

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Transportasi dalam kehidupan masyarakat Indonesia sangatlah penting, dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin maju sistem transportasi juga ikut berkembang. Perpaduan antar teknologi dengan transportasi merupakan suatu bisnis yang sangat berkembang saat ini yaitu transportasi *online*, salah satu perusahaan transportasi *online* yang berkembang pesat di Indonesia yaitu Grab. Grab muncul di Indonesia pada tahun 2014, Grab merupakan perusahaan yang berasal dari Singapura yang mampu menarik banyak konsumen di Indonesia selain sudah menarik banyak konsumen Grab juga membuka lapangan pekerjaan baru yang sangat besar. Perusahaan Grab sudah ada di berbagai kota di Indonesia. Dengan adanya Grab banyak orang yang berminat menjadi *driver* terutama menjadi *driver* ojek untuk dijadikan pekerjaan sampingan atau pekerjaan utama karena penghasilan menjadi *driver* cukup menjanjikan.

Driver ojek *online* Grab juga sudah banyak terlihat di Kecamatan Buleleng terutama di wilayah kota Buleleng berikut data jumlah *driver* ojek *online* Grab di Buleleng yang diambil dari data jumlah anggota-anggota yang tergabung di paguyuban Buleleng :

Tabel 1.1
Jumlah *Driver* Ojek *Online* Grab di Kecamatan Buleleng

Nama Paguyuban	Jumlah <i>Driver</i> Grab
Sahabat Grab Singaraja	85
Pas 12	64
Singaraja Grab Comunnity	45
Bravo	47
Lovina comunnity	54
Jumlah	295

Sumber : Database *driver* Grab Buleleng, 05 April 2020

Dari data tabel 1.1 tersebut dapat dijelaskan bahwa 295 orang memilih pekerjaan sebagai ojek *online* Grab dan setiap harinya bertambah. Hal ini dikarenakan penghasilan Grab sudah dipercaya memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka namun seiring bertambahnya *driver* justru kebijakan Grab semakin berubah yang dianggap semakin menurunkan nominal insentif yang dijanjikan oleh Grab selain kompensasi yang berkurang bertambahnya para *driver* yang tak terkendali disuatu wilayah juga akan mengganggu lingkungan kerja mereka disuatu wilayah.

Berdasarkan berita yang dimuat di SindoNews dan wartaekonomi.co.id tanggal 08 Februari 2020 yang ditulis Redaksi WE *Online* , melaporkan bahwa ada aksi demonstrasi yang dilakukan puluhan ojek *online* yang terdiri dari *leader-leader* paguyuban seluruh Bali guna mendesak manajemen membuat keputusan saling menguntungkan. Mereka menilai sistem yang diberlakukan sekarang khususnya bagi *Grab Ride* menindas mereka. Neneng, salah seorang *driver* ojek Grab menilai penerapan sistem saat ini sangat merugikan mereka sebagai mitra. "Kita saling membutuhkan kalau *driver* tidak aktif saja mereka juga ikut rugi. Maksudnya kami,

saling menguntungkan jangan kayak gini, namanya penindasan," ujarnya kepada media massa, Jumat (7/2/2020).

Dari paparan berita tersebut untuk mengetahui permasalahan memang benar terjadi maka perlu dilakukan wawancara ke beberapa narasumber yakni *driver* Grab di wilayah kota Buleleng yang sedang bersantai di Indomaret depan Warung Mom's Kitchen yang beralamat di jalan Udayana pada pukul 15.00 WITA. Dari ke tujuh narasumber yang mengatakan bahwa memang benar ada aksi demo untuk menuntut perubahan skema insentif. Mereka mengatakan bahwa skema insentif terhadap sdi berlakukan oleh Grab di Bali saat ini merasa kurang puas. Narasumber juga merasa kecewa karena kurangnya komunikasi terhadap kenapa skema insentif berubah dan sampai saat ini sudah 5 kali skema insentif mengalami perubahan mulai dari tahun 2018 sampai 2020. Dengan kondisi itu menyebabkan semangat mereka berkurang dalam menjalankan kerja karena diberlakukan skema insentif yang baru.

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa skema insentif terbaru yang di tetapkan Grab masih belum diterima dari sebagian *driver* ojek Grab. Hal ini membuat para *driver* Grab keberatan dengan kebijakan yang diberikan oleh Grab terutama para *driver* Grab di kecamatan Buleleng karena area Buleleng tidak sama dengan area Denpasar dan Badung dimana kegiatan perekonomian kota Denpasar dan Badung lebih banyak dari pada kota Buleleng dari hal ini akan mempengaruhi orderan kebutuhan ojek *online*, dimana kota Denpasar lebih banyak orderan dari pada di Buleleng. Maka dari itu *driver* Grab Buleleng sangat menyesalkan kebijakan Grab dalam membuat skema insentif yang tidak mempertimbangkan lingkungan kerja para *drivernya*. Pemberian kompensasi yang mempertimbangkan

lingkungan kerja berperan sangat penting untuk membangun kepuasan kerja para *driver* yang akan membuat saling menguntungkan.

Simanjuntak (2011) Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu kompensasi, dukungan organisasi, manajemen kerja yang diberlakukan dan lingkungan kerja. Sesuai dengan penelitian Septerina (2018) mendapatkan hasil penelitian yaitu kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dilain waktu hasil penelitian Akmal (2015) menyatakan kompensasi berpengaruh secara langsung dengan kepuasan kerja karyawan. Begitu juga penelitian Nugraha (2016) bahwa kompensasi, lingkungan kerja dan promosi jabatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan hasil serupa juga didapatkan di penelitian Pangestu (2017) yang menjelaskan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan dilain pihak Rustilah (2018) meneliti tentang gaya kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan memperoleh hasil pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kompensasi, lingkungan kerja, promosi jabatan dan gaya kepemimpinan. Dalam penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan variabel kompensasi dan lingkungan kerja mempengaruhi kepuasan kerja, hal ini dikarenakan variabel kompensasi berpengaruh dominan pada penelitian Rustilah (2018), sedangkan penelitian Pangestu (2017) variabel lingkungan kerja berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja.

Kompensasi yang diberikan Grab merupakan harga tarif, Insentif, bonus bulanan, diskon voucher service motor, asuransi kecelakaan dan reward. Dari hasil wawancara yang dilakukan sebelumnya para *driver* ojek Grab Buleleng masih

mengeluhkan insentif yang berubah-ubah yang dianggap targetnya semakin memberatkan para *driver*, begitu juga tarif grabfood yang rendah dan sulitnya mengajukan asuransi orderan fiktif saat para *driver* mendapatkan orderan fiktif Grabfood. Hal ini akan mempengaruhi kepuasan kerja para *driver* ojek *online* Grab Buleleng. Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rustilah (2018) kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja tenaga kontrak Rumah Sakit Umum Ciamis dan penelitian Nugraha (2019) kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Indonesia Wilayah Bali Selatan Namun penelitian oleh Riyadi (2011) kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BNI Bantul.

Lingkungan kerja merupakan tempat karyawan bekerja yang memfasilitasi untuk menjalankan kerja dan melaksanakan tugas-tugas. Lingkungan kerja *driver* ojek Grab Buleleng meliputi wilayah *onbid*, rekan kerja, fasilitas yang diberikan Grab berupa aplikasi, seragam Grab, dan kode etik. Dari hasil wawancara yang dilakukan sebelumnya, para *driver* ojek Grab masih mengeluhkan keadaan lingkungan kerja di Buleleng seperti kantor pelayanan Grab masih belum ada di Buleleng, banyak *driver* menggunakan akun bodong mempunyai akun ganda dan menggunakan aplikasi *Fake GPS* yang berfungsi untuk memonopoli orderan-orderan yang ada, hal ini menjadikan persaingan yang tidak sehat dalam pencarian order di Buleleng. Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Pangestu (2017) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Perum Perhutani Ngawi. Hasil serupa juga ditemukan oleh Nugraha (2018) yang menyatakan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja PT. Telkom wilayah Bali Selatan. Namun Penelitian

Inggita (2019) lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan PT Satu Visi Edukasi.

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya adanya perbedaan mengenai hasil penelitian-penelitian terdahulu, maka judul penelitian adalah “**Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Ojek *Online* Grab di Buleleng**”

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Dari latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada *driver* ojek *online* Grab Buleleng adalah sebagai berikut.

- (1) Terjadi perubahan skema insentif dan tarif yang belum diterima oleh sebagian *driver* ojek *online* Grab di kecamatan Buleleng
- (2) Lingkungan yang minim fasilitas dan terjadinya persaingan tidak sehat mempengaruhi kepuasan kerja *driver* ojek *online* Grab di kecamatan Buleleng
- (3) Adanya ketidak konsistenan hasil penelitian yang berkaitan antara pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya, maka penelitian ini difokuskan pada pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja *driver* ojek *online* Grab Buleleng

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- (1) Bagaimana pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja *driver* ojek *online* Grab di Kecamatan Buleleng?
- (2) Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja *driver* ojek *online* Grab di Kecamatan Buleleng?
- (3) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja *driver* ojek *online* Grab di Kecamatan Buleleng ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji tentang hal-hal sebagai berikut.

- (1) Untuk menguji bagaimana pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja *driver* ojek *online* Grab di Kecamatan Buleleng?
- (2) Untuk menguji bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja *driver* ojek *online* Grab di Kecamatan Buleleng?
- (3) Untuk menguji bagaimana Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja *driver* ojek *online* Grab di Kecamatan Buleleng?

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

(1) Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia tentang kompensasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi kepada Grab terkait masalah kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja *driver* ojek *online* Grab di kecamatan Buleleng.

