

BAB I

PENDAHULUAN

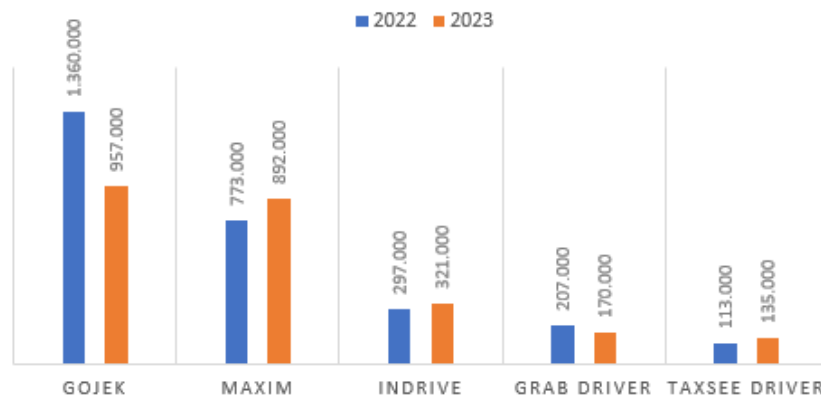
1.1 Latar Belakang

Teknologi digitalisasi telah merevolusi banyak aspek kehidupan, seperti pekerjaan dan perjalanan. Transformasi digital mendorong lahirnya berbagai platform berbasis aplikasi yang menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam penyediaan layanan. Salah satu bidang yang mengalami akselerasi pertumbuhan sangat masif pada bidang transportasi berbasis aplikasi atau ojek *online* adalah Grab. Perkembangan ini tidak hanya berdampak pada perubahan transportasi, namun juga membuka peluang serta tantangan bagi para *driver* ojek *online* Grab dalam aktivitas kerjanya.

Grab berdiri pada tahun 2012 dengan fokus pemesanan transportasi taksi, namun seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat pada layanan digital. Grab kemudian bertransformasi menjadi platform aplikasi yang menyediakan berbagai layanan, tidak hanya transportasi roda empat (*Grab Car*), tetapi juga roda dua (*Grab Bike*), pengantaran makanan (*Grab Food*), pengiriman barang (*Grab Express*) dan lain-lain.

Sejalan dengan transformasi Grab menjadi platform yang menyediakan layanan digital yang bervariasi, Grab berupaya memperluas pangsa pasar dengan menyediakan layanan digital yang beragam. Upaya tersebut mendorong meningkatnya ekspektasi pelanggan yang mengharapkan layanan dengan kualitas lebih baik yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi *online*.

Kondisi tersebut menjadikan persaingan di sektor transportasi *online* di Indonesia menjadi semakin ketat. Dilihat dari presentase unduhan aplikasi transportasi *online* di Indonesia tahun 2022-2023.



Gambar 1.1 Data Unduhan Transportasi *Online* di Indonesia 2022-2023

Sumber : *The State of Mobile 2024 Report*

Berdasarkan Gambar 1.1 yang di olah oleh GoodStats.id, aplikasi transportasi *Grab Driver* menunjukkan adanya penurunan. Penurunan tersebut mencerminkan ketertarikan calon *driver* baru maupun keberlanjutan *driver* yang masih aktif untuk bergabung menjadi mitra pengemudi *Grab*. Situasi ini dapat mengindikasikan adanya penurunan kinerja pada lingkungan layanan dari *driver* *Grab*. Selain itu, situasi ini juga dapat berpotensi memengaruhi kestabilan operasional perusahaan, karena penurunan jumlah dan keterlibatan pengemudi dapat berdampak pada ketersediaan layanan dalam memenuhi permintaan pengguna. Penilaian pengguna terhadap kualitas layanan dapat dilihat dari rating aplikasi. Rating tersebut menjadi salah satu cara dalam melihat kinerja pengemudi karena berasal langsung dari pengalaman pengguna setelah

melakukan layanan. Dilihat dari hasil survey kinerja *driver* berdasarkan pengalaman pengguna sebagaimana tertera pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Kinerja *Driver* Berdasarkan Pengguna

No	Pernyataan	Kriteria			
		Ya	Persentase (%)	Tidak	Persentase (%)
1.	Apakah anda pernah mendapat <i>driver</i> yang menjemput anda dalam waktu lama atau menghindari dari titik penjemputan saat menggunakan layanan <i>Grab Bike</i> Hemat ?	20	66,6	10	33,3
2.	Apakah anda pernah mendapat <i>driver</i> yang berkendara tidak tertib sesuai aturan selama perjalanan ?	19	63,3	11	36,6
3.	Apakah <i>driver</i> pernah meminta pembatalan pesanan (<i>cancel order</i>)?	21	70	9	30
Rata-rata		40	66,6	10	33,3

Sumber : Data Primer (Diproses, 2026)

Didasarkan temuan survei pada 30 partisipan yang disebarkan melalui WhatsApp dan Telegram, terlihat bahwa rata-rata 66,6% responden menyatakan pernah mengalami ketidaksesuaian layanan dari *driver*. Hal tersebut juga diperkuat Salsabila et al., (2025) dalam penelitiannya menemukan adanya peningkatan keluhan pelanggan *Grab Bike* pada periode Juni-Juli 2025, terkait pelayanan yang kurang efisien bertambah dari 10 menjadi 23 laporan, pelanggaran keselamatan berkendara meningkat dari 5 menjadi 21 kejadian, serta pembatalan pesanan tanpa alasan berkisar 12 hingga 13 kasus. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja *driver* belum optimal dan masih terdapat celah yang dapat ditingkatkan dalam kinerja *driver* *Grab Bike*.

Sejalan dengan meningkatnya keluhan tersebut, menurut pemberitaan dari ANTARA News, Zhafira (2025) melaporkan bahwa *Grab* meluncurkan

program baru pada awal 2025 yakni program Grab *Bike* Hemat. Dilansir dari Grab.id, program Grab *Bike* Hemat merupakan upaya perusahaan dalam menjawab permintaan konsumen dengan menyediakan layanan transportasi dengan tarif yang lebih terjangkau bagi konsumen.

Program ini juga diharapkan dapat menjaga keberlangsungan pendapatan mitra pengemudi di tengah dinamika kondisi yang terus berubah. Selain itu, program Grab *Bike* Hemat dirancang sebagai alternatif yang ekonomis dengan cakupan yang diperluas ke berbagai wilayah di Indonesia. Namun, Berdasarkan wawancara dengan *driver*, kehadiran program tersebut menimbulkan perbedaan kondisi yang dirasakan. Adapun berikut ini kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut yakni:

Tabel 1.3 Perbedaan Sebelum dan Sesudah Penerapan Program Grab *Bike* Hemat

Sebelum Penerapan	Sesudah Penerapan
Struktur tarif	
1. <i>Driver</i> menerima tarif reguler dengan potongan aplikasi standar (20% sesuai kebijakan Kemenhub)	1. <i>Driver</i> menerima tarif hemat dengan potongan aplikasi 20% ditambah potongan biaya langganan hemat
Jumlah order	
2. <i>Driver</i> memperoleh jumlah orderan yang relatif merata dan stabil	2. <i>Driver</i> harus membayar biaya langganan untuk memperoleh jumlah order lebih banyak melalui program hemat
Biaya Langganan	
3. <i>Driver</i> tidak dikenakan biaya langganan untuk memperoleh order	3. <i>Driver</i> dikenakan biaya langganan untuk memperoleh order melalui program hemat

Sumber : Data Primer (Diporses, 2026)

Berdasarkan Tabel 1.3, terlihat perbedaan antara sebelum dan sesudah penerapan program Grab *Bike* Hemat ini, terlihat bahwa setelah penerapan

program, jumlah orderan menjadi tidak merata, serta adanya biaya langganan dan potensi penurunan *order* bagi *driver* jika tidak mengikuti program ini, karena pengguna lebih memilih layanan dengan tarif yang lebih murah. Fenomena ini mendorong Grab untuk meningkatkan kinerja layanan untuk memperkuat kepercayaan pengguna dan mampu bersaing dengan kompetitor.

Dalam hal ini, kinerja *driver* ojek *online* Grab menjadi faktor penting, karena pengemudi Grab adalah individu yang secara langsung melayani pelanggan. Merujuk pada pendapat Jufrizen dan Rahmadhani, (2020) seberapa baik pengemudi melakukan pekerjaannya menunjukkan seberapa besar kontribusi mereka dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya. Ketika pengemudi melakukan yang terbaik, layanan menjadi lebih baik, membantu perusahaan sukses dan tetap kompetitif.

Permata et al., (2025) menyatakan manajemen SDM memiliki fungsi penting dalam menentukan performa individu serta kelompok di suatu organisasi. Tanpa individu yang berkinerja baik, perusahaan akan kesulitan dalam melaksanakan aktivitas operasionalnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu tenaga kerja yang berkualitas karena performa yang baik mencerminkan kemampuan individu mendukung tujuan organisasi. Penelitian Pramana & Listyawati, (2025) menemukan bahwa seberapa baik pengemudi ojek melakukan pekerjaannya bergantung pada hal-hal seperti seberapa termotivasi mereka, penghargaan, fleksibilitas, dan apakah mereka menikmati pekerjaan yang mereka jalani.

Berdasarkan hal tersebut, salah satu hal yang dapat mempengaruhi seberapa baik seseorang melakukan pekerjaannya adalah kepuasan kerja. Seiring berjalannya waktu dalam menjalankan pekerjaannya, seorang tenaga kerja akan membentuk penilaian terhadap pekerjaannya, baik berupa perasaan puas maupun tidak puas. Sebagaimana dinyatakan Silalahi dkk., (2022) kepuasan kerja adalah suatu emosi yang di rasakan oleh tenaga kerja terkait tugasnya, baik itu perasaan yang positif maupun negatif. Kepuasan kerja *driver Grab Bike* menjadi hal yang perlu diperhatikan karena pola kerjanya berbeda dengan sistem kerja konvensional.

Sebagai mitra berbasis aplikasi, *driver* dihadapkan kondisi pendapatan yang tidak selalu stabil dan jumlah orderan yang tidak menentu. Kondisi tersebut semakin terasa ketika adanya program tarif hemat yang mendorong pergeseran pilihan pengguna ke layanan dengan harga lebih murah. Akibatnya, *driver* mengalami penurunan pendapatan dan merasa terbebani dengan skema yang berlaku.

Menurut pemberitaan JawaPos melalui MSN Indonesia, Herawati, (2025) melaporkan bahwa ribuan ojek *online* Grab dan Gojek di Surabaya melakukan aksi demonstrasi akibat program Grab Hemat Berbayar, *Double Order*, promo Goceng, dianggap melanggar peraturan KEMENHUB. Dalam peraturan tersebut tercantum dengan jelas bahwa pihak aplikator tidak diperbolehkan melakukan pemotongan tarif melebihi 20 persen.



Gambar 1.3 Keresahan *Driver Grab* pada Instagram *Grab Official*
 Sumber : Instagram grabid dan grabjatimrek

Berdasarkan gambar 1.3 tersebut, tampak jelas ketidakpuasan pengemudi Grab yang diluapkan melalui komentar di media sosial Instagram. Kekecewaan tersebut terutama ditujukan pada penerapan sistem Grab Hemat yang dinilai memberatkan *driver* karena potongan yang terlalu besar.

Kondisi tersebut didukung dengan hasil interviu salah satu *driver Grab Bike* di Kota Surabaya yang mengungkapkan:

“Sebetulnya saya dapat order nya karena grab hemat ini malah tambah jauh-jauh, itupun dapatnya sedikit soalnya saldo ku terpotong soalnya buat bayar langganan program nya itu, terus kalo ga pakai grab bike hemat ya sepi soalnya kan pelanggan suka nya yang tarif nya hemat, ini yang gak enak nya nyantol nya jauh-jauh jadi nya ambil pesanan nya jauh sedangkan dapat nya ga seberapa, terus kalau asal membatalkan juga bisa ngaruh ke ratingku.”

Situasi ini menunjukkan bahwa ketidakpastian pendapatan dan kebijakan aplikator yang dirasa tidak adil dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja para

driver. Adapun berikut biaya langganan program Grab *Bike* Hemat yang dibayarkan *driver* untuk mendapatkan orderan.

Jumlah Order GrabBike Hemat (per hari)	Biaya Langganan
0	Gratis
1 - 2	Rp 3.000
3 - 4	Rp 8.500
5 - 6	Rp 13.500
7 - 9	Rp 18.000
10 atau lebih	Rp 20.000

Gambar 1.4 Biaya Langganan Program Grab *Bike* Hemat
Sumber : Katadata.co.id

Berdasarkan gambar 1.4 tersebut, terlihat bahwa biaya langganan yang harus ditanggung *driver* semakin besar seiring dengan meningkatnya jumlah order yang diterima. Kondisi ini menunjukkan bahwa untuk memperoleh lebih banyak order, *driver* justru diwajibkan membayar biaya tambahan dengan dipotong pada pendapatan harian *driver*. Program tersebut menimbulkan ketimpangan antara usaha yang dikeluarkan dengan hasil yang diterima. Fenomena ini menunjukkan adanya tekanan ekonomi yang dialami *driver*, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan kerja *driver*. Hal tersebut diperkuat dengan temuan Pratama & Asmadi, (2025) yang menyatakan tingkat kepuasan dalam pekerjaan memberikan dampak positif serta signifikan terhadap performa pengemudi.

Komponen lain yang turut memengaruhi kinerja adalah kompensasi. Penelitian Latif et al., (2024) menyatakan kompensasi berperan dan berdampak positif terhadap performa *driver*. Ronaldi, (2023) menjelaskan bahwa kompensasi seperti hadiah ucapan terima kasih dari perusahaan kepada para pekerjanya atas kerja keras yang mereka lakukan dalam bekerja. Kompensasi

yang cukup, mampu mendorong tenaga kerja untuk berusaha lebih keras dan meraih sasaran perusahaan. Di sisi lain, Jika imbalan tidak sesuai, hal ini dapat mengakibatkan penurunan kinerja tenaga kerja. Berikut ini hasil survei yang dilakukan pada 21 Februari 2026.

Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Kinerja Driver Berdasarkan Pengguna

No	Pernyataan	Kriteria			
		Ya	Persentase (%)	Tidak	Persentase (%)
1.	Apakah anda pernah mendapat <i>driver</i> yang menjemput anda dalam waktu lama atau menghindar dari titik penjemputan saat menggunakan layanan <i>Grab Bike Hemat</i> ?	20	66,6	10	33,3
2.	Apakah anda pernah mendapat <i>driver</i> yang berkendara tidak tertib sesuai aturan selama perjalanan ?	19	63,3	11	36,6
3.	Apakah <i>driver</i> pernah meminta pembatalan pesanan (<i>cancel order</i>)?	21	70	9	30
Rata-rata		40	66,6	10	33,3

Sumber : Data Primer (Diproses, 2026)

Berdasarkan survey tersebut, sebagian besar pengemudi merasa mereka tidak mendapat kompensasi yang cukup untuk pekerjaan mereka. Terlihat dari rata-rata respons jawaban “Ya” tercatat 33,3%, sedangkan yang menyatakan “Tidak” tercatat 66,7%. Total tersebut menunjukkan bahwa *driver* menilai kompensasi yang diterima belum sesuai dengan harapan dari pekerjaan yang dijalankan. Kondisi tersebut dapat membuat mereka bekerja dengan performa yang kurang baik.

Menurut pemberitaan Antara News, Harianto (2025) melaporkan bahwa ribuan pengemudi ojek daring menonaktifkan aplikasi dan menggelar aksi protes terhadap kebijakan aplikator yang dinilai tidak adil serta melanggar regulasi yang berlaku. Kondisi ini sesuai dengan hasil diskusi dengan *driver* Grab *Bike* yang mengungkapkan:

“Sekarang ini driver sudah tidak dapat insentif lagi, kalau dulu iya ada, sekarang sudah di tiadakan. Kalau untuk dapat order ya tidak menentu karena ada sistem tingkatan nya, di Grab itu ada Anggota, Pejuang, Ksatria, Jawara, ya itu semakin tinggi level nya ya semakin banyak dapat order nya, jadi bisa dibilang yang menentukan prioritas pembagian order nya ya itu, cuman ya kadang ga menentu juga, terus ya untuk program grab bike hemat ya sebetulnya mempengaruhi nasib driver juga.”

Fenomena ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian dalam sistem kompensasi yang diterima pengemudi, yang menyebabkan imbalance finansial tidak sejalan dengan tingkat usaha yang dikeluarkan. Penulis mengindikasikan bahwa adanya program Grab *Bike* Hemat turut menyebabkan perubahan tingkat kompensasi, yang berpotensi memengaruhi kinerja mereka.

Dengan mempertimbangkan kedua faktor tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruhnya terhadap kinerja pengemudi Grab *Bike* di Surabaya. Oleh karena itu penulis memilih penekanan studi ini diwujudkan dalam judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, dan Pemberian Kompensasi terhadap Kinerja Driver Ojek Online Grab *Bike* Pasca Penerapan Program Grab *Bike* Hemat di Kota Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Benarkah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* ojek *online* Grab *Bike* di Kota Surabaya ?
2. Benarkah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja *driver* ojek *online* Grab *Bike* di Kota Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Meneliti bagaimana kepuasan kerja memengaruhi kinerja *driver* ojek *online* Grab *Bike* di Kota Surabaya.
2. Meneliti bagaimana kompensasi memengaruhi kinerja *driver* ojek *online* Grab *Bike* di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan pemahaman tentang hubungan antara kepuasan kerja, tingkat kompensasi dan kinerja pengemudi ojek *online* Grab *Bike* di Kota Surabaya.
2. Memberikan masukan untuk perusahaan perusahaan Grab Indonesia dalam meningkatkan kinerja pengemudi mitra nya dengan melihat faktor-faktor seperti kepuasan kerja, dan kompensasi
3. Menjadi landasan dalam merancang kebijakan serta praktik pengelolaan SDM yang lebih responsif di sektor transportasi digital.