

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi adalah suatu alat yang dikembangkan dan dapat digunakan secara efisien serta memudahkan semua aktivitas manusia (Welianto, 2021). Teknologi merupakan suatu informasi yang dapat membantu seseorang dalam menjalankan bisnisnya, yang mana dapat membuat dia lebih dekat dengan para konsumen atau pelanggannya serta dapat membantu mengurangi biaya (Soegoto, 2014:234). Karena dengan adanya teknologi informasi tersebut, tidak perlu lagi bertemu langsung dengan konsumen maupun pelanggan, akan tetapi bisa secara tidak langsung atau *online*. Teknologi juga memiliki kaitan yang erat dengan ilmu pengetahuan, karena seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka terciptalah suatu teknologi yang direalisasikan dari perkembangan ilmu pengetahuan tersebut (Khofifah, 2019). Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, aktivitas manusia semakin mudah untuk dilakukan. Salah satu perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut yaitu dibidang transportasi umum.

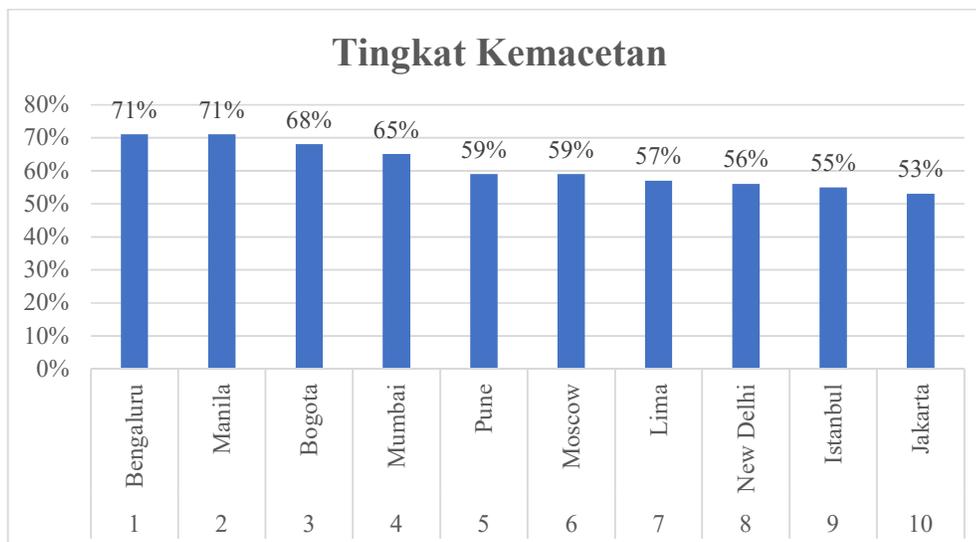
Sebelum adanya teknologi, apabila kita ingin bepergian menuju suatu tempat kita harus berjalan kaki untuk mencari transportasi umum yang mudah dijangkau. Tetapi saat ini, transportasi umum di modernisasi dengan internet yang canggih serta aplikasi virtual yang dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan dalam kegiatan sehari-hari (Mubarok, 2018). Seiring dengan kemajuan teknologi ini, kita tidak perlu lagi khawatir berjalan kaki untuk mencari transportasi umum terdekat. Yang dibutuhkan hanyalah *smartphone* dan jaringan internet yang bagus, transportasi yang kita butuhkan akan datang kepada kita (Khofifah, 2019).

Bentuk transportasi tersebut salah satunya adalah ojek *online* atau dalam bahasa Indonesia disebut ojek daring. Ojek daring terdiri dari dua kata, yakni ojek dan daring (Bayuaji, 2021). Ojek merupakan sepeda atau sepeda motor yang dapat ditumpangi oleh penumpang atau penyewanya, dan daring merupakan suatu alat yang terhubung melalui jejaring *online* di internet (*Kementerian Pendidikan Dan*

Kebudayaan Republik Indonesia, 2016). Ojek *online* atau daring hadir untuk memudahkan masyarakat dalam beraktivitas di kehidupan sehari-hari (Christianto, 2021). Maka dari itu, tidak heran banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan ojek *online* dibanding transportasi umum, ojek *online* tersebut salah satunya ada di Indonesia yaitu bernama Gojek (Bayuaji, 2021).

Gojek adalah sebuah aplikasi yang menyediakan layanan pemesanan jasa ojek melalui *smartphone*. Gojek Indonesia merupakan nama lain dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Gojek didirikan oleh Nadiem Anwar Makarim pada 13 Oktober 2010 di Ibukota Jakarta dan hingga saat ini layanan Gojek telah tersedia di 50 kota lebih yang ada di Indonesia dan bahkan Gojek juga sudah ada di beberapa negara Asia Tenggara yaitu Vietnam, Thailand, dan Singapura. Gojek terinspirasi dari pengalaman Nadiem dalam menggunakan transportasi ojek pada kehidupan sehari-harinya, kemudian ia mengamati bahwa pengemudi ojek lebih banyak menghabiskan waktunya untuk menunggu penumpang di pangkalan ojek daripada menjemput penumpangnya (Indra, 2019). Dari pengamatannya tersebut dia memiliki ide untuk menjadi perantara, antara pengemudi ojek dengan pelanggannya. Oleh sebab itu, dia menciptakan aplikasi Gojek dengan harapan kedua belah pihak tersebut terbantu dengan adanya aplikasi Gojek (Yusuf, 2019).

Pada tahun 2019, terdapat 10 kota yang menjadi kota termacet di dunia. Salah satunya adalah DKI Jakarta yang berada di Indonesia (Shalihah, 2020). Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan mengatakan penyebab kemacetan lalu lintas di Jakarta karena terdapat 13 juta kendaraan motor dan 3 juta kendaraan mobil, sehingga hal tersebut dapat menimbulkan kemacetan di Ibu kota pada setiap harinya (Novelino, 2022). Berikut data perbandingan kota yang memiliki kemacetan tertinggi di dunia sepanjang tahun 2019:



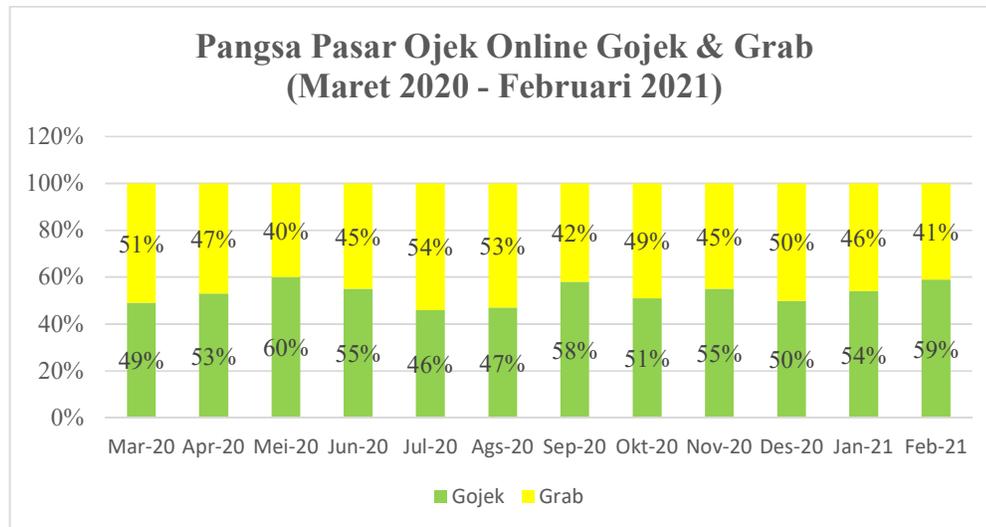
Gambar 1. 1. Kota yang Memiliki Kemacetan Tertinggi di Dunia.

Sumber : TomTom (2019)

Berdasarkan data grafik di atas, diketahui bahwa DKI Jakarta termasuk ke dalam 10 besar kota yang memiliki tingkat kemacetan tertinggi di dunia pada tahun 2019. Tingkat kemacetan lalu lintas yang berada di DKI Jakarta sebesar 53% yang dapat membuang waktu sebanyak 30 menit di waktu pagi hari dan malam hari (Junita, 2020). Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), DKI Jakarta memiliki penduduk sebanyak 10,5 Juta Jiwa (Jayani, 2019). Hal tersebut adalah salah satu faktor yang menyebabkan DKI Jakarta sering mengalami kemacetan (Andraini, 2020). Kemacetan tersebut menimbulkan polusi udara yang dapat mengganggu pernapasan bagi kesehatan manusia dan dapat memperlambat kinerja dari masyarakat yang terjebak dalam kemacetan (Andraini, 2020). Muharam *et al.*, (2021) mengatakan bahwa kemacetan lalu lintas dapat menyebabkan stres dan kelelahan bagi para pengendara yang berada di jalan tersebut, salah satunya adalah pengemudi Gojek *online*.

Selain hal tersebut, persaingan antar ojek *online* yang ada di Indonesia juga semakin ketat (Lesmana, 2020). Persaingan antar ojek *online* juga dapat menimbulkan stres kerja (Kamilya *et al.*, 2021). Hal tersebut disebabkan karena menurunnya orderan serta tuntutan dalam mencapai target, ditambah dengan kondisi lingkungan yang tidak terduga yang dapat membuat pengemudi ojek *online* merasakan stres kerja (Kamilya *et al.*, 2021). Transportasi *online* yang digunakan

di Indonesia ada banyak beragam jenisnya, yaitu Gojek, Grab, Maxim, Indriver, Anterin, Bonceng, Nujek, Asia Trans, Klikgo, Ojek Argo, Get Indonesia, Okejek, Lalamove, Anteraja, Cyberjek, Deliverree, Getmove, Webe, Revo Driver, Sijek, Fastgo, Okjek, Bang Ojek, Ojek Gallawi, Vijek, Ojolku (Infojek, 2022). Salah satu contoh persaingan ketat antar ojek *online* adalah Gojek dan Grab yang pangsa pasarnya cukup tinggi di Indonesia. Hal tersebut terlihat pada data dibawah ini.



Gambar 1. 2. Pangsa Pasar Ojek Online Gojek & Grab.

Sumber : DataIndonesia.id (2022)

Berdasarkan data grafik di atas, Gojek dan Grab adalah penyedia layanan jasa transportasi *online* yang telah hadir di sebagian besar wilayah Indonesia. Bisnis ojek *online* atau layanan *ride-sharing* berbasis ojek di Indonesia masih diunggulkan pada Gojek dan Grab, dua *startup* raksasa ini selalu bersaing memperebutkan pangsa pasar ojek *online* di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari Gambar 1.2., pada bulan Maret 2020 sampai Februari 2021 pangsa pasar Gojek dan Grab sangat bersaing ketat. Gojek masih menduduki urutan pertama pangsa pasar ojek *online* sebesar 59%, sedangkan Grab sebesar 41% (Karnadi, 2022).

Persaingan tersebut dapat memicu stres yang berujung pada kepuasan kerja pengemudi gojek *online* (Fakhriyah, 2020; Kamilya *et al.*, 2021). Hal ini disebabkan karena pengemudi Gojek *online* memiliki jam kerja yang tidak tetap dan jumlah pendapatannya berdasarkan jumlah pesanan yang diselesaikan. Banyak orang yang ingin bekerja sebagai pengemudi Gojek *online* karena memiliki jam

kerja yang fleksibel (Fakhriyah, 2020). Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh para pengemudi Gojek. Hal ini disebabkan karena sistem pembagian *order* yang tidak adil di perusahaan Gojek, dimana para pengemudi harus bekerja belasan jam untuk mendapatkan banyak penumpang dan poin (Pratnyaman & Rachmanta, 2020).

Hal tersebut sesuai dengan Busro (2018:101) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perbandingan antara hasil yang diperoleh dan hasil yang diharapkan. Semakin besar hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin puas seseorang tersebut, dan sebaliknya. Semakin kecil hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin rendah pula kepuasan kerja seseorang tersebut.

Dari ketidakpuasan tersebut, pengemudi Gojek dapat merasa stres dalam pembagian orderan yang dimana sistemnya dilihat dari sistem yang mengutamakan dalam menerima orderan. Pengemudi yang rajin, mulai bekerja dari pagi sampai malam untuk mencari penumpang akan sering mendapatkan orderan, dibandingkan dengan pengemudi yang malas atau telat dalam mencari penumpang akan sedikit atau sepi orderan. Hal inilah yang mengakibatkan para pengemudi Gojek stres dalam bekerja.

Menurut KBBI (2021), stres kerja dapat terjadi karena adanya gangguan emosional yang disebabkan oleh faktor luar. Dalam hal ini setiap orang dapat dikatakan stres dalam bekerja karena adanya tekanan atau gangguan emosional dari dalam diri mereka. Stres kerja juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi ketegangan yang telah mempengaruhi emosi, proses berpikir, serta kondisi seseorang (Handoko, 2017:200). Seseorang akan mengalami stres kerja apabila terdapat ketegangan emosi yang ada pada diri mereka ketika bekerja, sehingga membuat pola pikir dan emosi seseorang menjadi tidak stabil.

Selain itu, kompensasi juga berkaitan dengan kepuasan kerja dari para pengemudi Gojek *online* (Sanubari & Amalia, 2019). Dimana hal tersebut dapat memotivasi pengemudi Gojek *online* dalam melakukan pekerjaannya (Sanubari & Amalia, 2019). Pemberian kompensasi yang diberikan organisasi atau perusahaan kepada karyawannya merupakan suatu bentuk balas jasa kerja mereka

(Sedarmayanti, 2019:263). Organisasi atau perusahaan memberikan imbalan kepada karyawannya karena karyawan tersebut sudah bekerja dengan baik.

Kompensasi yang diterima pengemudi Gojek *online* berasal dari banyaknya penumpang atau orderan yang mereka terima (Setiawan & Esthi, 2021). Yang mana semakin banyak penumpang atau orderan yang mereka dapatkan, maka semakin meningkat motivasinya, begitupun sebaliknya semakin sedikit penumpang atau orderan yang mereka dapatkan, maka semakin menurun motivasinya. Hal ini sejalan dengan Sinambela (2016:217) yang mengatakan bahwa kompensasi adalah salah satu alasan dan motivasi utama mengapa seseorang bekerja.

Selain kompensasi, bonus atau *reward* juga dapat meningkatkan motivasi kerja (Rommalla, 2020). Hal ini sesuai dengan perubahan yang dilakukan oleh perusahaan Gojek itu sendiri. Mereka membentuk kebijakan terbaru yaitu bernama *Go Partner Rewards*, yang mana kebijakan ini diberikan khusus untuk para pengemudi Gojek *online* dalam bentuk *voucher cashback* gopay ketika sudah menyelesaikan banyak pesanan (Anwar, 2021). Pemberian *reward* ini ditujukan kepada para pengemudi Gojek *online* sebagai bentuk apresiasi, karena sudah bekerja keras dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi penumpangnya (Anwar, 2021). Dalam hal ini pemberian *reward* dapat membuat para pengemudi Gojek *online* ini bersemangat dan termotivasi, karena *voucher* gopay tersebut dapat digunakan untuk para pengemudi melakukan berbagai jenis pembayaran, seperti membayar tagihan pulsa, listrik, dan air (Anwar, 2021).

Motivasi kerja adalah suatu dorongan pada proses perilaku manusia untuk mencapai tujuan (Wibowo, 2017:322). Dorongan tersebut berasal dari dalam diri masing-masing setiap individu untuk dapat mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhannya. Dalam hal ini, para pengemudi Gojek *online* dapat termotivasi karena adanya keinginan dari dalam diri mereka untuk dapat mencapai apa yang diinginkannya. Apabila para pengemudi Gojek *online* tersebut tidak memiliki keinginan untuk mencapai apa yang diinginkannya, pengemudi Gojek *online* tersebut akan merasa tertekan dan tidak termotivasi dalam menjalankan tugasnya, karena mereka tidak dapat mencapai tujuan atau targetnya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap

Kepuasan Kerja Yang Dimediasi Oleh Motivasi Kerja (Studi Kasus Pengemudi Gojek di DKI Jakarta).

1.2. Rumusan Masalah

Adapun pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah stres kerja berpengaruh langsung terhadap motivasi kerja ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja ?
3. Apakah kompensasi berpengaruh langsung terhadap motivasi kerja ?
4. Apakah kompensasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja ?
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja ?
6. Apakah stres kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja ?
7. Apakah kompensasi berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung stres kerja terhadap motivasi kerja.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung stres kerja terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kompensasi terhadap motivasi kerja.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung kompensasi terhadap kepuasan kerja.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini di antaranya :

1) Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah yang kemudian dapat memperluas wawasan peneliti mengenai pengaruh stres kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh motivasi kerja.

2) Bagi PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang baik mengenai pengaruh stres kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh motivasi kerja para mitra kerja.

3) Bagi Pengemudi Gojek

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kepuasan kerja pada pengemudi Gojek.

4) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan maupun tambahan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, jika tertarik melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan judul/tema mengenai pengaruh stres kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh motivasi kerja.