

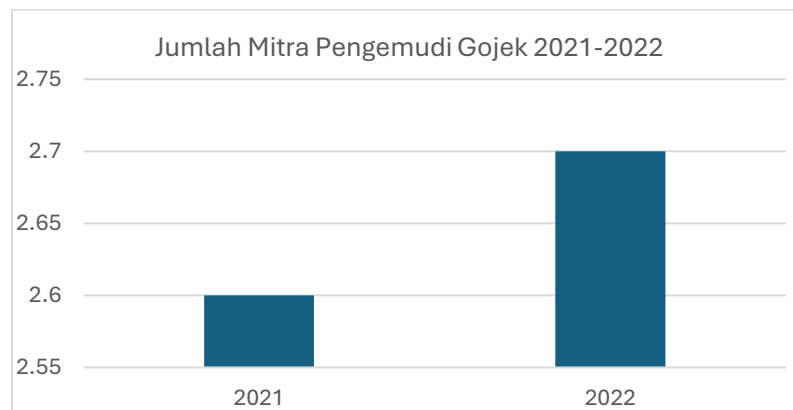
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital ini, teknologi mendorong transformasi bisnis global, mengubah cara perusahaan beroperasi dan berinteraksi dengan konsumen. Sektor transportasi, khususnya, mengalami perubahan besar dengan hadirnya sistem transportasi online yang meliputi layanan antar jemput, pengiriman makanan, dan belanja (Afriyanda, 2023:19). Salah satu inovasi signifikan saat ini yang ada di Indonesia ialah aplikasi layanan on-demand seperti Gojek. Gojek memanfaatkan teknologi untuk menciptakan ekosistem layanan terintegrasi, meliputi transportasi, pengiriman makanan, belanja, dan jasa lainnya.

Kehadiran Gojek turut serta menciptakan peluang kerja bagi ribuan individu di Indonesia, termasuk di Kota Bogor. Riset Puskakom UI menunjukkan 85% pengemudi Gojek berpendidikan SMP hingga SMA, artinya Gojek memberikan peluang ekonomi bagi individu dengan pendidikan menengah. Menurut *databoks.katadata.co.id*, jumlah mitra driver Gojek pada akhir 2022 mencapai 2,7 juta.



Sumber: databoks.katadata.co.id

Gambar 1

Jumlah Mitra Pengemudi Gojek Tahun 2021 – 2022

Fleksibilitas kerja menjadi salah satu daya tarik utama pada pekerjaan ini sebagai driver Gojek. Fleksibilitas kerja mungkin menjadi variasi baru dalam bekerja yang memungkinkan pengemudi Gojek bekerja lebih efisien (Findriyani & Parmin, 2021:800). Menurut Carlson et al., (2010:7) fleksibilitas adalah kebijakan formal yang ditetapkan oleh manajemen sumber daya atau pengaturan informal terkait dengan fleksibilitas di suatu perusahaan. Lebih lanjut, Carlson memaparkan *schedule flexibility* sebagai pengaturan kerja secara fleksibel yang berarti pemilihan tempat dan waktu untuk bekerja, baik formal atau informal, yang memfasilitasi karyawan dalam kebijakan berapa lama (*time flexibility*), kapan (*timing flexibility*), dan di mana (*place flexibility*) karyawan bekerja. Menurut Shagvaliyeva dan Yazdanifard (2014:33) jam kerja fleksibel dapat meningkatkan kepuasan kerja dan meningkatkan karyawan kuat untuk tetap tinggal di dalam suatu organisasi.

Gojek menerapkan sistem *work flexibility* atau fleksibilitas kerja bagi individu yang bergabung sebagai mitra driver Gojek. Pihak Gojek memberikan

kebebasan kepada setiap driver untuk menentukan jam kerja dan tempat mereka bekerja. Dengan penerapan sistem tersebut diharapkan para driver Gojek dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien, ini menjadi salah satu alasan banyak masyarakat bergabung menjadi mitra driver Gojek menjadikan pekerjaan ini sebagai pekerjaan utama ataupun pekerjaan sampingan.

Berdasarkan penyebaran kuesioner pra survei mengenai fleksibilitas kerja kepada 25 driver Gojek di Kota Bogor mengenai variabel fleksibilitas kerja, dari variabel tersebut dibuat suatu kuesioner yang bertujuan untuk mengumpulkan data awal penelitian dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Pra Survei Fleksibilitas Kerja
Driver Gojek di Kota Bogor

No	Uraian Pernyataan	Kriteria			
		Setuju	Tidak Setuju	Total Responden	Persentase
1.	Saya merasa adanya tuntutan untuk durasi waktu dalam bekerja	15	10	25	60%
2.	Saya merasa memiliki kebebasan untuk memilih jam kerja saya sebagai driver Gojek.	10	15	25	40%
3.	Saya memiliki kemudahan untuk memilih lokasi kerja saya sebagai driver Gojek.	8	17	25	32%

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 1 diatas tentang hasil pra survei fleksibilitas kerja ada kesenjangan dilihat pada pernyataan pertama mengenai adanya tuntutan untuk durasi waktu dalam bekerja mendapat jawaban dengan presentase setuju 60% dan 40% menyatakan tidak setuju, artinya dalam bekerja setiap driver Gojek dituntut untuk selalu siap sedia ketika orderan datang meski begitu jika tidak

mengaktifkan orderan maka akan memperkecil orderan selanjutnya dan berdampak pada kompensasi yang diterima hal ini berkaitan erat dengan target harian yang harus dicapai setiap driver Gojek untuk mendapatkan insentif, selain itu kondisi lalu lintas yang tidak stabil dan jarak perjalanan turut berperan. Pernyataan berikutnya mengenai adanya kebebasan untuk memilih jam kerja sebagai driver Gojek sebanyak 40% menyatakan setuju dan 60% menyatakan tidak setuju, artinya meskipun driver Gojek memiliki kendali penuh atas jadwal kerja mereka, namun pada kenyataannya driver Gojek merasa perlu bekerja pada jam-jam tertentu untuk memaksimalkan penghasilan, hal ini dikarenakan salah satu faktor ketidakstabilan pendapatan adalah karena fluktuasi permintaan pelanggan. Pada saat jam sibuk atau saat acara khusus, pendapatan dapat meningkat secara signifikan, namun pada saat di luar jam sibuk atau musim sepi, pendapatan cenderung menurun. Artinya, pengemudi Gojek mungkin menghadapi ketidakpastian mengenai berapa penghasilan yang akan mereka peroleh dalam sehari atau seminggu.

Dan pada pernyataan terakhir mengenai driver Gojek memiliki kemudahan untuk memilih lokasi kerja, sebanyak 30% menyatakan setuju sedangkan 70% menyatakan tidak setuju, meski para driver Gojek dapat memulai dan mengakhiri pekerjaannya di banyak lokasi berbeda dan tidak terikat pada satu tempat kerja tertentu namun untuk memaksimalkan penghasilan yang mereka terima driver Gojek merasa harus berada di lokasi dengan permintaan tinggi untuk mendapatkan order yang cukup namun persaingan antar driver Gojek untuk mendapatkan order pun menjadi semakin tinggi. Kondisi lalu lintas yang

padat dan sering kali tidak terduga menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi setiap driver dalam efisiensi kerja dan kompensasi yang diterima setiap driver.

Fleksibilitas ini seharusnya memungkinkan driver untuk menyesuaikan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan kehidupan sehari-hari. Namun, dalam praktiknya, banyak driver merasa bahwa fleksibilitas yang diharapkan tidak selalu terealisasi. Tuntutan untuk memenuhi target harian, persaingan yang ketat, dan kondisi lalu lintas sering kali membatasi fleksibilitas yang sebenarnya dapat dinikmati oleh driver. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara harapan dan realitas yang dapat mengurangi kepuasan kerja.

Penerapan fleksibilitas kerja tentunya juga berhubungan erat dengan kompensasi yang akan didapatkan oleh para driver. Semakin banyak orderan yang diterima oleh para driver, maka semakin banyak pula kompensasi yang mereka dapatkan (Rosidah, 2024:3). Kompensasi merupakan salah satu faktor penting dan menjadi perhatian pada banyak organisasi dalam mempertahankan dan menarik sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk itu diperlukan adanya hubungan kerja yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan karyawan agar menciptakan kepuasan kerja (Ariskha et al., 2020:2).

Kompensasi adalah bentuk pengembalian baik berupa jasa-jasa terwujud dan tunjangan-tunjangan yang diterima oleh karyawan sebagai bagian dari hubungan kepegawaian (Simamora, 2018:155). Driver Gojek dalam hal ini hanya mendapatkan kompensasi finansial berupa upah yang diterima dari penumpang dan insentif dan tidak mendapatkan kompensasi non finansial,

Berdasarkan penyebaran kuesioner pra survei mengenai kompensasi finansial kepada 25 driver Gojek di Kota Bogor yang bertujuan untuk mengumpulkan data awal penelitian dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Pra Survei Kompensasi Finansial
Driver Gojek di Kota Bogor

No	Uraian Pernyataan	Kriteria			
		Setuju	Tidak Setuju	Total Responden	Persentase
1.	Penghasilan harian saya sebagai driver Gojek perharinya stabil	7	18	25	28%
2.	Menurut saya penghasilan sebagai driver Gojek sesuai dengan gaji apabila saya bekerja di tempat lain.	11	14	25	44%
3.	Saya merasa penghasilan menjadi driver Gojek sudah sesuai.	8	17	25	32%

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

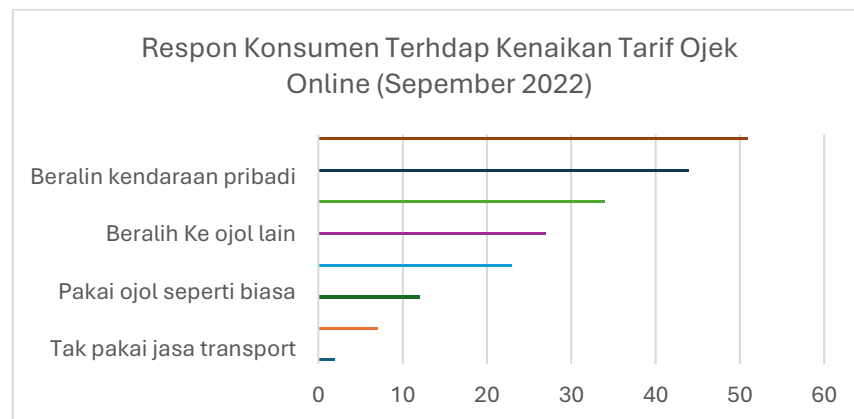
Berdasarkan tabel 2 diatas tentang hasil pra survei kompensasi finansial didapatkan bahwa pada pernyataan penghasilan harian sebagai driver Gojek perharinya stabil mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 28% dan tidak setuju sebesar 72%, permintaan layanan Gojek mungkin tidak konsisten, menyebabkan fluktuasi dalam pendapatan harian sebagai pekerjaan yang mayoritas kegiatannya berada di perjalanan, dengan banyaknya driver di jalan, persaingan untuk mendapatkan order juga mempengaruhi stabilitas penghasilan.

Kemudian pada pernyataan berikutnya mengenai penghasilan sebagai driver Gojek sesuai dengan gaji apabila saya bekerja di tempat lain sebanyak 44% menyatakan setuju dan 56% menyatakan tidak setuju, banyak driver mungkin merasa bahwa pekerjaan lain menawarkan penghasilan yang lebih baik

atau lebih stabil, selain itu melihat bahwa pekerjaan di tempat lain menawarkan manfaat tambahan seperti tunjangan, asuransi kesehatan, atau keamanan kerja yang tidak mereka dapatkan sebagai driver Gojek.

Selanjutnya pada pernyataan penghasilan yang diterima sebagai driver Gojek sebanyak 32% menyatakan penghasilannya sudah sesuai dan 68% menyatakan penghasilan mereka tidak sesuai, mayoritas driver Gojek merasa tidak puas dengan penghasilan harian mereka ini mengindikasikan banyak driver merasa bahwa pendapatan mereka tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka atau tidak sebanding dengan usaha yang mereka lakukan. Pengeluaran seperti bahan bakar, perawatan kendaraan, dan biaya lain menjadi faktor yang mengurangi penghasilan bersih setiap driver Gojek, hal membuat para driver Gojek merasa pendapatan tidak memadai.

Kebijakan pemerintah mengenai naiknya harga bahan bakar mesin (BBM) per tanggal 3 September 2022 turut serta menjadi salah satu persoalan yang dikeluhkan oleh para driver ojek online. Dampak dari kenaikan harga BBM ini Gojek melakukan penyesuaian dan perubahan terkait besaran tarif terhadap biaya jasa. Tidak hanya pada biaya layanan *GoRide* yang mengalami penyesuaian tarif, Gojek juga secara proaktif melakukan penyesuaian tarif pada layanan lainnya. Mengutip dari laman berita CNBC Indonesia menunjukkan bahwa pendapatan driver ojek online turut mengalami penurunan penyebabnya terkait kenaikan tarif bersamaan dengan kenaikan harga BBM.



Sumber: katadata.co.id

Gambar 2
Respon Konsumen Terhadap Kenaikan Tarif Ojek Online (September 2022)

Dari hasil survei oleh Jajak Pendapat (JakPat), sebesar 51% responden memilih mengurangi penggunaan ojek online dikarenakan tarifnya yang naik. Kemudian sebanyak 44% dan 34% responden beralih menggunakan kendaraan pribadi dan transportasi publik. Sementara 27% responden beralih ke platform ojek online lainnya yang harganya lebih terjangkau. Ada pula 23% responden yang memilih berjalan kaki, 12% responden masih menggunakan layanan ojek online seperti biasa, 7% beralih ke ojek konvensional, dan 2% tidak menggunakan layanan jasa transportasi sama sekali. Survei ini dilakukan pada 17-19 September 2022 melalui aplikasi seluler JakPat dan melibatkan 1.205 responden yang tersebar di seluruh Indonesia.

Adanya kenaikan tarif ini tidak berarti akan berdampak positif terhadap pendapatan yang diterima oleh driver Gojek, hal ini karena kenaikan harga pokok juga mengalami kenaikan dan minat beli masyarakat yang juga ikut menurun. Mengingat harga BBM yang meningkat, hal ini pula yang menjadi sebab bertambahnya biaya operasional yang dikeluarkan oleh para driver Gojek.

Driver Gojek menjadi komponen vital dalam operasional harian Gojek. Kepuasan kerja mereka memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen, loyalitas driver, dan keberlanjutan bisnis Gojek itu sendiri. Menurut Sutrisno (2017:74) kepuasan kerja merupakan sikap yang muncul karena rasa senang atau tidak senang karyawan yang diakibatkan oleh suatu pekerjaan tertentu. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi di kalangan driver Gojek sangat penting karena memiliki dampak langsung dan tidak langsung pada berbagai aspek operasional dan strategis perusahaan.

Berdasarkan pra survei yang disebarkan mengenai kepuasan kerja yang dilakukan yang kepada 25 driver Gojek di Kota yang bertujuan untuk mengumpulkan data awal penelitian dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja
Driver Gojek di Kota Bogor

No	Uraian Pernyataan	Kriteria			
		Setuju	Tidak Setuju	Total Responden	Persentase
1.	Apakah driver merasa senang dan puas bekerja sebagai mitra <i>driver</i> Gojek	7	18	25	28%
2.	Apakah penghasilan harian yang stabil membuat <i>driver</i> puas bekerja sebagai mitra <i>driver</i> Gojek.	10	15	25	40%
3.	Apakah <i>driver</i> merasa nyaman dengan hubungan kerja saya bersama rekan-rekan sesama <i>driver</i> Gojek.	13	12	25	52%
4.	Apakah <i>driver</i> merasa kondisi menjadi <i>driver</i> Gojek sangat menyenangkan	8	17	25	32%

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 3 hasil pra survei kepuasan kerja, diperoleh data sebagai berikut: 28% driver menyatakan setuju dan puas sebagai mitra Gojek, sedangkan 72% tidak setuju. Untuk penghasilan harian yang stabil, 40% setuju dan 60% tidak setuju. Sebanyak 52% setuju dengan hubungan kerja yang nyaman dengan sesama driver, dan 48% tidak setuju. Hanya 32% yang setuju bahwa menjadi driver Gojek sangat menyenangkan, dan 68% tidak setuju. Hasil pra survei menunjukkan sebagian besar driver Gojek merasa tidak puas.

Meskipun Gojek memberikan peluang ekonomi dan fleksibilitas kerja yang tinggi, masih terdapat fenomena ketidakpuasan di kalangan driver. Banyak driver merasa pendapatan mereka tidak stabil dan tidak mencukupi kebutuhan sehari-hari. Ketidakpuasan ini diperburuk oleh kebijakan insentif yang dianggap memberatkan driver. Fenomena ini mencerminkan adanya ketidakcocokan antara harapan driver dengan realitas di lapangan, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan. Ketidakpuasan ini dapat berdampak negatif pada loyalitas driver serta kualitas layanan kepada pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat ketidakkonsistenan dalam temuan mengenai pengaruh kompensasi finansial dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja. Penelitian oleh Thapa (2020) dan Putra et al., (2021) menemukan bahwa kompensasi finansial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sementara penelitian oleh Mardiyanti (2018) menunjukkan hasil sebaliknya. Fleksibilitas kerja juga menunjukkan hasil yang beragam, penelitian oleh Xuejiao Ma (2018), Asif (2021) menemukan pengaruh signifikan antara

fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja sementara penelitian oleh Asfiah et al., (2022) menyatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Kombinasi antara kompensasi dan fleksibilitas kerja oleh Maleakhi (2022) dan Afifuddin (2022) juga menunjukkan hasil yang bervariasi.

Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya *gap* penelitian yang dapat diisi dengan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kompensasi finansial dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Kota Bogor, guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Lebih lanjut studi yang secara khusus mengkaji pengaruh kompensasi finansial dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja driver Gojek masih terbatas, terutama di konteks lokal seperti Kota Bogor. Banyak penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek-aspek umum kepuasan kerja tanpa memberikan perhatian khusus pada kombinasi antara kompensasi finansial dan fleksibilitas kerja. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan diberi judul **“PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN FLEKSIBILITAS TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER GOJEK DI KOTA BOGOR”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Driver Gojek menghadapi ketidakpastian dalam pendapatan harian, hal ini dipengaruhi oleh fluktuasi permintaan dan persaingan antar driver.

2. Penyesuaian tarif Gojek akibat kenaikan harga BBM berdampak negatif terhadap pendapatan driver dan meningkatkan biaya operasional driver.
3. Adanya tuntutan untuk mencapai target harian agar mendapatkan insentif tambahan membatasi fleksibilitas waktu kerja driver Gojek.
4. Fleksibilitas kerja terbatas oleh fluktuasi permintaan yang tidak dapat diprediksi, memaksa driver untuk menyesuaikan jadwal kerja mereka.
5. Meskipun driver Gojek memiliki kemampuan untuk memilih lokasi kerja, faktor-faktor seperti tingkat permintaan yang berbeda-beda dapat mengharuskan driver Gojek berada di tempat-tempat tertentu pada waktu-waktu tertentu untuk memaksimalkan penghasilan.
6. Tingginya persaingan antar driver untuk mendapatkan order tertentu membatasi fleksibilitas kerja mereka.
7. Terdapat kesenjangan antara harapan driver terhadap fleksibilitas kerja yang tinggi dengan realitas lapangan yang membatasi pilihan mereka dalam mengatur waktu dan lokasi kerja.
8. Meskipun memiliki fleksibilitas waktu kerja, driver menghadapi ketidakpastian mengenai pendapatan harian atau mingguan mereka

C. Batasan Masalah

Dengan tujuan untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar lebih fokus, akurat dan tidak menyimpang dari inti permasalahan yang dibahas, maka penulis akan membatasi permasalahan agar lebih fokus, akurat dan tidak menyimpang dari inti permasalahan yang dibahas yakni mengenai Kompensasi Finansial dan Fleksibilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja. Penelitian ini dibatasi oleh variabel

kompensasi finansial dan fleksibilitas kerja sebagai variabel bebas. Batasan masalah lainnya terkait penelitian ini antara lain mengenai tempat penelitian yang hanya dilakukan kepada driver Gojek di Kota Bogor saja. Hasil penelitian mungkin tidak dapat digeneralisasikan untuk driver Gojek di area lain.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka dirumuskan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah kompensasi finansial dan fleksibilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah kompensasi finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah kompensasi finansial dan fleksibilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

F. Manfaat Penelitian

Dengan penulisan laporan ini penulis berharap bahwa penelitian ini memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis

1. Secara teoritis

Teori ini diharap dapat menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kompensasi finansial, fleksibilitas kerja dan kepuasan kerja.

2. Secara Praktis

Penelitian ini membantu penulis melengkapi tugas-tugas akademik dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, sekaligus mengembangkan pemahaman tentang pengaruh kompensasi finansial dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Kota Bogor.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk memaparkan secara garis besar isi dari setiap bab yang diharapkan agar memperoleh gambaran umum dari materi yang akan dibahas dari keseluruhan isi. Untuk mempermudah pembahasan dari permasalahan yang ada, maka sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, batasan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian yang akan menentukan arah pembahasan penelitian.

BAB II STUDI PUSTAKA

Pada bab ini berisi landasan teori seperti pengertian kompensasi finansial, fleksibilitas kerja, kepuasan kerja, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari metode atau jenis penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan hasil penelitian yaitu pengaruh kompensasi finansial dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja driver.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menjelaskan kesimpulan dan saran dari pembahasan yang sudah di uraikan pada bab-bab sebelumnya.