

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di duniayangsemakinmajusecarateknologi saat ini,manusiamelakukan aktivitas yangberbeda-beda, dan untuk melakukan aktivitas tersebut,semua orang membutuhkan transportasi untukmembantumereka dalam melakukan aktivitasnya. Seiring bertambahnya jumlah penduduk maka kebutuhan transportasi juga akan meningkat terutama terhadap jasa transportasi. Hal ini akan mengarah pada bisnis global di bidang jasa transportasi.

Teknologi telah menjadi kebutuhan manusia dan tidak terlepas dari gaya hidup manusia, yang terus berkembang. Seiring berkembangnya teknologi kemajuan transportasi pun juga akan mengikuti. Saat itu ojek yang beroperasi dengan sistem berbasis lokasi yang diperkirakan ramai penumpang. Tukang ojek dari daerah lain tidak bisa begitu saja mangkal di kawasan tersebut tanpa izin dari tukang ojek di wilayah tersebut. Jika akan memakai jasa ojek pemakai jasa harus akan dikenakan biaya sesuai keinginan dari pengemudi. Namun sekarang manusia dapat memanfaatkan teknologi yang terus berkembang, seperti sistem elektronik, sistem perbankan, dan bahkan navigasi hal yang tidak terpikirkan sebelumnya, yaitu digunakan sebagai penunjang ojek. Hal ini kemudian menjadi lebih inovatif sehingga munculnya ojek-okek yang berbasis internet. salah satu ojek online yang saat ini berkembang adalah Grab.

Grab didirikan pada bulan Juni 2012 oleh Antony Tan Tan Hooi Ling (dikenal sebagai GrabTaxi hingga 2016) dan berkantor pusat di Singapura. Grab saat ini beroperasi di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar, dan Kamboja. Grab saat ini mendapat julukan sebagai startup “Decacorn” pertama di Asia Tenggara (istilah yang digunakan untuk menggambarkan startup yang bernilai \$10 miliar). Pelayanan yang ada di Grab meliputi ojek (GrabBike), Mobil (GrabCar), kurir (GrabExpress), pesan dan antar makanan (GrabFood), dan jasa titip untuk pembelian barang (GrabJastip). Perusahaan ini menghubungkan customer dengan driver menggunakan aplikasi. Sistem kerja antara PT. Grab Indonesia dengan driver adalah sebagai mitra, sehingga banyak dari orang yang sudah bekerja maupun belum bekerja dapat mendaftarkan diri menjadi mitra dari perusahaan PT. Grab Indonesia.

Grab menawarkan alternatif untuk pengemudi dan penumpang yang mengutamakan kecepatan, kepastian, dan keselamatan. Ini didukung oleh tingkat pengetahuan masyarakat

yang tinggi dan infrastruktur TI yang kuat di Surabaya (Abadi & Taufiqurrahman, 2023). Ini menghasilkan peningkatan jumlah driver di Kota Surabaya dan pembentukan komunitas untuk pengemudi ojek online, salah satunya komunitas OSDP.

Keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada pihak yang terlibat, yaitu para pengemudi layanan Grab. Para Pengemudi driver Grab merupakan sumber daya manusia dan aset utama bagi perusahaan teknologi ini, karena mereka secara konsisten menjalankan operasional perusahaan. Para pengemudi adalah bagian dari kemitraan dengan perusahaan terkait, dan mereka menjadi perwakilan langsung dari perusahaan tersebut. Masyarakat mengidentifikasi mereka sebagai "ojol" atau pengemudi ojek online, yang sering ditemui di jalan raya, perkampungan, dan bahkan di daerah pedesaan yang masih dapat dijangkau. Identitas mereka sebagai mitra ojek online tercermin melalui penggunaan jaket dan helm dengan logo perusahaan.

Komunitas OSDP merupakan salah satu bentuk dari kelompok pengemudi Grab di Kota Surabaya. Pendirian komunitas ini bertujuan untuk memenuhi permintaan dari pelanggan dan restoran yang telah bekerja sama dengan platform aplikasi. Visi dan misi dari komunitas ini adalah untuk meningkatkan solidaritas sesama pengemudi Grab dan layanan Grab sehingga dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, komunitas ini juga diharapkan dapat berperan sebagai mediator dan fasilitator antara pengemudi dengan pihak aplikator. Berdasarkan hasil wawancara dengan para pengemudi ojek online di basecamp komunitas OSDP, terdapat beberapa masalah saat menjalankan order atau pekerjaan diantaranya jumlah order yang sedikit berbanding terbalik dengan jumlah driver yang banyak berdampak pada penghasilan pengemudi. Terlebih saat ini bahan-bahan pokok relatif mahal. Dikutip dari Kompas.com (2022) pemerintah mulai menaikkan harga BBM, hal tersebut membuat beban operasional driver meningkat.

Namun di balik daya tarik industri ini terdapat tantangan serius dalam mempertahankan retensi dan loyalitas. Pengemudi sering kali menghadapi tantangan seperti persaingan yang ketat, ketidaknyamanan pendapatan, dan kerja keras. Dalam konteks ini, faktor-faktor seperti remunerasi yang adil dan fleksibilitas kerja telah diidentifikasi sebagai faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengemudi terhadap platform seperti Grab. Surabaya, pusat bisnis dan transportasi utama di Indonesia, menjadi tempat yang menarik untuk melihat bagaimana kompensasi, fleksibilitas kerja, dan loyalitas pengemudi Grab berinteraksi satu sama lain. Dengan populasi yang besar dan lalu lintas yang tinggi, Surabaya menawarkan konteks yang unik untuk memahami bagaimana pengaruh kompensasi dan fleksibilitas kerja berpengaruh pada loyalitas pengemudi.

Untuk meningkatkan kinerja driver, Grab memiliki beberapa masalah. Menurut (Magfiroh dalam PUTRA et al., 2023) mengatakan ada beberapa masalah dengan driver, sehingga banyak driver yang berhenti, yaitu menjadi pasif, dan beralih ke aplikasi lain. Driver ojek pasif adalah driver yang terdaftar di aplikasi Grab namun menjadi tidak aktif dan menjadi driver pasif karena adanya pekerjaan lain yang lebih menguntungkan. Di sisi lain, mengingat banyaknya aplikasi berbasis ojek online yang bersaing dan perbedaan strategi yang digunakan, beberapa driver Grab ingin beralih ke aplikasi yang lebih nyaman dari segi kompensasi yang mereka terima.

Beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas seorang karyawan adalah kompensasi. Menurut (Mangkunegara dalam Natiqiyah & Idris, 2022) mengatakan tingkat kompensasi yang diberikan kepada seorang karyawan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka dengan pekerjaan mereka, tingkat motivasi mereka untuk bekerja, dan hasil kerja mereka. Jika karyawan menerima kompensasi yang sesuai dengan jenis pekerjaan mereka dan jabatan mereka, mereka akan merasakan kepuasan dalam pekerjaan mereka.

Selain itu jam kerja yang lebih fleksibel dapat meningkatkan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap loyalitas kerja. Perusahaan berusaha untuk membuat karyawannya merasa nyaman dan meningkatkan pekerjaan mereka, terutama melalui jam kerja yang fleksibel. Fleksibilitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tempat kerja dan jam kerja, baik formal maupun informal, serta memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menetapkan aturan tentang kapan, di mana, dan berapa lama mereka bekerja (Capnary dalam Abadi & Taufiqurrahman, 2023). Perusahaan perlu memahami dengan baik faktor-faktor yang menguntungkan dan mempengaruhi baik kompensasi maupun fleksibilitas kerja untuk meningkatkan loyalitas kerja karyawan.

Meskipun ada banyak penelitian tentang loyalitas pelanggan terhadap platform transportasi berbasis aplikasi, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kompensasi dan fleksibilitas kerja terhadap loyalitas pengemudi Grab di Surabaya masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan tersebut dengan mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara kompensasi, fleksibilitas kerja, dan loyalitas pengemudi Grab di Surabaya.

Dari latar belakang di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk memilih judul TUGAS AKHIR “Pengaruh Kompensasi dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Loyalitas Driver Grab Bike (STUDI DRIVER GRAB BIKE DI KOMUNITAS OSDP SURABAYA)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini peneliti ingin mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas Driver Grab Bike di komunitas OSDP Surabaya ?
2. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas Driver Grab Bike di komunitas OSDP Surabaya ?
3. Apakah kompensasi dan fleksibilitas kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas Driver Grab Bike di komunitas OSDP Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi apakah kompensasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Driver Grab Bike di komunitas OSDP Surabaya.
2. Untuk mengidentifikasi apakah fleksibilitas kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Driver Grab Bike di komunitas OSDP Surabaya.
3. Untuk Mengidentifikasi apakah kompensasi dan fleksibilitas kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Driver Grab Bike di komunitas OSDP Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Harapannya, penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Memberikan kontribusi konseptual terhadap pengembangan penelitian manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai masalah kompensasi dan motivasi retensi pengemudi.
2. Bagi Praktisi
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi para praktisi mengenai optimalisasi strategi kompensasi dan manajemen fleksibilitas kerja untuk meningkatkan loyalitas driver Grab Bike.
3. Bagi Akademisi
Sebagai bahan pertimbangan informasi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini khususnya dalam konteks kompensasi dan fleksibilitas kerja.

1.5. Pembatasan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini antara lain terbatasnya akses terhadap jumlah responden, terbatasnya waktu pengumpulan data, dan terbatasnya akses terhadap informasi detail mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas driver Grab Bike.

