

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Di zaman yang berkembang ini transportasi memiliki peran yang sangat berarti untuk masyarakat. Transportasi sangatlah dibutuhkan sebagai tumpuan seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhan atau menjalankan aktifitas atau sebagai alat mobilitas untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat yang lain. Menurut (Anisa, 2019) transportasi juga dijadikan sebagai salah satu dari bagian perkembangan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Terjadi perkembangan yang signifikan terhadap jumlah permintaan transportasi disetiap tahunnya. Adapun manfaat transportasi diantara lain yaitu sebagai penunjang proses produksi, distribusi, dan pertukaran kekayaan atau hasil produksi. Adapun untuk itu jasa transportasi harus cukup tersedia secara merata dan terjangkau daya beli masyarakat.

Seiring berkembangnya teknologi mendorong juga sistem transportasi untuk ikut berkembang. Gabungan antara teknologi dengan transportasi merupakan suatu bisnis yang sangat berkembang saat ini yaitu transportasi online. Secara garis besar transportasi online merupakan pelayanan jasa transportasi yang memanfaatkan ilmu teknologi berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri.

Salah satu perusahaan transportasi online yang tengah berkembang di Indonesia saat ini ialah Grab. Grab merupakan perusahaan teknologi yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum, meliputi kendaraan bermotor roda dua (motor) maupun roda empat (mobil). Perusahaan Grab merupakan perusahaan teknologi yang meluncurkan aplikasi. Untuk pengoperasiannya, PT. Grab Indonesia menggandeng kendaraan milik mitra yang telah bersedia bergabung. Dengan aplikasi Grab calon penumpang dapat dengan mudah mencari driver untuk menuju ke lokasi tujuan, sehingga kita tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan transportasi yang diperlukan serta kemudahan dalam sistem pembayarannya baik pembayaran secara tunai maupun non-tunai. Kondisi keadaan jalanan yang semakin banyak kendaraan memicu terjadinya kemacetan yang secara tidak langsung juga mendorong masyarakat untuk ramai-ramai memanfaatkan jasa tersebut.

Gambar 1. 1 Data Pengguna Transportasi Online



Sumber: Statista, 2020

Dari data diatas menunjukkan besarnya peningkatan antusias pengguna transportasi online dari tahun ke tahun membuat banyak dari sebagian orang berminat menjadi driver transportasi online. Grab tergolong sukses di Indonesia dengan memiliki jutaan pengguna, driver Grab merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam keberhasilan Perusahaan Grab. Fenomena seperti ini dibuktikan dengan meningkatnya para driver Grabbike diwilayah Kecamatan Wonokromo. Pada wilayah Kecamatan Wonokromo merupakan daerah wilayah padat kegiatan mobilitas masyarakat. Banyaknya mobilitas masyarakat juga diimbangi oleh para driver Grabbike yang tersebar di wilayah kecamatan tersebut. Hal ini disebabkan 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. Adapun selain insentif yang berkurang, bertambahnya para driver yang tak terkendali disuatu wilayah juga akan semakin memberatkan beban kerja dan mengganggu lingkungan kerja mereka. Oleh karena itu kepuasan kerja para driver Grabbike menjadi hal penting yang menjadi pengaruh bagi perkembangan perusahaan Grab.

Kepuasan kerja merupakan sebuah rasa pencapaian yang diperoleh seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Menurut (Sudaryo & Agus, 2018) menyatakan kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan oleh instansi. Kepuasan kerja ini merupakan hasil dari penilaian yang menyebabkan seseorang mencapai nilai pekerjaannya atau memenuhi kebutuhan dasarnya serta membantu dalam menentukan, sejauh mana seseorang

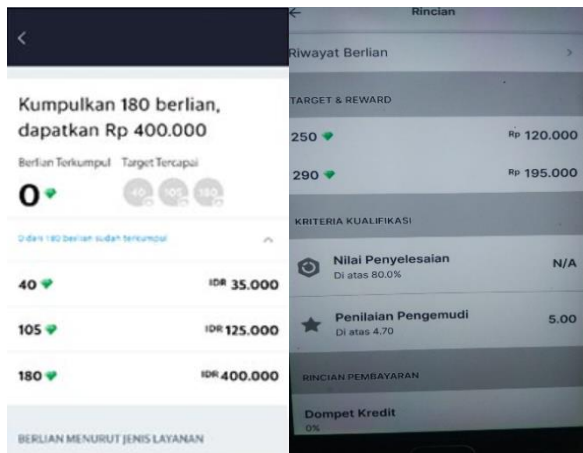
menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya. Dalam definisinya kepuasan kerja bisa juga diartikan sebagai suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Faktor kepuasan kerja yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja driver yang maksimal. Kepuasan kerja di pengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya seperti faktor insentif, faktor beban kerja dan faktor lingkungan kerja. Berkaitan dengan hal itu maka perusahaan harus memperlakukan dan memperhatikan kesejahteraan para mitra driver dengan baik agar kinerja para driver juga ikut meningkat.

Insentif merupakan kompensasi yang mengaitkan gaji dengan produktivitas. Secara garis besar insentif merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan. Dengan mengasumsikan bahwa uang dapat digunakan untuk mendorong karyawan bekerja lebih giat lagi, maka mereka yang produktif lebih menyukai gajinya dibayarkan berdasarkan hasil kerja (Sopiah & Sangadji, 2018). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kuraesin, 2021) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh signifikan insentif terhadap kepuasan kerja karyawan. Perusahaan Grab memberi insentif kepada para driver dengan harapan agar pekerjaan bisa dilakukan dengan kemampuan yang optimal serta bertujuan untuk menambah pendapatan ekstra diluar dari pendapatan yang diperoleh. Selain itu pemberian insentif dari perusahaan dimaksudkan agar dapat melebihi kebutuhan para driver dan keluarga mereka. System penggajian yang diperoleh driver grabbike adalah gabungan dari insentif setiap orderan dan bagi

hasil yang telah ditentukan Grab, yakni 90:10. Grab akan memotong tarif perjalanan 10% untuk perusahaan dan sisanya akan diberikan untuk pengemudi. Insentif diberikan ketika driver mencapai target point dan juga tidak melampaui batas pembatalan orderan pada hari itu juga. Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada saat pengamatan kepada seorang driver grabbike.

Gambar 1. 2 Perbedaan pemberian Insentif Grabbike



Sumber : Aplikasi salah satu driver GrabBike

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, para driver menyatakan bahwa target point untuk mendapat berlian terlalu tinggi, misalnya saja berdasarkan gambar pada awal grab berdiri driver hanya memerlukan 105 berlian untuk mendapat minimal insentif sebesar Rp. 125.000. sedangkan saat ini untuk mendapatkan Rp 120.000 driver harus mengumpulkan 250 berlian sedangkan untuk mendapat 250

berlian driver perlu menyelesaikan 20-25 trip dalam sehari. Driver grabbike menganggap target point berlian untuk mendapat insentif terlampau tinggi sehingga menyulitkan driver untuk mendapat insentif secara maksimal. Target point berlian yang tinggi untuk mendapat insentif dirasa memberatkan para driver. Sering kali para driver grabbike bekerja hingga larut malam agar target point mereka tercapai. Tidak jarang pula driver Grabbike tidak mencapai poin berlian yang ditetapkan sehingga tidak mendapat uang lebih pada hari itu juga. Hal itu tentunya akan berdampak pada semakin bertambahnya beban kerja yang dirasakan para driver grabbike. Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus di perhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja salah satu yang dapat mempengaruhi produktivitas dan kinerja karyawan. Menurut (Retno, 2019) keadaan apabila karyawan dihadapkan pada banyak pekerjaan yang harus dikerjakan dan tidak mempunyai cukup waktu untuk menyelesaikan beban pekerjaan yang diberikan, karena standar pekerjaan yang tinggi. (Irawati & Carollina, 2017) juga berpendapat bahwa beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi emosi seperti sakit kepala, 3 gangguan pencernaan, dan mudah marah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Udriyah, 2018) tentang pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, diketahui hasil bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin banyaknya beban kerja tentu akan memberatkan para driver grabbike. Hal itu disebabkan karena banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi akan tetapi tingkat pendapatan yang tak sesuai dengan pengeluaran biaya hidup.

Penghasilan mereka tersebut dirasakan tidak sebanding dengan jerih payah mereka dalam bekerja.

Lingkungan kerja merupakan potret keadaan yang menggambarkan dari suatu dunia kerja. Menurut (Anam, 2018). menjelaskan lingkungan kerja ialah sesuatu yang ada disekeliling karyawan sehingga mempengaruhi seseorang untuk mendapatkan rasa aman, nyaman, serta rasa puas dalam melakukan dan menuntaskan pekerjaan yang diberikan. Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor mendorong persaingan yang semakin ketat antar driver. Semakin banyaknya driver dicsebuah wilayah akan mempengaruhi juga terhadap banyaknya order yang diberikan oleh sistem aplikasi grab tersebut. Adapun dari hasil wawancara dengan beberapa driver grabbike mengeluhkan masih banyak kecurangan driver yang menggunakan akun bodong dan mempunyai akun lebih dari satu serta menggunakan aplikasi *Fake GPS* yang berfungsi untuk memonopoli orderan-orderan yang ada, hal ini tentu saja menjadikan persaingan yang tidak sehat dan menyulitkan dalam pencarian order. Menurut penelitian yang dilakukan (Aoliso & Lao, 2018) tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja menjelaskan bahwa peran lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Lingkungan kerja yang baik dan sehat akan berdampak baik juga terhadap kepuasan kerja para driver. Begitupun juga sebaliknya lingkungan kerja yang tidak baik akan berdampak buruk juga terhadap kepuasan kerja para driver. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, adapun urgensi pada penelitian ini yaitu untuk menjawab rumusan-rumusan masalah yang ada yaitu untuk mengetahui pengaruh insentif, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Serta penelitian ini juga dapat memberikan kesempatan

pada peneliti lain untuk mengambil topik dalam satu frame problem yang sama untuk kemudian disempurnakan dan diharapkan bisa memberikan hasil yang komprehensif dan lebih lengkap.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Insentif berpengaruh terhadap Kepuasan kerja driver GrabBike wilayah Kec Wonokromo ?
2. Apakah Beban kerja berpengaruh terhadap Kepuasan kerja driver GrabBike wilayah Kec Wonokromo?
3. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kepuasan kerja driver GrabBike wilayah Kec Wonokromo?
4. Apakah Insentif, Beban kerja dan Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kepuasan kerja driver GrabBike wilayah Kec Wonokromo ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Insentif terhadap Kepuasan kerja driver GrabBike wilayah Kec Wonokromo.
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban kerja terhadap Kepuasan kerja driver GrabBike wilayah Kec Wonokromo.
3. Untuk mengetahui pengaruh peran Lingkungan kerja terhadap Kepuasan kerja driver GrabBike wilayah Kec Wonokromo.



4. Untuk mengetahui pengaruh Insentif, Beban kerja dan Lingkungan kerja terhadap Kepuasan kerja driver GrabBike wilayah Kec Wonokromo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Pada penelitian ini diharapkan agar dapat mengembangkan konsep dan kajian yang mendalam mengenai tentang harga salah satunya persepsi para driver ojek online tentang insentif, beban kerja, serta lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja para driver grab serta nantinya diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai sumber informasi, masukan, serta saran kepada perusahaan agar kedepannya dapat memberikan insentif yang sesuai dengan beban kerja para driver grab, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja para driver

#### **b. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti insentif, beban kerja, dan lingkungan kerja.

#### **c. Bagi Universitas PGRI Adibuana**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi baru dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti lainnya yang ingin

melakukan penelitian sejenis yang ingin lebih mendalami salah satu dari faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.