

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perubahan dunia kini tengah memasuki era revolusi industri 4.0 dimana teknologi informasi telah menjadi basis dalam kehidupan manusia. Segala hal menjadi tanpa batas dengan penggunaan daya komputasi dan data yang tidak terbatas (Santoso & Yuliantika, 2022). Karena dipengaruhi oleh perkembangan internet dan teknologi digital yang masif sebagai tulang punggung pergerakan dan konektivitas manusia dan mesin. Kebutuhan akan transportasi dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan akibat semakin banyaknya kegiatan-kegiatan yang membutuhkan jasa transportasi. Transportasi adalah sarana yang sangat mendukung dalam aktifitas manusia dalam kehidupan sehari-hari, sehingga dipersiapkan dengan baik karena sangat berpengaruh terhadap kegiatan perekonomian yang berkaitan dengan pengiriman barang dan jasa, angkutan penumpang dan lain sebagainya. Ketergantungan akan transportasi sangatlah tinggi bagi masyarakat Indonesia dari berbagai jenis transportasi seperti darat, laut, dan udara. Transportasi darat menjadi perhatian khusus atau diminati. Alasannya utama adalah mempersingkat waktu perjalanan dari kemacetan yang terjadi di kota. Akhirnya kehidupan masyarakat pun tidak bisa dipisahkan dari transportasi.

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam bersaing di era globalisasi tentunya tidak hanya ditentukan oleh besarnya dana operasi yang tersedia, canggihnya teknologi dan sarana atau prasarana yang dimiliki, melainkan tergantung pada aspek sumber daya manusia karena aspek tersebut adalah sumber penggerak dari segala aktivitas perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen penentu daya saing perusahaan, tanpa sumber daya manusia, sebuah perusahaan tentu tak akan bisa berjalan dengan baik. Oleh karena itu, menurut Suwono (2014) perusahaan sudah harus mulai melihat sumber daya manusia sebagai asset perusahaan.

Era yang semakin kompetitif membuat perusahaan diwajibkan memiliki strategi bersaing yang mampu meningkatkan kualitas dan nilai dari suatu perusahaan. Salah satu penggerak dari sustainability perusahaan ialah performa dari karyawan serta loyalitas dari karyawan itu pula (Sahlan, N.I., Mekel, P.A., & Trang, 2015). Kapabilitas karyawan dipelihara dan dikembangkan

secara terus menerus untuk mengatasi kekurangan sumber daya manusia yang terampil untuk memfungsikan organisasi dengan lebih baik. Sebagaimana besar organisasi menyadari pentingnya sumber daya manusia dalam mewujudkan kesuksesan bisnis mereka. Sebabnya, muncul beberapa hal yang kemudian diterapkan organisasi untuk mempertahankan karyawan serta meningkatkan kepuasan kerja mereka (Winata, 2019). Niat untuk tetap tinggal atau *intention to stay* dapat diartikan sebagai niat karyawan untuk tetap berada dalam pekerjaan saat ini dimana terjalin hubungan jangka panjang dengan atasan (Khair, 2019).

Upaya mempertahankan karyawan (*intention to stay*) berkaitan dengan niat untuk tetap tinggal di organisasi atau perusahaan. Seseorang akan tetap tinggal dalam suatu organisasi atau perusahaan apabila terjadi hubungan yang baik melalui manajemen sumber daya manusia (Azhar. Nurdin & Siswadi, 2020). Selain itu, setiap orang membutuhkan perasaan bahwa kontribusi yang telah mereka lakukan merupakan suatu hal yang bernilai (Taylor, 2002). Maka dari itu organisasi harus mampu menciptakan kondisi dimana setiap karyawan merasa dihargai dan dianggap menjadi bagian penting dari organisasi.

Intention to stay mengacu kepada kesediaan karyawan yang sadar dan disengaja untuk tetap bersama organisasi atau perusahaan dan karenanya kemungkinan mereka akan bertahan di pekerjaan mereka saat ini. Generasi milenial saat ini lebih sering berpindah tempat kerja oleh karena itu perusahaan perlu melakukan beberapa upaya untuk dapat mempertahankan para pekerja milenial yang berkualitas, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *intention to stay* menurut (Aboobaker, N., Edward, M., & Zakkariya, 2019) faktor individu berupa motivasi, keterlibatan, pemberdayaan psikologis, imbalan yang sesuai, dan keadilan didalam organisasi atau perusahaan, dan faktor dari perusahaan seperti kesempatan belajar dan berkembang, dukungan dari perusahaan, budaya organisasi, dan keadilan di organisasi mendorong individu untuk tetap bersama dengan organisasi atau perusahaan.

Selain faktor dari individu dan perusahaan faktor yang mempengaruhi *intention to stay* adalah kompensasi. Kompensasi merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa yang diberikan kepada perusahaan atau organisasi (Afandi, 2021). Marwansyah (2016) juga menyatakan bahwa

kompensasi merupakan penghargaan atau imbalan langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial, yang adil dan layak kepada karyawan. Sebagai balasan atas kontribusi mereka dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. (Herlina, 2018) menyatakan kompensasi adalah apa yang seseorang karyawan terima sebagai balasan dari pekerjaan yang diberikannya, baik upah per jam ataupun gaji periodic yang di desain dan dikelola oleh bagian personalia. Kompensasi juga merupakan pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung berupa barang kepada karyawan sebagai balas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

Kompensasi menjadi hal yang penting karena menurut Sanubari dan Amalia (2019). Pemberian kompensasi yang diberikan dapat memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Pemberian kompensasi yang diberikan organisasi atau perusahaan kepada karyawannya merupakan suatu balas jasa kerja mereka (Sedarmayanti., 2019). Organisasi atau perusahaan memberikan imbalan kepada karyawannya karena karyawan tersebut sudah bekerja dengan baik.

Berdasarkan penelusuran penelitian terdahulu ditemukan adanya perbedaan hasil penelitian tentang pengaruh kompensasi terhadap *intention to stay*. Penelitian yang dilakukan oleh (Santoso & Yuliantika, 2022) menunjukkan hasil bahwa variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to stay*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Monica & Prasetyo, 2021) yang menyatakan bahwa penelitian tentang variabel kompensasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap variabel *intention to stay*. Berdasarkan penelusuran penelitian tersebut ditemukan tidak ada kekonsistenan antara variabel kompensasi dengan *intention to stay*. Oleh karena itu pada penelitian ini peneliti menambahkan variabel kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Alasan peneliti menambahkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi karena adanya penelitian kompensasi terhadap kepuasan kerja. Menurut Agathanisa & Prasetio (2018). Menyatakan bahwa kompensasi memiliki hasil pengaruh positif dan signifikan, dan penelitian yang dilakukan oleh Risqiqoh Khalda (2022) tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap *intention to stay*. Menyatakan hasil bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to stay*. Oleh karena itu peneliti pada penelitian ini menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada kompensasi terhadap *intention to stay*.

Adanya internet komunikasi menjadi lebih mudah dimanapun dan kapanpun, dengan kehadiran jasa ojek online yang marak di kota besar beserta bermacam-macam aplikasinya seperti, Gojek, yang memberikan kemudahan dan melakukan kemajuan lainnya yang sangat pesat dan berpengaruh bagi kehidupan manusia ialah teknologi informasi. Dahulu ojek dikelola oleh kepemilikan sendiri dan biasanya pelanggan harus datang ke pangkalan ojek untuk memakai jasa transportasinya. Sekarang banyak bermunculan ojek online yang dikelola sangat baik dan professional oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Kemunculannya ojek online di zaman sekarang sangat membantu masyarakat Indonesia untuk mengurangi pengangguran yang ada di Indonesia.

Kehadiran ojek berbasis teknologi atau sering disebut ojek online adalah sebagai sarana transportasi umum informal roda dua merupakan salah satu jawaban dari solusi tepat dan cerdas tersebut, terutama dari keunggulannya dalam hal harga yang relative murah, kemudahan akses dan kecepatan mobilisasi di jalan-jalan yang padat kendaraan terutama pada jam-jam sibuk. Ojek online merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi darat yang memanfaatkan sarana teknologi informasi di dalam memasarkan jasa yang dihasilkan perusahaannya.

Semakin pesatnya sebuah teknologi dan komunikasi beberapa perusahaan bersaing untuk menyediakan jasa transportasi online. Banyaknya transportasi online mengakibatkan persaingan yang semakin kuat yang dialami oleh ojek online oleh perusahaan ojek online satunya. Dengan banyaknya pesaing dalam ojek online ini sehingga mendorong perusahaan untuk mempertahankan pengemudi agar tetap bekerja di Gojek. Mempertahankan pengemudi agar tetap bekerja di gojek melalui kepuasan kerja merupakan tujuan strategi perusahaan untuk mempertahankan bisnis agar tetap berjalan. Banyak yang harus dibenahi oleh perusahaan yaitu kompensasi. Secara umum karyawan bekerja di suatu organisasi bertujuan untuk mendapatkan kompensasi, terutama kompensasi finansial/ non finansial untuk memenuhi kebutuhan mereka, memenuhi keutuhan hidup karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja agar ketika kerja keras mereka dibayarkan sesuai dengan harapan mereka dan karyawan merasa ingin tetap tinggal dengan perusahaan tersebut.

Pemberian kompensasi ini adalah merupakan strategi agar pengemudi gojek yang menjadi mitra diperusahaan ojek online tersebut tidak pindah ke perusahaan ojek online lainnya. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

Dalam industry transportasi online seperti gojek, kompensasi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dan *intention to stay* driver. Kompensasi yang diterima oleh driver dapat mempengaruhi loyalitas mereka terhadap perusahaan. Namun, kompensasi tidak selalu langsung mempengaruhi *intention to stay* driver. Kepuasan kerja sering dianggap sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh kompensasi terhadap *intention to stay*. Beberapa studi menunjukkan bahwa kompensasi yang diterima driver dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan *intention to stay* mereka. Namun, studi lain menunjukkan bahwa kompensasi tidak selalu berpengaruh langsung terhadap *intention to stay* driver melainkan melalui kepuasan kerja. Oleh karena itu, perusahaan seperti gojek harus memperhatikan kompensasi yang diberikan kepada driver agar dapat meningkatkan kepuasan kerja dan *intention to stay* driver.

Alasan peneliti memilih objek driver Gojek di kota Malang sebagai bahan penelitian dikarenakan pra riset yang dilakukan oleh peneliti, banyak driver Gojek yang memiliki keinginan untuk menetap (*intention to stay*) dikarenakan pemberian kompensasi yang sangat cukup bagi driver gojek. Sistem pemberian kompensasi di PT. Gojek adalah memberikan upah berupa metode bagi hasil dengan pembagian presentase 80-20 yaitu 80% untuk perusahaan dan 20% untuk driver. Target yang harus dicapai oleh driver adalah harus dapat menyelesaikan orderan sebanyak 30 orderan dalam sehari. Jika driver dapat mencapai target tersebut, maka perusahaan gojek akan memberikan intensif / bonus sebesar 15% dari pendapatan driver. Sedangkan pada perusahaan Maxim Indonesia memberikan upah dengan presentase 75-15 yaitu 75% untuk perusahaan dan 15% untuk driver maxim. Untuk sistem bonus di perusahaan maxim adalah setiap 1 driver di haruskan mengajak 10 orang pengguna baru dan menggunakan kode referral dari driver maxim. Untuk sistem pada Grab sendiri memberikan upah dengan presentase 90-10 yaitu 90% untuk driver dan 10% untuk perusahaan. Sistem bonus dari Grab adalah apabila driver ingin mendapatkan bonus driver harus mempunyai rating bintang 4.5.

Berikut adalah data driver gojek pada PT. Gojek di kota Malang 2018-2022 yang diformulasikan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 1.1 data driver gojek kota Malang (2018-2022)

Tahun	Masuk	Keluar
2018	121	15
2019	136	18
2020	143	24
2021	92	30
2022	113	17

Sumber: PT. Gojek Kota Malang

Berdasarkan Tabel 1.1 mulai dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022, driver gojek di kota Malang yang keluar mencapai 30 orang dari keseluruhan driver gojek di kota Malang. Tingginya *intention to stay* karyawan sangat penting diperhatikan untuk mengetahui apa saja faktor yang tercermin dalam PT. Gojek di kota Malang.

Berdasarkan uraian tersebut Kepuasan Kerja dan Kompensasi yang bisa mempengaruhi driver Gojek untuk *Intention to Stay* atau keinginan untuk menetap. Kepuasan kerja driver menjadi sasaran penting diperhatikan oleh perusahaan. Faktor yang dapat meningkatkan *intension to stay* adalah kepuasan kerja. Menurut (Aliyyah et al., 2021) menyatakan kepuasan kerja merupakan suatu ungkapan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan sebagai hasil penilaian terhadap suatu pekerjaan pengalaman kerja. Sedangkan kepuasan menurut (Afandi, 2021) Kepuasan kerja merupakan suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai faktor pekerjaan, dan perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya suatu pekerjaan. Fenomena yang ada yaitu banyaknya driver gojek yang merangkap sebagai driver ojek online di aplikasi seperti grab / maxim, namun alasan orang-orang memilih sebagai driver gojek daripada perusahaan seperti grab dan maxim adalah tarif yang ditawarkan gojek lebih menguntungkan, banyaknya penumpang yang menggunakan aplikasi gojek, bonus dan instentif yang sering

diberikan gojek kepada driver, pilihan layanan yang beragam dan kemudahan penggunaan aplikasi. Selain itu faktor yang meningkatkan *intention to stay* adalah kompensasi. Menurut Hasibuan (2016) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima sebagai bentuk imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan. Dari hasil wawancara kompensasi yang diterima berdasarkan oleh target yang telah ditentukan dari perusahaan Gojek Menurut Ibrahim, Mahdani (2016) *intention to stay* adalah nilai karyawan untuk tetap bertahan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk membahas kajian dengan berjudul **“Pengaruh Kompensasi Terhadap *Intention to Stay* dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Driver Gojek Kota Malang”**

1.2 Rumusan Masalah

sehingga berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa pertanyaan yang akan dibahas pada penelitian kali ini, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana kompensasi, *intention to stay*, dan kepuasan kerja?
2. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap *intention to stay*?
3. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *intention to stay*?
5. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap *intention to stay* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak melebar dan agar lebih fokus pada variabel penelitian maka peneliti membatasi ruang lingkup dalam melakukan penelitian yang meliputi:

1. Kompensasi yang terdiri dari upah, intensif, tunjangan, dan fasilitas (Simamora, 2015).
2. *Intention to stay* yang terdiri dari karyawan tidak berniat untuk berhenti dari pekerjaannya karena puas dengan pekerjaannya, karyawan tidak pernah mencari

perusahaan lain untuk pindah dari pekerjaannya, karyawan merasa rugi jika berhenti dari pekerjaannya saat ini (Aboobaker, N., Edward, M., & Zakkariya, 2019).

3. Kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan, gaji, pengawas, dan rekan kerja (Afandi, 2021).

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kompensasi, *intention to stay*, dan kepuasan kerja
2. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *intention to stay*
3. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja
4. Untuk menganalisis kompensasi berpengaruh terhadap *intention to stay* melalui kepuasan kerja
5. Untuk menganalisis apakah kompensasi berpengaruh terhadap *intention to stay* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening

1.5 Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian diharapkan dapat memberikan dua kegunaan sebagai berikut.

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan referensi dalam bidang ilmu manajemen di antara Kompensasi, *Intention to Stay*, dan Kepuasan Kerja. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan ide dan gagasan untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan juga sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan serta pihak lain yang berkepentingan untuk mengetahui seberapa pengaruh kompensasi, kepuasan kerja terhadap *intention to stay* pada driver Gojek di kota Malang.