

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perusahaan saat ini memilih untuk mengubah dan meningkatkan praktik bisnis mereka agar tetap kompetitif di pasar global. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa orang dianggap sebagai elemen penting dari perusahaan mereka. Perubahan tersebut dilakukan melalui program-program yang meningkatkan talenta dan kinerja karyawan. perusahaan perlu fokus untuk menggunakan bakat mereka sepenuhnya agar menjadi lebih sukses. Memaksimalkan penggunaan sumber daya oleh karyawan adalah kunci untuk menciptakan perusahaan yang sukses yang berfungsi dengan baik dan efisien.

Rasa kepuasan karyawan dengan pekerjaan mereka adalah sikap emosional umum terhadap tempat kerja mereka. Hal ini dapat dipengaruhi oleh bekerja dalam kondisi yang tidak sehat, tidak nyaman, atau tidak nyaman. Hal ini juga dapat dipengaruhi oleh mengikuti kebijakan dan prosedur tempat kerja, berinteraksi dengan supervisor dan rekan kerja, dan memenuhi standar kinerja. Semua pekerja berusaha untuk puas dengan posisi mereka saat ini—bahkan jika itu tidak ideal—sebagai naluri alami. Sangat penting bagi pengusaha bahwa karyawan mereka puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini karena kepuasan kerja lebih diprioritaskan daripada faktor lainnya.

(Koesmono, 2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian, perasaan atau perilaku seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya. Hal ini berbeda dengan perasaan bahagia atau tidak bahagia yang dipandang tidak sesuai dengan pemikiran objektif dan ekspektasi perilaku. Koesmono (2014) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang yang relatif ketika menilai lingkungan kerja seseorang. Pemenuhan beberapa keinginan dan kebutuhan melalui pekerjaan atau aktivitas kerja tertentu dipandang sebagai pemenuhan kebutuhan ini oleh (Huda, 2020).

Komunikasi adalah tindakan mendiskusikan ide, perasaan, dan nilai dengan orang lain. Ini melibatkan dua pihak, komunikator dan komunikan. Komunikator adalah orang yang berbicara kepada orang lain; mereka mendiskusikan pikiran, perasaan, dan nilai. Ini melibatkan mendorong orang lain untuk menafsirkan pendapat, seperti apa keinginan komunikasi dengan pendapatan. Dalam buku Hamali tahun 2020, Hakim Fachrezi, ia menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi memudahkan setiap orang untuk menyelesaikan tanggung jawabnya. Orang harus mampu berkomunikasi secara efektif dengan maksud menyampaikan gagasan, keyakinan, dan penerimaan kepada penerima. Buku Mukhlizar 2021 Mukhlizar meminta Purwasito mengemukakan gagasan serupa tentang komunikasi. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi menyiratkan tingkat

komunikasi yang tinggi, karena keduanya mencerminkan hubungan positif dengan pekerjaan. Sebaliknya, tingkat komunikasi yang rendah menghasilkan kepuasan kerja yang rendah.

Sebuah survei komunikasi awalnya mengungkapkan bahwa karyawan tidak selalu akur atau salah paham satu sama lain. Akibatnya, mereka gagal menyampaikan gagasan yang perlu disampaikan. Ini menghambat keberhasilan berbagi ide-ide baru, yang menghambat beberapa karyawan untuk bekerja secara efektif. Akibatnya, masalah komunikasi ini mempengaruhi moral karyawan dan mengurangi kepercayaan beberapa orang pada kemampuan mereka untuk melakukan pekerjaan mereka. Pekerjaan yang sangat baik dicapai tidak hanya oleh karyawan yang bekerja untuk otoritas yang lebih tinggi, tetapi juga oleh karyawan yang bekerja bersama satu sama lain. Hal ini karena berkaitan dengan seberapa puas karyawan dengan pekerjaannya.

Kinerja pegawai mencerminkan kualitas sumber daya manusia yang tinggi. Karyawan yang berkinerja baik memenuhi tujuan kerja mereka. Ini mengarah pada kualitas pekerjaan yang lebih tinggi daripada jika kinerjanya buruk. Karyawan yang berkinerja baik juga menciptakan suasana yang baik bagi perusahaan. Perusahaan dan organisasi perlu mempertimbangkan keberhasilan tujuan mereka ketika memilih seorang karyawan. Kinerja karyawan dapat mempengaruhi

keberhasilan perusahaan, jadi penting untuk memberi mereka nilai tinggi.

Orang yang membutuhkan layanan seringkali memiliki banyak kebutuhan dan perhatian yang berbeda. Akibatnya, orang mulai menciptakan bisnis baru untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Salah satu bisnis tersebut adalah industri teknologi. Setiap tahun, para inovator teknologi membuat lebih banyak aplikasi yang membantu orang dalam setiap aspek kehidupan mereka. Tidak mungkin sebuah perusahaan dapat memenuhi kebutuhan semua orang tanpa menggunakan teknologi. Orang-orang yang bekerja di perusahaan ini biasanya memiliki keterampilan komunikasi, persiapan, dan pengawasan yang buruk. Hal ini menyebabkan mereka menerima banyak umpan balik negatif dari pelanggan. Bisnis transportasi sepeda motor bernama Ojek saat ini sedang berkembang. Ini adalah salah satu dari banyak perusahaan jasa yang menciptakan bisnis baru.

Nama GoTo berasal dari kata gotong royong, yang berarti "bersama untuk maju". Ini adalah penyedia layanan ojek online yang selalu menawarkan harga yang kompetitif dan layanan berkualitas tinggi. Aplikasi Karya Anak Bangsa didirikan pada tahun 2010; kemudian bergabung dengan Tokopedia menjadi PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.. Bukan hanya itu saja, GoTo memiliki jasa lainnya seperti *Go-car, Go-food, Go-send, Go-mart, Go-box, Go-massage, Go-clean, Go-glam, Go-tix, Go-busway, Go-med, Go-auto, Go-pulsa*.

Dalam pelaksanaan tugas, setiap karyawan harus pandai dalam berinteraksi terhadap customer maupun sesama karyawan itu sendiri, agar kinerja semakin meningkat. Dengan meningkatnya kinerja, kepuasan kerja karyawan semakin tinggi, walaupun hasilnya tidak langsung. Ada suatu permasalahan yang timbul dari pihak manajemen yang diutarakan oleh para Karyawan GoTo yang berimbas pada kepuasan kerja para karyawan. Demo para Karyawan GoTo kepada manajemen GoTo terhadap penghapusan sistem kemampuan yang wajib digapai juru mudi di atas 50%. Bila pegawai tidak menggapai sasaran itu, tambahan tidak hendak diserahkan industri. Sistem itu ditaksir membebankan serta tidak tembus pandang. Muncul rasa yang lain yang terjalin merupakan keluhan para pegawai hal bayaran terkini yang diaplikasikan oleh GoTo sebab menimbulkan pemasukan mereka menyusut. Demo ataupun muncul rasa itu ialah akibat dari akibat tidak terjalinnya komunikasi yang baik antara pegawai dengan manajemen.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik melakukan suatu penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja pada Driver PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk di Samarinda”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Bersumber pada latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, sehingga kesimpulan permasalahan dalam riset ini ialah :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di kota Samarinda ?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di kota Samarinda ?
3. Apakah kepuasan kerja dan komunikasi berpengaruh dominan terhadap kinerja driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di kota Samarinda ?

### **C. Tujuan Masalah**

1. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di kota Samarinda
2. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh komunikasi *Interpersonal* terhadap kinerja driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di kota Samarinda
3. Untuk membuktikan apakah kepuasan kerja dan komunikasi *Interpersonal* berpengaruh terhadap kinerja driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di kota Samarinda

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari riset ini diharapkan bisa memberikan guna semacam menaikkan wawasan serta pengetahuan untuk pengarang dalam perihal kebahagiaan kegiatan serta komunikasi interpersonal pada

aspek manajemen sumber daya manusia serta bisa dijadikan rujukan untuk riset berikutnya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Akademi

Hasil riset diharapkan bisa jadi materi pembelajaran serta aplikasi ilmu wawasan di aspek manajemen, eksklusifnya aspek manajemen SDM.

### b. Bagi Perusahaan

Hasil riset ini diharapkan bisa jadi materi referensi untuk periset berikutnya hal Akibat kebahagiaan kegiatan serta komunikasi terhadap kemampuan driver PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.