

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Seiring dengan berkembangnya teknologi, sektor transportasi mengalami transformasi yang signifikan. Salah satu bentuk perubahan tersebut adalah hadirnya aplikasi berbasis digital yang memungkinkan orang untuk memesan jasa transportasi secara online, salah satunya adalah layanan yang disediakan oleh Gojek. Gojek, sebagai salah satu platform ojek online terbesar di Indonesia, menawarkan berbagai layanan yang dapat dinikmati oleh masyarakat, termasuk antar jemput penumpang, pengiriman barang, serta layanan pesan antar makanan. Gojek tidak hanya memfasilitasi konsumen, namun juga membuka peluang bagi masyarakat untuk menjadi pengemudi, atau lebih dikenal dengan istilah *driver*. Gojek tidak hanya memfasilitasi konsumen, namun juga membuka peluang bagi masyarakat untuk menjadi pengemudi, atau lebih dikenal dengan istilah *driver*, yang dapat memberikan penghasilan tambahan dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Inovasi ini menunjukkan bagaimana teknologi dapat menciptakan ekosistem ekonomi digital yang inklusif dan bermanfaat bagi berbagai lapisan masyarakat. Aplikasi Gojek dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan. Proses pemesanan layanan, pembayaran, dan pelacakan dapat dilakukan dengan beberapa langkah mudah, yang menjadikan pengalaman pengguna sangat efisien. Ini memungkinkan konsumen dari berbagai kalangan, baik yang terbiasa dengan teknologi maupun yang tidak, untuk menggunakan aplikasi Gojek tanpa kesulitan.

Keberhasilan Gojek dalam mengembangkan bisnisnya tidak lepas dari peran

driver yang menjadi ujung tombak operasional perusahaan *driver* ini adalah individu yang menggunakan kendaraan pribadi mereka untuk menyediakan layanan sesuai dengan permintaan yang diterima melalui aplikasi Gojek. Seiring dengan meningkatnya jumlah *driver* di berbagai wilayah, termasuk di Kecamatan Jembrana, tantangan untuk mempertahankan kepuasan dan motivasi kerja mereka juga semakin besar. Menurut data dari *Databooks* aplikasi ojek *online* seperti *maxim*, *indrive*, *Grab Drive*, *Taxsee Driver* dan beberapa jenis aplikasi lainnya. Gojek menjadi peringkat teratas dengan 1,36 juta pengguna pada tahun 2022 - 2023 di seluruh Indonesia seperti gambar berikut.



Gambar 1. 1
Pengguna Aplikasi Gojek
(Sumber : *Databooks*)

Dalam beberapa tahun terakhir, para *driver* Gojek di Kecamatan Jembrana merasakan perubahan yang berdampak langsung pada penghasilan mereka menurut data dari Okezone dan Romisaputra.com Penurunan tarif Gojek dari Rp.8.000-Rp.10.000 rupiah pada tahun 2023 menjadi Rp 7.000 – Rp. 10.000 rupiah pada tahun 2024 telah menimbulkan rasa kecewa di kalangan para *driver*. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan sejumlah *driver*, mereka mengungkapkan bahwa perubahan ini membuat pendapatan harian mereka semakin menurun, sementara

biaya operasional seperti bahan bakar, perawatan kendaraan, dan kebutuhan sehari-hari cenderung meningkat. Kondisi ini semakin dirasakan berat oleh para *driver*, terutama mereka yang menjadikan pekerjaan sebagai *driver* Gojek sebagai sumber utama penghasilan.

. Para *driver* mengungkapkan bahwa pendapatan yang lebih rendah akibat penurunan tarif ini membuat mereka harus bekerja lebih lama untuk mencapai penghasilan yang sama seperti sebelumnya. Dampaknya, waktu yang seharusnya bisa mereka gunakan untuk beristirahat atau berkumpul dengan keluarga kini terpaksa mereka habiskan di jalanan, mengejar target harian agar kebutuhan tetap terpenuhi. Hal ini tidak hanya berdampak pada kondisi fisik, tetapi juga pada kesehatan mental mereka. Beberapa *driver* bahkan menyatakan bahwa mereka merasa stres, tertekan, dan terbebani dengan situasi ini karena ketidakstabilan pendapatan yang terus berkurang dari tahun ke tahun. Keadaan ini memperlihatkan adanya ketimpangan antara beban kerja dan kompensasi yang diterima, seperti gambar berikut.



ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
Sumatera dan sekitarnya, Jawa dan sekitarnya (selain Jabodetabek) dan Bali	Wilayah Jabodetabek	Wilayah Kalimantan, Sulawesi, Kep. Nusa Tenggara, Kep. Maluku, Papua dan sekitarnya
Batas Bawah Rp2.000/km	Batas Bawah Rp2.500/km	Batas Bawah Rp2.300/km
Batas Atas Rp2.500/km	Batas Atas Rp2.800/km	Batas Atas Rp2.750/km
Tarif Minimal Rp8.000-10.000	Tarif Minimal Rp10.200-11.200	Tarif Minimal Rp9.200-11.000

Gambar 1.2
Tarif Ojek *Online* 2023
(Sumber : Okezone)



TARIF BARU OJEK 'ONLINE'

TARIF OJEK ONLINE TERBAGI MENJADI 3 ZONA

ZONA	Wilayah	Batas bawah	Batas atas	Biaya jasa minimal
ZONA 1	Wilayah Sumatera, Jawa (tanpa Jabodetabek), dan Bali	Rp 1.850	Rp 2.300	Rp 7.000-Rp 10.000
ZONA 2	Wilayah Jabodetabek	Rp 2.000	Rp 2.500	Rp 8.000-Rp 10.000
ZONA 2	Wilayah Kalimantan, Sulawesi, NTT, Maluku, dan lainnya	Rp 2.100	Rp 2.600	Rp 7.000-Rp 10.000

Gambar 1.3
Tarif Ojek Online 2024
(Sumber : Romisaputra.com)

Selain itu, penurunan tarif ini terjadi di tengah kenaikan harga-harga kebutuhan pokok dan biaya operasional, seperti bahan bakar yang semakin mahal dan biaya perawatan kendaraan yang tak bisa dihindari. Biaya operasional yang terus meningkat ini membuat para *driver* merasa bahwa usaha mereka kurang dihargai, karena setiap perjalanan yang mereka lakukan membutuhkan biaya tambahan yang signifikan. Hal ini mengurangi keuntungan yang seharusnya mereka dapatkan, membuat pekerjaan sebagai *driver* menjadi kurang layak bagi mereka yang berharap mendapatkan penghasilan yang stabil. Mereka juga berharap ada kebijakan yang berpihak pada kesejahteraan *driver*, sehingga dapat menambah motivasi kerja dan meningkatkan kepuasan dalam menjalankan profesi mereka. Salah satu metode untuk meningkatkan kepuasan karyawan adalah melalui pemberian kompensasi, yang berfungsi sebagai balas jasa atas segala usaha yang telah dilakukan untuk perusahaan. Kompensasi memiliki peranan penting dalam

mendorong karyawan agar selalu tampil dengan kinerja optimal sesuai dengan kemampuan masing-masing.

Besarnya kompensasi dapat membentuk yang berkualitas, (Handoko, 2011) Kompensasi, menurut Hasibuan, (2014) adalah semua bentuk pendapatan, baik berupa uang maupun barang, yang diterima karyawan sebagai imbalan atas kontribusi yang diberikan kepada perusahaan. Namun, faktor kompensasi bukan satu-satunya yang harus diperhatikan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja. Aspek motivasi juga sangat penting, sebagai penggerak utama dalam mencapai tujuan perusahaan, akan menunjukkan motivasi, kepuasan, serta kecintaan terhadap pekerjaan mereka. Motivasi kerja memiliki peranan krusial terhadap kualitas dan kuantitas output dan input. Menurut Hasibuan, (2014), motivasi berasal dari kata Latin *movere*, yang berarti dorongan atau penggerak yang menciptakan semangat kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, efektif, dan terintegrasi dengan segala potensi yang dimiliki untuk mencapai kepuasan. Kepuasan kerja, (Priansa, 2011), adalah bagaimana individu merasakan pekerjaannya, yang muncul dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang ada dalam pekerjaan agar mendapatkan kepuasan dari pekerja dalam pekerjaannya dengan itu kepuasan kerja sangat mempengaruhi banyak hal aspek

Kepuasan kerja merupakan fenomena yang sering diangkat dan dibicarakan dalam berbagai diskusi dan pertemuan-pertemuan ilmiah, kepuasan kerja memberikan efek terhadap output dari sebuah proses dalam organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi akan tercapai apabila faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kepuasan kerja tersedia dengan baik. Kepuasan kerja bukanlah satu variabel yang berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor baik yang bersumber dari

dalam organisasi maupun yang bersumber pada diri pegawai itu sendiri. (Brand, 2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan kerja yaitu: jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perlakuan yang adil, keamanan kerja, peluang menyumbang gagasan, gaji, dan kesempatan berkembang. (Lantara, 2017). Sedangkan Robbins & Judge (2011) menyatakan faktor-faktor yang mengukur kepuasan kerja adalah sifat pekerjaan, pengawasan, bayaran saat ini, peluang promosi dan rekan kerja. Kepuasan kerja dapat dicapai apabila karyawan produktif dalam bekerja dan harapan dapat dipenuhi oleh perusahaan. Jika pemimpin atau rekan kerja tidak saling mendukung atau saling tidak memperdulikan satu sama lain maka pekerjaan yang dilaksanakan tidak akan berjalan dengan baik dan akan menimbulkan masalah dan secara otomatis kepuasan kerja sudah pasti menurun.

Kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi menurut Judge, (2015) dapat diukur melalui hubungan baik di lingkungan kerja, kemampuan utilitas kebijakan kesejahteraan serta perhatian perusahaan terhadap masalah keamanan kerja berkaitan dengan tingkat risiko pekerjaan. Hal ini menjelaskan bahwasanya jika dalam suatu organisasi dapat terbentuk hubungan baik di lingkungan kerja, kemampuan utilitas kebijakan kesejahteraan serta perhatian organisasi terhadap masalah keamanan kerja berkaitan dengan tingkat risiko pekerjaan, maka akan mampu memberikan kepuasan bagi karyawan dalam bekerja. Pada dasarnya setiap individu dari suatu organisasi memiliki keinginan dapat bekerja dengan suasana lingkungan kerja yang nyaman agar merasa betah sehingga mampu menciptakan hasil kerja yang optimal.

Kepuasan kerja yang tinggi berhubungan erat dengan peningkatan kinerja dan loyalitas driver Gojek. driver yang merasa puas dengan pekerjaan mereka

cenderung akan lebih bersemangat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan Gojek secara keseluruhan. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan penurunan semangat, berkurangnya produktivitas, dan akhirnya berujung pada keputusan untuk berhenti bekerja dengan Gojek. Pengguna aplikasi gojek transportasi berbasis aplikasi seperti Gojek telah memudahkan masyarakat, khususnya dalam sektor jasa.

Penelitian oleh Rulianti & Nurpribadi, (2023) menemukan bahwa motivasi kerja, lingkungan kerja, dan pengembangan karir memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Selain itu, Rivaldo & Ratnasari, (2008) mengidentifikasi kinerja karyawan, kepemimpinan, dan motivasi sebagai faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja. Saputra, (2021) menambahkan bahwa kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Bakri & Hanun, (2021) Kompensasi Dan Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja ,dan menurut Alyssa Zahra & Wijaya, (2023) beban kerja, kompensasi, motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja Bakri & Hanun, (2021) menunjukkan bahwa kompensasi dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel – variabel yang memengaruhi kepuasan kerja meliputi motivasi kerja, lingkungan kerja, pengembangan karir, kinerja karyawan, kepemimpinan, kompensasi, dan beban kerja. Penelitian ini berfokus pada variabel kompensasi dan motivasi sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan kerja dikaji karena, pada penelitian

Kompensasi menurut Bakri & Hanun, (2021) menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan Hariandja,

(2012) adalah segala sesuatu yang diterima kepada karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. sedangkan pengertian kompensasi menurut Hasibuan, (2012) adalah semua pendapatan yang telah memberikan kontribusi uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Sedangkan kompensasi menurut Hasibuan, (2014) pendapatan yang berbentuk uang dan barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa atas jasa yang diberikan kepada perusahaan, kompensasi dapat membangun dan meningkatkan kepuasan kerja .

Berdasarkan penelitian Abdullah, (2020) dari Kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dan penelitian ini sejalan dengan penelitian Rasyid, (2020) kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal serupa juga di kemukakan oleh Susantiningrum dkk., (2020) Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan menurut Saputra, (2021) Kompensasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Motivasi menurut Adiba & Rosita, (2023) adalah keadaan dimana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil-hasil yang dimaksud bias berupa kepuasan kerja, kehadiran atau perilaku kerja kreatif lainnya. Sedangkan menurut Hasibuan, (2012) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upanyanya untuk mencapai kepuasan. Hal yang sama menurut Fitri dkk., (2022) motivasi merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Motivasi ini penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu

mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kepuasan kerja yang tinggi dan mereka dapat memenuhi kebutuhan hidup untuk kebutuhan sehari – hari dan kebutuhan keluarga. Oleh karena itu kepuasan kerja dapat di penuhi oleh perusahaan

Penelitian Alyssazahra & Wijaya, (2023) Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja, penelitian sejalan dengan Bakri & Hanun, (2021) motivasi secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan pemaparan fenomena di atas dan research gap yang diperoleh dari penelitian terdahulu terkait kepuasan kerja di atas, peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengaruh kompensasi dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Gojek Di Jembrana”

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Adapun beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya Kepuasan kerja, Hal ini disebabkan *Driver* sering merasa kurang dihargai, baik secara finansial maupun secara emosional. Kurangnya pengakuan terhadap kinerja baik dapat menurunkan motivasi
2. Ketidak puasan dengan Kompensasi yang banyak *Driver* merasa bahwa struktur kompensasi yang diterima tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Terdapat keluhan mengenai besarnya potongan yang harus dibayar serta ketidak jelasan dalam perhitungan pendapatan.
3. Terdapat permasalahan pada *Driver* Gojek di Jembrana yakni pada Motivasi Kerja yang rendah sehingga membuat tidak bersemangat pada saat bekerja. H

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, dibuat batasan-batasan agar penelitian ini tetap fokus, terarah, dan tidak menyimpang dari inti permasalahan.

Berikut adalah batasan-batasan yang diberikan:

1. Objek Penelitian: Penelitian ini akan berfokus pada *Driver* Gojek
2. Subjek Penelitian: Subjek dalam penelitian ini adalah *Driver* yang bekerja di Gojek.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, diatas penulis mengidentifikasi beberapa masalah yakni :

1. Bagaimana kompensasi dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja *Driver* pada perusahaan Gojek ?
2. Bagaimana kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja *Driver* pada perusahaan Gojek ?
3. Bagaimana motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja *Driver* pada perusahaan Gojek ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja *Driver* pada perusahaan Gojek
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja *Driver* pada perusahaan Gojek.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja *Driver*

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini yaitu secara teoretis dan secara praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis :

Penelitian ini dibuat dengan tujuan dapat memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan. Adapun tujuan akhir dari penelitian ini adalah memperoleh hasil yang di gunakan sebagai jawaban atas permasalahan yang di tunjukan. Bagi peneliti selanjutnya, besar harapan agar penelitian ini dapat memberikan manfaat guna sebagai acuan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang dan tentunya terkait dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Bagi *Driver* Gojek pada dasarnya penelitian ini dibuat tidak hanya bertujuan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi pihak terkait. Besar harapan jika hasil yang di peroleh nantinya dapat menjadi tolak ukur kepada *Driver* Gojek dalam mengetahui faktor untuk meningkatkan kepuasan, dan memberdayakan motivasi agar dapat mencapai kinerja dan kepuasan kerja yang maksimal bagi para *Driver* Gojek di Kecamatan Jembrana.