

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Transportasi umum adalah salah satu bagian penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia dalam kehidupan sehari-hari yang melayani kebutuhan dalam pekerjaan, sekolah dan lain sebagainya. Penting adanya transportasi umum di Indonesia bagi masyarakat Indonesia dikarenakan adanya beberapa faktor kebutuhan akan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum dengan segala protocol kesehatan yang berlaku khususnya dimasa pandemi.

Grab adalah salah satu perusahaan jasa transportasi umum dengan driver sebagai aset utama sekaligus sebagai sumber daya yang dimiliki perusahaan yang dapat dimaksimalkan dalam proses bisnis grab. Memajukan dan mempertahankan driver merupakan tanggung jawab perusahaan, dengan mendorong driver untuk berpartisipasi secara aktif dan menurunkan tingkat pergantian driver untuk meningkatkan komitmen driver.

Komitmen Kerja dibutuhkan untuk keberlangsungan semua pekerjaan dalam divisi dimana karyawan akan mempermudah proses dalam mencapai tujuan atau visi dari perusahaan, tanpa adanya kinerja yang baik tentunya akan menjadi hambatan yang serius bagi semua kegiatan atau usaha dalam mencapai tujuan atau visi perusahaan. Komitmen kerja juga memerlukan motivasi yang dapat membuat para pekerja atau karyawan dapat bekerja secara maksimal dalam melakukan tugasnya sehingga bisa mempermudah perusahaan untuk memaksimalkan pencapaiannya. Dengan demikian komitmen kerja akan membentuk suatu lingkungan kerja yang juga dibutuhkan perusahaan dalam proses mencapai visi dan misi tersebut.

Hipotesis Moorhead-Griffin (2015, p.134) Tingkat komitmen seseorang terhadap organisasinya menunjukkan seberapa serius mereka mengambil peran di dalamnya dan berkomitmen terhadap organisasi. Orang

yang sangat antusias mungkin menganggap dirinya sebagai bagian organisasi yang sebenarnya.

Kreitner dan Kinicki dalam Putu dan I Wayan (2017) Komitmen terhadap organisasi adalah janji untuk melakukan sesuatu untuk organisasi atau atas nama organisasi. Komitmen adalah bahan yang berharga dalam dunia kerja. Komitmen adalah kualitas kesetiaan terhadap pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai keberhasilan yang baik.

Dari uraian janji di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa tujuan dari sebuah janji pada umumnya adalah untuk menjamin bahwa sesuatu tidak akan berubah di masa depan dan akan sesuai dengan apa yang dikatakan oleh janji itu. Sejauh mana seorang individu diinvestasikan dan merasakan rasa memiliki dalam suatu organisasi merupakan indikator tingkat komitmen organisasi seseorang, seperti yang didefinisikan oleh Wati (2013). Keyakinan pada misi dan nilai-nilai organisasi, serta kemauan untuk bekerja menuju tujuan tersebut, juga merupakan keunggulan dari komitmen organisasi, serta kemauan dan kemauan untuk melepaskan kerja keras demi kepentingan organisasi. Pemahaman Mathis dan Jackson (2015) tentang komitmen organisasi menyatakan bahwa sejauh mana karyawan mendukung tujuan organisasi dan ingin tetap dengan itu disebut sebagai komitmen organisasi. Keberhasilan yang baik dapat menghasilkan efek keuntungan yang tinggi, dan ini menghasilkan efek kepuasan. Kepuasan kerja adalah ukuran kepuasan kerja positif yang merupakan hasil evaluasi karakteristik pekerjaan individu.

Tingkat kepuasan kerja seorang karyawan mencerminkan tingkat kepuasannya terhadap posisi dan tugasnya di perusahaan. Umpan balik yang diharapkan merupakan faktor utama dalam menentukan kebahagiaan. Kepuasan kerja yang meningkat adalah manfaat lain dari pengaturan kantor yang kooperatif. Juga, tanggapan positif terhadap pekerjaan mereka akan membuat mereka merasa dihargai oleh majikan mereka. Karyawan akan merasa dihargai dan didukung dalam usahanya. Tingkat kepuasan karyawan di tempat kerja merupakan metrik penting bagi bisnis untuk dilacak. Oleh karena itu, dimungkinkan untuk meningkatkan output pekerja, yang

mengarah pada produktivitas dan kesuksesan finansial yang lebih besar untuk bisnis.

Kepuasan kerja juga merupakan keadaan psikologis yang dialami karyawan karena merasa kebutuhannya terpenuhi. Metrik kepuasan karyawan juga bervariasi tergantung pada pendapat dan perasaan individu. Mila Badriyah (2015) mendefinisikan Penilaian subyektif karyawan terhadap aspek positif dan negatif dari pekerjaan mereka merupakan kepuasan kerja. Kepuasan kerja didefinisikan oleh Edy Sutrisno (2019, p.74) sebagai perspektif karyawan tentang pekerjaan mereka dalam hal interaksi mereka dengan rekan kerja mereka, pengakuan apa pun yang mungkin mereka terima, dan kekhawatiran apa pun yang mungkin mereka miliki tentang kesehatan atau keselamatan pekerjaan mereka.

Peraturan pemerintah yang mewajibkan pekerja, termasuk pengemudi Grab, untuk menjaga jarak dan bekerja dari rumah (*Work From Home*) akibat pandemi Covid-19 membuat hidup banyak orang menjadi sulit. Pengemudi Grab, sementara itu, diharuskan untuk terus melayani masyarakat dan mencari nafkah jauh dari rumah mereka. Dengan demikian, ada risiko infeksi virus yang signifikan di antara pengemudi Grab. Efek lain dari aturan ini adalah penurunan basis pengguna Grab; karena lebih sedikit orang yang menggunakan aplikasi untuk mengatur transportasi online, lebih sedikit uang yang masuk ke perusahaan.

Setelah memberikan konteks tersebut diatas, penulis ingin melakukan penelitian antara komunikasi, gaji atau insentif, dan kondisi kerja sebagai indicator dari penelaian kepuasan kerja dari drive sebagai salah satu komitmen dari perusahaan grab itu sendiri selama masa pandemic dengan mengambil judul: **“Hubungan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Driver Grab Bike Domisili Jakarta Utara Khusus (JL. Warakas, JL Sunter Jaya, JL. Boulevard Barat Raya, JL. Kramat Jaya) di Masa Pandemi”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Setelah mengetahui pembahasan latar belakang atas, masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Hubungan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja *Driver Grab bike* domisili Jakarta Utara?

## **C. Tujuan Penelitian**

Di bawah ini adalah ringkasan dari tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui komitmen organisasi terhadap *Driver Grab Bike* domisili Jakarta Utara
2. Untuk mengetahui Hubungan komitmen organisasi terhadap kepuasan kinerja *Driver Grab bike* domisili Jakarta Utara

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki banyak hasil yang bermanfaat, seperti:

1. Teoritis :  
Untuk meningkatkan pengetahuan khususnya tentang komitmen organisasional dan kepuasan kerja *Driver Grab*.
2. Praktis :  
Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan hasil yang informatif dan perspektif baru bagi pemangku kepentingan terkait. *Grab* dan *Driver* agar lebih meningkatkan Hubungan Komitmen organisasi Terhadap Kepuasan Kerja *Driver Grab*.

## **E. Ruang lingkup**

Penulisan dalam skripsi ini dibatasi pada pembahasan hanya membahas tentang komitmen organisasi GRAB bike terhadap driver dan hubungan antara komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja *driver GRAB* di wilayah Jakarta utara. Responden dalam penelitian ini adalah driver GRAB domisili Jakarta utara Khusus (JL. Warakas, JL Sunter Jaya, JL. Boulevard Barat Raya, JL. Kramat Jaya)

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang dibagi menjadi lima bab ini dibuat untuk membantu penyusunan tesis ini secara keseluruhan dan agar seluruh isi skripsi ini mudah dipahami:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, bagaimana masalah dirumuskan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematisasi makalah.

### **BAB II URAIAN TEORITIS**

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dianalisis yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dianalisis yang berhubungan dengan skripsi ini, yaitu teori mengenai komitmen, kepuasan kerja, dan hubungan antara yang satu dengan lainnya, penelitian terdahulu, kerangka teoritis dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Lokasi dan waktu penelitian, populasi, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengolahan data, metode pengumpulan data, pengujian alat penelitian, dan analisis data semuanya dijelaskan dalam bab ini.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Gambaran umum perusahaan disediakan dalam bab ini, termasuk: sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, karakteristik responden, Jawaban Masalah

1. Bagaimana komitmen organisasi terhadap *Driver Grab* domisili Jakarta Utara ?

2. Bagaimana Hubungan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja *Driver* Grab domisili Jakarta Utara ?

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab penutup ini, penulis menarik kesimpulan dan saran atas hasil penelitian yang telah penulis kerjakan di PT. GRAB INDONESIA tentang hubungan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja *Driver* Grab domisili Jakarta Utara di masa pandemi.

