

BAB I

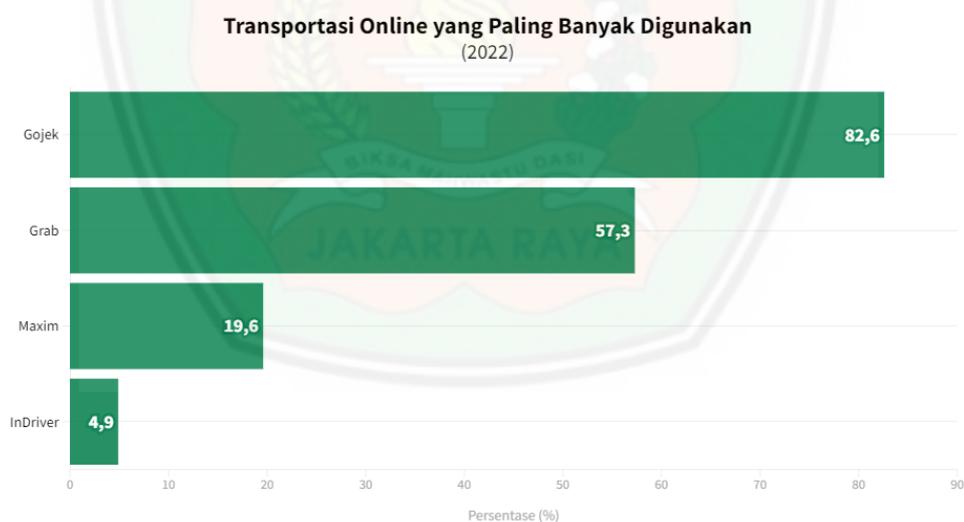
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era digital yang sangat pesat diikuti dengan kemunculan industri digital atau perusahaan startup yang merupakan perusahaan perintis yang berhubungan langsung dengan internet dan teknologi, hal itu mulai dikenal sejak tahun 90an hingga tahun 2000an (Candraningrum, 2017). Kehadiran ojek online berbasis teknologi sebagai sarana transportasi umum informal roda dua yang merupakan satu di antara jawaban yang merupakan solusi tepat dan cerdas, terutama dari keunggulannya dalam hal harga yang murah, kemudahan akses dan kecepatan mobilisasi di jalanan yang padat kendaraan terutama pada jam sibuk. Keberadaan transportasi online membuat orang yang ingin memesan dan menggunakan jasa transportasi umum seperti Gojek tidak perlu lagi pergi ke pangkalan ojek atau terminal, cukup hanya melalui aplikasi di smartphone (Sanjaya & Sawitri, 2018).

Gojek merupakan perusahaan teknologi berbagi kendaraan yang memfasilitasi Mitra (Driver) dengan masyarakat yang membutuhkan jasa pengantaran (Wicaksono, 2019). Banyak dampak dan hal positif yang di hasilkan oleh perusahaan ini baik secara sosial maupun ekonomi, Mulai dari berkurangnya tingkat pengangguran hingga membaiknya tingkat kehidupan akibat meningkatnya jumlah penghasilan (Nurhidayah, 2018). PT.GOJEK menghadirkan fitur baru yang tentunya disajikan untuk memanjakan para konsumen setia Gojek, agar merasakan kemudahan dalam hal apapun melau

smartphone nya saja. Dalam satu aplikasi Gojek, konsumen dapat memesan berbagai pilihan yang sudah tersedia seperti Transportasi motor (GO-RIDE), Transportasi mobil (GO-CAR), Pesan makanan (GO-FOOD), Layanan berupa kirim barang (GO-SEND), Berbelanja (GO-MART), Bayar tagihan (GO-TAGIHAN), Obat kesehatan (GO-MED), Belanja barang (GO-SHOP), Antar barang banyak (GO-BOX), Bersih-bersih (GO-CLEAN), dan Pesan tiket (GO-TIX), (sumber: gojek.com). Hal ini menjadikan perusahaan tersebut memiliki jumlah SDM yang banyak, bahkan untuk jumlah mitra gojek di tahun 2022 sebesar 2 juta mitra pengemudi dan 1 juta *marchant* yang bergabung di perusahaan gojek. Sedangkan untuk aplikasi gojek telah diunduh lebih dari 190 juta kali oleh pengguna di seluruh Asia Tenggara. (merdeka.com, 2022).



Gambar 1. 1 Data Transportasi Online

Sumber : INDEF, 2022

Menurut hasil survei yang dilakukan Indef pada tahun 2022, Gojek menjadi layanan ojek online favorit masyarakat Indonesia. Hal itu tercatat ada 82% responden yang menggunakan layanan milik PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.

tersebut, meski memiliki aplikasi lainnya. Sebanyak 57,3% responden menggunakan layanan ojek online dari Grab. Lalu, ada 19,60% responden yang memakai layanan ojek online dari Maxim. Sementara, hanya sedikit konsumen yang menggunakan layanan ojek online dari InDrive. Persentasenya tercatat sebesar 4,90%. Survei Indef juga menunjukkan, bahwa Gojek menjadi layanan logistik online yang paling sering digunakan oleh konsumen Indonesia. Hal itu sebagaimana disampaikan dari hasil survei yang dilakukan dimana Gojek mendapatkan 64,06% dari responden. Sedangkan persentase responden yang menggunakan layanan logistik online milik Grab sebesar 42,19%. (Indef, 2022).

Dikutip dari merdeka.com pada tanggal 4 Agustus tahun 2022, mitra driver gojek (Go-ride) dan (Go-car) mengalami kenaikan 18 persen dan saat ini tercatat perusahaan Gojek memiliki 2,6 juta mitra driver yang menimbulkan tingginya tingkat persaingan sesama driver. Bukan hanya menimbulkan tingkat persaingan yang tinggi, tetapi juga mengakibatkan jumlah penumpang yang tidak seimbang dengan jumlah driver sehingga driver kurang semangat. PT Go-Jek bersama pengemudi memiliki hubungan yang setara melainkan bukan hubungan kerja seperti antara majikan dan majikannya. Dalam melaksanakan hubungan kerjasama, antara pengemudi bersama PT. Go-Jek saling terikat dalam perjanjian yang tidak lain merupakan perjanjian kemitraan. Yang dimaksud modal kemitraan tersebut ialah bentuk kerjasama antara dua pihak, yang pertama pihak dari suatu kelompok masyarakat dan pihak yang kedua bertindak sebagai donatur.

Perjanjian antara PT. Go-Jek dengan Mitra pengemudi berbentuk tertulis. Perjanjian tersebut merupakan perjanjian elektronik yang tercantum dalam aplikasi pengemudi. Perjanjian elektronik adalah perjanjian yang diciptakan berdasarkan kesepakatan yang dilakukan para pihak melalui sistem elektronik sebagaimana diatur dalam UU nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik dan peraturan pemerintah nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Didalam perjanjian go-jek bersama pengemudi telah memasukkan ketentuan beserta hak dan kewajibannya untuk para pihak. Bersama perjanjian tersebut, rekan dianggap setuju untuk terikat dengan cara-cara yang berada dalam perjanjian. (Nadhifa *et all*, 2019). Pada kenyataannya, perusahaan aplikasi mengendalikan para ojol sebagaimana kontrol yang sering kita temui di industri manufaktur dengan hubungan antara buruh dan pengusaha. Fungsi kontrol ini digunakan untuk mendisiplinkan ojol, sehingga membuat mereka harus kerja lebih disiplin, lebih lama, dan lebih berat lagi. Kontrol kerja dari perusahaan kepada ojol dilakukan melalui tiga cara: sanksi, penilaian konsumen, dan bonus. Perusahaan aplikasi memberikan sanksi ketika ojol dinilai oleh sistem perusahaan bekerja dengan malas atau tidak disiplin, sehingga akunnya dibuat sepi order atau dihukum tidak dapat membuka akun aplikasi beberapa saat bahkan hingga dapat diputus mitra. (Fikrina, 2020). Misalnya ojol mendapatkan sanksi sepi order ketika performa mereka dinilai kurang, baik karena jarang atau tidak teratur mengaktifkan akun, sering menolak pesanan, hingga karena adanya penilaian jelek dari konsumen. Perusahaan aplikasi membuat penilaian konsumen dalam ekonomi gig ini sebagai acuan untuk

menertibkan ojol. Dengan penilaian konsumen, maka perusahaan platform menerapkan standar kualitas layanan. Ketika para ojol mendapatkan rating 1 karena dianggap salah mengirimkan barang atau berkendara tidak aman atau dianggap tidak ramah, maka para ojol akan mendapatkan sanksi. Persoalan muncul ketika penilaian konsumen ditempatkan sebagai sesuatu yang fundamental, walau tanpa ada bukti yang bisa dipertanggungjawabkan, dan tanpa mendengar klarifikasi dari pihak ojol. Melalui kontrol terhadap proses kerja yang dilakukan sepihak oleh perusahaan ini, maka janji pekerjaan yang layak dan fleksibel tidak diperoleh oleh para ojol. (Adriaman, 2021).

Kompensasi menurut (Elmi, 2018) merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan kepada karyawan, yang dapat bersifat finansial maupun non finansial, pada periode yang tetap., Lalu menurut (Hasibuan, 2019), bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang, langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Salah satu cara mendorong motivasi dan kepuasan pegawai adalah dengan memberikan imbalan atau balas jasa dalam hal ini adalah kompensasi baik secara langsung atau pun tidak langsung yang memadai, sehingga pegawai merasa bahwa organisasi telah memperhatikan sekaligus menghargai atas apa yang telah mereka kerjakan demi kepentingan organisasi (Rohaeni, H., 2016). 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.

Perusahaan Gojek memberikan kompensasi berupa bonus dengan metode poin harian. GO-JEK (Sumber data internal PT. GO-JEK Indonesia) memberikan sistem poin dan tarif berbeda-beda di setiap daerahnya. Poin ini akan didapatkan setiap menyelesaikan pesanan, jika mitra *driver* menerima satu pesanan maka akan mendapatkan 1 poin dihari itu. Dalam satu hari, mitra *driver* akan mendapatkan poin yang akan terkumpul tiap kali menyelesaikan pesanan. Berikut bonus yang didapatkan saat menukarkan poin ini, 14 poin bisa mendapatkan Rp.15.000, 16 poin bisa ditukar Rp.25.000 dan 20 poin bisa ditukar Rp.40.000. Jika mitra *driver* mendapatkan poin hingga 30 per harinya maka bisa mendapatkan bonus hingga Rp.80.000/hari, bonus dapat berubah setiap saat, sesuai dengan kebijakan PT. GOJEK Indonesia (sumber : *driver.gojek.com*)

Pihak GO-JEK memberikan syarat untuk bisa menukarkan poinnya, syarat itu yakni *driver* harus mencapai target harian yaitu minimal 15 orderan perhari, dan performa sebagai mitra *driver* tidak dibawah 75%. Jika tidak, bonus akan ditahan apabila performa dibawah 75% (bonus akan dibayarkan saat performa mencapai 75%), Perhitungan persentase performa ini, dipengaruhi oleh mitra *driver* sendiri. Persentase ini akan tinggi yaitu 100%, apabila mitra *driver* menyelesaikan semua pesanan yang masuk tanpa menolaknya. Jika ada cancel order atau sejenis perilaku yang menunjukkan mitra *driver* menolak pesanan dengan alasan apapun, maka akan menurunkan persentase performa, sehingga *driver* tersebut tidak akan mendapatkan kompensasi harian. Saat ini, untuk mendapatkan orderan dalam sehari pun sangat sulit karena tingkat persaingan

yang sangat ketat. Hal itu membuat para mitra *driver* merasakan saat ini sulit untuk mencapai target harian atau kompensasi tersebut.

Selain kompensasi, keselamatan dan kesehatan kerja juga menjadi faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Perusahaan Gojek pun memberikan beberapa perlengkapan untuk para mitranya seperti helm Gojek dan jaket Gojek. Pemerintah melalui UU Ketenaker (Kementrian Tenaga Kerja) 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. Resiko pekerjaan yang berkaitan dengan pengemudi adalah kecelakaan saat menjalankan pekerjaan. Pengemudi online yang berada di jalan raya sangat rawan dan sering mengalami kecelakaan saat bekerja (Furesgel, 2020; Adireja & Adillah, 2019). Kecelakaan jalan raya yang dialami pengemudi online juga marak terjadi (Montoro et al., 2018). Dengan demikian, jaminan perlindungan keselamatan kerja ini menjadi hal penting untuk disediakan perusahaan ojek online, mengingat usaha transportasi online ini cukup marak. Tanggung jawab perusahaan penyedia layanan juga harus memikirkan pada keselamatan penumpang, sedangkan sanksi juga akan diberikan pada pengemudi jika terjadi kecelakaan dan merugikan pelanggan/penumpang (Fillaili, 2019).

Perusahaan Gojek tidak memberikan keselamatan kerja yang memadai bagi para mitranya. Melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan 20 *driver* Gojek, menyatakan bahwa pihak Gojek kurang memperhatikan

keselamatan dan kesehatan kerja untuk para *drivernya*. Asuransi kesehatan atau jaminan kesehatan tidak diberikan secara gratis, melainkan membayar setiap bulannya sebesar Rp. 17.000,- (Tujuh belas ribu rupiah). Kemudian, perusahaan Gojek hanya memberikan jaminan berupa uang tunai kepada mitra *driver* apabila mengalami kecelakaan saat sedang bekerja, dan menggunakan atribut K3 yang diberikan perusahaan seperti helm dan jaket berlogo Gojek, namun jika mitra atau *driver* tidak menggunakan K3 yang sudah di sediakan, maka driver tersebut tidak akan diberikan uang sebagai kompensasi keselamatan dan kesehatan kerjanya.

Hal itu menjadikan kekhawatiran para mitra *driver* Gojek apabila sedang melakukan pekerjaannya, dari wawancara peneliti mengetahui bahwa *driver* Gojek sebagian besar menjadi tulang punggung keluarga, tentunya keadaan ini membuat para *driver* merasakan kurangnya rasa nyaman dan aman yang dilakukan dalam pekerjaannya. Hasil dari penelitian (Skolastika Dian Rosita Sari, et al 2017) menyatakan bahwa keselamatan dan kesehatan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja. Namun berbeda dengan penelitian (Kadek Senli Bonix Suryawan, et al 2018) tidak ada pengaruh keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kepuasan kerja.

Secara konseptual, apabila seluruh hak dan kewajiban para *driver* terpenuhi maka ini akan mempengaruhi kepuasan kerja bagi para mitra *driver*. Kepuasan kerja adalah suatu 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 (Sutrisno, 2018). Tingkat kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang sangatlah

penting sebab karyawan dalam semua organisasi merupakan faktor paling penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya tujuan organisasi tersebut. Kepuasan kerja berkaitan dengan karyawan harus ditingkatkan semaksimal mungkin agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi, dan loyalitas karyawan semakin meningkat (Prasetyo, E.T, & Marlina, P., 2019).

Menurut (Ayuwuragil, 2018) yang dikutip dari cnnindonesia.com ada fenomena yang mengarah kepada permasalahan kepuasan kerja pada pengemudi yang dilatar belakangi beberapa permasalahan , diantaranya:

- a. Jam kerja terlalu tinggi.
 - b. Pendapatan yang tidak sesuai dengan tawaran perusahaan.
 - c. Lemahnya perlindungan kerja.
 - d. Kesenjangan hubungan kerja.
 - e. Jaminan ketenagakerjaan dan sosial yang harus dibayar sendiri oleh pengemudi.
- Pekerjaan menekankan pada pekerjaan borongan, sehingga jumlah pekerjaan yang dapat dilakukan sangat bergantung pada kebijakan pihak perusahaan. Disisi lain pekerjaan tidak memberikan pendapatan minimal dan jam kerja yang layak karena menganut sistem kemitraan dan bukan buruh. Keadaan ini meningkatkan kerentanan dan ketidakpastian pendapatan pada pengemudi

Kepuasan kerja sangat mempengaruhi pekerjaan para karyawan, jika perusahaan tidak mampu memberikan kepuasan dalam bekerja maka para karyawan akan merasa tertekan. Tekanan ini muncul dari beberapa kemungkinan yang ada seperti, sulitnya mencari penumpang, sulitnya mendapat bonus, tidak memiliki pengamanan diri (asuransi kesehatan), dan pendapatan yang tidak

menentu. Hasil penelitian (Elizabeth Fauzief & Yanuar, 2021) Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja. Namun berbeda dengan hasil penelitian (Riski Ardianto & Muhamad Bukhori, 2021) kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja.

Stres kerja merupakan kondisi dimana seseorang merasa tertekan dan khawatir yang berlebihan, sehingga menyebabkan seseorang mudah emosi dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan kepadanya oleh atasan (Febriyanti, A., & Pitoyo, B.S, 2023). Stres kerja juga akan mempengaruhi dari kepuasan kerja, berdasarkan hasil survei pendahuluan yang didapat peneliti dengan cara mewawancarai 20 *driver* dikomunitas Gojek di jalan Perjuangan, Bekasi Utara.



Gambar 1. 2 Diagram Stres Kerja Pada Mitra Gojek

Sumber: Peneliti, 2023.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa 15 *driver* mengalami stres berat dan 5 *driver* lainnya mengalami stres ringan. Stres ringan yang di alami driver gojek seperti kemacetan lalu lintas, kritikan dari penumpang, dan kurangnya waktu istirahat. Sedangkan stres berat yang di alami driver gojek seperti tekanan mental terhadap persaingan antara sesama para *driver* gojek dengan para *driver* ojek online lain, Bahan Bakar Minyak (BBM) untuk kendaraan sudah sangat mahal dan kebutuhan untuk keluarga pun sangat sulit

untuk terpenuhi, pengeluaran tiap bulan nya tidak sesuai dengan pemasukan yang diterima para *driver*. Stres akan muncul apabila ada tuntutan-tuntutan pada seseorang yang dirasakan menantang, menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki individu. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja akan membuat karyawan tidak nyaman bahkan tertekan dalam melakukan pekerjaannya sehingga hasil kerja menjadi tidak optimal. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak mampu menangani stres kerja dapat mengakibatkan karyawan tersebut sakit bahkan mengundurkan diri. Semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan maka akan menurunkan tingkat kepuasan (Framelita, 2017).

Berdasarkan fenomena yang sudah diuraikan peneliti tertarik dan memutuskan untuk mengkaji lebih dalam mengenai permasalahan di atas dan penulis melanjutkan penelitian dengan judul “ **PENGARUH KOMPENSASI, KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3) TERHADAP KEPUASAN MITRA GOJEK DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BEKASI UTARA.** ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang judul penelitian, maka terdapat rumusan masalah yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan *driver* Gojek di Bekasi Utara?
2. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap stres kerja *driver* Gojek di Bekasi Utara ?

3. Apakah terdapat pengaruh keselamatan kesehatan kerja (K3) terhadap kepuasan *driver* Gojek di Bekasi Utara?
4. Apakah keselamatan kesehatan kerja (K3) berpengaruh terhadap stres kerja *driver* Gojek di Bekasi Utara?
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan *driver* Gojek di Bekasi Utara?
6. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan *driver* Gojek yang dimediasi oleh stres kerja ?
7. Apakah terdapat pengaruh keselamatan kerja terhadap kepuasan *driver* Gojek yang dimediasi oleh stres kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan *driver* Gojek di Bekasi Utara
2. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh keselamatan kerja terhadap kepuasan *driver* Gojek di Bekasi Utara
3. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap stres kerja *driver* Gojek di Bekasi Utara
4. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh keselamatan kerja terhadap stres kerja *driver* Gojek di Bekasi Utara
5. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan *driver* Gojek di Bekasi Utara

6. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan *driver* Gojek yang dimediasi oleh stres kerja
7. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh keselamatan kerja terhadap kepuasan *driver* Gojek yang dimediasi oleh stres kerja

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangasih pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi mengenai kompensasi, keselamatan kerja, kepuasan kerja dan stres kerja. Serta keterkaitannya antar variabel tersebut. Terutama bagi yang ingin meneliti lebih dalam mengenai perusahaan Gojek.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan Gojek dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kompensasi dan keselamatan kerja dengan berbagai indikator yang peneliti teliti terhadap kepuasan kerja dan stres kerja *driver* Gojek. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat sebagai masukan sekaligus pertimbangan bagi perusahaan Gojek untuk meningkatkan kepuasan kerja dan stres kerja *driver* Gojek melalui variabel yang sedang peneliti teliti. Sehingga perusahaan dapat mengambil keputusan secara lebih bijak.

3. Bagi Peneliti

Sebagai informasi dan pengetahuan yang dapat meningkatkan pemahaman mengenai kompensasi, keselamatan kerja, kepuasan kerja dan stres kerja. Lebih

dari itu, penelitian ini menambah pengetahuan penulis dalam pengembangan teori tersebut dan penerapannya dalam perusahaan Gojek.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya dibagi dalam lima bab yang secara garis besar disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diterangkan mengenai latar belakang studi yang mendasari pengangkatan tema pada Tugas Akhir ini, permasalahan yang berisi tentang masalah yang hendak dipecahkan oleh penulis, tujuan yang ingin dicapai, manfaat yang diharapkan, batasan masalah untuk mempersempit ruang lingkup, dan sistematika penulisan laporan yang dipakai dalam Tugas Akhir ini sehingga bisa dipahami secara sistematis.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini penulis berpedoman kepada beberapa penelitian penelitian tentang pengaruh kompensasi, keselamatan kerja dan kepuasan *driver* dengan stres kerja.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang urutan pengerjaan yang dilakukan dalam penelitian yang berupa praktek dan investigasi langsung di lapangan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dikemukakan hasil penelitian dan pembahasan masalah dengan menggunakan alat analisis regresi berganda sehingga dapat mencapai tujuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bagian ini merupakan bagian terakhir dari penyusunan skripsi. Berisi kesimpulan, saran, keterbatasan penelitian yang merupakan kendala yang dihadapi peneliti dalam melaksanakan penelitian, dan saran yang memberikan arahan dalam penelitian berikutnya.

