

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen krusial bagi perusahaan dalam mencapai visi mereka. Keberhasilan atau kegagalan perusahaan dalam memenuhi tujuan sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh organisasi adalah tingkat kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan tidak merasakan kepuasan dalam pekerjaan mereka, hal ini dapat menyebabkan mereka tidak memberikan kinerja terbaik, yang pada gilirannya berdampak negatif terhadap keseluruhan kinerja organisasi. Kepuasan kerja itu sendiri adalah kondisi emosional positif yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan ini mencerminkan bagaimana perasaan individu mengenai pekerjaan mereka, yang dapat terlihat dari sikap mereka terhadap tugas yang dijalani dan lingkungan kerja secara keseluruhan. Ada berbagai aspek yang dapat berimbas pada tingkat kepuasan kerja pegawai. Berdasarkan penjelasan dari Zahra, (2023;823), kompensasi mencakup semua bentuk pendapatan yang diterima oleh pegawai

dalam bentuk uang maupun yang tidak berwujud, dianggap sebagai imbalan atas usaha mereka untuk perusahaan. Penghargaan, baik yang diberikan secara langsung maupun tidak, memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan kerja individu, sebab penghargaan itu menunjukkan kepada seseorang bahwa kontribusi mereka dihargai, yang pada akhirnya dapat mendorong mereka untuk lebih produktif dalam pekerjaan mereka. Kompensasi juga dikenal sebagai imbalan yang menjadi simbol penghargaan atas tugas yang dijalani, yang juga berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja pegawai. Kecelakaan kerja merupakan peristiwa yang jelas tidak diharapkan dan tidak dapat disebut sebelumnya yang dapat menimbulkan kerugian baik waktu, harta benda, peralatan maupun korban jiwa yang terjadi dalam suatu proses kerja (Tinambunan dan Safrin, (2023)).

Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004, setiap individu memiliki hak atas jaminan sosial untuk memenuhi kebutuhan dasar kehidupan yang layak serta meningkatkan martabatnya menuju terbentuknya masyarakat Indonesia yang makmur, adil, dan sejahtera. Untuk memberikan kepastian perlindungan bagi masyarakat saat menghadapi berbagai risiko sosial dan ekonomi, seperti kecelakaan kerja, sakit, masa tua, pensiun, dan bahkan kematian. Melalui implementasi sistem jaminan sosial, pemerintah berusaha memastikan kesejahteraan masyarakat terjaga secara berkelanjutan sehingga setiap warga negara dapat menjalani kehidupan yang lebih aman, produktif, dan terhormat. Di samping itu, sistem jaminan sosial juga diharapkan dapat mengurangi ketimpangan.

Menurut Ramadhan, (2024), jam kerja yang fleksibel dapat meningkatkan kepuasan kerja dan memperkuat karyawan agar tetap bertahan dalam suatu organisasi. Fleksibilitas dalam pekerjaan umumnya memberikan waktu kerja yang lebih longgar dan mampu mendorong karyawan untuk menunjukkan inisiatif atau menciptakan ide-ide inovatif saat menjalankan aktivitas, serta mengambil tanggung jawab atas pekerjaan tanpa bergantung pada arahan atasan. Karyawan yang menikmati jadwal kerja yang fleksibel cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam pekerjaan mereka. Kepuasan dalam bekerja secara otomatis akan menumbuhkan komitmen yang tinggi dan meningkatkan tanggung jawab karyawan, yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan bagi organisasi. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memperhatikan jam kerja para karyawan demi meningkatkan kepuasan kerja mereka.

PT Grab teknologi indonesia adalah *platform* teknologi layanan sesuai permintaan yang berpusat di Singapura. Awalnya, layanan ini mencakup pengantaran makanan, minuman, dan pembayaran yang dapat dilakukan melalui aplikasi di ponsel. Grab didirikan oleh seorang wirausahawan dari Singapura, yang pertama kali beroperasi di Malaysia sebelum akhirnya memindahkan markas besar mereka kembali ke Singapura. Saat ini, Grab beroperasi di kawasan Asia Tenggara, kecuali di Laos, Timor Leste, dan Brunei. Grab adalah *startup* "*decacorn*" pertama di kawasan ini, yang berarti bahwa valuasi perusahaannya mencapai 10 miliar dollar AS. Di Indonesia, Grab menawarkan layanan pemesanan transportasi seperti ojek (*Grab Bike*), mobil (*Grab Car*), taksi (*Grab Taksi*), kurir (*Grab-Express*), pengantaran makanan (*GrabFood*), dan carpool (*GrabHitch Car*). Saat ini, Grab

telah hadir di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh di Aceh hingga Jayapura di Papua.

Ada berbagai aturan penting yang berkaitan dengan operasional layanan transportasi daring di Indonesia, yang mungkin memengaruhi kebijakan seperti Grab Hemat Peraturan Menteri Perhubungan (PP NO 30, 2021) mengenai Pengaturan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum yang Dipesan Melalui Aplikasi. Aturan ini mengatur batas tarif minimum dan maksimum, serta tanggung jawab perusahaan untuk mematuhi tarif yang berlaku dalam pasar.

Namun, peraturan ini tidak secara khusus mengatur program Grab Hemat, tetapi lebih fokus pada regulasi tarif secara umum, termasuk pembagian pendapatan antara pengemudi dan *platform*. (Kemenhub.co. id) Keputusan Menteri Perhubungan No. KP 1001 Tahun 2022 tentang Panduan Penetapan Tarif Angkutan *Daring*. Mengatur pembagian tarif antara pengemudi dan *platform*, yang tidak boleh lebih dari 20%. Hal ini mungkin berkaitan dengan program Grab Hemat yang mungkin tidak mengikuti pembagian yang sudah ditetapkan, karena beberapa pengemudi melaporkan pemotongan yang melebihi 20%. (JDIH Kementerian Perhubungan) Peraturan Pemerintah (PP) No. 8 Tahun 2021 mengenai Pengaturan dan Pengendalian Lalu Lintas Angkutan Barang dan Penumpang dengan Kendaraan Bermotor Umum. Aturan ini juga menetapkan kewajiban bagi perusahaan transportasi daring untuk menetapkan tarif dengan transparan dan tidak merugikan pengemudi. Isu yang muncul terkait Program Grab Hemat mendapatkan banyak kritik karena harga yang lebih rendah bagi penumpang berdampak pada pemotongan yang lebih besar bagi pengemudi. Para

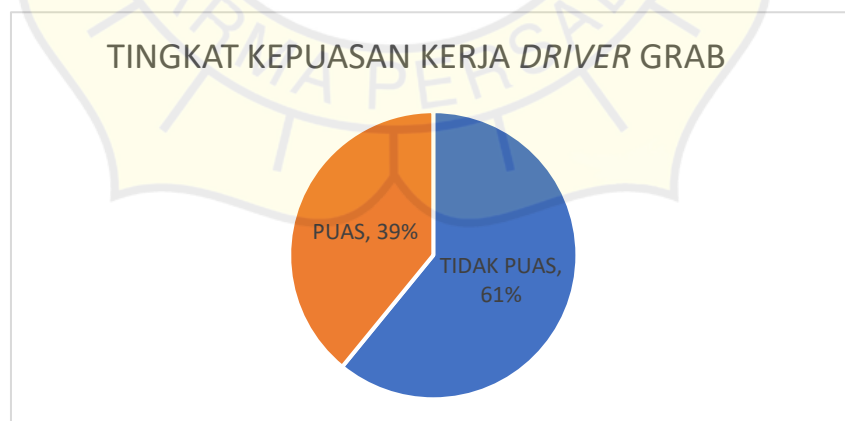
pengemudi merasa ada ketidakseimbangan karena pendapatan mereka mengalami penurunan yang drastis, sedangkan pengaturan tarif yang ada seharusnya membatasi pemotongan bagi mereka.

Tantangan Kepatuhan terhadap Regulasi adalah beberapa pengemudi melaporkan bahwa pemotongan tarif yang diberlakukan oleh Grab dalam program ini melebihi batas 20% yang telah ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan, yang menyebabkan ketegangan antara mereka dan perusahaan. Secara keseluruhan, meskipun ada regulasi yang mengatur tarif dan pembagian pendapatan antara pengemudi serta *platform*, belum ada aturan yang secara khusus mengatur mengenai Grab Hemat. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap implementasi program ini untuk memastikan bahwa program tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku agar tidak merugikan pengemudi. Penurunan pendapatan pengemudi Grab di Indonesia menjadi persoalan serius yang muncul sepanjang tahun 2025.

Salah satu penyebab utama adalah peluncuran program Grab Hemat, yang meskipun dipandang bersifat opsional, secara tidak langsung menekan pengemudi untuk berpartisipasi demi mempertahankan jumlah order yang masuk. Program ini menerapkan Potongan ganda terdiri dari potongan tetap sebesar Rp2.000 untuk setiap perjalanan ditambah potongan 20% dari tarif yang diterima oleh pengemudi. Sebagai hasilnya, pendapatan bersih per perjalanan yang sebelumnya mencapai Rp10.400 kini menurun menjadi sekitar Rp8.500. Penurunan ini semakin parah dengan adanya praktik pemotongan komisi oleh *platform* yang diduga melanggar batas maksimum 20% yang ditentukan oleh Kementerian Perhubungan;

pengemudi melaporkan bahwa potongan yang diterima bisa mencapai 30%. Pertambahan jumlah pengemudi dan persaingan di antara *platform* seperti Gojek menyebabkan pendapatan semakin terfragmentasi dan tarif menjadi sangat kompetitif, bahkan berpotensi menurun. Pengemudi juga harus mengatasi semua biaya operasional seperti bahan bakar, perawatan kendaraan, dan kuota internet, yang semakin menggerus pendapatan bersih harian mereka. Maka tidak heran jika para pengemudi mulai mengatur aksi protes di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, dan Yogyakarta, menuntut agar mereka mendapatkan bagian tarif yang lebih adil yaitu minimal 90% dari total biaya perjalanan dan mendesak pemerintah untuk mengambil tindakan tegas terhadap pelanggaran regulasi yang dilakukan oleh perusahaan aplikasi. Karena kepuasan kerja sangat penting maka peneliti melakukan penelitian terdahulu terhadap 26 *Driver Grab* di wilayah Cakung dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :

Gambar 1.1 Tingkat Kepuasan Pada *Driver Grab*



Sumber : Data diolah oleh peneliti (2026)

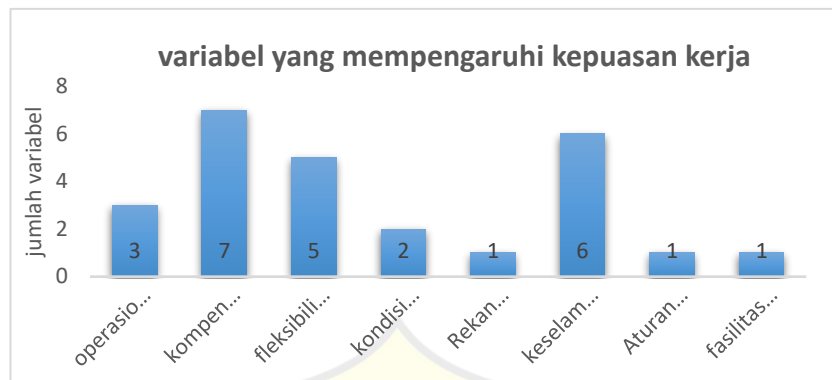
Diagram di atas merupakan diagram lingkaran (*pie chart*) yang menggambarkan tingkat kepuasan kerja *Driver Grab* Berdasarkan pra survei atau

terhadap sampel *Driver* Grab. Dari data yang disajikan sebesar 61% responden menyatakan tidak puas terhadap kondisi kerja mereka sebagai *Driver* Grab, sementara 39% menyatakan puas terhadap kondisi yang mereka hadapi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden masih merasakan adanya ketidakpuasan dalam menjalankan pekerjaannya. Persentase ketidakpuasan yang lebih besar dibandingkan tingkat kepuasan mengindikasikan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi kepuasan kerja *Driver*.

Dengan demikian, temuan dari survei awal tersebut memperlihatkan fenomena minimnya Kepuasan Kerja di kalangan pengemudi Grab. Situasi ini memberikan dasar memberikan dasar yang kuat untuk melaksanakan penelitian yang mengkaji bagaimana Kompensasi, Keselamatan Kerja, dan Fleksibilitas Kerja berdampak pada Kepuasan Kerja Pengemudi Grab, sehingga dapat diidentifikasi faktor – faktor secara empiris berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja.

Dengan adanya indikasi tentang kepuasan kerja, penulis juga melakukan survei terhadap 26 *Driver* Grab mengenai variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja pada *Driver*. Dan berdasarkan survei yang dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 1.2 Hasil Pra Survei Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja



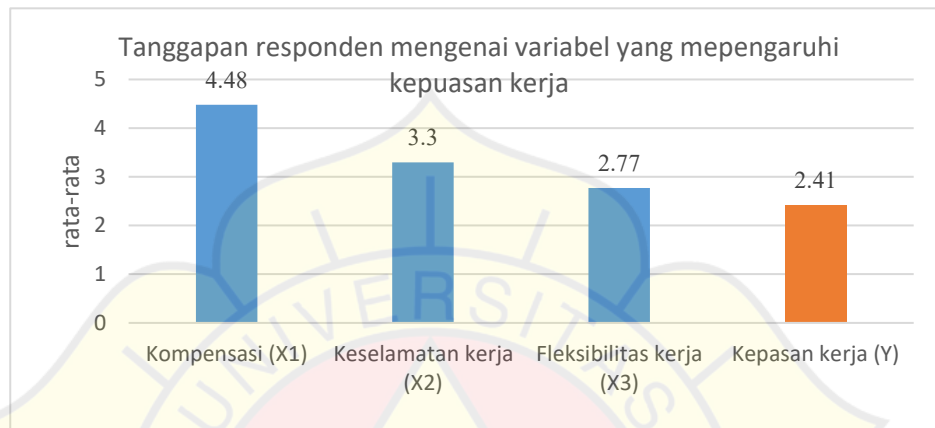
Sumber: Data diolah oleh penulis (2026)

Grafik di atas menunjukkan adanya tiga variabel utama yang berkontribusi besar terhadap kepuasan kerja pengemudi Grab, yakni kompensasi, keselamatan kerja dan fleksibilitas kerja. 7 responden memilih kompensasi. Variabel ini mendapatkan nilai tertinggi, menunjukkan bahwa sebagian besar *Driver* Grab sangat memprioritaskan aspek penghasilan, insentif, dan bonus sebagai penentu kepuasan kerja mereka. Hal ini wajar mengingat *Driver* Grab bekerja dalam sistem *gig economy* di mana pendapatan bersifat tidak tetap. Sedangkan 6 Responden memilih keselamatan kerja. Ini mencerminkan bahwa *Driver* menyadari tingginya risiko di lapangan, seperti kecelakaan lalu lintas, sehingga rasa aman saat bekerja menjadi faktor penting bagi kepuasan mereka. Dan 5 Responden fleksibilitas kerja. Kebebasan mengatur jam kerja sendiri merupakan salah satu daya tarik utama menjadi *Driver* Grab, dan hal ini turut berkontribusi pada kepuasan kerja mereka.

Dengan memahami variabel yang paling mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi, penulis juga melakukan survei awal kepada para pengemudi untuk

mengetahui sejauh mana ketiga variabel tersebut berdampak terhadap kepuasan mereka. Berikut adalah hasil dari pra survei tersebut:

Gambar 1.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel-variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Kerja



Sumber: Data diolah penulis (2026)

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa kompensasi X_1 memperoleh rata-rata 4,48 kompensasi mencatat nilai rata rata tertinggi. Responden sangat setuju bahwa kompensasi menjadi variabel krusial dalam kepuasan kerja mereka. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kompensasi menjadi anka teratas pilihan para penegemudi. Pendapatan yang layak bonus, dan intensif menjadi hal yang amat penting bagi pengemudi Grab. Keselamatan kerja X_2 yang mendapatkan rata rata 3,30 menunjukkan posisi antara cukup dan sangat setuju yang memberi sinyal bahwa pengemudi menghargai keselamatan kerja Hal ini mengindikasikan bahwa pengemudi menyadari pentingnya keselamatan, namun belum menganggapnya sebagai masalah yang mendesak dalam aktivitas sehari-hari mereka.

Fleksibilitas kerja X_3 memperoleh rata- rata 2,77 mencerminkan reaksi yang juga tergolong setuju Meskipun sering kali fleksibilitas waktu dianggap sebagai

salah satu keuntungan menjadi pengemudi Grab, tampaknya responden merasa bahwa fleksibilitas saja belum cukup berdampak dalam menentukan kepuasan kerja secara keseluruhan. Kepuasan Kerja (Y) sebagai variabel dependen memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 2.41. Nilai ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan kerja pengemudi Grab masih terpantau rendah. Temuan ini menjadi hal yang krusial dan mempertegas pentingnya penelitian ini.

1.2 Identifikasi, Pembatasan Dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Kompensasi sangat tinggi namun Kepuasan Kerja masih rendah.
2. Keselamatan kerja sangat tinggi namun Kepuasan Kerja masih rendah.
3. Fleksibilitas kerja sangat tinggi namun Kepuasan Kerja masih rendah.
4. Kompensasi sangat tinggi, keselamatan kerja sangat tinggi, Fleksibilitas kerja sangat tinggi namun Kepuasan Kerja masih rendah.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah tersebut, agar penelitian ini lebih fokus, sempurna dan mendalam maka dari itu permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi pada variabel kompensasi, keselamatan kerja, fleksibilitas kerja, kepuasan kerja. Sedangkan untuk responden dibatasi pada para *Driver* Grab di Wilayah Cakung.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kompensasi, keselamatan kerja dan fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Cakung?
2. Apakah Kompensasi, berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Cakung?
3. Apakah Keselamatan kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Cakung?
4. Apakah Fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Cakung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kompensasi, Keselamatan Kerja, dan Fleksibilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Cakung?
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Cakung?
3. Untuk mengetahui pengaruh Keselamatan Kerja terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Cakung?
4. Untuk mengetahui pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab di Wilayah Cakung?

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat :

1. Aspek teoritis

Dari segi teori, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu, terutama dalam bidang pengelolaan sumber daya manusia dan psikologi organisasi.

2. Aspek praktis

a. Bagi Perusahaan

Sebagai kontribusi pemikiran bagi perusahaan terkait dampak dari Kompensasi, Keselamatan Kerja, dan Fleksibilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja sumber daya manusia agar perusahaan memperoleh pengetahuan dan pemahaman dalam meningkatkan Kepuasan Kerja sumber daya manusia yang dimiliki.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah pengetahuan dan pemahaman lebih dalam tentang kepuasan kerja sumber daya manusia serta bagaimana Kompensasi, Keselamatan Kerja, dan Fleksibilitas Kerja memengaruhi Kepuasan Kerja tersebut.

c. Bagi Peneliti

Menjadi peluang bagi peneliti untuk menerapkan teori dan literatur yang diperoleh selama kuliah yang pada gilirannya dapat memperluas wawasan peneliti terkait kompensasi, keselamatan kerja, dan fleksibilitas kerja dalam konteks kepuasan kerja sumber daya manusia.