

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern seperti sekarang ini, teknologi sudah semakin maju sehingga dapat mempermudah aktivitas, kehidupan bahkan permasalahan yang dihadapi manusia. Perkembangan teknologi dan informasi telah membawa andil besar terhadap kemajuan umat manusia. Sekarang dengan kecanggihan teknologi orang-orang dapat dengan mudah dan cepat bertukar informasi seolah tanpa ada dinding yang menghalangi mereka. Tentunya dengan alat dan peramban yang mendukung kecanggihan teknologi saat ini.

Pertumbuhan teknologi dan informasi yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya dengan inovasi berbasis teknologi. Untuk bertahan di tengah persaingan, maka perusahaan diharuskan memiliki kinerja yang tinggi serta memiliki kualitas yang baik dari sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut guna mencapai tujuan perusahaan. Menurut (Wibowo,2013:501) kepuasan kerja sebagai sikap umur terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang diyakini oleh pekerja yang seharusnya diterima.

Kemajuan teknologi terus mengalami inovasi dan kemajuan dalam berbagai bidang guna membantu aktivitas kehidupan manusia. Salah satunya dalam bidang transportasi. Mobilitas manusia yang semakin cepat menuntut para penyedia jasa transportasi untuk membuat sebuah terobosan agar perusahaannya

bisa menyediakan jasa transportasi dengan mudah, aman, dan murah. Salah satunya PT. Solusi Transportasi Indonesia (GRAB)

Grab merupakan salah satu perusahaan dalam bidang transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mempermudah kehidupan masyarakat Indonesia. Sampai saat ini, Grab sudah di unduh sebanyak 50 juta kali di *Playstore*. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia sangat terbantu dengan adanya jasa transportasi yang digabungkan dengan perkembangan teknologi saat ini.

Tidak hanya menyediakan jasa transportasi saja Grab juga menyediakan berbagai fitur guna mempermudah aktivitas manusia seperti Grab-Food, GrabBike, GrabExpress Instanst- Bike, GrabPay dan berbagai fitur menarik lainnya. Sampai saat ini Grab sudah tersedia lebih dari 50 kota besar yaitu Indonesia , Singapura, Filipina, Malaysia, Thailand, Myanmar dan Kamboja.

Grab memasang tarif berdasarkan jarak yang akan ditempuh penumpang. Tarif atau estimasi harga akan muncul saat penumpang melakukan pemesanan lewat aplikasi ponsel cerdas. Hal ini menjadi kompensasi yang didapatkan seorang ojek *online* ketika sudah mengantar penumpang sampai tujuan. Selain itu, terkait dengan kompensasi bahwa komunikasi antara pihak manajemen dan ojek *online* juga dinilai masih belum efektif, karena tidak adanya komunikasi ojek *online* dan mitra perusahaan sehingga, informasi terkait dengan kebijakan terbaru belum dapat tersampaikan sepenuhnya kepada ojek online. Maka dapat diketahui bahwa kompensasi dan komunikasi merupakan salah satu faktor yang menjadi penyebab ojek *online* Grab mengalami penurunan pendapatan dalam hal ini

kompensasi. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja ojek *online* itu sendiri, kepuasan kerja seseorang ditentukan oleh beberapa faktor yaitu kompensasi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen.

Menurut Simanjuntak (2011 :11) penerapan kompensasi yang dibentuk oleh grab dalam sistem kompensasi tersebut diberikan grab kepada ojek *online* yaitu penerapan performan (*performance*) atau rating. Sistem performa merupakan sistem terbaru yang dapat menentukan pendapatan ojek online Apabila ojek *online* tidak mendapatkan 50% dari *rating* harian mereka, maka bonus akan hangus. Beberapa ketentuan yang harus dipenuhi untuk menjaga *rating* mereka antara lain tidak adanya pembatalan dari pihak ojek *online*, tidak menolak order, dan selalu merespon order. Pembatalan yang dilakukan pelanggan juga dapat berpengaruh pada performa mereka. Terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja ojek *online* Grab di Kota Palembang menjelaskan bahwa kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja ojek *online* Grab di Kota Palembang. Hal ini menjadi salah satunya penulis dalam meneliti tentang kompensasi dan komunikasi .

Selain itu komunikasi juga perlu dilakukan secara efektif dalam suatu perusahaan untuk menunjang kepuasan kerja dari karyawan. Karena apabila terdapat komunikasi yang jelas, baik dan transparan antara manajemen perusahaan ojek *online* Grab maka karyawan dapat bekerja sesuai dengan misi dan visi perusahaan. Berdasarkan observasi komunikasi antara Grab dan ojek *online* masih

kurang efektif, Hal ini salah satunya menurut Irwansyah (2017 : 7) komunikasi terbagi menjadi dua yaitu : komunikasi verbal dan komunikasi Nonverbal.

Menurut Irwansyah (2017 :4) Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis maupun lisan. Sedangkan komunikasi nonverbal merupakan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kebenaran pesan-pesan yang disampaikan dengan menggunakan bahasa isyarat. komunikasi dengan kata-kata lebih mudah dikendalikan dari pada dengan menggunakan bahasa isyarat (gerak tubuh) atau ekspresi wajah yang sifatnya spontan.

Perusahaan yang berbasis teknologi seperti Grab ini, tidak memiliki sistem komunikasi yang formal antara manajemen perusahaan dan ojek online, sehingga perubahan kebijakan atau hal-hal penting terkait pekerjaan ojek *online* semuanya disajikan dalam bentuk virtual atau maya melalui aplikasi Grab, Hal ini membuat ojek online kurang efektif dalam memperoleh informasi terkait kebijakan Perusahaan, dan Hal tersebut dapat menimbulkan tingkat kepuasan kerja terhadap ojek *online* itu menjadi rendah.

Tentunya hal ini membuat ojek online kurang efektif dalam memperoleh informasi terkait kebijakan perusahaan, dan hal tersebut dapat berimbas pada tingkat kepuasan kerja ojek online itu sendiri. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2018) dengan judul analisis sistem kompensasi terhadap kepuasan kerja ojek online transportasi *online*, juga disebutkan bahwa perubahan

kebijakan terkait penetapan tarif juga sering terjadi pada perusahaan transportasi berbasis *online*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Ojek *Online* Grab di Kota Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah tentang

1. Bagaimana Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Ojek *Online* Grab di Kota Palembang?
2. Bagaimana Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Ojek *Online* Grab di Kota Palembang?
3. Bagaimana Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Ojek *Online* Grab di Kota Palembang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Ojek *Online* Grab di Kota Palembang.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Ojek *Online* Grab di Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Ojek *Online* Grab di Kota Palembang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) dalam mengatasi permasalahan yang terjadi terkait kepuasan kerja dari ojek *online* nya

2. Bagi ojek *online*

Diharapkan kedepannya hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran dan pemahaman lebih guna menambah kepuasan kerja dari ojek *online* khususnya di Kota Palembang.

3. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Universitas Bina Darma, penelitian ini sebagai alat untuk mengidentifikasi permasalahan dan fenomena yang terjadi terkait pengaruh kompensasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja ojek *online* Grab di Kota Palembang.

4. Bagi Akademisi

Diharapkan ke depannya hasil dari penelitian ini dapat memberikan kajian atau referensi baru terkait bidang sumber daya manusia khususnya pada perusahaan jasa transportasi berbasis teknologi (*online*)

1.4 Batasan Masalah

Agar penulisan menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya ada pengaruh kompensasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerjaojek *online*. Penelitian ini dilakukan pada ojek *online* Gab di Kota Palembang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan proposal ini dimaksud untuk memberikan gambaran garis-garis besar secara jelas tentang isi dari pada proposal ini sehingga terlihat jelas apa hubungannya terhadap bab yang satu dengan bab yang lainnya, diantaranya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori penunjang, penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pikir dan hipotesis penelitian

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Berisi tentang variabel penelitian dan defenisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan diuraikan secara singkat sejarah dari PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) dan juga akan dilakukan penelitian bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja ojek online grab.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dibuat penulis setelah melakukan analisis sehingga dapat ditarik kesimpulan untuk jawaban atau rumusan masalah yang telah dibuat oleh penulis. Selain itu bab ini dirumuskan juga arana untuk lembaga terkait dalam rangka perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**