

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam setiap organisasi, hal ini disebabkan karena manusia merupakan faktor penggerak dalam organisasi. Tercapainya tujuan organisasi tidak bergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, namun lebih bergantung pada kualitas manusia yang mengontrol dan mengatur setiap langkah dan kebijakan dalam organisasi. Segala proses yang ada di organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila organisasi tersebut tidak mempunyai ataupun kekurangan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mempunyai strategi yang baik terkait mendapatkan maupun mempertahankan ketersediaan sumber daya manusia di dalam organisasi. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian organisasi adalah kepuasan kerja para karyawan. Jika dalam menjalankan pekerjaannya karyawan tidak mendapat kepuasan, akan mengakibatkan karyawan tersebut tidak bekerja secara optimal, dan hal ini bisa mempengaruhi kinerja organisasi. Kepuasan kerja sendiri merupakan keadaan emosional yang menyenangkan bagi para karyawan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan.

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.  
Kompensasi karyawan (*employee compensation*) yaitu meliputi seluruh hak yang



harus diberikan kepada pekerja yang timbul dari pekerjaan yang mereka lakukan. Kompensasi merupakan seluruh imbalan yang di terima oleh semua pekerja atas jasa maupun hasil kerjanya pada sebuah organisasi. Dessler,(2015) Kompensasi yang dibayarkan dalam uang berbentuk uang kartal yang dibayarkan kepada karyawan. Adapun kompensasi dalam bentuk barang artinya kompensasi dibayarkan berupa barang. Kompensasi adalah sebuah balasan mengenai sesuatu dari perusahaan ke karyawannya atas pengorbanan yang telah dilakukan. Menurut Hasibuan (2019:198), bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang, langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi sangat perlu sekali diberikan kepada karyawan, karena tujuan karyawan bekerja di sebuah perusahaan guna mendapatkan penghasilan, upah, gaji, untuk biaya hidup seorang karyawan maupun keluarga mereka

Selain kompensasi, jam kerja yang fleksibel juga menjadi salah satu faktor terpenting yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Shagvaliyeva dan Yazdanifard (2014:33), mengatakan bahwa jam kerja fleksibel dapat meningkatkan kepuasan kerja dan meningkatkan karyawan kuat untuk tetap tinggal di dalam suatu organisasi. Fleksibilitas pekerjaan biasanya memberikan kelonggaran waktu kerja yang lebih banyak dan dapat mendorong para karyawan memiliki inisiatif kerja atau memunculkan ide-ide kreatif dalam menjalankan suatu aktivitas serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan tidak tergantung dengan perintah atasan. Karyawan yang bekerja secara fleksibel, biasanya memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam pekerjaannya. Kepuasan

dalam bekerja secara otomatis akan menciptakan komitmen yang tinggi dan meningkatkan tanggung jawab karyawan, serta dapat menguntungkan organisasi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan jam kerja dari karyawan guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Selain kompensasi dan jam kerja yang fleksibel keselamatan kerja juga menjadi faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Pemerintah melalui UU Ketenaker nomor 88 tahun 2019 tentang ketenagakerjaan secara umum menyatakan bahwa keselamatan kerja merupakan seluruh bentuk upaya yang dilakukan guna mencegah, mengurangi, mengantisipasi terbentuknya musibah serta akibatnya lewat identifikasi, pengendalian, dan implementasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) yang tepat.

Keselamatan kerja merupakan langkah perusahaan untuk mewujudkan nuansa kerja yang tidak beresiko bagi pekerja yang bekerja di suatu industri terkait, serta upaya menjaga keselamatan karyawan dari bahaya yang mengancam pada saat bekerja.

PT. Grab Teknologi Indonesia merupakan salah satu platform layanan on demand asal Malaysia yang bermarkas di Singapura. Berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi mobile. Pada awalnya, Grab didirikan di Malaysia, sebelum kemudian memindahkan kantor pusat mereka ke Singapura. Saat ini, Grab telah beroperasi di Asia

Tenggara (kecuali Laos dan Brunei). Grab merupakan startup "decacorn" (sebutan untuk startup yang memiliki valuasi perusahaan sebesar US\$10 miliar) pertama di Asia Tenggara.

Di Indonesia, Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek (Grab *bike*), mobil (Grab *car*), taksi (Grab *taksi*), kurir (Grab *express*), pesan-antar makanan (Grab *food*), dan *carpooling* (Grab *hitch car*). Saat ini Grab tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh - hingga Jayapura, Papua.

Keberhasilan perusahaan Grab ini tentu tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, khususnya para mitra *driver*. Mitra driver Grab adalah sumber daya manusia yang dimiliki Grab dan menjadi aset utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Meski merupakan perusahaan yang sangat sukses dibidangnya, tak menjamin Grab lepas dari berbagai permasalahan. Beberapa kali PT. Grab Teknologi Indonesia didemo oleh mitranya sendiri karena disebabkan beberapa hal. Salah satu tuntutan yang paling sering dilakukan oleh para *driver* yaitu mengenai harga tarif yang dirasa terlalu murah.

Banyaknya *driver* yang kontra terkait kebijakan harga tarif menyebabkan terjadinya demo massal yang menuntut pemerintah untuk memberikan kepastian mengenai upah yang layak di terima oleh *driver*, sehingga pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 tahun 2019 yang merupakan turunan atas Permenhub 12/2019 yang memiliki dua komponen penyusunan tarif ojek online, yakni biaya langsung yang ditetapkan oleh Kemenhub dan biaya tidak langsung yang ditetapkan aplikator dengan besaran

maksimal 20% dari total biaya langsung. Kemenhub menyusun tarif langsung berdasarkan zonasi:

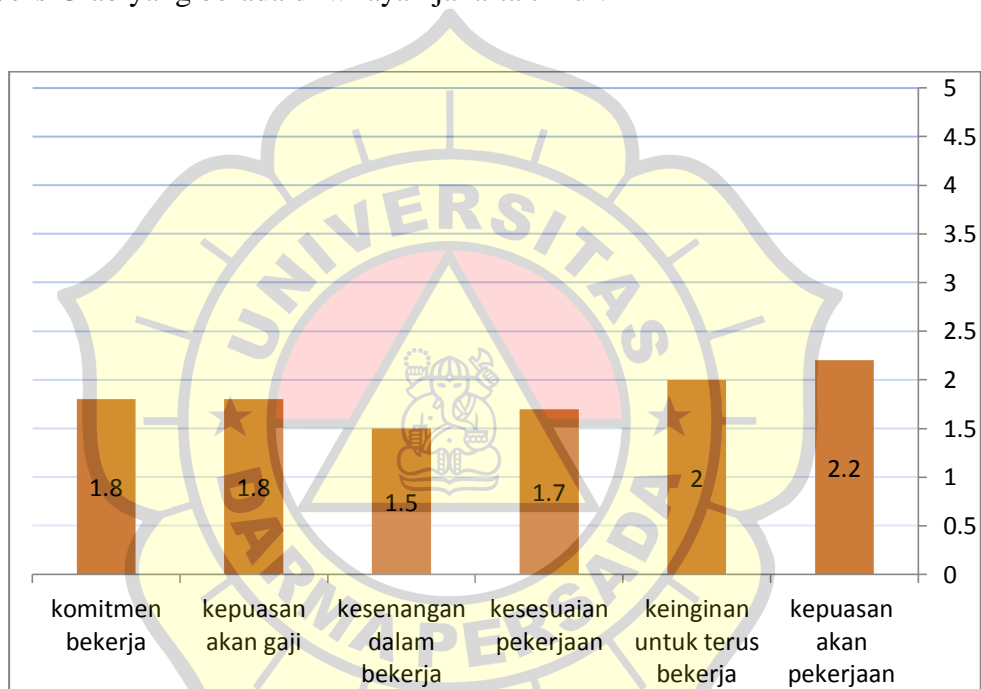
- a) Zona I (Sumatra, Jawa, Bali kecuali Jabodetabek): Rp. 1.850 – 2.300 per KM dengan biaya minimal Rp 7.000 – 10.000.
- b) Zona II (Jabodetabek): Rp. 2.000 – 2.500 per KM dengan biaya minimal Rp. 8.000 – 10.000.
- c) Zona III (Kalimantan, Sulawesi, NTT, Maluku, dan lainnya): Rp. 2.100 – 2.600 dengan biaya minimal Rp. 7.000 – 10.000.

Namun setelah ditetapkan mengenai minimal tarif tersebut para *driver* masih merasa hasil dari pekerjaan mereka belumlah memuaskan dan tidak sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan. pada pada Senin (21/3/2022) lalu, ratusan driver mendatangi kantor grab dan melakukan demonstrasi terkait tarif dan jarak layanan Grab Food. Dikutip dari *harian.com*, berikut tuntutan para driver :

1. Kami minta jarak itu antara 0 sampai 2 km. Karena biaya di resto itu tambah biaya parkir, jadi pendapatan kami otomatis berkurang banyak sekali," ucap koordinator demo.
2. Kedua, para *driver* juga meminta mekanisme berlian atau bonus dibuat lebih realistis. Untuk beberapa driver yang masuk dalam akun elit dan elit plus, merasa kesulitan dalam mengumpulkan berlian ini karena harus bisa mendapat 120 berlian, yang setiap berlian diberi batas waktu. "Food cuma lima berlian. Kita lebih panjang waktunya, jadi gak akan mungkin tercapai. Jadi rekan-rekan di sini meminta

kebijaksanaan manajemen biar semua bisa masuk hitungan *driver*, pulang kerja bawa uang,” ungkapnya.

Hal-hal diatas merupakan indikasi adanya ketidakpuasan dalam menjalankan pekerjaan, oleh karena itu penulis melakukan survei kepada 18 driver grab mengenai kepuasan kerja. Berikut Gambar 1.1 hasil pra-survey kepuasan kerja *drivers* Grab yang berada di wilayah jakarta timur:



Sumber: Hasil survey pra kuesioner data diolah penulis pada 2022

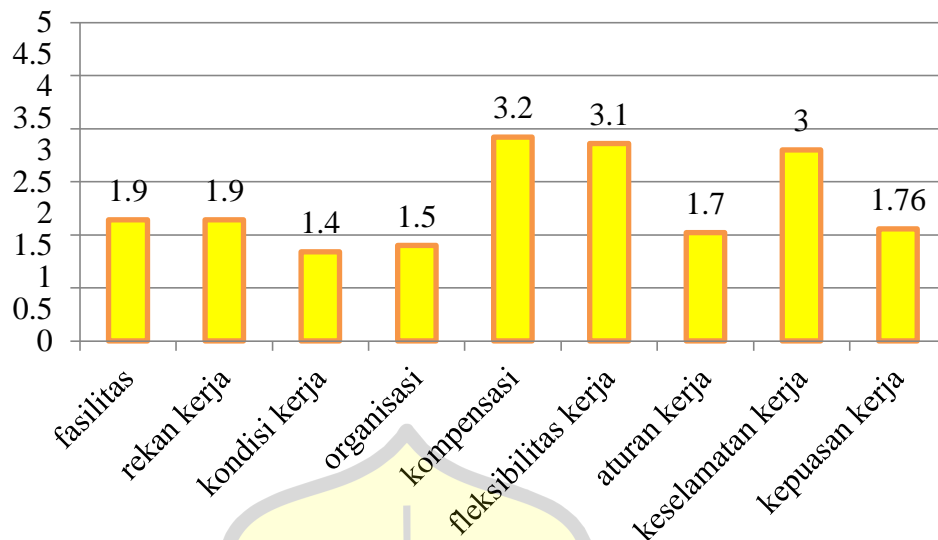
**Gambar 1.1 Hasil Pra Survey Mengenai Kepuasan Kerja Mitra *Driver* di Wilayah Jakarta Timur**

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti mengenai komitmen para mitra *driver* Grab untuk terus bekerja menjadi mitra *driver* Grab mendapat nilai sebesar 1,8. Kemudian mitra *driver* yang

merasa penghasilannya sudah sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan mendapat nilai 1,8, dan mengenai perasaan senang dan puas yang dirasakan mitra driver Grab dalam bekerja mendapat nilai 1,5, Sementara itu mengenai keinginan para mitra driver Grab yang ingin terus bekerja sebagai mitra *driver* Grab karena pekerjaan sebagai mitra *driver* Grab sesuai dengan kepribadian dan keinginannya mendapat nilai 1,7 . Terakhir mengenai keinginan untuk terus bekerja sebagai *driver* Grab dan memberikan kemampuan terbaiknya selama bekerja mendapat nilai sebesar 2,0 dan secara keseluruhan tentang pekerjaan saat ini mendapat nilai 2,2. Nilai dari rata-rata dari enam item tersebut adalah 1,83 yang berarti kepuasan kerja *driver* berdasarkan survei diatas adalah tidak baik.

Dengan adanya indikasi tentang kepuasan kerja, penulis juga melakukan survey terhadap 18 *driver* Grab mengenai variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja pada *driver*. Dan berdasarkan survey yang di lakukan diperoleh hasil sebagai berikut:





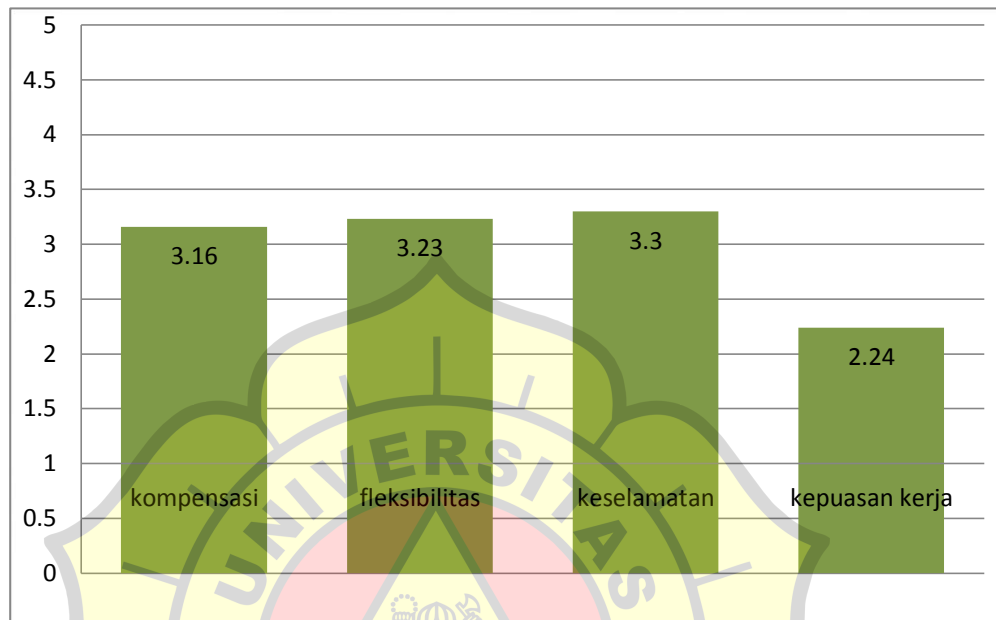
Data diolah penulis tahun 2022

**Gambar 1.2 Hasil jawaban responden mengenai variable yang mempengaruhi kepuasan kerja**

Berdasarkan grafik diatas dapat di ketahui bahwa fasilitas mendapat nilai 1,9 yang tergolong cukup rendah sedangkan keselamatan kerja sebesar 3 yang tergolong cukup tinggi dalam mempengaruhi kepuasan kerja *driver*, kompensasi mendapat 3,2 yang tergolong cukup tinggi, kemudian kondisi kerja sebesar 1,4. Aturan kerja sebesar 1,7 tergolong cukup rendah, dan fleksibilitas kerja sebesar 3,1 yang mana ini cukup tinggi dalam mempengaruhi kepuasan kerja *driver*. Kemudian rekan kerja dengan nilai 1,9 yang mana ini cukup rendah, kondisi kerja sebesar 1,4 dan organisasi berpengaruh sebesar 1,5 terhadap kepuasan kerja yang mendapat nilai sebesar 1,76.

Dengan mengetahui variable-varibael yang peling besar mempengaruhi kepuasan kerja *driver*, penulis juga melakukan survey pada *driver* untuk

mengetahui bagaimana tiga variabel diatas dapat berpengaruh paling besar terhadap kepuasan kerja driver, Berikut hasil survey variable tersebut :



Data diolah penulis tahun 2022

**Gambar 1.3 Tangapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja *Driver***

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa yang paling besar untuk mempengaruhi kepuasan kerja *driver* adalah kompensasi memperoleh nilai 3,16 yang mana ini cukup baik, kemudian fleksibilitas sebesar 3,23 yang juga cukup baik, keselamatan sebesar 3,3 dah hal ini juga cukup baik dan kepuasan kerja 2,24 yang tergolong cukup rendah.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai permasalahan di atas dan penulis melanjutkan penelitian dengan judul “PENGARUH KOMPENSASI,

FLEKSIBILITAS KERJA , DAN KESELAMATAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA *DRIVER* (STUDI PADA *DRIVER* GRAB BIKE PT. GRAB TEKNOLOGI INDONESIA WILAYAH JAKARTA TIMUR)’’.

## 1.2 Identifikasi, Pembatasan Dan Perumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di jelaskan di atas, PT. Grab Teknologi Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi online yang memberdayakan masyarakat sebagai mitra (*driver*). Namun dalam banyak kesempatan kita dapat melihat para mitra melakukan demo kepada Grab dengan berbagai alasan. Berdasarkan survei yang penulis lakukan dan hasil penelitian terdahulu maka dapat di simpulkan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Pemberian kompensasi sudah sesuai dengan apa yang pekerjaan yang dilakukan dan sesuai dengan standar tarif yang ditetapkan, namun masih terdapat masalah pada mekanisme bonus yang belum merata dan sulit untuk diraih oleh para *driver*.
2. Pekerjaan yang fleksibel memang memungkinkan *driver* untuk mencari spot yang ramai orderan namun, waktu yang di dapat *driver* untuk istirahat sangat terbatas bahkan banyak harus menunda makan siang karena orderan yang sudah menjadi sebuah tanggung jawab.

3. Meskipun sudah menggunakan atribut keamanan dalam berkendara, namun faktor eksternal seperti kondisi lingkungan dan tindak kejahatan pada driver masih sangat rawan terjadi.

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Dengan keterbatasan waktu dan tenaga, penulis membatasi penelitian ini berdasarkan kriteria seperti wilayah penelitian, variabel penelitian, responden yang menjawab. Penulis memilih wilayah jakarta timur sebagai wilayah penelitian, dikarenakan penulis lebih mudah menjangkau responden. Sedangkan responden di pilih secara acak dan memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih jika memenuhi kriteria wilayah, dan sebagai driver yang bermitra dengan PT. Grab Teknologi Indonesia.

### 1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kompensasi, Fleksibilitas Kerja dan Keselamatan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Jakarta Timur?
2. Apakah Kompensasi, berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Jakarta Timur?
3. Apakah Fleksibilitas Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Jakarta Timur?

4. Apakah Keselamatan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Jakarta Timur?

#### 1.2.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kompensasi, Fleksibilitas Kerja dan Keselamatan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Jakarta Timur?
2. Untuk mengetahui Kompensasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Jakarta Timur?
3. Untuk mengetahui Fleksibilitas Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Jakarta Timur?
4. Untuk mengetahui Keselamatan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Jakarta Timur?

#### 1.2.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran kepada perusahaan mengenai pengaruh kompensasi, fleksibilitas kerja, dan keselamatan kerja terhadap kepuasan kerja sumber daya manusia agar perusahaan memiliki ilmu dan wawasan mengenai bagaimana meningkatkan kepuasan kerja sumber daya manusia yang dimiliki.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah wawasan dan pengetahuan lebih mengenai kepuasan kerja sumber daya manusia dan bagaimana kompensasi, fleksibilitas kerja, dan keselamatan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja sumber daya manusia.

## 3. Bagi Peneliti

Sebagai kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori dan literatur yang peneliti dapatkan selama kuliah yang kemudian dapat memperluas wawasan peneliti mengenai kompensasi, fleksibilitas kerja dan keselamatan kerja terhadap kepuasan kerja bagi sumber daya manusia.

