

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan Teknologi membawa dampak yang besar bagi kehidupan manusia saat ini. Kemajuan Teknologi akan berjalan terus menerus sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan, sehingga tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Teknologi ialah sebuah metode ilmiah untuk mencapai tujuan praktis. Teknologi akan menjadi sebuah kekuatan yang dapat merubah perilaku dan gaya hidup manusia, sehingga dapat membantu menghidupkan perekonomian yang ditandai dengan peningkatan aktivitas bisnis. Bahkan saat ini, aktivitas masyarakat dalam proses jual beli barang atau jasa tidak memiliki batasan. Adanya Teknologi dapat memberikan pengaruh yang sangat besar sebagai pengarah hidup manusia. Perkembangan Teknologi sangat diperlukan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia, salah satunya yaitu membantu manusia dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Perkembangan Teknologi menyebabkan aktivitas masyarakat yang hidup di perkotaan semakin tinggi. Hal ini yang menyebabkan permintaan barang dan jasa juga semakin meningkat, salah satunya adalah permintaan sarana transportasi.

Menjalani kehidupan tentu sangat erat kaitannya dengan berbagai kebutuhan salah satunya yaitu kebutuhan akan transportasi. Transportasi merupakan pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya pada waktu tertentu dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan

oleh manusia dalam bentuk mesin (Kurniawan, 2020). Sarana transportasi sangat dibutuhkan untuk membantu mobilitas masyarakat. Kebutuhan transportasi adalah suatu kebutuhan yang terjadi dikarenakan aktivitas perekonomian dan untuk membantu segala aktivitas masyarakat. Penggunaan alat transportasi digunakan dengan tujuan memperlancar segala aktivitas manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dan juga merupakan salah satu faktor terpenting dalam memutar roda pembangunan negara dalam hal ini khususnya kegiatan sektor perekonomian dalam bentuk perdagangan, pembangunan, mobilitas manusia, barang dan jasa serta menunjang pembangunan suatu daerah (Proboadinegoro, 2017). Transportasi memiliki tiga jenis yaitu transportasi yang terdapat di darat, laut, maupun di udara. Namun, transportasi darat merupakan yang paling dominan di Indonesia dibandingkan dengan transportasi laut maupun udara, hal ini dapat dilihat dari data OD Nasional 2001 yang menerangkan bahwa kurang lebih 95 persen perjalanan penumpang dan barang menggunakan moda transportasi darat (Dishub, 2017). Transportasi darat ialah jenis transportasi yang mendapat perhatian khusus baik dari pemerintah bahkan pengguna jasa transportasi darat tersebut, hal ini disebabkan oleh pemeliharaan yang mudah dan juga biaya yang dapat dikategorikan fleksibel atau murah (Soleh, 2018). Transportasi darat saat ini terus mengalami perkembangan seperti munculnya layanan transportasi *online*.

Adanya perkembangan transportasi saat ini memiliki terombosan baru yang diciptakan oleh pengusaha salah satunya yaitu mengembangkan inovasi baru dalam menyediakan layanan transportasi *online* khususnya ojek *online*. Layanan transportasi *online* dapat dengan mudah digunakan baik dalam situasi tertentu, dengan menggunakan aplikasi secara *real time* atau langsung sehingga

dengan begitu dapat lebih mudah menguasai pasar khususnya dalam bidang layanan pesan dan antar (Rizki, 2019). Terdapat aplikasi yang menyediakan layanan pemesanan ojek *online* dengan menggunakan Teknologi dan memakai standar pelayanan yang baik, sehingga dengan adanya ojek *online* dapat menaklukkan pasar. Seperti salah satu merk ojek *online* yaitu *Grab Bike* sudah terkenal dan dikenal banyak oleh berbagai elemen masyarakat.

Grab Bike telah hadir dan beroperasi di Indonesia dari tahun 2014. *Grab Bike* saat ini sangat marak dan sudah terkenal di kalangan masyarakat. Menurut Wikipedia Bahasa Indonesia *Grab* adalah sebuah platform layanan pesan antar Malaysia yang berkantor pusat di Singapura. *Grab Bike* memiliki layanan yang awalnya hanya pesan ojek secara *online* dan antar penumpang, namun semakin berkembangnya zaman *Grab Bike* menawarkan beberapa layanan lainnya seperti pesan dan antar makanan, barang dan dapat melakukan pembayaran secara *online* melalui handphone. *Grab Bike* merupakan salah satu perusahaan pesaing Gojek, hal ini dikarenakan *Gojek* merupakan pelopor dari adanya ojek *online* di Indonesia. *Grab Bike* berada di bawah naungan PT. Grab Teknologi Indonesia, aplikasi ini pada bulan September 2023 sudah diunduh sebanyak lebih dari 100 juta pengunduh aplikasi tersebut. *Grab* merupakan perusahaan yang memiliki jangkauan yang sangat luas diantara transportasi ojek lainnya, sehingga mampu bersaing dengan perusahaan Gojek. Fasilitas yang dimiliki *Grab* yaitu *Grab Bike*, *Grab Food*, dan *Grab express*. Setiap fasilitas yang di tawarkan memiliki fungsi yang berbeda seperti *Grab Bike* yaitu pengantaran penumpang, *Grab food* yaitu layanan pesan dan antar makanan dengan pedagang yang bekerjasama dengan *Grab*, dan juga *Grab express* yaitu layanan pesan antar barang. Adanya

system aplikasi dengan fasilitas yang ditawarkan oleh *Grab*, maka akan timbul dampak social ekonomi di masyarakat.

Dampak sosial ekonomi dari adanya system aplikasi transportasi *online* sangat signifikan, salah satunya dengan terbukannya lapangan pekerjaan. Hal itu dapat dilihat dari tingginya minat masyarakat untuk bermitra dengan perusahaan *Grab* sebagai *Driver Grab Bike*. Dalam siaran Pers tahun 2016 diumumkan bahwa Indonesia telah menjadi pasar *Grab Bike* terbesar di Asia Tenggara (Grab, 2016). Selain itu, dengan kehadiran *Grab Bike* dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat yang bekerja sebagai *Driver Grab Bike* akan mendapatkan penghasilan dengan menggunakan kendaraan dan ponsel *android* yang dimiliki oleh *Driver Grab Bike* tersebut, selain itu dapat melakukan pencairan dompet tunai secara langsung melalui aplikasi *Driver Grab Bike* (Grab, 2022b). Dengan persaingan yang semakin meningkat dalam hal mencari pekerjaan, maka bekerja sebagai *Driver Grab Bike* bisa menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan tetap. Kehadiran ojek *online* seperti *Driver Grab Bike* bukan hanya sekedar kendaraan transportasi *online* semata melainkan juga menjadi sumber penghidupan ekonomi sebagian penduduk. Saat melakukan pekerjaan, seorang pekerja akan mengalami kepuasan kerja yang dirasakan setelah menyelesaikan pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya dalam kaitannya dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam pekerjaan dan lain-lain pada faktor fisik dan psikologis (Sutrisno, 2016). Kepuasan kerja memiliki tiga indikator-indikator menurut Afandi (2021) yaitu pertama, rekan kerja atau lingkungan kerja yang

dapat mempengaruhi pekerja dalam melakukan pekerjaan baik dalam bentuk persaingan maupun kerjasama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Kedua yaitu peraturan yang ada di dalam pekerjaan, peraturan yang dimaksud yaitu syarat-syarat yang wajib ditaati dalam bekerja sehingga akan menimbulkan kepuasan kerja. Menurut pemaparan dari artikel *Grab.com* (2022) dalam bekerja sebagai *Driver Grab Bike*, tentu memiliki aturan-aturan. Peraturan sebagai *Driver Grab Bike* yaitu memiliki surat kelengkapan dalam mengemudi seperti SIM, SKCK, STNK, dan KTP, kelengkapan tersebut digunakan pada saat melakukan pendaftaran menjadi *Driver Grab Bike*. Kemudian wajib menyelesaikan *training* dengan melakukan test *Grab Bike Academy* yang dilakukan secara online selama satu kali, dan *Driver Grab Bike* wajib menggunakan atribut pada saat melakukan pekerjaan seperti helm dan jaket dengan merek *Grab Bike* sebagai tanda pengenal. *Driver Grab Bike* selalu menggunakan atribut lengkap saat bekerja yang diberikan oleh perusahaan, sehingga hal itu sangat penting dalam membentuk citra merek yang baik di masyarakat (Kurniawan, 2020). Selain itu, sebelum memulai bekerja pengemudi *Grab Bike* juga diwajibkan melakukan verifikasi wajah sehingga aplikasi dapat memantau atribut yang dipakai *Driver Grab Bike*. Indikator kepuasan kerja yang ketiga yaitu gaji atau pendapatan yang didapatkan sebagai pekerja, pendapatan akan mempengaruhi kepuasan kerja yang dilihat dari jumlah pendapatan atau gaji yang didapatkan.

Pendapatan merupakan suatu penghasilan yang didapatkan setelah melakukan suatu pekerjaan sebagai tanda keberhasilan melakukan suatu pekerjaan berupa barang atau uang yang diterima atau diserahkan kepada pekerja (Saputra, 2021). System pendapatan perusahaan ojek *online Grab Bike* yaitu 80

persen untuk *Driver Grab Bike* dan 20 persen untuk perusahaan dari dompet aplikasi mitra pengemudi (Rizki, 2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan yaitu pertama pengalaman kerja, menjadi *Driver Grab Bike* tentu pengalaman kerja sangat mempengaruhi kinerja dan pengaturan strategi yang dikuasai *Driver Grab Bike*. Pengalaman kerja ialah kondisi yang sebenarnya yang dialami seseorang di tempat kerja untuk dapat melakukan pekerjaannya (Prima, 2019). Oleh sebab itu, *Driver Grab Bike* yang memiliki pengalaman kerja yang baik akan dapat meningkatkan keterampilan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, semakin berpengalaman seseorang maka semakin mampu seseorang menyelesaikan tugas dengan cepat yang sudah menjadi tanggung jawab untuk mendapatkan penghasilan yang lebih baik dan lebih tinggi (Rahmawati, 2016). *Driver Grab Bike* yang sudah bekerja lebih lama akan mengetahui situasi di lapangan dan strategi yang baik dalam melakukan pekerjaannya. Faktor pendapatan yang kedua yaitu jumlah orderan dalam bekerja sebagai *Driver Grab Bike*, jumlah orderan adalah sesuatu hal yang sangat penting untuk menghasilkan pendapatan. Dalam hal ini disebabkan oleh dengan adanya orderan yang masuk didalam aplikasi *Driver Grab Bike* maka secara langsung *Driver Grab Bike* akan bekerja untuk menyelesaikan orderan yang didapatkan. Orderan yang dimaksud yaitu seperti jasa antar makanan, jasa antar penumpang, bahkan jasa antar barang (Kurniawan, 2020). Orderan tersebut akan dihitung perhari untuk menentukan pendapatan yang didapatkan kemudian akan diakumulasikan perminggu sampai perbulan. Berikut merupakan tabel kriteria *Driver Grab Bike* yang dapat dihitung perbulan melalui beberapa aspek yaitu pengalaman kerja dan jumlah orderan yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Kriteria Prestasi Driver Grab Bike

No.	Kriteria	Pengalaman Kerja	Jumlah Orderan
1.	Jawara	min. 24 hari <i>online</i>	Minimal 350.0
2.	Ksatria	min. 22 hari <i>online</i>	Minimal 300.0
3.	Pejuang	min. 16 hari <i>online</i>	Minimal 50.0
4.	Anggota	min. 0 hari <i>online</i>	Minimal 0

Sumber: Aplikasi *Driver Grab Bike* (2023)

Seorang *Driver Grab Bike* dengan memiliki pengalaman kerja yang baik dan mendapatkan orderan dengan jumlah tertentu maka akan menghasilkan pendapatan yang didapatkan setelah menyelesaikan pekerjaannya. Adanya pendapatan tersebut tentu akan muncul kepuasan kerja yang dirasakan oleh *Driver Grab Bike*. Aplikasi jasa *Grab Bike* sudah banyak dikenal oleh masyarakat, terkait hal itu masyarakat sering menggunakan aplikasi *Grab Bike* sebagai penunjang dalam membantu aktivitas hidup mereka setiap hari. Selain itu, beberapa masyarakat yang sudah memiliki pekerjaan dengan penghasilan yang kurang juga memilih bekerja menjadi *Driver Grab Bike* dengan tujuan menambah penghasilan. Pekerja memperoleh pendapatan dengan cukup sebagai *driver*. Kemudahan dalam mendapatkan penghasilan menjadi *driver* merupakan salah satu alasan memilih pekerjaan ini. Semakin banyaknya jumlah pekerja *Driver Grab Bike* maka akan muncul persaingan antar pekerja.

Di Pulau Bali banyak sekali dijumpai *driver* ojek *online* seperti *Gojek*, *Maxim*, *Shoppi* dan *Grab*. Salah satu Kabupaten yang ada di Bali yaitu Kabupaten Buleleng khususnya Kota Singaraja, masyarakatnya juga sering menggunakan jasa *driver* ojek *online*. Akan tetapi, dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis

bahwa di Kota Singaraja lebih dominan masyarakat menggunakan jasa *Driver Grab Bike*. Hal ini dikarenakan para pedagang yang ada lebih cenderung bermitra dengan perusahaan Grab untuk membantu dalam pemasaran produk yang dijual baik dalam bentuk makanan ataupun barang. Untuk mengetahui informasi yang lebih tepat, peneliti melakukan wawancara dengan Ketua Sahabat *Grab Bike* dan beberapa *Driver Grab Bike* di Kabupaten Buleleng untuk pencarian data atau informasi. Sahabat *Grab Bike* Singaraja ini adalah suatu paguyuban yang dianggotakan oleh seluruh *Driver Grab Bike* yang ada di kabupaten Buleleng.

Informasi yang penulis dapatkan dari hasil wawancara tersebut yaitu bekerja menjadi *Driver Grab Bike* adalah salah satu keuntungan yang dapat dilihat dari fleksibilitas kerja sehingga dapat mengoptimalkan waktu bekerja dengan baik. Di Kota Singaraja *Driver Grab Bike* lebih dominan ada, banyak *driver* cenderung lebih memilih aplikasi *Grab*, hal ini disebabkan oleh *Grab* memberikan intensif yang lebih besar dibandingkan dengan aplikasi *driver* ojek *online* lainnya. Aplikasi *Driver Grab Bike* lebih diminati oleh *driver* dikarenakan bisa mengatur tujuan tertentu sesuai keinginan *driver*, sehingga dengan adanya fitur tersebut *driver* dapat mengatur agar mendapatkan orderan dengan trip sesuai keinginan *driver*. Dilihat dari system pendapatan aplikasi *Driver Grab Bike*, pendapatan setiap orderan yang didapatkan dari *driver* akan dikurangi 10 persen oleh perusahaan.

Fenomena yang terjadi di lapangan yaitu saat ini jumlah *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja semakin banyak, hal itu tentu akan menghasilkan *driver-driver* baru. Terkait hal tersebut menyebabkan pengalaman kerja yang dimiliki *Driver Grab Bike* baru tergolong kurang. Selain itu juga akan mempengaruhi jumlah

orderan yang sedikit didapatkan oleh setiap *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja dikarenakan banyaknya persaingan antar *driver*. Dengan pengalaman kerja yang rendah dan jumlah orderan yang didapatkan sedikit maka akan mempengaruhi pendapatan. Pendapatan yang biasanya didapatkan dalam sehari sebesar Rp 250.000,00 mengalami penurunan bahkan sampai minimal Rp 80.000,00. Sehingga *Driver Grab Bike* merasa kurang puas akan pendapatan yang didapatkan dan tingkat kepuasan kerja akan menurun. Terkait dengan permasalahan tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengalaman Kerja, Jumlah Orderan Dan Pendapatan Terhadap Kepuasan Kerja *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja”.

Lokasi penelitian ini berada di Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Alasan peneliti memilih lokasi ini dikarenakan dari hasil observasi peneliti dan melakukan wawancara dengan beberapa *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja bahwa banyak dijumpai *driver online* khususnya *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja. Hal tersebut dikarenakan Kota Singaraja adalah satu-satunya kota yang ada di Kabupaten Buleleng yang dijuluki sebagai Kota Pendidikan dengan jumlah masyarakat yang tinggi dan sebagai jantung pemerintahan di Kabupaten Buleleng, serta banyak mahasiswa yang menempuh Pendidikan di Kota Singaraja. Dan Sehingga dengan begitu banyak sekali yang membutuhkan dan meminati jasa *Driver Grab Bike*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka dilakukan identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Terkait pengalaman kerja, dengan terus bertambahnya jumlah *Driver Grab Bike* maka terjadinya persaingan yang sangat ketat dan strategi atau pengalaman yang dimiliki *Driver Grab Bike* baru masih minim.
2. Terkait jumlah orderan, dengan minimnya strategi yang dimiliki dan juga persaingan antar *Driver Grab Bike* akan berpengaruh dengan jumlah orderan yang disebabkan pengalaman yang kurang.
3. Terkait pendapatan, dengan adanya persaingan sehingga menyebabkan jumlah orderan yang minim menyebabkan pendapatan yang berkurang.
4. Terkait dengan kepuasan kerja, dengan kondisi pendapatan yang minim menyebabkan kepuasan kerja *Driver Grab Bike* akan menurun.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini membatasi permasalahan yang akan dibahas. Sehingga dalam penelitian ini dapat lebih fokus dalam permasalahan terkait pengaruh Pengalaman Kerja, Jumlah Orderan dan Pendapatan terhadap Kepuasan Kerja *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja?
2. Bagaimana pengaruh Jumlah Orderan terhadap Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja?
3. Bagaimana pengaruh Pengalaman Kerja dan Jumlah Orderan terhadap Kepuasan Kerja dimediasi Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja.
2. Pengaruh Jumlah Orderan terhadap Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja.
3. Pengaruh Pengalaman Kerja dan Jumlah Orderan terhadap Kepuasan Kerja dimediasi Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dengan baik terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman serta pengetahuan terkait dengan pengaruh Pengalaman Kerja dan Jumlah Orderan terhadap Kepuasan Kerja dimediasi Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja.

b. Bagi *Driver Grab Bike*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan dan sebagai bahan evaluasi bagi *Driver Grab Bike* dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dalam pendapatan *Driver Grab Bike*.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan khususnya mengenai kepuasan kerja yang dimediasi oleh pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja.

d. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu tambahan sumber Pustaka khususnya mengenai pengaruh Pengalaman Kerja dan Jumlah Orderan terhadap Kepuasan Kerja dimediasi Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Singaraja.