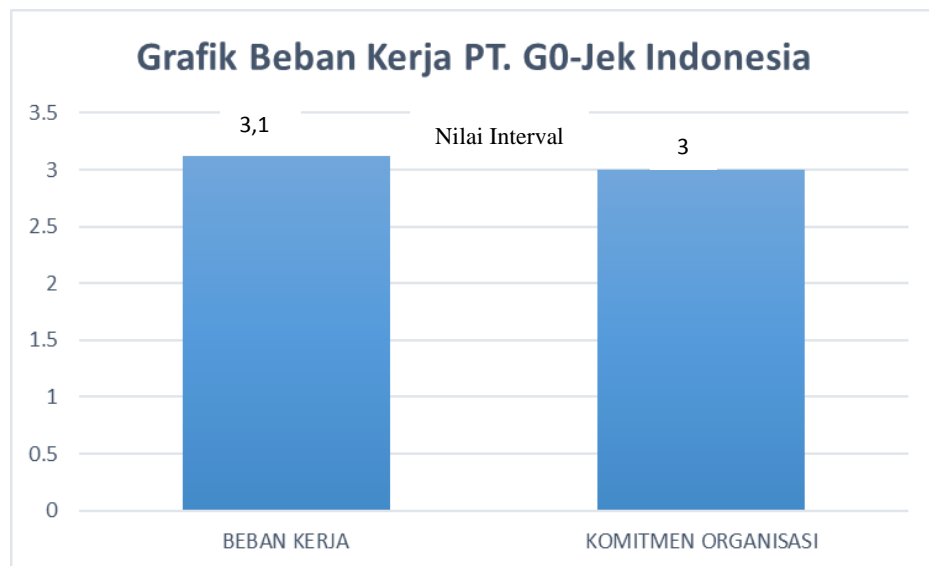
Sumber : hasil kuesioner (data diolah oleh penulis), 2018

Gambar 1.1 Grafik Burnout PT . Go-Jek Indonesia.

Dapat dilihat bahwa *burnout* memiliki nilai interval sebesar 3 (2,50 – 3,24 (Baik)) driver menyatakan bahwa mereka merasakan kelelahan fisik, kelelahan mental ketika dalam bekerja seperti kemacetan di Ibu kota, menghadapi *customer* yang kurang menyenangkan, penggunaan metode performa, perolehan poin setiap hari nya dan lain sebagainya, walaupun driver mengalami *burnout* mereka tetap komitmen terhadap perusahaan.

1.2.1 *Beban Kerja*

Berdasarkan grafik penelitian awal yang penulis lakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada 55 responden pengendara PT. Go-Jek Indonesia yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta adalah seperti gambar di bawah ini:



Sumber : hasil kuesioner (data diolah oleh penulis), 2018

Gambar 1.2 Grafik Beban Kerja PT. Go-Jek Indonesia.

Dapat dilihat bahwa beban kerja memiliki nilai interval sebesar 3.12 (2,50 – 3,24 (Baik)) mereka menyatakan yang menyangkut tentang beban kerja para *driver* yang dirasakan ketika dalam bekerja seperti penambahan point untuk jam sibuk, adanya performa harian, kesulitan mendapat bonus harian, *server* aplikasi sedang eror dan lainnya, walaupun *driver* mengalami beban kerja mereka tetap komitmen terhadap perusahaan.

Tabel 1.1
Interprestasi Nilai Hasil Tanggapan Responden

Nilai	Keterangan
1,00-1,74	Sangat Tidak Baik
1,75-2,49	Tidak Baik
2,50-3,24	Baik
3,25-4,00	Sangat Baik

Sumber : hasil kuesioner (data diolah oleh penulis), 2018

Berdasarkan kedua grafik dan tabel interpretasi nilai hasil tanggapan responden di atas, dapat di simpulkan bahwa kondisi tingkat *burnout* di PT. Go-Jek Indonesia yang di alami pengendara atau *driver* baik terbukti dari hasil nilai interpretasi tanggapan responden yang di hasilkan sebesar 3, sedangkan untuk beban kerja di PT. Go-Jek Indonesia pun berada pada kondisi baik terbukti dari hasil nilai interpretasi tanggapan responden yang di hasilkan sebesar 3,12, namun komitmen pengendara atau *driver* kepada PT. Go-Jek Indonesia baik terbukti dari hasil interpretasi tanggapan responden yang di hasilkan sebesar 3.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Burnout* dan Beban Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pengendara PT. Go-Jek Indonesia”**

1.2. Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan untuk menghindari terjadinya pembahasan yang menetapkan penelitian dengan judul “Pengaruh *Burnout* dan Beban Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pengendara PT. Go-Jek Indonesia” berikut adalah identifikasi masalah yang ada yaitu:

1. Kelelahan fisik yang dialami para pengendara PT. Go-Jek Indonesia terkait dengan kondisi kerja di lapangan atau jalanan sehingga membuat pengendara cepat merasa lelah fisik dan tekanan mental dalam bekerja.
2. Tuntutan dari perusahaan kepada pengendara PT. Go-Jek Indonesia melalui sistem performa membuat beban terhadap pengendara untuk mencapai poin untuk mendapatkan bonus insentif harian.
3. Resiko bekerja di lapangan dan tuntutan pekerjaan yang tinggi akibat adanya performa untuk mendapatkan bonus insentif harian pengendara PT. Go-Jek Indonesia tetap berkomitmen terhadap perusahaan.

1.2.2 Pembatasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah agar pengkajian masalah dalam penelitian ini dapat lebih terfokus dan terarah. Berdasarkan uraian di atas penulis memberikan judul penelitian ini “*Pengaruh Burnout dan Beban Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pengendara PT. Go-Jek Indonesia*”

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, sehingga penulis merumuskan masalah yang telah di teliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara *burnout* dan beban kerja terhadap komitmen organisasi pengendara PT. Go-Jek Indonesia
2. Apakah terdapat pengaruh antara *burnout* terhadap komitmen organisasi pengendara PT. Go-Jek Indonesia
3. Apakah terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap komitmen organisasi pengendara PT. Go-Jek Indonesia

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian ini untuk memberi jawaban atas permasalahan yang ada, yaitu :

1. Untuk mengetahui kelelahan fisik yang terjadi pada pengendara PT. Go-Jek Indonesia
2. Untuk mengetahui beban kerja yang di alami pada pengendara PT. Go-Jek Indonesia

3. Untuk mengetahui apakah burnout dan beban kerja memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi terhadap pengemudi PT. Go-Jek Indonesia

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan konseptual bagi pengembangan ilmu dan penelitian bidang manajemen sumber daya manusia, terutama pemahaman tentang pengaruh *burnout* dan beban kerja terhadap komitmen organisasi pengemudi PT. Go-Jek Indonesia. Bagi peneliti yang akan datang, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar atau landasan yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan penelitian, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberi masukan untuk menerapkan hasil penelitian dalam melaksanakan pengelolaan yang berhubungan dengan sumber daya manusia sehingga dapat berjalan dengan maksimal dimasa yang akan datang. Hasil penelitian ini diharapkan pula memberikan gambaran dan masukan bagi pihak-pihak yang terkait sebagai dasar pertimbangan agar dalam menetapkan kebijakan dalam perusahaan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman, wawasan, dan menambah pengetahuan serta dapat berkontribusi dalam memecahkan permasalahan yang ada di lingkungan perusahaan secara sistematis