

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era digital adalah era masyarakat informasi dimana individu lebih banyak menghabiskan waktu di depan komputer dan mengubah bentuk media menjadi bentuk tertulis (*computer-readable*), sehingga pada era ini banyak perusahaan *online* muncul di Indonesia salah satunya adalah industri transportasi *online* (Straubhaar & LaRose, 2006)

Seiring dengan bertumbuhnya industri transportasi *online* di Indonesia, saat ini timbul persaingan di industri transportasi *online*. Salah satunya adalah GO-JEK. Go-Jek merupakan aplikasi jasa *online* terbesar di Indonesia. Tidak hanya melayani di bidang transportasi *online*, Go-Jek memiliki fitur jasa lainnya yang sangat membantu konsumen. Semenjak munculnya aplikasi ini, semakin banyak juga aplikasi *online* serupa lainnya yang bermunculan di Indonesia. Perusahaan lainnya adalah Grab. Grab sendiri merupakan salah satu kompetitor terbesar bagi Go-Jek (Anindhita, 2016)

Untuk dapat bersaing secara sehat dalam industri transportasi *online*, Sumber Daya Manusia sangatlah penting. Dalam menjalankan sebuah proses bisnis, perusahaan memerlukan sumber daya manusia guna menjalankan usaha bisnisnya. Sehingga dapat diartikan bahwa sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam sebuah perusahaan. Perusahaan memerlukan sebuah strategi untuk mempertahankan kepuasan kerja para karyawannya agar mampu menekan

adanya minat para karyawan untuk berpindah kerja ke perusahaan lain. (Sumarsono, 2009: 2)

Pada era saat ini dengan begitu pesatnya perkembangan teknologi yang semakin canggih, perusahaan juga harus menyiapkan SDM yang berkualitas sehingga tiap individu pun dituntut untuk mampu menggali segala SDM yang dimiliki agar dapat menunjang dan memberi pengaruh pada kinerjanya. Sistem sarana dan prasarana dalam organisasi dapat terus berkembang dan terus disempurnakan seiring berjalannya waktu, sehingga suatu organisasi dapat berkembang sesuai dengan SDM yang ada (Rohida, 2018). SDM atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan. Walaupun adanya peralatan yang canggih tanpa adanya SDM maka hal tersebut tidak akan berarti apa-apa (Hasibuan, 2003).

Perusahaan seharusnya tidak hanya memikirkan kualitas Sumber Daya Manusianya saja, tetapi juga kepuasan kerja karyawannya. Kepuasan kerja karyawan khususnya *driver* transportasi *online* adalah hal terpenting lainnya agar karyawan bertahan pada perusahaan, karena perilaku karyawan akan dipengaruhi oleh kebiasaan yang terjadi dalam perusahaan (Gilmer, 1961). Handoko (2000: 193-194) mengemukakan bahwa kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Waktu/ lama penyelesaian merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dapat dilihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungannya.

Melalui teori di atas dapat disimpulkan bahwa bertambah besar rasa puas yang dimiliki pegawai maka akan mengecilkan kemungkinan pegawai untuk

berpindah ke perusahaan yang lain. Sehingga perusahaan harus memiliki strategi yang baik agar para pegawai memiliki tingkat kepuasan yang tinggi bekerja di perusahaan tersebut dan akan memilih bertahan di perusahaan lebih lama, karena salah satu yang mempengaruhi niat berpindah karyawan adalah kepuasan kerja karyawan itu sendiri.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **PENGARUH *JOB SATISFACTION* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DI INDUSTRI TRANSPORTASI *ONLINE 4.0* DI INDONESIA.**

1.2 Rumusan Masalah

Berpatokan pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* pada industri transportasi *online 4.0*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, tugas akhir ini disusun dengan tujuan sebagai berikut: Untuk mengetahui besar pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap niat berpindah industri transportasi *online 4.0*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap agar hasil dari penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yakni:

1. Untuk Penulis

- a. Bermanfaat untuk menambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan mengenai Sistem Pengendalian Manajemen khususnya saat berada di dunia pekerjaan.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

2. Untuk Organisasi/ Perusahaan

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan Gojek dan Grab Indonesia untuk membuat strategi agar karyawan-karyawan di Perusahaan Gojek dan Grab memiliki rasa nyaman sehingga tingkat kepuasan kerja karyawan pun tinggi, untuk menjadikan perusahaan Gojek dan Grab Indonesia semakin baik dan diterima oleh masyarakat.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penulis mengharapkan agar penelitian ini bisa menjadi model atau contoh agar boleh lebih dikembangkan lebih lanjut lagi oleh peneli selanjutnya.