

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pekerjaan secara umum didefinisikan sebagai sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Dalam arti sempit, istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan sebuah karya bernilai imbalan dalam bentuk uang bagi seseorang. Dalam pembicaraan sehari-hari istilah pekerjaan dianggap sama dengan profesi. Pekerjaan yang dijalani seseorang dalam kurun waktu yang lama disebut sebagai kariier. Seseorang mungkin bekerja pada beberapa perusahaan selama kariernya tapi tetap dengan pekerjaan yang sama.

Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai pandangan karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka. Perasaan tersebut akan tampak dari sikap positif atau negatif karyawan terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan berdampak langsung bagi perusahaan. Kepuasan kerja yang tinggi akan berdampak positif bagi perusahaan. Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang mencapai kepuasan kerja cenderung memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya. Sikap tersebut dapat diukur dengan tingkat absensi dan tingkat keinginan untuk pindah. Apabila tingkat absensi karyawan rendah atau jarang membolos

artinya ia juga memiliki tingkat keinginan untuk pindah yang rendah. Maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ia telah mencapai kepuasan kerja yang tinggi dilihat dari sikap positif terhadap pekerjaannya.

Oleh karena itu perusahaan memiliki berbagai cara agar dapat menciptakan kepuasan kerja karyawannya. Adapun cara yang dapat dilakukan perusahaan agar dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan antara lain memberikan pelatihan kerja, menyediakan fasilitas kerja yang baik, memberikan motivasi kepada karyawan dalam bekerja, sampai memberikan penghargaan kepada karyawan dalam bentuk materi maupun non materi. Dampak dari kepuasan kerja karyawan yang tinggi sangat menguntungkan bagi perusahaan, karena seluruh target perusahaan dapat tercapai.

Perusahaan yang tidak dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan dapat mengalami kerugian. Karena kepuasan kerja yang rendah memiliki dampak negatif bagi perusahaan. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah biasanya selalu mangkir dari peraturan perusahaan. Seperti sering membolos, sering terlambat, dan memiliki keinginan untuk pindah ke perusahaan lain. Dampak dari kepuasan kerja yang rendah tentunya mengakibatkan target perusahaan sulit tercapai.

Keberagaman jenis pekerjaan saat ini tidak semata memberikan kepuasan kerja bagi seseorang. Karena setiap pekerjaan memiliki tantangan dan *output* yang berbeda-beda. Tantangan menjadi seorang karyawan tentunya berbeda dengan tantangan menjadi seorang sopir

taksi. Karyawan bekerja di dalam kantor dengan ruangan yang aman, nyaman dan tidak terlalu memiliki resiko. Sedangkan seorang sopir taksi bekerja di lapangan yang memiliki resiko tinggi. Adapun *output* dari kedua jenis pekerjaan tersebut tentunya berbeda pula tergantung dari sikapnya.

Perusahaan membedakan lowongan pekerjaan menjadi dua jenis, yaitu lowongan pegawai kontrak dan lowongan pegawai tetap. Lowongan sebagai pegawai kontrak biasanya memiliki syarat dan kualifikasi yang lebih mudah dibandingkan dengan lowongan sebagai pegawai tetap. Jabatan dan fasilitas yang didapatkan oleh pegawai kontrak tentunya berbeda dengan pegawai tetap. Pegawai kontrak biasanya mendapatkan jabatan dan fasilitas yang lebih rendah dibandingkan pegawai tetap. Oleh karena itu status karyawan yang diemban seseorang juga dapat menjadi salah satu aspek dalam menentukan kepuasan kerja.

Sopir taksi adalah salah satu profesi pekerjaan yang banyak membuka lowongan kerja. Hal itu disebabkan karena perusahaan membutuhkan banyak karyawan untuk mencapai target perusahaan. Syarat untuk menjadi sopir taksi biasanya tidak terlalu rumit. Syarat utama yang harus dimiliki para calon pelamar adalah memiliki keahlian dalam mengemudikan mobil dan memiliki SIM (surat izin mengemudi). Namun jika tidak memiliki SIM ada beberapa perusahaan taksi yang menyediakan jasa pembuatan SIM bagi calon pelamar yang sudah memiliki keahlian mengemudi, salah satunya PT. Express Pool Bekasi C.

Hal ini dilakukan oleh PT. Express Pool Bekasi C agar dapat menjangkau lebih banyak calon pelamar.

Profesi sopir taksi memiliki tingkat stres kerja dan beban kerja yang tinggi. Hal tersebut dihasilkan dari tanggung jawab dan resiko pekerjaan yang harus diemban. Tanggung jawab seorang sopir taksi adalah harus mampu mencapai target perusahaan. Sedangkan resiko seorang sopir taksi adalah menjadi korban tindak kejahatan. Oleh karena itu stres kerja dan beban kerja yang tinggi dapat menjadi salah satu faktor penghambat terciptanya kepuasan kerja.

Berikut adalah kuesioner wawancara peneliti tentang kepuasan kerja sopir taksi pada PT. Express pool bekasi C:

Tabel I.1
Kuesioner Kepuasan Kerja Sopir Taksi Pada PT. Express Pool Bekasi C

No	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Apakah rekan kerja anda selalu membantu anda dalam menyelesaikan pekerjaan?	12	38
2	Apakah gaji anda telah sesuai dengan yang diharapkan?	0	50
3	Apakah gaji anda sudah mencukupi kebutuhan anda sehari-hari?	7	43
4	Apakah anda selalu patuh pada peraturan perusahaan saat bekerja?	22	28

Sumber : Pra Riset data diolah 2014

Tabel tersebut menggunakan 50 responden sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C. Hasil pra riset tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan yang

diajukan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mempunyai kepuasan kerja yang rendah. Oleh karena itu fenomena ini tentunya harus menjadi bahan evaluasi perusahaan agar dapat mengelola kepuasan kerja karyawan lebih baik lagi supaya target perusahaan dapat tetap tercapai.

Sopir taksi memiliki tingkat stres kerja yang tinggi. Penyebabnya dibedakan menjadi 2 (dua) faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal diakibatkan dari lingkungan kantor dan tuntutan perusahaan. Lingkungan kantor atau area pool taksi kurang nyaman karena kebersihan yang kurang terjaga, sopir taksi juga jarang berkomunikasi langsung dengan atasan karena intensitas pertemuan yang jarang terjadi. Sopir taksi selalu bekerja di lapangan dan tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan. Biasanya sopir taksi hanya bertemu dengan atasan apabila ada keperluan tertentu seperti menyampaikan keluhan dalam bekerja dan teguran apabila melakukan kesalahan. Selanjutnya dari tuntutan perusahaan, sopir taksi diharuskan menyetor sejumlah uang ke perusahaan setelah selesai bekerja. Adapun jumlah setoran uang yang ditentukan oleh PT. Express Pool Bekasi C adalah Rp. 210.000 per hari. Selain itu sopir taksi juga harus bekerja menggunakan sistem shift. Sistem shift tersebut dibagi menjadi beberapa pilihan jam kerja, yaitu :

1. Jam pagi (04.00 pagi - 13.00 siang)
2. Jam siang (13.00 siang - 21.00 malam)
3. Jam kalong (15.00 sore - 13.00 siang esok hari)

Dari pilihan jam kerja yang tersedia dapat dilihat bahwa supir taksi bekerja dengan waktu yang melahkan. Jam kerja tersebut dibuat agar target perusahaan dapat tercapai.

Sedangkan penyebab stres kerja sopir taksi dari faktor eksternal adalah lingkungan kerja. Sopir taksi harus menghadapi persaingan yang ketat antar sesama sopir taksi. Persaingan tersebut tidak hanya dengan perusahaan kompetitor, melainkan dengan rekan kerja sendiri yang berada di lapangan. Hal tersebut diperkuat dengan adanya perkelahian antar sopir taksi di PT. Express Pool Bekasi C yang terjadi pada saat peneliti sedang melakukan wawancara. Selanjutnya, sopir taksi juga harus siap dalam menghadapi kemacetan lalu lintas dan komplain dari pelanggan saat bekerja.

Faktor internal dan eksternal stres kerja tersebut tentunya akan berdampak pada gangguan fisik dan psikis yang mengakibatkan penyimpangan perilaku karyawan. Dampak dari stres kerja yang tinggi tentunya akan mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja. Karena kepuasan kerja yang rendah dapat dilihat dari sikap negatif karyawan terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu pengelolaan stres kerja karyawan harus selalu diperhatikan perusahaan agar dapat menciptakan kepuasan kerja. Pengelolaan stres kerja dapat dilakukan dengan berbagai cara. Seperti melakukan kegiatan olahraga bersama, melakukan relaksasi, melakukan pendekatan personal dengan memberikan motivasi, serta meningkatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan.

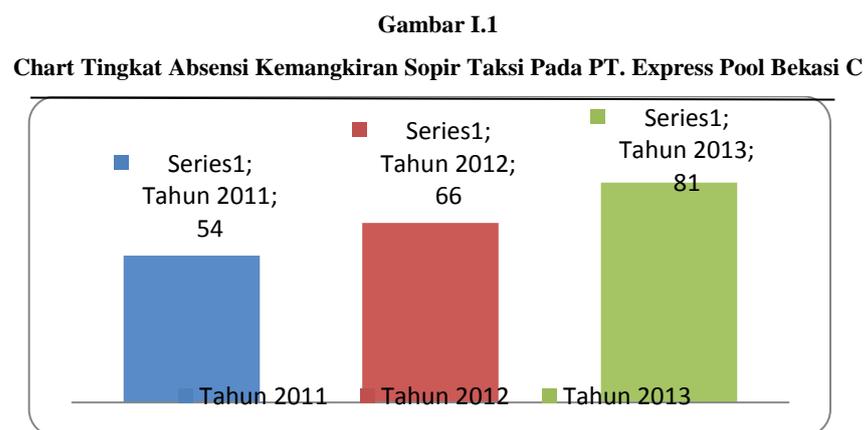
Stres kerja yang tinggi akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Karena stres kerja yang tinggi menghasilkan penurunan kinerja dan berdampak pada produktivitas karyawan. Maka stres kerja yang dialami sopir taksi dapat menjadi salah satu faktor penghambat tercapainya kepuasan kerja mereka.

Sopir taksi juga merupakan salah satu profesi yang memiliki tingkat beban kerja yang tinggi. Dilihat dari sejarahnya, pada jaman dahulu taksi merupakan salah satu alat transportasi mewah. Pada jaman belanda taksi hanya digunakan oleh kaum bangsawan. Para sopir taksi juga tidak boleh sembarangan menaikkan dan menurunkan penumpang. Jaman dahulu tidak semua tempat di kota bisa dijumpai taksi, karena taksi hanya ada di beberapa tempat tertentu yang sudah diatur oleh pemerintah. Para penumpang yang ingin naik taksi juga diharuskan datang langsung ke pangkalan taksi atau memesan melalui telpon. Dengan kemudahan dalam mencari penumpang pada saat itu, maka beban kerja sopir taksi pada jaman dulu dapat disimpulkan rendah.

Namun seiring perkembangan jaman, saat ini taksi tidak lagi menjadi alat transportasi yang mewah karena semua orang bisa menggunakan jasanya. Para sopir taksi juga bebas menaikkan dan menurunkan penumpang. Kita juga dapat menjumpai taksi di setiap sudut kota karena peraturan pemerintah yang sudah berubah. Perubahan peraturan pemerintah tentunya menguntungkan bagi konsumen pengguna taksi karena konsumen dapat dengan mudah menggunakan jasa taksi.

Namun hal tersebut belum tentu menguntungkan bagi sopir taksi. Karena perubahan peraturan tersebut menuntut sopir taksi agar dapat bekerja lebih keras. Hal tersebut tentunya mengakibatkan beban kerja yang semakin tinggi.

Tingginya beban kerja yang dialami sopir taksi mengakibatkan tingginya tingkat absensi kemangkiran mereka. Hal tersebut diperkuat dengan data absensi kemangkiran sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C. Berikut adalah gambar chart absensi sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C :



Sumber : Pra Riset data diolah 2014

Dari gambar chart tersebut terlihat peningkatan jumlah absensi kemangkiran sopir taksi tiap tahunnya. Tahun 2011 sebanyak 54 orang mangkir, tahun 2012 terdapat peningkatan sebanyak 12 orang dengan jumlah total 66 orang mangkir, dan tahun 2013 terdapat peningkatan sebanyak 15 orang dengan jumlah total 81 orang mangkir.

Data tersebut dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang tinggi mengakibatkan tingginya absensi kemangkiran sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C. Hal tersebut tentunya menjadi gambaran kepuasan kerja mereka yang rendah.

Beban kerja merupakan sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis. Oleh karena itu besaran beban kerja yang diterima karyawan sangat berpengaruh pada kepuasan kerja mereka. Beban kerja yang tinggi menuntut sopir taksi untuk memiliki mental dan fisik yang kuat agar mereka tidak cepat mudah frustrasi dan tetap dapat menjaga performa setiap bekerja.

Seperti yang diketahui, bekerja di lapangan memiliki beban kerja yang amat besar. Beban kerja yang akan dihadapi sopir taksi dalam bekerja antara lain dapat menjadi korban tindak kejahatan yang dilakukan oleh penumpang, dapat mengalami kecelakaan lalu lintas, serta dapat menjadi korban pemerasan preman ketika sedang berhenti menunggu penumpang di suatu tempat. Beban kerja tersebut dialami dalam bentuk fisik dan psikis.

Beban kerja yang berat tersebut diperkuat dengan beberapa berita yang sering muncul di media televisi. Bahwa telah banyak sopir taksi yang menjadi korban kejahatan dalam menjalankan pekerjaannya. Kejahatan yang paling parah mengakibatkan sopir taksi menjadi kehilangan nyawa. Hal ini diperjelas dari informasi yang didapatkan

peneliti pada saat wawancara. Bahwa beberapa sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C pernah menjadi korban kejahatan saat bekerja.

Namun beban kerja sopir taksi juga tidak hanya berasal dari resiko pekerjaannya. Penilaian masyarakat tentang maraknya tindak kejahatan yang dilakukan oknum tidak bertanggung jawab di dalam angkutan umum juga menjadi beban kerja yang harus dihadapi oleh sopir taksi. Hal tersebut tentunya memiliki dampak bagi sopir taksi. Akibat penilaian tersebut, sopir taksi mengalami kesulitan dalam mendapatkan penumpang.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Stres kerja dan Beban kerja Terhadap Kepuasan kerja (Studi Pada Sopir Taksi PT. Express Pool Bekasi C).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti memfokuskan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran dari stres kerja dan beban kerja yang dialami oleh sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C?

4. Apakah stres kerja dan beban kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan pada sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran dari stres kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja sopir taksi pada PT. PT. Express Pool Bekasi C.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh stres kerja, dan beban kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritik
 - Sebagai referensi dan gambaran bagi para mahasiswa sehingga dapat mengetahui fenomena yang dialami oleh sopir taksi
 - Sebagai referensi faktor-faktor kepuasan kerja

2. Manfaat Praktis

- Dapat menjadi sumber referensi beserta dasar bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam tentang kepuasan kerja sopir taksi.
- Dapat memberikan solusi tentang pengelolaan kepuasan kerja sopir taksi.

1.5 Batasan Penelitian

Sampel pada penelitian ini adalah sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C. Hal ini dikarenakan mereka memiliki tingkat kepuasan kerja rendah yang didukung oleh hasil penelitian pra riset yang dilakukan oleh peneliti. Selanjutnya tingginya tingkat stres kerja dan beban kerja sopir taksi pada PT. Express Pool Bekasi C juga menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini.