

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

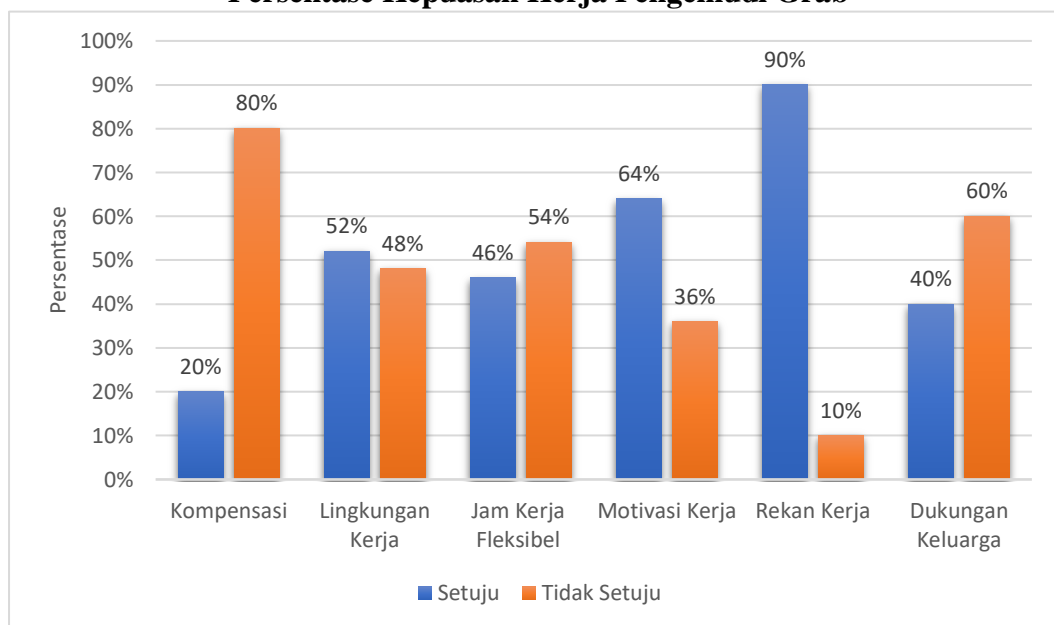
Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur suatu hubungan dan peranan tenaga kerja yang efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2019:10). Hal ini sejalan dengan Sedarmayanti (2019:3) yang menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi agar semua potensi fisik dan psikis yang dimiliki berfungsi maksimal untuk mencapai tujuan. Segala proses yang ada di perusahaan tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila perusahaan tersebut tidak mempunyai ataupun kekurangan sumber daya manusia.

Setiap orang yang bekerja mengharapkan kepuasan maupun kenyamanan dari pekerjaannya, pada umumnya kepuasan kerja adalah hal yang bersifat *individual* karena setiap individu akan menguasai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak faktor dalam pekerjaan yang sesuai dengan kemauan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Afandi, 2021:73).

Kepuasan kerja merupakan suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai faktor pekerjaan dan perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya suatu pekerjaan. Umumnya terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Afandi, 2021:73). Dewi & Harjoyo (2019:142) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, serta hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologi.

Berikut disajikan gambaran kepuasan kerja dari pengemudi Grab melalui kuesioner pra-survei, penelitian ini dilakukan dengan objek pengemudi Grab yang bekerja di wilayah Jakarta Timur melalui komunitas Sahabat GrabBike dengan total responden sebanyak 50 orang. Pra-survey dilakukan untuk mengetahui variabel apa saja yang menurut pengemudi Grab berpengaruh cukup tinggi terhadap kepuasan kerja. Hasil dari pra-survey yang didapatkan adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.1.**  
**Persentase Kepuasan Kerja Pengemudi Grab**



Sumber: Hasil Survei, Data diolah (2022).

Berdasarkan gambar 1.1, peneliti menyebarkan kuesioner kepada pengemudi Grab mengenai kepuasan kerja selama menjadi pengemudi ojek *online*. Adapun pernyataan dan hasil dari responden yang disebarkan oleh peneliti sebanyak 50 responden dapat diperoleh hasil seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1.**  
**Hasil Pra Survei Mengenai Kepuasan Kerja Pengemudi Grab**

No	Pernyataan	Variabel	Setuju		Tidak Setuju		Total	
			Orang	(%)	Orang	(%)	Orang	(%)
1	Saya puas dengan kesepakatan pembagian hasil sebagai mitra Grab.	Kompensasi	10	20%	40	80%	50	100%
2	Saya puas dengan kondisi kerja di jalan raya.	Lingkungan Kerja	26	52%	24	48%	50	100%
3	Saya puas bekerja dengan waktu yang fleksibel.	Jam Kerja Fleksibel	23	46%	27	54%	50	100%
4	Saya termotivasi untuk tetap bekerja setelah pandemi covid-19 karena mendapatkan banyak penumpang.	Motivasi Kerja	32	64%	18	36%	50	100%
5	Saya senang mempunyai rekan kerja yang saling membantu.	Rekan Kerja	45	90%	5	10%	50	100%
6	Saya puas karena keluarga mendukung saya menjadi pengemudi Grab.	Dukungan Keluarga	20	40%	30	60%	50	100%

Sumber: Hasil Survei Pra Kuesioner, Data diolah (2022).

Berdasarkan tabel 1.1. terdapat variabel terendah yaitu kompensasi, fleksibilitas waktu kerja, dan dukungan keluarga. Hal tersebut menunjukkan adanya kecenderungan kepuasan kerja dari pengemudi Grab yang cukup rendah, dilihat dari jawaban responden yang mayoritas mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan kesepakatan pembagian hasil sebagai mitra Grab. Sekitar 54% pengemudi Grab tidak puas dengan waktu kerja yang fleksibel tidak membuat pengemudi Grab mendapatkan pendapatan yang tetap karena harus tetap bersaing dengan pengemudi yang lainnya. Selain itu, dukungan keluarga menjadi salah satu alasan pengemudi Grab tidak puas karena tidak adanya dorongan dari keluarga yang membuat pengemudi Grab termotivasi untuk bekerja lebih giat untuk mendapatkan pendapatan yang keluarga harapkan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kompensasi. Pada umumnya manusia bekerja ingin memperoleh uang untuk mencukupi keperluan sehari-hari. Pemberian kompensasi yang tepat akan mendorong karyawan untuk memiliki tingkat kepuasan yang positif, karena tidak dapat dipungkiri bahwa kompensasi menjadi tujuan awal untuk sebagian besar karyawan yang bekerja di dalam suatu perusahaan (Afandi, 2021:191).

Kompensasi adalah bentuk timbal jasa yang diberikan kepada pegawai sebagai bentuk penghargaan terhadap kontribusi dan pekerjaan mereka kepada organisasi. Kompensasi tersebut dapat berupa finansial yang langsung maupun tidak langsung, serta penghargaan tersebut dapat pula bersifat tidak langsung (Enny, 2019:37).

Pada tanggal 11 September 2022 terdapat kenaikan tarif baru ojek *online* yang berasal dari keputusan menteri perhubungan nomor KP 667 tahun 2022 tentang pedoman perhitungan biaya jasa penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi seperti pada data berikut ini:

**Tabel 1.2.**  
**Peraturan Pemerintah Biaya Jasa Aplikasi**

BIAYA JASA ZONA II JABODETABEK			Persentase (%)
KP 564 Tahun 2022	Batas Bawah (Rp)	1.600	12,31 – 12,59
	Batas Atas (Rp)	1.700	
	Rentang Tarif (Rp)	13.000 – 13.500	
KP BARU TAHUN 2022	Batas Bawah (Rp)	1.500	15
	Batas Atas (Rp)	1.650	
	Rentang Tarif	10.000 – 11.000	

Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2022).

Berdasarkan tabel diatas terdapat kenaikan tarif pada peraturan yang baru, terlihat bahwa ada potensi penurunan tingkat pendapatan yang diterima oleh pengemudi Grab. Jika mengacu pada peraturan baru, pada rentang tarif 10.000 sampai dengan 11.000 pengemudi akan mendapatkan potongan biaya batas bawah atau batas minimal potongan sebesar 1.500, sedangkan untuk tarif atas atau batas maksimal potongan sebesar 1.650. Pada peraturan sebelumnya, pengemudi Grab hanya mendapatkan potongan batas bawah sebesar 1.600, sedangkan untuk batas atas mendapatkan potongan sebesar 1.700 dari rentang harga 13.000 sampai dengan 13.500. Dari peraturan baru dan sebelumnya yang ditetapkan pemerintah, seharusnya pengemudi hanya mendapatkan potongan biaya jasa aplikasi maksimal 15 persen. Namun fakta yang terjadi dilapangan, pengemudi Grab masih banyak yang mendapatkan potongan melebihi batas maksimal yang ditetapkan oleh pemerintah.

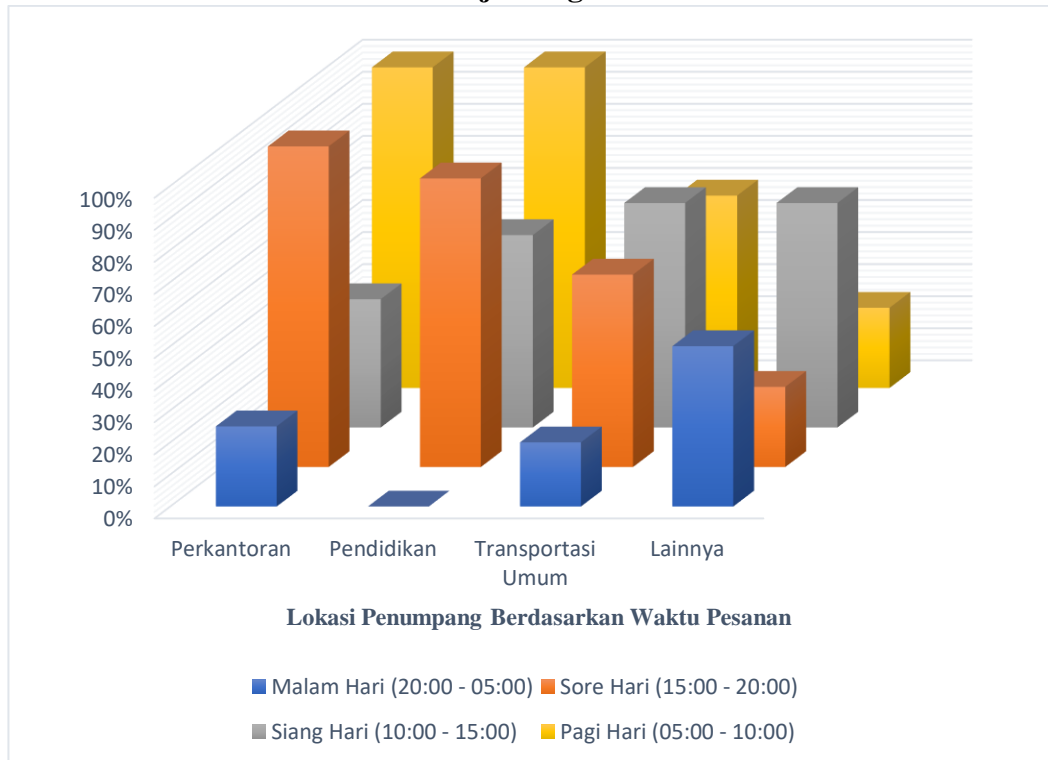
Hal tersebut didukung oleh pernyataan Lily Pujiati selaku Ketua Serikat Pekerja Angkutan Indonesia (SPAI) melalui artikel berita yang diterbitkan oleh detik.com pada tanggal 26 September 2022 yang mengatakan bahwa, hingga saat ini aplikator ojek *online* atau Grab masih memberlakukan potongan atau biaya

komisi kisaran 20 hingga 30 persen. Potongan tersebut melebihi peraturan pemerintah yang membatasi biaya komisi 15%. Sehingga pengemudi ojek *online* terutama Grab mengeluhkan besaran biaya yang semakin tinggi.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah fleksibilitas waktu kerja. Fleksibilitas waktu kerja merupakan kebijakan yang diberikan oleh perusahaan yang bersifat formal maupun informal yang berkaitan dengan jadwal, tempat, dan waktu bekerja serta kebijakan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan (Imam Wicaksono, 2019).

Pada umumnya manusia dewasa memiliki kebutuhan untuk bekerja guna memenuhi kebutuhan dirinya atau orang lain yang ditanggung kehidupannya. Pengemudi Grab menjadi suatu pekerjaan yang dianggap sebagian masyarakat yang membutuhkan kemampuan fisik yang baik karena penghasilan yang tidak tetap membuat pengemudi Grab harus bekerja lebih giat dari pagi hingga malam hari untuk mendapatkan penghasilan yang sesuai dengan targetnya. Pekerja di sektor transportasi daring memiliki sistem jam kerja yang fleksibel, hal inilah yang membuat para pengemudi ojek *online* salah satunya Grab bebas menentukan jam kerja masing-masing, namun mayoritas dari mereka bekerja di jam-jam sibuk berkisar pukul 05.00 – 20.00 WIB. Para pengemudi Grab ini memberikan kontribusi maksimal selama 24 jam kepada perusahaan, seperti pada tabel berikut ini:

**Gambar 1.2.**  
**Waktu Kerja Pengemudi Grab**



Sumber: Komunitas Sahabat Grab Bike Jakarta Timur (2022).

Berdasarkan gambar 1.2. dapat dilihat bahwa jam kerja paling sibuk berkisar pada pukul 05:00-10:00 dan pukul 15:00 – 20:00. Adapun lokasi kerja tersibuk berada di area perkantoran dan pendidikan pada pagi dan sore hari. Sedangkan pada siang hari pengemudi Grab lebih memilih bekerja di area transportasi umum seperti di Stasiun Kereta Api dan Terminal, serta mengambil pesanan di area perumahan maupun *GrabFood* untuk jam makan siang.

Pada saat malam hari hingga dini hari dimanfaatkan oleh sebagian pengemudi untuk mendapatkan pendapatan tambahan dengan mengambil pesanan *GrabFood* serta mencari lokasi di area perumahan sekitar.

Hal ini disebabkan karena pengemudi Grab memiliki jam kerja yang tidak tetap dan jumlahnya berdasarkan jumlah pesanan yang diselesaikan. Banyak orang yang ingin bekerja sebagai pengemudi Grab karena memiliki jam kerja yang fleksibel (Fakhriyah,2020). Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh para pengemudi Grab. Hal ini

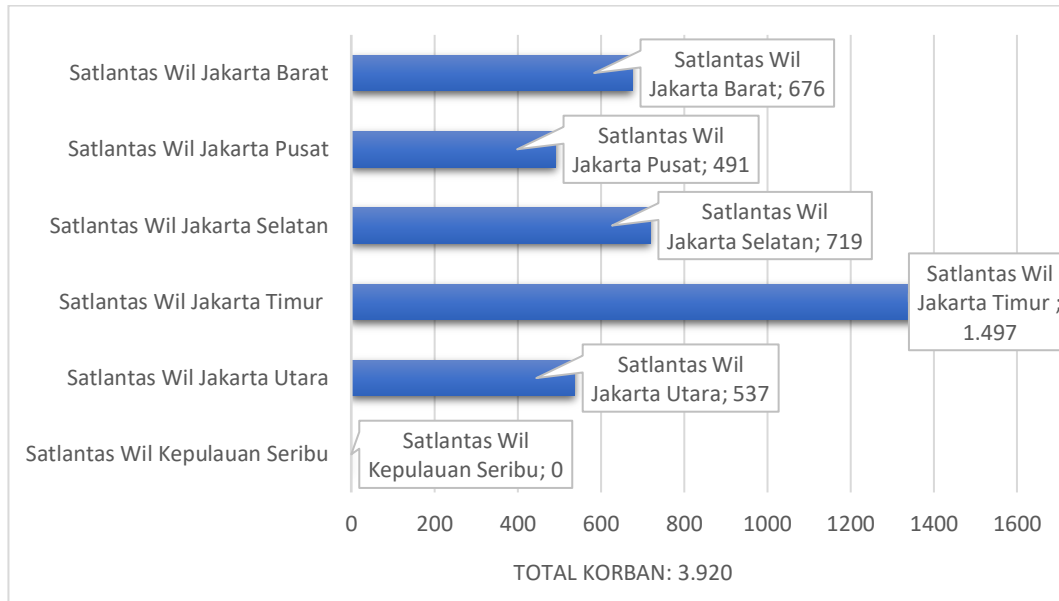
disebabkan karena sistem pembagian *order* yang tidak adil di perusahaan Grab, dimana para pengemudi harus bekerja belasan jam untuk mendapatkan banyak penumpang dan poin (Pratnyaman & Rachmanta, 2020).

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah adanya dukungan dari keluarga. Dukungan keluarga yaitu tindakan, sikap, dan penerimaan keluarga terhadap anggotanya dengan tidak menuntut banyak hal kepada anggota keluarga yang bekerja sebagai pengemudi Grab yang saat ini jumlah penghasilannya menurun. Dukungan keluarga dapat berupa dukungan emosional, dukungan penghargaan, dimana dukungan keluarga tersebut dapat diperoleh seseorang dari keluarga, rekan sekerja, sahabat dan koneksi dengan komunitas. Dukungan keluarga dapat mendatangkan rasa aman, rasa nyaman, rasa tenang, dan rasa puas serta membuat orang yang bersangkutan merasa mendapatkan dukungan emosional yang mempengaruhi kesejahteraan jiwa manusia dengan pembentukan keseimbangan mental dan pembentukan psikologis.

Pada tahun 2021, terdapat jumlah korban kecelakaan lalu lintas menurut jenis kendaraan bermotor di provinsi DKI Jakarta menurut Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, sebagai berikut:



**Gambar 1.3.**  
**Jumlah Korban Kecelakaan Lalu Lintas Menurut Jenis Kendaraan Bermotor**



Sumber: Ditlantas Polda Metro Jaya (2021).

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa jumlah korban dan tingkat kecelakaan di DKI Jakarta pada tahun 2021 yang tertinggi adalah daerah Jakarta Timur dengan tingkat kecelakaan sepeda motor sebanyak 1.497 korban. Menurut *consultan insurance* PT. STI diketahui bahwa jumlah total kejadian lalulintas Grab *Bike* ditahun 2016 hingga tahun 2021 sebanyak 1.181 kasus dengan korban yaitu pengemudi dan penumpang Grab *Bike* yang berada diwilayah Jakarta Timur. Hal tersebut membuat pengemudi Grab khususnya keluarga khawatir terhadap anggota keluarganya untuk bekerja dijalan raya dengan resiko yang cukup tinggi. Selain kecelakaan, faktor kesehatan menjadi hal yang terpenting bagi keluarga pengemudi Grab.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai permasalahan di atas dan melanjutkan penelitian dengan judul “PENGARUH KOMPENSASI, FLEKSIBILITAS WAKTU KERJA, DAN DUKUNGAN KELUARGA TERHADAP KEPUASAN KERJA (Studi Kasus Pada Komunitas Sahabat Grab *Bike* Jakarta Timur)”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah fleksibilitas waktu kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah dukungan keluarga berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah kompensasi, fleksibilitas waktu kerja, dan dukungan keluarga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas waktu kerja terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan keluarga terhadap kepuasan kerja.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi, fleksibilitas waktu kerja, dan dukungan keluarga terhadap kepuasan kerja.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang baik mengenai pengaruh kompensasi, fleksibilitas waktu kerja, dan dukungan keluarga terhadap kepuasan kerja pengemudi Grab.
2. Bagi Pengemudi Grab  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kepuasan kerja pada pengemudi Grab.
3. Bagi Peneliti  
Sebagai manfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan kompensasi, fleksibilitas waktu kerja, dan dukungan keluarga, serta kepuasan kerja.
4. Bagi pihak lain  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.