

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pada era modern saat ini kita sudah banyak dipermudahkannya oleh berbagai macam teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia yang sudah berkembang dengan pesat agar dapat membantu kita dalam mengerjakan kegiatan sehari-hari. Perkembangan pada era digital yang pesat ini diikuti dengan kemunculan industri digital atau perusahaan *startup* yang merupakan perusahaan perintis yang berhubungan dengan internet dan teknologi, yang mulai dikenal sejak tahun 1990-an hingga tahun 2000-an (Candraningrum, 2017). Dengan berkembangnya teknologi, beberapa perusahaan *startup* mulai melakukan inovasi untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dengan terciptanya inovasi tersebut hal ini dapat menghindari kendala yang ada disekitar, seperti halnya masalah kemacetan yang biasanya terjadi di kota-kota besar di Indonesia. Salah satu transportasi alternatif yang sering diminati masyarakat dalam menghindari kemacetan tersebut ialah dengan menggunakan ojek sepeda motor, hal ini dikarenakan ojek sepeda motor dapat tiba lebih awal ke tempat tujuan. Akan tetapi ojek sepeda motor ini memiliki kekurangan yaitu sulitnya mencari ojek dikarenakan hanya terdapat pada lokasi tertentu di suatu wilayah.

Oleh sebab itu dengan adanya perkembangan teknologi yang ada, menjadikan masyarakat untuk lebih kreatif dan produktif, hal ini terbukti bahwasannya internet

dapat mendukung layanan transportasi. Hal ini dapat dilihat dari beberapa perusahaan *startup* yang telah berdiri melihat adanya peluang dari kebutuhan masyarakat dalam mencari transportasi umum untuk mencapai tempat tujuannya. Salah satu perkembangan yang sangat memudahkan dalam kehidupan sehari-hari ialah munculnya aplikasi yang dapat menghubungkan *driver* dengan penggunanya melalui teknologi *smartphone* secara *online*, hal ini yang menjadikan sebuah keunggulan bagi sebuah aplikasi transportasi berbasis *online*. Adapun beberapa perusahaan *startup* berbasis transportasi *online* yang saling bersaing dengan menawarkan kelebihan masing-masing, seperti Gojek, Grab, Maxim, Uber dan lain sebagainya. Masyarakatpun sering menyebutnya ojek *online* (OJOL). Para pengguna OJOL dapat melihat secara langsung profil serta *rating* (peringkat) *driver* yang didapat sebelum melakukan transaksi, selain itu pengguna juga dapat melihat estimasi biaya perjalanan dan memilih metode pembayaran secara tunai maupun non tunai. Sehingga pengguna OJOL mendapatkan kemudahan dan kenyamanan saat menggunakannya dalam menyelesaikan berbagai macam aktivitas mereka,

Selain menguntungkan bagi para penggunanya, OJOL pun dapat menjadikan terbukanya lapangan kerja bagi masyarakat dengan menjadi *driver* ojek *online*. Hal ini dapat mengurangi tingkat pengangguran di Indonesia, dan pekerjaan *driver* OJOL ini diharapkan dapat memberikan penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari. Salah satu penyedia jasa transportasi yang terkenal di Indonesia adalah Gojek. Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Dalam hal ini Gojek pun membantu

mengurangi tekanan pengangguran dengan memperluas kesempatan kerja. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan Lembaga Demografi Universitas Indonesia menyebutkan demografi mitra pengemudi Gojek yaitu lulusan SMA sebanyak 75%, lulusan perguruan tinggi sebanyak 15%, berusia produktif dengan rentang usia 20-39 tahun sebanyak 77%, berstatus kerja penuh waktu sebanyak 65% dan memiliki tanggungan 2 orang atau lebih sebanyak 78%. Gojekpun berusaha agar dapat meningkatkan penghasilan dan pengeluaran mitra *driver* serta kesejahteraan bagi keluarga mitra *driver*.

Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Gojek telah resmi beroperasi di kota-kota Indonesia, sehingga sebagian besar masyarakat tertarik untuk menjadi *driver* Gojek hal ini dikarenakan untuk menjadi *driver* Gojek tidak harus yang belum memiliki pekerjaan saja melainkan seseorang yang sudah memiliki pekerjaan juga dapat menjadi *driver* Gojek sebagai pekerjaan sampingan mereka dengan tidak terikat waktu bekerja. Estimasi total mitra pengemudi Gojek adalah 2 juta mitra di seluruh Indonesia, dengan menyediakan berbagai macam layanan. Kemampuan karyawan atau pada penelitian kali ini disebut sebagai *driver* dalam menggunakan teknologi yang tepat juga dapat membantu meningkatkan kinerja *driver* tersebut. Selain itu pelatihan *driver* memainkan peran penting karena dapat meningkatkan efisiensi organisasi dan membantu *driver* untuk meningkatkan kinerja mereka secara efisien. Dengan memberikan pelatihan kepada *driver* dengan cara yang tepat dapat memperoleh

peningkatan substansial dalam kinerja dan produktivitas dan dapat menangani lebih banyak pelanggan dengan kepuasan.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Robbins, 2014). Kinerja karyawan memegang peranan cukup penting dalam kelangsungan organisasi. Hal ini sesuai dengan Amstrong (2009) yang mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Untuk memperoleh kinerja karyawan yang baik tidaklah mudah karena dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adanya kualitas kehidupan kerja yang baik. Melalui upaya dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, maka dari itu karyawan merasa turut bertanggung jawab dan merasa turut memiliki atas keputusan dimana ia turut berpartisipasi di dalamnya. Dalam hal ini penyedia aplikasi transportasi (Gojek) memberikan kebijakan pengklasifikasian akun *driver* transportasi *online*. Pembagian klasifikasi akun berdasarkan kinerja dari *driver* itu sendiri yang meliputi:

Tabel 1.1.
Klasifikasi Akun Driver

No	Klasifikasi	Keterangan
1.	Prioritas	Akun yang diberikan istilah “gacor” oleh <i>driver</i> , akun ini sangat mudah untuk mendapatkan orderan dan akan cepat melakukan tutup poin
2.	Normal	Akun normal ialah akun yang biasa-biasa saja Akun yang mendapatkan orderan tidak seramai akun prioritas namun masih dapat mencapai target tutup poin

3.	Tidak Prioritas	Akun tidak diprioritaskan atau yang diisitilahkan sebagai akun "gagu" sangat sulit mendapatkan orderan. Jenis akun ini semacam sanksi kepada <i>driver</i> dengan performa yang rendah, seperti sering memilih orderan hingga menolak orderan yang datang
----	-----------------	---

Sumber: M. Yunus, et.al (2019)

Terdapat beberapa faktor positif dan negatif yang bisa menjadi pertimbangan sebelum seseorang memutuskan untuk bergabung menjadi mitra/*driver partner* dari perusahaan Gojek, antara lain:

1. Standar penghasilan yang cukup tinggi
2. Fleksibel, bekerja ketika diinginkan tanpa jadwal, tidak terikat.
3. *Real-time* tarif, mengetahui berapa banyak tarif penghasilan yang didapat dari setiap perjalanan. Baik pengemudi maupun penumpang akan langsung mengetahui berapa tarif untuk trip tersebut.
4. Pengendara tidak membuang waktu/uang dalam menunggu penumpang.
5. Transparan, laporan pembayaran jelas dan transparan.

Dalam hasil survei LD Universitas Indonesia yang menyatakan bahwa pendapatan rata-rata mitra pengemudi penuh waktu (Rp 3,48 juta per bulan) 1,25 kali lebih besar daripada rata-rata upah minimum kota di 9 wilayah survei (Rp 2,8 juta perbulan). Hanya dengan bermodalkan kendaraan dan gawai dengan paket internet, siapapun dapat menjadi *driver* Gojek selain itu para pekerja kantoran cukup banyak yang beralih ke pekerjaan ini atau menjadikan *driver* Gojek menjadi pekerjaan sampingan dikarenakan fleksibilitas kerjanya cukup tinggi. Dengan begitu perusahaan dapat memperhatikan fleksibilitas kerja setiap karyawannya

dalam menjalankan kehidupan sosialnya di samping menuntut karyawan agar dapat melaksanakan setiap tujuan perusahaan yang harus dicapai.

Perusahaan Gojek dapat memenuhi kebutuhan para mitranya dengan berbagai macam cara, salah satunya dengan menerapkan *schedule flexibility*. Di samping menuntut *driver* untuk dapat melaksanakan target yang harus dicapai, Gojek juga harus memperhatikan fleksibilitas kerja bagi *driver* dalam menjalankan kehidupan sosialnya. Menurut Carlson et.al (2010) fleksibilitas adalah kebijakan formal yang ditetapkan oleh manajemen sumber daya atau pengaturan informal terkait dengan fleksibilitas di suatu perusahaan. Lebih lanjut, Carlson mengartikan *schedule flexibility* sebagai pengaturan kerja secara fleksibel yang berarti pemilihan tempat dan waktu untuk bekerja, baik formal atau informal, yang memfasilitasi karyawan dalam kebijakan berapa lama (*time flexibility*), kapan (*timing flexibility*), dan di mana (*place flexibility*) karyawan bekerja. Dalam survei yang dilakukan LD UI tingkat kepuasan mitra pengemudi atas fleksibilitas yang didapat yaitu sebesar 74% pengemudi merasa puas dan 23% pengemudi merasa sangat puas terhadap fleksibilitas yang didapatkan. Hal ini dapat meningkatkan suatu kinerja pada *driver* Gojek dalam melakukan pekerjaannya tanpa ikatan waktu yang ditentukan oleh perusahaan Gojek tersebut. Dengan begitu para *driver* Gojek dapat membagikan waktu antara pekerjaan dengan lingkungan sekitarnya seperti keluarga, hobi, sosialisasi dsb.

Menyeimbangkan kehidupan bekerja atau sering disebut *work life balance* cukup penting bagi para *driver* Gojek. Seseorang dapat hidup dengan bahagia, sehat dan sukses ketika adanya keseimbangan dalam kehidupan bekerja. WLB memang

menjadi perhatian utama bagi mereka yang ingin memiliki kualitas hidup yang baik. *Work life balance* itu sendiri dapat digambarkan sebagai “*An individual’s assessment of their satisfaction with their work and life roles given their priorities at one point in time*” yang diartikan “Penilaian individu atas kepuasan mereka dengan pekerjaan dan peran kehidupan mereka berdasarkan prioritas mereka pada satu titik waktu” (Greenhaus & Allen, 2010). Dengan demikian, kehidupan pribadi seorang *driver* atau karyawan yang tidak berkaitan dengan pekerjaan dapat mengganggu pikiran psikologis *driver* yang mengakibatkan penurunan konsentrasi dalam menjalankan pekerjaannya. Dalam hal ini, keseimbangan tercapai ketika adanya keselarasan antara pekerjaan dengan kehidupan *driver* tersebut (Bataineh, 2019).

Pelaksanaan *work life balance* ini terjadi dikarenakan beberapa alasan yang menjadi pemicunya, yaitu pergeseran dalam komposisi demografis tenaga kerja, peningkatan jam kerja, serta perubahan kecepatan dan intensitas kerja. Hal ini yang menjadi fokus dari para akademisi dan praktisi untuk melihat antarmuka dari pekerjaan dan kehidupan (Helmle et.al, 2014). Jobstreet melakukan survei kepada 17.623 koresponden pada awal bulan Oktober tentang kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaan mereka. Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan beberapa faktor. Hal ini berdampak serius pada penurunan produktivitas kerja hingga kecilnya jenjang karir (Jobstreet, 2014). Sebesar 85% koresponden juga mengaku bahwa mereka tidak memiliki *work life balance* (keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi). Survei *Jobstreet.com* pada bulan September 2014 bahkan menyebutkan

bahwa 62% karyawan mengaku sulit tidur karena masih memikirkan pekerjaannya. Padahal hasil penelitian yang dilakukan Morgan Redwood pada tahun 2014 di Inggris menyebutkan bahwa perusahaan yang mendorong karyawan untuk memiliki keseimbangan baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi akan memperoleh pendapatan pertahun 20% lebih besar daripada perusahaan yang tidak mendorong *work life balance* (Jobstreet, 2014).

Dapat disimpulkan bahwa dengan diberikannya fleksibilitas dalam pekerjaan bagi *driver* Gojek maka akan terjadinya pengaruh terhadap keseimbangan dalam kehidupan bekerja (*Work Life Balance*) bagi *driver* tersebut sehingga hal ini dapat meningkatkan kinerja bagi *driver* dengan optimal. Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan *Work Life Balance* sebagai Sebagai Faktor Mediator Pada *Driver* Gojek serta Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini adalah menguji beberapa variabel penelitian diantaranya pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja karyawan dengan *work life balance* sebagai faktor mediator. Maka, pokok masalah yang akan diteliti berdasarkan latar belakang penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kinerja karyawan, fleksibilitas kerja dan *work life balance* pada *driver* Gojek?

2. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *driver* Gojek?
3. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap *work life balance* pada *driver* Gojek?
4. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *driver* Gojek?
5. Bagaimana fleksibilitas kerja, *work life balance* dan kinerja karyawan pada *driver* Gojek menurut sudut pandang Islam?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami gambaran kinerja karyawan, fleksibilitas kerja, *work life balance* dan pada *driver* Gojek.
2. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada *driver* Gojek.
3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh fleksibilitas kerja terhadap *work life balance* pada *driver* Gojek.
4. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan pada *driver* Gojek.
5. Untuk mengetahui fleksibilitas kerja, *work life balance*, dan kinerja karyawan pada *driver* Gojek menurut sudut pandang Islam.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian, maka hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis

1. Perkembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama ilmu manajemen pendidikan

2. Referensi penelitian lebih lanjut

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan atau referensi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa/I manajemen yang berkonsentrasi di bidang sumber daya manusia di masa mendatang.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan berkaitan dengan kebijakan kerja berdasarkan jenis layanan, guna mencapai kesuksesan perusahaan Gojek ke depannya.