

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi umum memegang peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan. Salah satu transportasi publik di bidang pelayanan transportasi yang beroperasi di Jawa Timur adalah Bus Transjatim, yang melayani rute antarkota dan antarkabupaten. Koridor 5 Bus Transjatim, yang menghubungkan Surabaya dan Bangkalan, merupakan hasil kerja sama antara Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan PT. Menggala Garuda Lokatara. Layanan ini memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan tepat waktu kepada penumpang. Dalam operasionalnya, pengelolaan SDM di Bus Transjatim Koridor 5 ini mencakup efisiensi operasional, penjadwalan ritase, serta pengawasan terhadap standar kualitas pelayanan. Namun, pengelolaan tersebut belum sepenuhnya optimal dalam mengatasi tekanan kerja dan menjaga kesejahteraan kru.

Pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menjadi sangat penting dalam konteks ini untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung kesejahteraan kru. SDM yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kinerja, menurunkan potensi konflik, dan menjaga stabilitas operasional. Sebaliknya, apabila pengelolaan yang buruk dapat memperparah tekanan kerja, memperbesar risiko burnout pada psikologis kru, dan menurunkan kepuasan kerja kru.

Kepuasan kerja kru operasional merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas layanan transportasi. Pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki sikap positif, menyukai pekerjaannya, dan akan menjalankan tugasnya dengan lebih optimal Indra & Rialmi (2022). Dalam konteks kru operasional Bus Transjati Koridor 5 Rute Surabaya–Bangkalan, gejala awal penurunan kepuasan kerja terlihat dari berbagai kondisi di lapangan yang menunjukkan ketidaknyamanan dalam menjalankan tugas. Beberapa sopir yang berasal dari latar belakang sopir angkot yang belum sepenuhnya beradaptasi dengan standar pengoperasian bus besar, serta cenderung mengemudi secara ugal-ugalan untuk mengejar ritase sebanyak 3 kali PP Surabaya-Bangkalan yang mengakibatkan minimnya waktu untuk istirahat. Hal tersebut ditunjukkan dalam tabel jadwal pemberangkatan bus:

Tabel 1.1 Jadwal pemberangkatan dari Surabaya dan dari Bangkalan

DAFTAR TIME TABLE KEBERANGKATAN DARI PURABAYA BUY THE SERVICE TRANSJATIM KORIDOR V													
URUTAN BUS	JADWAL KEBERANGKATAN SURABAYA												
	SURABAYA		BANGKALAN		SURABAYA		BANGKALAN		SURABAYA		BANGKALAN		SELESAI OPERASI
	STAY	BERANGKAT	TIBA	BERANGKAT									
8	04:30	05:00	06:50	07:20	09:10	09:50	11:40	12:10	14:00	14:30	16:20	16:40	18:40
9	04:40	05:20	07:10	07:40	09:30	10:00	11:50	12:40	14:30	14:50	16:40	17:00	19:00
10	05:00	05:40	07:30	08:20	10:10	10:30	12:20	13:00	14:50	15:20	17:10	17:30	19:30
11	05:10	06:10	08:00	08:40	10:30	11:00	12:50	13:20	15:10	15:40	17:30	18:00	20:00
12	05:20	06:40	08:30	09:00	10:50	11:20	13:10	13:40	15:30	16:00	17:50	18:30	20:30
13	05:50	07:00	08:50	09:20	11:10	11:40	13:30	14:00	15:50	16:20	18:10	19:00	21:00
URUTAN BUS	JADWAL KEBERANGKATAN BANGKALAN												
	BANGKALAN		SURABAYA		BANGKALAN		SURABAYA		BANGKALAN		SURABAYA		SELESAI OPERASI
	STAY	BERANGKAT	TIBA	BERANGKAT									
1	04:30	05:00	06:50	07:20	09:10	09:40	11:30	12:00	13:50	14:20	16:20	16:40	18:40
2	04:40	05:20	07:10	07:40	09:30	10:00	11:50	12:20	14:10	14:40	16:40	17:00	19:00
3	05:00	05:40	07:30	08:00	09:50	10:20	12:10	12:40	14:30	15:00	17:00	17:20	19:20
4	05:10	06:00	07:50	08:20	10:10	10:40	12:30	13:00	14:50	15:20	17:20	17:40	19:40
5	05:20	06:20	08:10	08:40	10:30	11:00	12:50	13:20	15:10	15:40	17:40	18:00	20:00
6	05:50	06:40	08:30	09:00	10:50	11:20	13:10	13:40	15:30	16:00	18:00	18:30	20:30
7	05:15	07:00	08:50	09:20	11:10	11:40	13:30	14:00	15:50	16:20	18:20	19:00	21:00

Sumber: PT. Menggala Garuda Lokatara,2025

Berdasarkan tabel, jeda antar keberangkatan seharusnya memberikan waktu istirahat sekitar 30–50 menit bagi para kru sebelum perjalanan berikutnya. Namun, realita kondisi lalu lintas yang sering macet dan minimnya waktu jeda antar ritase, hal ini mengakibatkan waktu istirahat yang sangat terbatas bagi sopir dan pramugari. Fenomena tersebut menimbulkan ketegangan dengan pramugari. Pramugari juga mengeluhkan kondisi bus yang sering melebihi kapasitas penumpang, padahal SOP mengharuskan tidak menerima penumpang tambahan jika tempat duduk telah penuh ditambah dengan kondisi penumpang yang sebagian besar susah diatur. Kondisi ini berdampak pada kepuasan kerja dalam aspek pekerjaan itu sendiri, karena pekerjaan terasa semakin berat, monoton, dan tidak memberi ruang perkembangan. Di sisi lain, komunikasi yang kurang harmonis antar kru, terutama akibat perbedaan cara kerja dan latar budaya, menunjukkan lemahnya kepuasan terhadap rekan kerja yang seharusnya kooperatif. Sementara itu, lingkungan kerja yang panas, bau, dan minim fasilitas pendukung memperkuat gejala awal ketidakpuasan dalam indikator kondisi kerja yang seharusnya mendukung. Gejala-gejala ini kemudian menjadi dasar bagi peneliti untuk menelusuri lebih lanjut pengaruh lingkungan kerja dan burnout terhadap kepuasan kerja kru secara lebih mendalam. Untuk memperkuat dari fenomena-fenomena tersebut, penulis melakukan pra-survei dengan memberikan 10 pertanyaan umum disertai dengan pilihan jawaban puas dan tidak puas. Berikut adalah tabel hasil dari pra-survei:

Tabel 2.1 Pertanyaan Kuisisioner Pra-survei Kru Bus Transjatim Koridor 5

No	Pernyataan	Jawaban	
		Puas	Tidak Puas
1.	Saya merasa pekerjaan yang saya jalani sesuai dengan harapan	7	16
2	Saya merasa nyaman dengan situasi saat bekerja sehari hari	6	17
3	Saya merasa cukup mendapatkan waktu untuk istirahat selama bekerja	8	15
4	Saya merasa kondisi tempat kerja (Bus, Rute perjalanan, dll) mendukung pekerjaan	6	17
5	Saya merasa tetap semangat menjalani pekerjaan ini disetiap harinya	7	16
6	Saya merasa senang dengan hubungan antar kru operasional bus pada saat bekerja	3	20
7	Saya merasa sistem kerja saat ini sudah tertata dan jelas	10	13
8	Saya merasa tenang saat menghadapi tantangan-tantangan selama bekerja	8	15

Sumber: Kru Operasional Bus Transjatim 5,2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kru Bus Transjatim Koridor 5 cenderung merasa tidak puas terhadap kondisi lingkungan kerjanya. Hal ini terlihat dari pernyataan nomor 2, 3, 4, dan 7 yang memperoleh mayoritas responden tidak puas, khususnya terkait kenyamanan saat bekerja, waktu istirahat, kondisi tempat kerja, dan sistem kerja yang dijalani sehari-hari. Hasil pra-survei ini sejalan dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Helga, salah satu pramugari Bus Transjatim, yang mengungkapkan bahwa sering terjadi ketegangan dengan sopir serta kesulitan dalam mengatur penumpang yang melebihi kapasitas,

ditambah kondisi bus yang panas, bau keringat, dan berdesakan membuatnya merasa kelelahan dan kurang puas dalam bekerja. Ia juga menyebutkan bahwa intensitas emosi dalam bekerja tinggi karena sering menghadapi penumpang yang sulit diatur, komunikasi yang kurang efektif antar kru, serta kondisi kerja yang tidak mendukung kenyamanan. Penjelasan tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Pur, salah satu sopir Bus Transjatim Koridor 5, yang mengungkapkan bahwa padatnya jadwal ritase, kemacetan, dan kondisi bus yang penuh membuat waktu istirahat sangat terbatas dan menimbulkan kelelahan fisik maupun emosional. Narasumber juga menyampaikan bahwa ketegangan antar kru sering terjadi, dan karena kelelahan tersebut, kerap merasa jenuh, lebih memilih diam, serta kehilangan semangat dalam menjalankan tugas.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya ketidakharmonisan dalam lingkungan kerja yang dihadapi kru. Kondisi fisik bus yang kurang nyaman, tekanan dari penumpang, dan komunikasi antar kru yang kurang efektif menciptakan suasana kerja yang tidak ideal. Lingkungan kerja yang seperti ini dapat mengganggu kenyamanan serta produktivitas kru dalam menjalankan tugas sehari-hari. Hal ini sejalan dengan penelitian Azzahra & Dwiarti (2024) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, terutama ketika kondisi kerja dianggap tidak mendukung dapat menimbulkan tekanan atau konflik antar rekan kerja. Berbeda dari temuan penelitian Prakosa & Ahmadi (2025) menemukan bahwasannya lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, semakin baik kondisi kerja semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya celah yang relevan untuk diteliti lebih lanjut dalam konteks yang berbeda,

seperti kru operasional Bus Transjati Koridor 5 Rute Surabaya – Bangkalan yang memiliki karakteristik pekerjaan dan tekanan kerja yang beragam setiap harinya.

Fenomena tekanan kerja yang berulang disertai kurangnya waktu istirahat dan lingkungan kerja kurang mendukung juga memicu adanya *burnout* pada kru itu sendiri. *Burnout* sebagai sindrom kelelahan yaitu keadaan kelelahan mental dan fisik, jika tidak didiagnosis dan keseimbangan internal dan eksternal dipulihkan, maka mental akan terganggu Damiyanti et al., (2024). Gejala *burnout* juga tercermin dari hasil pra-survei yang menunjukkan bahwa pada pernyataan nomor 3 dan 6, sebagian besar responden menyatakan tidak puas, yang mengindikasikan adanya kejenuhan dan kelelahan emosional dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Kondisi ini diperkuat oleh pernyataan Kak Sella, pramugari Bus Transjati, yang mengaku sering mengalami tekanan emosional akibat menghadapi penumpang yang sulit diatur serta ketegangan dengan sopir yang agresif selama perjalanan, sehingga membuatnya mudah terbawa emosi. Hal serupa disampaikan oleh Bapak Munasik, Selaku sopir bus Transjati Koridor 5 yang merasakan kelelahan fisik dan mental karena padatnnya jadwal ritase, kurangnya waktu istirahat, dan situasi kerja yang tidak kondusif. Ia menyampaikan bahwa rasa bosan yang dirasakannya sudah melebihi kejenuhan biasa, namun tetap bertahan karena tanggung jawab keluarga. Pernyataan – pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tekanan kerja yang berulang – ulang tanpa pemulihan emosional yang cukup, telah menimbulkan *burnout* pada sebagian kru. Hal ini sejalan dengan penelitian Ruslan et al., (2025) yang menyatakan bahwasannya *burnout* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, tingginya tingkat kelelahan fisik dan

emosional menjadi faktor utama yang menurunkan kepuasan kerja. Perbedaan temuan penelitian Zirinita & Wajdi (2024) yang menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Ketidakkonsistenan hasil tersebut menimbulkan celah penelitian yang dapat ditelusuri lebih lanjut untuk meneliti lebih dalam bagaimana *burnout* berpengaruh terhadap kepuasan kerja kru Bus Transjatim

Penelitian ini difokuskan pada kru operasional Bus Transjatim Koridor 5 Rute Surabaya–Bangkalan karena koridor ini memiliki karakteristik operasional yang unik dibandingkan koridor lainnya. Koridor 5 merupakan satu-satunya rute yang melintasi wilayah antar budaya, yaitu antara Surabaya di Jawa dan Bangkalan di Madura. Hal ini menciptakan dinamika kerja yang berbeda, terutama dalam hal gaya komunikasi, kebiasaan, dan interaksi sosial. Rute yang ditempuh koridor ini cenderung padat lalu lintas dan padat penumpang di setiap harinya serta, memiliki ritase perjalanan sebanyak tiga kali pulang-pergi dalam sehari, sehingga membuat tekanan kerja lebih tinggi. Pada wawancara awal juga ditemukan kondisi yang menunjukkan adanya konflik antar kru, beban kerja berlebih, dan kelelahan emosional akibat minimnya waktu istirahat serta kondisi kerja yang kurang mendukung. Berdasarkan fenomena lapangan dan temuan *research gap* terkait hubungan lingkungan kerja dan *burnout* terhadap kepuasan kerja yang masih menunjukkan hasil bervariasi, peneliti melihat perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut. Kondisi kerja yang padat, ritase tinggi, serta dinamika sosial antar kru di Koridor 5 memperkuat urgensi tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi untuk memperbaiki lingkungan kerja dan pengelolaan stres, serta menjadi dasar pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kepuasan kerja kru

operasional. Dengan pertimbangan tersebut, peneliti mengangkat judul: “**Pengaruh Lingkungan Kerja dan Burnout terhadap Kepuasan Kerja Kru Operasional Bus Transjatim Koridor 5**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian di atas, maka ditetapkan rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja kru Bus operasional Transjatim Koridor 5 Rute Surabaya – Bangkalan?
2. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kepuasan kerja kru Bus operasional Transjatim Koridor 5 Rute Surabaya – Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan latar belakang diatas, sehingga terdapat tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja kru operasional Bus Transjatim Koridor 5 Rute Surabaya – Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja kru operasional Bus Transjatim Koridor 5 Rute Surabaya – Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemerintah Jawa Timur

Untuk menjadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Pemerintah Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik, khususnya Bus Transjatim. Pemerintah dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk merancang kebijakan yang lebih efektif kepada kru Bus Transjatim guna meningkatkan kesejahteraan, produktivitas dan kepuasan kerja kru bus.

2. Bagi PT. Menggala Garuda Lokatara

Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi manajemen PT. Menggala Garuda Lokatara mengenai kondisi nyata yang dihadapi kru khususnya sopir Bus Transjatim dibawah naungan operator mereka. Perusahaan dapat mengidentifikasi terkait kekurangan dalam pengelolaan tenaga kerja mereka, mengambil langkah – langkah perbaikan seperti, fasilitas kerja yang lebih memadai, penguatan koordinasi antar kru sopir, dan penyesuaian kebijakan untuk meningkatkan kepuasan kerja

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadikan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin mendalami topik serupa. Data dan hasil temuan yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi aspek lain yang belum dibahas pada penelitian ini.