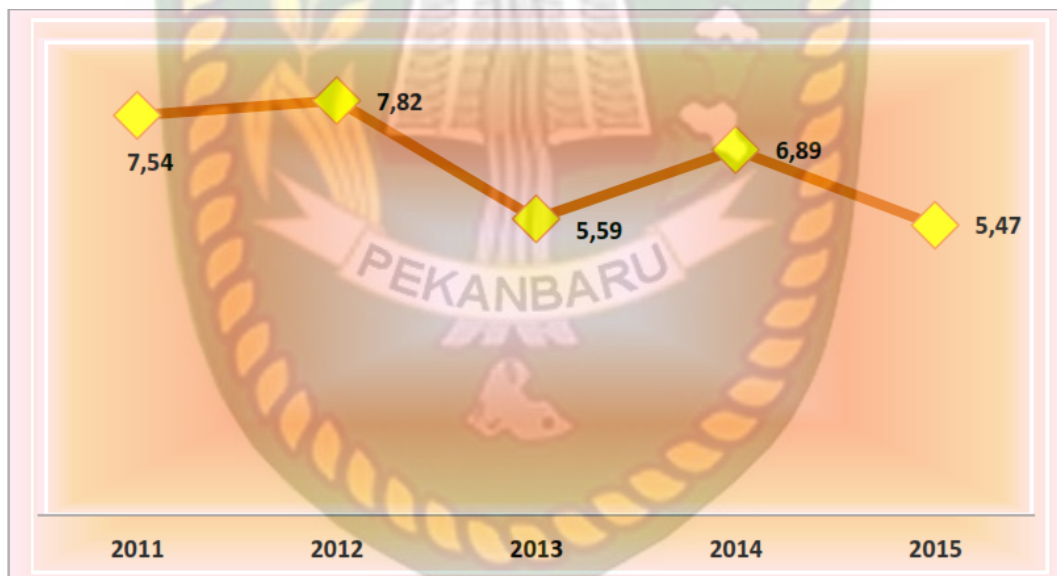


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pekanbaru merupakan Kota Metropolitan yang mengalami percepatan dalam pertumbuhan ekonomi dan masyarakatnya. Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu instrumen untuk mengevaluasi pembangunan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi yang tinggi diperlukan terutama oleh daerah berkembang untuk mencapai target-target pembangunan ekonomi.



Gambar 1.1. Pertumbuhan Ekonomi Kota Pekanbaru Periode 2011-2015

Laju pertumbuhan ekonomi Kota Pekanbaru tahun 2011 – 2015 berjalan relatif stabil. Pertumbuhan paling tinggi selama 5 (lima) tahun terakhir terjadi pada tahun 2012 sebesar 7,82 persen. Hal tersebut dapat dipahami karena Riau khususnya Kota Pekanbaru menjadi pusat pelaksanaan PON ke-18 pada September 2012.

Pekanbaru dihubungkan oleh jaringan jalan yang tersambung dari arah kota Padang di sebelah Barat, Medan di sebelah Utara, dan Jambi di sebelah Selatan. Terminal Bandar Raya Payung Sekaki merupakan pusat layanan transportasi antar kota dan antar provinsi, baik di pulau Sumatera maupun ke pulau Jawa. Terminal ini juga dirancang dengan sistem perpindahan transportasi, dengan akses ke sistem jaringan transportasi regional, Bandar udara dan pelabuhan. Selain itu transportasi darat juga didukung oplet, bus kota, ojek, dan taksi. Seiring dengan hal tersebut menyebabkan kebutuhan akan transportasi meningkat, termasuk salah satunya adalah taksi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan di Kota Pekanbaru pasal 1 poin 28 menyebutkan bahwa angkutan taksi adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani angkutan dari pintu ke pintu dalam wilayah operasi terbatas.

Kota Pekanbaru sendiri, armada transportasi taksi didominasi oleh dua perusahaan besar yaitu PT. Puskopau dan PT. Blue Bird Pool Pekanbaru, keduanya merupakan salah satu perusahaan dengan badan usaha yang mengkonsentrasikan salah satu bidang usahanya di sektor industri jasa transportasi yaitu taksi. Akan tetapi perbedaan keduanya tampak dari segi kemajuan teknologi dan fasilitas yang digunakan. PT. Puskopau dan Blue Bird Pool Pekanbaru, lebih mengandalkan taksi konvensional dengan cara menunggu penumpang, menjemput langsung atas pesanan via telfon, sementara taksi Blue Bird memiliki keunggulan aplikasi pesan *online* yang bisa diakses di wilayah

provinsi manapun di Indonesia yang memiliki jangkauan armada Blue Bird Pool, sementara itu sisanya diikuti oleh Kopsi Taksi, dan Riau Taksi (Suhendra, 2016).

Dalam menjalankan kegiatan bisnis di bidang transportasi ke empat perusahaan taksi di Kota Pekanbaru saling berbagi wilayah tempat pencarian konsumen dimana dengan aturan taksi yang terlama menguasai suatu tempat maka jenis taksi lainya tidak dapat masuk atau mencari konsumen didaerah tersebut hanya saja taksi yang sengaja dihubungi oleh konsumen untuk menjemputnya disuatu tempat maka akan dibolehkan oleh perusahaan taksi jenis lain.

Tabel 1.1 Data Jumlah Perusahaan Taksi di Kota Pekanbaru Tahun 2016

Nama Perusahaan	Tahun operasi	Jumlah armada	Jumlah pengemudi
Puskopau Taksi	1998	178 unit	216 orang
Kopsi Taksi	2001	80 unit	102 orang
Riau Taksi	2005	135 unit	154 orang
Blue Bird Pool	2012	199 unit	292 orang

Sumber Data: https://informasi_riautaksi.co.id

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, diketahui bahwa jumlah armada tertinggi dimiliki oleh Blue Bird Pool dengan total 199 unit armada dan didukung oleh 292 orang pengemudi. Jumlah pengemudi ini terdiri dari pengemudi tetap dan pengemudi mitra, dan dalam setiap harinya satu unit armada mobil taksi Blue Bird Pool Pekanbaru biasanya dipegang oleh 2 orang pengemudi (1 orang pengemudi tetap dan 1 orang pengemudi mitra).

Perusahaan Blue Bird Pool Pekanbaru menerapkan sistem pengemudi tetap dan pengemudi mitra. Pengemudi tetap berarti pengemudi yang mendapatkan gaji tetap ditambah dengan insentif dari perusahaan atas pendapatan yang diperolehnya dari penumpang, sedangkan pengemudi mitra merupakan

pengemudi kontrak yang dibayar hanya berdasarkan pendapatan jumlah penumpang, meskipun insentif yang didapatkan lebih tinggi dari pengemudi tetap akan tetapi pengemudi mitra tidak mendapatkan gaji tetap. Jam kerjanya juga cukup fleksibel, namun biasanya rata-rata pengemudi mitra menghabiskan \pm 10 jam dalam sehari sebelum diantarkan kembali ke gudang penyimpanan armada Bule Bird Pool Pekanbaru. Kejadian intensi *turnover* menjadi permasalahan sendiri pada Perusahaan Blue Bird Pool Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dari masih banyaknya pengemudi yang keluar, dan yang paling sering adalah pengemudi mitra, datanya dapat dilihat yaitu:

Tabel 1.2 Jumlah Intensi *turnover* Pengemudi Mitra Taksi Blue Bird Pool Pekanbaru

Tahun	Pengemudi <i>Out</i>	
	Jumlah	Persentase
2014	82	-
2015	101	23%
2016	122	21%

Sumber Data: Dwi Roma Irawan (HRD Blue Bird Pool Pekanbaru)

Dari tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa pengemudi *out* (keluar) tertinggi tahun 2016 yaitu 122 orang yang keluar (mutasi tidak dihitung), kondisi setiap tahunnya jumlah pengemudi yang keluar juga semakin meningkat. Hal ini juga dibuktikan dari fenomena pembukaan pendaftaran pengemudi blue bird yang terus buka (mengingat jumlah unit taksi lebih banyak dari pengemudi) sangat sering dijumpai di media dan surat kabar.

Tabel 1.3 Kriteria Intensi *turnover* Pengemudi Mitra Taksi Blue Bird Pool Pekanbaru Tahun 2016

Kriteria	Jumlah	%
2 minggu tanpa kabar	22	18.03%
Mengundurkan diri	38	31.15%
Tabrakan	3	2.46%
Gugur kondite	19	15.57%
PHK	29	23.77%
Unfit/ hipertensi	9	7.38%
Pensiun	0	0.00%
Meninggal dunia	2	1.64%
Jumlah	122	100

Sumber Data: Dwi Roma Irawan (HRD Blue Bird Pool Pekanbaru)

Dari tabel 1.3 di atas, dapat dilihat bahwa kriteria tertinggi adalah mengundurkan diri secara terbuka dengan jumlah 38 orang (31,15%). Pada dasarnya perilaku *turn over* karyawan sangat mengganggu dinamika organisasi. Karyawan merupakan sumber daya penting untuk menopang ritme kinerja perusahaan. Ketika pengemudi keluar, maka pihak manajemen perusahaan secara otomatis harus mencari penggantinya atau melakukan rekrutmen sebagai pengganti karyawan yang keluar.

Menurut Ivencevich (2011) *turnover* karyawan merupakan hal yang tidak bisa dihindari dan diharapkan oleh perusahaan, hal ini disebabkan oleh suatu proses psikologis yang dihasilkan oleh stres pekerjaan yang tidak terlepas dan menghasilkan kelelahan emosi yang berlebihan, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian yang menurun.

Tingkat stres kerja pengemudi bisa menyebabkan penurunan sikap saat bekerja, dan pelanggaran disiplin, sehingga terjadi banyaknya keluhan yang ditujukan kepada perusahaan, baik via telpon ataupun laporan pengemudi.

Tabel 1.4. Jumlah Keluhan Taksi Blue Bird Pool Pekanbaru Tahun 2016

Keluhan	Bulan											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
Penolakan jarak yang terlalu dekat	10	7	5	5	4	10	8	7	9	7	11	14
Sikap driver tidak sopan	5	6	9	6	6	8	7	6	4	8	6	4
Tamu tidak terjemput	6	8	4	8	9	9	5	12	8	10	7	6
Lama waktu tunggu	10	14	12	7	4	5	9	5	7	7	4	9
Lainnya	1	2	0	3	2	1	0	0	2	1	1	0
Jumlah	32	37	30	29	25	33	29	30	30	33	29	33
	370											

Sumber data: Dwi Roma Irawan (HRD Blue Bird Pool Pekanbaru)

Berdasarkan tabel selama tahun 2016 terdapat 370 keluhan dan paling tertinggi terjadi pada bulan Februari 2016. Artinya dalam setiap bulannya terdapat 31 keluhan ($370 / 12 \text{ bulan} = 31 \text{ keluhan}$). Keluhan konsumen didominasi oleh sikap kurang sopan driver baik karena tingkah laku maupun adanya penolakan terhadap calon penumpang karena jarak tujuan dianggap terlalu dekat. Keluhan lain yang disampaikan adalah lamanya waktu tunggu calon penumpang untuk mendapatkan armada taksi yang telah dipesan, bahkan beberapa diantaranya tidak terjemput.

Penelitian Dewi dan Wibawa (2016) berjudul pengaruh stres kerja pada intensi *turnover* yang dimediasi kepuasan kerja agen AJB Bumiputera 1912. Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja berpengaruh langsung secara positif pada intensi *turnover*. Persamaan penelitian terletak pada variabel yang digunakan yaitu stres kerja dan intensi *turnover*. Perbedaan penelitian terletak pada penambahan variabel mediasi, sedangkan penelitian ini hanya menggunakan dua

variabel, karakteristik sampel yang digunakan adalah karyawan sedangkan penelitian ini menggunakan pengemudi, teknik analisis data yang digunakan adalah *path analysis* (analisis jalur) sedangkan penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment pearson*.

Penelitian Irvianti dan Verina (2015) berjudul analisis pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap intensi *turnover* karyawan pada PT XL Axiata TBK Jakarta. Dari hasil penelitian, diketahui salah satu hipotesis diterima, artinya stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap variabel intensi *turnover*. Persamaan penelitian terletak pada penggunaan variabel independen yaitu stres kerja dan variabel dependen yaitu intensi *turnover*. Perbedaan penelitian terletak pada penambahan variabel independen yaitu beban kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel dependen, karakteristik sampel yang digunakan adalah karyawan sedangkan penelitian ini menggunakan pengemudi, selain itu teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment pearson*.

Penelitian Septiari dan Ardana (2016) berjudul pengaruh *job insecurity* dan stres kerja terhadap intensi *turnover* karyawan pada Hotel Asana Agung Putra Bali. Dari hasil penelitian, diketahui salah satu hipotesis diterima, artinya stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap variabel intensi *turnover*. Persamaan penelitian terletak pada penggunaan variabel independen yaitu stres kerja dan variabel dependen yaitu intensi *turnover*. Perbedaan penelitian terletak pada penambahan variabel independen yaitu *job insecurity*, karakteristik sampel yang digunakan adalah karyawan sedangkan penelitian ini menggunakan pengemudi,

selain itu teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment pearson*.

Penelitian Gultom (2015) berjudul pengaruh stres kerja, konflik, dan gaji terhadap *turnover* karyawan pada Choco Bakery. Dari hasil penelitian, diketahui salah satu hipotesis diterima artinya stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap variabel intensi *turnover*. Persamaan penelitian terletak pada penggunaan variabel independen yaitu stres kerja dan variabel dependen yaitu intensi *turnover*. Perbedaan penelitian terletak pada penambahan variabel independen yaitu konflik dan gaji, lalu karakteristik sampel yang digunakan adalah karyawan sedangkan penelitian ini menggunakan pengemudi, selain itu teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment pearson*.

Penelitian Mosadegrad (2013) berjudul stres kerja dan intensi *turnover*: implikasi bagi manajemen keperawatan. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja dengan intensi *turnover*. Persamaan penelitian terletak pada penggunaan variabel independen yaitu stres kerja dan variabel dependen yaitu intensi *turnover*. Perbedaan penelitian terletak pada karakteristik sampel yang digunakan adalah perawat sedangkan penelitian ini menggunakan pengemudi, selain itu teknik analisis yang digunakan adalah SEM (*structure equaling model*), sedangkan penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment pearson*.

Penelitian Arshadi dan Damiri (2013) berjudul hubungan stres kerja dengan intensi *turnover* dan kinerja. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa

terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja dengan intensi *turnover* yang dimediasi oleh kinerja. Perbedaan penelitian terletak pada karakteristik sampel yang digunakan adalah karyawan sedangkan penelitian ini menggunakan pengemudi, selain itu teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*), sedangkan penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment pearson*.

Penelitian Imtiaz dan Ahmad (2010) berjudul pengaruh stres kerja pada produktivitas, kinerja dan intensi *turnover* karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu hipotesis diterima, artinya stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover*. Persamaan penelitian terletak pada penggunaan variabel independen yaitu stres kerja dan variabel dependen yaitu *turnover*. Perbedaan penelitian terletak pada penambahan variabel dependen yaitu produktivitas dan kinerja, selain itu karakteristik sampel yang digunakan adalah manajer sedangkan penelitian ini menggunakan pengemudi, selanjutnya teknik analisis yang digunakan adalah SEM (*structure equaling model*), sedangkan penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment pearson*.

Penelitian Saeed dkk (2013) berjudul hubungan keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan dan stres kerja terhadap intensi *turnover* karyawan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa keseimbangan waktu kerja dan waktu pribadi, dan stress berpengaruh sangat signifikan terhadap *turnover*. Perbedaan penelitian terletak pada penambahan variabel independen yaitu *work-life balanced*, karakteristik sampel yang digunakan adalah karyawan sedangkan penelitian ini menggunakan pengemudi, selain itu teknik analisis yang digunakan

adalah regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment pearson*.

Berdasarkan uraian di atas dan juga gejala yang terjadi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara stres kerja dengan intensi *turnover* pada Pengemudi Mitra Blue Bird Pool Pekanbaru”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu apakah ada hubungan antara stres kerja dengan intensi *turnover* pada pengemudi mitra Blue Bird Pool Pekanbaru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan intensi *turnover* pada pengemudi mitra Blue Bird Pool Pekanbaru.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan sajian dan bermanfaat bagi pembaca, baik secara teoritis maupun praktis, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini menjelaskan tentang hubungan antara stres kerja dengan intensi *turnover* pada pengemudi mitra Blue Bird Pool

Pekanbaru, sehingga dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan. Dapat memberikan inspirasi peneliti yang akan datang dengan melibatkan variabel yang lain yang belum menjadi fokus dalam penelitian ini, sehingga dapat memacu peningkatan mutu Perusahaan Blue Bird Pool Pekanbaru.

2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis, apabila mengetahui hubungan antara stres kerja dengan intensi *turnover* pada pengemudi mitra Blue Bird Pool Pekanbaru, hal ini dilakukan agar dapat menambah pengetahuan dan implementasi ilmu perkuliahan, dosen atau masyarakat pada umumnya.