

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring perkembangan zaman yang begitu pesat ditunjukkan oleh perkembangan teknologi yang membuat sektor ekonomi dan sosial budaya masyarakat menjadi berubah. Dampak dari perkembangan zaman juga berpengaruh pada sarana transportasi yang ada di Indonesia. Transportasi merupakan bidang yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia, mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia akan adanya transportasi yang tinggi. Dewasa ini sektor transportasi di Indonesia semakin gencar dengan munculnya transportasi berbasis aplikasi atau biasa disebut dengan transportasi online. Dengan sistem transportasi berbasis online, pola aktivitas transportasi publik berubah. Masyarakat modern menggunakan smartphone untuk membantu aktivitas perjalanan mereka. Misalnya dengan melakukan pemesanan layanan jasa antar melalui aplikasi online untuk transportasi berbasis aplikasi, saat ini di Indonesia sudah banyak layanan transportasi online, termasuk Grab.

Grab Indonesia menghadirkan fitur GrabWheels khusus GrabFood yang bisa menjadi solusi bagi para pengemudi Grab atau masyarakat umum yang tidak memiliki motor, sekarang bisa dapat pemasukan dengan mendaftar GrabWheels. Layanan terbaru Grab ini mulai beroperasi tahun

2019 oleh TJ Tham. Sesuai dengan namanya, GrabWheels merupakan layanan skuter, sepeda listrik yang bisa disewa untuk berbagai aktivitas seperti pergi ke kampus atau sekedar menikmati pemandangan kota. Namun, Grab mulai beralih ke GrabWheels untuk menerima pesanan khusus GrabFood. Banyak masyarakat umum maupun pengemudi Grab yang mulai beralih menjadi pengemudi GrabWheels karena banyak keuntungannya, salah satunya jarak maksimal pengantaran adalah 5 KM.

Inovasi skuter sebagai alat transportasi pengantar makanan tersebut pada akhirnya menimbulkan beberapa masalah, apabila pengendara skuter listrik mengemudikan kendaraanya di jalan raya maka akan membahayakan karena kecepatan skuter listrik tidak secepat kendaraan konvensional lainnya dan konflik tersebut pun telah merenggut korban jiwa dari pengendara skuter listrik yang tertabrak mobil ketika mengendarai di jalan raya.

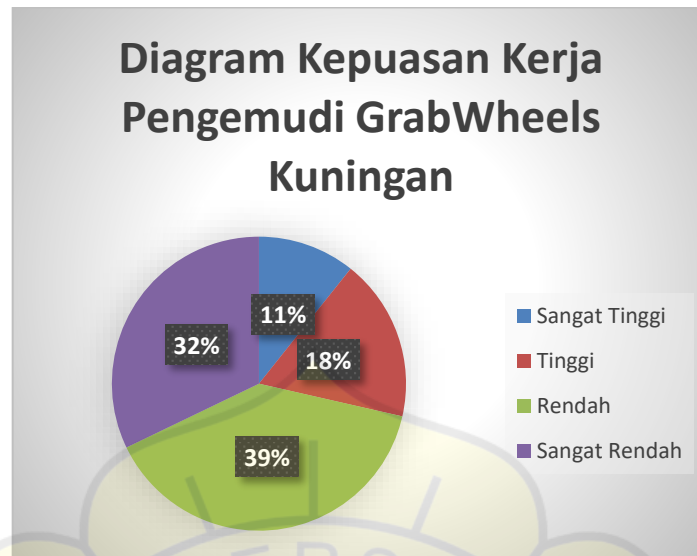
Transportasi GrabWheels kini digantikan oleh *e-moped* (sepeda listrik), untuk mengurangi terjadinya kecelakaan di jalan raya. Disisi lain inovasi GrabWheels ini mendukung program pemerintah dalam mencapai Indonesia 4.0 atau revolusi industri yang umum di gunakan untuk tingkatan perkembangan indrustri teknologi dunia, serta bagian dari inisiatif Langkah Hijau untuk mewujudkan ekosistem transportasi yang lebih hijau dan meningkatkan pendapatan pengemudi. Sistem penyewaan Transportasi kendaraan *e-moped* perhari sebesar Rp. 35.000,00 dengan kondisi batrai

penuh dan siap berkeliling mengambil dan mengantarkan orderan pelanggan.

Proses operasional GrabWheels dilakukan di suatu tempat yang disebut Shelter. Shelter adalah tempat yang digunakan untuk operasional dan absensi masuk dan keluarnya alat transportasi GrabWheels (*e-moped*) serta berbagai macam penunjang lain seperti *baterai e-moped*. Sampai saat ini shelter GrabWheels sudah ada di beberapa wilayah ibukota, seperti Bintaro, Tanjung Duren, Kuningan, dan Cakung. (wawancara narasumber Staff GrabWheels).

Bergabungnya mitra dengan perusahaan Grab, perusahaan dituntut untuk mampu memberdayakan dan mengoptimalkan dalam rangka mencapai tujuan dan mempertahankan kelangsungan hidup. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu keunggulan kompetitif perusahaan dalam hal efisiensi, efektivitas dan fleksibilitas perusahaan dalam mencapai tujuannya. Tujuan perusahaan akan tercapai jika pengemudi GrabWheels memiliki kepuasan kerja yang tinggi, oleh karena itu perlu dilakukan dengan baik.

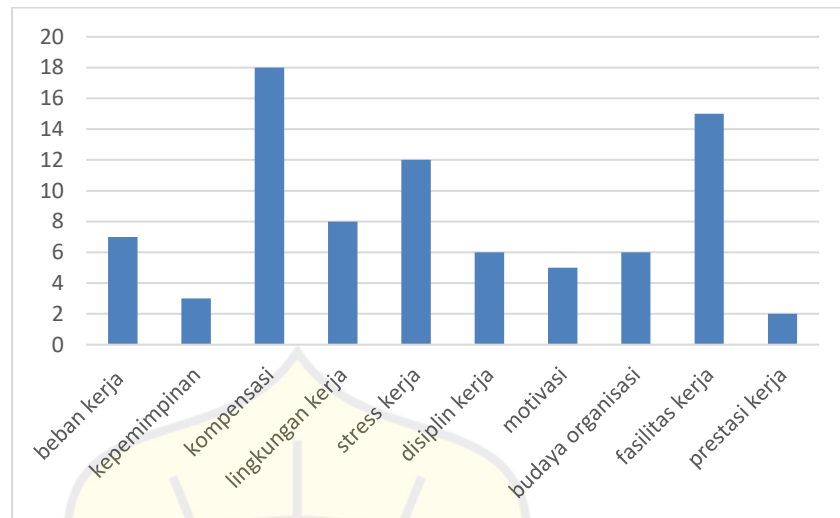
Kepuasan kerja pengemudi GrabWheels menjadi perhatian PT Grab Indonesia. Dari hasil observasi wawancara dengan pengemudi GrabWheels, diperoleh data yang menunjukkan kepuasan pengemudi GrabWheels seperti gambar 1.1:



Sumber : Diolah , tahun 2022

Gambar 1.1 Diagram Penelitian Pendahuluan Tingkat Kepuasan Kerja

Diagram hasil pra kuesioner kepuasan kerja pengemudi GrabWheels Kuningan pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa kepuasan kerja pengemudi GrabWheels adalah rendah dan terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi GrabWheels diantaranya adalah kompensasi, fasilitas kerja dan stres kerja yang menunjukkan faktor tertinggi penyebab menurunnya kepuasan kerja pengemudi GrabWheels Kuningan yang ditunjukkan oleh gambar grafik 1.2 sebagai berikut :



Sumber : Diolah ,Tahun 2022

Gambar 1. 2 Diagram Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil survey lapangan, dari 25 pengemudi GrabWheels Kuningan didapatkan informasi bahwa tidak puas dengan kompensasi yang diterima dari perusahaan, terutama terkait upah tarif pengiriman ke pelanggan tergantung jarak tempuh, uang tip penumpang, insentif yang diberikan oleh Grab, Serta asuransi kecelakaan bagi para pengemudi Grab. Untuk tarif mengalami penurunan, 0-2 KM Rp. 9,6 ribu kini menjadi Rp. 8.ribu, 2-4 KM Rp 10.ribu- Rp 11.ribu kini menjadi 9,6 ribu dan 5 KM Rp 12.ribu kini menjadi Rp 10.ribu- Rp 11.ribu.

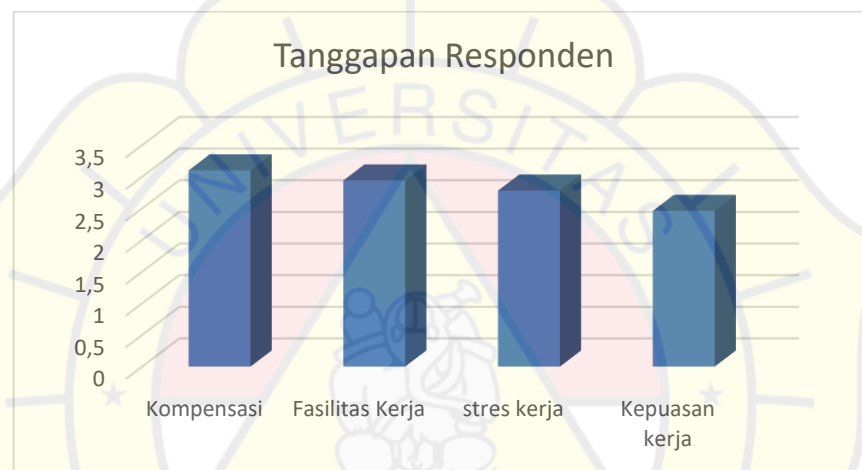
Selain upah tarif pengiriman ke pelanggan, GrabWheels jarang mengadakan insentif, hanya di hari-hari spesial misalnya : hari raya idul fitri, akhir tahun, bulan puasa, dll.

Selain kompensasi, fasilitas juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi GrabWheels. Fasilitas yang disediakan GrabWheels ialah : *e-moped*, *baterai e-moped*, tas makanan, helm serta gedung yang nyaman. Menurut wawancara dari berbagai narasumber GrabWheels, sebagian pengemudi GrabWheels merasa kurang puas dengan *baterai e-moped* dan *e-moped*. Karena ketersediaan *baterai e-moped* yang dirasa kurang, *baterai e-moped* yang bocor sehingga pengemudi harus berulang kali mengganti *baterai* ke Shelter. Serta *e-moped* banyak yang rusak seperti rem blong, ban bocor, dan tidak bisa dipakai karena kerusakan sistem.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan pengemudi GrabWheels adalah stres kerja. Menurut hasil wawancara dari berbagai narasumber GrabWheels : Penyebab stress kerja sangatlah banyak antara lain, pekerjaan beresiko seperti menghadapi cuaca buruk sehingga mengabaikan kondisi kesehatan diri, tuntutan lebih dari pelanggan, lokasi penjemputan sering tidak akurat dan konflik kerja. Peran konflik ojek konvensional sering terjadi, banyak ojek konvensional yang tidak suka pengemudi Grab mendapatkan orderan terus menerus. Orderan fiktif juga menyebabkan stres kerja mitra, orderan yang di pesan pelaku melalui aplikasi pengemudi dengan nama, nomor telepon dan alamat palsu. Dan kenaikan biaya sewa *e-moped* yang semula Rp 30.000 kini naik menjadi Rp 35.000 menjadi salah satu pemicu stres kerja pengemudi GrabWheels

karena ketidaksesuaian antara pendapatan orderan dengan biaya sewa *e-moped*.

Berdasarkan Penjelasan diatas, berikut ini adalah diagram yang menunjukkan hasil pra kuesioner yang menunjukkan kompensasi, fasilitas kerja, dan stres kerja yang dialami oleh pengemudi GrabWheels Kuningan yang dijelaskan gambar 1.3 sebagai berikut :



Sumber : Data diolah, tahun 2022

Gambar 1.3 Grafik Tanggapan Responden

Berdasarkan gambar 1.3 pada penelitian awal, dapat dilihat bahwa nilai kompensasi rata-rata sebesar 3,10 yang artinya kompensasi yang diberikan GrabWheels tinggi, sedangkan untuk interpretasi nilai fasilitas kerja rata-rata sebesar 2,94 yang artinya fasilitas kerja yang diberikan GrabWheels baik. Interpretasi stres kerja rata-rata 2,78 yang artinya stres kerja yang dialami pengemudi GrabWheels tinggi. Dan untuk interpretasi kepuasan kerja rata-rata sebesar 2,46 yang artinya rendah. Dengan demikian dapat jelaskan bahwa pengemudi GrabWheels terdapat fenomena yang

terjadi di perusahaan, yaitu : kompensasi, fasilitas kerja dan stress kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang, perlu dianalisis: “pengaruh kompensasi, fasilitas kerja, dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi GrabWheels Kuningan”

1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada dalam penelitian ini, adalah:

1. Kompensasi yang sudah diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun kepuasan kerja Pengemudi GrabWheels data masih rendah .
2. Fasilitas kerja sudah baik, namun kepuasan kerja Pengemudi GrabWheels data masih rendah.
3. Stres kerja yang tinggi karena ada beban kerja yang berlebih yang mengakibatkan menurunnya kepuasan pengemudi GrabWheels.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, fokus penelitian ini akan dibatasi pada masalah pengaruh kompensasi, fasilitas kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi GrabWheels Kuningan.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mendiskripsikan kompensasi, fasilitas kerja, dan stres kerja pegemudi GrabWheels Kuningan
2. Bagaimana kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegemudi GrabWheels Kuningan?
3. Bagaimana fasilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegemudi GrabWheels Kuningan?
4. Bagaimana stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegemudi GrabWheels Kuningan?
5. Bagaimana kompensasi, fasilitas kerja, dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegemudi GrabWheels Kuningan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendiskripsikan kompensasi, fasilitas kerja, dan stres kerja pegemudi GrabWheels Kuningan

2. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pengemudi GrabWheells Kuningan
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi GrabWheells Kuningan
4. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi GrabWheells Kuningan
5. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi, fasilitas kerja dan stres kerja terhadap kepuasan pengemudi GrabWheels Kuningan

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi, fasilitas kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi GrabWheels Kuningan

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini untuk menambah pengetahuan penulis dalam teori dan kenyataannya dalam praktek. Dalam teori adalah penguasaan penulis terhadap pengetahuan yang diperoleh dan dipelajari dalam perkuliahan. Dalam praktek berarti akan menambah pengetahuan penulis dalam kegiatan perusahaan yang sebenarnya.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pihak GrabWheels Kuningan dan dapat mengetahui pengaruh kompensasi, fasilitas kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi GrabWheels.

c. Bagi Universitas Darma Persada

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penyusun skripsi dalam bidang yang sama maupun bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

