

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi modern ternyata memiliki dampak signifikan pada banyak elemen kehidupan manusia. Penggunaan internet adalah salah satunya. Internet telah mengubah cara orang melakukan bisnis. Proses yang lebih cepat dan sederhana telah menggantikan metode sebelumnya, yang menuntut pengorbanan waktu dan keuangan yang signifikan. Sebagai contoh Beberapa tahun yang lalu, kita mengetahui bahwa ojek adalah orang yang menyediakan jasa transportasi dengan sepeda motor. Di sudut-sudut dan mulut gang pada saat itu, ojek menggunakan sistem basis berbasis wilayah. Tanpa persetujuan dari pengemudi ojek di daerah tersebut, pengemudi ojek dari daerah lain tidak diperbolehkan sembarangan melakukan stalling di suatu lokasi. layanan ojek yang akan dimanfaatkan (Muttaqiyathun, 2018).

Faktor penting yang harus dipertimbangkan perusahaan adalah kebahagiaan kerja. Karena merasa puas adalah keadaan emosi positif apakah bekerja itu menyenangkan atau menyakitkan. Kepuasan kerja, menurut Affandi (2018), adalah sikap menyenangkan yang berasal dari energi. Penilaian melibatkan pemikiran dan tindakan yang berkaitan dengan lingkungan kerja. Salah satu tugas memberi karyawan perasaan pencapaian untuk memenuhi salah satu nilai kerja utama. Menurut Handoko (2020), kepuasan kerja adalah persepsi karyawan apakah

pekerjaannya menyenangkan atau tidak. perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja.

Dengan diterapkannya peraturan penyesuaian tarif dan insentif Pengemudi berdemonstrasi di depan kantor Gojek di JL. KH Ahmad Dahlan, Tirto, Kabupaten Pekalongan karena banyak dari mereka yang tidak puas. Ketidaksenangan pengemudi dengan kebijakan tarif baru dan penurunan insentif yang mendorong mereka untuk khawatir tentang lebih sedikit konsumen menyebabkan demonstrasi. Pengendara menginginkan pengembalian tarif dan tarif nominal sebagai akibat dari kenaikan biaya tarif (Santoso, 2019). Ada sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, termasuk yang pertama adalah perubahan tarif, yang dipahami sebagai perubahan biaya layanan yang diberikan kepada pelanggan dan jelas akan berdampak pada pendapatan Gojek dan Grab, yang akan berubah dari 7.000 menjadi 10.000 Dini Asri per pesanan menjadi 10.000 hingga 13.000 Dini Asri (2022). Namun, dengan adanya perubahan tarif, pengemudi ojek online malah khawatir dengan penurunan jumlah pesanan yang mampu mereka terima. Hal ini karena masyarakat percaya bahwa tarif semakin mahal, yang akan menyebabkan mereka menggunakan moda transportasi lain dengan tarif Ramadhani yang lebih terjangkau (2022). Kita dapat membaca bagaimana Lupiyoadi dan Hamdani (2006) mendefinisikan istilah "harga" dalam buku mereka bisa

kita temui dengan berbagai sebutan misalnya di Universitas atau Perguruan Tinggi menggunakan SPP (tuition)

konsultan profesional menggunakan istilah tarif, jasa transportasi menggunakan istilah tarif, pialang menggunakan istilah komisi, apartemen menggunakan istilah sewa dan asuransi menggunakan istilah premi. Kotler dan Armstrong (2004) menekankan bahwa tarif adalah jumlah uang yang dipertukarkan orang dengan imbalan hak untuk memiliki atau menggunakan produk dan layanan. Dari pengetahuan di atas, dapat disimpulkan bahwa perubahan tarif merupakan perubahan harga yang bersedia dikenakan oleh pengemudi ojek online atau pengemudi untuk layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Karena perubahan tarif akan menentukan apakah pendapatan pengemudi meningkat atau menurun, itu mungkin berdampak pada kepuasan kerja.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ferdinand (2020) dengan judul “Pengaruh perubahan tarif alat terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Krakatau Bandar Samudera” menjelaskan bahwa ada pengaruh signifikan antara perubahan tarif dengan kepuasan kerja yang artinya bahwa perubahan tarif jika perubahan tarif terus naik akan membuat berkurangnya konsumen dan kepuasan kerja akan menurun begitupun sebaliknya apabila perubahan tarif menurun maka konsumen akan bertambah dan kepuasan kerja akan naik.

Upah adalah pembayaran yang dilakukan sebagai kompensasi atau imbalan atas layanan yang diberikan atau akan diberikan. Bayar dari

pengemudi ojek online sendiri, termasuk Gojek dan Grab, dibandingkan dengan upah mereka sebelumnya. Harga BBM telah meningkat, dan ada revisi tarif antara 150.000 dan 300.000 (Detik Finance 2022). Namun, setelah kenaikan harga bahan bakar dan penyesuaian skala gaji, gaji pengemudi hanya bervariasi dari \$50,000 hingga \$100,000, dan ada pemotongan aplikasi 20% untuk biaya operasional juga (Saputra, 2022). Rocky (2017) mendefinisikan upah sebagai tanda terima yang diberikan oleh pemberi kerja kepada karyawan untuk suatu pekerjaan atau jasa yang telah dilakukan atau akan dilakukan, dinyatakan atau dinilai dalam bentuk moneter. Sebaliknya, menurut Sadono (2017), upah adalah kompensasi atas jasa yang diberikan dalam hubungan kerja berupa uang tunai dan barang melalui perjanjian kerja yang dimaksudkan untuk mendukung kebutuhan karyawan dan keluarganya. Dari informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa upah adalah hadiah untuk tenaga kerja yang telah dilakukan atau akan dilakukan, dan bahwa mereka dapat mempengaruhi kepuasan kerja dengan memotivasi seseorang untuk bekerja lebih keras. Dalam penelitian yang dilakukan oleh penelitian Siahaan (2022) dengan judul “Pengaruh Upah Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Juan Racing Gear di Kabupaten Garut” mendapatkan bahwa upah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan Gita Desty Trisnia, Zahruddin Hodsay, Diana Widhi Rachmawati, dengan judul “Pengaruh Upah Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Buruh Pada PT. Sawit Mas Sejahtera (SMS)” (2022). Mendukung penelitian sebelumnya bahwa upah

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti upah dapat mempengaruhi kepuasan kerja, apabila upah naik maka kepuasan kerja akan naik dan apabila upah menurun kepuasan kerja juga akan menurun.

Selain kedua faktor diatas faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu insentif, : Insentif, yang digambarkan sebagai tindakan yang dapat membuat atau motivator sehingga seseorang dapat bekerja keras untuk mencapai suatu tujuan, adalah aspek lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja selain dua kriteria yang disebutkan di atas. Menurut Hasibuan (2007), insentif diberikan kepada karyawan tertentu selain kompensasi atas prestasi yang melampaui norma. Sebaliknya, insentif, menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008), adalah imbalan atau hadiah yang ditawarkan kepada karyawan atau anggota suatu perusahaan untuk meningkatkan motivasi dan produksi.

Dari informasi yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa insentif adalah imbalan yang diberikan kepada karyawan yang melakukan yang terbaik. Insentif juga dapat berdampak pada kepuasan karena insentif pekerja dapat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh penelitian (Meutya & Narpati, 2021) dengan judul “kontribusi beban kerja dan insentif terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan manufaktur” mendapati bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan penelitian Enriko & Hariyanto (2022) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan” mendukung penelitian sebelumnya mendapati bahwa insentif

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Yang artinya bahwa kepuasan kerja akan meningkat apabila insentif yang diberikan juga meningkat begitupun sebaliknya. Pemberian insentif juga mengalami perubahan seiring dengan peraturan menteri perhubungan yang telah ditetapkan perubahan insentif tersebut seperti yang dituangkan dalam tabel 1.1 di bawah ini.

**Tabel 1.1 Perubahan Insentif**

Skema insentif lama		Skema insentif baru	
Jumlah pengantaran	Bonus yang diterima	Jumlah pengantaran	Bonus yang diterima
5 kali	10.000	1-9 kali	000/ pengantaran
8 kali	30.000	10-14 kali	2000/pengantaran
10 kali	45.000	15 kali	2500/pengantaran
13 kali	60.000		
15 kali	100.000		

Sumber : (Putri, 2022)

Tabel diatas merupakan skema insentif lama dan skema insentif baru dari gojek, yang semula 5 kali pengantara bisa mendapatkan Rp. 10.000, 8 kali pengantaran mendapatkan Rp. 30.000, 10 kali pengantaran mendapatkan Rp. 45.000, 13 kali pengantaran mendapatkan Rp. 60.000 dan 15 kali pengantaran mendapatkan Rp. 100.000, kini berubah menjadi 1 sampai 9 kali pengantaran mendapatkan Rp. 1000/pengantaran atau setara

dengan Rp. 1000 hingga Rp. 9000, untuk 10 sampai 14 kali pengantaran mendapatkan Rp. 2000/pengantaran atau setara dengan Rp. 20.000 hingga Rp. 28.000, untuk 15 kali pengantaran mendapatkan 2500/pengantaran atau setara dengan Rp. 37.500. Sedangkan untuk driver grab insentif yang para driver terima sebelum adanya peraturan menteri perhubungan terbit adalah trip ke 3 mendapatkan insentif sebesar Rp. 30.000 , trip ke 7 mendapatkan insentif sebesar Rp. 80.000 kemudian trip ke 12 mendapatkan insentif sebesar Rp. 150.000 dan trip ke 16 sebesar Rp. 200.000 namun setelah adanya peraturan menteri perhubungan terbit kini berubah menjadi skema berlian dimana apabila mendapatkan 50 berlian maka akan mendapatkan insentif sebesar Rp. 13.000, berlian 90 mendapatkan insentif sebesar Rp. 30.000, berlian 120 berlian sebesar Rp. 60.000 dan lain sebagainya.Dengan adanya perubahan insentif tersebut membuat para driver sulit untuk mendapatkan pesanan karena perubahan tarif yang membuat berkurang nya jumlah pesanan para driver sehingga para driver tidak bisa mencapai target.

Faktor selain dari ketiga faktor diatas yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu motivasi kerja, Motivasi kerja, yang diartikan sebagai stimulus bagi Setiap karyawan untuk bekerja dalam melaksanakan tugasnya dengan adanya Motivasi membuat pekerja merasa senang dan bersemangat dalam bekerja sehingga dapat mengakibatkan perkembangan dan pertumbuhan pada diri sendiri dan organisasi, merupakan faktor lain selain ketiga faktor tersebut di atas yang dapat

mempengaruhi kepuasan kerja. Karena upah yang dijanjikan, yang lebih tinggi daripada yang bekerja untuk perusahaan, banyak orang ingin mengendarai taksi sepeda motor online. Motivasi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengarahkan perilakunya untuk melakukan suatu tindakan. Sementara itu, Andika (2019) menegaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku manusia adalah motivasi. Juga dikenal sebagai kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat di tempat kerja, keinginan, pendukung, atau mengemudi. Karena motivasi yang semakin meningkat, maka berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin termotivasi seseorang, semakin baik tingkat kepuasan kerja mereka.

Karena upah baik yang dijanjikan dan di atas pendapatan bekerja di perusahaan, banyak orang bercita-cita menjadi pengemudi ojek online (Dinisari, 2022). Merupakan kekuatan yang ada dalam seseorang untuk mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Sedangkan menurut Andika (2019), motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dalam bekerja. Motivasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karena semakin tinggi motivasi seorang akan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh penelitian Yakub (2017) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Padang” mendapatkan bahwa

variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Namun, ada juga yang bertolak belakang dengan penelitian diatas yaitu penelitian yang dilakukan oleh Bahri & Nisa (2017) dengan judul “Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan” mendapatkan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Itulah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian Juliana et al.,(2020) dengan judul ‘Pengaruh Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Perusahaan’ dengan mengikuti rekomendasi untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu, perubahan tarif, upah dan motivasi. Objek penelitian ini adalah ojek online Gojek dan Grab di Kota Pekalongan, dimana Gojek merupakan perusahaan berbasis teknologi dan internet yang menyediakan layanan dan *platform* layanan transportasi untuk menghubungkan pengemudi (*driver*) dengan pengguna/penumpang. Untuk menjalankannya Gojek membutuhkan sumber daya manusia sebagai peran penting di lapangan. Sumber daya manusia adalah bagian penting dari setiap organisasi, karyawan menjadi lengan pada sebuah organisasi yang memiliki peran luar biasa dalam penyusun dan perkembangan urusan organisasi (Situmeang, 2022). Sedangkan Grab merupakan perusahaan penyedia jasa layanan on-demand dengan jangkauan terluas se-Asia Tenggara yang kini telah ada di Singapura, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, termasuk Indonesia..

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu untuk dilakukan penelitian dengan judul “ PENGARUH PERUBAHAN TARIF, UPAH, PERUBAHAN INSENTIF DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER OJEK ONLINE DI KOTA PEKALONGAN”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah perubahan tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver ojek online di Kota Pekalongan?
2. Apakah upah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver ojek online di Kota Pekalongan?
3. Apakah perubahan insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver ojek online di Kota Pekalongan? Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja driver ojek online di Kota Pekalongan?
4. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver ojek online di Kota Pekalongan?
5. Apakah perubahan tarif, upah, perubahan insentif dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver ojek online di Kota Pekalongan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh perubahan tarif terhadap kepuasan kerja ojek online di Kota Pekalongan
2. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh upah terhadap kepuasan kerja ojek online di Kota Pekalongan

3. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja ojek online di Kota Pekalongan
4. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja ojek online di Kota Pekalongan
5. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh perubahan tarif, upah, perubahan insentif, dan motivasi terhadap kepuasan kerja ojek online di Kota Pekalongan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi beberapa pihak, diantaranya.

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang hubungan, perubahan tarif, upah, perubahan insentif serta motivasi terhadap kepuasan kerja para driver ojek online serta dapat memberikan pengalaman dalam mempraktekan teori.

##### **2. Bagi Akademis**

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi dan untuk dijadikan penelitian selanjutnya.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian skripsi ini akan disusun menjadi tiga bagian utama yaitu bagian awal, bagian inti dan bagian akhir. Pembahasan dalam penelitian terdiri dari lima bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Adapun

sistematika pembahasan pada penelitian kuantitatif ini adalah sebagai berikut:

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka pada bab ini berisi telaah teori, telaah penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran teoritis, dan hipotesis penelitian yang disusun secara sistematik.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas mengenai populasi dan sampel penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, definisi operasional dan variabel penelitian, dan metode analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai analisis data yang diuraikan dalam pengumpulan dan tabulasi data serta deskripsi hasil penelitian dari pengujian hipotesis.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini diuraikan mengenai kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, saran, dan implikasi untuk pengembangan bagi penelitian selanjutnya