

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan era teknologi telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia secara signifikan. Salah satu sektor yang mengalami perubahan besar adalah transportasi. Di masa lalu, layanan transportasi hanya bisa diakses secara langsung, di mana pengguna harus memberhentikan kendaraan di jalan atau pergi ke terminal untuk mendapatkan jasa angkutan. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, terutama dengan hadirnya internet dan *smartphone*, industri transportasi telah berevolusi menjadi lebih efisien dan mudah diakses. Kini, pemesanan transportasi dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi, memungkinkan pengguna untuk memesan kendaraan dari mana saja dan kapan saja dengan hanya beberapa ketukan jari. Perubahan ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi konsumen, tetapi juga membuka peluang baru bagi penyedia jasa transportasi dan mendorong inovasi dalam model bisnis transportasi. Menurut Gunawan (2017) masyarakat dapat menggunakan layanan transportasi *online* tersebut dengan mudah dan murah serta aman dan nyaman. Selain itu, hadirnya transportasi *online* menjawab kebutuhan masyarakat agar segala sesuatunya dapat dilakukan dengan praktis.

Pada era teknologi saat ini, Indonesia memiliki beragam transportasi yang telah mengadopsi teknologi digital. Menurut Anindhita *et al.*, (2016) masyarakat saat ini sangat dimudahkan dengan adanya sarana transportasi ini

terutama untuk pemesanannya. Dimanapun dan kapanpun juga secara cepat dan *real time*, masyarakat mudah melakukan mobilisasi kemana saja dengan memiliki aplikasi ini. Transportasi darat seperti kereta api dan bus kota kini dilengkapi dengan sistem pemesanan tiket *online*. Pesawat terbang dan kapal laut juga menawarkan kemudahan reservasi melalui *platform* digital. Taksi konvensional mulai beralih ke sistem pemesanan berbasis aplikasi. Namun, inovasi yang paling menonjol dalam transportasi Indonesia adalah munculnya layanan ojek *online*.

Gunawan (2017) dalam penelitiannya menerangkan bahwa perkembangan teknologi yang semakin hari terus berkembang dan semakin canggih yang terjadi pada semua bidang kehidupan juga berdampak pada adanya keinginan mendapatkan jasa transportasi secara cepat dan mudah. Teknologi transportasi *online* telah menawarkan kemudahan, efisiensi, dan transparansi yang belum pernah ada sebelumnya dalam sektor transportasi. Perkembangan teknologi di Indonesia telah menghadirkan beragam pilihan transportasi *online* yang memudahkan mobilitas masyarakat. Beberapa contoh layanan transportasi berbasis aplikasi yang telah beroperasi di negeri ini antara lain Maxim, InDrive, Grab, dan Gojek. Gojek adalah salah satu transportasi *online* yang telah berkembang pesat sejak peluncurannya.

PT Gojek Indonesia didirikan pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim, adalah perusahaan teknologi asal Indonesia yang telah berkembang dari layanan transportasi ojek *online* menjadi platform *on-demand* multi-layanan. Sebagai salah satu *startup unicorn* paling berpengaruh di Asia Tenggara, Gojek

mengintegrasikan berbagai layanan seperti pengiriman makanan, pengiriman barang, dan pembayaran digital dalam satu aplikasi *super-app*. Dalam model bisnisnya, Gojek menerapkan konsep kemitraan dengan para pengemudi atau "*driver*", menjadikan mereka sebagai mitra bisnis bukan karyawan tetap. Sistem kemitraan ini memberikan fleksibilitas kepada pengemudi untuk mengatur jadwal kerja mereka sendiri, dengan persyaratan dasar seperti memiliki SIM dan STNK yang berlaku, *smartphone* Android, serta berusia antara 18-55 tahun. Gojek menerapkan sistem bagi hasil dengan para mitranya, memberikan penilaian performa berdasarkan *rating* pelanggan dan tingkat penerimaan *order*, serta mewajibkan mitra untuk mematuhi kode etik perusahaan. Gojek memiliki banyak pengemudi yang telah mendaftarkan dirinya sebagai mitra Gojek. Berikut ini adalah jumlah mitra pengemudi di seluruh Indonesia yang terdaftar pada PT Gojek Indonesia (2021-2023):

**Tabel 1.1 Jumlah Mitra Pengemudi yang terdaftar pada Gojek**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah</b> |
|--------------|---------------|
| 2021         | 2.600.000     |
| 2022         | 2.700.000     |
| 2023         | 3.100.000     |

Sumber: gotocompany.com

Data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa terjadi kenaikan mitra pengemudi dari tahun 2021-2023. Pada periode 2021 ke 2022, jumlah mitra pengemudi Gojek mengalami pertumbuhan sebesar 3,8% yang setara dengan penambahan 100.000 mitra. Kemudian pada periode 2022 ke 2023, pertumbuhan meningkat signifikan menjadi 14,8%, dengan penambahan

400.000 mitra pengemudi. Secara keseluruhan, dalam rentang tiga tahun dari 2021 hingga 2023, Gojek berhasil mencatat pertumbuhan total sebesar 19,2% yang mencerminkan pengembangan yang stabil dalam jejaring mitra pengemudinya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahun jumlah mitra pengemudi yang tergabung pada PT Gojek Indonesia terus bertambah.

Sumber daya manusia adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Nawawi (2016:40) menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata atau *real* secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi. Pada dasarnya untuk mencapai suatu tujuan perusahaan agar terlaksana secara maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia sangat berperan penting bagi perusahaan, maka daripada itu perlu dilakukan sesuatu yang disebut dengan pengelolaan atau pembangunan, yang bertujuan untuk menciptakan manusia yang produktif. Pada penelitian yang dikemukakan Susan (2019) dengan pengembangan atau pengelolaan sumber daya manusia yang baik maka seorang karyawan dapat dengan mudah memenuhi dan memenuhi tuntutan pekerjaannya saat ini dan di masa yang akan datang.

Penelitian Hidayat & Anwar (2022) sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Sutrisno (2016) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Keberhasilan sebuah organisasi tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang berkompeten. Tingkat efektivitas operasional dalam organisasi sangat bergantung pada kualitas dan kinerja individu-individu yang bekerja di dalamnya. Sumber daya manusia merupakan penggerak yang menjalankan berbagai fungsi dan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Saleh (2019) manajemen sumber daya manusia sebenarnya merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi maupun pengembangan dirinya. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki manajemen sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia hadir sebagai sistem yang mengatur dan mengoptimalkan potensi sumber daya manusia tersebut. Pada penelitian Setiani (2013) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah

suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia atau tenaga kerja yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sedangkan menurut Kasmir (2018:6) menjelaskan bahwa manusia memiliki andil dalam mencapai tujuan perusahaan, baik melalui pertumbuhan laba atau aset. Target tersebut dapat tercapai jika seluruh sumber daya manusia yang ada harus diatur sedemikian rupa sehingga dapat termotivasi untuk bekerja dan memiliki kinerja yang diinginkan. Sutrisno (2016) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Sementara itu, sumber daya manusia yang terkelola dengan baik akan memberikan kontribusi maksimal, meningkatkan produktivitas, dan mendorong inovasi yang pada akhirnya menghasilkan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Namun dari berbagai hal positif tersebut, terdapat beberapa persoalan yang terjadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia.

Persoalan dalam perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Beberapa persoalan yang sering berdampak negatif terhadap kepuasan kerja, seperti komunikasi yang buruk antara manajemen dan karyawan, kurangnya pengakuan atas prestasi kerja, ketidakjelasan dalam jalur karier dan peluang pengembangan diri, beban kerja yang tidak seimbang,

kompensasi dan tunjangan yang tidak kompetitif, lingkungan kerja yang tidak nyaman atau tidak aman, konflik interpersonal antar rekan kerja atau dengan atasan, kebijakan perusahaan yang tidak konsisten atau tidak adil, kurangnya keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, serta ketidaksesuaian antara nilai-nilai karyawan dengan budaya perusahaan. Sutrisno (2016) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sedangkan, Nabawi (2019) mengemukakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Departemen personalia atau pihak manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah personalia lainnya. Selain itu, adanya fleksibilitas jam kerja, kompensasi dan dukungan rekan kerja juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja.

Saputra (2022) mengatakan bahwa kepuasan kerja diartikan sebagai suatu sikap seseorang dalam pekerjaannya, dimana banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan jumlah ganjaran yang dikerjakannya. Kepuasan kerja menjadi hal utama yang harus dimiliki individu dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda pula tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat

memberikan dampak yang tidak sama. Sedangkan dalam penelitian Bhastary (2020) menjelaskan kepuasan kerja seseorang tergantung kepada selisih antara harapan, kebutuhan atau nilai dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya. Seseorang dikatakan puas bila tidak ada kesenjangan (*difference*) antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan karena batas minimum yang diinginkan telah dipenuhi.

Karyawan yang puas cenderung lebih kreatif, inovatif, dan berkomitmen pada tujuan perusahaan. Mereka juga lebih mungkin untuk memberikan layanan pelanggan yang unggul dan meningkatkan citra perusahaan. Sedangkan menurut Muttaqin (2021) Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Suwatno & Priansa (2018:263) mengemukakan bahwa kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja, sedangkan bagi perusahaan kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan produksi, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan. Dengan demikian, memperhatikan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan bukan hanya tentang kesejahteraan individu, tetapi juga merupakan investasi strategis dalam kesuksesan jangka panjang dan keberlanjutan organisasi.

Status pekerjaan *driver* pada PT Gojek Indonesia merupakan mitra. Status mitra *driver* Gojek memiliki dinamika yang kompleks dalam hal fleksibilitas kerja. Para *driver* memiliki kebebasan penuh untuk mengatur jam kerja mereka sendiri, yang memungkinkan mereka menyesuaikan waktu kerja dengan kebutuhan pribadi atau pekerjaan lain. Namun, fleksibilitas ini juga membawa tantangan tersendiri dimana penghasilan menjadi tidak menentu dan sangat bergantung pada seberapa lama dan strategis mereka dalam mengambil *order*. Dari sisi kompensasi, sistem mitra Gojek menawarkan potensi penghasilan yang menarik melalui berbagai skema bonus. *Driver* yang rajin dan pandai mengatur strategi bisa mendapatkan penghasilan yang cukup baik. Namun, mereka harus menanggung sendiri seluruh biaya operasional seperti bensin dan perawatan kendaraan. Ketidadaan tunjangan tetap dan jaminan sosial juga menjadi kelemahan sistem kemitraan ini. Penghasilan bisa sangat fluktuatif tergantung banyak faktor seperti cuaca, persaingan, dan kebijakan perusahaan yang bisa berubah sewaktu-waktu. Dalam aspek dukungan sosial, para *driver* Gojek telah membentuk komunitas yang solid. Mereka saling berbagi informasi, pengalaman, dan bantuan melalui berbagai grup komunikasi. Solidaritas ini menjadi penting terutama saat menghadapi masalah di lapangan.

Hasil wawancara dengan beberapa *driver* Gojek di Madiun, mereka mengatakan bahwa mereka sudah puas dengan beberapa aspek pekerjaan. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada *driver* Gojek. Dengan permasalahan yang telah di uraikan, maka dilakukan pra-survei dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan kepada *driver* Gojek di Madiun

sebanyak 35 responden. Adapun hasil data pra-survei yang di dapatkan sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Hasil Pra-survei mengenai Kepuasan Kerja pada *driver* Gojek di Madiun**

| No                     | Pertanyaan                                                         | Alternatif Jawaban |    |    |    | Total        | Rata-Rata |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|----|----|----|--------------|-----------|
|                        |                                                                    | STP                | TP | P  | SP |              |           |
| 1                      | Dapat mengatur sendiri waktu kerja sebagai <i>driver</i> Gojek     | 0                  | 1  | 18 | 16 | 120          | 3,43      |
| 2                      | Dapat dengan mudah mengambil waktu istirahat saat bekerja          | 0                  | 0  | 22 | 13 | 118          | 3,37      |
| 3                      | Merasa nyaman dengan sistem kerja yang fleksibel di Gojek          | 0                  | 1  | 19 | 15 | 119          | 3,40      |
| 4                      | Pendapatan yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan    | 2                  | 13 | 15 | 5  | 93           | 2,66      |
| 5                      | Bonus yang diberikan Gojek memotivasi untuk bekerja lebih giat     | 3                  | 10 | 17 | 5  | 94           | 2,69      |
| 6                      | Sistem perhitungan tarif perjalanan sudah sesuai dan adil          | 4                  | 11 | 15 | 5  | 91           | 2,60      |
| 7                      | Sesama <i>driver</i> Gojek saling membantu saat menghadapi masalah | 0                  | 3  | 17 | 15 | 117          | 3,34      |
| 8                      | Merasa nyaman berbagi informasi dengan rekan <i>driver</i> lainnya | 0                  | 2  | 17 | 16 | 119          | 3,40      |
| 9                      | Komunikasi antar <i>driver</i> Gojek terjalin dengan baik          | 0                  | 0  | 21 | 14 | 119          | 3,40      |
| <b>Total Rata-rata</b> |                                                                    |                    |    |    |    | <b>28,29</b> |           |
| <b>Score Rata-rata</b> |                                                                    |                    |    |    |    | <b>3,14</b>  |           |

Sumber: Hasil pengolahan data pra-survei (2024)

Berdasarkan hasil pra-survei di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan kerja *driver* Gojek di Madiun memperoleh hasil skor rata-rata yaitu 3,14, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja berada dalam kategori cukup. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pernyataan dalam kuesioner yang memiliki nilai rendah, yang mengindikasikan bahwa beberapa faktor masih belum sepenuhnya memenuhi harapan *driver*. Kepuasan kerja *driver* Gojek dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti fleksibilitas jam kerja, kompensasi, serta dukungan dari rekan kerja. Dari hasil pra-survei, ditemukan bahwa beberapa *driver* merasa bahwa kompensasi yang diterima belum sesuai dengan ekspektasi, terutama dalam kondisi *order* yang tidak stabil. Selain itu, dukungan dari sesama *driver* serta sistem operasional Gojek, seperti ketersediaan bonus masih menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan mereka.

Kepuasan kerja juga memiliki kaitan erat dengan fleksibilitas jam kerja, hal tersebut merupakan aspek penting dalam dunia kerja modern. Perusahaan yang menawarkan fleksibilitas dalam pengaturan waktu kerja cenderung

memiliki karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Hal ini disebabkan oleh kemampuan karyawan untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka dengan lebih baik.

Maifanda & Slamet (2019) dalam penelitiannya menerangkan bahwa fleksibilitas jam kerja mempunyai keuntungan dengan memberikan solusi dan kebebasan kepada karyawan dalam memilih jam produktif untuk bekerja. Selain itu, karyawan dapat menjalankan peran mereka antara kehidupan keluarga dan lingkungan pekerjaannya. Sedangkan menurut Sopiah (2022) di tingkat dasar, seorang karyawan dengan jadwal yang fleksibel akan dapat menyesuaikan jam kerja mereka untuk memenuhi kebutuhan masing-masing. Jam fleksibel juga dapat mencakup jam kerja non-standar seperti bisa dilakukan saat malam hari, diakhir pekan atau bisa saja saat ada panggilan secara tiba-tiba. Menurut Fadila & Rezeki (2023) *driver* dapat mengatur sendiri jadwal kerja sesuai kebutuhan mereka. Sedangkan menurut Nurafifah *et al.*, (2023) fleksibilitas dalam lingkungan kerja berarti memberi karyawan kesempatan untuk membuat pilihan sendiri mengenai kapan, di mana, dan bagaimana mereka terlibat dalam proyek atau tugas terkait pekerjaan.

Hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa *driver* Gojek menikmati fleksibilitas unik dalam pekerjaan mereka sebagai mitra. Tanpa adanya perjanjian kerja formal seperti karyawan tetap, para *driver* memiliki kebebasan untuk menentukan sendiri durasi, tempat, dan jadwal kerja mereka. Hal ini memungkinkan mereka untuk menyesuaikan aktivitas kerja dengan kebutuhan dan preferensi pribadi. Seorang *driver* dapat

memilih untuk bekerja penuh waktu, paruh waktu, atau bahkan hanya beberapa jam sesuai keinginan. Mereka juga bebas memilih area operasi yang paling menguntungkan atau nyaman bagi mereka. Fleksibilitas ini memberikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi yang sulit didapatkan dalam pekerjaan konvensional, sekaligus memberikan kesempatan untuk mengoptimalkan pendapatan sesuai dengan usaha yang dikeluarkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja selain fleksibilitas jam kerja adalah kompensasi. Kompensasi yang adil dan memadai berperan krusial dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, karena memberikan rasa dihargai, keamanan finansial, dan motivasi untuk berkontribusi lebih baik pada perusahaan. Pada penelitian Septerina & Irawati (2018) menyatakan pemberian kompensasi kepada karyawan secara tepat akan membuat mereka termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dengan giat sehingga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan tersebut. Agar kepuasan kerja tersebut dapat tercapai perusahaan hendaknya memperhatikan apa yang menjadi kewajiban perusahaan. Perusahaan wajib memberikan imbalan kepada karyawannya secara merata dan adil sesuai dengan pekerjaannya.

Penelitian Azhar *et al.*, (2020) menjelaskan bahwa pada umumnya balas jasa bagi setiap orang yang bekerja telah ditentukan dan diketahui sebelumnya, sehingga karyawan secara pasti mengetahui kompensasi yang diterimanya. Besarnya kompensasi ini mencerminkan status, pengalaman dan pemenuhan kebutuhan yang dinikmati oleh karyawan dan keluarganya, semakin besar balas

jasa yang diterima karyawan berarti semakin tinggi jabatan yang diembannya. Menurut Suwatno & Priansa (2018) kompensasi merupakan hal penting yang merupakan dorongan atau motivasi utama seseorang karyawan untuk bekerja. Hal ini berarti bahwa karyawan menggunakan pengetahuan, keterampilan, tenaga dan waktu bukan semata-mata ingin membaktikan atau mengabdikan diri pada perusahaan, tetapi ada tujuan lain yaitu mengharapkan balas jasa atas hasil yang telah diberikan. Menurut Santoso (2019) yang menjadi salah satu alasan dari seseorang melakukan pekerjaan adalah kompensasi, selain itu kompensasi juga merupakan salah satu bentuk perhatian dari perusahaan kepada karyawannya. Syam *et al.*, (2023) menambahkan bahwa kompensasi mengandung arti yang lebih luas dari pada upah atau gaji. Upah atau gaji menekankan pada balas jasa yang bersifat finansial, sedangkan kompensasi mencakup pemberian balas jasa, baik secara langsung berupa uang (finansial) maupun tidak langsung berupa penghargaan (non- finansial).

Konsekuensi dari status mitra kerja antara PT Gojek Indonesia dan *driver* Gojek adalah bahwa *driver* Gojek tidak menerima kompensasi gaji tetap dari perusahaan. Sebaliknya, pendapatan mereka sepenuhnya bergantung pada pesanan atau *order* yang mereka terima dan selesaikan pada hari tersebut. Sistem kompensasi ini berarti bahwa penghasilan *driver* dapat bervariasi dari hari ke hari, tergantung pada jumlah dan jenis *order* yang mereka dapatkan. Meskipun model ini menawarkan fleksibilitas bagi *driver* untuk mengatur jadwal kerja mereka sendiri, hal ini juga berarti bahwa mereka tidak memiliki jaminan pendapatan tetap atau tunjangan karyawan tradisional seperti dana

pensiun yang biasanya diberikan kepada karyawan tetap. Namun, besaran komisi setiap perusahaan ojek *online* bervariasi, tergantung peraturan dan standar yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Berikut adalah tabel yang menjelaskan besaran komisi penyedia layanan ojek *online* di Indonesia:

**Tabel 1.3 Besaran Komisi yang diambil oleh Perusahaan**

| Nama Ojek <i>Online</i> | Besaran Komisi                                                              |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Gojek                   | Potongan komisi sebesar 20%                                                 |
| Maxim                   | Potongan komisi antara 5-15% (d disesuaikan dengan wilayah mitra pengemudi) |

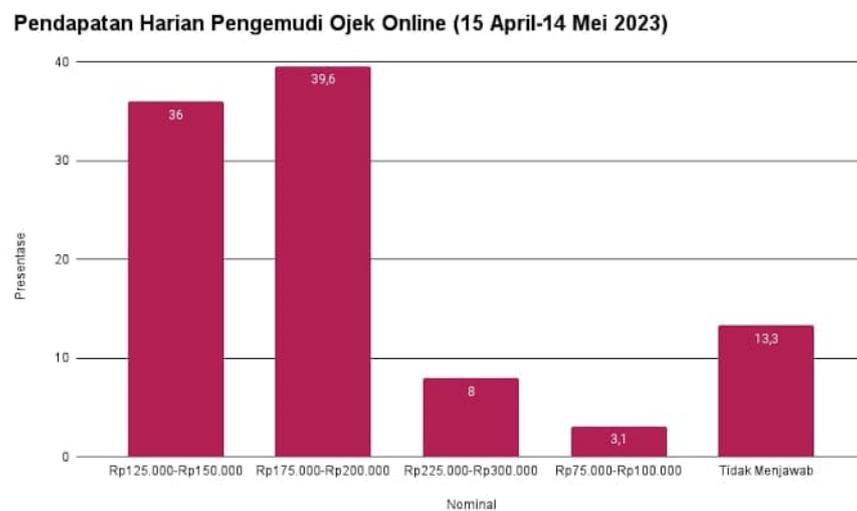
Sumber: katadata.co.id

Data pada tabel di atas menjelaskan bahwa besaran komisi merujuk pada persentase atau jumlah uang yang diambil oleh perusahaan penyedia layanan dari tarif perjalanan yang dibayar oleh penumpang. Hal ini tentu saja mempengaruhi pendapatan pengemudi. Komisi mempengaruhi pendapatan bersih yang diterima oleh pengemudi. Sisa tarif setelah dikurangi komisi menjadi penghasilan pengemudi.

Gojek memiliki besaran komisi 20%, berarti perusahaan penyedia layanan mengambil 20% dari total tarif perjalanan yang dibayarkan oleh penumpang. Pembagian pendapatannya adalah 80% dari tarif perjalanan diterima oleh pengemudi, sedangkan 20% dari tarif perjalanan diambil oleh perusahaan ojek *online*. Sedangkan, Maxim memiliki besaran komisi sebanyak 10-15%, yang artinya perusahaan penyedia layanan mengambil 10-15% dari total tarif perjalanan yang dibayarkan oleh penumpang.

Perbandingan data menunjukkan bahwa Gojek memiliki besaran komisi lebih banyak daripada Maxim. Kondisi ini berdampak pada pendapatan pengemudi. Besaran komisi tersebut secara langsung mempengaruhi pendapatan bersih pengemudi. Semakin tinggi persentase komisi, semakin kecil bagian yang diterima pengemudi. Meskipun besaran komisi mempengaruhi pendapatan bersih pengemudi, tetapi hal tersebut tidak menjadi suatu hal yang mempengaruhi semangat para *driver* Gojek tersebut.

Terdapat data survei yang dilakukan oleh *Institute for Demographic and Poverty Studies* (IDEAS) yang dikutip dari [dataindonesia.id](http://dataindonesia.id), menunjukkan pendapatan pengemudi ojek *online* (ojol) di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek) pada tahun 2023 sebagai berikut:



Sumber: Survei *Institute for Demographic and Poverty Studies* (IDEAS)

**Gambar 1.1 Pendapatan Harian Pengemudi Ojek *Online***

Merujuk pada data yang ditampilkan dalam gambar di atas, Berdasarkan data survei pendapatan harian pengemudi ojek online yang dilakukan pada periode 15 April hingga 14 Mei 2023, terlihat variasi

penghasilan yang cukup beragam. Mayoritas pengemudi, yaitu 39,6%, mampu menghasilkan pendapatan antara Rp. 175.000 hingga Rp. 200.000 per hari, diikuti oleh 36% pengemudi yang mendapatkan penghasilan antara Rp. 125.000 hingga Rp. 150.000 per hari. Sementara itu, hanya sebagian kecil pengemudi, yakni 8%, yang bisa mencapai pendapatan lebih tinggi di kisaran Rp. 225.000 hingga Rp. 300.000 per hari. Di sisi lain, terdapat 5,1% pengemudi yang pendapatannya relatif rendah, berkisar antara Rp. 75.000 hingga Rp. 100.000 per hari. Dalam survei ini, tercatat juga 13,3% responden yang memilih untuk tidak memberikan jawaban mengenai pendapatan harian mereka. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengemudi ojek *online* (75,6%) memiliki pendapatan harian yang berkisar antara Rp. 125.000 hingga Rp. 200.000, sementara hanya sedikit yang mendapatkan penghasilan di luar rentang tersebut.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja selain kompensasi adalah dukungan rekan kerja. Dukungan dari rekan kerja memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, karena menciptakan lingkungan yang kolaboratif, positif, dan saling mendukung, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi, produktivitas, dan kesejahteraan emosional di tempat kerja. Penelitian dari Matijaš & Brdovčak (dalam Kurniawan & Naeni, 2021) menunjukkan bahwa dukungan dari rekan kerja dapat menghilangkan stres kerja lebih karena adanya rasa kekeluargaan. Dukungan rekan kerja sangat penting. Menurut Tarigan (2024) kurangnya dukungan rekan kerja dapat mengakibatkan karyawan bekerja sesuai tugasnya

masing-masing, sehingga tidak ada motivasi untuk saling membantu rekan kerja lainnya. Secara umum, literatur dukungan sosial telah menekankan efek yang mengurangi stres kerja, dukungan rekan kerja karyawan akan membuat merasa dihargai dan mengalami lebih sedikit stres, karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaan dan mengurangi niat karyawan untuk keluar dari organisasi. Dalam penelitian Harmawati *et al.*, (2022) menyatakan bahwa dukungan kerja merupakan dorongan untuk memperoleh pembelajaran baru di tempat kerja. Saling memberi motivasi untuk bekerja lebih baik dan bersikap positif menunjukkan rekan kerja yang baik seperti memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugas dan rekan, kegembiraan serta memiliki kepuasan saat bekerja.

Hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa dukungan rekan kerja memainkan peran penting dalam kehidupan sehari-hari *driver* Gojek. Meskipun mereka bekerja secara independen, para *driver* sering kali membentuk komunitas informal yang solid. Komunitas tersebut menjadi wadah bagi mereka untuk berkumpul bersama, saling bertukar pendapat, dan berbagi informasi berharga. Salah satu topik utama yang sering didiskusikan adalah strategi untuk meningkatkan jumlah pesanan atau *order* yang diterima. *Driver* yang lebih berpengalaman dapat membagikan saran dan petunjuk untuk rekan-rekan *driver* yang lain, seperti lokasi-lokasi strategis untuk menunggu pesanan atau cara mengoptimalkan penggunaan aplikasi Gojek. Selain itu, pertemuan ini juga menjadi wadah untuk saling berbagi pengalaman, baik itu cerita sukses maupun tantangan yang dihadapi dalam pekerjaan. Dukungan emosional yang didapat dari interaksi ini sangat berharga,

terutama mengingat sifat pekerjaan yang bisa jadi cukup soliter. Oleh karena itu, dengan adanya jaringan dukungan rekan kerja ini, para *driver* tidak hanya dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja mereka, tetapi juga membangun rasa persaudaraan dan solidaritas yang kuat di antara sesama mitra Gojek.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurafifah & Pasaribu (2023) terdapat pengaruh yang positif antara fleksibilitas kerja terhadap kepuasan karyawan PT Army Unit Pengamanan *Capital Place* di Jakarta Selatan. Menurut Azhar *et al.*, (2020) secara parsial diketahui bahwa kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitra Abadi Setiacargo. Hasil penelitian Tarigan (2024) mengemukakan bahwa dukungan rekan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun, dari penelitian Saputra (2022) kompensasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Huda & Ekhsan (2023) mengemukakan bahwa fleksibilitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja para *driver* gojek.

Temuan sejumlah penelitian yang dikemukakan di atas menunjukkan berbagai hasil penelitian tentang pengaruh fleksibilitas jam kerja, kompensasi, dan dukungan kerja merupakan topik serta isu yang menarik untuk diteliti, meskipun penelitian terdahulu belum menemukan hasil yang konsisten maka dari penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH FLEKSIBILITAS JAM KERJA, KOMPENSASI DAN DUKUNGAN REKAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI KASUS PADA *DRIVER* GOJEK DI MADIUN)”**

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini terdapat batasan masalah sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan meliputi fleksibilitas jam kerja (X1), kompensasi (X2), dukungan rekan kerja (X3) dan kepuasan kerja (Y).
2. Penelitian ini dilakukan pada mitra pengemudi Gojek yang aktif di Madiun.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah dijelaskan, maka dapat diperoleh beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah fleksibilitas jam kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek di Madiun?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek di Madiun?
3. Apakah dukungan rekan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek di Madiun?

## **D. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah yang ingin dikaji pada penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris mengenai pengaruh fleksibilitas jam kerja, kompensasi, dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja (studi kasus pada *driver* Gojek di Madiun)

## **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diberikan dalam penelitian ini merupakan beberapa kontribusi yang dapat dihasilkan, yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan teori dan pemahaman konseptual dalam bidang manajemen khususnya sumber daya manusia. Melalui analisis mendalam terhadap fleksibilitas jam kerja, kompensasi dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja, studi ini bertujuan untuk memperluas kerangka teoritis yang ada, mengidentifikasi kesenjangan dalam pengetahuan saat ini, dan potensial mengusulkan perspektif baru atau modifikasi teori yang ada.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis yang signifikan bagi organisasi dan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan menganalisis pengaruh fleksibilitas jam kerja, sistem kompensasi, dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja, studi ini dapat menyediakan wawasan berharga bagi perusahaan dalam merancang kebijakan kerja yang lebih efektif. Temuan penelitian ini dapat membantu manajer sumber daya manusia dan pemimpin organisasi dalam mengembangkan strategi pengaturan waktu kerja yang lebih fleksibel, merancang paket kompensasi yang lebih menarik dan adil, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan hubungan positif antar karyawan.

### 3. Manfaat Empiris

#### a. Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengembangkan suatu

kebijakan yang berkaitan dengan manajemen mitra pengemudi untuk meningkatkan kepuasan kerja.

b. Bagi mitra perusahaan

Memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja mereka, sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan dan adaptasi dalam pekerjaan.

c. Bagi peneliti lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi untuk peneliti lainnya yang mengangkat tema penelitian ini atau melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lainnya yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja.