

# BAB 1

## LATAR BELAKANG

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Grab dan Gojek menjadi *super-app* pertama di Asia Tenggara dengan menjadi *One Stop Application* dimana aplikasi ini menyediakan berbagai kebutuhan dan layanan dalam satu aplikasi (katadata.co). Aplikasi Grab dan Gojek di Indonesia ini menyediakan berbagai macam sarana, seperti melayani pesanan transportasi, pesanan makanan, pengiriman barang, pembayaran, hingga hiburan. Grab dan Gojek juga terbukti telah menduduki aplikasi transportasi *online* utama yang di unduh dalam setiap *smartphone*, mereka adalah aplikasi yang paling populer dalam masyarakat khususnya milenial (jalantikus.com). Aplikasi ini menjadi aplikasi yang sangat dibutuhkan dan tidak dapat ditinggalkan oleh masyarakat. Selain itu menurut survey yang telah dilakukan oleh *Alvara Research Center* aplikasi transportasi *online*, aplikasi pesan antar makanan, dan aplikasi pembayaran digital yang ada dalam Grab dan Gojek menempati urutan pertama hingga ketiga yang paling diminati oleh milenial (katadata.co.id). Mereka beranggapan bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam segi kecepatan, biaya yang murah, menu yang beragam, banyak promo, dan aman. Pertumbuhan Grab sejak tahun 2014 dan Gojek dari tahun 2015 terus mengalami peningkatan sebanyak 57% atau setara dengan 6x pertumbuhan dan diprediksi hingga tahun 2025 Grab dan Gojek akan terus bertumbuh (okezone.com). Hingga saat ini mereka telah berhasil menjadi decacorn dengan valuasi di atas US\$ 10 miliar se Asia-Tenggara (cnbcindonesia.com).

Seiring dengan pertumbuhan Grab dan Gojek di Indonesia, pengemudi ojek *online* menjadi semakin bertambah banyak, sehingga persaingan antara pengemudi juga menjadi semakin meningkat. Adanya pertumbuhan yang pesat didalam Grab dan Gojek ini tidak membuat Grab dan Gojek serta merta luput dari permasalahan yang semakin bertambah. Kemajuan yang dialami Grab dan Gojek juga disertai oleh permasalahan yang meningkat yang dilakukan oleh pengemudi ojek *online* itu sendiri. Pasalnya, banyak pengemudi ojek *online* telah melanggar peraturan-peraturan di dalam Perusahaan yang telah disepakati sebelumnya, seperti melalui banyaknya laporan tindakan suspend dan pemecatan yang dilakukan pihak Grab

dan Gojek karena pelanggaran akan tindakan yang tidak senonoh yang dilakukan pengemudi ojek *online* tersebut (tribunnews.com). Adanya tindakan menyimpang seperti driver yang kasar, terbukti adanya tindakan-tindakan driver yang melakukan aksi melanggar peraturan yang disediakan Grab maupun Gojek seperti melakukan *order* 'tuyul' atau *order* fiktif, melakukan kecurangan dengan mengatur maps palsu dalam *smartphone* mereka dan memiliki akun ganda (mediakonsumen.com). Ada pula aturan-aturan lainnya yang telah disepakati, namun dilanggar. Fenomena ini terjadi dimungkinkan karena kurangnya *work engagement* pengemudi ojek *online*.

Dengan adanya kasus-kasus seperti ini perusahaan menjadi semakin selektif dalam memilih pengemudi ojek *online*. *work engagement* tidak hanya sekedar membuat pengemudi hadir secara fisik dalam pekerjaannya, namun *work engagement* membuat pengemudi mencurahkan gairah, emosi, dan energi pada saat ia bekerja. Pengemudi juga bersedia melakukan usaha lebih dalam pekerjaannya sehingga hal ini dianggap dan berdampak positif bagi perusahaan. Oleh karena itu pengemudi dengan *work engagement* yang rendah akan dimungkinkan akan memberikan kinerja rendah. Sedangkan pengemudi yang memiliki tingkat *work engagement* yang tinggi akan memiliki kinerja yang tinggi. *Work engagement* dapat ditingkatkan jika individu karyawan memiliki kepuasan gaji dan komitmen pada pekerjaannya.

Namun, dalam segi kepuasan gaji, terdapat banyak pengemudi ojek *online* yang kurang puas akan peraturan yang diberikan perusahaan terhadap mereka. Terutama, gaji yang diterima oleh pengemudi ojek *online* berkurang, selain itu meningkatnya tuntutan yang diberikan perusahaan terhadap mereka dan hal tersebut sangat membebankan mereka. Kebijakan perusahaan yang baru tersebut seperti adanya subsidi 20%, adanya pengurangan poin dan tarif, pungutan asuransi sebesar Rp.2000, dan adanya tindakan suspend yang tidak diberikan kejelasan secara transparansi dari pihak perusahaan (news.detik.com), mengharuskan mereka untuk bekerja selama hampir 19 jam untuk memenuhi kebijakan perusahaan dan kebutuhan mereka (cnnindonesia.com). Hal ini menjadi beban terbesar bagi pengemudi ojek *online* karena bagi mereka hal tersebut tidak masuk akal, hingga banyaknya aksi-aksi demo yang dilakukan pengemudi ojek *online* pada perusahaan,

mereka merasa bahwa perusahaan tidak lagi memperlakukan mereka sebagai mitra dikarenakan tuntutan dan hasil yang diberikan perusahaan tidak setimpal, perusahaan hanya mengambil keuntungan secara sepihak.

Selain itu komitmen pada pekerjaan juga menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Komitmen pada pekerjaan menunjukkan seberapa pentingnya profesi bagi individu tersebut dan sampai sejauh mana individu tersebut memiliki kesetiaan dalam menjalankan profesinya. Komitmen pada pekerjaan dipengaruhi oleh kepuasan gaji serta dapat mempengaruhi *work engagement* pada pengemudi ojek *online* di Surabaya.

Dari fenomena di atas faktor kepuasan gaji, komitmen pada pekerjaan dan *work engagement* pada pengemudi ojek *online* di Surabaya menjadi sorotan penting untuk diteliti. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui lebih jelas tentang isu-isu pada kepuasan gaji dan komitmen pada pekerjaan yang berdampak pada *work engagement* bagi pengemudi ojek *online* di Surabaya.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepuasan gaji berpengaruh terhadap komitmen pada pekerjaan pada pengemudi ojek *online* di Surabaya?
2. Apakah kepuasan gaji berpengaruh terhadap *work engagement* pada pengemudi ojek *online* di Surabaya?
3. Apakah komitmen pada pekerjaan berpengaruh terhadap *work engagement* pada pengemudi ojek *online* di Surabaya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian yang dapat dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan gaji terhadap komitmen pada pekerjaan pada pengemudi ojek *online* di Surabaya.

2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan gaji terhadap *work engagement* pada pengemudi ojek *online* di Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen pada pekerjaan terhadap *work Engagement* pada pengemudi ojek *online* di Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai pengembangan kajian serta berguna untuk penelitian lanjutan sebagai bahan rujukan khususnya dibidang ilmu sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan ojek *online* di Surabaya dalam mengelola karyawan untuk meningkatkan kepuasan gaji yang memberikan dampak positif terhadap komitmen pada pekerjaan dan *work engagement*.

#### **1.5. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi ini disajikan dalam lima bab yang saling berkaitan, yaitu:

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

**BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka ini menjelaskan mengenai landasan teori (*work engagement*, kepuasan gaji, komitmen pada pekerjaan), penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan model penelitian.

**BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Dalam metode penelitian ini berisi tentang desain penelitian, identifikasi definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode

pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, serta analisis data.

#### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam analisis dan pembahasan nantinya akan diuraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

#### **BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Pada bagian ini dijelaskan tentang simpulan, keterbatasan penelitian dan saran untuk perbaikan.