

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam beberapa tahun terakhir perkembangan ekonomi digital telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Telah terjadi perkembangan informasi dan teknologi serta transformasi digital (digitalisasi) yang memengaruhi berbagai sektor kehidupan. Hampir seluruh sektor bisnis dituntut untuk mengikuti tren digital yang saat ini berkembang di antaranya melalui medium telepon pintar. Tak terkecuali terdampak pula pada tenaga kerja yang mau tidak mau harus dihadapkan pada perubahan kondisi pasar kerja. Dalam hal ini perubahan teknologi digital tersebut mengakibatkan perubahan cara bekerja dari manual menjadi otomatis dan memungkinkan untuk dilakukan secara digital dan terintegrasi.

Industri yang saat ini masih menggunakan mekanisme konvensional dipaksa bertransformasi menjadi digital dan berteknologi. Bagi perusahaan yang mampu mengelola transformasi itu dengan baik relatif bisa bertahan menghadapi perkembangan. Walwei (2016) menyatakan dengan munculnya digitalisasi, hilangnya pekerjaan besar-besaran bagi perekonomian secara keseluruhan tampaknya menjadi agak tidak realistis. Namun, digitalisasi kemungkinan besar akan menyebabkan perubahan besar dalam struktur ekonomi dan lapangan kerja. Pergeseran akan terjadi dalam komposisi pekerjaan di sektor industri, pada jenis pekerjaan, dan pada tingkat keterampilan atau kompetensi.

Munculnya ekonomi digital telah melahirkan berbagai platform berbasis aplikasi, salah satunya adalah platform ojek online. Gojek, sebagai salah satu pionir dalam industri ini, telah berhasil merevolusi sektor transportasi dan layanan berbasis aplikasi di Indonesia. Selama ini *driver* ojek konvensional mengandalkan nasibnya dengan membuat pangkalan ojek di lokasi-lokasi strategis seperti perempatan jalan dan tempat-tempat terdekat dengan fasilitas umum seperti stasiun, terminal hingga pasar. Dari hasil wawancara dengan salah satu *driver* gojek Surabaya “Munculnya aplikasi Gojek telah memicu peningkatan signifikan jumlah pengemudi ojek online di Indonesia, membuka peluang kerja baru bagi masyarakat”.

Gojek yang didirikan oleh Nadiem Makarim pada awal tahun 2010 menuai respon yang positif dari masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan data rata-rata unduhan aplikasi transportasi *online* terbanyak di Indonesai seperti pada tabel 1.1. Pertumbuhan pesat Gojek tidak lepas dari peran penting para *driver* sebagai ujung tombak layanan.

**Tabel 1. 1 Daftar Aplikasi Transportasi Online Yang Paling Banyak Diunduh Di Indonesia (Dalam Ribuan)**

	<b>Gojek</b>	<b>Maxim</b>	<b>Indrive</b>	<b>Grab</b>
<b>2021</b>	1412	456	246	201
<b>2022</b>	1358	773	297	207
<b>2023</b>	957	892	321	170

Sumber : dataindonesia.id

Pertiwi dan Yuliawati (2022) menyatakan sumber daya manusia merupakan salah satu elemen paling penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen tersebut atau kualitasnya yang kurang baik, perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya yang lain telah terpenuhi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memiliki karyawan dengan kinerja dan kualitas yang baik. Pentingnya suatu perusahaan memiliki karyawan dengan kinerja yang baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di dalam perusahaan yang dimana secara tidak langsung dapat menggambarkan potensi yang ada di dalam diri karyawan yang dapat menguntungkan perusahaan dalam mencapai suatu tujuan dan sesuai dengan harapan dan sejalan dengan visi misi di dalam perusahaan. Salah satu hal yang bisa meningkatkan kinerja karyawan adalah melalui kepuasan kerja.

Kepuasan kerja *driver* Gojek menjadi isu sentral yang perlu diperhatikan mengingat karakteristik pekerjaan mereka yang unik. Sebagai pekerja lepas, *driver* Gojek memiliki fleksibilitas waktu yang tinggi, namun juga dihadapkan pada ketidakpastian pendapatan. Oleh karena itu, berbagai faktor, seperti kompensasi dan motivasi kerja, dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka.



**Gambar 1.1** Keluhan *Driver Gojek* Pada Grup Facebook "*Driver Gojek Surabaya*".

Sumber : Grup Facebook "*Driver Gojek Surabaya*"

Berdasarkan hasil tangkapan layar di atas, terlihat jelas kekecewaan *driver* Gojek yang diluapkan melalui postingan di grup Facebook "*Driver Gojek Surabaya*." Mereka merasa kecewa karena orderan yang diterima semakin menurun seiring berjalannya waktu. Penurunan jumlah orderan ini tidak hanya mengurangi pendapatan mereka, tetapi juga berdampak negatif pada motivasi kerja. Ketika target yang ingin dicapai menjadi semakin sulit, banyak *driver* yang mulai meragukan kemampuan mereka untuk bertahan dalam pekerjaan ini.

Kondisi ini menciptakan perasaan ketidakpastian yang mengganggu motivasi kerja mereka. Sehingga dapat menurunkan komitmen mereka terhadap perusahaan. Motivasi kerja yang rendah dapat menyebabkan produktivitas yang menurun dan berpengaruh pada loyalitas mereka. Ketidakpastian dalam pekerjaan dapat membuat *driver* merasa tidak memiliki kendali atas situasi mereka, sehingga menambah tekanan dan mengurangi kepuasan kerja.

Penting untuk disadari bahwa motivasi kerja tidak hanya didorong oleh kompensasi, tetapi juga oleh perasaan dihargai dan diakui. *Driver* yang merasa diperhatikan dan suaranya didengar biasanya lebih termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik mereka..

Menurut Tirtowaluyo (2022), motivasi menghasilkan sebuah kemampuan, kekuatan, arah dan ketekunan seperti semangat tanpa adanya paksaan dari orang lain untuk mengejar tujuannya. Adanya motivasi dalam individu seseorang dapat membantu orang tersebut untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugasnya. Jika karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi maka karyawan akan bekerja dengan tekun, senang hati, dan dedikasi tinggi sehingga hasilnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor kepuasan kerja merupakan faktor yang berkaitan dengan isi dari pekerjaan yang merupakan faktor intrinsik (motivator) dari pekerjaan yang apabila faktor tersebut tidak diberikan atau tidak ada, maka karyawan akan merasa tidak puas. Sedangkan faktor yang menimbulkan ketidakpuasan adalah berkaitan dengan konteks dari pekerjaan, apabila faktor ketidakpuasan dirasakan kurang atau tidak diberikan maka karyawan akan merasa tidak puas.

**Tabel Tabel 1. 2 Pendapatan *Driver* Gojek Tahun 2022-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Rata-rata pendapatan per hari (Rp)</b>	<b>Rata-rata tip dari pelanggan perhari (Rp)</b>	<b>Insentif dari sitem gojek per hari (Rp)</b>
2022	Rp 250.000	Rp 50.000	Rp 90.000
2023	Rp 200.000	Rp 30.000	Rp 35.000
2024	Rp 150.000	Rp 10.000	0

Sumber : Survei *Driver* Gojek Surabaya

Penurunan pendapatan harian seperti dalam tabel 1.1 menyebabkan ketidakpuasan para *driver* gojek, karena kebutuhan harian mereka tidak tercukupi. Dari hasil wawancara dengan *driver* gojek Surabaya dijelaskan : “Pendapatan menurun sejak awal tahun 2024 karena perubahan sistem yang berdampak pada orderan yang masuk, mulai dari sistem prioritas yang diganti dengan sistem jarak terdekat, program food jarak pendek. Insentif yang dulunya ada juga dihapuskan sehingga membuat *driver* enggan untuk mencapai target periode tertentu. Kemudian keuntungan status Gopartner Rewards (Basic, Silver, Gold, Platinum) *driver* gojek juga menurun seperti diskon pada beberapa minimarket dan SPBU yang dulu nya mencapai Rp 50.000-100.000 kini hanya mencapai Rp 50.000”.

Menurut Ayu (2021) kompensasi menjadi salah satu motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Ketika suatu perusahaan memperhatikan salah satu hak karyawannya yaitu kompensasi yang pantas dan sesuai dengan yang dikerjakan karyawan, maka perusahaan tersebut

berhasil memberikan kepuasan kerja bagi karyawannya. Adanya pemberian kompensasi yang sesuai oleh perusahaan untuk karyawannya baik berupa hadiah, bonus maupun penghargaan akan memberikan dampak positif bagi karyawan.

Menurut pendapat dari Herispon (2021) kompensasi yang diberikan kepada pegawai sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja, serta hasil kerja. Memberikan kompensasi yang sesuai dengan jenis pekerjaan dan jabatan kerja karyawan, maka karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja. Suatu perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang bisa menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan dan bisa memberikan kompensasi secara tepat, sehingga bisa tercapai kepuasan kerja karyawan yang akan dapat meningkatkan kinerja.

Penelitian mengenai dampak kompensasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja menunjukkan adanya gap penelitian yang diteliti lebih dalam.. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Suroto (2022) dan Yanti (2022), menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, terutama di sektor swasta seperti PT. Pancasakti Putra Kencana dan Kantor Pos. Sebaliknya, Ferdian (2023) dan Kumalasari (2022) menemukan bahwa kompensasi justru berpengaruh negatif dan tidak signifikan di sektor pendidikan dan publik, yang mengindikasikan bahwa jenis organisasi dapat mempengaruhi hubungan antara kompensasi dan kepuasan kerja.

Demikian juga, penelitian mengenai motivasi menunjukkan hasil yang beragam. Suroto (2022), Muslim (2020), dan Fajrina (2022) menemukan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sementara Arianto (2021) menemukan bahwa motivasi dapat memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan tergantung pada karakteristik perusahaan. Pada kasus *driver* Gojek, penelitian ini bertujuan untuk mendalami interaksi antara variabel kompensasi dan motivasi kerja serta dampaknya terhadap kepuasan kerja, dengan memperhitungkan faktor-faktor lain yang mungkin terdapat dalam industri transportasi berbasis aplikasi ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai dinamika kompensasi dan motivasi dalam lingkungan pekerjaan ini.

Berdasarkan latar belakang serta data yang telah dicantumkan. Terdapat sebuah fenomena yang membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai kompensasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja. Meskipun sudah banyak penelitian yang membahas mengenai kepuasan kerja karyawan pada umumnya, penelitian yang spesifik membahas mengenai kepuasan kerja *driver* ojek online, khususnya Gojek, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Gojek Surabaya”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek Surabaya?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek Surabaya?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek Surabaya.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Peneliti sangat mengharapkan penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak seperti:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja *Driver* Gojek Surabaya serta penulis dapat menambah pengetahuan teoritis dan menambah wawasan serta agar dapat menjadi pembanding ilmu pengetahuan dan teori yang diterima selama masa perkuliahan dengan praktek di lapangan.

## 2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi kemajuan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen serta dapat menjadi referensi dan bahan penelitian dan untuk menambah literatur bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

## 3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan evaluasi yang bersifat saran yang membangun bagi pihak manajemen PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. untuk meningkatkan kepuasan kerja dan memberikan pengetahuan serta wawasan yang luas bagi PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk