

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi dan perubahan yang terjadi, serta mengakibatkan perubahan persyaratan baru untuk menguasai teknologi baru, inovasi baru akan memiliki dampak baik atau buruk pada sesuatu yang sudah ada di masa lalu bisa jadi malah menggantikannya, salah satunya adalah di industri transportasi. Transportasi di Indonesia selalu mengalami perkembangan dari masa ke masa. Pada masa saat ini industri transportasi yang sedang sangat berkembang adalah transportasi berbasis *online*. Transportasi sangat berperan penting bagi sebagai pendorong dan penggerak bagi perekonomian dan pertumbuhan di daerah. Peran jasa transportasi dapat dilihat dengan semakin meningkatnya kebutuhan bidang modal transportasi yang praktis cepat dan efisien bagi mobilitas manusia maupun barang, begitu besarnya peran transportasi maka harus di kelola dalam suatu sistem yang terpadu untuk mewujudkan jasa transportasi yang nyaman dan dapat dijangkau dengan mudah bagi semua kalangan masyarakat.

Persebaran taksi di Jogjakarta masih belum merata berpusat hanya di kota atau di *mall* atau pusat perbelanjaan saja membuat konsumen bingung dan lebih memilih untuk menggunakan transportasi milik sendiri. Untuk saat ini masyarakat Yogyakarta telah mengenal taksi berbasis online dengan pemesanan melalui aplikasi yang dapat di unduh atau biasa disebut *download* di *playstore* maupun

appstore. Grabcar merupakan salah satu layanan taksi berbasis online yang ada di aplikasi Grab dan sudah di kenal luas oleh masyarakat Yogyakarta. Tahun 2012 perusahaan Grab hadir di Indonesia sebagai *social enterpenership inovatif* untuk mendorong perubahan pada sektor transportasi. Sistem Grab adalah bagi hasil dengan pengemudi atau *driver* yang berada di naungannya, pembagian hasil tersebut yaitu 80% penghasilan untuk *driver* dan untuk 20% adalah potongan untuk perusahaan Grab.

Gatau mitra, perusahaan harus memperhatikan beberapa faktor yaitu kompensasi finansial. Kompensasi selalu mendapat perhatian yang cukup berarti pada karyawan, akan tetapi perusahaan Grab sendiri telah membuka lowongan menjadi mitra besar-besaran pada tahun ketahun karena tergiur dengan kompensasi yang diberikan perusahaan Grab dan jam kerja yang tidak mengikat sehingga pada saat ini di Jogjakarta sendiri mencapai tujuh ribu mitra Grab Car pada kasus ini persaingan antar mitra yang besar karena jumlah permintaan yang sedikit dan menyebabkan mitra sering melakukan kecurangan dilapangan atau saat berkerja, kecurangan seperti menggunakan *fake GPS* dan memanipulasi orderan atau mengorder diri sendiri guna mendapat kompensasi

Kompensasi menurut Hasibuan (2016) yaitu Pendapatan yang diterima karyawan dalam bentuk uang, barang langsung atau tidak langsung, sebagai imbalan atas layanan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan kompensasi untuk mencapai hubungan yang sejalan antara perusahaan dengan karyawan atau

mitra, perusahaan harus memperhatikan beberapa faktor salah satunya yaitu kompensasi finansial stress kerja,kinerja karyawan kepuasan. Kompensasi selalu mendapat perhatian yang cukup berarti pada karyawan. Untuk mendorong kinerja para karyawan, perusahaan biasanya memberikan upah atau kompensasi. Kompensasi merupakan hal penting untuk dorongan atau motivasi utama seorang karyawan untuk bekerja. Hal ini berarti bahwa karyawan menggunakan pengetahuan, keterampilan, tenaga dan waktu bukan semata-mata ingin mengabdikan diri pada perusahaan, tetapi ada tujuan lain yaitu mengharapkan imbalan atau balas jasa atas hasil yang telah diberikan. Kompensasi ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pengusaha dan karyawan, di dalam kompensasi terdapat sistem upah, gaji, insentif yang menghubungkan kompensasi dengan kinerja dalam hal tertentu. Bagi karyawan, kompensasi yang mereka terima merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi atas kontribusi yang telah mereka berikan. Salah satu alasan individu bekerja adalah untuk memperoleh kompensasi.

Semakin tingginya tingkat kepuasan dengan kompensasi berarti semakin tinggi pula karyawan dengan pekerjaannya. Ketidakpuasan kompensasi akan berdampak pada menurunnya tingkat daya tarik dengan pekerjaan dan mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan kerja dan berdampak stress kerja pada karyawan itu tersebut.mitra driver melakukan segala cara untuk mendapatkan jumlah point agar mendapat kompensasi tersebut driver juga akan bertindak semaunya sendiri baik

dengan konsumen bahkan sampai memilih orderan. Kompensasi finansial yang diberikan oleh perusahaan Grab untuk mitranya apabila sesuai dengan kriteria yang diberikan oleh perusahaan, mitra di haruskan menerima order diatas 60% dan tidak melakukan kecurangan apabila presentase di bawah 60% maka driver tidak akan mendapatkan kompensasi tersebut. Untuk memaksimalkan presentasi tersebut maka mitra harus mengelola waktu dengan baik pada aplikasi yang mitra driver ada dua pilihan yaitu *auto-bid* dan *non-auto bid*, auto bid merupakan apabila ada orderan masuk maka otomatis tercatat dalam riwayat dan akan masuk ke dalam presentase dan wajib di jalankan oleh driver dana apabila *non-auto bid* apabila ada orderan masuk maka driver di berikan 10 detik untuk menerima atau tidak menerima apabila tidak menerima orderan tersebut maka otomatis akan diberikan driver lainya dan tidak akan masuk ke dalam presentase dalam total penerimaan orderan atau tidak tercatat dalam riwayat orderan. Grab memberikan kompensasi finansial untuk semua karyawan dengan mengguakan sistem point dan pembagian bonus apabila mitra driver telah selesai sesuai target atau skema yang di berikan dalam waktu 20 jam yaitu point dimulai pada pukul 04.00 dan berakhir pada pukul 00.00. Jumlah kompensasi dari masa ke masa selalu mengalami penurunan dan beratnya sistem kerja dan persaingan antar mitra yang banyak tidak sebanding dengan permintaan konsumen.

Menurut penelitian yang di lakukan oleh Prihatin (2015) Persepsi kompensasi berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja guru SMA Negeri 1 Weru

Kabupaten Sukoharjo, kompensasi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap karyawan non-medis PKU Aisyiyah Boyolali dilakukan penelitian oleh Atok (2016) dan kompensasi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan penelitian oleh thesa (2020), penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Retnaningsih (2017) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif antara kompensasi terhadap kepuasan kerja. Septerina dkk (2018) Variabel kompensasi finansial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di bagian produksi. Ira (2018) imbalan yang diterima karyawan sehubungan dengan pekerjaannya yang diterima pada waktu relatif tetap dan sesuai dengan beban pekerjaan masing-masing karyawan. Berdasarkan hasil-hasil penelitian tersebut terdapat gap atau perbedaan pendapat, sehingga terjadi perbedaan hasil penelitian

Hasibuan (2016) mengungkapkan bahwa stres kerja adalah tekanan kerja yang memengaruhi emosi, cara berikir dan kondisi seseorang. Stres kerja muncul akibat tertekan akan pekerjaan dan kondisi lingkungan kerja kondisi tersebut muncul dalam diri seseorang karena jumlah mitra driver sangat banyak dan menyebabkan persaingan terkadang juga mengakibatkan perselisihan antar mitra itu sendiri. Dan untuk mencapai target poin dari perusahaan, mitra sering melakukan memanipulasi orderan sendiri. Tidak adanya jaminan keamanan yang memadai serta jaminan penipuan sehingga driver merasa cemas. Perusahaan sebaiknya

memikirkan langkah untuk mengatasi akan hal tersebut karena akan berdampak negatif dan menghambat pada perusahaan tersebut.

Menurut penelitian yang pernah dilakukan oleh Rocky (2015) Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sependapat dengan penelitian dari Haryono dkk (2018) yang menyebutkan Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan penelitian oleh Earl (2015) Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dalam judul penelitiannya *The Effect Of Job Satisfaction, Intention To Leave, And Career Anchors On Ethical Perception Of Accounting Professionals Within The Institute Of Management Accountants (Ima)*. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Utomo dkk (2017) yang menyebutkan stress kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja dan Sari (2016) stress kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja dan Sari

Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2016) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Karyawan adalah salah satu sumber daya penting dalam kehidupan perusahaan. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusia berjalan efektif, maka perusahaan juga tetap berjalan efektif, dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Ketika karyawan memiliki kepuasan kerja yang

tinggi maka mereka akan cenderung bekerja dengan baik begitu juga sebaliknya jika karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah maka karyawan cenderung untuk bekerja sesukanya. Dalam penelitian ini mitra driver tidak membutuhkan rekan kerja secara langsung dalam menjalankan pekerjaan, tetapi bertukar pikiran serta diskusi mengenai teknis pelaksanaan pekerjaan dan dorongan sosial dilakukan antar mitra *driver* disaat menunggu pesanan di tempat yang sama dari penumpang disekitar lokasi tersebut, Kepuasan terhadap pekerjaan tercapai apabila pekerjaan seorang pegawai sesuai dengan minat dan kemampuan pegawai itu sendiri. Dalam penelitian ini mitra driver memiliki minat dan kemampuan dalam memberikan layanan jasa transportasi daring, hal ini didukung dengan jumlah mitra driver yang bergabung besar dan antusiasme yang sangat luar biasa.

Kepuasan kerja menurut menurut Robbins (2017) adalah Sikap umum terhadap pekerjaan berbeda Jumlah imbalan yang diterima oleh pekerja Hadiah yang dianggap dapat diterima. Kepuasan kerja karyawan sangat penting karena karyawan dalam sebuah organisasi merupakan faktor yang dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi. Kepuasan harus diciptakan sebaik baiknya agar moral, kecintaan, dedikasi dan loyalitas karyawan pada perusahaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan karakternya tergantung pada pandangan masing individu terhadap pekerjaanya.

Kepuasan kerja faktor yang mempunyai peran yang penting pada kinerja perusahaan. Tingkat rasa puas karyawan terhadap imbalan yang setimpal dengan pekerjaan yang dilakukan atau resiko yang dilakukan karyawan. Imbalan tersebut memacu karyawan dan memotivasi karyawan agar mempunyai rasa tanggung jawab dan meningkatkan kepuasan kerja apabila kinerja turun akan merugikan perusahaan. Menurut Imam dan Putra (2017) menyatakan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan menurut Arafah (2015), Septa dan Nasrullah (2018) yang menyebutkan Kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan negatif signifikan terhadap perilaku menyimpang. Dan penelitian dari Pratiwi (2017) yang menyebutkan Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu kepuasan kerja perlu perhatian dengan melihat beberapa faktor seperti stress kerja, kompensasi finansial, dan kepuasan kerja karyawan.

Dari banyaknya penelitian masih terdapat kesimpangsiuran antara peneliti satu dengan peneliti yang lainnya. Dapat dilihat dari hasil yang masih tidak konsisten dari peneliti satu dengan peneliti lainnya menjadikan topik penelitian tersebut masih relevan dilakukan.

Oleh karena itu Dengan ada kesimpangsiuran dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh beberapa peneliti, topik penelitian ini masih menarik untuk dilakukan kembali. Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu (*gap research*)

dan fenomena di atas peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Grab Car Di Jogja.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan dalam latar belakang, maka di tentukanlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Perusahaan memberikan kompensasi finansial guna untuk memberikan timbal balik dan memotifasi mitra untuk berkerja dengan baik dan bijak dan untuk membangun loyalitas antara mitra dengan perusahaan itu sendiri Berdasarkan pernyataan tersebut maka rumusan masalah yang diajukan, yaitu apakah ada pengaruh yang signifikan kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja?
2. Tingkat stres kerja yang terjadi pada karyawan perusahaan diduga mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karena ketika seorang mitra memiliki stres kerja yang berlebih akan berdampak negatif. Stres kerja yang berlebih akan menimbulkan kemauan untuk melanggar peraturan yang sudah dibuat oleh kantor dan cenderung bersikap sesukanya sendiri. Stres kerja yang berlebih juga akan mempengaruhi kepuasan seorang karyawan dalam bekerja. Semakin tinggi tingkat stres kerja seseorang dapat menurunkan tingkat kepuasan dalam bekerja. Berdasarkan pernyataan tersebut maka

rumusan masalah yang diajukan, yaitu apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?

3. Seseorang mitra Grab yang merasa puas dengan pekerjaan yang dijalankan, merasa puas dengan tantangan yang diberikan dalam pekerjaannya dari perusahaan tentu akan berdampak pada keaktifan mitra itu sendiri, semakin aktif mitra dalam berkerja maka semakin baik kinerja yang dihasilkan Berdasarkan pernyataan tersebut maka rumusan masalah yang diajukan, yaitu apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan ?
4. Karyawan yang merasa puas dengan kompensasi yang diterima seperti fasilitas, tambahan gaji, atau bonus maka karyawan tersebut akan memaksimalkan pekerjaan yang dibebankan perusahaan kepadanya. dan Karyawan yang merasa puas atas kompensasi yang diterimanya, karyawan tersebut akan lebih cenderung merasa bangga dan akan lebih setia terhadap perusahaannya, kinerja seseorang meningkat maka menandakan ia puas atas kompensasi yang diberikan kepadanya dari perusahaan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka rumusan masalah yang diajukan, mengetahui pengaruh yang signifikan kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan?
5. Tingkat stres kerja yang terjadi pada karyawan perusahaan diduga mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karena ketika seorang mitra memiliki stres kerja yang berlebih akan berdampak negatif. Stres kerja yang berlebih akan menimbulkan kemauan untuk melanggar peraturan yang sudah dibuat

oleh kantor dan cenderung bersikap sesukanya sendiri. Stres kerja yang berlebih juga akan mempengaruhi kepuasan seorang karyawan dalam bekerja. Semakin tinggi tingkat stres kerja seseorang dapat menurunkan tingkat kepuasan dalam bekerja. Berdasarkan pernyataan tersebut maka rumusan masalah yang diajukan, yaitu apakah stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja?

6. Kompensasi yang diberikan perusahaan guna memberikan motivasi dan memberikan semangat mitra dalam bekerja guna untuk menjadikan kinerja mitra yang semakin baik dan optimal. Ketika Ketika seorang mitra mengalami kurang merasakan kepuasan dalam bekerja, mitra akan merasa malas dalam bekerja, bekerja menjadi asal-asalan serta tidak loyal terhadap atasan sehingga dapat menimbulkan perbuatan-perbuatan yang melanggar aturan perusahaan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka rumusan masalah yang diajukan, apakah ada pengaruh signifikan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja?
7. Stres kerja dapat memiliki pengaruh positif maupun negatif, stress bersifat positif seperti memotivasi agar berkerja lebih keras dan meningkatkan inspirasi hidup yang lebih baik dengan cara mengubah persepsi pekerjaannya sehingga dapat mencapai karir yang baik. Kinerja mitra akan turun apabila kebutuhan, kenyamanan, dan keamanan dalam berkerja tidak terpenuhi oleh perusahaan, apabila kinerja mitra turun maka mitra akan berperilaku asal asalan dan cenderung melakukan perbuatan yang melanggar peraturan

perusahaan seperti menggunakan *fake GPS* membuat orderan sendiri atau memanipulasi orderan tanpa bersusah payah mencari orderan secara asli. Berdasarkan pernyataan tersebut maka rumusan masalah yang diajukan, yaitu apakah ada pengaruh yang signifikan stress kerja terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah agar yang dilakukan dapat mengarah ke sasaran dan mendapat hasil yang diharapkan. Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh yang signifikan kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja
2. Mengetahui pengaruh yang signifikan stress kerja terhadap kepuasan kerja
3. Mengetahui pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
4. Mengetahui pengaruh yang signifikan kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan
5. Mengetahui pengaruh yang signifikan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja
6. Mengetahui pengaruh yang signifikan Kompensasi finansial terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja

7. Mengetahui pengaruh yang signifikan stres kerja terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja

D. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan, berikut manfaat penelitian ini yaitu:

1. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan yang bermanfaat untuk mengatasi stres kerja dengan kompensasi finansial dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga mampu mencapai kinerja yang lebih baik.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi referensi bahan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.