

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dan kecerdasan buatan telah mendorong munculnya sistem kerja baru yang dikenal sebagai *gig economy*, yaitu pekerjaan berbasis tugas jangka pendek yang difasilitasi oleh platform digital. Sistem ini memberikan fleksibilitas dalam mengatur waktu dan lokasi kerja, sehingga semakin diminati, terutama oleh generasi muda (Puspitasari et al., 2025). Salah satu sektor yang berkembang pesat adalah transportasi berbasis aplikasi seperti Gojek, yang juga menjadi penyerap tenaga kerja informal di Indonesia. Meskipun memberikan fleksibilitas, sistem ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian pendapatan.

Gig working pada driver Gojek mencakup aktivitas menerima dan menyelesaikan order melalui aplikasi dengan pendapatan berdasarkan jumlah layanan yang diselesaikan. Pola kerja ini bersifat fleksibel karena driver dapat mengatur waktu kerja secara mandiri, namun tidak memiliki kontrak tetap dan bergantung pada ketersediaan order, sehingga memiliki kemiripan dengan sektor informal yang berpendapatan tidak pasti. Hal ini diperkuat oleh data Badan Pusat Statistik (2025) yang menunjukkan bahwa sektor informal di Indonesia mencapai 59,40%, lebih besar dibandingkan sektor formal sebesar 40,60%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kerja berada pada pekerjaan dengan tingkat kepastian yang relatif rendah. Kondisi tersebut sejalan dengan

karakteristik *gig working* pada driver Gojek yang cenderung fleksibel namun memiliki ketidakpastian pendapatan.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang praktis, muncul berbagai platform digital yang menyediakan peluang kerja fleksibel, salah satunya adalah Gojek. Gojek didirikan pada tahun 2010 oleh Nadiem Anwar Makarim sebagai layanan pemesanan ojek melalui pusat panggilan (*call center*). Seiring perkembangan teknologi digital, Gojek meluncurkan aplikasi berbasis *mobile* pada tahun 2015. Saat ini, Gojek menyediakan beragam layanan, antara lain jasa transportasi, logistik, pesan makanan, belanja, pembayaran, hiburan digital, serta jasa pengelolaan bisnis.

Berbagai inovasi mendorong Gojek berkembang sebagai platform ekonomi digital sekaligus membuka peluang kerja fleksibel tinggi. Salah satu layanan utamanya adalah GoRide yang merupakan layanan pertama Gojek dan melibatkan tenaga kerja dengan sistem *gig working* yang fleksibel namun berpendapatan tidak pasti. Hal ini didukung oleh peningkatan penggunaan jasa transportasi Gojek dari 53% menjadi 62,6% pada periode 2021–2025, sehingga menjadikannya salah satu layanan jasa transportasi online yang paling banyak digunakan di Indonesia dibanding kompetitor lainnya (Top Brand Award, 2025).

Sejalan dengan peningkatan tersebut, jumlah driver Gojek terus bertambah dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa transportasi berbasis aplikasi menjadi alternatif pekerjaan yang diminati karena fleksibilitas waktu kerja dan kemudahan pendaftaran. Untuk memperjelas tren pertumbuhan tersebut, berikut disajikan Tabel 1.1 mengenai jumlah driver Gojek:

Tabel 1.1 Jumlah Driver Gojek Di Indonesia

Tahun	Jumlah Driver
2021	2,6 Juta
2022	2,7 Juta
2023	3,1 Juta
2024	3 Juta

Sumber: Databoks (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah driver Gojek di Indonesia cenderung meningkat meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa Gojek masih diminati sebagai sumber mata pencaharian, namun peningkatan jumlah driver juga berpotensi memperketat persaingan dalam memperoleh order (Adhiat, 2025). Di tingkat regional, jumlah driver Gojek di Surabaya yang mencapai lebih dari 19.000 menunjukkan bahwa kota ini memiliki jumlah driver yang besar, khususnya pada driver layanan GoRide, sehingga relevan untuk dijadikan lokasi penelitian (Aris et al., 2024).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Gojek masih diminati sebagai sumber mata pencaharian, namun peningkatan jumlah driver memperketat persaingan sehingga pendapatan menjadi tidak stabil. Driver berstatus sebagai mitra independen dengan sistem bagi hasil, bukan karyawan tetap (Putrikuri dan Rusidanto, 2025). Pendapatan dipengaruhi oleh jumlah order dan struktur tarif berdasarkan kebijakan perusahaan serta regulasi pemerintah. Oleh karena itu, berikut disajikan data tarif ojek online berdasarkan zona wilayah:

Tabel 1.2 Tarif Ojek Online Berdasarkan Zona Wilayah

Zona	Wilayah	Batas Bawah (Rp/km)	Batas Atas (Rp/km)	Biaya Jasa Minimal (4 km pertama)
Zona I	Sumatera, Bali, dan Jawa (selain Jabodetabek)	Rp 2.000	Rp 2.500	Rp 8.000 – Rp 10.000
Zona II	Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi)	Rp 2.550	Rp 2.800	Rp 10.200 – Rp 11.200
Zona III	Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Maluku, Papua dan sekitarnya	Rp 2.300	Rp 2.750	Rp 9.200 – Rp 11.000

Sumber : CNBC Indonesia (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2, tarif ojek online dibagi ke dalam tiga zona dengan rentang tarif per kilometer dan biaya minimal yang berbeda, disesuaikan dengan kondisi wilayah dan biaya minimal yang berbeda. Penyesuaian tarif ini menyusul penetapan aturan baru tarif transportasi online yang terangkum dalam KP No. 667 Tahun 2022. Struktur tarif tersebut menjadi dasar dalam perhitungan pendapatan kotor driver sebelum dikurangi potongan aplikator.

Selain struktur tarif, pendapatan driver juga dipengaruhi oleh sistem pembagian hasil antara driver dan aplikator. Menurut CNBC Indonesia (2025), berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 1001 Tahun 2022, pemerintah menetapkan komisi aplikator dibatasi maksimal 20 persen dari tarif perjalanan. Sejalan dengan regulasi tersebut, Gojek menerapkan sistem bagi hasil 80 persen untuk driver dan 20 persen untuk aplikator, yang terdiri atas 15 persen biaya sewa aplikasi dan 5 persen biaya penunjang kesejahteraan. Dengan kondisi tersebut, pendapatan bersih driver merupakan tarif yang telah dikurangi potongan sesuai ketentuan tersebut.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat perbedaan antara regulasi dan kondisi di lapangan. Dilansir dari Tempo (2025), perwakilan Serikat Pekerja Angkutan Indonesia (SPAI) menyatakan bahwa potongan yang diterima driver dinilai belum sepenuhnya sesuai ketentuan dan dalam beberapa kasus melebihi batas yang ditetapkan. Hal ini berdampak pada ketidakpastian pendapatan serta meningkatkan tekanan ekonomi yang dapat memengaruhi kepuasan kerja driver.

Ketidaksesuaian antara regulasi dan praktik di lapangan memicu aksi protes driver ojek online, termasuk driver Gojek. Menurut Suara Surabaya (2025), pada 20–21 Mei 2025 ribuan driver di Surabaya menggelar demonstrasi, dengan sekitar 6.000 driver tergabung dalam FRONTAL Jawa Timur. Mereka menuntut penegakan batas potongan maksimal 20 persen, penurunan potongan menjadi 10 persen, kenaikan tarif penumpang, serta percepatan regulasi layanan pengantaran makanan dan barang. Aksi ini dipicu oleh potongan yang diterima driver masih yang melebihi ketentuan. Sebagai ilustrasi, pada layanan GoRide dengan total pembayaran Rp39.000, driver hanya menerima Rp27.600 atau sekitar 70 persen dari tarif, sehingga potongan mendekati 30 persen. Situasi ini mengindikasikan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap sistem pembagian hasil yang dinilai belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan bagi driver.

Setelah terjadi kondisi tersebut, Gojek menanggapi keluhan driver dengan memperkenalkan Program Langganan Gacor berdasarkan informasi dari GoPartner Indonesia (2026), dengan skema awal komisi 0 persen atau tanpa potongan dari perusahaan, pada layanan GoRide Hemat dengan biaya langganan harian sekitar Rp100 selama masa percobaan. Namun, setelah uji coba berakhir, skema tersebut berubah menjadi biaya langganan berdasarkan jumlah order

harian, yaitu 1–2 order sebesar Rp2.500; 3–4 order Rp3.000; 5–8 order Rp9.500; dan lebih dari 9 order Rp12.500 per hari. Semakin banyak order yang diselesaikan, semakin besar biaya yang harus dibayarkan oleh driver. Dalam praktiknya, skema tanpa potongan hanya berlaku pada GoRide Hemat, sedangkan jenis layanan GoRide lainnya tetap dikenakan potongan sekitar 20 persen, dengan biaya langganan yang ditarik pada hari berikutnya. Perubahan ini membuat sebagian driver menilai program tersebut kurang menguntungkan karena pendapatan yang tidak pasti disertai biaya tetap.

Ketidaksesuaian tersebut memicu aksi demonstrasi pada Februari 2026 di berbagai kota sebagai bentuk penolakan terhadap Program Langganan Gacor. Driver menilai program ini menurunkan pendapatan, menambah beban operasional, serta menghadirkan sistem pembagian order yang dianggap kurang adil. Selain itu, sebagian driver kesulitan memperoleh order jika tidak mengikuti program, sehingga mendorong tuntutan evaluasi kebijakan yang lebih transparan dan adil (Mimbar Nasional, 2026).

Selain sistem potongan dan program langganan, Gojek juga memberikan insentif berdasarkan jumlah penyelesaian pesanan sesuai target yang ditentukan. Menurut Salsabila dan Ekawaty (2024), skema insentif menunjukkan peningkatan target yang harus dicapai, namun besaran insentif yang diterima driver cenderung menurun. Kondisi ini membuat penghasilan driver terasa tidak optimal, sehingga meningkatkan kerentanan ekonomi dan menurunkan kepuasan kerja karena dianggap kurang adil.

Salah satu bentuk perlindungan sosial yang menjadi perhatian adalah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, mengingat tingginya risiko kerja yang

dihadapi para driver. Dilansir dari Berita Jatim (2026), Dosen PSdK Fisipol Universitas Gadjah Mada, Dr. Hempri Suyatna, menyatakan bahwa kondisi driver, termasuk Gojek, masih rentan akibat pendapatan rendah, jam kerja panjang, serta minimnya perlindungan sosial, sehingga jaminan seperti BPJS masih bergantung pada inisiatif pribadi dan memerlukan penguatan regulasi.

Situasi tersebut menunjukkan bahwa ketidakstabilan pendapatan dan keterbatasan perlindungan sosial berpotensi menurunkan kepuasan kerja driver. Selain itu, driver juga menghadapi berbagai tuntutan kerja, seperti menghadapi cuaca panas, hujan, dan suhu dingin, risiko kecelakaan, tuntutan pelayanan cepat pada pelanggan, adanya double order, ketidakjelasan regulasi penggunaan GPS, serta persaingan tidak sehat seperti penggunaan fake GPS dan order fiktif. Situasi tersebut menimbulkan keresahan, rasa tidak aman, serta beban fisik dan psikologis yang cukup berat bagi driver dalam bekerja (Afifuddin, 2022).

Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan kerja driver. Penurunan tersebut terlihat dari berbagai keluhan yang disampaikan oleh driver terkait pendapatan dan insentif yang dirasakan tidak lagi sebesar sebelumnya, serta semakin meningkatnya persaingan antar sesama driver dalam memperoleh order. Berdasarkan hasil diskusi peneliti dengan beberapa driver GoRide Gojek di Surabaya, menyatakan bahwa driver lebih selektif memilih order, menurunnya semangat kerja, meningkatnya kecenderungan tidak aktif (offline) karena pendapatan dianggap kurang memadai, serta mendorong sebagian driver mencari pekerjaan lain atau berhenti. Hal ini diperkuat oleh hasil diskusi dengan beberapa pengguna GoRide Gojek di Surabaya, yang menyatakan bahwa driver

sering menyampaikan keluhan selama perjalanan, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan berujung pada pemberian rating yang lebih rendah.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kondisi kerja dan tingkat kepuasan driver merupakan aspek penting dalam operasional perusahaan berbasis platform seperti Gojek, karena driver menjadi penentu utama keberhasilan layanan. Sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam bisnis sebagai penggerak utama dalam mengelola sumber daya lainnya, sehingga tanpa SDM yang memadai perusahaan tidak dapat beroperasi optimal (Andini et al, 2024).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia secara optimal adalah dengan menciptakan tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Kepuasan kerja merupakan sikap individu terhadap pekerjaannya, di mana tingkat kepuasan yang tinggi ditunjukkan melalui sikap positif, sedangkan tingkat kepuasan rendah tercermin dari sikap negatif (Lahat dan Marthanti, 2021). Kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya yang tercermin dari respons positif atau negatif yang ditunjukkan (Subagiya dan Rahmawati, 2023). Dengan demikian, kepuasan kerja menjadi aspek penting karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan sebelumnya mengenai perubahan kebijakan, potongan tarif, skema insentif, dan meningkatnya persaingan, kondisi tersebut juga dirasakan oleh driver GoRide Gojek di Surabaya dan berpotensi memengaruhi kepuasan kerja. Untuk memperkuat hal tersebut, peneliti melakukan pra-survei kepada driver guna mengetahui kondisi kepuasan kerja yang mereka rasakan, sebagai berikut:

Tabel 1.3 Pra-Survei Kepuasan Kerja Driver GoRide Gojek di Surabaya

Kepuasan Kerja					
No	Pernyataan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Pendapatan yang saya terima sudah sesuai dengan usaha yang saya lakukan.	2	13,3%	13	86,7%
2.	Saya merasa puas dengan sistem kerja dan kebijakan yang diterapkan oleh platform terhadap driver.	5	33,3%	10	66,7%
3.	Saya merasa pekerjaan sebagai driver GoRide Gojek sesuai dengan harapan saya.	3	20%	12	80%
4.	Saya merasa nyaman menjalankan pekerjaan sebagai driver GoRide Gojek dalam jangka waktu yang lama.	2	13,3%	13	86,7%
5.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya sebagai driver GoRide Gojek saat ini.	6	40%	9	60%

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 15 driver GoRide Gojek di Surabaya, mayoritas responden menunjukkan ketidakpuasan terhadap aspek pendapatan, perubahan kebijakan perusahaan dan sistem potongan aplikasi. Selain itu, sebagian besar responden juga merasakan tekanan kerja yang tinggi akibat persaingan antar driver dan perubahan kebijakan platform. Hal ini mengindikasikan bahwa kompensasi dan stres kerja diduga menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan kerja driver.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kompensasi yang diterima driver. Menurut Haqi dan Swasti (2024), Kompensasi merupakan aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia berupa imbalan finansial dan non-finansial yang berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Sejalan dengan Azizah (2022), Kompensasi merupakan

imbalan yang diterima pegawai, baik secara langsung maupun tidak langsung, sebagai balas jasa atas pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Risma dan Putra (2024), driver Gojek tidak menerima gaji tetap, melainkan memperoleh pendapatan dari sistem bagi hasil 80% untuk driver dan 20% untuk perusahaan sesuai dengan peraturan pemerintah, serta insentif tunai dan non-tunai. Insentif tunai diberikan saat mencapai target order, sedangkan insentif non-tunai berupa poin yang dapat ditukar dengan berbagai kebutuhan. Namun, di Surabaya sistem ini dinilai belum stabil karena perubahan skema insentif dan adanya potongan 20% yang dianggap melebihi ketentuan. Dengan itu, mengakibatkan pendapatan driver menurun hingga sekitar 50% dibandingkan awal operasional, bahkan sebagian berada di bawah UMP (Bestari, 2023). Fenomena ini diperkuat oleh keluhan driver di media sosial yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap sistem kompensasi tersebut, sebagaimana terlihat pada:



Gambar 1.1 Keluhan Driver Gojek Surabaya Di Facebook
Sumber: Komunitas Driver Gojek Surabaya Di Facebook

Berdasarkan hasil tangkapan layar dari komunitas driver Gojek di Surabaya, terlihat adanya keluhan terkait sistem potongan tarif, program “Gacor” pada driver Gojek di Surabaya, serta ketidaksesuaian antara pendapatan dengan biaya operasional yang dikeluarkan. Keluhan ini menunjukkan adanya persepsi ketidakpuasan terhadap sistem kompensasi yang berlaku. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara beberapa driver GoRide Gojek di Surabaya yang menunjukkan penurunan pendapatan driver dari kisaran Rp5.000.000 – Rp8.000.000 per bulan menjadi sekitar Rp2.100.000 – Rp3.700.000. Penurunan pendapatan driver terjadi akibat potongan aplikasi yang meningkat, perubahan sistem insentif dari harian ke bulanan dengan target lebih tinggi namun nilai bonus lebih kecil, serta program langganan Gacor pada layanan GoRide Hemat yang meningkatkan jumlah order tetapi didominasi tarif rendah dibandingkan jenis layanan GoRide lainnya, serta lebih banyak dipilih oleh pelanggan. Hal tersebut membuat pendapatan yang diterima tidak sebanding dengan usaha yang dikeluarkan, sehingga menurunkan kepuasan kerja driver.

Penurunan pendapatan meningkatkan kerentanan driver terhadap risiko kerja. Berdasarkan pemberitaan Kompas (2025), Wali Kota Surabaya menyatakan bahwa driver ojek online memiliki risiko kecelakaan kerja yang tinggi akibat jam kerja panjang dan minimnya perlindungan kecelakaan kerja. Meskipun Gojek menyediakan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan, kepesertaannya bersifat opsional dan ditanggung sendiri oleh driver. Situasi tersebut berpotensi menimbulkan tekanan kerja yang memengaruhi kepuasan kerja. Oleh karena itu, peneliti melakukan pra-survei untuk memperkuat gambaran kompensasi driver GoRide Gojek di Surabaya, sebagai berikut:

Tabel 1.4 Pra-Survei Kompensasi Driver GoRide Gojek di Surabaya

Kompensasi					
No	Pernyataan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Saya merasa pendapatan yang saya terima dari layanan GoRide Gojek saat ini lebih rendah dibandingkan sebelumnya.	13	86,7%	2	6,7%
2.	Besaran potongan biaya aplikasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan saya terhadap pendapatan yang saya terima sebagai driver GoRide Gojek .	12	80%	3	20%
3.	Setelah adanya program baru seperti program langganan Gacor, memengaruhi orderan dan pendapatan bersih yang saya terima setiap hari.	12	80%	3	20%
4.	Insentif, tunjangan dan fasilitas yang diberikan oleh platform Gojek saat ini membantu meningkatkan pendapatan saya.	5	33,3%	10	13,3%
5.	Tingkat pendapatan yang saya peroleh sebagai driver memengaruhi kemampuan saya untuk mengikuti program BPJS Ketenagakerjaan secara mandiri.	12	80%	3	6,7%

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 15 driver GoRide Gojek di Surabaya, dapat disimpulkan bahwa kompensasi yang diterima oleh driver masih belum optimal. Situasi ini berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan kerja driver.

Selain kompensasi, stres kerja juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan kerja driver. Stres kerja merupakan kondisi yang muncul akibat tuntutan fisik dan psikologis dalam pekerjaan. Menurut Lahat dan Marthanti (2021), stres adalah kondisi dinamis ketika individu menghadapi tuntutan atau peluang dengan hasil yang tidak pasti. Menurut Chandra et al.

(2023) menyatakan bahwa stres kerja merupakan reaksi terhadap tekanan fisik dan mental yang menimbulkan kecemasan serta mengganggu konsentrasi kerja.

Pekerjaan driver Gojek, khususnya pada layanan GoRide, menuntut kesiapan fisik dan mental karena harus bekerja di berbagai kondisi cuaca serta menghadapi risiko kecelakaan di jalan. Namun, risiko tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan perlindungan yang memadai, karena fasilitas kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan masih bersifat opsional dan dibayar sendiri oleh driver. Hal ini menimbulkan rasa tidak pasti dan membuat driver merasa keamanan kerjanya masih rendah. Selain itu, tuntutan dari pelanggan untuk pelayanan yang cepat juga dapat menambah beban emosional dan memicu stres kerja. Kondisi ini semakin diperberat dengan adanya perubahan kebijakan perusahaan atau platform Gojek yang dirasakan merugikan driver, seperti penyesuaian tarif, sistem insentif, atau aturan operasional, sehingga menambah ketidakpastian dan tekanan dalam bekerja (Afifuddin, 2022).

Seiring bertambahnya jumlah driver, persaingan menjadi semakin ketat, baik dengan transportasi lain maupun antar sesama driver dalam memperoleh order. Ketidakseimbangan antara jumlah driver dan penumpang membuat driver harus bekerja lebih keras. Di Surabaya, situasi tersebut semakin diperberat oleh praktik seperti akun ganda, double order, dan penggunaan fake GPS yang memicu persaingan tidak sehat. Karena pendapatan dari order menjadi sumber utama penghidupan, tekanan untuk terus mendapatkan order semakin tinggi (Aksa dan Transistari, 2021). Fenomena tersebut didukung oleh hasil pra-survei pada driver GoRide Gojek di Surabaya yang menunjukkan adanya stres kerja yang dialami driver, sebagai berikut:

Tabel 1.5 Pra-Survei Stres Kerja Driver GoRide Gojek di Surabaya

Stres Kerja					
No	Pernyataan	Ya	Persentase	Tidak	No
1.	Perubahan pendapatan yang tidak stabil membuat saya merasa tertekan saat bekerja sebagai driver GoRide Gojek.	14	93,3%	1	6,7%
2.	Persaingan dengan sesama driver membuat saya merasa khawatir dalam memperoleh order.	12	80%	3	20%
3.	Perubahan kebijakan atau sistem dari platform Gojek membuat saya merasa terbebani saat bekerja.	12	80%	3	20%
4.	Kondisi cuaca, biaya operasional, dan sistem potongan yang tidak sesuai kebijakan membuat saya merasa lelah secara fisik maupun mental.	13	86,7%	2	13,3%
5.	Stres yang saya rasakan memengaruhi tingkat kepuasan saya dalam bekerja sebagai driver GoRide Gojek.	14	93,3%	1	6,7%

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 15 driver GoRide Gojek di Surabaya, ditemukan bahwa driver mengalami tingkat stres kerja yang cukup tinggi. Kondisi ini dipengaruhi oleh ketidakstabilan pendapatan, persaingan antar driver, perubahan kebijakan platform, serta tuntutan kerja yang tinggi secara fisik dan mental. Berbagai tuntutan tersebut mencerminkan adanya tekanan dari aspek fisik, psikologis, dan ketidakpastian perlindungan kerja. Apabila tekanan ini berlangsung dalam jangka panjang tanpa diimbangi kompensasi dan dukungan yang memadai, maka dapat berdampak pada penurunan tingkat kepuasan kerja driver.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, kompensasi dan stres kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan kerja driver transportasi online. Penelitian oleh Salsabila dan Ekawaty (2024) pada driver Gojek, serta Septiyanto (2025) pada driver ojek online Maxim di Semarang, menunjukkan bahwa kompensasi dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

kerja. Namun, Lahat dan Marthanti (2021) pada mitra driver Gojek di Jakarta menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan penelitian, khususnya terkait pengaruh stres kerja. Selain itu, penelitian yang secara spesifik mengkaji driver GoRide Gojek di Surabaya dengan kondisi kebijakan terbaru masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja driver GoRide Gojek di Surabaya.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat diduga bahwa kompensasi yang kurang optimal dan tingginya stres kerja berpengaruh terhadap menurunnya kepuasan kerja driver GoRide Gojek di Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam mengisi kesenjangan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Driver GoRide Gojek di Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja driver GoRide Gojek di Surabaya ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja driver GoRide Gojek di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja driver GoRide Gojek di Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja driver GoRide Gojek di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan terkait pengelolaan driver, khususnya dalam meningkatkan kesejahteraan dan menjaga kualitas layanan.

2) Bagi Driver Gojek

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, sehingga driver dapat lebih memahami kondisi kerja dan mengelola pekerjaannya dengan lebih baik.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai konsep manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait kompensasi, stres kerja, dan kepuasan kerja, serta melatih kemampuan dalam melakukan penelitian secara sistematis