

Bab I Pendahuluan

Latar Belakang

Lahirnya era globalisasi dan kemajuan teknologi dapat meningkatkan daya saing diantara perusahaan setiap perusahaan akan menjadi kompetitif dan kreatif agar bisa bersaing, perusahaan yang tidak mampu bersaing dengan sendirinya akan tergeser dan lambat laun menutup usahanya. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk mampu menyesuaikan atau beradaptasi dengan tuntutan lingkungan serta berusaha berkompetitif dalam segala bidang.

Keberadaan lingkungan yang semakin maju dan berkembang membuat perusahaan harus mampu meningkatkan segala aspek yang dibutuhkan dalam produktivitas, kualitas produk, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu faktor yang mendukung perusahaan dalam menghadapi persaingan yaitu faktor sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan suatu faktor yang sangat penting dan menentukan kualitas dari suatu perusahaan di tengah persaingan. Menurut Wayan, (2007) bahwa mengelola dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, kreatifitas, kemampuan sumber daya manusia yang berkualitas maka perusahaan akan mampu bersaing secara kompetitif dengan perusahaan lainnya.

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia, menyadari pentingnya peranan transportasi yang mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat.

Karakteristik dalam jenis penggunaan moda transportasi orang dapat dibedakan menjadi transportasi pribadi dan transportasi umum, transportasi pribadi adalah kendaraan yang dioperasikan hanya untuk orang yang memiliki kendaraan sendiri, sedangkan

transportasi umum adalah kendaraan yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan memungut biaya atau tarif yang sudah ditentukan sesuai trayek.

Menurut Oktaviani dan Tri Basuki dalam Damayanti, (2017) Seiring dengan berkembangnya zaman telah banyak inovasi yang muncul untuk mewujudkan sistem transportasi yang lebih baik, salah satunya dimana transportasi berbasis aplikasi, yang dikenal sebagai transportasi online yang didukung oleh teknologi komunikasi melalui smartphone yang merupakan penggabungan segi jasa transportasi dan teknologi komunikasi.

Tahun 2018 tersedia kurang lebih 69 merek transportasi online yang tersebar diseluruh indonesia dengan sistem dan ciri khas yang beragam, beberapa nama besar yang muncul di beberapa kota di indonesia adalah Grab, Go-Jek, dan Uber. Yayasan lembaga konsumen Indonesia (YKLI) tahun 2017 terkait dengan keberadaan angkutan umum sewa berbasis online yang tidak cukup dalam trayek, menunjukkan bahwa Grab, Go-Jek menduduki rating tertinggi dalam pilihan konsumen yang diikuti oleh grab (66,9%), Go-Jek (72,6%), Uber (51%), My Blue Bird (4,4%).

Ketersediaan layanan ini menyebabkan sebagian pengguna beralih dari transportasi milik pribadi atau publik konvensional ke transportasi online, ada beberapa kemungkinan alasan perubahan yang salah satu faktornya adalah kemacetan yang terjadi dan faktor kecanggihan alat komunikasi atau teknologi dan keinginan masyarakat yang mudah dan tidak ribet. Keputusan dengan pengguna dalam menggunakan layanan angkutan dipengaruhi banyak hal dan dengan proses pemilihan, pengalaman kepada pengguna yang berdampak secara langsung pada pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh penggunan.

Selain hanya transportasi yang berpengaruh besar secara spesifik berdampak juga kepada manajemen yang digunakan dengan mempengaruhi terhadap peningkatan kepuasan pengguna yaitu kualitas layanan, peningkatan produktivitas dalam kinerja, serta berpengaruh

terhadap tingkat loyalitas pengguna layanan. Hal lain yang secara bersamaan mempengaruhi keputusan dalam layanan lainnya seperti, jual-beli produk, aksesibilitas tempat atau distribusi, promosi orang terkait dalam pelayanan, bukti lingkungan fisik yang terlihat, dan mekanisme kerja terhadap penyampaian prosedur dan informasi.

Selain hanya armada transportasi yang menjadi salah satu alat atau media untuk meningkatkan layanan, produktivitas dan layanan jual-beli, tetapi lingkungan perusahaan menjadi sorotan utama bagi setiap karyawan dalam menghasilkan produktifitas, tujuan perusahaan akan tercapai jika lingkungan perusahaan tersebut nyaman, aman, sejahtera, dan berkualitas. Menurut Cascio (2011, seperti dikutip dalam Hayati) mendefinisikan bahwa terdapat dua pandangan terkait *quality work of life* adalah suatu gambaran keadaan atau kondisi seseorang dalam melakukan pekerjaannya baik dalam hal suatu aplikasi maupun mempraktikkan untuk mencapai tujuan perusahaan, sedangkan pandangan lain *quality work of life* adalah persepsi karyawan terhadap suatu pekerjaan serta dapat tumbuh dan berkembang di perusahaan tersebut.

Usaha yang harus dilakukan perusahaan dalam menciptakan *quality work of life* bukan hanya bagaimana perusahaan dapat membuat karyawan menjadi lebih baik dalam hal kinerja maupun pendapatan dalam setiap harinya, melainkan juga membangun tumbuh kembang karyawan menjadi lebih kreatif dan bekerja menjadi lebih produktif. Cascio (2006) unsur-unsur *quality work of life* dilihat melalui tingkat keterlibatan karyawan, partisipasi karyawan, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, kesehatan kerja, keselamatan kerja, lingkungan kerja yang aman, serta kompensasi yang layak terhadap organisasi.

PT. Blue Bird merupakan perusahaan yang core bisnisnya berupa pelayanan jasa di bidang transportasi, perusahaan ini melayani jasa transportasi dan pariwisata yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia yaitu daerah Jakarta, Bekasi, Surabaya, Cilegon, Semarang, Manado, Makasar, Denpasar Bali, Mataram, Medan, Pekanbaru Riau, Batam, Padang,

Palembang, dan Bandung. Daerah Bandung memiliki dua pool yang terletak di wilayah Buah Batu dan Cimahi.

PT. Blue Bird senantiasa berusaha mengutamakan kenyamanan dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, Pool Buah Batu PT. Blue Bird memiliki kurang lebih 200 supir taksi dengan status karyawan tetap. Fenomena yang terjadi dimana maraknya transportasi online di Bandung yang menjadikan manajemen perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dalam jasa transportasi, sehingga perusahaan perlu menyesuaikan dengan tuntutan lingkungan yang terjadi yaitu dengan membuat aplikasi pelayanan jasa online dalam bidang transportasi yang dinamakan *MY BLUE BIRD*.

Fenomena lain banyak supir taksi yang mengeluh dalam penggunaan aplikasi secara online tersebut merasa kerepotan dalam penggunaannya. Hal ini latar belakang pendidikan rendah maksudnya dimana para supir taksi kebanyakan lulusan SMA ke bawah oleh karena itu faktor pendidikan menjadi salah satu utama dalam peningkatan kinerja, serta kurangnya pelatihan penggunaan aplikasi tersebut khusus untuk para supir taksi sehingga tidak memahami fungsi dari aplikasi tersebut akibatnya dalam kinerja supir menurun selain itu,

Kinerja supir menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya, fenomenanya apabila kinerja supir taksi tinggi maka perusahaan dapat memperoleh keuntungan yang tinggi, akan tetapi apabila kinerja sopir menurun maka perusahaan dapat mengalami penurunan baik dari segi pendapatan maupun tenaga kerja supir taksi tersebut. Kinerja adalah sejauh mana harapan atau tujuan telah tercapai, kinerja merupakan keluaran dan hasil yang dihasilkan oleh karyawan dengan apa yang dikerjakan atau diproduksi sesuai dengan bidangnya di perusahaan tersebut.

Menurut Hasibuan (2005:105) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan dalam membagi waktu. Fenomena lain yang terjadi adalah seringnya dilakukan seminar-seminar yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang bertujuan untuk pengembangan karir dan meningkatnya motivasi dalam bekerja, oleh karena itu, hal tersebut menjadi salah satu faktor yang menjadikan karyawan lebih meningkat terhadap kinerja yang ditimbulkan.

Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya Pratiwi, (2014) dalam jurnal "*Kualitas Kehidupan Kerja ditinjau dari Kepuasan Kerja dan Persepsi terhadap Kinerja*" berpengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan persepsi kinerja terhadap quality work of life ($F = 17,852; p < 0,001$), hasil penelitian lain Anggraeni, (2011) dalam jurnal "*Pengaruh Kemampuan dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai*" mengatakan bahwa terdapat perbedaan secara drastis karena pada penelitian memakai metode deskriptif survey yang dimana ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada.

Berdasarkan fenomena yang sudah dipaparkan di latar belakang peneliti bermaksud untuk meneliti lebih lanjut tentang "*Pengaruh Quality Work Of life Terhadap Kinerja Supir Taksi di PT. Blue Bird Buah Batu Bandung*".

Rumusan Masalah

Rumusan penelitian ini adalah untuk mengetahui, seberapa besar pengaruh *quality work of life* terhadap kinerja supir taksi di PT. Blue Bird Buah Batu Bandung?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *quality work of life* terhadap kinerja supir taksi di PT. Blue Bird Buah Batu Bandung.

Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan agar dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu psikologi terutama pada bidang psikologi industri dan organisasi khususnya tentang *quality work of life* dan kinerja.

Kegunaan Praktis

Kegunaan secara praktis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada:

1. Bagi para supir diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya motivasi dan rasa nyaman selama bekerja, agar dapat memunculkan hasil kerja yang optimal.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. Blue Bird Buah Batu Bandung, terkait pentingnya untuk menghasilkan aspek-aspek di pekerjaan yang dapat menumbuhkan rasa nyaman bagi supir taksi selama bekerja sehingga, ditetapkannya suatu kebijakan yang menguntungkan kedua belah pihak (supir dan manajemen).
3. Dapat menjadi referensi bagi penelitian lain, yang tertarik dengan topik *quality work of life* ataupun kinerja.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG