

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, salah satunya dalam bidang transportasi. Munculnya layanan transportasi berbasis aplikasi telah menciptakan peluang kerja baru bagi masyarakat, khususnya sebagai driver online, salah satu aplikasi tersebut adalah Mitra X. Mitra X merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang menyediakan berbagai layanan berbasis aplikasi, dengan fokus utama pada layanan transportasi, logistik, pembayaran digital, serta berbagai layanan gaya hidup dan kebutuhan harian. Selain memberikan kemudahan kepada konsumen, Mitra X juga memberikan dampak sosial dan ekonomi yang signifikan dengan menciptakan peluang kerja bagi jutaan mitra pengemudi, pedagang makanan, serta pelaku usaha kecil dan menengah. Sampai saat ini jumlah driver online di Indonesia berdasarkan data dari platform Mitra X beranggotakan lebih dari 3,1 juta mitra pengemudi (Mitra X Tokopedia Tbk, 2025). Berdasarkan laporan kinerja Mitra X pada kuartal I tahun 2025 Januari-Maret 2025, pendapatan bersih grup tercatat sebesar Rp. 4,23 triliun (Indopremier, 2025). Jika dirata-ratakan perbulan pada triwulan 1 tahun 2025 (bulan Januari 2025 sampai bulan Maret 2025 adalah sebesar Rp. 1,41 triliun untuk perbulannya. Dengan kata lain estimasi pendapatan harian

rata-rata *driver online* Mitra X di seluruh Indonesia, berdasarkan data dari berbagai sumber berada di kisaran Rp. 100.000 hingga Rp. 150.000 untuk kerja 10-12 jam perhari (hektodetik, 2025).

Dibalik fleksibilitas kerja sebagai *driver* Mitra X, banyak permasalahan nyata yang kerap muncul dimana para *driver* Mitra X menghadapi ketidakjelasan sistem insentif dan potongan aplikasi yang membebani mereka. Beberapa mengeluhkan potongan bisa mencapai lebih dari 20 hingga 30%, sementara itu sistem komisi dan tarif yang semakin ditekan dan algoritma kerja yang tidak transparan membuat pendapatan harian mereka menjadi tidak menjanjikan dan mengakibatkan produktivitas mereka sebagai *driver* Mitra X menurun. (Alinea.id., 2025). Dilansir dari laman bukajobs media (2025), untuk *driver online* di Surabaya sebagai kota besar, estimasi pendapatan bulanan rata-rata antara bulan Januari hingga Juni 2025, adalah antara Rp. 3.500.000 hingga Rp. 6.000.000 sesuai. Pada kondisi lapangan yang sesungguhnya, banyak *driver* yang melaporkan pendapatan yang mereka peroleh berada dibawah UMP JATIM (rata-rata sekitar Rp. 2,3 juta perbulan), belum lagi terkendala pada saat memasuki musim hujan, ada aturan promo murah yang sedang dikeluarkan oleh Aplikator perusahaan mitra Mitra X serta banyak atau sedikitnya jumlah order yang diperoleh. Selama periode 2024–2025, ketidakpuasan di kalangan *driver* online semakin nyata dengan berbagai aksi protes dan mogok massal yang terjadi di sejumlah daerah seperti yang terjadi di Jawa Timur, di mana ribuan pengemudi ojek dan taksi *online* turun ke jalan

menuntut penegakan tarif sesuai SK Gubernur serta penurunan potongan aplikasi yang dirasakan terlalu tinggi, menunjukkan adanya perlawanan terhadap praktik aplikator yang dianggap merugikan mitra *driver* (Radar Surabaya, 2025). Selain itu, gelombang aksi demonstrasi tidak hanya dipicu oleh regulasi tarif, tetapi juga mencakup tuntutan terhadap struktur potongan komisi dan ketidakjelasan kebijakan perusahaan teknologi transportasi, sebagaimana dilaporkan oleh media tentang serangkaian aksi *driver* yang menuntut perubahan pada kebijakan tersebut. (CNBC Indonesia, 2024)

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sanubari dan Amalia (2019) Gambaran Kepuasan Kerja pada Pengemudi Layanan Jasa Transportasi Ojek *Online* menunjukkan bahwa sebanyak 87 orang dengan persentase sebesar 48,1 % dikategorikan memiliki kepuasan kerja yang rendah yaitu 94 orang atau sebesar 51,9 %. Sejalan dengan penelitian tersebut peneliti melakukan pengambilan data awal dengan hasil yang diperoleh dari 50 responden *driver* Mitra X di Kota Surabaya.

Penelitian oleh Indra dkk. (2024) pada *driver* ojek *online* di Yogyakarta menemukan bahwa sebagian besar responden hanya memiliki tingkat kepuasan kerja dalam kategori sedang (73,97%), yang mengindikasikan masih adanya ketidakpuasan dalam menjalani pekerjaan tersebut . Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pekerjaan bersifat fleksibel, kondisi kerja yang tidak ideal tetap membatasi kepuasan yang dirasakan oleh *driver*. Penelitian lain oleh Pragiwani dkk. (2023) juga menegaskan bahwa faktor lingkungan kerja dan keselamatan kerja memiliki

pengaruh terhadap kepuasan kerja *driver online*, yang mengindikasikan bahwa kondisi kerja yang kurang mendukung dapat memicu ketidakpuasan. Selain itu, studi Auliya (2024) menunjukkan bahwa tingginya beban kerja dan tekanan kerja berpengaruh signifikan terhadap kondisi kerja *driver*, yang secara tidak langsung menurunkan kenyamanan dan kepuasan kerja mereka. Bahkan, penelitian Fitriyani dkk. (2025) mengungkapkan bahwa sebagian besar *driver ojek online* mengalami stres kerja tinggi akibat tuntutan pekerjaan, yang berdampak pada kesehatan fisik dan psikologis serta berpotensi menurunkan kepuasan kerja.

Pada awal Juni 2025 dengan menggunakan metode survei secara offline di beberapa lokasi seperti warung, pangkalan ojek, dll, diketahui bahwa tingkat ketidakpuasan terhadap pekerjaan sebagai mitra Mitra X masih tergolong tinggi. Dari total 50 responden, sebanyak 21 orang (42%) mengungkapkan bahwa mereka tidak puas terhadap aspek-aspek pekerjaan yang mereka jalani, seperti beban kerja yang semakin berat, sistem potongan tarif, kurangnya solusi dari pihak admin, hingga tidak adanya jaminan keselamatan kerja. Sementara itu, hanya 29 orang (58%) yang menyatakan puas dengan pekerjaan mereka sebagai *driver* Mitra X. Persentase ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden mengalami tekanan kerja, stres atau menurunnya kepuasan kerja dalam menjalani profesi para *driver* Mitra X. Hasil wawancara pendahuluan menunjukkan 42% *driver online* X di Surabaya tidak puas dengan pekerjaan, terutama karena insentif tidak menentu dan kurangnya makna

kerja di tengah beban tinggi. Fenomena ini diteliti untuk menguji hubungan *financial reward* dan *meaning of work* dengan kepuasan kerja, karena faktor tersebut berpotensi jadi solusi praktis bagi perusahaan tingkatkan retensi dan bagi *driver online* untuk mengurangi *turnover*. Penelitian dilakukan untuk menguji hubungan *financial reward* dan *meaning of work* dengan kepuasan kerja, hasilnya beri rekomendasi praktis adil insentif dan motivasi intrinsik bagi *driver* serta perusahaan. Sejalan dengan penelitian Badrianto & Ekhsan (2020), kepuasan kerja yang rendah dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja yang tidak stabil dan beban kerja yang berat sehingga berdampak pada kualitas kinerja. Ketidakpuasan dalam suatu pekerjaan dapat memunculkan rasa stres, kelelahan, hingga menurunkan motivasi untuk bekerja secara optimal. Tingginya tekanan kerja yang dialami oleh sebagian besar *driver* Mitra X juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan erat antara stress kerja dengan kepuasan kerja. Adamopoulos & Syrou (2022) menegaskan bahwa tingkat stres yang tinggi umumnya berbanding terbalik dengan tingkat kepuasan kerja, dimana karyawan yang mengalami tekanan berlebih cenderung memiliki kepuasan kerja yang rendah terhadap pekerjaannya.

Fenomena ketidakpuasan kerja pada *driver* ojek *online* semakin diperkuat oleh temuan riset dan fakta lapangan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa ketidakstabilan pendapatan serta sistem insentif yang tidak transparan menjadi faktor utama rendahnya kepuasan kerja pada *driver*. Hal ini sejalan dengan peristiwa aksi demonstrasi besar yang terjadi

di Surabaya pada tahun 2024, di mana ribuan *driver* ojek *online* turun ke jalan menuntut penurunan potongan aplikasi dan kejelasan tarif. Dalam aksi tersebut, pengemudi menyuarakan bahwa kebijakan aplikator dianggap tidak adil dan merugikan secara ekonomi (Radar Surabaya, 2024). Kondisi ini memperkuat bahwa ketidakpuasan kerja *driver* tidak hanya bersifat subjektif, tetapi juga telah memicu aksi kolektif sebagai bentuk protes terhadap sistem kerja yang dirasakan tidak menguntungkan.

Lebih lanjut, penelitian setelah tahun 2023 juga menegaskan bahwa ketidakpuasan kerja pada *driver online* berkaitan erat dengan tingginya potongan komisi dan lemahnya perlindungan kerja. Studi menunjukkan bahwa pekerja platform cenderung mengalami ketidakpastian pendapatan dan ketidakamanan kerja yang berdampak pada kepuasan kerja yang rendah. Fakta ini diperkuat oleh aksi nasional pada tahun 2025 yang juga melibatkan *driver* di Surabaya, di mana para pengemudi menuntut penghapusan potongan aplikasi yang mencapai 30–35% serta meminta regulasi yang lebih adil (Indonesiavoice.com, 2025). Tingginya potongan tersebut dinilai melampaui batas wajar dan menjadi sumber utama ketidakpuasan, karena mengurangi pendapatan bersih yang diterima *driver* meskipun beban kerja tetap tinggi.

Menurut Locke (1969), kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang bersifat positif dan menyenangkan bagi seseorang terhadap pekerjaan mereka yang mencakup komponen afektif, kognitif, dan juga perilaku yang mereka alami dalam melakukan pekerjaan mereka. Roelen menambahkan

(2008) bahwa kepuasan kerja merupakan reaksi emosional positif dari sikap yang dimiliki individu terhadap pekerjaan mereka. Reaksi emosional positif diantaranya berasal dari rasa aman, rasa adil, kebanggaan, penghasilan, beban kerja dan status. Apabila muncul ketidakpuasan yang dirasakan oleh para driver Gojek, berarti ada penghargaan yang tidak layak atas kontribusi mereka sebagai pihak mitra aplikasi Gojek. Menurut Jufrizen & Pratiwi (2021) menambahkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan psikis menyenangkan yang muncul ketika kebutuhan pekerja terpenuhi secara memadai dalam lingkungan kerja. Jadi kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya sendiri, berdasarkan penilaian dari rasa suka dan tidak suka terhadap tugas yang diberikan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk (2023) adanya hubungan secara simultan antara disiplin kerja dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dimana nilainya sebesar 0,774. Penelitian serupa dilakukan oleh Hustia dkk. (2023) menyimpulkan bahwa faktor finansial, psikologi, dan sosial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja di PT.WPG sebesar 83,6%. Atmaja, S (2022) menegaskan bahwa kompensasi, lingkungan kerja, dan karakteristik pekerjaan merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Menurut Locke (1969), kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang bersifat positif dan menyenangkan bagi seseorang terhadap pekerjaan mereka yang mencakup komponen afektif, kognitif, dan juga perilaku yang mereka alami dalam melakukan pekerjaan mereka. Luthans (2006)

menyatakan bahwa aspek utama dari kepuasan kerja ditunjukkan dari enam aspek, yakni pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja dan kondisi kerja.

Wandara & Wibawa, (2020) mengemukakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment*), perbedaan (*discrepancies*), pencapaian nilai (*value attainment*), keadilan (*equity*), dan komponen genetik (*genetic component*). Roelen (2008) menyatakan ada sebelas faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: isi dari pekerjaan (*work content*), otonomi (*autonomy*), perkembangan (*growth/development*), imbalan finansial (*financial reward*), promosi (*promotion*), pengawasan (*supervision*), komunikasi (*communication*), rekan kerja (*co-worker*), makna pekerjaan (*meaningfulness*), beban kerja (*workload*), dan tuntutan pekerjaan (*work demand*).

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diatas, peneliti tertarik meneliti tentang penghargaan finansial (*financial reward*) dan makna kerja (*meaning of work*). Menurut Aktar (2012) *Reward* adalah suatu elemen penting untuk memotivasi karyawan untuk berkontribusi dalam memberikan gagasan ide inovasi yang paling baik untuk fungsi bisnis yang lebih baik dan meningkatkan kinerja perusahaan baik secara finansial dan non-finansial. *Reward* merupakan salah satu alat pengendalian terpenting yang digunakan untuk membangkitkan semangat atau memotivasi karyawannya dalam bertindak agar mencapai tujuan dan

sasaran yang diharapkan (Kasmir, 2004). Selain itu jumlah imbalan yang diberikan kepada karyawan bergantung pada sejumlah faktor yaitu tingkat keberhasilan yang dicapai, jenis prestasi yang dicapai dan penerima hadiah dapat mempengaruhi bentuk penghargaan tersebut (Foenay., 2020).

Sementara itu *Need fulfillment* dalam Maslow (1954) menyatakan bahwa manusia memiliki kebutuhan dasar yang harus dipenuhi dan menjadi penentu kepuasan manusia, baik dalam hal perkembangan, karier, maupun pekerjaan. Kebutuhan dasar yang dimaksud adalah kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan kasih sayang, harga diri, dan juga tingkat kesempurnaan diri (Maslow, 1954). Berdasarkan teori *Need Fulfillment* Maslow jika *Financial Reward* dapat memenuhi kebutuhan dasar fisiologis (makan, sandang dan perumahan) driver gojek maka akan meningkatkan kepuasan kerja. Menurut Maslow (1975), aktualisasi diri (*self-actualization*) adalah keinginan yang dimiliki individu untuk menjadi diri sepenuhnya, dan mengaktualisasikan potensi yang dimiliki sehingga kebutuhan untuk terus mewujudkan potensi-potensi diri atau dapat dikatakan keinginan untuk menjadi apa yang mereka bisa. Aktualisasi diri merupakan puncak dari hirarki kebutuhan manusia tertinggi yaitu perkembangan atau perwujudan potensi atau kapasitas secara penuh. Maslow berpendapat bahwa manusia dimotivasi untuk menjadi segala sesuatu yang dia mampu untuk menjadi itu. Walaupun kebutuhan lainnya terpenuhi, namun apabila kebutuhan aktualisasinya tidak terpenuhi, tidak mengembangkan atau tidak

mampu menggunakan kemampuan bawaannya secara penuh, maka seseorang akan mengalami kegelisahan, ketidaksenangan, atau frustrasi.

Penelitian pada CV. Jantra Radja Persada Tembilaan menunjukkan bahwa penghargaan finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Koefisien regresi menunjukkan bahwa peningkatan penghargaan finansial mengakibatkan peningkatan kepuasan kerja karyawan secara substansial. Selanjutnya, studi di PT. Arita Prima Indonesia, Tbk cabang Sumatera Barat menemukan bahwa penghargaan finansial, promosi jabatan, dan kepuasan kerja memiliki hubungan positif yang berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Selain itu Studi di Stikes Bhakti Al Qodiri Jember meneliti pengaruh penghargaan dan lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*, menunjukkan penghargaan finansial berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja.

Menurut Karami (2013) ada tiga dimensi dalam *financial reward*, yaitu *Financial Rewards*, adalah rewards atau tunjangan yang diberikan kepada pegawai dalam bentuk uang atau finansial seperti gaji, bonus dan tunjangan. *Inherent Rewards*, adalah tunjangan yang diberikan kepada pegawai dalam bentuk kebanggaan dan rasa empati dari pihak perusahaan. *Non-Financial Rewards*, adalah rewards atau tunjangan yang diberikan kepada pegawai dalam bentuk bukan uang seperti wewenang, apresiasi dan penunjukan pegawai sebagai perwakilan perusahaan. Menurut Foenay (2020), ada tiga faktor yang mempengaruhi *financial reward* yaitu faktor

eksternal (ekonomi, hukum, sosial, teknologi, dll), faktor internal (umur, kemampuan, kerjasama, keahlian, dll), dan faktor perusahaan (organisasi, komunikasi, kemampuan, dll)

Variabel lain yang akan diteliti adalah makna kerja (*meaning of work*). Menurut Roelen (2008), makna kerja (*meaning of work*) merupakan perasaan bahwa karyawan menerima timbal balik yang setimpal atas pekerjaannya, berupa pembayaran finansial, apresiasi pemikiran, serta investasi energi emosional dari atasan dan organisasi.

Makna kerja mengacu pada bagaimana individu memandang secara luas arti penting dalam pekerjaan mereka (Wrzesniewski, 2003). Steger dkk. (2012), menjelaskan bahwa *meaning of work* adalah ketika seorang individu yang menemukan tujuan dalam pekerjaannya mungkin melihat makna pekerjaannya secara keseluruhan. Ciri-ciri mendasar seorang individu, seperti keragaman keterampilan, identitas tugas, dan relevansi tugas juga dapat memengaruhi makna kerja (Ardichvili & Kuchinke, 2009).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kebermanaan kerja menurut Steger dkk. (2012) meliputi berbagai aspek yang mempengaruhi bagaimana individu merasakan makna dalam pekerjaannya. Steger menyatakan bahwa kebermanaan kerja berhubungan dengan aspek psikologis positif seperti kepuasan kerja, komitmen karir, produktivitas, dan perilaku prososial dalam organisasi. Faktor-faktor tersebut juga dipengaruhi oleh jenis kelamin, pengalaman dalam pekerjaan, serta lingkungan kerja yang nyaman dan

menantang. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi kebermaknaan kerja antara lain: faktor individu, lingkungan kerja, pekerjaan itu sendiri, beban kerja dan persepsi.

Beberapa aspek *meaning of work* yaitu (1) *positive meaning in work*, di mana seseorang menganggap bahwa pekerjaan mereka merupakan salah satu hal yang penting dan berarti. Mereka selalu menilai pengalaman secara subjektif sehingga memiliki arti bahwa pekerjaan yang mereka lakukan memiliki makna tersendiri, (2) *meaning making through work* adalah ketika seseorang dapat melihat konteks kebermaknaan secara lebih luas sehingga memiliki arti bahwa pekerjaan yang dilakukan dapat membantu diri mereka untuk berkembang menjadi lebih baik, dan (3) *greater good motivation* adalah pekerjaan yang dianggap bermakna apabila benar-benar memiliki “arti” sehingga memiliki manfaat yang besar bagi orang lain ataupun lingkungan (Steger & Dik, 2009).

Hasil penelitian oleh Wulandari (2023) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kebermaknaan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu, semakin tinggi kebermaknaan dalam bekerja, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Selanjutnya, penelitian oleh Sari (2015) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang secara tidak langsung menunjukkan bahwa peningkatan makna kerja yang meningkatkan kepuasan kerja akan meningkatkan performa kerja. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Triwahyuni dan Maharani (2017)

menunjukkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh kebermaknaan kerja, dimana karyawan yang merasakan pekerjaannya bermakna menunjukkan tingkat kepuasan dan kinerja yang lebih baik.

Demikian peneliti ingin melakukan penelitian mengenai *financial reward* dan *meaning of work* yang mempengaruhi kepuasan kerja.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan satu masalah dalam penelitian ini, yaitu: Apakah terdapat hubungan antara *financial reward* dan *meaning of work* dengan tingkat kepuasan kerja pada *driver online X* di Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *financial reward* dan *meaning of work* dengan tingkat kepuasan kerja pada *driver online X* di Kota Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dan manfaat terhadap pengembangan ilmu psikologi industri.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu masukan dan saran kepada:

a. Pihak perusahaan aplikasi mitra perusahaan x:

Hasil penelitian ini memberikan masukan untuk menyempurnakan sistem insentif finansial agar lebih transparan dan adil, serta mengkomunikasikan makna kerja driver (fleksibilitas, kemandirian) melalui training/promo. Hal ini dapat meningkatkan retensi driver dan rating layanan pelanggan.

b. *Driver online*

Driver dapat memahami faktor kepuasan kerja sehingga bisa mengelola ekspektasi pendapatan dan mencari motivasi intrinsik dari fleksibilitas pekerjaan untuk tingkatkan kesejahteraan psikologis secara berkelanjutan di kota Surabaya.

