

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan ekonomi digital telah memberikan dampak yang besar pada sektor transportasi, terutama dengan hadirnya layanan ojek online pertama di Indonesia yaitu Gojek. Di kota-kota besar termasuk Surabaya, Gojek telah menjadi salah satu solusi utama untuk memenuhi kebutuhan transportasi sehari-hari masyarakat.

PT Gojek Indonesia didirikan pada tahun 2010 di Jakarta sebagai layanan ojek berbasis sistem pemesanan via telepon, dengan 20 driver dan satu call center. Pada 2015, Gojek mengalami perkembangan pesat dan melakukan peluncuran aplikasi mobile Gojek yang meningkatkan jumlah pesanan harian dari 3.000 menjadi 10.000. Saat ini, Gojek memiliki lebih dari 20 layanan, termasuk GoRide, GoFood, GoSend, serta berbagai layanan gaya hidup lainnya. (Salim, 2022)

PT Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang berada di sektor *gig economy*, artinya Gojek mengadopsi model bisnis yang berbeda dengan perusahaan transportasi konvensional. Driver Gojek pada dasarnya tidak menjadi karyawan tetap, melainkan sebagai mitra independen dengan sistem bagi hasil. Meskipun sistem ini memberikan fleksibilitas karena mereka dapat menentukan jam kerja mereka sendiri, hal ini juga menimbulkan berbagai masalah seperti ketidakpastian terhadap risiko finansial mereka, stres kerja berlebihan, menurunnya motivasi kerja, ketidakseimbangan hidup, dan kepuasan kerja.

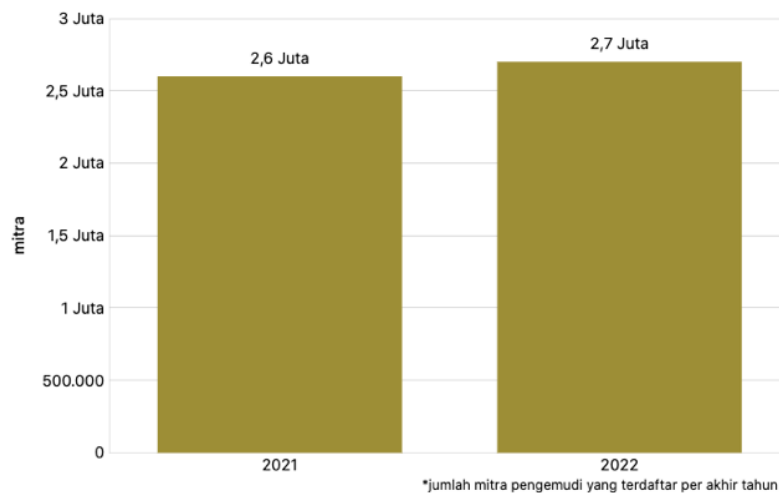
Menurut (Bestari, 2023) banyak driver melaporkan bahwa pendapatan mereka menurun dibandingkan dengan awal-awal tahun Gojek berada di Surabaya. Rata-rata pendapatan mereka turun hingga 50%, bahkan ada driver yang memiliki pendapatan di bawah Upah Minimum Provinsi (UMP). Potongan yang terlalu besar dilakukan oleh aplikator juga menjadi kendala para driver Gojek karena mencapai lebih dari 20% potongan.

Beberapa demo dilakukan oleh para koalisi Driver Gojek kepada pemerintah setempat. Dalam demo tersebut mereka menuntut agar PT Gojek Indonesia dapat menurunkan harga potongan aplikasi. Hal ini dikarenakan nominal saat ini dianggap sangat memberatkan, serta tarif GoFood dan GoSend pada aplikasi diserahkan kepada mitra terkait, bukan diatur oleh pemerintah. Menurut para driver, kebijakan yang telah diatur oleh pemerintah mengenai tarif ojek online tidak sesuai diterapkan oleh PT Gojek Indonesia.

Demo yang tidak digubris oleh pemerintah tersebut menyebabkan para Driver Gojek melakukan demo lanjutan dengan desakan mereka yang menginginkan aplikasi Gojek ditutup. Menurut Igun Wicaksono kepada detikOto "Kami menilai pernyataan tersebut kurang bijak karena ratusan ribu hingga jutaan pengemudi bergantung nafkahnya dari adanya aplikasi itu. Namun, sangat wajar terlontar karena merupakan suatu bentuk kekecewaan dari para driver atas lambatnya respon dan tindak lanjut pemerintah atas tuntutan dari rekan-rekan".

Perekrutan besar-besaran driver sejak Juli 2017 juga telah meningkatkan persaingan antar sesama driver Gojek, yang menyebabkan mereka menghadapi

situasi seperti stres kerja dan terganggunya motivasi kerja. Hal ini tentunya dapat memengaruhi kestabilan mental dan kesejahteraan para driver.



Gambar 1. 1 Jumlah driver Gojek menurut GoTo

Sumber: databoks.katadata.co.id

Sesuai dengan gambar 1.1, hingga saat ini masih belum ditemukan data terperinci mengenai berapa banyak pengemudi driver Gojek di Surabaya maupun di Indonesia. Namun, apabila melihat data PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk, jumlahnya diperkirakan mencapai jutaan orang. Pada laporan tahunan GOTO menyatakan terdapat sekitar 2,7 juta mitra pengemudi Gojek di Indonesia yang terdaftar per 31 Desember 2022. Jumlah tersebut bertambah sekitar 100 ribu orang dibandingkan dengan data tahun 2021. Mitra yang terdaftar tersebut mencakup pengemudi GoRide, GoCar, serta kurir GoFood, GoMart, GoSend, dan layanan lainnya di aplikasi Gojek. GOTO tidak merinci berapa jumlah mitra pengemudi yang aktif dan sebaran wilayahnya (Ahdiat, 2024).

Menurut Hasibuan (2019) dalam (Kumala & Rusdianto, 2024), manajemen sumberdaya manusia merupakan ilmu dan seni dalam mengatur hubungan serta

peran tenaga kerja agar dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manajemen memiliki peran penting dalam mengelola SDM, yang berkontribusi besar terhadap pengembangan organisasi serta peningkatan efisiensi dan produktivitas kerja di dalam organisasi. Menurut Rivai dan Jauvani (2009:1) dalam (Syafuruddin, et al., 2022) MSDM didefinisikan sebagai kumpulan pengetahuan mengenai bagaimana seharusnya mengelola sumberdaya manusia yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian fungsi produksi, pemasaran, maupun kepegawaian dalam mencapai tujuan perusahaan.

Sumberdaya manusia merupakan komponen penting dalam perkembangan global, perusahaan dapat mengatasi perubahan dengan memberdayakan dan mengembangkan sumberdaya manusia mereka secara optimal sesuai dengan tujuan perusahaan (Nurmalasari, *et.al*, 2022). Pengelolaan SDM yang baik dapat membantu organisasi menurunkan stres kerja, meningkatkan motivasi karyawan, dan menciptakan keseimbangan kehidupan kerja yang baik.

Adapun hal yang dapat dilakukan agar perusahaan dapat mengelola SDM dengan baik yaitu dengan mencapai kepuasan kerja karyawan perusahaan yang cukup tinggi. (Hasibuan, 2003) dalam (Suartana & Dewi, 2020) menjelaskan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sikap emosional positif yang dialami karyawan terhadap pekerjaannya, hal ini ditandai dengan rasa cinta terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut (Pamungkas, *et.al.*, 2022) kepuasan kerja adalah emosi yang dialami karyawan terkait pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung yang membantu dalam

menyelesaikan tugas-tugasnya. Oleh karena itu, kepuasan kerja dapat mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan kerja karyawan terpenuhi sehingga karyawan merasa puas.

Kepuasan kerja merupakan aspek penting bagi setiap individu dalam bekerja. Hal ini dikarenakan setiap pekerja mempunyai kepribadian yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun akan bervariasi. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut juga dapat menimbulkan dampak yang berbeda pada setiap individu. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung akan lebih loyal terhadap perusahaan, termotivasi, merasa senang dan nyaman dalam bekerja, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik (Tama & Putra, 2022).

Salah satu faktor yang berdampak pada kepuasan kerja yaitu stres kerja. Menurut (Chandra *et al.*, 2023) stres kerja merupakan reaksi seseorang terhadap tekanan fisik dan mental yang disebabkan oleh pekerjaan dan lingkungan tempat kerjanya yang menyebabkan gelisah dan kecemasan, sehingga kesulitan untuk fokus bekerja. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) dalam (Renaldo & Andani, 2022) stres kerja merupakan suatu kondisi tertekan baik secara fisik maupun psikologis. Hal ini menunjukkan bahwa stres terbagi menjadi dua kategori, yaitu stres fisik karena tubuh sudah tidak mampu menanggung beban kerja yang diberikan, serta stres psikologis yang terjadi karena beban kerja melebihi kemampuan mereka, yang akhirnya menimbulkan tekanan yang mengganggu pikiran.

Stres kerja pada driver Gojek seringkali disebabkan oleh kondisi jalan yang padat, tuntutan untuk mengejar target harian dan bonus, dan ketidakpastian

penghasilan karena bergantung pada jumlah orderan. Situasi diperburuk oleh lalu lintas yang tidak menentu dan macet yang parah. Terutama dengan pemotongan komisi dan perubahan kebijakan yang dianggap tidak menguntungkan, beberapa driver merasa beban kerja yang tinggi ini tidak sebanding dengan pendapatan yang mereka terima. Tingkat stress kerja yang cenderung tinggi dapat berpengaruh secara negatif pada perusahaan, yang menyebabkan karyawan merasa tidak puas, lelah, dan bahkan berkeinginan untuk meninggalkan pekerjaannya (Zein, 2024).

Faktor penting lainnya yang memengaruhi adanya kepuasan kerja yaitu motivasi kerja. Menurut Setiawan (2021) dalam (Zein & Nirawati, 2024), motivasi adalah dorongan internal dan eksternal yang mendorong seseorang untuk melaksanakan pekerjaan guna mencapai tujuan perusahaan dan kinerja yang tinggi. Dengan kata lain, motivasi kerja berperan penting dalam memengaruhi seberapa besar upaya yang diberikan oleh karyawan untuk bekerja dengan baik. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat melakukan tugasnya secara optimal meskipun memiliki kemampuan yang baik, hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Pada awalnya driver tertarik untuk bergabung dengan Gojek karena janji fleksibilitas kerja, insentif menarik, dan peluang penghasilan besar. Namun, seiring berjalannya waktu, beberapa driver mulai merasa bahwa sistem insentif yang berubah-ubah dan ketatnya persaingan antar driver menurunkan semangat mereka. Ketika mereka tidak menerima insentif lagi, mereka harus bekerja lebih keras dan lebih lama untuk mendapatkan uang yang sama, yang pada akhirnya akan mengurangi tingkat kebahagiaan mereka di tempat kerja.

Salah satu faktor kunci yang mendukung tercapainya kepuasan kerja yang optimal adalah adanya sistem *work-life balance* yang efektif di dalam perusahaan. Ricardianto (2018) dalam (Nurmalasari, *et.al.*, 2022) mengemukakan bahwa keseimbangan kehidupan kerja merupakan pencapaian oleh karyawan dari keseimbangan yang memuaskan antara kegiatan kerja dan kegiatan bukan pekerjaan. Sedangkan Delecta dalam (Bintang, *et.al.*, 2024) *work-life balance* diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menemukan keseimbangan yang sehat antara kebutuhan dan tanggung jawab di perusahaan.

Menurut McDonald dan Bradley (2005) dalam (Fatmawati, 2021) untuk mengukur *work-life balance* terbagi menjadi tiga, yaitu: keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan dan keseimbangan kepuasan. Seseorang dapat menjadi lebih produktif dan lebih bahagia dengan pekerjaannya jika mereka memiliki *work-life balance*, karena mereka akan memiliki lebih banyak waktu, energi, atau modal untuk melakukan hal-hal yang disukai dan menjadi lebih kreatif. Namun, banyak driver merasa sulit mengatur waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka karena mereka tidak memiliki jam kerja tetap. Untuk memenuhi kebutuhan finansial, mereka biasanya harus bekerja lebih dari delapan jam per hari, bahkan di akhir pekan, yang akhirnya mengganggu waktu istirahat dan interaksi dengan keluarga.

Dengan memperhatikan ketiga faktor tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruhnya terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Surabaya. Hal ini di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Tama & Putra, 2022), (Nurmalasari, *etc.*, 2022), serta (Zein & Nirawati, 2024)

yang menyatakan bahwa variabel stres kerja, motivasi kerja, dan *work-life balance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Memahami hubungan antara variabel-variabel seperti stres kerja, motivasi kerja, dan *work-life balance* sangat penting dalam upaya menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik serta meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas para driver. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan sebuah penelitian tentang **“Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja, dan *Work-Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Driver Gojek di Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja, motivasi kerja, dan *work-life balance* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja Driver Gojek di Surabaya?
2. Apakah stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja Driver Gojek di Surabaya?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja Driver Gojek di Surabaya?
4. Apakah *work-life balance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja Driver Gojek di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja, motivasi kerja, dan *work-life balance* secara simultan terhadap kepuasan kerja Driver Gojek di Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja Driver Gojek di Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja Driver Gojek di Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *work-life balance* secara parsial terhadap kepuasan kerja Driver Gojek di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini mampu memberikan manfaat bagi penulis, universitas, dan perusahaan sebagai objek penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai masukan bagi perusahaan (PT Gojek Indonesia) dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan melihat faktor-faktor seperti stres kerja, motivasi kerja, dan keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*).
2. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya terkait dengan stres kerja, motivasi kerja, dan *work-life balance* serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan.