

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan teknologi saat ini membawa manusia ke taraf kehidupan yang serba mudah. Perkembangan teknologi memberi kemudahan untuk mengakses alat transportasi *online* menjadi bagian dari pelopor perkembangan digitalisasi di Indonesia. (Wallsten, 2015) menyatakan bahwa transportasi *online* merupakan salah satu inovasi layanan transportasi di mana pengguna dapat memesan perjalanannya baik menggunakan sepeda motor ataupun mobil dan akses melalui aplikasi yang disediakan oleh penyedia jasa, setelah itu pengemudi dapat merespon pesanan tersebut melalui aplikasi. Perkembangan teknologi digital telah mendorong munculnya fenomena ekonomi berbasis *platform* (*gig economy*), salah satunya melalui layanan transportasi *online* seperti gojek. Gojek merupakan perusahaan berbasis teknologi yang didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010, gojek ini menyediakan berbagai layanan aplikasi seperti, pengantaran makanan, barang dan layanan lainnya yang menghubungkan antara konsumen dengan *driver*. Diperkirakan jumlah *driver* ojek *online* di Indonesia mencapai jutaan orang, yang menunjukkan bahwa sektor ini memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi berbasis digital.

Di tingkat daerah, fenomena ini juga berkembang di Provinsi Bali, khususnya Kabupaten Buleleng. Kota Singaraja sebagai pusat kegiatan ekonomi dan pendidikan di Bali Utara menunjukkan perkembangan penggunaan transportasi *online* yang

cukup signifikan. Hal ini mendorong semakin banyak masyarakat yang tertarik bergabung sebagai *driver* gojek karena kemudahan akses kerja serta fleksibilitas waktu yang ditawarkan. Fleksibilitas ini memungkinkan *driver* untuk menentukan sendiri jam kerjanya sesuai dengan kebutuhan, sehingga pekerjaan sebagai *driver* gojek menjadi pilihan yang menarik bagi berbagai kalangan. Namun demikian, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pekerjaan sebagai *driver* gojek tidak selalu memberikan kestabilan. Sistem kerja berbasis aplikasi menyebabkan *driver* sangat bergantung pada jumlah order yang diterima setiap harinya. Selain itu, adanya sistem pembagian order, perubahan tarif, serta kebijakan insentif dari perusahaan turut memengaruhi tingkat pendapatan *driver*. Dalam kondisi tertentu, *driver* dituntut untuk bekerja lebih lama dan lebih aktif guna memperoleh penghasilan yang mencukupi.

Seiring dengan meningkatnya jumlah *driver* ojek online di Kota Singaraja, tingkat persaingan dalam memperoleh order juga semakin tinggi. Fenomena ini dapat diamati dari banyaknya *driver* yang menunggu di titik-titik strategis seperti pusat kota, kawasan kampus, dan area keramaian lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah *driver* dan jumlah permintaan layanan, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan jumlah order yang diterima oleh masing-masing *driver*. Penelitian yang dilakukan oleh (Herawati (2024), yang menyatakan bahwa peningkatan jumlah *driver* ojek online berdampak pada menurunnya jumlah order yang diterima, sehingga menyebabkan penurunan pendapatan harian dari sekitar Rp250.000 menjadi sekitar Rp80.000. Fenomena ini relevan dengan kondisi di Kota Singaraja, temuan ini relevan sebagai gambaran

kondisi persaingan dan ketidakstabilan pendapatan yang juga berpotensi terjadi pada driver gojek di Kota Singaraja.

Dalam menjalankan aktivitasnya, kepuasan kerja merupakan aspek penting yang harus diperhatikan, karena kepuasan kerja menentukan tingkat loyalitas, motivasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan *driver* kepada konsumen. Menurut Robbins dan Judge (2017), kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif seseorang yang merupakan hasil evaluasi dari berbagai aspeknya. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja *driver*, maka semakin baik pula kinerja dan pelayanan yang diberikan.

Menurut Sutrisno (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya. Jika seseorang senang terhadap pekerjaannya, maka seseorang tersebut akan puas terhadap pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Soekianto, 2010) yang menyatakan bahwa pekerjaan yang memberikan kebebasan, ketidakgantungan, dan peluang mengambil keputusan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja seseorang. Oleh karena itu, kepuasan kerja itu penting dilakukan karena dengan kepuasan kerja dapat menciptakan kondisi kerja yang aman, adil, kesejahteraan, keberlanjutan bagi para *driver* kualitas pelayanan kepada konsumen, dan keberlanjutan penyedia *platform* gojek.

Kepuasan kerja *driver* gojek menjadi faktor penting, karena tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya berpengaruh terhadap kinerja driver tetapi juga terhadap keberlangsungan platform penyedia layanan. Hal inilah yang membuat penelitian mengenai kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Singaraja penting dilakukan untuk

melihat bagaimana faktor-faktor seperti kompensasi dan fleksibilitas kerja dapat memengaruhi keberlangsungan profesi ini.

Setyawan (2023) menyatakan kepuasan kerja dipengaruhi oleh kompensasi, dan fleksibilitas kerja. Kurniawan & Heryanda (2022) menyatakan kepuasan kerja dipengaruhi oleh kompensasi, dan lingkungan kerja. Lidya, Ikhbal, & Rahayu (2025) menyatakan kepuasan kerja dipengaruhi oleh kompensasi finansial, fleksibilitas kerja dan stress kerja. Fadila, & Rezeki (2023) menyatakan kepuasan kerja dipengaruhi oleh fleksibilitas kerja, kompensasi dan iklim kerja. Setiawan (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh fleksibilitas kerja, kompensasi, dan keselamatan kerja. Rosidah, & Siti (2024) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh kompensasi dan fleksibilitas kerja. Serta, Septiyanto (2025) menyatakan bahwa kepuasan kerja di pengaruhi oleh kompensasi, stress kerja, dan fleksibilitas kerja. Jadi, dapat disimpulkan variabel – variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah Kompensasi, Fleksibilitas Kerja, Lingkungan Kerja, Stress Kerja, Iklim Kerja, dan Keselamatan Kerja. Dalam penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan variabel Kompensasi dan Fleksibilitas Kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja, karena, variabel Kompensasi berpengaruh dominan pada penelitian Septiyani (2025), selain itu variabel Fleksibilitas Kerja berpengaruh dominan pada penelitian Fadila, & Rezeki (2023).

Menurut Hasibuan (2018:118), salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah kompensasi. Kompensasi yang layak, baik berupa upah, insentif, maupun bonus tambahan, sangat berpengaruh terhadap motivasi dan kepuasan *driver* gojek. Dessler (2011: 410) menjelaskan bahwa kompensasi adalah semua bentuk

pembayaran atau hadiah yang diberikan kepada karyawan dan muncul dari hasil mereka. Kompensasi mempunyai dua komponen yaitu: pembayaran langsung (dalam bentuk upah, gaji, insentif, komisi, dan bonus), dan pembayaran tidak langsung (dalam bentuk tunjangan keuangan seperti asuransi).

Menurut Hasibuan (2019), kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi mencakup besaran tarif perjalanan, bonus insentif, serta program penghargaan yang diberikan oleh perusahaan penyedia aplikasi. Namun, dalam praktiknya banyak *driver* mengeluhkan perubahan sistem insentif yang sering menurun sehingga berdampak pada kepuasan kerja mereka. Pada Penelitian Fadila, & Rezeki (2023), dan Cintani, Akhmad, & Setianingsih (2025) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian Siregar (2021) dan Putri (2023) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Selain kompensasi, faktor lain adalah fleksibilitas kerja. Menurut Hill *et al.* (2008), fleksibilitas kerja adalah sejauh mana pekerjaan memungkinkan individu mengatur jadwal kerja, lokasi kerja, maupun cara kerja sesuai kebutuhan pribadi. Fleksibilitas mempunyai makna bahwa karyawan yang mempunyai kebebasan waktu dalam beroperasi. Pada *driver* gojek, fleksibilitas kerja merupakan salah satu daya tarik utama karena mereka bebas menentukan waktu kerja, memilih order, serta menyesuaikan aktivitas kerja dengan kebutuhan pribadi. Namun, fleksibilitas yang terlalu longgar juga dapat menimbulkan tantangan, misalnya persaingan antar *driver* yang tinggi, jam kerja panjang, hingga pendapatan yang tidak menentu.

Menurut Carlson *et al* (2010) fleksibilitas merupakan kebijakan formal atau pengaturan informal yang ditetapkan oleh manajemen sumber daya terkait fleksibilitas dalam sebuah perusahaan. Carlson memaparkan bahwa *schedule flexibility* sebagai peraturan kerja secara fleksibel dalam artian pemilihan waktu dan tempat untuk bekerja formal maupun informal, kebijakan yang memfasilitasi karyawan berupa *time flexibility* (berapa lama), *timing flexibility* (kapan), *place flexibility* (dimana karyawan bekerja). Pada penelitian Kusuma dan Prasetyo (2020) yang menyatakan bahwa kompensasi yang tidak sesuai harapan serta fleksibilitas kerja yang berlebihan dapat berdampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Pada Penelitian Fazriansyah (2023) & Huda (2023) menyatakan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian Huda & Ekhsan (2023), dan Maghfirah (2024) menyatakan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Meskipun Sebagian driver menjadikan pekerjaan sampingan, dalam penelitian ini tidak membatasi status pekerjaan responden agar memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Singaraja.

Berdasarkan uraian latar belakang yang dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Pengaruh Kompensasi dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Gojek di Kota Singaraja”. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam mengenai pengaruh kompensasi dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Singaraja.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada *driver* Gojek di Kota Singaraja. Meningkatnya jumlah *driver* ojek *online* menyebabkan persaingan dalam memperoleh order semakin tinggi, sehingga berdampak pada pendapatan yang cenderung tidak stabil karena bergantung pada jumlah order yang diterima setiap harinya. Selain itu, sistem kerja berbasis aplikasi, termasuk pembagian order, tarif, serta kebijakan insentif, turut memengaruhi besarnya kompensasi yang diperoleh *driver*. Di sisi lain, *driver* juga harus menanggung biaya operasional seperti bahan bakar dan perawatan kendaraan yang dapat mengurangi pendapatan bersih. Meskipun pekerjaan sebagai *driver* gojek menawarkan fleksibilitas waktu kerja, fleksibilitas tersebut belum tentu mampu meningkatkan kepuasan kerja apabila tidak diimbangi dengan kompensasi yang memadai. Bahkan, dalam kondisi tertentu, *driver* harus bekerja lebih lama untuk mencapai target pendapatan yang diinginkan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui secara lebih mendalam bagaimana pengaruh kompensasi dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Singaraja.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini difokuskan pada pengaruh kompensasi dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi dan fleksibilitas kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Singaraja?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Singaraja?
3. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk menguji pengaruh kompensasi dan fleksibilitas kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Singaraja.
2. Untuk menguji pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Singaraja.
3. Untuk menguji pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan teori yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu Sumber Daya Manusia. Serta diharapkan penelitian ini menjadi referensi dalam penelitian berikutnya yang berkaitan dengan pengaruh kompensasi dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja *driver* gojek.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, agar dapat lebih memahami pengaruh kompensasi dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja *driver*, dapat digunakan untuk meningkatkan wawaasan kita terhadap kepuasan kerja.
- b. Bagi *driver* gojek, agar selalu mempertahankan yang baik dan mengoptimalkan produktivitas sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen.
- c. Bagi perusahaan, agar dapat menjadi sarana masukan dan saran dalam yang nantinya berguna untuk perbaikan dan meningkatkan layanan guna terciptanya kesejahteraan *driver* dimasa seperti ini.