



**STRES KERJA DAN KOMPENSASI FINANSIAL DENGAN KEPUASAN
KERJA KOMUNITAS *DRIVER GO-JEK (OJEK ONLINE)*
DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**ROSSA VALENTINA
NIM 152110101032**

**PEMINATAN KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA
PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER**

2020



**STRES KERJA DAN KOMPENSASI FINANSIAL DENGAN KEPUASAN
KERJA KOMUNITAS DRIVER GO-JEK (OJEK ONLINE)
DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat
dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh

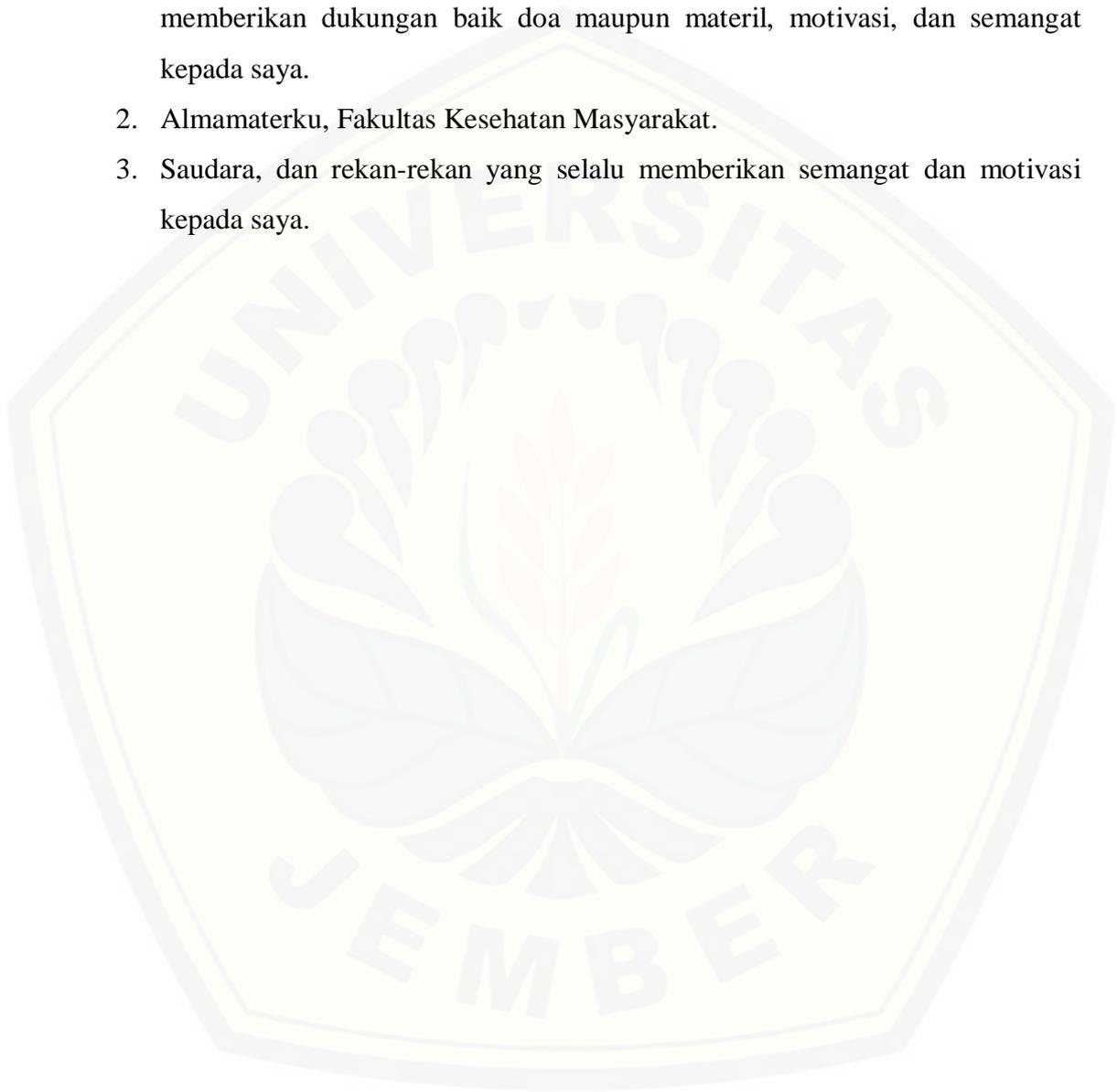
**ROSSA VALENTINA
NIM 152110101032**

**PEMINATAN KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA
PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2020**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

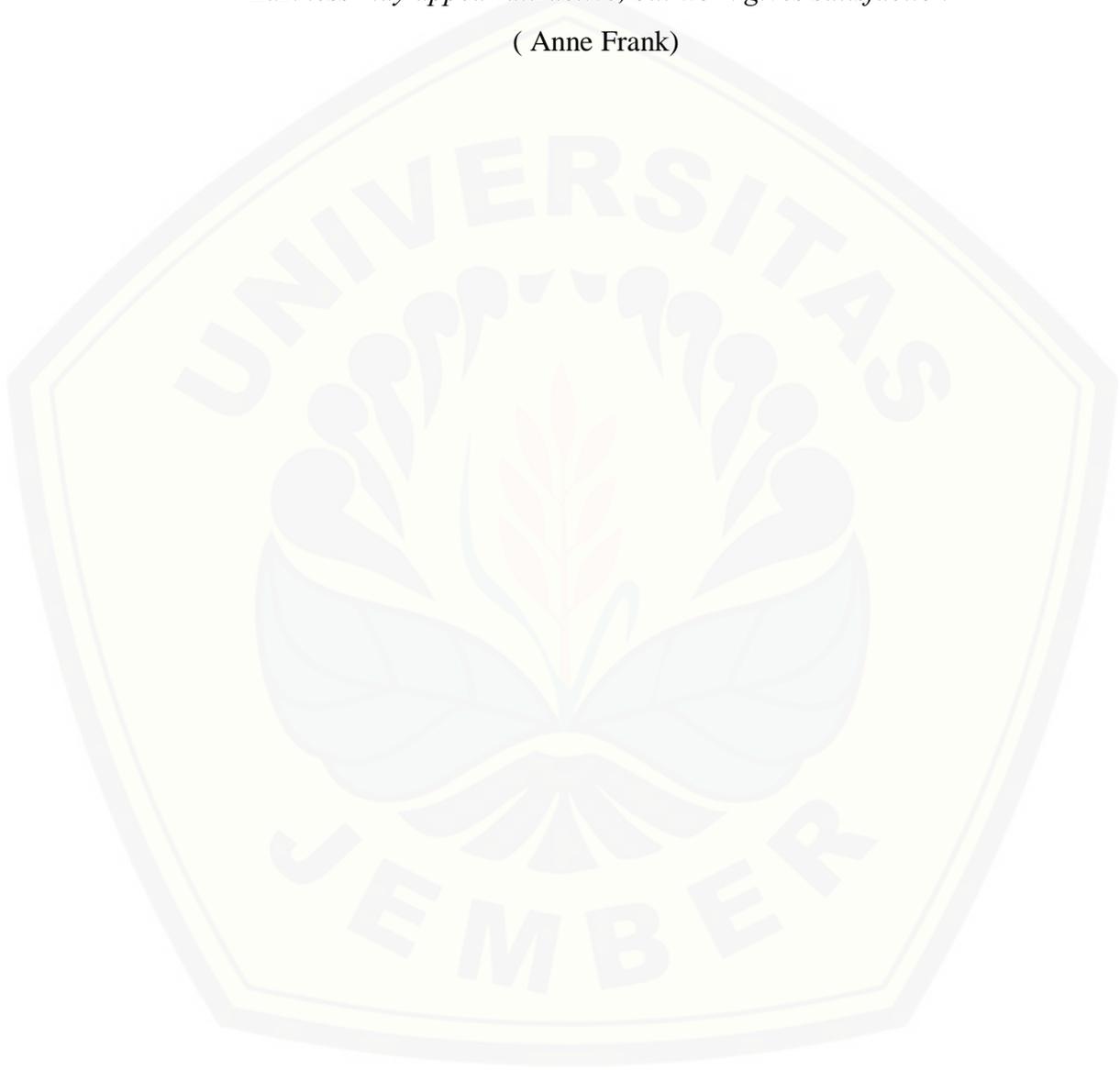
1. Kedua orang tua saya, Bapak Marsudi dan Ibu Endang yang senantiasa memberikan dukungan baik doa maupun materil, motivasi, dan semangat kepada saya.
2. Almamaterku, Fakultas Kesehatan Masyarakat.
3. Saudara, dan rekan-rekan yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya.



MOTTO

“ Laziness may appear attractive, but work gives satisfaction”

(Anne Frank)



*) https://www.brainyquote.com/quotes/anne_frank_110065

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rossa Valentina

NIM : 152110101032

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: Stres Kerja dan Kompensasi Finansial dengan Kepuasan Kerja Komunitas *Driver GO-JEK (Ojek Online)* di Kota Jember adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam penggunaan pengutipan substansi yang disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar

Jember, 04 Februari 2020

Yang menyatakan,

Rossa Valentina

NIM 1521101032

PEMBIMBINGAN

SKRIPSI

**Stres Kerja dan Kompensasi Finansial dengan Kepuasan
Kerja Komunitas *Driver GO-JEK (Ojek Online)*
di Kota Jember**

Oleh:

Rossa Valentina
NIM 1521101032

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Reny Indrayani, S.KM., M.KKK
Dosen Pembimbing Anggota : dr. Ragil Ismi Hartanti, M.Sc.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul Stres Kerja dan Kompensasi Finansial dengan Kepuasan Kerja Komunitas *Driver* GO-JEK (*Ojek Online*) di Kota Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 04 Februari 2020
Tempat : Ruang Ujian Sidang 1

Pembimbing

1. DPU : Reny Indrayani, S.KM., M.KKK.
NIP. 198811182014042001
2. DPA : dr. Ragil Ismi Hartanti, M.Sc.
NIP. 198110052006042002

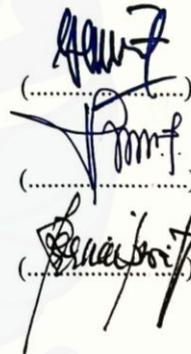
Tanda Tangan



(.....)
(.....)

Penguji

1. Ketua : Dr. Isa Ma'rufi, S.KM., M.Kes.
NIP. 197509142008121002
2. Sekertaris : Christyana Sandra, S.KM., M.Kes.
NIP. 198204162010122003
3. Anggota : Erna Ipak Rahmawati, S.Psi., MA.
NIP. 197805072005012001



(.....)
(.....)
(.....)



Mengesahkan

Dekan,

Dr. Farida Wahyu Ningtyias, S.KM., M.Kes

NIP. 198010092005012002

RINGKASAN

Stres Kerja dan Kompensasi Finansial dengan Kepuasan Kerja Komunitas Driver GO-JEK (Ojek Online) di Kota Jember; Rossa Valentina; 152110101032; 2020; 86 Halaman; Peminatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Jember.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia berkembang dengan pesat, diikuti dengan kemunculan industri digital atau perusahaan *startup*. Sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek utama dalam keberhasilan sebuah *startup*, dan suatu aset organisasi yang sangat vital guna mencapai tujuan dari sebuah organisasi, kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting guna mendapatkan hasil kerja yang optimal. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif terhadap pekerjaan yang dilakukan. Stres kerja dan kompensasi kerja merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Di Indonesia terdapat satu-satunya *startup* yang telah berstatus *decacorn* yaitu, GO-JEK. Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada 30 *driver* GO-JEK diketahui bahwa sebagian besar *driver* memiliki stres kerja sedang, dan menyatakan bahwa kompensasi yang didapatkan masih kurang dan tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari, serta mayoritas *driver* memiliki kepuasan kerja tingkat sedang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah stres kerja dan kompensasi finansial memiliki hubungan dengan kepuasan kerja. Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional* pada komunitas *Driver* GO-JEK di Kota Jember, dengan populasi yang digunakan sebanyak 31 komunitas GO-JEK dengan 611 anggota *driver* dan sampel yang diperoleh sebanyak 90 *driver*. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *cluster random sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner untuk mengukur kepuasan kerja, stres kerja, dan kompensasi finansial. Penelitian ini menggunakan uji analisis *Chi-Square* guna mengetahui hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini meliputi: usia, masa kerja, status pekerjaan, stres kerja, dan

kompensasi finansial berhubungan dengan kepuasan kerja, dengan nilai *p-value* < α (0,05) yakni, usia *p-value* = 0,006 , masa kerja *p-value* = 0,003, status pekerjaan *p-value* = 0,012, stres kerja *p-value* = 0,019 serta kompensasi finansial dengan *p-value* = 0,008. Stres kerja *driver* paling banyak berada pada tingkat stres sedang, yang dipengaruhi oleh indikator beban kerja, serta harapan dan target *driver* terhadap pekerjaan; kompensasi finansial *driver* sebagian besar berada pada kategori kompensasi finansial cukup, yang dipengaruhi oleh penurunan kompensasi finansial yang diperoleh; dan kepuasan kerja *driver* paling banyak berada pada kategori sedang, yang dipengaruhi oleh indikator kepuasan terhadap rekan kerja.

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah PT. GO-JEK perlu memberikan perhatian pada *driver* GO-JEK guna meningkatkan kepuasan kerja *driver*, dengan melibatkan *driver* dalam setiap pembuatan kebijakan baru, agar menciptakan keadilan bagi kedua belah pihak guna mengurangi terjadinya stres pada *driver*; memperbaiki sistem operasi aplikasi terkait suspensi dan pemutusan kemitraan agar lebih transparan, adil, dan objektif, guna mengurangi terjadinya stres kerja pada *driver*. Bagi *driver*, melakukan istirahat yang cukup, serta mampu mengatur waktu kerja secara baik, guna menghindari waktu kerja yang berlebihan dalam mencapai target dan mendapatkan bonus harian. Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dan analisis variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini seperti : Beban kerja, Motivasi kerja, *Safety riding*, Konflik Kerja, maupun Kelelahan Kerja pada *driver* GO-JEK.

SUMMARY

Occupational Stress and Financial Compensation with Job Satisfaction of GO-JEK Driver Communities at Jember City; Rossa Valentina; 152110101032; 2020; 86 pages; Occupational Health and Safety Studies, Undergraduate Programme of Public Health, Faculty of Public Health, University of Jember.

The development of information and communications technology in Indonesia was growing rapidly, followed by the emergence of digital industry or startup companies. Human resources (HR) was the main aspect of the success in a startup, and a vital organizational asset to achieving the goals of an organization, job satisfaction is one of the important factors in getting optimal work results. Job satisfaction is a positive feeling about the work. Occupational stress and work compensation are factors that affect job satisfaction. In Indonesia, there is the only one startup that has a decacorn status, named GO-JEK. Based on the results of a preliminary study on 30 GO-JEK *drivers*, it is known that most *drivers* have occupational stress, and stated that the compensation obtained is still lacking and cannot sufficient daily needs, and the majority of *drivers* have moderate level of job satisfaction

The aim of this research was to identify whether occupational stress and financial compensation have a relationship with job satisfaction. This research was an observational analytic study with a cross-sectional approach to GO-JEK *Driver* communities in Jember City, with a population of 31 GO-JEK communities with 611 *driver* members and, samples were 90 *drivers*. Samples selected using cluster random sampling. The instrument using a questionnaire to measure job satisfaction, occupational stress, and financial compensation. This study used a Chi-Square analysis test to determine the relationship between variables.

The results showed that all independent variables in this study included: age, job tenure, job status, occupational stress, and financial compensation related to job satisfaction, with *p-value* that $< \alpha$ (0.05) i.e. age *p-value* = 0.006, job tenure *p-value* = 0.003, job status *p-value* = 0.012, Occupational stress *p-value* = 0.019 and financial compensation with *p-value* = 0.008. *Driver's* occupational stress was

at the most moderate stress level, which is influenced by workload indicators, *driver's* expectations and targets for the job; *driver's* financial compensation was mostly in the category of adequate financial compensation, which is influenced by the decrease in financial compensation; and *driver's* job satisfaction was mostly in the medium category, which is influenced by indicators of satisfaction with co-workers.

Suggestions that can be given from this research are PT. GO-JEK needs to pay attention in *drivers* to increase job satisfaction by involving *drivers* in every new policy-making to create justice for both partners to reduce the occurrence of stress on *drivers*; improving the application operating system in suspension and termination of partnerships, assessing *driver* performance to be more transparent, fair, and objective. For *drivers*, they have to get enough rest, and be able to manage work-time well, to avoid excessive work time in reaching the target and get a daily bonus. The next researcher is expected to conducting research and analysis of other variables that not examined yet in this research such as Workload, Work motivation, Safety riding, Work Conflict, and Work Fatigue in GO-JEK *drivers*.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat terselesaikannya skripsi yang berjudul “Stres Kerja dan Kompensasi Finansial dengan Kepuasan Kerja Komunitas *Driver* GO-JEK (Ojek *Online*) di Kota Jember”, sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Reny Indrayani, S.KM., M.KKK selaku Dosen Pembimbing Utama (DPU) dan Ibu dr. Ragil Ismi Hartanti, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Anggota (DPA) yang selalu memberikan bimbingan, motivasi, dan saran sehingga dapat terwujudnya skripsi ini.

Terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan pula kepada:

1. Ibu Dr. Farida Wahyu Ningtyias, S.KM., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
2. Ibu Sulistiyani, S. KM., M.Kes., selaku Dosen Pembimbing Akademik
3. Bapak Dr. Isa Ma'rufi, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Penguji; Ibu Christyana Sandra, S.KM., M.Kes., selaku Sekertaris Penguji; dan Ibu Erna Ipak Rahmawati, S.Psi., MA., selaku anggota penguji, atas saran dan bimbingannya
4. Bapak/Ibu dosen tercinta di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember, khususnya Bapak/Ibu dosen di peminatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja;
5. Kedua orang tua saya, Bapak Marsudi dan Ibu Endang Dwi Ningsih yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, serta semangat kepada saya, dari saya lahir hingga pada saat menyelesaikan skripsi ini;
6. Kedua saudaraku tersayang, Kakak Fredio Gempar Anarqi dan Adik Jovi Prima Freenanda, serta keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya;

7. Sahabat dan rekan seperjuangan yang selalu ada dalam suka maupun duka; tempat berbagi cerita; pemberi semangat dan dorongan; membantu dan menemani perjalanan di masa perkuliahan, Lingga, Dian, Qori, Meda, Sterida, Nia, Nadiah, dan Cicilia;
8. Sahabat-sahabatku yang selalu ada, mendengarkan keluh kesah, serta memberikan motivasi, dan semangat, Rima, Maskanah, Dwi, dan Devi;
9. Teman-teman angkatan 2015 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember, khususnya teman-teman peminatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi;
10. Seluruh Anggota Komunitas *Driver* GO-JEK di Kota Jember yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini;
11. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis telah berupaya secara optimal dalam penyusunan skripsi ini, namun apabila terdapat kekurangan pada skripsi ini, penulis mengharapkan kritik, dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi civitas akademika di lingkungan Universitas Jember, dan semoga menjadi suatu media untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam dunia pengetahuan dan teknologi.

Jember, 04 Februari 2020.

Penulis

DAFTAR SINGKATAN DAN NOTASI

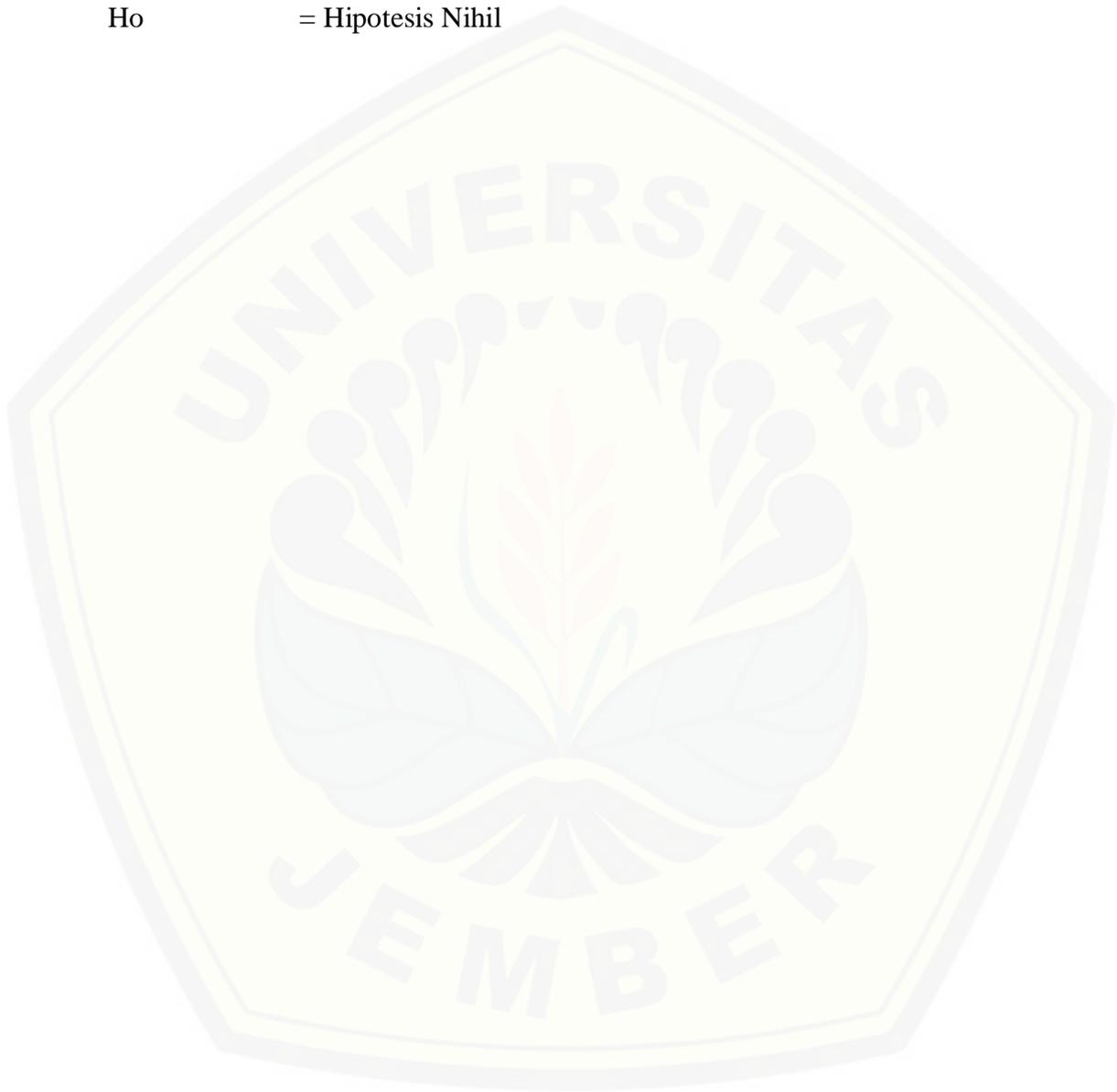
Daftar Singkatan

APJII	= Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia
AU	= Angkatan Udara
DPA	= Dosen Pembimbing Utama
DPA	= Dosen Pembimbing Anggota
Dr.	= Doktor
GPS	= Global Positioning System
MIKTI	= Masyarakat Industri Kreatif Teknologi Informasi
KEPMENHUB	= Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia
PT	= Perseroan terbatas
RS	= Rumah Sakit
SDM	= Sumber Daya Manusia
TNI	= Tentara Nasional Indonesia
USD	= United States Dollar

Daftar Notasi

%	= Persen
+	= Ditambah
-	= Dikurangi
(= Tanda Kurung Buka
)	= Tanda Kurung Tutup
<	= Tanda Kurang Dari
>	= Tanda Lebih Dari
≤	= Tanda Kurang Dari Sama Dengan
≥	= Tanda Lebih Dari Sama Dengan
/	= Per
S	= Jumlah Sampel
Λ	= Nilai Distribusi Normal Baku
N	= Jumlah Populasi

P	= Proporsi
d	= Derajat Ketelitian
p	= Hasil Uji
α	= Nilai Taraf Kesalahan
Ho	= Hipotesis Nihil



DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul.....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
PERNYATAAN	iv
PEMBIMBINGAN	v
PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
RINGKASAN.....	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN NOTASI	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kepuasan Kerja.....	9
2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja	9

2.1.2	Teori Kepuasan Kerja	9
2.1.3	Indikator Kepuasan Kerja	12
2.1.4	Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja	12
2.2	Stres Kerja	14
2.2.1	Definisi Stres Kerja.....	14
2.2.2	Penyebab Stres Kerja	15
2.2.3	Indikator Stres Kerja.....	15
2.3	Strategi Manajemen Stres Kerja	16
2.4	Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja	18
2.5	Kompensasi Finansial	19
2.5.1	Definisi Kompensasi Finansial.....	19
2.5.2	Indikator Kompensasi Kerja.....	19
2.6	Hubungan Kompensasi Finansial dengan Kepuasan Kerja.....	20
2.7	Gambaran Umum GO-JEK	20
2.7.1	<i>Driver</i> GO-JEK	21
2.7.2	Pendapatan, Bonus Poin, dan Performa <i>Driver</i>	22
2.7.3	Tata tertib dan Sanksi <i>Driver</i> GO-JEK.....	23
2.8	Kerangka Teori	26
2.9	Kerangka Konsep.....	27
2.10	Hipotesis Penelitian	28
BAB 3.	METODE PENELITIAN	29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel Penelitian	30
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.4	Variabel Penelitian.....	32
3.4.1	Variabel Penelitian	32
3.4.2	Definisi Operasional	33
3.5	Data dan Sumber Data	35

3.5.1 Data Primer	35
3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	35
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	35
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	37
3.7.1 Teknik Pengolahan Data	37
3.7.2 Teknik Analisis Data	37
3.8 Alur Penelitian	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Faktor Individu	40
4.1.2 Stres Kerja	41
4.1.3 Kompensasi Finansial	41
4.1.4 Kepuasan Kerja	42
4.1.5 Hubungan Faktor Individu dengan Kepuasan Kerja	43
4.1.6 Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja	46
4.1.7 Hubungan Kompensasi Finansial dengan Kepuasan Kerja	47
4.2 Pembahasan	48
4.2.1 Faktor Individu	48
4.2.2 Stres kerja	50
4.2.3 Kompensasi Finansial	51
4.2.4 Kepuasan Kerja	52
4.2.5 Hubungan Faktor Individu dengan Kepuasan Kerja	54
4.2.6 Hubungan Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja	55
4.2.7 Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja	57
4.2.8 Hubungan Kompensasi Finansial dengan Kepuasan Kerja	59
4.3 Keterbatasan Penelitian	60
BAB 5. PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	65

LAMPIRAN 73

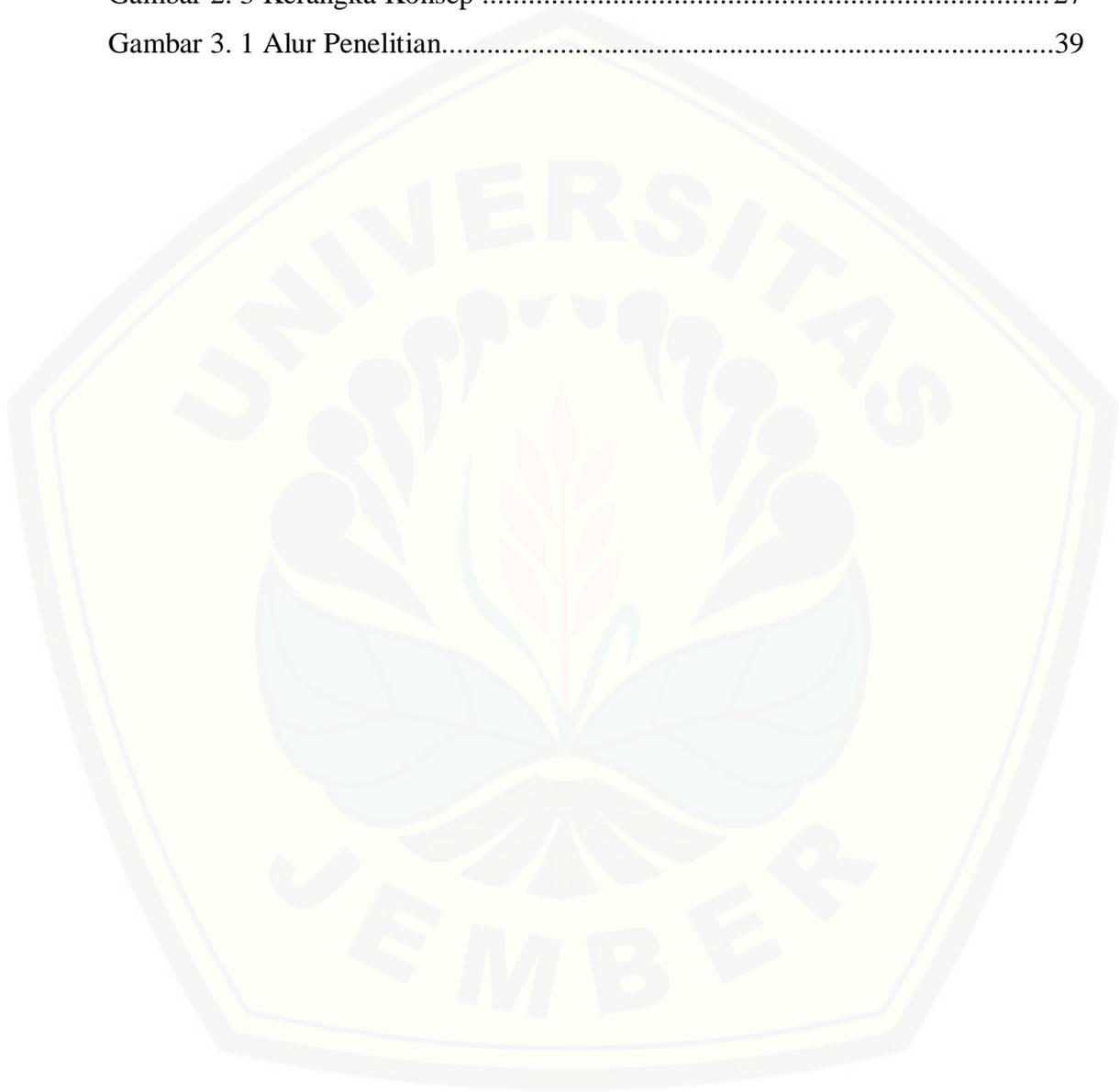


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jenis dan Tingkat Pelanggaran <i>Driver</i> GO-JEK.....	24
Tabel 3. 1 Proporsi sampel.....	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	33
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	40
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Stres Kerja	41
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Kompensasi Finansial	42
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Kerja.....	42
Tabel 4. 5 Tabulasi Silang Antara Usia dengan Kepuasan Kerja.....	43
Tabel 4. 6 Distribusi Hubungan Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja	44
Tabel 4. 7 Distribusi Hubungan Status Pekerjaan dengan	45
Tabel 4. 8 Distribusi Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja.....	46
Tabel 4. 9 Distribusi Hubungan Kompensasi finansial dengan Kepuasan Kerja..	47

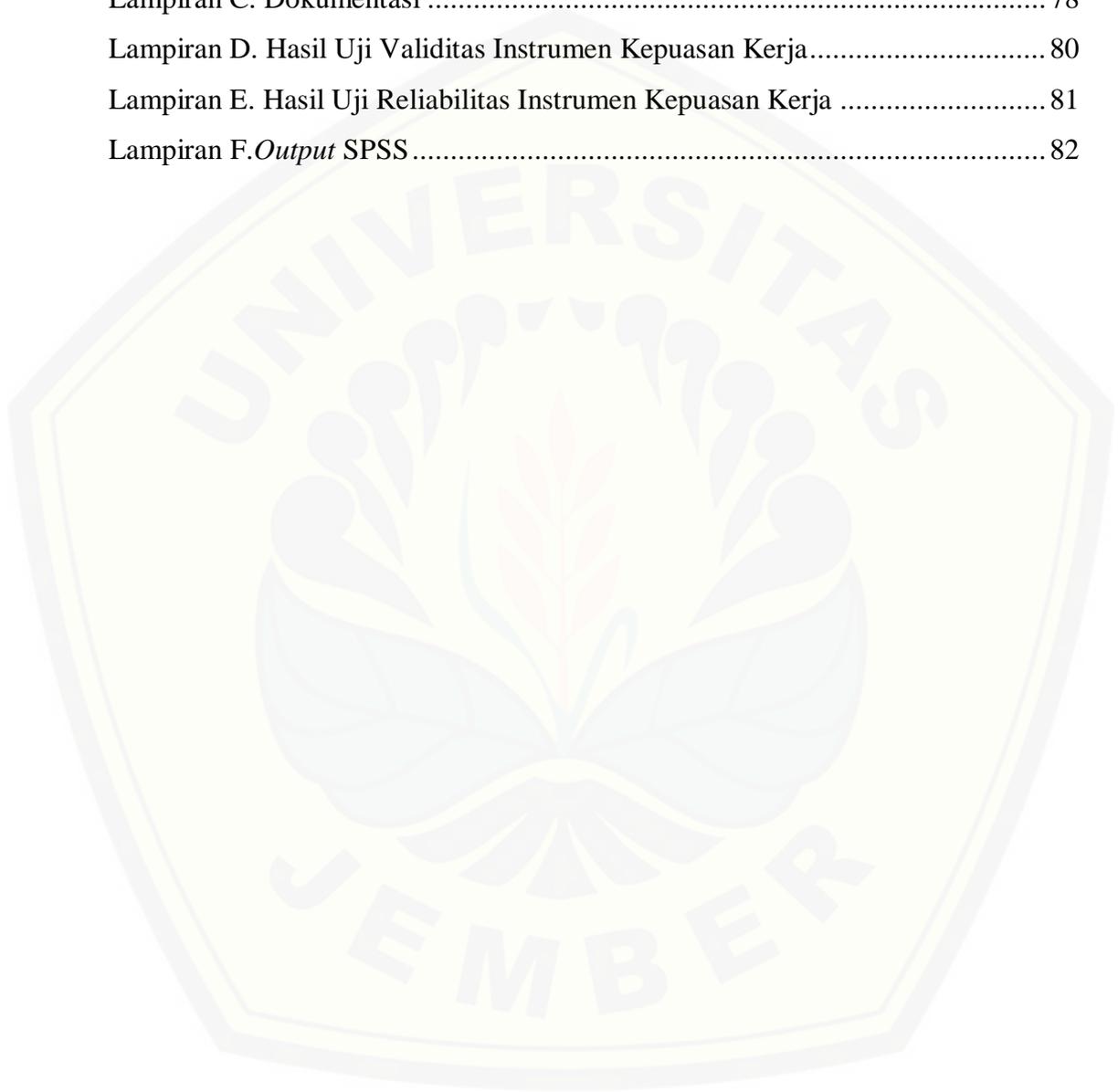
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Sanksi dan Tingkat Pelanggaran GO-JEK.....	24
Gambar 2. 2 KerangkaTeori.....	26
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	27
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	73
Lampiran B. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran C. Dokumentasi	78
Lampiran D. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja.....	80
Lampiran E. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Kerja	81
Lampiran F. <i>Output</i> SPSS	82



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia berkembang dengan pesat, berdasarkan hasil survey pada tahun 2017 terdapat 143,26 juta pengguna internet di Indonesia (APJII, 2017: 6). Hal tersebut adalah salah satu faktor penyebab terjadinya arus cepat digitalisasi di berbagai sektor di Indonesia, dan menciptakan pertumbuhan industri digital secara pesat di beberapa tahun terakhir pada sektor komunikasi, transportasi, perdagangan, pendidikan, keuangan dan berbagai sektor lainnya (MIKTI, 2018: 12). Perkembangan era digital yang pesat diikuti dengan kemunculan industri digital atau perusahaan *startup* yang merupakan perusahaan perintis yang berhubungan dengan internet dan teknologi, yang mulai dikenal sejak tahun 90an hingga tahun 2000an (Candraningrum, 2017). Berdasarkan laporan *Mapping Database Startup Indonesia* tahun 2018, jumlah perusahaan rintisan teknologi di Indonesia mencapai jumlah 992 perusahaan, dengan serapan tenaga kerja sebanyak 55,903 tenaga kerja (MIKTI, 2018: 15).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek utama dalam keberhasilan sebuah *startup* (Jaya *et al*, 2017: 175). Berdasarkan riset yang dilakukan pada 200 *startup* yang berada di dalam Idealab diperoleh hasil bahwa terdapat lima faktor utama keberhasilan startup, dan dua teratas merupakan faktor tim atau SDM (Chris, 2017). Sumber daya manusia merupakan suatu aset organisasi yang sangat vital guna mencapai tujuan dari sebuah organisasi, kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting guna mendapatkan hasil kerja yang optimal (Badriyah, 2015: 227). Menurut (Wagner III dan Hollensbeck (1995) dalam Wijoyo, 2015) kepuasan kerja merupakan suatu persepsi menyenangkan seseorang dalam menyelesaikan tugas maupun kebutuhannya guna mendapatkan nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya. Terdapat banyak penelitian yang menekankan pentingnya kepuasan kerja karena hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Noermijati, 2013 : 34-35). Menurut Dharma dan Akib, 2005 dalam Noermijati (2013: 35), salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam

mencapai tujuannya adalah dengan memenuhi kepuasan kerja karyawannya. Adapun dampak dari ketidakpuasan kerja menurut Robbins, 1996 dalam Badriyah (2015: 240) adalah berhentinya karyawan dari tempat kerja, pekerja yang membangkang dan menghindari tanggung jawab. Penelitian yang telah dilakukan oleh Alfresia (2016: 7) pada 135 karyawan di PT. Kajima Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif, serta signifikan terhadap keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Tiara *et al.* (2018: 200) pada 105 responden di PT. X Sukabumi memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh 47,2% terhadap disiplin kerja bagian produksi PT. X Sukabumi.

Berdasarkan penelitian Bujung *et al.* (2017: 3228) yang dilakukan di Kota Manado pada 65 responden tenaga harian lepas Dinas Lingkungan menunjukkan bahwa rekan kerja, pemimpin/pengawas, dan upah kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain yang dilakukan oleh Wolo (2015: 9) pada 96 perawat di RS TNI AU Dr. S. Hardjolukito Yogyakarta memperoleh hasil bahwa gaji tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain oleh Shofiah *et al.* (2017: 171) yang dilakukan di Kota Malang pada 78 *driver* PT. Citra Perdana menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *intention to leave* (keinginan keluar dari pekerjaan) pada *driver*. Adapun penelitian oleh Dhania (2010: 21) pada 42 karyawan Medical Representatif di Kota Kudus memperoleh hasil bahwa stres kerja tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan oleh pekerja.

Stres kerja dan kompensasi kerja merupakan faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Stres kerja merupakan kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu yang diperoleh dari interaksi antara individu, dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberikan tekanan psikologis, fisiologis, dan sikap individu (Wijono, 2015: 146). Kompensasi kerja merupakan proses manajemen upah atau gaji pada pekerja, yang terbagi kedalam tiga jenis yaitu kompensasi finansial langsung, kompensasi finansial tidak langsung, dan

kompensasi non finansial (Riniwati, 2016: 181-182). Kompensasi merupakan hal yang diterima pegawai baik berupa uang, maupun bukan uang, dan lebih dari sekedar upah dan gaji, di dalam kompensasi juga termasuk insentif guna meningkatkan produktivitas pekerja (Sirait, 2006: 181).

Di Indonesia terdapat *startup* yang telah berstatus *decacorn*, yaitu *startup* dengan nilai valuasi (nilai *startup* selain dana yang diraih dari investor) lebih dari 10 miliar dolar AS atau lebih, yaitu GO-JEK yang merupakan satu-satunya *startup* Indonesia yang telah berstatus *decacorn* (Damar, 2019). GO-JEK merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa ojek online yang berdiri sejak tahun 2010, dan telah beroperasi di 50 kota/kabupaten di Indonesia, dengan memiliki lebih dari 1 juta mitra *driver* atau pengemudi ojek. Selain dalam penyedia jasa ojek online, GO-JEK juga menyediakan layanan seperti Go-Food, Go-Bluebird, Go-Send, Go- Deals, Go- Pulsa, Go- Clean, dan lainnya (Gojek, 2017).

Adanya transportasi berbasis aplikasi merupakan bentuk dari perkembangan teknologi, serta kelemahan penyedia jasa transportasi publik. Berbeda dengan ojek konvensional yang hanya dapat ditemui pada wilayah tertentu, ojek online dapat dipesan secara online melalui aplikasi android (Amajida, 2016:115). Hubungan antara PT. GO-JEK dan *driver* (pengemudi) bersifat hubungan kemitraan dan bukan hubungan kerja, oleh karena itu *driver* tidak dapat menuntut pemberian hak sebagai tenaga kerja seperti upah lembur, Jamsostek, maupun pesangon kepada PT. GO-JEK (Indyaswari dan Dewa, 2016:6).

Salah satu daerah yang telah tersedia layanan GO-JEK adalah Kabupaten Jember dan telah beroperasi sejak tahun 2017. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kantor operasional PT. GO-JEK Jember jumlah *driver* yang terdaftar dalam kemitraan sebanyak 3000 *driver*, dan untuk saat ini PT. GO-JEK tidak menerima pendaftaran *driver* baru guna menyesuaikan dengan jumlah kebutuhan di lapangan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa *driver* GO-JEK di Jember, jumlah pengemudi GO-JEK yang semakin banyak mengakibatkan adanya persaingan yang tinggi antar sesama *driver* dalam mendapatkan orderan atau pesanan. Kemudian terkait jumlah armada yang ada telah disebutkan oleh kantor operasional PT. GO-JEK Jember dapat mengalami perubahan jumlah,

karena pada kondisi di lapangan terdapat beberapa *driver* yang sudah tidak lagi melanjutkan kemitraan dengan PT. GO-JEK dan terdapat *driver* yang status akun nya ter-*suspend* atau ditangguhkan sementara karena pelanggaran disiplin kerja. Hal-hal tersebut dimungkinkan dipengaruhi oleh kepuasan kerja *driver* terhadap pekerjaan yang sedang dilakukannya, adanya kecenderungan karyawan yang berhenti kerja dan melakukan pelanggaran disiplin kerja merupakan bentuk dari ketidakpuasan kerja yang dimiliki karyawan (Wijono, 2015: 140).

Kompensasi finansial yang diperoleh *driver* gojek berupa upah dari penumpang, uang tip dari penumpang, serta insentif bonus harian dari PT. GO-JEK, dan kompensasi non finansial berupa lingkungan kerja yang tercipta; hubungan maupun penilaian baik yang diterima dari penumpang. Untuk tarif yang diperoleh dari penumpang adalah sebanyak Rp. 2.300 per kilometernya, dalam satu hari mitra *driver* akan mendapatkan poin yang akan terkumpul setiap menyelesaikan pesanan. Insentif yang diberikan oleh PT. GO-JEK berupa pemberlakuan sistem bonus poin, dimana *driver* dapat menukarkan poin yang dikumpulkan dari hasil pesanan dengan bonus yang akan didapatkan, setiap daerah memiliki ketentuan bonus yang berbeda- beda. Untuk daerah Jember bonus yang diperoleh saat menukarkan poin adalah 14 poin untuk Rp. 10000, 18 poin untuk Rp. 15000, dan 22 poin untuk Rp. 25.000, 26 poin untuk Rp.10.000, dan 30 poin untuk Rp.15.000, maksimal bonus yang dapat diterima adalah sebanyak Rp. 75.000 per harinya (*Driver* GO-JEK, 2019).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan dengan 30 *driver* GO-JEK di Kota Jember, sebanyak 19 *driver* mengatakan bahwa kompensasi kerja yang diterima masih kurang dan belum cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, dan sebagian besar *driver* menyatakan bahwa bonus insentif yang diberikan PT. GO-JEK belum dapat meningkatkan kepuasan kerja pada *driver*. 19 *driver* yang menjadi responden memiliki tingkat stres kerja sedang, hal tersebut dibuktikan dari jawaban terbanyak terkait indikator stres kerja, yaitu intimidasi dan tekanan dalam pekerjaan, di mana sebagian besar responden menyatakan dalam menjalankan pekerjaan ditekan dengan banyak peraturan, serta jawaban pertanyaan pada indikator beban kerja, di mana sebagian besar responden

menyatakan bahwa pihak GO-JEK menetapkan target order yang terlalu tinggi sehingga memberatkan *driver*, adapun perilaku yang timbul sebagai akibat dari stres kerja adalah menurunnya motivasi kerja, kurang bersemangat untuk mengambil orderan maupun mengejar target dan bonus harian, berkendara secara berbahaya demi menyelesaikan order dengan cepat, serta sering mengeluh ketika berada di pangkalan.

Terdapat 10 *driver* mengatakan tidak puas terhadap pekerjaan yang dijalani saat ini, dan 23 *driver* yang menjadi responden memiliki tingkat kepuasan kerja sedang, yang dibuktikan dari jawaban terbanyak terkait indikator kepuasan kerja, yaitu kepuasan terhadap supervisi, dimana sebagian besar responden menyatakan bahwa penilaian kinerja yang diberikan oleh PT. GO-JEK dinilai belum obyektif dan transparan, kemudian pertanyaan terkait indikator kepuasan terhadap imbalan, dimana mayoritas responden menyatakan bahwa upah dan bonus kerja yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaan/beban kerja yang diterima. Adapun perilaku yang ditimbulkan dari ketidakpuasan kerja tersebut adalah sikap mengabaikan (Robbins (1996) dalam Badriyah, 2015: 240) dengan membiarkan keadaan semakin memburuk, seperti melakukan pelanggaran dengan menggunakan aplikasi tambahan berupa *Fake GPS* dan menggunakan lebih dari satu akun GO-JEK untuk mendapatkan perolehan bonus poin yang lebih banyak; seluruh *driver* juga menyatakan bahwa terdapat banyak *driver* yang putus hubungan mitra dengan GO-JEK dikarenakan akun yang ditangguhkan maupun beralih pada pekerjaan lain.

Permasalahan lain yang terjadi adalah terkait konflik yang terjadi antara *Driver* GO-JEK dengan ojek konvensional di wilayah Jember. *Driver* GO-JEK merasa terintimidasi keberadaannya oleh ojek konvensional, konflik yang terakhir terjadi ketika ojek konvensional dengan paksa membubarkan kelompok *driver* GO-JEK pada saat di pangkalan karena dianggap menyalahi perjanjian yang telah disepakati sebelumnya terkait lokasi penjemputan penumpang. Berdasarkan penelitian Romadhon *et al* (2018: 5) yang dilakukan pada *driver* GO-JEK di Tegal, konflik kerja merupakan faktor penyebab stres kerja yang paling dominan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kuncoro (2018: 72) di Yogyakarta pada

driver Go- Jek menunjukkan bahwa 60 *driver* (62,5%) mengalami stres pada tingkat sedang, dan 36 *driver* (37,5%) mengalami stres kerja pada tingkat rendah.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan maka, dapat diketahui bahwa banyaknya jumlah pekerja *driver* GO-JEK pada era industri digital ini dan terkait status pekerjaan berbentuk kemitraan yang masih belum mendapatkan jaminan sebagaimana tenaga kerja yang memiliki hubungan kerja. Maka perlu adanya perhatian lebih terhadap pekerjaan *driver* GO-JEK. Penelitian mengenai GO-JEK dan kepuasan kerja masih belum banyak diangkat pada civitas akademika. Maka dari itu penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana pengaruh antara stres kerja dan Kompensasi Finansial terhadap kepuasan kerja pada komunitas *driver* GO-JEK, serta diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan terhadap masalah yang ditemukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada sub bab 1.1, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara Stres kerja dan Kompensasi Finansial dengan Kepuasan Kerja *driver* GO-JEK di Kota Jember?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan stres kerja dan Kompensasi Finansial dengan kepuasan kerja *driver* GO-JEK di Kota Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor individu meliputi: usia, jenis kelamin, dan status pekerjaan (utama/ sampingan) *driver* GO-JEK di Kota Jember.
- b. Mengidentifikasi stres kerja pada *driver* GO-JEK di Kota Jember.

- c. Mengidentifikasi kompensasi finansial yang diperoleh *driver* GO-JEK di Kota Jember.
- d. Mengidentifikasi kepuasan kerja pada *driver* GO-JEK di Kota Jember.
- e. Menganalisis hubungan antara faktor individu meliputi : usia, jenis kelamin, dan status pekerjaan (utama/ sampingan) dengan kepuasan kerja *driver* GO-JEK di Kota Jember.
- f. Menganalisis hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja *driver* GO-JEK di Kota Jember.
- g. Menganalisis hubungan antara Kompensasi Finansial dengan kepuasan kerja *driver* GO-JEK di Kota Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan khususnya pada bidang kesehatan dan keselamatan kerja terkait masalah stres kerja dan kompensasi finansial dengan kepuasan kerja pada komunitas *driver* GO-JEK di Jember

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK Indonesia)

Hasil dari penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan maupun rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan kerja pada *driver* GO-JEK, sehingga tidak mengakibatkan terjadi pemberhentian mitra antara *driver* dengan pihak PT.GO-JEK.

- b. Bagi *Driver* GO-JEK

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan perbaikan sistem untuk *driver* GO-JEK, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja pada *driver*.

- c. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah referensi dan informasi pada Fakultas Kesehatan Masyarakat, khususnya pada bidang kesehatan

dan keselamatan kerja terkait kepuasan kerja pada pekerja dan faktor yang mempengaruhinya.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan, serta kemampuan dalam melakukan penyusunan karya ilmiah.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja.

2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif terhadap pekerjaan yang dilakukan, yang diperoleh dari hasil evaluasi terhadap karakteristik-karakteristiknya (Robbins dan Timothy, 2015: 46). Kepuasan kerja juga dapat didefinisikan sebagai pengaruh refleksi dari pengalaman pekerja dan persepsi pekerja terhadap tempat kerja, dan kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman stres yang dialami pekerja (Wijono, 2015: 125). Menurut Badriyah (2015: 227) untuk mendapatkan suatu hasil kerja optimal, maka kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang terpenting. Locke (1976) dalam Wijono (2015: 120) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan tingkat emosi yang positif dan menyenangkan pada individu, yang artinya kepuasan kerja merupakan suatu hasil persepsi individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan yang dialami oleh individu tersebut. Definisi lain menurut Blum dan Naylor (1986) dalam Wijono (2015: 123) kepuasan kerja merupakan suatu hasil yang ditunjukkan oleh karyawan dari berbagai sikap yang dimiliki. Sikap tersebut berkaitan erat dengan pekerjaan, yang meliputi faktor-faktor seperti gaji, supervisi, situasi, peluang untuk maju, penghargaan, kemampuan, serta penilaian pekerjaan yang adil dari atasan (Wijono, 2015: 123).

2.1.2 Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

a. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)

Menurut Locke dalam Wijono (2015:125) ketidaksesuaian mengungkapkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan suatu pekerjaan dipertimbangkan melalui dua aspek nilai (*value*) : meliputi (1) adanya ketidaksesuaian terkait apa yang diharapkan oleh individu, dengan kenyataan yang diterima; dan (2) mengenai bagaimana pentingnya suatu pekerjaan diinginkan oleh individu tersebut. Secara keseluruhan, kepuasan kerja merupakan hasil dari jumlah kepuasan di setiap

aspek pekerjaan yang dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan tersebut. *Discrepancy theory* juga disampaikan oleh Wexley dan Yuki (1977) dalam Badriyah (2015: 237) bahwa kepuasan maupun ketidakpuasan individu merupakan hasil dari persepsi kesenjangan terhadap berbagai hal yang diperoleh dari pekerjaan dengan hal yang menjadi harapannya.

b. Model Kepuasan Bidang

Menurut model Lawyer (1977) dalam Wijono (2015: 126) terkait kepuasan bidang menyatakan bahwa individu akan merasa puas terhadap bidang tertentu dalam pekerjaannya, seperti hubungan antar rekan kerja atau atasan, dan gaji. Individu dapat menerima serta melaksanakan pekerjaan dengan senang hati pada bidang yang dia persepsikan, maka hasil yang mereka terima akan sesuai dengan jumlah yang dipersepsikan. Model ini sesuai dengan teori keadilan menurut J.S Adam dalam Wijono (2015: 70) yang menyatakan bahwa karyawan membandingkan hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh dengan kelayakan imbalan yang diterima, dan segala tindakan individu merupakan usaha mereka untuk menetapkan keadilan internal dan sebagai usaha dalam menghindar dari tekanan psikologis.

c. Teori Proses Bertentangan (*Opponent Process Theory*)

Menurut Landy dalam Wijono (2015: 127) menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja menimbulkan mekanisme fisiologis sistem saraf pusat yang dapat mengaktifkan emosi yang berlawanan, dan hipotesis sementara menyatakan bahwa emosi tersebut akan terus ada dalam jangka waktu yang lama. Dalam teori ini memberikan tekanan bahwa individu ingin mempertahankan keseimbangan emosionalnya (*emotional equilibrium*). Teori ini memberi penegasan bahwa apabila individu dapat berhasil dalam pekerjaannya, maka individu tersebut akan merasa senang dan merasa takut gagal dalam satu waktu, hal tersebut dapat terjadi karena adanya emosi yang berlawanan (tidak senang) yang berlangsung dalam waktu lama.

d. Teori Dua-faktor (*Two Factor Theory*)

Teori dua-faktor menurut Herzberg (1987) dalam Noermijati (2013: 11) menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang dapat menciptakan kepuasan dan ketidakpuasan kerja karyawan, yaitu faktor motivator dan faktor *hygiene*, dalam teori ini melakukan penelitian dengan membedakan dua kelompok faktor pekerjaan. Kelompok pertama merupakan kelompok motivator/intrinsik yang berhubungan dengan aspek intrinsik pekerjaan, kemudian kelompok kedua yang berhubungan dengan faktor ekstrinsik atau lingkungan pekerjaan. Kemudian kedua faktor tersebut diperjelas oleh Wexley dan Yuki (1977) dalam Badriyah (2015:237) Motivator merupakan faktor yang terbukti sebagai sumber kepuasan kerja, yang terdiri atas prestasi, wewenang, tanggung jawab, pengakuan dan promosi. Kemudian faktor kedua adalah *hygiene factors* yang merupakan faktor yang juga terbukti sebagai sumber kepuasan kerja yang meliputi gaji, insentif, pengawasan, hubungan pribadi, status, dan kondisi kerja. Teori ini juga menyatakan bahwa kepuasan kerja berasal dari kepuasan akan kebutuhan tingkat tinggi, sedangkan ketidakpuasan kerja berhubungan dengan kondisi tidak berhasil dalam memuaskan kebutuhan tingkat rendah (kebutuhan sosial ataupun kebutuhan fisiologis).

e. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Adams yang kemudian diperjelas oleh Wexy dan Yuki (1977) dalam Badriyah (2015: 237) yang menjelaskan bahwa tingkat kepuasan seseorang dipengaruhi oleh ada tidaknya suatu keadilan terhadap situasi yang diperoleh seseorang tersebut. Persepsi adil dan tidaknya situasi diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang memiliki hak yang sama, seperti rekan kerja/kantor.

f. Teori Harapan (*Expectancy Theory*)

Teori kepuasan kerja ini dikembangkan oleh Vroom pada tahun 1964, dalam George dan Zakkariya (2018: 90) menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara variabel pekerja/personal, lingkungan kerja, dan unsur-unsur harapan pekerja terhadap kepuasan pekerja. Inti dari teori ini adalah jika pekerja memiliki kinerja yang baik pada saat bekerja maka akan diberikan kompensasi yang sesuai.

Perbedaan yang terjadi antara harapan kompensasi dengan kenyataan yang diperoleh akan mengakibatkan ketidakpuasan kerja.

2.1.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Timothy (2015: 51) indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

a. Kepuasan terhadap pekerjaan

Kepuasan kerja dapat tercapai apabila pekerja melakukan pekerjaan yang sesuai dengan kapasitas dan minat pekerja itu sendiri.

b. Kepuasan terhadap imbalan

Kepuasan terhadap imbalan dapat tercapai apabila kompensasi yang diterima oleh pekerja sesuai dengan beban kerja yang diberikan, serta diberikan secara adil pada seluruh pekerja yang berada dalam satu organisasi.

c. Kepuasan terhadap supervisi atasan

Kepuasan ini dapat tercapai apabila atasan mampu memberikan motivasi maupun bantuan secara teknis kepada pekerja.

d. Kepuasan terhadap rekan kerja

Kepuasan terhadap rekan kerja dapat tercapai sama halnya dengan kepuasan terhadap atasan, yaitu apabila pekerja memiliki rekan kerja yang mampu memberikan motivasi serta bantuan secara teknis, maupun bantuan berupa dukungan sosial.

e. Kesempatan promosi

Setiap pekerja memiliki harapan untuk mendapat kesempatan meningkatkan jabatan maupun posisi dalam struktur organisasi.

2.1.4 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Pekerja yang mengalami kepuasan maupun ketidakpuasan kerja dapat menimbulkan dampak yang dapat mempengaruhi pekerjaan, meliputi :

a. Produktivitas atau Kinerja

Menurut Lawer dan Porter Asad (2004) dalam Badriyah (2015: 239) menyatakan bahwa peningkatan kepuasan kerja dapat mengakibatkan

produktivitas yang tinggi, hal tersebut dapat terjadi jika harapan terkait imbalan instrinsik maupun ekstrinsik yang diterima dianggap adil dan sesuai dengan kinerja yang telah dilakukan.

b. Ketidakhadiran dan *Turn Over*

Ketidakhadiran dan keputusan berhenti kerja merupakan sesuatu yang berbeda, ketidakhadiran bersifat spontan dan tidak mencerminkan ketidakpuasan kerja, sedangkan *Turn Over* atau berhenti dari pekerjaan merupakan hal yang mencerminkan adanya ketidakpuasan kerja. Menurut Robbins (1996) dalam Badriyah (2015: 240) menyatakan bahwa selain berhenti dari pekerjaan, ketidakpuasan kerja dapat diungkapkan melalui berbagai cara seperti: mengeluh, melanggar aturan, mencuri, serta menghindari tanggung jawab pekerjaan. Kemudian Robbins menjelaskan bahwa terdapat empat cara untuk mengungkapkan ketidakpuasan karyawan, meliputi:

- 1) Keluar (*Exit*), ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan meninggalkan pekerjaan atau berhenti dan mencari pekerjaan yang lain.
- 2) Menyuarakan (*Voice*), usaha aktif dan konstruktif pekerja dengan memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan permasalahan dengan atasan untuk memperbaiki kondisi kerja merupakan suatu cara untuk mengungkapkan adanya ketidakpuasan kerja.
- 3) Mengabaikan, sikap dari ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan membiarkan keadaan menjadi semakin buruk, seperti melakukan pelanggaran, sering absen maupun terlambat, upaya berkurang, dan kesalahan kerja yang dilakukan semakin banyak.
- 4) Kesetiaan (*loyalty*), ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan menunggu secara pasif hingga keadaan menjadi normal/ lebih baik, dan percaya bahwa perusahaan dapat memperbaiki kondisi yang terjadi.

c. Kesehatan

Meskipun terdapat hubungan kausal yang kurang jelas antara kepuasan kerja dan kesehatan, akan tetapi diduga bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi tingkat fungsi fisik dari mental seseorang. Tingkat kepuasan kerja dan kesehatan saling menguatkan sehingga adanya peningkatan dari salah satu hal tersebut dapat

mempengaruhi atau meningkatkan yang lain begitu juga sebaliknya, adanya penurunan salah satu dapat mengakibatkan hal yang negatif pula.

2.2 Stres Kerja

2.2.1 Definisi Stres Kerja

Stres kerja merupakan tekanan atau ketegangan yang dialami oleh pekerja dalam menghadapi pekerjaannya, stres kerja dapat menciptakan ketidakseimbangan baik psikis maupun fisik, yang kemudian berpengaruh terhadap emosi, proses berfikir, dan kondisi pekerja (Mangkunegara, 2011: 157). Menurut Heilriegel dan Slocum (1986) dalam Wijono (2015: 144) menyatakan bahwa terdapat empat faktor utama yang dapat mempengaruhi stres kerja, meliputi: Konflik, tekanan kerja, ketidakpastian, dan hubungan kerja dengan pihak manajemen. Jadi, stres kerja merupakan umpan balik atas diri karyawan secara psikologi maupun fisiologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi.

Smith (1981) dalam Wijono (2015: 143) mendefinisikan bahwa stres kerja dapat ditinjau melalui beberapa sudut, yaitu: stres kerja merupakan hasil dari keadaan tempat kerja seperti kebisingan dan ventilasi udara yang buruk, kemudian stres kerja yang diakibatkan dari faktor organisasi terkait keterlibatan dalam tugas dan dukungan dari organisasi. Ketiga, stres kerja yang diakibatkan oleh *workload* atau beban kerja, serta kemampuan dalam menyelesaikan tugas. Keempat, stres kerja akibat waktu kerja yang berlebihan. Kelima, faktor tanggung jawab pekerjaan, dan yang terakhir terkait adanya tantangan yang muncul dari pekerjaan. Stres kerja dapat diakibatkan dari hasil yang diperoleh dari faktor-faktor yang telah dijelaskan di atas. Stres kerja dapat disimpulkan sebagai suatu kondisi yang diperoleh dari penghayatan subjektif individu berupa interaksi antara individu dengan lingkungan kerja yang dapat mengancam serta memberikan tekanan baik secara psikologis, fisiologis, dan sikap individu (Wijono, 2015: 146).

2.2.2 Penyebab Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2010) dalam Saleh (2018: 24) stres kerja dapat disebabkan oleh berbagai macam hal seperti beban kerja yang terlalu berat, adanya konflik kerja, autoritas kerja tidak memadai, iklim kerja yang tidak sehat, serta adanya perbedaan nilai antara pimpinan dengan karyawan yang kemudian mengalami frustrasi dalam kerja.

Yenita (2017: 33) terdapat dua faktor yang dapat menyebabkan terjadinya stres kerja, faktor yang pertama yaitu lingkungan kerja yang merupakan kondisi fisik, manajemen kantor, serta hubungan sosial di lingkungan kerja. Faktor yang kedua merupakan faktor personal yang merupakan faktor dari pekerja itu sendiri berupa tipe kepribadian, tidak adanya dukungan sosial, pengalaman pribadi maupun kondisi sosial ekonomi, termasuk tidak adanya kesempatan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan.

2.2.3 Indikator Stres Kerja

Menurut Igor (1997: 248) menjelaskan bahwa indikator dari stres kerja adalah sebagai berikut:

- a. Intimidasi dan tekanan yang diperoleh dari rekan kerja, pimpinan perusahaan, maupun klien.
- b. Terdapat perbedaan antara tuntutan pekerjaan dengan sumber daya yang ada dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.
- c. Ketidacocokan terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan.
- d. Pekerjaan yang sedang dilakukan bersifat berbahaya, mengakibatkan frustrasi; membosankan atau bersifat berulang-ulang.
- e. Beban kerja yang diterima melebihi kapasitas pekerja.
- f. Faktor persepsi maupun dukungan terhadap diri sendiri kepada target atau harapan yang tidak dapat terpenuhi.

Indikator stres di atas dapat mengakibatkan terjadinya stres kerja, serta menimbulkan gejala-gejala stres kerja (Igor, 1997: 249) sebagai berikut:

- a. Menolak perubahan, adanya penolakan terhadap perubahan manajemen organisasi menunjukkan bahwa pekerja tidak memiliki kepercayaan maupun dukungan terhadap organisasi maupun pekerjaannya.
- b. Menurunnya kinerja maupun produktivitas pekerja.
- c. Hilangnya motivasi, perhatian, maupun tenggang rasa terhadap lingkungan kerja atau pekerjaannya.

Terdapat gejala psikologis seperti hilangnya nafsu makan, sulit tidur atau kurang tidur, serta rasa tidak suka terhadap tempat kerja.

2.3 Strategi Manajemen Stres Kerja

Manajemen stres merupakan suatu upaya dalam mencegah timbulnya stres, meningkatkan ambang stres dari individu, serta menangani timbulnya stres kerja pada pekerja, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mengelola faktor lingkungan penyebab stres kerja dan faktor individu agar dapat meningkatkan ambang stres pada pekerja (Umama, 2019: 104). Secara umum strategi manajemen stres kerja dapat dikelompokkan menjadi strategi penanganan individual, organisasional dan dukungan sosial (Munandar, 2001: 45-47) :

1. Strategi Penanganan Individual

Strategi penanganan individual merupakan strategi yang dikembangkan secara pribadi atau individual. Strategi individual ini bisa dilakukan dengan beberapa cara, antara lain :

- a. Melakukan perubahan reaksi perilaku atau perubahan reaksi kognitif. Artinya, jika seorang karyawan merasa dirinya ada kenaikan ketegangan, para karyawan tersebut seharusnya rehat sejenak (*time out*) terlebih dahulu. Cara *time out* ini bisa macam-macam, seperti istirahat sejenak namun masih dalam ruangan kerja, keluar ke ruang istirahat (jika menyediakan), pergi sebentar ke kamar kecil untuk membasuh muka air dingin atau berwudhu bagi orang Islam, dan sebagainya.

- b. Melakukan relaksasi dan meditasi. Kegiatan relaksasi dan meditasi ini bisa dilakukan di rumah pada malam hari atau hari-hari libur kerja. Dengan melakukan relaksasi, karyawan dapat membangkitkan perasaan rileks dan nyaman. Dengan demikian karyawan yang melakukan relaksasi diharapkan dapat mentransfer kemampuan dalam membangkitkan perasaan rileks ke dalam perusahaan di mana mereka mengalami situasi stres. Beberapa cara meditasi yang biasa dilakukan adalah dengan menutup atau memejamkan mata, menghilangkan pikiran yang mengganggu, kemudian perlahan-lahan mengucapkan doa.
- c. Melakukan diet dan fitness. Beberapa cara yang bisa ditempuh adalah mengurangi masukan atau konsumsi garam dan makanan mengandung lemak, memperbanyak konsumsi makanan yang bervitamin seperti buah-buahan dan sayur-sayuran, dan banyak melakukan olahraga, seperti lari secara rutin, tenis, bulu tangkis, dan sebagainya.

2. Strategi Penanganan Organisasional

Strategi ini didesain oleh manajemen untuk menghilangkan atau mengontrol penekan tingkat organisasional untuk mencegah atau mengurangi stres kerja untuk pekerja individual. Manajemen stres melalui organisasi dapat dilakukan dengan:

- a. Menciptakan iklim organisasional yang mendukung. Banyak organisasi besar saat ini cenderung memformulasi struktur birokratik yang tinggi dengan menyertakan infleksibel, iklim impersonal. Ini dapat membawa pada stres kerja yang sungguh-sungguh. Sebuah strategi pengaturan mungkin membuat struktur lebih terdesentralisasi dan organik dengan pembuatan keputusan partisipatif dan aliran komunikasi ke atas. Perubahan struktur dan proses struktural mungkin menciptakan iklim yang lebih mendukung bagi pekerja, memberikan mereka lebih banyak kontrol terhadap pekerjaan mereka, dan mungkin mencegah atau mengurangi stres kerja mereka.
- b. Memperkaya desain tugas-tugas dengan memperkaya kerja baik dengan meningkatkan faktor isi pekerjaan (seperti tanggung jawab, pengakuan, dan kesempatan untuk pencapaian, peningkatan, dan pertumbuhan) atau

dengan meningkatkan karakteristik pekerjaan pusat seperti variasi skill, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan timbal balik mungkin membawa pada pernyataan motivasional atau pengalaman berani, tanggung jawab, dan hasil pengetahuan.

- c. Mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional. Konflik peran dan ketidakjelasan diidentifikasi lebih awal sebagai sebuah penekan individual utama. Ini mengacu pada manajemen untuk mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional sehingga penyebab stress ini dapat dihilangkan atau dikurangi.

3. Strategi Dukungan Sosial

Untuk mengurangi stres kerja, dibutuhkan dukungan sosial terutama orang yang terdekat, seperti keluarga, teman sekerja, pemimpin atau orang lain. Agar diperoleh dukungan maksimal, dibutuhkan komunikasi yang baik pada semua pihak, sehingga dukungan sosial dapat diperoleh seperti dikatakan Landy (dalam Munandar, 2001:78) dan Goldberger & Breznitz (dalam Munandar, 2001:79).

2.4 Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja

Stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan kata lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stres. Menurut Siagian (2004: 46) melalui pendekatan organisasional bahwa sumber-sumber stres kerja yang disebabkan akibat adanya aktivitas organisasi yang ingin mencapai sasaran dan tujuan sesuai ketetapan dengan mengerahkan segala tenaga, kemampuan dan waktu karyawan, situasi demikian akan menimbulkan stres pada karyawan sehingga tidak mendatangkan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Robbins (2006: 806) menyatakan bahwa stres kerja berdampak pada kepuasan dan kinerja pekerja, dimana stres dapat menurunkan kepuasan serta kinerja apabila berada pada level stres yang tinggi. Indikator stres kerja meliputi intimidasi, dan tekanan; perbedaan tuntutan kerja; ketidakcocokan; pekerjaan

yang bersifat bahaya; dan beban kerja yang berlebih mampu menimbulkan gejala stres kerja berupa menurunnya kinerja; hilang motivasi; dan timbul adanya gejala psikologis (Igor, 1997:249). Adanya gejala psikologis berupa kecemasan, ketegangan, rasa bosan, dan mudah marah yang merupakan salah satu konsekuensi dari stres kerja yang dapat memacu terjadinya ketidakpuasan kerja (Robbins, 2006: 806).

2.5 Kompensasi Finansial

2.5.1 Definisi Kompensasi Finansial

Kompensasi merupakan seluruh imbalan ataupun penghargaan baik secara materi maupun non materi yang diberikan oleh perusahaan atas jasa karyawan (Larasati, 2018:90). Martoyo dalam Larasati (2018: 92) mendefinisikan bahwa kompensasi merupakan pemberian balas jasa secara langsung berupa uang (finansial) maupun tidak langsung (non finansial) kepada karyawan. Kompensasi finansial dapat berupa bayaran yang diterima karyawan dalam bentuk gaji, upah, bonus, dan komisi sedangkan kompensasi nonfinansial terdiri dari kepuasan yang diperoleh seseorang dari lingkungan psikologis dan fisik tempat kerja.

2.5.2 Indikator Kompensasi Kerja

Menurut Simamora (2006: 544) berikut merupakan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kompensasi pada pekerja:

a. Upah dan Gaji

Upah merupakan basis bayaran yang biasanya digunakan untuk pekerja, yang berhubungan dengan tarif gaji per jam, dan gaji biasanya berlaku untuk tarif bayaran mingguan, bulanan, maupun tahunan.

b. Insentif

Insentif merupakan tambahan upah/kompensasi di luar gaji yang telah ditetapkan atau diberikan oleh perusahaan.

c. Tunjangan

Tunjangan merupakan pembayaran terkait hubungan pekerjaan yang diberikan kepada pekerja maupun keluarga, dapat berupa asuransi kesehatan dan jiwa, program pensiun, liburan yang ditanggung oleh perusahaan.

d. Fasilitas

Fasilitas merupakan hal yang berada di perusahaan dan dapat ditempati maupun digunakan oleh pekerja.

2.6 Hubungan Kompensasi Finansial dengan Kepuasan Kerja

Larasati (2018: 89) menyatakan bahwa kompensasi merupakan salah satu aspek yang dapat membentuk kepuasan kerja, dengan pemberian kompensasi maka karyawan dapat memenuhi kebutuhannya dan keinginannya. Utama (1996) dalam Hamid (2014: 61) yang menyatakan bahwa faktor yang secara spesifik memiliki efek kuat terhadap kepuasan kerja adalah dengan pemenuhan kompensasi finansial. Pemberian kompensasi harus berdasar atas asas adil dan layak (Hasibuan, 2000: 121), asas adil yaitu besarnya kompensasi yang dibayar harus disesuaikan dengan prestasi kerja, jenis pekerjaan, masa kerja, resiko pekerjaan, tanggung jawab, dan jabatan pekerja, sedangkan asas layak yaitu kompensasi yang diterima karyawan dapat memenuhi kebutuhannya pada tingkat normatif yang ideal. Pemberian kompensasi yang memadai dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik, mencapai prestasi yang diharapkan perusahaan, serta mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Sudaryo dan Nunung, 2018: 30).

2.7 Gambaran Umum GO-JEK

PT. GO-JEK atau yang saat ini dikenal dengan sebutan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa ojek online yang berdiri sejak tahun 2010, dan telah beroperasi di 50 kota/kabupaten di Indonesia, dengan memiliki lebih dari 1 juta mitra *driver* atau pengemudi ojek. Selain dalam penyedia jasa ojek online, GO-JEK juga menyediakan 20 layanan lain seperti, Go-

Food, Go- Box, Go- Send, Go- Deals, Go- Pulsa, Go- Clean, dan lainnya (Gojek, 2017). Ojek online adalah pelayanan jasa transportasi berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu .

GO-JEK menjadi salah satu platform teknologi terbesar yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara dengan mengembangkan tiga Super-app: untuk customer, untuk mitra *driver*, dan juga mitra merchant. Sistem pembayaran GO-JEK menggunakan pembayaran secara cash dan Go-Pay, untuk alat pembayaran yang biasa digunakan dalam pembayaran cash/tunai adalah uang kertas dan uang logam, sedangkan Go-Pay adalah dompet virtual untuk menyimpan Gojek Credit yang digunakan untuk membayar berbagai transaksi yang terdapat di aplikasi Go-Jek (GO-JEK, 2017).

2.7.1 *Driver* GO-JEK

Kedudukan pengendara (*driver*) adalah perseorangan yang berdiri sendiri selaku pemilik kendaraan atau penanggung jawab terhadap kendaraan yang digunakan. *Driver* memanfaatkan aplikasi yang telah disediakan perusahaan penyedia aplikasi online untuk mendapatkan pesanan (pesanan yang diterima akan tercantum alamat yang dituju, nama, nomor handphone pengguna layanan), *driver* akan menerima order yang diberikan oleh server dan diberikan waktu 10 detik untuk menerima orderan yang masuk, apabila menerima order, *driver* akan menuju tempat di mana pemesan jasa transportasi tersebut berada. *Driver* memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan berupa keamanan, keselamatan dan kenyamanan. Pada GO-JEK, *driver* terdiri dari beberapa kategori, yaitu sebagai berikut:

- a. *Driver* GO-RIDE: Pada layanan GO-RIDE, *driver* akan mengantarkan Pelanggan dari tempat penjemputan ke tempat tujuan dengan menggunakan kendaraan roda dua atau sepeda motor. Pelanggan akan memasukkan tempat penjemputan dan tujuan mereka ke dalam aplikasi ketika memesan layanan GO-RIDE, dengan jarak maksimum 30 km..

- b. *Driver* GO-CAR: Pada layanan GO-CAR, *driver* akan mengantarkan Pelanggan dari tempat penjemputan ke tempat tujuan dengan menggunakan kendaraan roda empat atau mobil, dengan jarak maksimum 100 km.
- c. *Driver* GO-SEND: Pada layanan ini, *driver* akan mengantarkan barang dari Pelanggan ke tempat tujuan sesuai dengan pemesanan di aplikasi. *Driver* dapat mengantarkan barang dalam satu area yang sama dengan maksimal berat barang 20 kg dan maksimal ukuran 70x50x50 cm.
- d. *Driver* GO-BOX: Pada layanan GO-BOX, *driver* akan memberikan jasa angkut dan pengiriman barang oleh mobil boks, pickup bak, dan truk, dengan jarak maksimum 100 km. Akan tetapi, layanan ini hanya berlaku pada 16 kota di Indonesia, antara lain: Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Semarang, Surabaya, Bali, Medan, Palembang, Balikpapan, Makassar, Malang, Solo, Karawang, Tasikmalaya, Serang, dan Cirebon.

2.7.2 Pendapatan, Bonus Poin, dan Performa *Driver*

a. Pendapatan pada *Driver* Go-RIDE

Pendapatan yang dapat diperoleh *driver* adalah pendapatan harian, tip dari penumpang, serta pendapatan tambahan (bonus poin). Pendapatan harian *driver* adalah upah dari Pelanggan yang akan dihitung berdasarkan kilometer (km) yang ditempuh saat menjalankan order, pemberian upah/ biaya antar setiap kota di Indonesia berbeda-beda, untuk di Wilayah Jawa Timur, upah (km) minimum yang diberikan adalah sebanyak Rp. 2.300/ km, sedangkan tarif minimum (berdasarkan undang-undang yang berlaku) adalah Rp. 9.000, apabila harga tarif per km lebih kecil dari tarif minimum, maka tarif yang akan berlaku adalah tarif minimum.

Tip dari pelanggan adalah Uang yang diberikan oleh Pelanggan kepada *driver* sebagai tambahan dari harga yang telah dibayarkan. Nominal tip akan muncul di riwayat transaksi dengan jumlah yang beragam, pilihan nominal yang dapat Pelanggan pilih adalah: Rp2.500, Rp5.000, Rp10.000, Rp15.000, Rp20.000, dan Rp30.000. Pendapatan tambahan adalah pendapatan yang akan

driver dapatkan selain dari pembayaran Pelanggan bukan juga tip, *driver* akan mendapatkan tambahan pendapatan jika menjalankan order dari layanan Go-RIDE, kemudian untuk potongan komisi, setiap *driver* menjalankan order dari layanan GoRide, GoFood, GoSend, GoShop, atau GoMed, *driver* akan dikenakan potongan komisi sebesar 20% dari total harga setiap orderan. Potongan pendapatan ini berlaku diseluruh kota operasional GO-JEK.

b. Bonus Poin dan Perfoma pada *Driver* GO-RIDE

Poin merupakan angka yang akan *driver* dapatkan setelah menyelesaikan setiap order. Jika *driver* berhasil mengumpulkan sejumlah poin dalam satu hari, maka *driver* akan berkesempatan mendapatkan bonus (tambahan pendapatan).

Setiap area layanan Gojek memiliki tingkatan poin dan bonus yang berbeda-beda, untuk daerah Jember bonus yang diperoleh saat menukarkan poin adalah 14 poin untuk Rp. 10000, 18 poin untuk Rp. 15000, dan 22 poin untuk Rp. 25.000, 26 poin untuk Rp.10.000, dan 30 poin untuk Rp.15.000, maksimal bonus yang dapat diterima adalah sebanyak Rp. 75.000 per harinya. Sedangkan performa adalah angka yang menunjukkan pencapaian *driver* setiap harinya dan akan berubah setiap *driver* menyelesaikan order. *driver* perlu menjaga performa harian karena performa merupakan syarat untuk memperoleh bonus harian, angka performa sendiri akan dihitung setiap harinya dan diatur ulang pada pukul 00.00 (*Driver* GO-JEK, 2019). Apabila angka performa yang dimiliki di bawah angka % minimum performa, maka bonus harian akan ditangguhkan dan tidak dapat diambil meskipun *driver* sudah berhasil mengumpulkan target poin, di Jember % minimum performa adalah 75%.

2.7.3 Tata tertib dan Sanksi *Driver* GO-JEK

Tata tertib GO-JEK merupakan peraturan, kode etik, dan tata krama yang bersifat larangan dan mengandung sanksi di setiap pelanggaran yang ada dalam tata tertib GO-JEK, setiap pelanggaran akan digolongkan ke dalam salah satu dari 4 (empat) tingkatan pelanggaran (rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi), yang didasarkan pada seberapa berat pelanggaran yang dilakukan *driver*,

setiap tingkatan pelanggaran juga memiliki tahapan sanksi yang berbeda (GO-JEK *Driver*, 2019). berikut merupakan skema tahapan sanksi dan tingkat pelanggaran:

		TAHAPAN SANKSI				
		1x	2x	3x	4x	5x
		PELANGGARAN	PELANGGARAN	PELANGGARAN	PELANGGARAN	PELANGGARAN
TINGKAT PELANGGARAN	RENDAH	PERINGATAN !	SUSPEND 30 MENIT	BONUS TERTAHAN 3 HARI	SUSPEND 7 HARI	PUTUS MITRA
	SEDANG	BONUS TERTAHAN 3 HARI	SUSPEND 7 HARI	PUTUS MITRA		
	TINGGI	SUSPEND 7 HARI	PUTUS MITRA			
	SANGAT TINGGI	PUTUS MITRA				

Gambar 2. 1 Tahapan Sanksi dan Tingkat Pelanggaran GO-JEK

Jenis pelanggaran sendiri dibedakan menjadi 2, yaitu pelanggaran yang didapat atas laporan dari Pelanggan, dan pelanggaran yang didapat karena terdeteksi dari sistem.

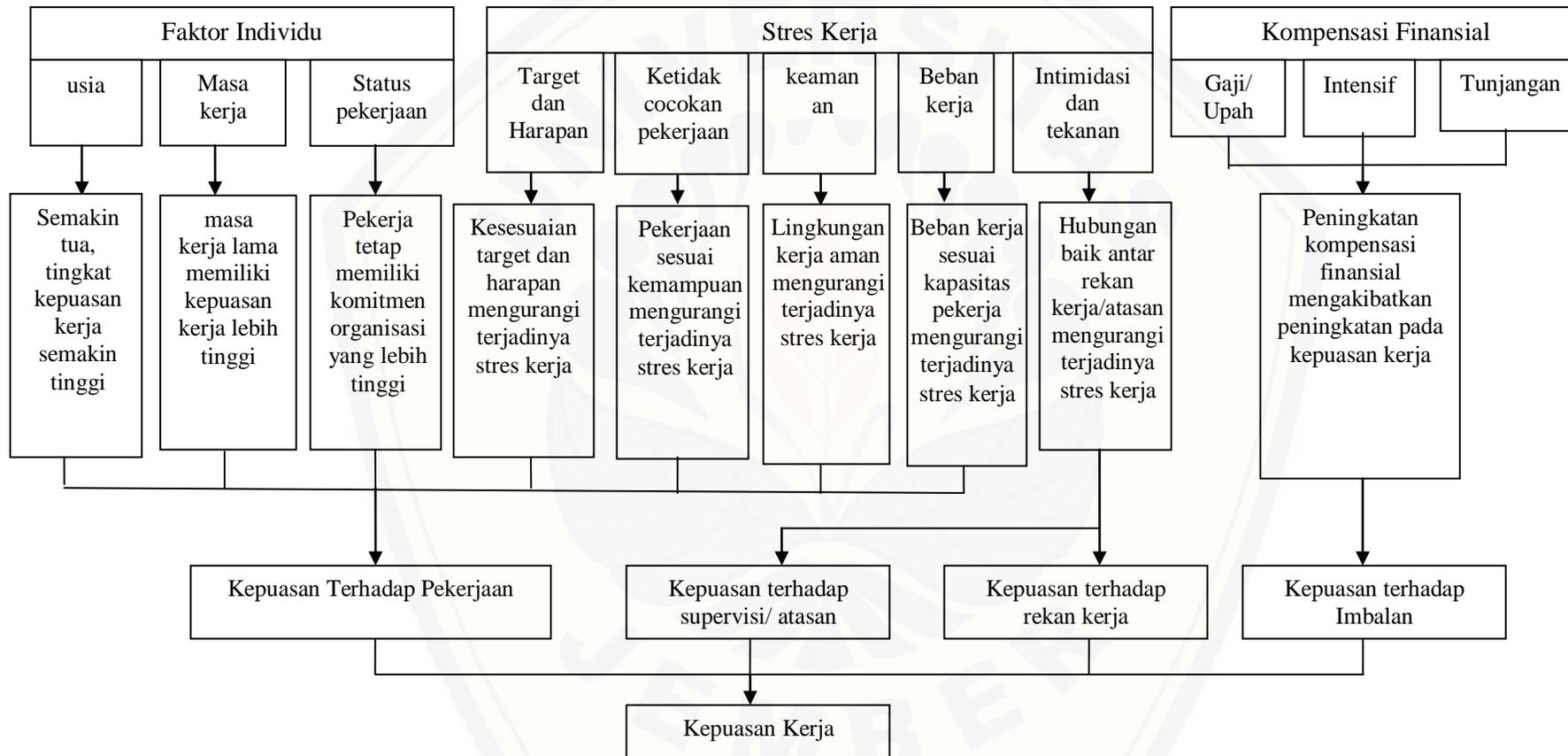
berikut merupakan tabel jenis laporan dan tingkat pelanggaran pada *Driver* GO-JEK:

Tabel 2. 1 Jenis dan Tingkat Pelanggaran *Driver* GO-JEK

No.	Jenis pelanggaran yang dilaporkan Pelanggan	Tingkat Pelanggaran
1.	Berbicara kasar atau tidak sopan kepada pelanggan	Rendah
2.	Meminta pelanggan untuk melakukan pembatalan order tanpa alasan yang jelas	Rendah
3.	Terlambat menjemput pelanggan atau mengantarkan pesanan	Rendah
4.	Tidak menggunakan atribut resmi GO-JEK	Rendah
5.	Tidak memberikan masker wajah dan penutup kepala pada pelanggan	Rendah
6.	Hal yang berhubungan dengan kendaraan/gear yang	Rendah

No.	Jenis pelanggaran yang dilaporkan Pelanggan	Tingkat Pelanggaran
	mengakibatkan ketidaknyamanan pada pelanggan	
7.	Memaksa pelanggan untuk melakukan top-up Go-Pay via <i>driver</i>	Rendah
8.	Memilih rute perjalanan yang salah	Rendah
9.	Plat nomor kendaraan yang berbeda dengan yang di Aplikasi	Rendah
10.	Merusak barang pelanggan	Sedang
11.	Menghilangkan barang pelanggan	Sedang
12.	Berkelahi atau berselisih paham dengan <i>driver</i> GO-JEK lain di depan pelanggan	Sedang
13.	Tidak kooperatif dalam pengembalian barang pelanggan yang tertinggal di kendaraan <i>driver</i>	Sedang
14.	<i>Driver</i> memasukkan harga barang yang tidak sesuai dengan struk pembayaran	Sedang
15.	<i>Driver</i> membelikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan	Sedang
16.	Menurunkan pelanggan sebelum tiba di tempat tujuan	Tinggi
17.	Menyebarkan identitas dan foto pelanggan	Tinggi
18.	Menghubungi pelanggan di luar kebutuhan order	Tinggi
19.	Mengantarkan pelanggan ke lokasi yang berbeda	Tinggi
20.	Berkendara pada saat mengantuk, menggunakan handphone ketika berkendara, dan melanggar tata tertib lalu lintas	Tinggi
21.	Menggunakan kendaraan yang tidak layak	Tinggi
22.	Berkendara secara ugal-ugalan atau menimbulkan kecelakaan	Tinggi
23.	Menggunakan akun yang didaftarkan atas nama orang lain	Sangat Tinggi
24.	Melakukan tindakan kriminal	Sangat Tinggi
25.	Mengajak <i>driver</i> lain untuk melakukan kegiatan demonstrasi, sweeping, dan segala hal yang dapat merugikan perusahaan atau mengganggu ketertiban umum	Sangat Tinggi
No.	Jenis pelanggaran yang terdeteksi dari sistem	Tingkat Pelanggaran
1.	<i>Driver</i> terlalu banyak melakukan pembatalan order	Rendah
2.	Alasan pembatalan order tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya	Rendah
3.	<i>Driver</i> terdeteksi menjalankan order offline di Bandara	Sedang
4.	<i>Driver</i> terindikasi menggunakan aplikasi modifikasi	Tinggi
5.	Menyelesaikan order yang tidak wajar	Tinggi
6.	Melakukan kecurangan ketika membayar order GO-FOOD/GO-SHOP	Tinggi
7.	Menyelesaikan order yang tidak dijanjikan	Sangat Tinggi
8.	<i>Driver</i> terindikasi melakukan kecurangan manipulasi sistem order	Sangat Tinggi
9.	Melakukan kecurangan dengan membuat order palsu/ fiktif	Sangat Tinggi

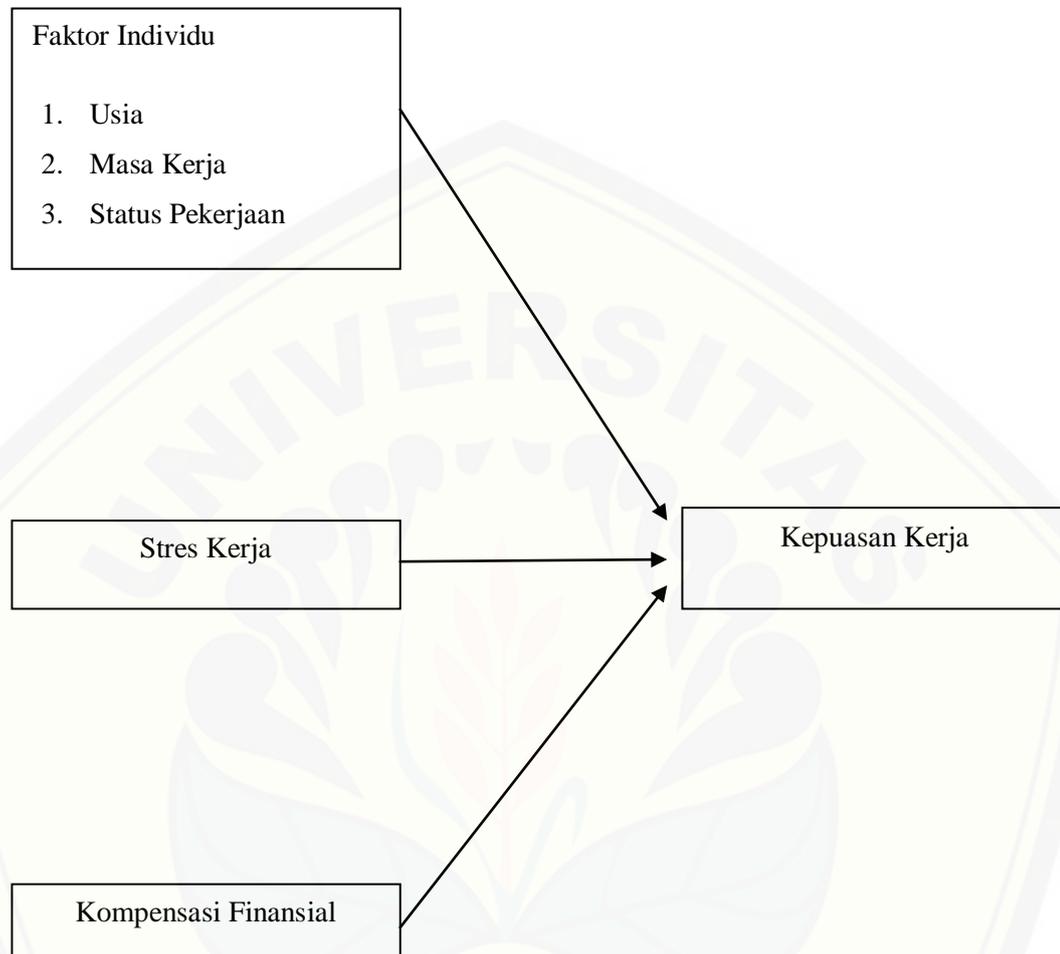
2.8 Kerangka Teori



Kerangka teori modifikasi dari Igor (1997), Simamora (2006), Robbins dan Timothy (2015), dan Lestari (2007)

Gambar 2.2 Kerangka Teori.

2.9 Kerangka Konsep



Gambar 2. 3 Kerangka Konsep

Keterangan :

———— = diteliti

Pada kerangka konsep di atas menjelaskan bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya faktor individu, faktor stres kerja, dan faktor finansial. Peneliti menganalisis beberapa variabel penting yang dianggap sesuai dengan kondisi dan memungkinkan untuk diteliti. Berdasarkan kerangka konsep diketahui bahwa peneliti akan meneliti mengenai faktor individu (usia, masa kerja, dan status pekerjaan), stres kerja, dan kompensasi finansial. Variabel yang tidak diteliti adalah tunjangan kerja yang masuk ke dalam kompensasi finansial, dikarenakan subjek penelitian tidak menerima kompensasi berupa tunjangan kerja. Subjek dari penelitian ini adalah *driver* GO-JEK yang berada di Jember. Pada kerangka konseptual, variabel-variabel tersebut akan dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga akan diperoleh hasil yang dapat menunjukkan apakah terdapat hubungan antara faktor individu, stres kerja, dan kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja pada *driver* GO-JEK di Wilayah Jember.

2.10 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian dan landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diajukan hipotesis dalam penelitian ini sebagai jawaban sementara atas penelitian, yaitu: Faktor usia, masa kerja, status pekerjaan, stres kerja, dan kompensasi finansial memiliki hubungan dengan kepuasan kerja.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian analitik merupakan penelitian yang menekankan adanya hubungan antar variabel, yang kemudian dilakukan pengujian secara statistik atau uji hipotesis guna mengetahui hubungan antar variabel yang diteliti (Swarjana, 2012: 52). Menurut Swarjana (2012:53) pendekatan *cross-sectional* merupakan pendekatan yang memiliki desain pengumpulan data yang dilakukan pada satu titik waktu atau selama satu periode waktu.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada mitra *driver* GO-JEK yang berada di wilayah Kota Jember, Provinsi Jawa Timur, yang mencakup tiga Kecamatan yaitu Kecamatan Sumbersari, Patrang, dan Kaliwates. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan September – Februari 2020.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, nilai, gejala, peristiwa maupun makhluk hidup lainnya yang digunakan sebagai sumber data penelitian (Bungin, 2017: 141). Dapat diartikan bahwa populasi merupakan subjek keseluruhan dari sebuah penelitian (Periantalo: 2016: 141). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh *driver* Go-ride (yang menggunakan sepeda motor pada saat bekerja) yang masuk dalam komunitas *driver* GO-JEK di Kota Jember. Berdasarkan hasil survei dan identifikasi di lapangan, terdapat 31 komunitas GO-JEK dengan jumlah 611 anggota *driver* yang tersebar di seluruh wilayah Kota Jember.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, yang diambil apabila populasi memiliki ukuran yang besar sehingga peneliti tidak mungkin mempelajari keseluruhan subjek/objek yang ada di populasi (Sugiyono, 2016: 120). Pada penelitian ini menggunakan taraf kesalahan 10% dengan menggunakan rumus penentuan ukuran sampel oleh Isaac dan Michael (dalam Yusuf, 2017: 168) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 S &= \frac{X^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \\
 &= \frac{(1,96)^2 \cdot 611 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2(611-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} \\
 &= \frac{3,84 \cdot 611 \cdot 0,25}{0,01(610) + (3,84) \cdot 0,25} \\
 &= \frac{586,56}{6,1 + 0,96} \\
 &= \frac{586,56}{7,06} = 83,08 \approx 84
 \end{aligned}$$

Keterangan:

- S = Besar sampel
- λ = Nilai distribusi normal baku (Tabel Z) pada derajat kemakmuran $\alpha = 95\%$ yaitu sebesar 1,96
- N = Besar populasi, yaitu sebesar 611.
- P = Proporsi Populasi (P= 0,5 karena tidak diketahui)
- Q = 1-P
- d = Derajat ketelitian, yaitu 10%= 0,1

Jadi, jumlah sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini sebanyak 83 yang kemudian dibulatkan menjadi 90 sampel *driver* GO-JEK di Kota Jember guna memudahkan perhitungan.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cluster random sampling*. *Cluster random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan apabila objek maupun data yang akan diteliti bersifat luas, dan pengambilan sampel berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan, dalam penelitian ini wilayah penelitian mencakup 3 kecamatan meliputi Sumber Sari, Patrang, dan Kaliwates, dengan jumlah cluster sebanyak 31 komunitas *driver* GO-JEK di Kota Jember. Terdapat dua tahap yang dilakukan dalam teknik sampling daerah, yang pertama menentukan *cluster* pada populasi, dan tahap kedua mengambil sampel atau responden dari masing-masing cluster yang telah ditentukan dengan menggunakan teknik simple random sampling (Jaya, 2019: 38). Untuk menentukan jumlah *cluster* pada populasi menggunakan rumus data sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N \cdot \lambda \cdot \sigma^2}{(N - 1) d^2 (N / C) + \lambda^2 \cdot \sigma^2} \\
 &= \frac{611 \cdot 1,96 \cdot (1,47)^2}{(611 - 1) \cdot (0,1)^2 \cdot \left(\frac{611}{31}\right) + (1,96)^2 (1,47)^2} \\
 &= \frac{2.587,8}{(610) \cdot (0,01) \cdot (19,7) + (3,84) \cdot (2,16)} \\
 &= \frac{2.587,8}{120,17 + 8,29} \\
 &= \frac{2.587,8}{128,46} = 20,14 \approx 20
 \end{aligned}$$

Keterangan:

- n = besar sampel (jumlah cluster)
- N = besar populasi
- λ = Nilai distribusi normal baku (Tabel Z) pada derajat kemakmuran
- α = 95% yaitu sebesar 1,96

σ^2 = harga varians di populasi

d = taraf kesalahan sampling yang masih ditoleransi, yaitu 10% = 0,1

C = jumlah seluruh *cluster* di populasi.

Jadi, berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh jumlah cluster yang akan dijadikan sampel sebanyak 20 komunitas GO-JEK di Kota Jember.

Tabel 3. 1 Proporsi sampel

No.	Cluster Komunitas GO-JEK (GO-RIDE)	Jumlah	Sampel
1.	Laskar Sakera / Jl. Danau Toba no. 26	38	5
2.	Arek Macan Raung (Arcaca) / Jl. Mastrip	25	5
3.	IDM Reborn / Jl. Mastrip	28	5
4.	Gojek 26 / Jl. Karimata	25	5
5.	Casper / Jl. Perum Gunung Batu	27	5
6.	GRO / Jl. Sumatra	30	5
7.	ARONGAN / Jl. Riau	16	4
8.	DPR / Jl. Kalimantan 86	20	5
9.	Asepsap Family/ Jl. KH Ahmad Yani	15	4
10.	Asepsap Family / Jl. Slamet Riyadi	25	5
11.	Keluarga Tamara / Jl. Panglima Sudirman	12	4
12.	Gebang Prapatan / Gebang	8	4
13.	Gebang Fighter/ Jl. Manggar	10	4
14.	Warkop JMP / Jl. Nusa Indah	15	4
15.	Golden Family / Depan Golden Mart	15	4
16.	Pandhalungan / Belakang Golden Mart	10	4
17.	KH. Siddiq Team / Talangsari	24	5
18.	Go-Tel/ Jl. Gadjah Mada	25	5
19.	Gajah Mada Squad/ Jl. Gajah Mada	22	4
20.	Pangrox/ Jl. Hayam Wuruk	25	5
Jumlah		415	90

3.4 Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau nilai dari objek, orang maupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015: 38).

a. Variabel Bebas (*independent variable*)

Variabel bebas atau biasa disebut dengan variabel *predictor*, stimulus, *ancedent*, merupakan variabel yang mempengaruhi maupun menjadi sebab adanya perubahan terhadap variabel terikat/*dependent* (Sugiyono, 2015: 39). Variabel

bebas dalam penelitian ini adalah faktor individu, stres kerja, dan kompensasi finansial *driver* GO-JEK di Jember.

b. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat atau biasa disebut dengan variabel konsekuen, kriteria, merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015: 39). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja *driver* GO-JEK di Jember.

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan uraian mengenai batasan variabel penelitian atau tolak ukur dari suatu variabel yang digunakan. Definisi operasional penting untuk dilakukan agar pengukuran variabel serta pengumpulan data dapat konsisten antara sumber data (responden) yang satu dengan yang lain (Notoatmodjo, 2012: 111-112). Definisi operasional dari variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Definisi Operasional

No.	Variabel yang diteliti	Definisi Operasional	Sumber Data	Kriteria Penilaian	Skala Data
Variabel Terikat					
1.	Kepuasan Kerja	Suatu perasaan positif terhadap pekerjaan yang dilakukan, yang diperoleh dari hasil evaluasi terhadap indikator- indikatornya, yang diukur dengan menggunakan indikator kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap imbalan, kepuasan terhadap supervisi atasan dan kepuasan terhadap rekan kerja.	Wawancara dengan kuesioner.	Kuesioner mengenai kepuasan kerja dengan 17 pertanyaan, Skor penilaian pada setiap pertanyaan: Sangat setuju : 4 Setuju : 3 Tidak setuju : 2 Sangat tidak setuju : 1 Penetapan kategori kepuasan kerja berdasarkan jumlah skor: 1. < 34 (Rendah) 2. 34-< 51 (Sedang) 3. ≥ 51 (Tinggi)	Ordinal
Variabel Bebas					
1.	Faktor Individu				
	a. Usia	Lama hidup seseorang yang dihitung sejak	Wawancara dengan	Dikategorikan : 1. 15-25 tahun	Ordinal

No.	Variabel yang diteliti	Definisi Operasional	Sumber Data	Kriteria Penilaian	Skala Data
		lahir sampai saat penelitian dilakukan	kuesioner.	2. 25-35 tahun 3. 36-45 tahun 4. 46-55 tahun 5. 56-65 tahun (UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan)	
	b. Masa kerja	Waktu tenaga kerja mulai bekerja sampai dengan dilakukannya penelitian.	Wawancara dengan kuesioner.	1. < 2 tahun 2. ≥ 2 tahun (UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan)	Nominal
	c. Status Pekerjaan	Status pekerjaan sebagai <i>driver</i> Go-Ride dalam memperoleh penghasilan	Wawancara dengan kuesioner.	Dikategorikan 1. Pekerjaan Utama 2. Pekerjaan Sampingan/tambahan (Rachbini & Didik, 2004)	Nominal
2.	Stress Kerja	Perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pekerja dalam menghadapi pekerjaannya, yang diukur dengan menggunakan indikator intimidasi dan tekanan, ketidakcocokan dengan pekerjaan, pekerjaan yang berbahaya, beban kerja, serta target dan harapan terhadap pekerjaan.	Wawancara dengan kuesioner.	Kuesioner mengenai stres kerja dengan 15 pertanyaan, Skor penilaian pada setiap pertanyaan: Sangat setuju : 4 Setuju : 3 Tidak setuju : 2 Sangat tidak setuju : 1 Penetapan kategori stres kerja berdasarkan jumlah skor: 1. < 30 (Ringan) 2. 30 -< 45 (Sedang) 3. ≥ 45 (Berat) (Saputra, 2014)	Ordinal
3.	Kompensasi Finansial	Merupakan suatu imbalan/ bayaran yang diterima karyawan dalam bentuk gaji, upah, bonus, dan komisi, yang diukur menggunakan indikator berupa upah dan insentif yang diterima berdasarkan persepsi responden.	Wawancara dengan kuesioner.	Kuesioner mengenai kompensasi finansial dengan 10 pertanyaan, Skor penilaian pada setiap pertanyaan: Sangat setuju : 4 Setuju : 3 Tidak setuju : 2 Sangat tidak setuju : 1 Penetapan kategori kompensasi finansial berdasarkan jumlah skor: 1. < 20 (Kurang)	Ordinal

No.	Variabel yang diteliti	Definisi Operasional	Sumber Data	Kriteria Penilaian	Skala Data
				2. 20- < 30 (Cukup)	
				3. ≥ 30 (Tinggi)	
				(Setiawan, 2018)	

3.5 Data dan Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber dokumen utama (Bungin, 2014: 122). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa informasi dari hasil wawancara menggunakan kuesioner pada *driver* GO-JEK di Wilayah Jember.

3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah strategis yang dilakukan pada saat penelitian guna memperoleh data dari tempat dilakukan penelitian (Sugiono, 2015: 137). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi.

a. Wawancara

Menurut Notoatmodjo (2012: 139) wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dimana peneliti mendapatkan informasi secara lisan atau pun bercakap-cakap secara berhadapan muka dengan responden. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yang sebelumnya telah disediakan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah disediakan alternatif jawabannya. Wawancara terstruktur dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data mengenai karakteristik individu, kepuasan kerja, stres kerja, serta kompensasi finansial pada *driver* GO-JEK di Jember.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pencarian data guna mendapatkan informasi terkait objek penelitian yang berupa tulisan, gambar, maupun karya-

karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2015: 240). Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan sebagai data awal latar belakang penelitian, serta jumlah *driver* GO-JEK di jember yang akan digunakan untuk penentuan jumlah sampel penelitian.

3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan sebagai pengukuran, dan penilaian terhadap fenomena alam maupun sosial yang sedang diteliti. Instrumen digunakan untuk mengukur variabel dalam sebuah penelitian (Sugiyono, 2015: 102). Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner, yaitu dengan memberikan pertanyaan tertulis yang telah disediakan opsi jawaban yang kemudian diberikan kepada responden untuk diisi. Dalam penelitian ini, kuesioner berupa pertanyaan mengenai karakteristik responden, kepuasan kerja, stres kerja, serta kompensasi finansial yang berjumlah 42 pertanyaan, terdiri dari 17 pertanyaan tentang kepuasan kerja, 15 pertanyaan tentang stres kerja, dan 10 pertanyaan mengenai kompensasi finansial.

Instrumen penelitian yang digunakan merupakan instrumen yang telah digunakan sebelumnya oleh peneliti terdahulu (pada variabel kompensasi dan variabel stres kerja) dan telah melalui uji validitas dan reliabilitas kuesioner pada tiap- tiap butir pertanyaan. Adapun nilai dari uji validitas yang telah dilakukan meliputi: nilai minimal *item* atau r-hitung instrumen kepuasan kerja sebesar $0,376 > r\text{-tabel } (0,361)$, kompensasi kerja $0,451 > r\text{-tabel } (0,136)$, dan stres kerja sebesar $0,635 > r\text{-tabel } (0,361)$. Sedangkan nilai reliabilitas, pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,837, kompensasi kerja 0,863, dan stres kerja 0,893 . Menurut Rukajat (2018: 8) butir pertanyaan atau *item* dalam instrumen dinyatakan valid apabila memiliki nilai r-hitung $\geq r\text{-tabel}$. Maka, dapat disimpulkan bahwa seluruh *item* dalam instrumen dapat dinyatakan valid karena memiliki r-hitung $> r\text{-tabel}$.

3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data merupakan tahap lanjutan setelah melakukan pengumpulan data. Pada penelitian kuantitatif, secara umum pengolahan data dilaksanakan melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*), dan proses pembeberan (*tabulating*) (Bungin, 2014:163).

3.7.1 Teknik Pengolahan Data

a. *Editing*

Editing merupakan kegiatan yang dilakukan setelah peneliti selesai melakukan penghimpunan data di lapangan. Apabila terdapat data yang belum memenuhi kebutuhan peneliti, tumpang tindih, berlebihan, maupun terlupakan dapat diperbaiki melalui tahap *editing* (Bungin, 2014:165).

b. *Coding*

Coding merupakan tahapan kedua setelah *editing* yang bertujuan untuk memberikan tanda/ identitas untuk mempermudah pengolahan data, sehingga data tersebut nantinya memiliki arti tertentu pada saat dianalisis (Bungin, 2014: 166).

c. *Tabulating*

Tabulating merupakan tahapan akhir pada proses pengolahan data, dengan menghitung data yang telah dimasukkan pada tabel tertentu guna dilakukan analisis (Bungin, 2014:168).

3.7.2 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan pengelompokkan data menurut variabel dan jenis responden, menyajikan variabel penelitian, serta perhitungan statistik guna menjawab hipotesis. Analisis data yang dilakukan meliputi analisis univariat dan bivariat (Sugiyono, 2015:166) yang kemudian dijelaskan sebagai berikut:

a. Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan analisis data yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian

(Sugiyono, 2015: 148). Pada penelitian ini, analisis univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing variabel dependen maupun independen.

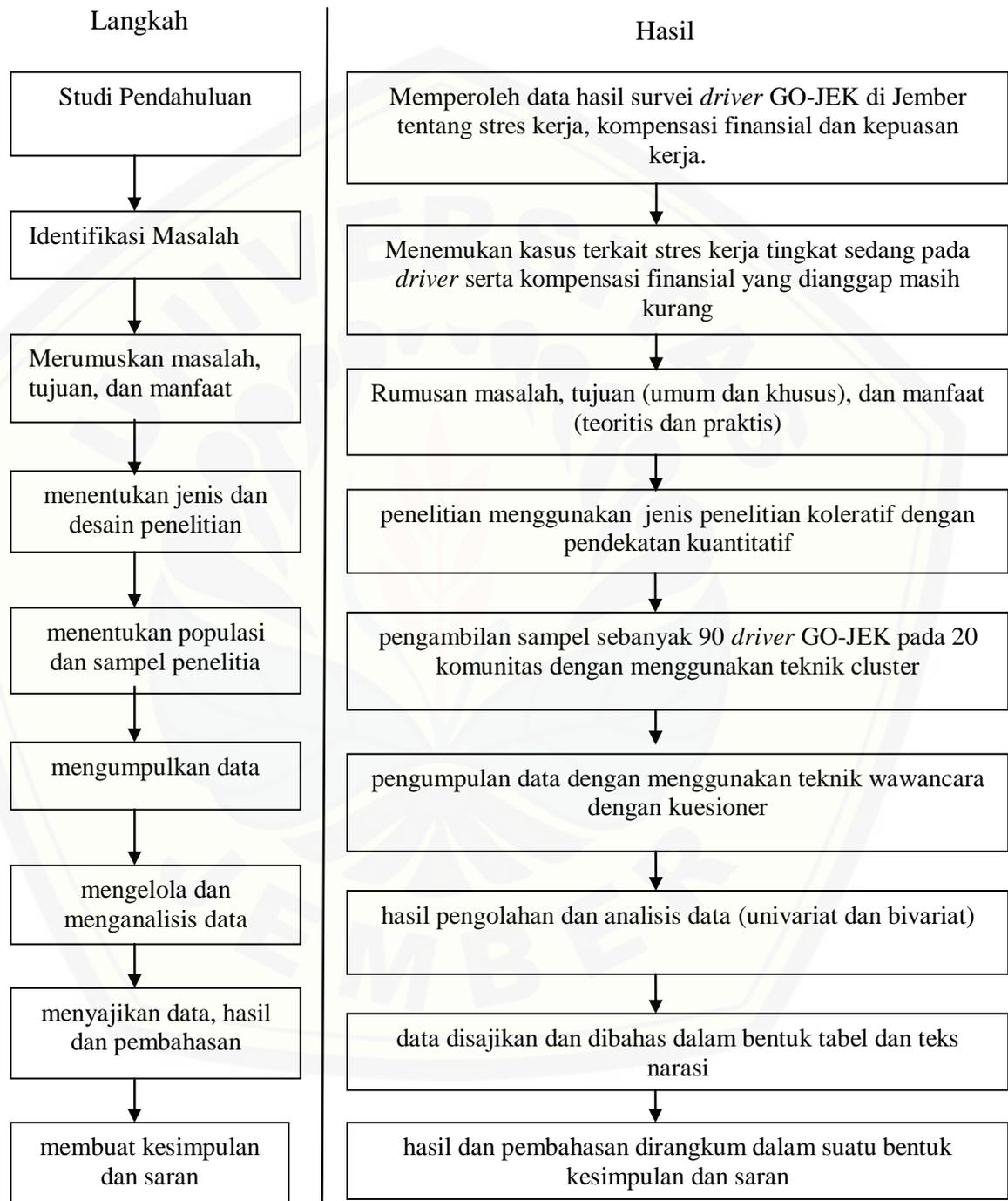
b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan analisis yang dilakukan pada dua variabel yang diduga memiliki hubungan atau korelasi, untuk menguji apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat (Sunnyoto, 2012: 59). Variabel yang akan dianalisis yaitu tingkat stres kerja dan kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja *driver* GO-JEK. Analisis dilakukan dengan menggunakan uji normalitas *chi-square* dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dengan hasil yang diperoleh sebagai berikut:

- 1) Nilai P value $< 0,05$ maka terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Nilai P value $> 0,05$ maka tidak terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3.8 Alur Penelitian

Urutan langkah-langkah penelitian dan hasil dari masing-masing langkah diuraikan dalam diagram sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- a. Responden paling banyak berusia 26-35 tahun, dengan masa kerja paling banyak < 2 tahun. Sebagian besar responden menjadi *driver* sebagai pekerjaan sampingan.
- b. Responden paling banyak memiliki tingkat stres kerja sedang, disebabkan oleh beban kerja, serta harapan dan target *driver* terhadap pekerjaan.
- c. Sebagian besar responden memiliki tingkat kompensasi finansial sedang, disebabkan oleh penurunan kompensasi finansial yang diterima, serta semakin banyaknya *driver* ojek *online*.
- d. Sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan kerja sedang, disebabkan oleh kepuasan *driver* terhadap imbalan.
- e. Faktor individu (usia, masa kerja, dan status pekerjaan) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja *driver* di Komunitas *Driver* GO-JEK Kota Jember.
- f. Stres kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja *driver* di Komunitas *Driver* GO-JEK Kota Jember.
- g. Kompensasi finansial memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja *driver* di Komunitas *Driver* GO-JEK Kota Jember.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Stres Kerja dan Kompensasi Finansial dengan Kepuasan Kerja Komunitas *Driver* GO-JEK di Kota Jember, serta kesimpulan yang telah disampaikan, maka saran yang dapat diberikan untuk pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

- a. Bagi PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK Indonesia)
 - 1) Stres kerja merupakan hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja *driver*, adapun hal yang dapat dilakukan guna meminimalisir terjadinya stres pada *driver* adalah sebagai berikut:

- a) Melibatkan *driver* dalam setiap pembuatan kebijakan baru, agar menciptakan keadilan bagi kedua belah pihak.;
- b) Memperbaiki sistem operasi aplikasi terkait suspensi dan pemutusan kemitraan agar lebih transparan, adil, dan objektif;
- c) Memberikan penjelasan kepada *driver* secara menyeluruh setiap terjadi adanya perubahan kebijakan maupun regulasi secara jelas dan transparan;
- d) Memaksimalkan pertemuan rutin dengan komunitas *driver* dengan memberikan penjelasan secara jelas, mampu menjawab pertanyaan dari *driver*, dan menghindari adanya *miss communication* antara kedua belah pihak.

b. Bagi *Driver* GO-JEK

Adapun hal yang dapat dilakukan oleh *Driver* guna mengurangi terjadinya stres kerja, serta meningkatkan kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Mengatur waktu kerja secara baik, guna menghindari waktu kerja yang berlebihan dalam mencapai target dan mendapatkan bonus harian;
- 2) Beristirahat yang cukup apabila sudah merasa lelah pada saat melakukan pekerjaan, dan menonaktifkan akun saat sedang beristirahat;
- 3) Melakukan relaksasi dan meditasi sebelum melakukan pekerjaan, guna menciptakan perasaan rileks dan nyaman;
- 4) Mengikuti pertemuan rutin yang diadakan oleh pihak GO-JEK guna mendapatkan informasi dan menghindari terjadinya kesalahpahaman antar kedua belah pihak;
- 5) Menyampaikan keluhan dan masukan kepada pihak GO-JEK apabila terdapat permasalahan yang dihadapi;
- 6) Selalu mengutamakan keselamatan dan kesehatan dalam melakukan pekerjaan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Diharapkan peneliti selanjutnya lebih menggali lagi terkait fenomena serta keterkaitan antar variabel yang diteliti;
- 2) Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dan analisis variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini seperti : Beban kerja,

Motivasi kerja, Safety riding, Konflik Kerja, maupun Kelelahan Kerja pada *driver* GO-JEK.



DAFTAR PUSTAKA

- Al, A.D., dan Ibrahim, A. 2016. The Comparison Of The Individual Performance Levels Between Full-Time And Part-Time Employees: The Role Of Job Satisfaction. *Jurnal Social and Behavioral Sciences*. Vol. 235 Hal 382-291
- Alfresia, V. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Studi pada PT. Kajima Indonesia). *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Amajida, F.R. 2016. Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online di Jakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol. 46 No.1 Hal 115.
- APJII dan Teknopreneur. 2017. *Penetrasi dan Perilaku Penggunaan Internet Indonesia (Infografis)*. Jakarta.
- Bungin, B. 2014. *Metodologi Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Public Serta Ilmu Social Lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Bungin, B. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Badriyah, M. 2015. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bujung, A.D., Joyce, L. dan Greis, M.S. 2017. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi Kasus: Tenaga Harian Lepas pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Manado bagian Pertamanan dan Makam). *Jurnal EMBA* Vol.5 No.3 Hal 3228.
- Candraningrum, D.A. 2017. Model Bisnis Baru di Era Media Baru. [Jurnal Online] <https://www.researchgate.net/publication/319550891> [Diakses tanggal 11 Maret 2019].
- Cazes, S., dan Auer, P. 2003. *Employement Stability in age of flexibility*. Geneva: International Labour Office.

- Chris, D. 2017. 5 Top Indicators for Startup Success, According to This TED Talk. [Artikel Online] <https://flipboard.com/@IncMagazine/5-top-indicators-for-startup-success-according-to-this-ted-talk/acdtLgzC6T4uUhug9yBezLA%3Aa%3A4499678-05760fd7d3%2Finc.com> [Diakses tanggal 11 April 2019].
- Damar, A.M. 2019. Gojek Akhirnya Sandang Status Decacorn [Artikel Online] <https://www.liputan6.com/tekn/read/3934272/gojek-akhirnya-sandang-status-decacorn> [Diakses tanggal 11 April 2019].
- Dhamayanti, N.M.R.D., dan Adnyana, S. 2019. Pengaruh Keadilan Organisasional dan Kompensasi Finansial Terhadap Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*. *E-Jurnal Manajemen* Vol.8 No.2 Hal 7955-7981.
- Devi, N.M.B.S., Bustanul, A.N., dan Yani, R. 2017. Analisis Perbandingan Pegawai Tetap dan Pegawai Outsourcing Ditinjau dari Pemberdayaan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional. *Jurnal Sains dan Seni ITS* Vol.6 No2 Hal 277-281,
- Driver* GO-JEK. 2019. Perhitungan Poin dan Bonus. [Online] <https://driver.GO-JEK.com/s/article/Perhitungan-Poin-dan-Bonus-Driver-GO-JEK-Luar-Jabodetabek-1536836221206> [Diakses tanggal 11 Maret 2019].
- George, E. dan Zakkariya K.A. 2018. *Psychological Empowerment and Job Satisfaction in The Banking Sector*. Switzerland : Springer International Publishing.
- GO-JEK. 2017. Tentang Gojek. [online] www.GO-JEK.co.id/about [Diakses tanggal 11 Maret 2019].
- Haedar., Saharuddin., dan Herlangga. H. 2015. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Masa Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT. Hadji Kalla Palopo. *Jurnal Manajemen* Vol. 02 No. 01 Hal 10-22
- Hamid, S. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Yogyakarta: Deepublish.

- Hapsari, A.D. 2009. Perbedaan Tingkat Kepuasan Kerja pada Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Hartline, M.D., dan Bejou, D. 2004. *Internal Relationship Management: Linking Human Resources to Marketing Performance*. USA: The Haworth Press.
- Hasibuan, M.S.P., 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Huang, Y.H., Peter, Y.C., Rogers., dan Autumn, D.K. 2003. Role Of Workplace Safety: A Revisit Of The Relationship Between Job Satisfaction And Employment Status. *Journal Departement of Psychology*. Vol. 21 Hal 251-256
- Igor, S. 1997. Pekerjaan Anda Bagaimana Mendapatkannya Bagaimana Mempertahankannya. Alih Bahasa oleh Monica. Solo: Dabara.
- ILO. 2013. *Encyclopedia of Occupational Health and Safety*. International New York Labour Office: Geneva.
- Indyaswari dan Dewa. 2016. Analisis Mengenai Hubungan Supir GO-JEK dengan PT. GO-JEK Indonesia. *Artikel Ilmiah Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana Hal.2*
- Iskandar dan Yuhansyah. 2018. *Pengaruh Motivasi dan Ketidakamanan Kerja terhadap Penilaian Kerja yang Berdampak kepada Kepuasan Kerja*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Ismail, F. 2018. *Statistika untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu sosial*. Jakarta: Paramedia Group
- Jaya, I. 2019. *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Jaya, M.A., Ridi, F. dan Silmi, F. 2017. Analisis Faktor Keberhasilan SDM Startup yang Ada di Yogyakarta. *Jurnal Prosiding SNATIF Ke- 4 Hal 175*.

- Januardha, J. dan Desi, N. 2014. Perbedaan Komitmen Organisasi Karyawan Tetap dan Karyawan *Outsourcing* pada PT. Bank Pembangunan Daerah "X". *Jurnal Psikologi Teori dan Terapan* Vol.5, No.1. Hal 38 – 41
- Kalat, J.W.2011. *Introduction to Psychology (Ninth Edition)*. Wadsworth: Cengage Learning.
- Kamim, A.B.M., dan Rusmul, M.K. 2019. Gojek dan Kerja Digital: Kerentanan dan Ilusi Kesejahteraan yang Dialami Oleh Mitra Pengemudi Dalam Kerja Berbasis Platform Digital. *Jurnal Studi Pemuda* Vol.8 No.1. Hal 59-73.
- Kreitner, R. dan Kinicki, A., 2004. *Organizational Behavior (Fifth edition)*. New York: McGraw
- Kuncoro, W.J. 2018. Pengaruh Stres terhadap Motivasi Kerja *Driver* di Komunitas Keluarga Gojek 3 Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Larasati, S. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deppublish.
- Lestari, I. (2007). Perbedaan kepuasan kerja ditinjau dari masa kerja. *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Listiara, S.A. 2017. Perbedaan Kepuasan Kerja pada Karyawan Berdasarkan Usia dan Masa Kerja. *Jurnal Empati* Vol. 6 (1) Hal 396-400
- Mahendrawan, I.G dan Ayu D.I. 2015. Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja PT. Panca Dewata Denpasar. *Jurnal Manajemen Unud* Vol.4 No.11 hal 3936.
- Mangkunegara, A.P. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. (Cetakan ke-9). Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Cetakan ke-11). Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mangkunegara, A.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- MIKTI dan Teknopreneur. 2018. *Mapping & Database Startup Indonesia 2018*. Jakarta.
- Munandar, A.S., 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Noermijati. 2013. *Kajian Tentang Aktualisasi Teori Herzberg, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Spiritual Manajer Operasional*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pangarso, A. 2016. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Periantalo, J. 2016. *Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Permatasari, H.I., dan Arif, P.P. 2018. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Pikiran Rakyat Bandung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (ALMANA)* Vol. 02 No. 01 Hal 88-95
- Pratama, I.B. dan Anak, A.A.S. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Prama Hotel. *E-Jurnal Manajemen Unud* Vol.04 No. 11 Hal 3565-3591
- Rachbini dan Didik, J. 2004. *Ekonomi Politik: Kebijakan dan Strategi Pembangunan*. Jakarta: Granit.
- Rakhmatulloh., Anita, R., Wido, P.T., dan Muhammad, H.S. 2018. Dampak Transportasi Berbasis Aplikasi terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Kota Semarang. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota* Vol 14. No.4. Hal 253-264.

- Ramadhani, Y. 2019. 3 Unicorn Pertama Indonesia. [Artikel Online] <https://tirto.id/3-unicorn-pertama-indonesia-gojek-tokopedia-dan-traveloka-dhfB> [Diakses tanggal 11 Maret 2019].
- Riniwati, H. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: UB Press.
- Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi (Edisi ke- 10)*. Jakarta: PT. Ikrar Mandiri
- Robbins, S. dan Timothy, A.J. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Romadhon, M.A., Aziz, F. dan Andi, T.H. 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Driver GO-JEK di Tegal. *Jurnal Manajemen Ekonomi Universitas Pandanaran* Vol.4 No.4 Hal 1-7.
- Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saihudin. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Saleh, L.M. 2018. *Man Behind The Scene Aviation Safety*. Yogyakarta: Deepublish.
- Santoso, D.O. 2015. Pengaruh Kompensasi Finansial dan Non Finansial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Akor Global. *Jurnal Agora* Vol. 3 No. 1 Hal 56-61
- Saptorini, I.A.D. 2016. Hubungan Tingkat Stres Akibat Kerja dengan Tingkat Kepuasan Kerja pada Perawat RSUD Moewardi di Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Saputra, A.D. 2014. Pengaruh Stres dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan CV. DAYA BUDAYA CORPORATION YOGYAKARTA. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

- Setiawan, I. 2018. Pengaruh Kompensasi Finansial dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Mitra *Driver* GO-JEK (Go-Ride) di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Shlutz, K.S., dan Gary, A.A. 2003. *Aging and work in the 21 at century*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Siagian, S.P. 2004. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Simamora, H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sirait, J.T. 2006. *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumberdaya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Grasindo.
- Shofiah, I.R., Bambang, S.S. dan Ika, R. 2017. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Intention To Leave (Studi terhadap *Driver* PT. Citra Perdana Kendedes Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.44 No.1 Hal 171-177.
- Sudaryo, Y. Agus, A. dan Nunung, A.S. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Cetakan ke-21). Bandung: Penerbit Alfabeta .
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Cetakan ke-22). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2012. *Statistik Non Parametik Untuk Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Swarjana, I.K. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI
- Syah, H. 2013. Pengaruh Kompensasi Finansial Terhadap Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Karyawan PT. Graha Raja Empat. *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol.1 No.2 Hal 462-471

- Tiara, V.R dan Hendro, P. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Disiplin Kerja Karyawan Bagian Produksi Toys PT. X Sukabumi. *Jurnal Psikologi* Vol 4 No.1.
- Tobing, R.T. 2017. Perbedaan Kepuasan Kerja Ditinjau dari Jenis Kelamin dan Masa Kerja pada Pegawai Universitas Medan Raya. *Skripsi*. Medan: Universitas Medan Area.
- Umama, H.A., 2019. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Warr, P. 2011. *Work, Happiness, and unhappiness*. New York: Lawrence Eelbarum Associates.
- Wibowo, I.G.P., Gede, R., dan Made, S.P. 2015. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Karyawan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* Vol. 04 No.02 Hal 125-145
- Wijono, S. 2015. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Witomo, F. 2015. Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Administrasi Pada PT. Karya Indah Makmur. *Jurnal Manajemen* Vol 3 No.1 Hal 202-206.
- Yenita, R.N. 2017. *Higiene Industri*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yusuf, A.M. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana
- Yusuf, M.R. dan Syarif, D. 2018. *Komitmen Organisasi: Definisi, Dipengaruhi, dan Mempengaruhi*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Zein, D.R., Ratna, S., dan Lenie, M. 2016. Pengaruh Usia, Pendidikan, dan Jaminan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Operator Di PT. Cakrawala Putra Bersama. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia* Vol 3 No.2 Hal 38-44

LAMPIRAN**Lampiran A. Lembar Persetujuan (Informed Consent)****LEMBAR PERSETUJUAN (*INFORMED CONSENT*)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Alamat:

Menyatakan bersedia untuk membantu menjadi subjek penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Rossa Valentina

NIM : 152110101032

Judul : Stres Kerja Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kepuasan Kerja *Driver* GO-JEK (Ojek *Online*) di Kota Jember.

Prosedur penelitian ini tidak menimbulkan risiko atau dampak apapun terhadap saya dan keluarga saya. Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai hal tersebut di atas, dan saya diberikan kesempatan untuk menanyakan hal-hal yang belum jelas.

Dengan ini, saya menyatakan secara sukarela dan tanpa tekanan untuk ikut serta sebagai responden dalam penelitian, serta akan memberikan informasi yang benar dan jelas atas segala pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

Jember, 2019

()

Lampiran B. Kuesioner Penelitian

**KUISIONER PENELITIAN
STRES KERJA DAN KOMPENSASI FINANSIAL TERHADAP
KEPUASAN KERJA *DRIVER GO-JEK (OJEK ONLINE)* DI KOTA
JEMBER**

Nomor Responden :

Tanggal Wawancara :

Usia : 15-25 Tahun

26-35 Tahun

36-55 Tahun

56-65 Tahun

Masa Kerja : \leq 2 Tahun

\geq 2 Tahun

Status Pekerjaan : Pekerjaan Utama

Pekerjaan Sampingan

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesedian saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
2. Mohon baca dengan teliti dan cermat untuk setiap pertanyaan berikut ini dan berilah tanda check list (\surd) pada kolom yang telah disediakan.

Adapun keterangan jawaban sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju.

TS : Tidak Setuju.

S : Setuju.

SS : Sangat Setuju

A. KEPUASAN KERJA

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Skor
1.	Pekerjaan yang saya lakukan sudah sesuai dengan keinginan saya					
2.	Pekerjaan yang saya lakukan menyenangkan					
3.	Aplikasi GO-JEK <i>driver</i> mudah dipahami dan digunakan					
4.	Saya sering merasa bosan dengan pekerjaan yang saya lakukan saat ini					
5.	Saya merasa bangga dengan pekerjaan yang saya miliki					
6.	Komunikasi antara mitra <i>driver</i> dengan PT.GO-JEK terjalin dengan baik					
7.	PT.GO-JEK memberikan bimbingan dan arahan yang jelas kepada mitra <i>driver</i>					
8.	PT.GO-JEK memberikan kesempatan pada mitra <i>driver</i> untuk menyampaikan kesulitan/keluhan yang dialami					
9.	PT. GO-JEK memberikan penilaian secara obyektif pada kinerja dan prestasi mitra <i>driver</i>					
10.	PT.GO-JEK menegakkan disiplin tegas terhadap <i>driver</i> yang melakukan kesalahan					
11.	Hubungan antar mitra <i>driver</i> terjalin dengan baik					
12.	Sesama mitra <i>driver</i> memberikan dukungan dalam menyelesaikan target pekerjaan					
13.	Suasana kekeluargaan antar mitra <i>driver</i> terbina dengan baik					
14.	Saya tidak mendapatkan kesulitan dalam bekerjasama dengan sesama mitra <i>driver</i>					
15.	Saya sudah merasa puas dengan upah yang diterima					
16.	Upah yang diterima sudah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan					
17.	Bonus yang diterima tidak sesuai dengan beban target kerja yang diberikan.					
Jumlah Skor						

B. Stres Kerja

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Skor
1.	Dalam menjalan pekerjaan, saya ditekan dengan banyak peraturan					
2.	Dalam bekerja, saya selalu dikejar waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik					
3.	PT. Gojek selalu memberikan teguran yang keras pada <i>driver</i> yang melakukan kesalahan kerja					
4.	Pekerjaan yang saya lakukan di tidak sesuai dengan ketrampilan saya					
5.	Peran yang saya terima di perusahaan ini sering bertentangan satu sama lain sehingga membingungkan					
6.	Kerja keras saya tidak sebanding dengan hasil yang saya terima					
7.	Pekerjaaan ini membahayakan kesehatan saya					
8.	Target order yang ditetapkan PT. GO-JEK membahayakan kesehatan mental saya					
9.	Untuk memenuhi target perusahaan, saya terkadang harus melakukan tindakan yang berbahaya					
10.	Perusahaan menetapkan target yang terlalu tinggi sehingga memberatkan saya					
11.	Tuntutan pekerjaan dari konsumen/penumpang yang memberatkan sering membuat saya frustrasi					
12.	Tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada saya sangat memberatkan					
13.	Saya merasa kurang jelas tentang harapan perusahaan terhadap saya					
14.	Gaji/upah yang saya terima tidak sesuai dengan harapan saya					
15.	Target kerja perusahaan tidak sesuai dengan harapan saya					
Jumlah Skor						

C. Kompensasi Finansial

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Skor
1.	PT. GO-JEK Indonesia, dalam memberikann kompensasi finansial, telah mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari mitra <i>driver</i>					
2.	Kompensasi finansal (Upah) yang didapatkan mitra <i>driver</i> layak dan sesuai dengan pekerjaan					
3.	Kompensasi finansial yang didapat mitra <i>driver</i> tidak sesuai dengan stres kerja yang dihadapi					
4.	Semakin bertambah jumlah mitra <i>driver</i> , semakin menurunnya kompensasi finansial yang didapat mitra <i>driver</i>					
5.	Kompensasi Finansial yang saya dapatkan semakin menurun					
6.	Kompensasi finansial yang saya dapatkan perharinya stabil					
7.	Insentif yang diberikan PT. GO-JEK Indonesia selama ini dapat meningkatkan kepuasan kerja					
8.	Insentif yang diberikan adil kepada setiap mitra <i>driver</i>					
9.	Insentif yang saya terima sesuai dengan harapan					
10.	Jumlah insentif yang saya dapatkan stabil					
Jumlah Skor						

Lampiran C. Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara pada *driver* komunitas Arongan



Gambar 2. Wawancara pada *driver* komunitas Gojek 26



Gambar 3. Wawancara pada *driver* komunitas Laskar Sakera



Gambar 4. wawancara pada *driver* komunitas Keluarga Tamara



Gambar 5. Foto bersama komunitas Gojek 26



Gambar 6. Foto bersama komunitas GRO



Gambar 7. Foto bersama Komunitas Laskar Sakera



Gambar 8. Foto bersama Komunitas K.H Siddiq Team

Lampiran D. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja

Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja			
NO ITEM	NILAI R HITUNG	NILAI R TABEL	KEPUTUSAN
1.	0,644	0,361	VALID
2.	0,713	0,361	VALID
3.	0,291	0,361	TIDAK VALID
4.	0,509	0,361	VALID
5.	0,188	0,361	TIDAK VALID
6.	0,435	0,361	VALID
7.	0,499	0,361	VALID
8.	0,561	0,361	VALID
9.	0,432	0,361	VALID
10.	0,420	0,361	VALID
11.	0,408	0,361	VALID
12.	0,290	0,361	TIDAK VALID
13.	0,466	0,361	VALID
14.	0,582	0,361	VALID
15.	0,518	0,361	VALID
16.	0,660	0,361	VALID
17.	0,531	0,361	VALID
18.	0,732	0,361	VALID
19.	0,612	0,361	VALID
20.	0,376	0,361	VALID

Lampiran E. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Kerja**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	17	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	17	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	17

R-hitung= 0,837

0,837 > 0,676, maka reliabel, berkategori reliabilitas tinggi

Lampiran F. Output SPSS

a. Hasil Output SPSS Variabel Usia dengan Kepuasan Kerja

Crosstab

			Kepuasan Kerja			Total
			rendah	sedang	tinggi	
Usia	15-25	Count	5	8	5	18
		% within Kepuasan Kerja	27.8%	17.0%	20.0%	20.0%
		% of Total	5.6%	8.9%	5.6%	20.0%
26-35	Count	Count	4	21	3	28
		% within Kepuasan Kerja	22.2%	44.7%	12.0%	31.1%
		% of Total	4.4%	23.3%	3.3%	31.1%
36-55	Count	Count	8	11	6	25
		% within Kepuasan Kerja	44.4%	23.4%	24.0%	27.8%
		% of Total	8.9%	12.2%	6.7%	27.8%
56-65	Count	Count	1	7	11	19
		% within Kepuasan Kerja	5.6%	14.9%	44.0%	21.1%
		% of Total	1.1%	7.8%	12.2%	21.1%
Total	Count	Count	18	47	25	90
		% within Kepuasan Kerja	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	20.0%	52.2%	27.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.307 ^a	6	.006
Likelihood Ratio	18.099	6	.006
Linear-by-Linear Association	4.567	1	.033
N of Valid Cases	90		

a. 2 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.60.

b. Hasil *Output* SPSS Variabel Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja

Crosstab

			Kepuasan Kerja			Total
			rendah	sedang	tinggi	
Masa Kerja < 2 tahun	Count		5	25	20	50
	% within Kepuasan Kerja		27.8%	53.2%	80.0%	55.6%
	% of Total		5.6%	27.8%	22.2%	55.6%
> 2 tahun	Count		13	22	5	40
	% within Kepuasan Kerja		72.2%	46.8%	20.0%	44.4%
	% of Total		14.4%	24.4%	5.6%	44.4%
Total	Count		18	47	25	90
	% within Kepuasan Kerja		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total		20.0%	52.2%	27.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.781 ^a	2	.003
Likelihood Ratio	12.398	2	.002
Linear-by-Linear Association	11.646	1	.001
N of Valid Cases	90		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.00.

c. Hasil *Output* SPSS Variabel Status Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja

Crosstab

			Kepuasan Kerja			Total
			rendah	Sedang	tinggi	
Status Pekerjaan	Utama	Count	4	22	17	43
		% within Kepuasan Kerja	22.2%	46.8%	68.0%	47.8%
		% of Total	4.4%	24.4%	18.9%	47.8%
	sampingan	Count	14	25	8	47
		% within Kepuasan Kerja	77.8%	53.2%	32.0%	52.2%
		% of Total	15.6%	27.8%	8.9%	52.2%
Total	Count	18	47	25	90	
	% within Kepuasan Kerja	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	20.0%	52.2%	27.8%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.827 ^a	2	.012
Likelihood Ratio	9.212	2	.010
Linear-by-Linear Association	8.703	1	.003
N of Valid Cases	90		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.60.

d. Hasil *Output* SPSS Variabel Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja

Crosstab

			Kepuasan Kerja			Total
			rendah	sedang	tinggi	
Stres Kerja	rendah	Count	5	9	4	18
		% within Kepuasan Kerja	27.8%	19.1%	16.0%	20.0%
		% of Total	5.6%	10.0%	4.4%	20.0%
	sedang	Count	3	24	17	44
		% within Kepuasan Kerja	16.7%	51.1%	68.0%	48.9%
		% of Total	3.3%	26.7%	18.9%	48.9%
	tinggi	Count	10	14	4	28
		% within Kepuasan Kerja	55.6%	29.8%	16.0%	31.1%
		% of Total	11.1%	15.6%	4.4%	31.1%
Total	Count	18	47	25	90	
	% within Kepuasan Kerja	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	20.0%	52.2%	27.8%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.816 ^a	4	.019
Likelihood Ratio	12.627	4	.013
Linear-by-Linear Association	1.559	1	.212
N of Valid Cases	90		

a. 1 cells (11.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.60.

e. Hasil *Output* Variabel Kompensasi Finansial dengan Kepuasan Kerja

Crosstab

			Kepuasan Kerja			Total
			rendah	sedang	tinggi	
Kompensasi Kerja	Rendah	Count	10	12	3	25
		% within Kepuasan Kerja	55.6%	25.5%	12.0%	27.8%
		% of Total	11.1%	13.3%	3.3%	27.8%
	Sedang	Count	3	27	17	47
		% within Kepuasan Kerja	16.7%	57.4%	68.0%	52.2%
		% of Total	3.3%	30.0%	18.9%	52.2%
	Tinggi	Count	5	8	5	18
		% within Kepuasan Kerja	27.8%	17.0%	20.0%	20.0%
		% of Total	5.6%	8.9%	5.6%	20.0%
Total	Count	18	47	25	90	
	% within Kepuasan Kerja	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	20.0%	52.2%	27.8%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.874 ^a	4	.008
Likelihood Ratio	14.781	4	.005
Linear-by-Linear Association	2.810	1	.094
N of Valid Cases	90		

a. 1 cells (11.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.60.