

**PENGARUH KOMPENSASI DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA DRIVER GRAB DI KOTA MALANG**

SKRIPSI



oleh

**Ahmad Khadziq Afifuddin
NIM. 15410119**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2022**

**PENGARUH KOMPENSASI DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA DRIVER GRAB DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam memperoleh gelar sarjana Psikologi (S.Psi)

oleh

**Ahmad Khadziq Afifuddin
15410119**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2021**

**PENGARUH KOMPENSASI DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA DRIVER GRAB DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

oleh

Ahmad Khadziq Afifuddin
15410119

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I



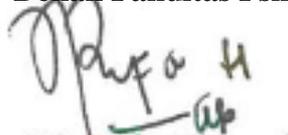
Dr. Retno Mangestuti, M.Si.
NIP. 19750220 200312 2 004

Dosen Pembimbing II



Dr. Siti Mahmudah M.Si
NIP. 19671029 199403 2 001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Psikologi**



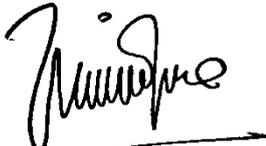
Dr. Hj. Rifa Hidayah, M.Si.Psi
NIP. 19761128 200212 2 001

SKRIPSI
PENGARUH KOMPENSASI DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA DRIVER GRAB DI KOTA MALANG

telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
pada tanggal, 13 Januari 2022

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing



Dr. Retno Mangestuti, M.Si.
NIP. 19750220 200312 2 004

Anggota Penguji lain

Penguji Utama



Andik Roni Irawan M.Psi
NIP. 19731122 19990 3 1 003

Anggota



Rahmatika Sari Amalia M.Psi
NIP. 9910522 202012 2 001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi
Tanggal, 13 Januari 2022

Mengesahkan
Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Hj. Rifa Hidayah, M.Si.Psi
NIP. 19761128 200212 2 001

Pernyataan Orisinalitas

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Khadziq Afifuddin
NIM : 15410119
Fakultas : Psikologi UIN Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja driver Grab di Kota Malang”, adalah benar-benar hasil karya sendiri baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya. Jika dikemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Fakultas Psikologi Univesitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benanya dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia mendapatkan sangsi.

Malang 13 Januari, 2022
Penulis,



Ahmad Khadziq Afifuddin
15410119

Motto

Sayangilah semua yang ada di bumi, maka semua yang ada di langit akan menyayangimu

Persembahan

Alhamdulillah robbil 'alamiin. Pertama tama saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatnya sehingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan baik walaupun telat. Karya ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Abdullah Muchammad dan Ibu Qurroti A'yun yang selalu support secara finansial maupun psikologis.

Kerabat dan saudara saudara saya yang selalu mengingatkan saya.

Tetangga tetangga saya yang memberikan dukungan moral kepada saya tanpa adanya omongan yang pedas sedikitpun.

Teman teman yang mendampingi saya dalam berproses, baik yang bertahan maupun yang datang kemudian pergi.

Seluruh saudara muslim yang mendo'akan saya secara tidak langsung.

Dan juga saya persembahkan karya ini kepada orang orang yang pernah menanyakan “kapan lulus”

Kata Pengantar

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan hidayahNya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENGARUH KOMPENSASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA MITRA DRIVER GRAB DI KOTA MALANG”

Dalam menyelesaikan Skripsi ini, saya banyak berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA beserta jajarannya
2. Dekan Fakultas Psikologi UIN Malang Dr. Hj. Rifa Hidayah, M.Si.Psi beserta staf dan pegawai fakultas
3. Para Dosen yang telah memberikan ilmu secara langsung atau tidak langsung.
4. Kedua orang tua saya, bapak Abdulloh Muchammad dan Ibu Qurroti A'yun, yang tidak dapat dibalaskan kebaikannya
5. Dosen pembimbing saya Dr. Retno Mangestuti, M.Si yang selalu sabar dalam membimbing saya.
6. Teman teman saya dan seluruh support system saya.

Daftar Isi

Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Pernyataan Orisinalitas	vi
Motto	vii
Persembahan	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak.....	xvi
Abstract.....	xvii
Abstrak (Arab)	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
1. Manfaat Teoritis	16
2. Manfaat Praktis	16
BAB II KAJIAN TEORI	17
A. KEPUASAN KERJA.....	17
1. Pengertian.....	17
2. Teori Kepuasan Kerja.....	18
3. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	21
4. Kepuasan Kerja Menurut Pandangan Islam	25
B. KOMPENSASI	26
1. Pengertian Kompensasi	26
2. Indikator Kompensasi Finansial.....	27
3. Tujuan Kompensasi.....	28
4. Faktor yang Mempengaruhi Kompensasi Finansial.....	30
5. Kompensasi dalam Pandangan Islam.....	32
C. STRES KERJA	34
1. Pengertian Stres Kerja.....	34

2. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	36
3. Gejala Stres Kerja.....	39
4. Stres Kerja Menurut Pandangan Islam.....	42
D. Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja mitra driver Grab di Kota Malang	45
E. Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Rancangan Penelitian	49
B. Identifikasi Variabel.....	49
C. Definisi Operasional dan Operasionalisasi Variabel	50
1. Definisi Operasional.....	50
2. Operasional Variabel.....	51
D. Populasi dan Sampel	52
E. Metode Pengumpulan Data.....	54
F. Instrumen Penelitian	54
1. Kepuasan Kerja	55
2. Stres Kerja.....	55
3. Kompensasi	56
G. Validitas dan Realibilitas	56
1. Validitas	56
2. Realibilitas.....	57
H. Analisis Data	58
1. Analisis Deskriptif.....	58
2. Uji Asumsi.....	58
3. Analisis Regresi Linier Ganda	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Pelaksanaan Penelitian	61
1. Gambaran Lokasi Penelitian	61
2. Waktu dan Tempat	61
3. Jumlah Subjek Penelitian	61
4. Jumlah Subjek yang Dianalisis	61
5. Prosedur dan Administrasi Pengambilan Data.....	62
6. Hambatan-hambatan.....	62
B. Hasil Penelitian	62
1. Uji Validitas	62
2. Realibilitas.....	65
3. Normalitas	66
4. Analisa Deskriptif	67
5. Linieritas.....	69

6. Regresi Linier.....	71
C. Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	51
Tabel 3.2 Blueprint Skala Kepuasan Kerja	55
Tabel 4.3 Uji Validitas pada Konstruk Kepuasan Kerja	63
Tabel 4.4 Uji Validitas pada Konstruk Stres Kerja.....	64
Tabel 4.5 Uji Validitas pada Konstruk Kompensasi	65
Tabel 4.6 Realibilitas pada Variabel Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi	66
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.8 Deskripsi Statistik Konstruk Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi	67
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	68
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja.....	68
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel Kompensasi	69
Tabel 4.12 Analisis Regresi Ganda Variabel Stres Kerja, Kompensasi dan Kepuasan Kerja	71
Tabel 4.13 Koefisiensi Stres Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja ..	72
Tabel 4.14 Korelasi Stres Kerja, Kompensasi dan Kepuasan Kerja	73

Daftar Gambar

Gambar 3.1 Rumus Penentuan Sampel.....	53
Gambar 4.2 Uji Linieritas Pada Konstruk Stres Kerja dan Kepuasan Kerja	70
Gambar 4.3 Uji Linieritas pada Konstruk Kompensasi dan Kepuasan Kerja.....	70

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Naskah Wawancara	90
Lampiran 2. Angket Penelitian	94
Lampiran 3. Data Penelitian.....	100

Abstrak

Afifuddin, Ahmad Khadziq. 2022. Pengaruh Kompensasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Driver Grab Di Kota Malang. Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing: Dr. Retno Mangestuti, M.Si

Kepuasan kerja menjadi perhatian penting untuk menjadikan tolak ukur apakah Grab Driver tersebut dapat bekerja secara maksimal atau tidak yang mana berdampak pada pemberian pelayanan Grab Driver. Beberapa studi menunjukkan bahwa kepuasan kerja Grab Driver berkaitan dengan bagaimana mereka mempersepsikan kompensasi yang ditunjukkan dari seberapa besar insentif dan gaji yang mereka dapat dan tingkat stres yang dialaminya.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Grab Driver. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Subjek dalam penelitian ini sebanyak 101 Grab Driver yang berdomisili di Malang yang dipilih dengan menggunakan metode random sampling. Pengambilan instrument menggunakan skala kepuasan kerja, stress kerja, dan kompensasi dan metode wawancara. Analisis data menggunakan analisis regresi linier ganda.

Hasil penelitian menunjukkan : 1) Terdapat pengaruh stres kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja pada Grab Driver sebesar .552 dengan taraf signifikansi $0,00 < p < 0,05$. 2) Sumbangan efektif variabel stres kerja sebesar 17,8339% dan kompensasi sebesar 37,3832% pada kepuasan kerja Grab Driver.

Kata kunci: *Regresi linier ganda, stres kerja, kompensasi, kepuasan kerja, Grab Driver*

Abstract

Afifuddin, Ahmad Khadziq. 2022. The Effect of Compensation and Job Stress on Job Satisfaction of Grab Drivers in Malang City. Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing: Dr. Retno Mangestuti, M.Si

Job satisfaction is an important concern to benchmark whether the Grab Driver can work optimally or not, which has an impact on the delivery of Grab Driver services. Several studies show that Grab Driver job satisfaction is related to how they perceive compensation which is indicated by how much incentive and salary they get and the level of stress they experience.

This study aims to see the effect of compensation and work stress on job satisfaction in Grab Drivers. This study uses a quantitative approach. The subjects in this study were 101 Grab Drivers domiciled in Malang who were selected using the random sampling method. Taking the instrument using a scale of job satisfaction, job stress, and compensation and interviews. Data analysis used multiple linear regression analysis.

The results showed: 1) There was an effect of work stress and compensation on job satisfaction in Grab Driver of .552 with a significance level of $0.00 < p < 0.05$. 2) The effective contribution of work stress variable is 17.8339% and compensation is 37.3832% on Grab Driver job satisfaction.

Keywords: *Multiple linear regression, job stress, compensation, job satisfaction, Grab Driver*

Abstrak (Arab)

الرضا الوظيفي هو مصدر قلق مهم لقياس ما إذا كان Grab Driver يمكنه العمل على النحو الأمثل أم لا ، مما يؤثر على توفير خدمات Grab Driver. تظهر العديد من الدراسات أن الرضا الوظيفي لـ Grab Driver مرتبط بكيفية إدراكهم للأجور التي تشير إلى مقدار الحوافز والراتب الذي يحصلون عليه ومستوى الإجهاد الذي يواجهونه. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير التعويض وضغوط العمل على الرضا الوظيفي في Grab Drivers. تستخدم هذه الدراسة منهجًا كميًا ، حيث كان المشاركون في هذه الدراسة 101 سائقًا مقيمين في مالانج تم اختيارهم باستخدام طريقة أخذ العينات العشوائية. أخذ الأداة باستخدام مقياس الرضا الوظيفي والضغوط الوظيفية والتعويضات والمقابلات. استخدم تحليل البيانات تحليل الانحدار الخطي المتعدد. أظهرت النتائج: (1) وجود تأثير لضغط العمل والتعويض على الرضا الوظيفي على Grab Driver بمقدار 552. مع مستوى معنوي $0.00 < p < 0.05$ (2) المساهمة الفعالة لمتغير ضغوط العمل 17.8339% والتعويض 37.3832% على الرضا الوظيفي للسائق. الكلمات المفتاحية: الانحدار الخطي المتعدد ، ضغوط العمل ، التعويض ، الرضا الوظيفي ، الاستيلاء على السائق

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap muslim wajib bekerja dan wajib berupaya dalam segala aspek kebutuhan hidup. Sehingga bisa dianggap umat yang terbaik, berusaha dan suka bekerja. Islam menyerukan budaya bekerja bukan sebagai perintah yang sudah atau sekedar sisipan, tetapi menempatkan budaya kerja sebagai pokok yang serius dalam peradaban manusia. Allah mempunyai 99 nama yang baik atau biasa disebut dengan Asma'ul Husna, salah satunya adalah ArRazzaq (Yang banyak memberi Rezeki) dengan namanya ArRazzaq, Allah merupakan pemberi rizqi kepada semua makhlukNya, Dialah dzat yang memberi segala rezeki kepada makhlukNya di dunia. Sebagaimana firman Allah dalam Alqur'an Surah Al-Mulk ayat 15 :

النُّشُورُ وَاللَّيْلَةُ رَزَقَهُ مِنْ وَكُلُوا مَنَاكِبَهَا فِي فَا مَشُوا دَلُّوْا الْأَرْضَ لَكُمْ جَعَلَ الَّذِي هُوَ

“Dialah (Allah) yang menciptakan bumi itu mudah bagimu, maka melangkahlah ke berbagai arah dan makanlah sebagian rezeki-Nya. Dan hanya kepadaNya engkau kembali (QS. Al Mulk:15).

Suatu perusahaan dibentuk dengan tujuan untuk mencapai keberhasilan dan keuntungan. Terciptanya tujuan itu, maka perusahaan membutuhkan orang yang memiliki kemauan berusaha dan bekerja untuk merealisasikan tujuan perusahaan dalam mencapai keuntungan setinggi mungkin. Bekerja termasuk dalam perintah Allah, maka seseorang yang bekerja adalah orang yang taat kepada Allah, dan dihitung sebagai ibadah. Barangsiapa

menyediakan lapangan kerja kepada masyarakat niscaya Allah akan memberikan ganjaran yang berlipat. Hubungan pengusaha dan pekerja merupakan kerja sama yang saling membutuhkan dan saling menguntungkan. Tidak akan bisa pengusaha bekerja sendiri tanpa adanya pekerja, dan tidak bisa pekerja melakukan pekerjaan tanpa adanya pengusaha. Sehingga kinerja pekerja mempengaruhi arah perusahaan ke depannya seperti apa, karena keduanya saling bergantung. Untuk mendorong pekerja melakukan pekerjaannya dengan baik, pekerja harus memiliki motivasi kerja yang baik. Motivasi dianggap penting karena motivasi bertujuan sebagai roda penggerak atau pendorong pekerja supaya mau bekerja dengan sungguh sungguh guna tercapainya tujuan suatu perusahaan. Agar motivasi para pekerja baik diperlukan adanya penunjang, contohnya yaitu kompensasi yang sesuai dan kondisi lingkungan kerja.

Pekerja yang bekerja didalam perusahaan adalah individu individu yang diharapkan bisa berperan aktif dalam menentukan arah tujuan perusahaan, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia menentukan efisiensi dan efektivitas perusahaan. Pekerja juga memiliki berbagai kebutuhan hidupnya. Keinginan memenuhi kebutuhan hidup ini yang dipandang sebagai roda penggerak atau pendorong bagi seseorang untuk bekerja secara sungguh sungguh (Widodo, 2015).

Sebaik apapun kebijakan yang dibuat oleh suatu perusahaan akan berat dilaksanakan tanpa adanya peran aktif para pekerja di suatu perusahaan. Sumber daya manusia akan menentukan mutu dan kualitas organisasi atau

perusahaan. Sehingga hal itu dapat diartikan bahwa anggota dalam organisasi juga memiliki peran yang penting. Perusahaan dapat memberikan kompensasi yang sesuai atas apa yang pekerja lakukan dapat meningkatkan motivasi pekerja. Pemberian kompensasi kepada pekerja adalah salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan motivasi, kinerja, kepuasan kerjanya dan juga salah satu tujuan perusahaan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang baik. Besaran kompensasi biasanya telah ditetapkan dan diketahui oleh para pekerja, sehingga para pekerja mengetahui secara pasti tahu berapa kompensasi yang akan didapatkan. Abi Sa'id AlKhudriy meriwayatkan dalam hadits, Rasulullah SAW bersabda “ barangsiapa mempekerjakan pekerja maka tetapkanlah upahnya”.

Besarnya kompensasi yang didapat sesuai dengan tingkat status dan jabatan pekerja, jika balas jasa yang diperoleh pekerja semakin tinggi maka status dan jabatannya juga semakin tinggi didalam suatu perusahaan. Hal itu, pekerja akan merasakan kepuasan dalam bekerja. Demikian pentingnya pemberian kompensasi yang sesuai bagi pekerja sebagai seorang tenaga kerja. Kompensasi adalah seluruh pendapatan baik berupa uang, barang secara langsung atau tidak yang didapatkan langsung kepada pekerja sebagai imbalan yang diberikan oleh suatu perusahaan (Hasibuan, 2010). Pemberian kompensasi perlu diperhatikan lebih oleh perusahaan, karena sangat menunjang pekerja supaya melakukan pekerjaannya dengan lebih baik. Jika pekerja merasa tidak sesuai dengan kompensasi yang didapat, maka kerjanya tidak baik yang akan menimbulkan turunnya produktivitas kerja

yang kemudian berdampak buruk terhadap keberlangsungan perusahaan. Pengusaha di jaman digital saat ini dalam menjalankan bisnis seperti semakin menghadapi tantangan yang meningkat. Perkembangan teknologi yang semakin pesat, semua orang bisa menjangkau dan segala urusan bisa dilakukan secara mudah bahkan instan. Tak bisa dipungkiri, teknologi telah memberikan begitu banyak perubahan salah satunya dalam persaingan bisnis. Hadirnya berbagai corak bisnis baru yang berbasis teknologi menciptakan pesaing pesaing baru dan juga terobosan dan inovasi baru, yang mendorong pengusaha untuk secara terus menerus berpikir kreatif.

Perkembangan teknologi dalam beberapa dekade terakhir begitu cepat, memunculkan macam macam peluang bisnis baru berbasis teknologi begitu menjanjikan. Teknologi diciptakan manusia guna mendukung kegiatan yang dilakukan manusia, sehingga bisa lebih efektif dan efisien (Miarso, 2007). Perubahan terhadap sesuatu atau inovasi yang baru di bidang bisnis merupakan salah satu penyebab penerapan teknologi dan informasi. Dengan memanfaatkan media internet yang mudah dijangkau oleh semua kalangan, digunakan pebisnis atau perusahaan jasa sebagai media perdagangan atau *marketing* baru. Dampak utama penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam bisnis adalah tingginya angka pengguna media internet. Berdasarkan data yang dicatat We Are Social and Hootsuite bahwasanya, seluruh populasi bumi yang memanfaatkan internet di tahun 2018 menyentuh jumlah 4 miliar pengguna jika dibanding tahun 2014 yang hanya menyentuh

angka 2,4miliar. Jumlah tersebut menyatakan bahwa tingkat penggunaan internet lebih dari separuh dari total populasi manusia di dunia.

Grab merupakan salah satu perusahaan yang berdiri dari hasil perkembangan teknologi dan informasi itu sendiri. Grab (dulunya dikenal GrabTaxi) adalah salah satu platform O2O (Online to Offline) berkantor pusat di negara Singapura dan platform paling populer di Asia Tenggara. Grab menyediakan berbagai layanan untuk menunjang kebutuhan sehari-hari untuk para pelanggannya seperti layanan perjalanan, pengiriman barang secara instan, pesan antar belanjaan dan makanan, dan pembayaran digital (*e-money*). Grab dapat dioperasikan di seluruh negara Asia Tenggara kecuali Laos dan Brunei. Grab juga telah mendapat gelar sebagai perusahaan "decacorn" (perusahaan yang memiliki valuasi sebanyak US\$10 miliar) pertama di Kawasan Asia Tenggara. (Wikipedia,2019)

Grab di Indonesia menyediakan berbagai layanan mulai dari pemesanan kendaraan seperti ojek online (GrabBike), mobil (GrabCar), serta jasa pengiriman barang atau kurir (GrabExpress dan GrabMart), hingga layanan pesan antar makanan (GrabFood). (Grab,2019). Adanya jasa angkut berbasis daring (online) seperti Grab dan GOJEK, munculnya kecemburuan terhadap angkutan konvensional seperti taksi, angkota, ojek pangkalan dan becak, karena kehilangan penumpang dan tentunya riskan menimbulkan konflik. Kesepakatan yang dilakukan antara angkutan umum konvensional dengan angkutan berbasis online yaitu diterapkannya zona merah. Zona merah merupakan wilayah yang mana pengemudi ojek online tidak diperbolehkan

menjemput atau mengambil penumpang, seperti di terminal bis, pasar tradisional, bandara. Aturan tersebut harus dihormati oleh mitra driver berbasis online yang menyebabkan pelanggan ojek online keluar wilayah zona merah agar dapat menggunakan jasa. Perselisihan antara pengemudi ojek online khususnya mitra driver Grab dengan angkutan umum konvensional mengakibatkan stres yang muncul dari kekhawatiran saat bekerja.

Hubungan kerja Grab (PT Solusi Transportasi Indonesia) dengan driver Grab adalah kemitraan. Pola kemitraan secara garis besar dapat dimaknai sebagai bentuk kerja sama yang saling memberikan keuntungan antar kedua belah pihak atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Sistem ini membuat animo yang tinggi bagi pemotor dan mobil untuk mendaftar sebagai mitra driver Grab. Banyaknya mitra driver Grab yang bergabung membuat persaingan antar driver Grab dalam mencari orderan tiap harinya semakin sedikit, menyebabkan mitra driver Grab tidak antusias lagi terhadap pekerjaannya, karena orderan semakin berkurang. Ditambah lagi insentif yang diberikan kepada mitra driver semakin menurun.

Beberapa driver Grab yang peneliti wawancarai ketika mereka sedang menunggu orderan mengatakan, komunikasi antara Perusahaan dengan mitra driver terjalin kurang bagus dengan banyaknya kebijakan sepihak yaitu pemutusan mitra tanpa adanya penjelasan dari pihak Grab, penurunan insentif, serta tingginya bagi hasil. Pelayanan terhadap mitra driver juga sangat kurang, karena pelayanan untuk mitra driver Grab menggunakan system absen online, sehingga mitra driver harus menunggu minimal keesokan hari untuk bisa

datang ke Kantor Grab Malang. Pihak Grab memberikan pengarahan kepada mitranya melalui aplikasi sehingga mitra driver tidak mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan ide atau masukan secara langsung terhadap pihak manajemen Grab yang mungkin berguna untuk mendukung tercapainya program program kerja. Maka dari itu, mitra driver menjadi kurang puas terhadap pekerjaan yang dijalani saat ini dan seringnya driver melakukan aksi demonstrasi terhadap pihak manajemen Grab karena kebijakan yang dibuat (Sofian, 2017).

Menurut pendapat Robbins (2014), kepuasan kerja ialah menjelaskan tentang pekerjaan yang menghasilkan perasaan positif, yang dihasilkan dari evaluasi terhadap karakteristik karakteristiknya. Kepuasan kerja akan dirasakan apabila pekerjaan itu sesuai keinginan (minat) dan kemampuan pekerja. Dalam penelitian ini, antusias mitra driver untuk bergabung dengan Grab cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa mitra driver mempunyai keinginan dan kesanggupan untuk memberikan pelayanan jasa transportasi. Kepuasan terhadap pekerjaan akan dirasakan pekerja apabila kompensasi yang mereka terima sebanding dengan pekerjaan yang dilakukan. Dalam melakukan pekerjaan, pekerja membutuhkan komunikasi dengan rekan kerja atau atasan. Kepuasan terhadap rekan kerja akan dirasakan pekerja apabila rekan kerjanya bisa memberikan dukungan secara teknis ataupun moral. Namun, dalam penelitian ini pekerjaan yang dilakukan mitra driver Grab dilakukan secara individual, tetapi saling berbagi pendapat mengenai teknis dalam melakukan pekerjaan dan juga bertukar cerita sesam mitra driver ketika

menunggu orderan atau pesanan. Kepuasan kerja akan tercapai, apabila pekerja merasa mempunyai atasan yang bisa mengayomi dan memberikan kenyamanan terhadap pekerjanya.

Hasibuan (2009) menyatakan bahwa Kompensasi yaitu seluruh penghasilan baik barang secara langsung maupun tidak langsung yang didapat pekerja sebagai bayaran atas jasa yang telah diberikan. Mitra driver Grab hanya memperoleh kompensasi finansial berbentuk imbalan(tarif) yang diterima mitra driver Grab dari pelanggan dan insentif dari perusahaan, dan tidak memperoleh kompensasi non finansial, maka dari itu indikator yang bisa diukur adalah kompensasi finansial yang berupa upah yang diterima dan insentif. Mitra driver tidak memperoleh gaji secara langsung dari Perusahaan karena hubungan antara perusahaan Grab dengan mitra driver Grab adalah kemitraan. Penghasilan mitra driver bergantung terhadap banyak tidaknya jumlah orderan yang mitra driver dapatkan. Orderan yang didapatkan driver tidak diberikan dari Perusahaan, tetapi dari pelanggan yang memesan secara langsung melalui aplikasi Grab, sehingga tidak adanya hubungan kerja mitra driver Grab dengan Perusahaan Grab tidak memiliki hubungan kerja secara langsung, tetapi adanya hubungan kemitran antara keduanya.

Tarif awal Grabbike yang tertera didalam aplikasi Grab yakni Rp.10.000, untuk empat kilometer pertama, dan Rp.2000 untuk tiap kilometer berikutnya. Selain tarif atau imbalan yang mitra driver peroleh dari pelanggan, mitra driver bisa mendapatkan tambahan (insentif) dari perolehan poin atau biasa disebut berlian tiap mitra driver menyelesaikan orderan yang

terakumulasi dalam satu hari. Bonus (insentif) yang tertera didalam aplikasi “Grab Driver”.Rp 100/berlian,. Tiap penyelesaian Grabbike mendapat berlian 8, jika menyelesaikan pesanan Grabfood mendapat 12berlian, dan apabila menyelesaikan GrabExpress mendapat 10berlian. Pihak Grab memberikan syarat agar insentif bisa didapatkan, yakni penyelesaian orderan diatas 80%, Persentase ini bergantung kepada mitra driver, apabila mitra driver menerima dan menyelesaikan orderan tanpa menolak(melakukan cancel), maka persentasenya akan tinggi. Apabila mitra driver Grab menolak(melakukan cancel), maka persentase penyelesaian akan turun.

Stres Kerja Stres merupakan kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik individu, jika stress terlalu besar maka bisa mengganggu kemampuan individu dalam menghadapi sekitarnya (Robbins,2014). Kondisi kerja mitra driver yaitu mendapatkan tekanan dari pihak luar seperti angkutan konvensional (angkota, taksi, ojek pangkalan), yang merasa tidak senang atau terganggu dengan adanya Ojek Online. Stres kerja disebabkan oleh beratnya waktu dan beban kerja, lingkungan kerja yang kondusif, dan otoritas kerja yang kurang memuaskan yang berhubungan dengan kewajiban, tanggung jawab dan konflik kerja (Mngkunegara, 2010). mitra driver menghadapi cuaca panas Ketika siang atau terlalu dingin ketika malam atau ketika hujan, serta pekerjaan berisiko tinggi, seperti rawan terjadinya kecelakaan lalulintas. tekanan dari pelanggan atau orang lain merupakan peranan konflik mitra driver, seperti penumpang terburu buru, penumpang menginginkan driver untuk menjemput penumpang lebih cepat,

atau mengantarkan pesanan lebih cepat. Ambiguitas yang dihadapi mitra driver yaitu, Peraturan pemerintah dengan Ojek online sering bertentangan seperti penggunaan GPS atau ponsel ketika berkendara. Penyalahgunaan terhadap perkembangan teknologi sering dimanfaatkan oleh segelintir mitra driver yang memakai *fake GPS* (lokasi palsu) atau biasa disebut “tuyul”. *Fake GPS* (lokasi palsu) dimanfaatkan mitra driver bisa mendapatkan orderan di lokasi yang mempunyai jumlah orderan yang banyak tanpa mitra driver menunggu di tempat tersebut. Perilaku tersebut mengakibatkan hubungan antar mitra driver menjadi kurang baik. Besarnya antusiasme mitra driver untuk mencari orderan, menjadikan semakin sulitnya mitra driver mencapai target bonus (insentif). Demikian, mendorong mitra driver tidak bertanggungjawab terhadap pekerjaannya, dengan melakukan order palsu atau order fiktif untuk mencapai target bonus (insentif) maksimal. Perilaku tersebut menyebabkan antara mitra driver menjadi resah atau takut, apabila order palsu tadi masuk ke akun mitra driver lain bukan driver yang dituju, maka orderan tersebut akan di cancel yang menyebabkan performa mitra driver menjadi turun. Selain melanggar kode etik kemitraan, perilaku tersebut juga menyebabkan hak hak individu antar mitra driver tidak dihormati. perbuatan perbuatan curang seperti ini mengindikasikan bahwasanya mitra driver Grab memiliki stres kerja yang tinggi.

Dampak dari pandemi virus Corona menjangkit ke berbagai bidang, salah satu yang merasakan dampak pandemi adalah mitra driver Grab yang dipengaruhi pendapatan mitra driver, adanya kebijakan *Study from Home*

dari Pemerintah dan kebijakan kampus di Malang yang meniadakan perkuliahan secara langsung, banyak mahasiswa dari luar kota memutuskan untuk pulang ke daerahnya masing masing, dan banyaknya usaha usaha yang tutup akibat pandemi Covid19, membuat aktivitas perekonomian di Kota Malang menurun, dan menurunnya pula pendapatan driver Grab. Menurut Driver Grab yang peneliti temui, dalam situasi normal bisa mendapatkan minimal 10 orderan perhari, tetapi dalam kondisi pandemi saat ini rata rata mendapat 4orderan dalam satu hari. Selain menurunnya pendapatan, manajemen Grab juga menurunkan insentif kepada mitra driver Grab karena menurunnya orderan (Kompas.com). driver Grab juga berjuang mencari orderan ditengah pandemi virus corona, yang membuat para mitra driver dilemma(detikINET), takut terinfeksi virus Corona, di lain sisi mitra driver Grab juga harus menghidupi keluarganya dirumah. Hal ini juga akan mempengaruhi stress kerja para mitra driver Grab. Hasil survey yang dilakukan oleh Perhimpinan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Indonesia (PDSKJI), menemukan sebanyak 80% responden memiliki gejala stress psikologi karena mengalami atau menyaksikan peristiwa terkait Covid19.

Kepuasan kerja merupakan hal yang utama karena kepuasan kerja pekerja dapat mengetahui produktifitas dan kemajuan suatu perusahaan. Perusahaan bisa mengetahui dan mengukur iklim atau kondisi organisasi yang sedang berjalan dan gaji yang setimpal serta menilai perilaku negatif dalam pekerjaan. (Robbins, 2014)

Menurut Robbins dan Judge (2014) Ketidakpuasan kerja akan diketahui dengan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh di tempat kerja. Kepuasan kerja menyertakan rasa keamanan saat bekerja, keadilan, menikmati pekerjaan, semangat kerja, bangga terhadap pekerjaan, dan status pekerjaan. Timbulnya berbagai masalah dalam organisasi merupakan salah satu rasa ketidakpuasan terhadap organisasi tersebut, seperti munculnya kemangkiran kerja, ketidakdisiplinan kerja, konflik antara atasan dan bawahan, dan masalah lain yang mengakibatkan terhalangnya tujuan perusahaan yang akan dicapai. Ketidakpuasan kerja juga disebabkan tidak adanya kesempatan pekerja untuk berkembang, pekerja yang merasakan ketidakpuasan, tidak bisa mendapat kepuasan psikologis dalam bekerja dan memunculkan tingkah laku negatif yang pada akhirnya pekerja merasa frustrasi dan kehilangan rasa percaya diri, demikian apabila pekerja merasakan kepuasan kerja, bisa bekerja lebih baik, bersemangat, bersungguh sungguh, aktif, dan berprestasi.

Mitra driver Grab diperkirakan mempunyai kepuasan kerja rendah dengan munculnya perilaku yang tidak semestinya dilakukan, seperti melakukan order fiktif atau menggunakan lokasi palsu "*fake gps*", hal ini menimbulkan kecurigaan antar mitra driver, mitra driver mengeluhkan pendapatan mereka yang semakin rendah karena jumlah orderan yang sedikit. Berbagai demonstrasi yang dilakukan mitra driver menunjukkan ketidakpuasan mitra driver terhadap perusahaan/aplikator, salah satunya demo yang dilakukan oleh mitra driver se Jawa Timur pada tanggal 6 April 2021

yang menuntut revisi potongan 20% yang dikenakan tiap orderan masuk, tuntutan alokasi dana dari perusahaan untuk mitra driver, serta standar tarif netto untuk pengemudi (beritajatim.com). Sedangkan beban kerja mitra driver memiliki resiko yang berat karena bekerja di jalan. Selain itu mitra driver Grab juga tidak mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan pendapat atau masukan untuk keberlangsungan Perusahaan, dengan berulangnya kegiatan demonstrasi mitra driver yang merasa tuntutan mereka belum terealisasi (Ekonomi Bisnis.com). Hal ini didukung oleh pernyataan Robbins (2014) yaitu kepuasan kerja ialah perilaku emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. perilaku tersebut digambarkan melalui moral kerja, kedisiplinan kerja, dan prestasi kerja. Definisi kepuasan dalam bekerja dinyatakan dengan menikmati pekerjaan, mendapat pujian, penempatan kerja, perlakuan dalam bekerja, fasilitas yang diperoleh, dan iklim lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan hal yang utama karena kepuasan kerja dapat mengetahui produktifitas dan kemajuan suatu perusahaan. Perusahaan bisa mengetahui dan mengukur iklim atau kondisi organisasi yang sedang berjalan dan gaji yang setimpal serta menilai perilaku negatif dalam pekerjaan. (Robbins, 2014)

Berdasarkan penelitian oleh Nur Fatmah (2013) terdapat sumbangsih yang efektif kompensasi terhadap kepuasan kerja yaitu 26,2% pada karyawan Lembaga Pemasarakatan Ciamis Jawa Barat. Dan juga penelitian oleh Dahlan Kahar Nurjaya (2021) Dari skor peritungan regresi diperoleh angka sebesar $Y = 9,89 + 0,80x$, sedangkan skor koefisien korelasi (r) sebesar 0,82

yang mana kompensasi dengan kepuasan kerja pegawai mempunyai hubungan yang sangat kuat. Dan koefisien determinasi (r^2) yaitu 0,6724 (67,24%). Hasil skoring uji-t dimana $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $10,430 > 1,670$. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kompensasi terhadap variabel kepuasan kerja pegawai PT. Haji Kalla BPPT (Bengkel Perbaikan dan Pemeliharaan Toyota) Cab. Urip Makassar.

Hasil analisis penelitian yang dilakukan oleh Peni Tunjung Sari (2011) menyatakan terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung dan menyatakan tingkat hubungan sedang, dengan pengaruh kontribusi 34,3%, dan sisanya 65,7% yang disebabkan pengaruh lainnya seperti, model kepemimpinan, penilaian kerja, kompensasi, dan lain-lain. Penelitian yang dilakukan Syifa Qathrunnada (2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara stress kerja terhadap kepuasan kerja pegawai dengan taraf signifikansi $p < 0,05$. Stress kerja memberikan sumbangan efektif 7,1% terhadap kepuasan kerja pegawai.

Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian penelitian sebelumnya adalah menggabungkan antara penelitian pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja dengan penelitian pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja.

Untuk memahami lebih dalam mengenai pengaruh antara variabel kepuasan kerja, kompensasi dan stres kerja, peneliti mengkaji dan meneliti lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja mitra Driver Grab di Kota Malang”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kompensasi mitra driver Grab di Kota Malang?
2. Bagaimana tingkat stres kerja mitra driver Grab di Kota Malang?
3. Bagaimana tingkat kepuasan kerja mitra driver Grab di Kota Malang?
4. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja mitra driver Grab di Kota Malang ?
5. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja mitra driver di Kota Malang?
6. Bagaimana pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja mitra driver Grab di Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kompensasi mitra driver Grab di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui tingkat stres kerja mitra driver Grab di Kota Malang.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja mitra driver Grab di Kota Malang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja mitra driver Grab di Kota Malang.
5. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja mitra driver Grab di Kota Malang.

6. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja mitra driver Grab di Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah khasanah ilmu pengetahuan juga bisa digunakan bahan acuan untuk meneliti pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja driver Grab

2. Manfaat Praktis

Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan secara langsung mengenai pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja driver Grab

Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah bahan kajian tentang pengaruh pemberian kompensasi terhadap motivasi kerja yang bisa dipakai sebagai referensi untuk tambahan bahan kajian penelitian bagi mahasiswa Psikologi.

Bagi Driver Grab

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan kerja driver Grab.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. KEPUASAN KERJA

1. Pengertian

Dalam bukunya Psikologi Industri dan Organisasi, Sutarto Wijono (2010) mengatakan bahwa “kepuasan adalah perasaan yang menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai nilai kerja yang penting bagi dirinya” . Fritsche and Parrish mengutip Locke (1976) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “ keadaan emosional yang positif dan menyenangkan yang dihasilkan dari penghargaan atas pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.” maksudnya, kepuasan kerja bisa menggambarkan sejauh mana individu menyukai terhadap pekerjaannya.

Robbins dan Judge (2014) mendefinisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja kurang ideal, dan semacamnya.

Howell & Dipboye (1986, dalam munandar) memandang bahwa Kepuasan kerja adalah hasil keseluruhan dari penghargaan atau penolakan terhadap berbagai aspek pekerjaan. Dengan kata lain, kepuasan kerja menggambarkan sikap pegawai terhadap pekerjaan mereka. Misalnya, jika pegawai bersikap positif terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, mereka akan mendapatkan rasa puas dengan apa yang mereka lakukan. Sebaliknya jika karyawan bersikap negatif (tidak disukai), ia akan merasa tidak puas dengan apa yang dilakukannya.

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah sesuatu yang bersifat pribadi. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda tergantung dari nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi peringkat pekerjaan yang dinilai sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan penilaian yang menggambarkan perasaan senang atau tidak, kepuasan atau ketidakpuasan seseorang dalam bekerja.

Berdasarkan pendapat para tokoh di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja adalah keadaan psikis yang menyenangkan karena terpenuhinya kebutuhan dasar dalam bekerja.

2. Teori Kepuasan Kerja

Menurut Sutarto Wijono (2010), menjelaskan beberapa teori tentang kepuasan kerja, yaitu :

Teori Ketidaksesuaian (Discrepancy Theory)

Menurut Locke, teori ketidaksesuaian menunjukkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek pekerjaan dengan menggunakan dasar mempertimbangkan dua nilai, yaitu 1. jarak yang dirasakan antara apa yang diinginkan individu dan apa yang benar-benar mendapat yang penting 2. adalah pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu. Kepuasan kerja keseluruhan bagi seorang individu adalah kepuasan kerja total untuk setiap aspek pekerjaan individu. Misalnya, atasan mungkin ingin memprioritaskan aspek promosi daripada kenaikan upah, sehingga atasan akan memberi peringkat lebih tinggi pada aspek promosi daripada kenaikan upah.

Sementara itu, Locke juga meyakini bahwa perasaan puas atau tidak puas yang dimiliki individu bersifat sangat pribadi. Perasaan muncul tergantung pada bagaimana individu mempersepsikan kesenjangan atau konflik antara keinginan dan pencapaian.

Model dari Kepuasan Bidang/Bagian (Facet Satisfaction)

Kepuasan bagian menurut model Lawler (1977) memiliki hubungan dengan teori keadilan J. Adams. Model Lawler menyatakan bahwa seseorang akan puas terhadap bidang tertentu dari pekerjaan

mereka (misalnya, hubungan individu dengan rekan kerjanya, atasan dan bawahan, dan/atau gaji). seseorang bisa mendapatkan dan melakukan pekerjaan dengan sukarela dalam bidang yang seseorang persepsikan, maka nilainya akan sama dengan jumlah yang orang tersebut persepsikan dari faktanya yang mereka dapatkan.

Berikut adalah gambar ilustrasi untuk memperjelas pernyataan di atas, individu merasa interaksinya dengan atasannya berjalan dengan baik, lancar dan puas. Jika hal ini dilakukan, dapat membantu produktivitas kerja karena interaksi antara dia dan bos lebih nyata dibandingkan dengan rekan-rekannya. Namun, jika individu lebih mempersepsikan interaksinya dengan atasan dibandingkan dengan rekan kerja lainnya, maka individu tersebut akan merasa bersalah dan tidak adil. Sebaliknya, jika individu mempersepsikan bahwa interaksinya kurang baik dan kurang lancar dari yang sebenarnya terjadi, individu tersebut akan merasa tidak puas.

Teori Proses Bertentangan (Opponent-Process Theory)

Teori proses-bertentangan dari Landy melihat kepuasan kerja dari sudut pandang yang berbeda secara fundamental dibandingkan dengan pendekatan lain. Teori ini menekankan bahwa orang ingin menjaga keseimbangan emosi (emotional balance).

Teori proses konflik menyatakan bahwa keadaan emosi yang ekstrem tidak bermanfaat. Kepuasan atau ketidakpuasan kerja (dengan emosi yang terkait) mengaktifkan mekanisme fisiologis

dalam sistem saraf pusat yang memicu emosi yang saling bertentangan atau berlawanan. Diperkirakan bahwa emosi yang berlawanan, meskipun lebih lemah dari emosi aslinya, akan terus bertahan untuk jangka waktu yang lebih lama.

Teori ini menyatakan bahwa ketika orang dihargai untuk pekerjaan mereka, mereka merasa senang, tetapi juga merasa tidak puas (lebih lama). Setelah beberapa saat, kesenangan akan berkurang ke titik di mana orang tersebut merasa sedikit sedih dan kemudian kembali normal.

Dengan asumsi bahwa kepuasan kerja bervariasi secara signifikan dari waktu ke waktu, pengukuran kepuasan kerja perlu dilakukan secara berkala pada interval yang sesuai.

Berdasarkan pendapat dari Sutarto Wijono (2010) dalam bukunya yang berjudul psikologi industri dan organisasi membagi beberapa teori tentang kepuasan kerja yaitu, teori ketidaksesuaian (discrepancy theory), model kepuasan bidang (faced satisfication), dan teori proses bertentangan (opponent-process theory).

3. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (1992), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

Pekerjaan itu sendiri (*The work it self*).

Sumber utama kepuasan kerja adalah kenikmatan individu atas pekerjaannya. Beberapa faktor penting dari kepuasan kerja adalah agar pekerjaan tidak monoton, bervariasi sehingga tidak menimbulkan ketidaknyamanan bagi karyawan.

Imbalan atau kompensasi (*Pay*)

Dalam hal upah, gaji dan tunjangan, semuanya penting, tetapi faktor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya membantu orang memenuhi kebutuhan dasar hidup, tetapi juga alat untuk meningkatkan kepuasan. Karyawan sering melihat kompensasi sebagai gambaran pandangan manajemen tentang kontribusi karyawan terhadap organisasi. Manfaat bagi karyawan junior diperlukan bahkan jika mereka tidak terpengaruh karena mereka tidak tahu nilai yang mereka bawa ke organisasi adalah untuk keuntungan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa meskipun semua karyawan mengikuti pilihan tunjangan fleksibel, mereka lebih memilih paket lengkap, yang dikenal sebagai rencana tunjangan fleksibel, yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, kepuasan keseluruhan yang dicapai, dan kepuasan kerja secara keseluruhan.

Promosi (*Promotion*)

Kesempatan untuk dipromosikan adalah variasi dampak terhadap kepuasan kerja, karena promosi datang dalam bentuk yang berbeda dan memberikan manfaat yang berbeda bagi perusahaan untuk tingkat manajer, akan berbeda jika promosi tersebut adalah karyawan biasa, seringkali karena pengalaman kerja atau senioritas yang sudah mereka miliki . Akibatnya, kepuasan akan lebih tinggi bagi individu yang dipromosikan untuk menduduki suatu jabatan, dibandingkan dengan karyawan yang dipromosikan karena senioritasnya sehingga menerima kompensasi yang meningkat.

Pengawasan/penyelia (*Supervision*).

Pengawasan adalah Sumber penting lain dari kepuasan kerja. Sampai saat ini, bagaimanapun, ada dua aspek gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Pegawai yang tidak berada di kantor pusat dan kinerjanya dinilai oleh atasan untuk menentukan kompensasi yang diterima pegawai tersebut, yang tentunya akan mempengaruhi kepentingan pribadi karena menentukan besaran yang akan diperolehnya. Karyawan Amerika sering memprotes supervisor yang tidak melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Sebuah survei skala besar menemukan bahwa lebih dari separuh responden merasa atasan mereka secara teratur menerima umpan balik atau mencoba memecahkan masalah mereka.

Kelompok Kerja (*Group Work*).

Sifat kelompok kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Keramahan dan kerjasama dalam kelompok kerja adalah semua sumber kepuasan kerja karyawan. Kelompok kerja dapat menjadi sumber bagi pekerja untuk mendapatkan dukungan, bantuan (hukum), nasihat dan tempat untuk bertanya.

Robbins dan Judge (2014) menyatakan bahwa indikator dalam kepuasan kerja yaitu :

Kepuasan terhadap Pekerjaan

Kepuasan terhadap pekerjaan terlampaui apabila pekerjaan seorang karyawan sesuai dengan keinginan dan kemampuan karyawan itu sendiri. Dalam penelitian ini mitra driver mempunyai minat dan kemampuan dalam melayani orderan yang diperoleh, hal ini disokong dengan tingginya animo masyarakat untuk bergabung.

Kepuasan terhadap Imbalan

Kepuasan terhadap imbalan berhasil, apabila karyawan merasakan pendapatan yang diperoleh sebanding dengan beban dan setara dengan karyawan lain yang bekerja di perusahaan tersebut. Penelitian ini, menunjukkan mitra driver Grab tidak memperoleh penghasilan dari Grab, mitra driver Grab memperoleh imbalan setelah menyelesaikan orderan yang diperoleh mitra driver. Imbalan tidak didapatkan dari Perusahaan Grab, tetapi dari pelanggan Grab setelah pekerjaan selesai

Kepuasan terhadap Supervisi Atasan

Kepuasan terhadap pegawai berhasil, apabila karyawan merasakan mempunyai atasan yang bisa memberi dukungan secara teknis maupun moral. Penelitian ini Grab memberi dukungan teknis dan moral kepada mitra driver Grab lewat aplikasi mitra driver.

Kepuasan terhadap Rekan Kerja

Kepuasan terhadap rekan kerja berhasil, apabila karyawan merasakan kepuasan kepada rekan kerja yang bisa memberikan dukungan teknis dan moral. Penelitian ini mitra driver Grab tidak memerlukan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan, tetapi berbagi pengalaman serta diskusi tentang teknis dalam pekerjaan dan sokongan sosial dilaksanakan antara mitra driver Grab ketika menunggu orderan.

Kesempatan Promosi

Tiap karyawan menginginkan kesempatan untuk dapat naik jabatan dalam struktur perusahaan. Mitra driver Grab tidak mempunyai kebijakan untuk menaikkan posisi dalam pekerjaan, jadi indikator kesempatan promosi di penelitian ini tidak diikuti.

4. Kepuasan Kerja Menurut Pandangan Islam

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pendapatan atau kompensasi yang dapat diterima pegawai di tempat kerja. Dalam Al-qur'an surah Al-Imron : 136 dijelaskan bahwa

terdapat pahala atau ganjaran untuk orang-orang yang beriman/beramal sholeh :

وَنِعْمَ ۙ فِيهَا خُلْدِينَ الْأَنْهَارُ تَحْتَهَا مِنْ تَجْرِي وَجَنَّتْ رَبِّهِمْ مِنْ مَّعْفَرَةٍ جَزَاءُ لَهُمْ أُولَئِكَ
الْعَمَلِينَ أَجْرُ

Artinya: “Mereka itu balasannya ialah ampunan dari Tuhan mereka dan surga yang di dalamnya mengalir sungai-sungai, sedang mereka kekal di dalamnya; dan itulah sebaik-baik pahala orang-orang yang beramal”. (Alqur’an Surah Al Imron :136)

Ayat Al-qur’an tersebut menerangkan bahwasanya Ketika bekerja harus selalu merasa bersyukur atas karunia nikmat yang dilimpahkan Allah SWT. Allah akan melipat gandakan nikmat kepada seseorang yang selalu bersyukur.

B. KOMPENSASI

1. Pengertian Kompensasi

Kompensasi didefinisikan Simamora (2006) kompensasi dibagi atas dasar upah yang berupa finansial dan juga jasa yang tak berwujud, dan tunjangan yang diperoleh pegawai atas dasar hubungan kepegawaian. Selain itu, kompensasi adalah apa yang diperoleh pegawai sebagai balas jasa atas kontribusi yang sudah dilakukan kepada perusahaan. Rifai dan Sagala (2011) menyatakan bahwa kompensasi adalah balas jasa yang dikeluarkan perusahaan terhadap pegawai dalam bentuk uang. Kompensasi non-finansial adalah penghargaan yang diberikan perusahaan

terhadap pegawai yang tidak berbentuk uang, seperti hubungan antara atasan dan bawahan, promosi, dan iklim kerja. Dalam penelitian ini, Perusahaan Grab tidak membagikan kompensasi non-finansial, dikarenakan kemitraan dibentuk atas dasar perjanjian kemitraan berbentuk imbalan yang didapat dari pelanggan dan juga insentif yang diberikan. Mondy (2008) menyatakan tujuan keseluruhan dari kompensasi adalah untuk memikat, memotivasi, dan mempertahankan dan pegawai. Pegawai di penelitian ini yaitu mitra driver Grab. Secara garis besar, perusahaan menawarkan remunerasi yang memadai kepada pegawai dengan maksud agar perusahaan bisa mempertahankan pegawai yang terbaik.

Beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kompensasi ialah semua hal yang diperoleh oleh pegawai, baik secara langsung atau tidak langsung, baik berbentuk upah, gaji, tunjangan, insentif, dan lainnya sebagai bentuk imbal jasa dari perusahaan atas pekerjaan yang dikerjakan pegawainya.

2. Indikator Kompensasi Finansial

Simamora (2006) berpendapat bahwa indikator untuk menilai kompensasi pegawai antara lain:

Upah dan gaji

Upah ialah fasilitas penggajian biasanya dipakai untuk pekerja produksi dan pemeliharaan. Upah sering dikaitkan dengan gaji per jam, dan berlaku juga untuk upah mingguan, bulanan, dan tahunan.

Insentif

Insentif yaitu penambahan imbalan diluar gaji tetap yang biasanya diberikan kepada pegawai yang mencapai target pekerjaannya

Tunjangan

Tunjangan yaitu bisa terdiri dari asuransi, bisa asuransi jiwa, Kesehatan, maupun tunjangan pensiun, cuti yang dibayar perusahaan, dan tunjangan lainnya tergantung jabatan dan posisi pegawai didalam perusahaan atau organisasi.

Fasilitas

Fasilitas yakni pada dasarnya memiliki hubungan dengan kenyamanan yang diberikan perusahaan contohnya, mobil dinas, biaya transportasi, parkir khusus pegawai dan perlakuan istimewa yang didapat pegawai.

3. Tujuan Kompensasi

Malayu S.P Hasibuan (2009) mengemukakan.

Ikatan Kerja Sama

Hubungan antara karyawan dan perusahaan terikat lewat pemberian imbalan balas jasa. perusahaan berhak memberikan kompensasi terhadap pegawai yang sudah menyelesaikan atau memenuhi tugas-tugasnya.

Kepuasan Kerja

Kepuasan dirasakan pegawai dengan dibayarkannya upah atau imbalan balas jasa sehingga pegawai bisa mencukupi kebutuhan-kebutuhan sehari-hari.

Pengadaan efektif

Pegawai akan mudah terkualifikasi apabila perusahaan menetapkan kompensasi cukup baik.

Motivasi

Pegawai akan lebih mudah termotivasi oleh atasannya, apabila imbalan balas jasa yang didapat cukup baik.

Stabilitas Karyawan

Jika kompensasi dibagikan secara layak dan adil, maka pegawai akan konsisten dan terjamin akibat turn over yang cukup rendah.

Disiplin

Pembayaran imbalan balas jasa yang cukup diharapkan mampu membangun tingkat kedisiplin pegawai yang semakin berkualitas.

pegawai akan sukarela menaati dan sadar akan setiap peraturan perusahaan yang sedang diberlakukan.

Pengaruh Sarikat Buruh

kompensasi yang cukup baik, pegawai diharapkan bisa berkonsentrasi terhadap pekerjaannya saat ini dan pengaruh sarikat buruh tidak bisa terjadi.

Pengaruh Pemerintah

Otoritas Pemerintah tidak bakal memberi pengaruh terhadap perusahaan yang telah menetapkan imbalan balas jasa yang sesuai dengan UU perburuhan yang diterapkan seperti batas minimal upah.

4. Faktor Mempengaruhi Kompensasi Finansial

Handoko (2005) menjelaskan dalam menentukan besaran kompensasi dapat dipengaruhi dalam berbagai tantangan, seperti :

Suplai dan permintaan tenaga kerja.

Beberapa tipe pekerjaan harusnya mungkin dibayarkan lebih besar daripada yang ditampilkan relatifnya karena berbagai desakan situasi pasar usaha. Seperti contoh ditahun 1970, langkanya tenaga akuntansi mengakibatkan organisasi dan perusahaan bisa menawarkan tunjangan kelangkaan selain upah dasar yang diberikan untuk mendapatkan tenaga akuntansi.

Sarikat pegawai

Kuat atau lemahnya serikat pegawai menggambarkan kesanggupan organisasi serikat tersebut agar dapat menggunakan kekuatannya untuk mempengaruhi penentuan terhadap tinggi rendahnya kompensasi yang didapat. Semakin kuatnya serikat pegawai yang berarti menguatnya posisi pegawai dalam melakukan perundingan untuk menetapkan tingkat gaji pegawai.

Produktivitas

Perusahaan perlu mendapat keuntungan demi kelangsungan hidup perusahaan dan tumbuhnya perusahaan. Tanpa demikian, perusahaan tidak mampu lagi bersaing. Sebab itu, pegawai tidak mendapatkan gaji melebihi kontribusi yang mereka berikan kepada perusahaan. Jika yang demikian terjadi, mungkin disebabkan kelangkaan atau kuatnya serikat pegawai, perusahaan wajarnya akan menata dan Menyusun ulang pekerjaan, melakukan pelatihan kepada pegawai baru agar bisa menaikkan persediaan, atau melaksanakan revitalisasi.

Kemampuan membayar

Sebenarnya perusahaan menginginkan memberikan imbalan balas secara layak dan adil. Maka dari itu, perusahaan mengharapkan pegawai bekerja sesuai dengan gaji yang perusahaan berikan. Manajemen hendaknya memberikan dorongan kepada para pegawai

untuk memaksimalkan produktifitas pegawai supaya imbalan balas jasa bisa dibayarkan lebih besar.

Kebijaksanaan pemberian upah dan gaji

Sebagian besar organisasi memiliki berbagai kebijaksanaan yang bisa mempengaruhi pemberian gaji dan upah. Contoh kebijaksanaan yang sering diberikan yaitu membagikan kenaikan gaji yang besarnya sama kepada pegawai baik anggota dari sarikat buruh atau selain anggota sarikat buruh. Beberapa perusahaan memiliki kebijaksanaan dalam memberikan bonus bayaran (premium) lebih dari gaji pokok untuk meminimalkan siklus pegawai atau memunculkan ketertarikan terhadap karyawan yang terbaik.

Peraturan pemerintah

Berbagai peraturan yang ditetapkan pemerintah dapat mempengaruhi dalam menetapkan pemberian imbalan atau kompensasi. Peraturan pemerintah mengenai upah minimal, uang lembur, pembatasan umur bagi pekerja dibawah umur adalah salah satu contoh peraturan kebijaksanaan upah dan imbalan dari Pemerintah nasional.

5. Kompensasi dalam Pandangan Islam

Dalam kesepakatan pemberian gaji, antar pihak disarankan agar berbuat adil dan jujur atas segala urusannya, supaya tidak berlaku tidak adil kepada orang lain, atau merugikan kepentingan mereka sendiri. Maka

dari itu didalam al-Qur'an diperintahkan bahwa majikan berhak membayarkan kepada pekerja sesuai dengan yang seharusnya didapatkan, dan pada waktu yang sama orang tersebut telah menyelamatkan urusannya. Dan apabila seseorang tidak mau untuk mengikuti himbauan yang ada dalam AlQur'an ini maka orang itu akan disebut sebagai melakukan penganiayaan dan layak untuk diberikan hukuman.

Al-Quran dan beberapa hadits banyak terkandung tentang upah seperti ayat berikut:

يَعْمَلُونَ كَانُوا الَّذِينَ بِأَحْسَنِ أَجْرِهِمْ وَيَجْزِيَهُمْ عَمَلُوا الَّذِي أَسْوَأَ عَنْهُمْ اللَّهُ لِيُكَفِّرَ

bermakna : “Agar Allah akan menutupi (mengampuni) bagi mereka perbuatan yang paling buruk yang mereka kerjakan dan membalas mereka dengan upah yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”. (Alqur'an Surah Az-Zumar ayat 35)

اِكْتَسَبَتْ مَا وَعَلَيْهَا كَسَبَتْ مَا لَهَا ۗ وَسَعَهَا اِلَّا نَفْسًا اللّٰهُ يَكْفِي لَآ

bermakna : “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya”. (Alqur'an Surah AlBaqarah :286)

عَرَفُوْهُ يَجِئْ اَنْ قَبْلَ اَجْرِهِ الْاَجِيْرَ اَعْطُوْا

Berarti : “Bayarkanlah upah atau gaji kepada pekerja sebelum keringatnya kering, dan beritahukan bahwa upahnya sesuai dengan pekerjaannya” (Ibnu Majjah)

Dari kutipan ayat dan hadits diatas dijelaskan bahwa untuk karyawan yang giat bekerja serta berlaku disiplin maka dia akan memperoleh upah yang besar. Dari semua ayat dan hadits yang dijelaskan memberikan jaminan tentang imbalan yang sesuai kepada pekerjanya.

Maka dari itu perusahaan memiliki tanggung jawab agar kebutuhan para pegawainya terpenuhi. Apabila gaji pegawai ditetapkan berdasarkan prinsip ini, maka tidak akan pernah muncul perbedaan yang tidak adil dan tidak wajar dalam menentuka upah dan gaji para pegawainya.

C. STRES KERJA

1. Definisi Stres Kerja

Keadaan individu akan berbeda antara satu dengan yang lainnya baik berupa fisiologis maupun psikologis ketika mengalami bermacam masalah. Setiap individu berbeda, karena dipengaruhi oleh ketahanan dan stimulus yang diterima. Definisi yang diberikan Luthans (2006), bahwa stress merupakan suatu respon dari menyesuaikan diri individu yang dapat dipengaruhi oleh tiap individu yang berbeda dan psikologisnya, sebagai akibat dari reaksi kondisi, peristiwa atau lingkungan, situasi yang banyak menuntut fisik dan psikologis individu.

Pegawai yang mengalami stres tentu akan mempengaruhi individu tersebut atau bahkan ke orang sekitarnya yang memperoleh pekerjaan baik berbentuk barang atau jasa. Sebisa mungkin stress kerja dapat

dihindarkan oleh pengusaha atau perusahaan kepada semua karyawan yang bekerja didalamnya karena pegawai itulah yang menentukan hasil dari kualitas dan hasil produksi. Demikian juga bagi pegawai yang bekerja di bidang jasa, yang mana konsumen akan bisa menilai bagus tidaknya pelayanan / kualitas suatu jasa yang diberikan.

Spears (2008) juga memberikan definisi bahwa stres kerja merupakan respons individu terhadap tuntutan atau tekanan yang tidak wajar yang merugikan di tempat dia bekerja.

Robin didalam buku karya Supardi(2007) mendefinisikan stres kerja merupakan kondisi yang mana seseorang dihadapkan terhadap keinginan, hambatan, dan kesempatan yang hasilnya sangat penting namun tidak pasti.

Stress kerja menurut Munandar (2012) merupakan reaksi seseorang terhadap stressor yang terdapat dalam pekerjaannya yang bisa mengakibatkan individu tidak dapat berfungsi secara optimal. Respon yang kemungkinan akan muncul bisa berbentuk respon fisik, tingkah laku, atau psikologis.

Secara garis besar dapat dikatakan, stres kerja adalah reaksi dan respon psikologis seseorang terhadap tuntutan ketika bekerja atau tekanan yang tidak wajar sebagai akibat konsekuensi dari keadaan dan kondisi, peristiwa, atau perilaku lingkungan yang begitu banyak menuntut fisik dan psikologis individu.

2. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Seseorang yang mengalami gangguan stress kerja tentu tidak bisa lepas dari berbagai bentuk faktor yang mempengaruhi, yang mana bisa dari internal individu atau dari luar atau eksternal individu, seperti situasi dan kondisi sekitar dan dari lingkungan.

Stress kerja menurut pendapat Mangkunegara (2010) disebabkan, beberapa faktor seperti, iklim kerja yang tidak sehat, beban dan waktu kerja yang terlalu berat, rendahnya kualitas pengawasan , kurang memadainya otoritas kerja yang memiliki hubungan dengan konflik kerja, tanggung jawab, perbedaan penilaian antara karyawan dengan pimpinan yang merasa frustrasi.

Menurut pendapat Cooper (Munandar, 2010) faktor-faktor fisiologis atau psikologis yang memiliki hubungan dengan stres kerja antara lain:

Tuntutan Kerja

Tuntutan kerja terdapat 2 bagian yakni beban kerja shift kerja. Riset yang dilakukan kepada pegawai yang melakukan shift mendapatkan hasil kerja bahwasanya kerja shift termasuk penyebab yang paling besar dari stres kerja para pegawai. (Komara, 2005). Sementara itu, beban kerja merupakan penggabungan antara beban kerja kualitatif dan beban kerja kuantitatif. Beban kualitatif apabila pegawai tidak menggunakan potensi dan keterampilan yang dimiliki atau tidak sanggup mengerjakan pekerjaan yang diberikan, sementara

itu beban kuantitatif adalah timbul disebabkan tugas atau pekerjaan yang diberikan terlalu banyak. (Munandar, 2010).

Peran individu didalam Organisasi

Tiap pegawai bekerja berdasarkan atas perannya masing masing dalam organisasi, maksudnya tiap pegawai memiliki kelompok pekerjaan yang perlu dikerjakan sesuai harapan perusahaan atau atasannya dan berdasar kepada beberapa aturan yang ditetapkan. Terlepas dari hal itu, pegawai pasti mengalami kegagalan dalam menjalankan tugasnya tanpa menyebabkan terjadinya masalah sehingga yang demikian adalah pembangkit atau penguangkit stres yang melibatkan tugas kerja yang tidak jelas dan konflik peran.

Konflik peran muncul apabila seorang pegawai menghadanya adanya konflik atau perselisihan antara pekerjaan yang mesti dikerjakan dan tanggung jawab pekerjaannya yang menurutnya bukan bagian dari pekerjaan yang harus dikerjakan. Konflik peran bisa muncul disebabkan adanya beberapa tuntutan yang berbeda atau bertolakbelakang dari bawahan, rekan, atasan yang dianggap penting oleh pegawai. konflik dengan nilai nilai diri pun suatu saat bisa mengakibatkan konflik peran ketika pegawai melakukan pekerjaanya.

Pengembangan Karir

Kemungkinan bisa membangkitkan stress kerja seperti pekerjaan yang tidak pasti, dan promosi yang tidak sesuai

Hubungan didalam Pekerjaan

Hubungan yang tidak baik dengan bawahan, rekan, atau atasan, ketika bekerja bisa saja menyebabkan stress kerja dan kemangkiran kerja.

Struktur dan Iklim suatu Organisasi

Beberapa faktor stres kerja yang diutarakan dalam keterangan diatas berpusat sejauh mana pegawai berperan atau terlibat pada dukungan sosial. Kurangnya partisipasi atau peran dalam mengambil keputusan memiliki hubungan dengan perasaan dan perbuatan negatif. Kesempatan untuk berpartisipasi dan berperan aktif dapat meningkatkan hasil produktivitas, dan meningkatkan kesehatan fisik dan mental (Komara, 2005).

Tuntutan dari luar organisasi

mencakup seluruh unsur dalam kehidupan individu yang berhubungan dengan kejadian dan pengalaman hidup dan pekerjaan dalam suatu organisasi atau perusahaan, dengan begitu dapat memberikan tekanan terhadap seseorang. Akan tetapi pengalaman diri sendiri juga bisa membantu meringankan stress kerja. sehingga dukungan sosial dapat berguna untuk peredam stress yang dialami pegawai. Demikian juga, kepuasan kerja seseorang dapat membantu dalam menghadapi kehidupan individu yang penuh stress yang berguna sebagai peredam stress pegawai.

Karakteristik Pribadi

Pada akhirnya diri sendirilah yang menentukan terjadinya stress, sampai mana dia memahami kondisinya penuh stress (Komara, 2005). Respon respon fisik dan psikis berupa tindakan terhadap stress adalah akibat antara interaksi kondisi dengan diri sendiri, meliputi pola perilaku dan ciri khusus kepribadian yang berdasar pada nilai nilai, kebutuhan, sikap, kecakapan, situasi kehidupan, dan pengalaman masa lalu.

3. Gejala Stres Kerja

Bagaimana cara individu merespon stress stress yang dihadapi bergantung terhadap gejala stress yang beragam dan berbeda. Robbins (2014), mengidentifikasi gejala stress pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok:

Gejala fisiologis

Stres bisa merubah metabolisme tubuh, memacu detak jantung, menaikkan tensi darah, sering merasa pusing, sesak nafas dan serangan jantung.

Gejala psikologis

Ketidakpuasan kerja adalah akibat psikologis yang paling terlihat akan stress. Tetapi, stress memunculkan bentuknya dalam kondisi psikologis lainnya seperti gelisah, cepat bosan, merasa tegang, mudah marah, sering menunda pekerjaan.

Gejala Perilaku

meliputi perubahan dalam produktivitas kerja, pola makan tidak teratur, sering lupa, menjadi suka merokok atau alkohol, merasa gelisah, berbicara secara cepat, dan pola tidur tidak teratur.

Sedangkan Cooper (Diahsari, 2001) berpendapat bahwa aspek stres kerja terdiri dari :

a. Kondisi kerja,

mencakup tidak proporsionalnya beban kerja, fisik yang berbahaya, pengambilan keputusan, dan pembagian waktu kerja.

b. Ambiguitas memposisikan peran.

Kejadian ini lumrah terjadi dalam organisasi atau perusahaan yang besar dan struktur manajernya tidak baik. Terkadang pegawai tidak mengetahui apa yang jadi harapan perusahaan atau organisasi, sehingga pegawai bekerja tanpa arah dan tujuan yang jelas, yang mengakibatkan menurunnya kinerja pegawai, meningkatnya ketidakpuasan, ketengangan, rasa cemas, dan keinginan untuk pindah tempat kerja. Keadaan seperti itu tentu saja menyebabkan konflik yang mestinya dapat segera ditanggulangi agar pegawai tidak mengalami stress kerja.

c. Faktor interpersonal.

Interaksi interpersonal dalam pekerjaan adalah faktor penting tercapainya kepuasan kerja. Adanya dukungan moral dan sosial keluarga dan rekan ditempat kerja, dipercaya bisa mengurangi munculnya stress kerja. Maka dari itu manajemen perusahaan memperdulikan pegawainya agar senantiasa tercipta hubungan yang harmonis.

d. Pengembangan karir.

Pegawai wajarnya memiliki harapan dalam karir pekerjaannya, yang bertujuan kepada pencapaian kinerja dan memenuhi kebutuhan untuk mengekspresikan dirinya. Jika perusahaan tidak bisa memberikan kebutuhan pegawai untuk meningkatkan karirnya, seperti tidak ada peningkatan penghasilan, tidak jelasnya system promosi, pegawai merasakan ketidakpastian dan hilangnya harapan yang mengakibatkan munculnya gejala stress kerja.

e. Struktur Organisasi.

System manajerial yang kaku juga memungkinkan mengakibatkan stress kerja, inisiatif kurang ditanggapi oleh pihak manajemen, dalam mengambil keputusan tidak melibatkan pegawai, dan tidak adanya program pengembangan pegawai.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan, gejala-gejala stres kerja ialah 1. Munculnya ketidakpuasan kerja, 2. Hilangnya motivasi kerja, 3. Menurunnya prestasi kerja 4. Interaksi tidak lancar, 5. Keputusan yang diambil kurang optimal, 6. Produktifitas menurun, dan 7. Berkurang inovasi dan kreatifitas pegawai.

4. Stres Kerja Menurut Pandangan Islam

Manusia sebagai hamba Allah SWT pada umumnya mempunyai kekurangan dan kelebihan masing masing, manusia juga perlu sesautu

yang baru, kesenangan dan dorongan untuk hidup. Manusia dapat menghadapi bermacam kecemasan, ketidakpastian, dan dorongan yang bisa dijadikan motivasi untuk mengerjakan sesuatu, agar sukses dalam menuju keinginan, harapan, dan cita cita. Tetapi, apabila tuntutan tersebut datang didalam titik di mana individu merasa tidak mampu dan gagal untuk diatasi.

Situasi tersebut membuat individu akan merasa hidupnya tidak sesuai apa yang diinginkan karena kebingungan, rasa takut, rasa cemas kepanikan, dan cenderung putus asa,

Allah menghimbau didalam Alqur'an Surah Yusuf : 87

رَوْحٍ مِنْ يَأْتِسُ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ رَوْحٍ مِنْ تَأْتِسُوا وَلَا وَاجِبِهِ يُؤْسَفُ مِنْ فَتَحَسَّسُوا اذْهَبُوا بَيْنِي
الْكُفْرُونَ الْقَوْمِ إِلَّا اللَّهُ

Artinya : “Hai anak-anakku, pergilah kamu, maka carilah berita tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir.”

تُرْجَعُونَ إِلَيْنَا ثُمَّ الْمَوْتِ ذَابِقَهُ نَفْسِ كُلِّ

Artinya : “Tiap-tiap yang berjiwa akan merasakan mati. Kami akan menguji kamu dengan keburukan dan kebaikan sebagai cobaan (yang sebenar-benarnya). Dan hanya kepada Kamilah kamu dikembalikan.”

Seorang muslim yang bertaqwa kepada Allah, hatinya selalu merasa bahagia, masalah dan cobaan apapun yang dilalui di dunia tidak membuat seorang muslim mengeluh atau stress, apalagi merasa putus asa.

Dikarenakan kuatnya iman kepada Allah yang membuat dia percaya bahwa yang diberikan oleh Allah merupakan yang terbaik untuk dirinya. Apabila kita yakin dengan hal tersebut maka Allah akan membalas kebaikan untuknya berbentuk rasa tenang dan tabah dalam dirinya. Hal ini sesuai dengan yang tertulis dalam Alqur'an surah At-Taghabun ayat 11:

عَلِيمٌ شَيْءٍ بِكُلِّ ۖ وَاللَّهُ قَلْبَهُ يَهْدِي بِاللَّهِ يُؤْمِنُ ۖ وَمَنْ أَلَّا مُصِيبَةٍ مِنْ أَصَابَ مَا

Artinya : “Tidak ada suatu musibah pun yang menimpa seseorang kecuali dengan izin Allah; dan barangsiapa yang beriman kepada Allah niscaya Dia akan memberi petunjuk kepada hatinya. Dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.” (Terjemah Alqur'an Surah AtTaghabun:11)

Menurut pandangan islam stress dimaknai sebagai musibah yang menunjukkan bahwa Allah SWT peduli dan menyayangi makhluknya dan cobaan tersebut adalah cara Allah SWT menguji keimanan makhluknya dengan beragam masalah dan cobaan yang datang dalam kehidupan. Kita juga dilarang untuk putus asa terhadap musibah yang menimpa kita. Hakikatnya manusia tidak akan mendapat cobaan atau musibah melampaui/melewati batas kesanggupannya. Apabila seseorang mengikhlaskan dan menerima setiap musibah atau cobaan yang diberikan Allah dan tidak mempunyai prasangka buruk sedikit saja kepada Allah SWT, tentunya menghasilkan efek yang baik ke kesehatan seseorang secara fisik ataupun psikis. menyerahkan diri sepenuhnya kepada Allah SWT juga dapat membantu memberikan kekuatan positif untuk melalui segala cobaan dan musibah secara ikhlas dan tabah.

D. Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja mitra driver Grab di Kota Malang

Grab menjadi salah satu perusahaan pelayanan jasa, kinerjanya bergantung kepada kinerja pegawai. Maka dari itu, Perusahaan Grab mestinya mengamati beberapa faktor yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja mitra drivernya. Menurut penelitian yang dilakukan Setiyaningsih (2018) dan juga Nugroho, dkk (2016) mengemukakan bahwa motivasi mempengaruhi kinerja mitra driver Gojek dan Pegawai Dinas Pertanian Kota Semarang. kompensasi juga mempengaruhi kinerja pegawai menurut penelitian yang dilakukan Rompis dkk (2017) di PT Angkasa Pura I Manado. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan Hananto (2018), kepuasan kerja mempengaruhi kinerja mitra driver Grab Jakarta Selatan. Berdasarkan persepsi, jika pegawai mempunyai tingkat motivasi yang tinggi ketika bekerja, kinerjanya pun akan baik. Kinerja semakin baik apabila perusahaan membagikan kompensasi dengan system insentif, dimana insentif sebenarnya menunjukkan perbedaan antara pegawai yang memiliki kinerja baik dengan pegawai yang memiliki kinerja kurang. Demikian, pegawai yang merasakan kepuasan kerja pasti akan berpengaruh terhadap kinerjanya.

Kompensasi dan stres kerja adalah variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja driver Grab. Teori yang dikemukakan Sutrisno (2014) kepuasan kerja merupakan sikap yang ditunjukkan pegawai atas pekerjaan yang menyangkut gaji yang diterima, kondisi kerja, kerjasama pegawai, dan beberapa hal yang melibatkan faktor psikis dan psikologis pegawai. Dari

pengertian tersebut, memberikan penjelasan bahwa gaji dan insentif adalah kompensasi finansial yang memiliki hubungan terhadap kepuasan mitra driver Grab.

Apabila pegawai mengalami stress kerja maka akan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai tersebut. pekerjaan atau tugas yang membuat pegawai stress misalnya padatnya jam kerja, beratnya beban kerja, waktu istirahat yang kurang, dan pekerjaan yang monoton cenderung membuat bosan pegawai. Model manajemen yang membuat stress kerja seperti tidak terlibatnya pegawai dalam rencana pengambilan keputusan, peraturan manajemen yang tidak manusiawi (“lack of family-friendly policies”) hanya mengutamakan produksi dan mengesampingkan faktor manusiawi.

andaikata upah atau imbalan yang perusahaan bayarkan lebih tinggi dan pantas dengan yang pegawai kerjakan, maka pegawai merasakan kepuasan kerja. Aspek yang kedua adalah promosi, promosi penting bagi pegawai karena semakin banyak promosi maka ada keinginan dan dorongan pegawai untuk bekerja secara sungguh sungguh. Aspek selanjutnya adalah Rekan kerja, pentingnya rekan kerja dalam membantu keberhasilan individu dalam pekerjaannya. Rekan yang baik akan saling memotivasi dan memberikan dukungan moral atau sosial kepada pegawai yang semangatnya rendah ketika bekerja supaya merasakan kepuasan kerja. Aspek selanjutnya, kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri, jika pegawai mencintai pekerjaan yang dilakukannya maka kepuasan kerjanya akan tercapai. Semakin individu tersebut mencintai pekerjaannya maka individu semakin bersungguh

sungguh dalam bekerja. Aspek kepuasan kepada atasan atau pimpinan adalah jikalau atasan dapat memotivasi dan loyal atau berhubungan positif dengan pegawai sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawainya.

Insentif adalah tambahan imbalan atau kompensasi yang diterima pegawai bila kinerja sesuai standar atau bahkan melebihi yang telah ditetapkan. Insentif membuat perbedaan antara pegawai yang hasil kerjanya baik dan pegawai yang hasil kerjanya kurang. Tingginya insentif yang diberikan perusahaan, pegawai diharapkan kinerjanya lebih baik.

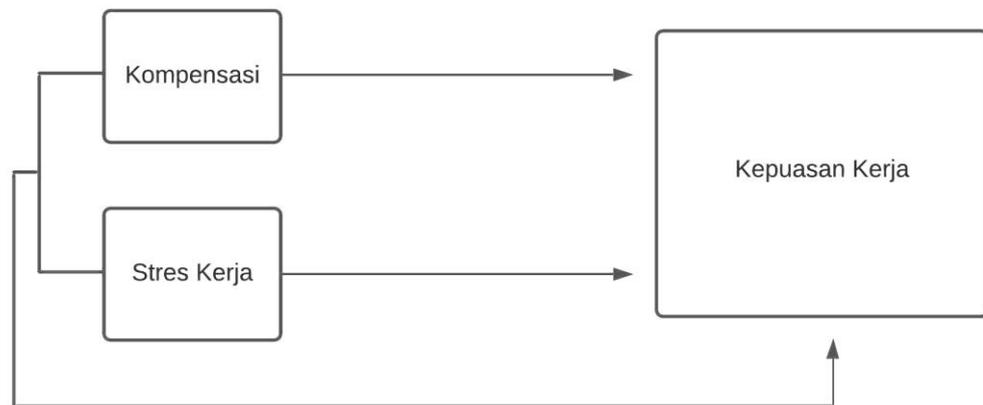
Menurut Mangkunegara (2010) jika stres kerja pegawai mampu diatasi secara baik maka kepuasan kerja pegawai akan tercapai. Kepuasan kerja pegawai bergantung terhadap apa yang pegawai harapkan dengan yang pegawai dapatkan. Jika yang diperoleh pegawai tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka menimbulkan ketidakpuasan. Yang mana didukung oleh teori Wibowo (2012) bahwa “ada hubungan negatif kuat antara perasaan stres dengan kepuasan kerja, setiap kenaikan tingkat stres pada karyawan akan diikuti oleh penurunan kepuasan kerja yang berdampak pada penurunan kinerja pada karyawan itu sendiri”. Sesuai teori diatas maka Stres kerja mitra driver Grab dapat berhubungan dengan kepuasan kerja.

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan dan tujuan penelitian yang dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menyusun hipotesis sebagai berikut :

H0 = Terdapat pengaruh kompensasi dan stress kerja secara signifikan terhadap kepuasan kerja mitra driver Grab di Kota Malang.

H1 = Tidak adanya pengaruh kompensasi dan stress kerja secara signifikan terhadap kepuasan kerja mitra driver Grab di Kota Malang.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif bisa diartikan sebagai metode penelitian pada filsafat positivism dan dipakai untuk meneliti populasi atau sample tertentu, pengambilan sample pada umumnya dilaksanakan secara acak atau random, pengumpulan menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditentukan (Sugoyono, 2009). Penelitian kuantitatif ini untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja mitra driver Grab di Kota Malang

B. Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel yang ada dalam suatu penelitian berguna untuk menetapkan alat pengumpulan data dan teknik analisa data yang akan digunakan. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini, adalah :

Variabel Bebas (X1) : Kompensasi

Variabel Bebas (X2) : Stres Kerja

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Kerja

C. Definisi Operasional dan Operasionalisasi Variabel

1. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah spesifikasi atau Batasan dari variabel variabel penelitian yang secara konkrit memiliki hubungan dengan realita yang akan diukur dan merupakan pelaksanaan dari peristiwa yang akan diamati dalam penelitian (Azwar,2015). Secara operasional, variabel dalam penelitian ini masing masing didefinisikan sebagai berikut :

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap umum individu terhadap suatu pekerjaan. Kepuasan kerja yang digambarkan adalah sikap mitra driver Grab atas apa yang akan diperoleh dari pekerjaannya, pada dasarnya ketika mitra driver bekerja tentunya akan berharap kepada timbal balik atau hasil yang pantas dengan apa yang sudah mitra driver tersebut kerjakan. Variable kepuasan kerja diukur dengan menggunakan skala kepuasan kerja berdasar indikator kepuasan terhadap pekerjaan, imbalan, rekan kerja, dan supervisi atasan

Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian upah ataupun insentif yang didapatkan mitra driver Grab setelah menyelesaikan setiap orderan atau beberapa orderan yang diakumulasikan dalam satu hari. Variable kompensasi diukur dengan menggunakan skala kompensasi berdasar indikator upah dan insentif

Stres Kerja

Stres kerja merupakan tekanan yang dirasakan atau dialami oleh mitra driver Grab dalam bekerja atau ketika mencari orderan. Diukur dengan skala stres kerja berdasar indikator tekanan pekerjaan, pendukung kerja, ketidakjelasan peran, jam kerja, keamanan pekerjaan, konflik peran, keluarga, partisipasi, dan agen fisik

2. Operasional Variabel

Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

NO	DEFINISI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA PENGUKURAN
1.	Robbins dan Judge (2014) memberikan definisi “kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja kurang ideal, dan sebagainya.”	1. Kepuasan terhadap Pekerjaan 2. Kepuasan terhadap Imbalan 3. Kepuasan terhadap Supervisi Atasan 4. Kepuasan terhadap Rekan Kerja 5. Kesempatan Promosi (Robbins dan Judge, 2014)	Ordinal
2.	Kompensasi finansial menurut Rifai dan Sagala (2011) adalah “imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan dalam bentuk uang.”	1. Upah dan gaji 2. Insentif 3. Tunjangan 4. Fasilitas (Simamora, 2006)	Ordinal

3.	Menurut Munandar (2012) “stres kerja adalah respon individu terhadap stresor yang ada pada pekerjaan yang dapat menyebabkan seseorang tidak berfungsi optimal. Reaksi yang dapat terjadi yaitu dapat berupa reaksi fisik, psikologis atau tingkah laku.”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tekanan Pekerjaan 2. Ketidakjelasan Peran 3. Pendukung Kerja 4. Jam kerja yang Panjang 5. Keamanan Pekerjaan 6. Konflik Peran 7. Kerabat 8. Partisipasi 9. Agen Fisik 	Ordinal
----	--	--	---------

D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekelompok subyek yang akan terkena generalisasi hasil penelitian. Sebagai satu kelompok, subyek wajib memiliki karakteristik atau ciri ciri sama yang membedakannya dari kelompok subyek lainnya. Ciri cirinya tidak Cuma terpusat sebagai ciri lokasi tetapi dapat juga terdiri dari karakteristik karakteristik individu (Azwar, 2015). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mitra driver Grabbike di Kota Malang yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti.

Menurut Azwar (2015), sampel merupakan sebagian populasi yang tentunya harus memiliki karakteristik yang dimiliki oleh populasinya. Adapun sampel yang akan diambil adalah menggunakan rumus Lemeshow (dalam Riduwan dan Akdon) karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti.

Gambar 3.1 Rumus Penentuan Sampel

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times P \times Q}{d^2}$$

Keterangan :

n : jumlah minimal sampel yang dibutuhkan

Z_{α} : nilai standar distribusi sesuai nilai $\alpha=5\%=1,96$

P : prevelensi outcome, data belum diketahui maka dipakai 50%

Q : $1-P$

d : Tingkat Ketelitian 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka $n = ((1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5)/(0.1)^2=96.04$.

Maka didapatkan hasil jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 96 responden, dan dibulatkan menjadi 100 sampel.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang dipakai yaitu nonprobability sampling, yaitu cara pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk terambil sebagai sampel. Teknik sampel ini meliputi Purposive Sampling, Quota Sampling, Incidental Sampling dan Snowball Sampling. Karena subyek yang akan diteliti dan sumber data sangat luas, dan tidak diketahui secara pasti jumlah populasinya, maka digunakan teknik Incidental Sampling, merupakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan dan didasarkan pada ketersediaan dan kemudahan mendapatkannya.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah salah satu cara peneliti yang dipakai dalam proses pengumpulan data. penelitian ini mengadopsi model skala dari *likert* yaitu disusun guna mengetahui sikap setuju atau tidak setuju, positif atau negatif terhadap sikap objek. Sugiono (1997) skala likert berisi pernyataan mengenai tanggapan subjek dalam menyikapi permasalahan.

Didalam skala *likert* terdapat item pendukung atau *favourable* dan item yang tidak mendukung atau *unfavourable*. Skala *likert* yang digunakan ditentukan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skor Skala Likert

Jawaban	Skor Favourable	Skor Unfavourable
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

F. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2005) Instrumen adalah alat yang dipakai peneliti untuk mengambil data agar lebih sistematis dan mudah dalam mengetahui hasilnya. Adapun penelitian ini menggunakan skala instrumen penelitian yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja

Aspek dari kepuasan kerja menurut Robbins terdiri dari 4 aspek, yakni pekerjaan itu sendiri, gaji, supervisi, dan teman kerja. Berikut blueprint dalam skala kepuasan kerja :

Tabel 3.2 Blueprint Skala Kepuasan Kerja

No.	Aspek	Indikator	No. Item		Jumlah
			Favo	Unfavo	
1.	Pekerjaan itu sendiri	Kepuasan terhadap pekerjaan	1,2,3,5,7	4,6	7
2.	Gaji	Kepuasan Terhadap Gaji	8,10,11	9	4
3.	Supervisi	Kepuasan Terhadap Atasan	13,14,15	12,16,17	6
4.	Teman Kerja	Kepuasan terhadap rekan kerja	19,20,21	18	4
Total					21

2. Stres Kerja

Skala ini terbagi menjadi 5 aspek menurut Cooper. Yaitu, kondisi kerja, ambiguitas, faktor interpersonal, pengembangan karir, dan struktur organisasi. Berikut blueprint dalam skala stress kerja :

No.	Aspek	Indikator	No. Item		Jumlah
			Favo	Unfavo	
1.	Kondisi Kerja	Kenyamanan	1,4,5	6	7
		Keamanan	3,7	2	
2.	Ambiguitas	Kejelasan Pekerjaan	8,9,10,11,12,13,14,15		8
3.	Faktor Interpersonal	Hubungan Interpersonal	16,17,19,20	18	5
4.	Struktur Organisasi	Kepedulian oleh Atasan	22,23	21,24,25	5
Total					25

3. Kompensasi

Kompensasi finansial menurut Simamora, terdiri dari 2 indikator, yaitu gaji atau upah dan insentif. Berikut blueprint dalam skala kompensasi:

No.	Aspek	Indikator	No. Item		Jumlah
			Favo	Unfavo	
1.	Kompensasi Finansial	Gaji atau Upah	1,2,4	3	4
		Insentif	6,7	5,8	4
Total					8

G. Validitas dan Realibilitas

1. Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilaksanakan guna memastikan sebuah skala mampu untuk mengukur konsep yang diinginkan. Dengan pengertian lain bahwa uji validitas dipakai guna mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan kuesioner dapat menemukan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011).

Validitas didalam penelitian menunjukkan tingkat keakuratan alat ukur penelitian terhadap arti atau isi sebenarnya yang diukur. Penelitian ini menggunakan Uji Validitas Corrected Item Total Correlation aplikasi SPSS.

Apabila koefisien validitas didapat angka dibawah 0.3 maka dianggap kurang memuaskan karena hal tersebut konvensi yang

didasarkan pada asumsi distribusi skor dari kelompok subyek berjumlah besar (Azwar, 2014). Sehingga aitem yang memiliki koefisien reliabilitas dibawah 0.3 tidak bisa digunakan. Aitem yang tidak digunakan tersebut berfungsi untuk mendapatkan aitem yang berkualitas baik. Salah satu cara untuk menyeleksi aitem yaitu dengan menggunakan korelasi aitem-total. Pengujian tersebut dilakukan dengan menghitung koefisien skor subjek pada aitem yang bersangkutan dengan skor tes.

2. Realibilitas

“Alat ukur yang digunakan dalam penelitian, diperlukan untuk melihat reliabilitas alat ukur tersebut agar lebih terpercaya. Reliabilitas merujuk pada konsistensi hasil pengukuran dari alat ukur apabila pengukuran dilakukan pada subyek yang berbeda” (Azwar, 2014). Sehingga pengukuran yang dilaksanakan dengan alat ukur yang sama terhadap populasi akan menunjukkan hasil pengukuran yang cenderung tidak dapat berubah. Selain itu, reliabilitas dalam alat ukur juga dibutuhkan untuk menghindari error of measurement.

Pengujian realibilitas pada skala kompensasi, stress kerja, dan kepuasan kerja menggunakan program Statistical Package for Social Science (SPSS). Mestinya, realibilitas diharapkan bernilai > 0.6 dikarenakan pada kategorisasi tersebut realibilitas dianggap cukup baik pada intepretasi hasil pengukuran.

H. Analisis Data

Analisis yang dipakai untuk menguraikan rumusan masalah penelitian adalah analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Juga dilakukan uji asumsi agar terhindar oleh sampling error dan memilih uji hipotesis yang sesuai. Analisis data menggunakan bantuan aplikasi SPSS 22 for Windows. Berikut penjelasan dari analisis dalam penelitian ini :

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang menunjukkan deskripsi atau gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian maksimum, minimum (Ghozali, 2011). Analisis ini digunakan untuk menganalisa data satu persatu berdasarkan jawaban responden dari kuesioner yang diberikan selama penelitian berlangsung. Cara pengkategorian data berdasarkan rumus dari Azwar, (2015) adalah sebagai berikut:

- a. Tinggi : $X \geq M + SD$
- b. Sedang : $M - SD \leq X < M + SD$
- c. Rendah : $X < M - SD$

2. Uji Asumsi

Uji Normalitas

Uji normalitas dipakai untuk melihat normal atau tidaknya persebaran yang didapat ketika penelitian. Uji Normalitas yang dipakai

adalah Tes *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila nilai signifikansi diatas 0.05 maka mempunyai hasil persebaran data yang normal.

Uji Linieritas

Uji linieritas berguna untuk mengukur apakah antara dua variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak linier secara signifikan. Uji ini dipakai untuk mengetahui apakah spesifikasi model sudah benar atau belum (Ghozali, 2011). Uji ini umumnya dipakai untuk prasyarat dalam menganalisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dinyatakan memiliki hubungan yang linier apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05.

3. Analisis Regresi Linier Ganda

Setelah melakukan uji asumsi, apabila data menunjukkan distribusi normal, linier, dan homogen maka dapat diteruskan ke analisa regresi linier berganda. Analisa regresi adalah analisis untuk menghitung pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis Regresi yang sudah dilaksanakan, dapat diketahui persamaan regresi untuk menetapkan seberapa besar variasi yang terjadi dalam variabel Y berdasarkan data yang ada pada variabel X.

Pengukuran regresi yang melibatkan dua variabel bebas dan satu variable terikat, dinamakan regresi linier berganda (Sarjono & Julianita, 2011). Pada penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu Kompensasi (X1) dan Stres Kerja (X2) serta Kepuasan Kerja sebagai variabel terikat

(Y). Berikut persamaan regresi untuk menganalisis regresi linier berganda

:

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

Keterangan :

Y = Kriteria

X₁ = Prediktor 1

X₂ = Prediktor 2

a = Intersep

b = koefisien regresi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Malang dengan menyebarkan kuesioner yang telah disiapkan kepada mitra driver Grab yang tersebar di seluruh kota Malang.

2. Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2021 dengan membagikan kuesioner kepada mitra driver Grab yang ditemui peneliti di Kota Malang dengan bantuan *google form*.

3. Jumlah Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah mitra driver Grab sejumlah 101 orang yang peneliti temui di Kota Malang. Subjek berjumlah 101 telah diidentifikasi pengambilan sampling yang telah ditentukan sebelumnya.

4. Jumlah Subjek yang Dianalisis

Penyebaran kuisisioner ditargetkan pada 100 orang dan data yang dianalisis berjumlah 100. Hal tersebut dikarenakan media penelitian yang dilakukan melalui *google form* sehingga optimalisasi jawaban subjek

5. Prosedur dan Administrasi Pengambilan Data

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan secara online dengan membagikan link google form kepada driver Grab yang ditemui peneliti di Kota Malang tanpa ada kriteria tertentu dengan dasar kesukarelaan dan ketersediaan untuk mengikuti penelitian yang telah diadakan.

6. Hambatan-hambatan

Hambatan pada penelitian ini dikarenakan kondisi pandemi *Covid-19* yang ada di kota malang. Peneliti sedikit kesusahan melakukan kontak langsung dengan driver Grab meskipun penyebaran kuisisioner dilakukan melalui online. Penggalan data awal untuk memetakan permasalahan dan meminta kesediaan responden sedikit terganggu dengan kondisi tersebut.

B. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dengan cara melihat *item total correlation* pada tiap item. Azwar (2013) berpendapat bahwa untuk mengetahui sejauh mana validitas tiap aitem dengan cara melihat nilai *item total correlection* diatas 0.3. Adapun analisis uji validitas pada aspek kepuasan kerja

Tabel 4.3 Uji Validitas pada Konstruk Kepuasan Kerja

Nomer	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
VAR00001	.830	Valid
VAR00002	.723	Valid
VAR00004	.791	Valid
VAR00006	.729	Valid
VAR00007	.766	Valid
VAR00009	.831	Valid
VAR00010	.809	Valid
VAR00011	.774	Valid
VAR00013	.820	Valid
VAR00015	.473	Valid
VAR00016	.820	Valid
VAR00018	.794	Valid
VAR00019	.747	Valid
VAR00021	.590	Valid

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pada variabel kepuasan kerja terdapat 14 total aitem yang valid. 14 total aitem tersebut meliputi aspek pekerjaan itu sendiri, gaji, supervise, dan teman kerja. Aspek pekerjaan itu sendiri yang berjumlah 7 aitem terdapat 5 aitem valid yang terdiri dari aitem nomer 1,2,4,6, dan 7, sedangkan aitem yang tidak valid bernomer 3 dan 5. Aspek gaji berjumlah 7 aitem terdapat 3 aitem yang valid terdiri dari aitem nomer 7,9, dan 10, sedangkan aitem yang tidak valid bernomer 8. Aspek supervise berjumlah 6 aitem terdapat 3 aitem yang valid terdiri dari aitem nomer 13,15, dan 16, sedangkan aitem yang tidak valid bernomer 12,14 dan 17. Yang

terakhir, aspek teman kerja berjumlah 4 aitem terdiri dari 3 aitem yang valid bernomer 18,19,dan 21 sedangkan aitem yang tidak valid bernomer 20.

Tabel 4.4 Uji Validitas pada Konstruk Stres Kerja

Nomer	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
VAR00003	.575	Valid
VAR00004	.639	Valid
VAR00005	.566	Valid
VAR00009	.544	Valid
VAR00011	.572	Valid
VAR00012	.627	Valid
VAR00013	.429	Valid
VAR00015	.532	Valid
VAR00016	.569	Valid
VAR00017	.603	Valid
VAR00018	.676	Valid
VAR00019	.666	Valid
VAR00020	.626	Valid
VAR00021	.571	Valid
VAR00022	.693	Valid
VAR00023	.506	Valid
VAR00024	.602	Valid
VAR00025	.689	Valid

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa pada variabel strss kerja terdapat 18 aitem yang valid dari 25 aitem. Aspek kondisi kerja berjumlah 7 aitem terdiri 3 aitem valid terdiri dari nomer 3,4, dan 5 sedangkan aitem yang tidak valid berjumlah 4 bernomer 1,2,6, dan 7. Setelah itu, aspek ambiguitas berjumlah 8 aitem terdiri 5 aitem valid yang bernomer 9,11,12,13,dan 15, sedangkan aitem yang tidak valid berjumlah 3 bernomer 8,10 dan 14. Selanjutnya, aspek faktor

interpersonal berjumlah 5 yang semuanya valid bernomer 16,,17,18,19, dan 20. Yang terakhir, aspek struktur organisasi berjumlah 5 aitem yang seluruhnya valid bernomer 21, 22,23,24 dan 25.

Tabel 4.5 Uji Validitas pada Konstruk Kompensasi

Nomer	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	.500	Valid
VAR00002	.378	Valid
VAR00003	.340	Valid
VAR00004	.533	Valid
VAR00005	.415	Valid
VAR00006	.531	Valid
VAR00007	.625	Valid
VAR00008	.580	Valid

Tabel 4.3 bahwa pada variabel kompensasi yang berjumlah 8 aitem menunjukkan bahwa kesemua aitem tersebut valid. Adapun aitem tersebut yaitu bernomer dari 1 sampai 8.

2. Realibilitas

Uji realibilitas dalam penelitian ini memakai aplikasi *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Konstruk yang diuji pada penelitian ini yaitu kepuasan kerja, stress kerja, dan kompensasi. Aturan untuk menguji realibilitas adalah skor realibilitas tidak boleh kurang dari 0.6 agar lolos

pada tahap uji selanjutnya (azwar). Adapun hasil uji realibilitas pada variabel-variabel tersebut dibawah ini.

Tabel 4.6 Realibilitas pada Variabel Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi

Konstruk	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepuasan Kerja	.953	14
Stres Kerja	.918	18
Kompensasi	.787	8

Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja, stress kerja dan kompensasi memenuhi persyaratan batas minimal nilai realibilitas 0.6. Adapun nilai realibilitas pada tiap variabel yaitu 0.953 pada kepuasan kerja, 0.918 pada stress kerja, dan 0.787 pada kompensasi.

3. Normalitas

Tabel 4.7 Uji Normalitas

		Kepuasan Kerja	Stres Kerja	Kompensasi
N		101	101	101
Normal Parameters ^a	Mean	36.58	52.30	19.25
	Std. Deviation	10.675	11.289	4.892
Most Extreme Differences	Absolute	.072	.129	.077
	Positive	.072	.062	.077
	Negative	-.057	-.129	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.726	1.296	.778
Asymp. Sig. (2-tailed)		.668	.070	.580

a. Test distribution is Normal.

Uji normalitas pada penelitian ini digunakan untuk melihat sejauh mana data berdistribusi normal. Syarat uji normalitas adalah skor signifikansi tidak boleh kurang dari 0.05. Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja, stress kerja dan kompensasi menunjukkan skor taraf signifikansi 0.668, 0.70, dan 0.580. Maka dari itu, ketiga variabel tersebut dinyatakan berdistribusi normal karena melebihi nilai skor 0.05.

4. Analisa Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan guna melihat tiap skor individu apakah mereka memiliki nilai tinggi, sedang dan rendah pada variabel kepuasan kerja, stress kerja dan kompensasi. Sebelum melakukan hal tersebut, dibutuhkan skor minimal, maximal, mean dan standart deviasi.

Tabel 4.8 Deskripsi Statistik Konstruk Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi

Variabel	Min	Max	Mean	Standart Deeviasi
Kepuasan Kerja	15	56	36,58	10,67
Stres Kerja	18	72	52,898	10,54
Kompensasi	10	31	19,13	4,77

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa skor minimal variabel kepuasan kerja, stress kerja dan kompensasi adalah 15,18, dan 10 dan skor maksimalnya adalah 56, 72, dan 31. Selanjutnya, nilai mean atau rata-rata kepuasan kerja bernilai 36,58, stress kerja bernilai 52,898, dan nilai kompensasi bernilai 19.13. yang

terakhir, nilai standart dari variabel kepuasan kerja, stress kerja dan kompensasi yaitu 10,67, 10,52, dan 4,77.

Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja

Kategori	Kriteria	Interval skor	Frekuensi
Tinggi	$X \geq (\mu + 1\sigma)$	>15,69	18
Sedang	$(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$	25,9 – 47,25	65
Rendah	$X < (\mu - 1\sigma)$	<25,9	18
TOTAL			101

Tabel 4.7 diatas menunjukkan analisis deskriptif variabel kepuasan kerja pada 101 responden yang telah dianalisis. Pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi berjumlah 18 responden, kemudian pada tingkat yang sedang berjumlah 65 responden, dan terakhir pada tingkat yang rendah berjumlah 18 responden.

Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja

Kategori	Kriteria	Interval skor	Frekuensi
Tinggi	$X \geq (\mu + 1\sigma)$	>63,58	16
Sedang	$(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$	41 – 63,58	69
Rendah	$X < (\mu - 1\sigma)$	<41	16
TOTAL			101

Tabel 4.8 diatas menunjukkan analisis deskriptif variabel stres kerja pada 101 responden yang telah dianalisis. Pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi berjumlah 16 responden, kemudian pada tingkat yang sedang berjumlah 69 responden, dan terakhir pada tingkat yang rendah berjumlah 16 responden.

Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel Kompensasi

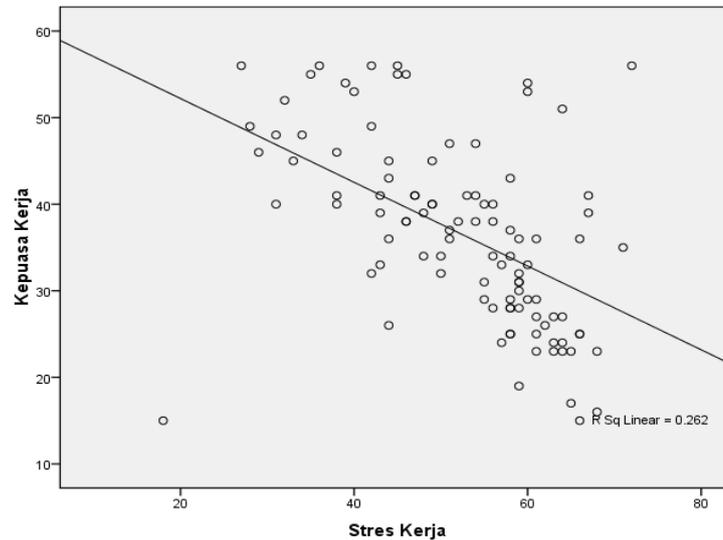
Kategori	Kriteria	Interval skor	Frekuensi
Tinggi	$X \geq (\mu + 1\sigma)$	>15,69	14
Sedang	$(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$	25,9 – 47,25	34
Rendah	$X < (\mu - 1\sigma)$	<25,9	53
TOTAL			101

Tabel 4.9 diatas menunjukkan analisis deskriptif variabel kompensasi pada 101 responden yang telah dianalisis. Pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi berjumlah 14 responden, kemudian pada tingkat yang sedang berjumlah 34 responden, dan terakhir pada tingkat yang rendah berjumlah 53 responden.

5. Linieritas

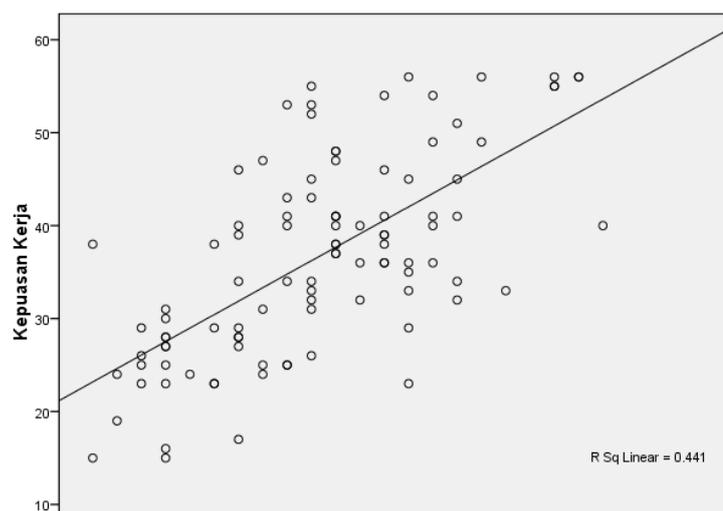
Uji linieritas dalam penelitian ini dilakukan guna melihat apakah antara dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak linier secara signifikan. Mengacu pada hipotesis penelitian yang telah dijelaskan, uji linieritas pada

penelitian ini dilakukan sebanyak 2 kali. Uji linieritas pertama dilakukan pada variabel stres kerja dengan kepuasan kerja.



Gambar 4.2 Uji Linieritas Pada Konstruk Stres Kerja dan Kepuasan Kerja

Gambar 4.1 menunjukkan bahwa adanya garis lurus antara variabel stress kerja dan kepuasan kerja. Garis linier tersebut bergerak dari kanan ke kiri yang menunjukkan bahwa adanya korelasi yang negatif. Adapun nilai kuatnya garis linier antara kontruk stress kerja dan kepuasan kerja ditunjukkan dengan skor *r square linier* 0.262, yang berarti mempunyai pengaruh sebesar 26,2%.



Gambar 4.3 Uji Linieritas pada Konstruk Kompensasi dan Kepuasan Kerja

Selanjutnya, gambar 4.2 menunjukkan bahwa adanya garis lurus antara variabel kompensasi dan kepuasan kerja. Garis lurus atau linier tersebut bergerak dari kiri ke kanan, yang berarti ada korelasi yang positif antara kompensasi dan kepuasan kerja. Garis linier tersebut memberikan pengaruh sebesar 44.1% yang dapat dilihat dari nilai *r square linier* 0.441.

6. Regresi Linier

Pengujian hipotesis pada studi ini menggunakan analisis regresi linier ganda. Variabel yang akan diuji yaitu stres kerja dan kompensasi sebagai variabel *independent* dan kepuasan kerja sebagai variabel *dependent*. Tujuan dari analisis tersebut untuk melihat apakah ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel *dependent* tersebut ke variabel *dependent*. Syarat diterimanya hipotesis studi ini ketika nilai taraf signifikansi <0.05 .

Tabel 4.12 Analisis Regresi Ganda Variabel Stres Kerja, Kompensasi dan Kepuasan Kerja

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.552	.543	7.214

Skor di tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai R pada analisis regresi linier ganda pada variabel stres kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja adalah 0,743, adapun nilai R square adalah 0,552. Angka R square mengandung makna bahwa 0,552 atau 52,2% dari variabel stres kerja dan kompensasi secara simultan memberikan dampak kepada variabel kepuasan kerja. Adapun angka sisanya ($100\% - 52,2\% = 47,8\%$) memberikan makna bahwa terdapat faktor/ variabel lain yang mempengaruhi variabel kepuasan kerja.

Tabel 4.13 Koefisiensi Stres Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	30.156	5.243		5.752	.000
	Stres Kerja	-.330	.067	-.349	-4.937	.000
	Kompensasi	1.229	.154	.563	7.980	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Tabel 4.11 menunjukkan skor secara parsial atau terpisah variabel stres kerja dan kompensasi memberikan pengaruh pada kepuasan kerja. Adapun rumus melihat koefisiensi regresi linier

$$Y = a + b_1x_1 \text{ (stres kerja)} + b_2x_2 \text{ (kompensasi)} = 30,156 - 0,330 + 1,229$$

Koefisiensi regresi linier mendapatkan hasil $Y = a + b_1x_1$ (stres kerja) + b_2x_2 (kompensasi) = $30,156 - 0,330 + 1,229$ yang memiliki makna koefisiensi kepuasan kerja sebesar 30,156 dan setiap peningkatan stres kerja meningkatkan skor -0,330 sedangkan peningkatan setiap variabel kompensasi meningkatkan skor 1,229.

Tabel 4.14 Korelasi Stres Kerja, Kompensasi dan Kepuasan Kerja

		Kepuasan Kerja	Stres Kerja	Kompensasi
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	1	-.511**	.664**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
Stres Kerja	Pearson Correlation	-.511**	1	-.289**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003
	N	101	101	101
Kompensasi	Pearson Correlation	.664**	-.289**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	
	N	101	101	101

Tabel 4.12 menunjukkan nilai korelasi dari ketiga variabel tersebut. Adapun nilai korelasi digunakan secara bersama sama dengan nilai koefisien regresi untuk melihat sejauh mana sumbangan tiap efektif variabel. Skor korelasi kepuasan kerja dengan stres kerja menunjukkan -0,511, skor korelasi kepuasan kerja dengan kompensasi menunjukkan 0,664, dan skor korelasi stres kerja dengan kompensasi menunjukkan -0,289.

SE (X)% = $Beta_x \times X_1 R_{xy} \times 100\%$		Total
Stres Kerja	$-0.349 \times -0,511 \times 100\%$	17,8339%

Kompensasi	$0,563 \times 0,664 \times 100\%$	37,3832%
		55,2171%

Sumbangan efektif pada variabel stres kerja memiliki skor 17,8339%, sedangkan sumbangan efektif pada variabel kompensasi memiliki skor 37,3832%. Total sumbangan skor stres kerja dan kompensasi secara bersamaan memunculkan skor *R square* regresi yang memiliki skor 55,2171%

C. Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Kerja pada Grab Driver

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan kerja pada Grab Driver yang ada di lokasi penelitian memiliki skor rata-rata 36,58. Berdasarkan dari 101 sampel yang dijadikan obyek penelitian, modus dari analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja pada Grab Driver relatif sedang. Adapun data lengkap tersebut, yaitu terdapat 18 berkategori tinggi, 65 sedang, dan 18 rendah.

Studi menunjukkan bahwa faktor kepuasan kerja pada Grab Driver menjadi perhatian khusus dan penting untuk keberlangsungan seberapa jauh grab driver dapat memberikan pelayanan dan loyalitas terhadap customer dan perusahaan (Astuti et al., 2020). Driver yang menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang rendah adanya kemungkinan mereka tidak bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan kurangnya loyalitas terhadap perusahaan.

Pengamatan dan hasil penelitian menunjukkan bahwa, kepuasan driver grab mengindikasikan pada taraf sedang, artinya pada fenomena lapangan mitra Grab Driver dihadapkan pada kondisi kepuasan terhadap gaji yang kurang, ditunjukkan dengan pemasukkan yang kurang stabil dan rendah terlebih berkaitan dengan gaji dan kompensasi, akan tetapi, di lain sisi memutuskan keluar pekerjaan menjadi Grab Driver bukanlah sebuah opsi bagi mereka karena kenyamanan pekerjaannya yang tidak ada lagi pekerjaan yang bisa mereka peroleh. Dan kepuasan terhadap atasan sendiri juga kurang, dilihat dari kurangnya fasilitas dan driver Grab tidak memperoleh kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya dan memberikan masukan kepada aplikator atau perusahaan, sehingga mitra driver Grab secara kompak melakukan demonstrasi terhadap aplikator, hal tersebut menunjukkan juga kepuasan terhadap rekan kerja bagus.

Hal tersebut perlunya dorongan untuk meningkatkannya agar Grab Driver merasa memiliki tingkat kepuasan kerja yang bagus. Adapun dorongan tersebut bisa berupa adanya kebanggaan terhadap pekerjaan itu sendiri, upah atau imbalan yang memuaskan, insentif yang sesuai dan stabil, adanya kepercayaan terhadap perusahaan Grab sehingga mereka dengan senang hati melakukan pekerjaannya, dan dukungan sosial berupa rekan kerja yang saling memberikan kepedulian dan motivasi antar sesama mitra driver (Robbins & Judge, 2014). Karena Grab merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan, tentunya karyawan sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan itu

sendiri, yang mana apabila karyawan atau mitra driver merasakan kepuasan dalam bekerja, secara tidak langsung mempengaruhi kinerja mitra driver menjadi baik, sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap Grab

2. Tingkat Kompensasi pada Grab Driver

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tingkat kompensasi pada Grab Driver yang ada di lokasi penelitian memiliki skor rata-rata 19,13. Berdasarkan dari 101 sampel yang dijadikan obyek penelitian, modus dari analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa tingkat kompensasi pada Grab Driver pada kategori rendah. Hal tersebut dikarenakan beberapa sebab dan dampak kejadian akhir-akhir ini yang belum selesai yaitu Covid-19, yang tentunya berpengaruh terhadap perekonomian masyarakat. Adapun data lengkap tersebut, yaitu terdapat 14 berkategori tinggi, 34 sedang, dan 54 rendah. Mayoritas hasil penelitian menunjukkan kategori rendah, artinya Grab Driver mempunyai persepsi bahwa kompensasi yang selama ini mereka dapatkan kurang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka terutama bagi yang telah memiliki keluarga.

Kompensasi menjadi perhatian penting dan utama akhir-akhir ini karena keadaan ekonomi kurang stabil (Bawoleh et al., 2015). Kompensasi memainkan peran yang penting untuk meningkatkan performansi dan pelayanan pada karyawan khususnya Driver Grab. Alih-alih, memberikan kebijakan untuk menurunkan insentif dan mengurangi

gaji, menetapkan dan menstabilkan gaji dan insentif menjadi kunci agar grab driver tetap memiliki persepsi positif terhadap kompensasi (Kafid & Putra, 2019). Analisis data pada hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kompensasi memberikan sumbang asih lebih besar dibanding stres kerja dalam mempengaruhi faktor kepuasan kerja. Pendapatan mitra driver Grab terutama dalam masa pandemi saat ini sangat menurun, hal ini terjadi karena sepi orderan terutama di Kota Malang dampak dari diberlakukannya belajar dari rumah atau daring sehingga mahasiswa yang yang kuliah di Malang, memutuskan untuk pulang ke kampung halaman masing masing. Dan juga insentif yang ditetapkan kian hari semakin menurun.

Guna untuk meningkatkan kompensasi mitra driver Grab, perusahaan diharapkan untuk memberikan upah atau imbalan dan insentif yang sesuai sehingga mempengaruhi kinerja mitra driver Grab.

3. Tingkat Stres Kerja Pada Grab Driver

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tingkat stres kerja pada Grab Driver yang ada di lokasi penelitian memiliki skor rata-rata 52,898. Berdasarkan dari 101 sampel yang dijadikan obyek penelitian, modus dari analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa tingkat stres kerja pada Grab Driver relatif sedang. Adapun data lengkap tersebut, yaitu terdapat 16 berkategori tinggi, 69 sedang, dan 16 rendah. Mayoritas hasil penelitian menunjukkan kategori sedang, artinya Grab Driver terkadang dihadapkan pada permasalahan tekanan kerja berupa kondisi yang kurang stabil pada

kebijakan perusahaan Grab terutama dalam hal pemberian insentif, keamanan dan kenyamanan yang dialami mitra driver Grab kurang mendukung, seperti kondisi cuaca yang dihadapi ketika panas atau ketika hujan, rawannya kecelakaan di jalan, seringnya terjadi konflik dengan pihak lain, dan juga ambiguitas yang dihadapi mitra driver Grab, terkadang titik lokasi atau maps yang tidak sesuai, juga permintaan pelanggan yang bertentangan dengan peraturan yang diberikan oleh perusahaan. Meskipun begitu, tekanan kerja yang mereka terima dapat diatasi dan tidak begitu besar karena adanya sikap saling peduli dan kebersamaan yang mereka jalin antar mitra Grab Driver.

Stres kerja memberikan dampak bahwa karyawan bisa kurang bersemangat dan memberikan kualitas pelayanan yang kurang maksimal (Mansoor et al., 2011). Penelitian ini menunjukkan bahwa taraf stres kerja grab driver masih relatif sedang sehingga pelayanan dan servis yang diberikan ada dugaan bahwa dalam kategori cukup atau rata-rata. Hal tersebut mengandung makna bahwa para Grab Driver hanya memberikan kualitas pelayanan yang sekedarnya diperlukan. Semakin besar tekanan atau stres kerja yang mereka alami, semakin tidak optimalnya kualitas pelayanan mereka (Applebaum et al., 2010). Tekanan tersebut bisa berupa dari kondisi kerja, ambiguitas keadaan yang tidak tentu terlebih saat kondisi pandemi, dan hubungan interpersonal yang buruk antara sesama rekan kerja (Munandar, 2012). Ditambah lagi, adanya kebijakan dari organisasi atau perusahaan yang tidak menguntungkan mitra Grab Driver

menjadi sebab kenapa mitra Grab Driver mengalami stres kerja sehingga mengakibatkan kesetiaan mitra Grab Driver, kesejahteraan hidup, dan kualitas pelayanan yang diberikan berkurang.

Untuk mengurangi stress kerja, perusahaan diharapkan mampu memberikan keamanan dan kenyamanan seperti adanya asuransi untuk mitra driver Grab, petugas lapangan yang siap membantu secara langsung kendala yang dialami oleh mitra driver, dan beberapa fasilitas lain guna membantu mempermudah mitra driver Grab dalam menjalankan pekerjaannya. Selain itu mitra driver juga diharuskan untuk mematuhi peraturan yang diberikan oleh Grab, dan dapat menjalin hubungan yang baik dan menghargai antar sesama mitra driver Grab. beberapa hal tersebut, dimungkinkan guna menghindari terjadinya stress kerja yang dialami oleh mitra driver Grab

4. Pengaruh Kompensasi dengan Kepuasan Kerja Grab Driver

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pengaruh kompensasi dengan kepuasan kerja Grab Driver relatif lebih tinggi dibanding variabel stres kerja dengan skor sumbangan efektif 37,3832% dari total skor kedua variabel 55,2171%. Analisa linieritas juga menunjukkan bahwa scatter plot pada gambar 4.3 halaman 72 menggambarkan adanya pergerakan garis dari kiri ke kanan secara lurus. Hal tersebut bermakna bahwa ada pengaruh positif kompensasi dengan kepuasan kerja pada Grab Driver.

Kompensasi atau intensif yang diberikan kepada Grab Driver menjadi salah satu kunci apakah Grab Driver merasa puas atau tidak saat

melakukan pekerjaannya. Studi juga menunjukkan bahwa semakin besar kompensasi yang diberikan maka karyawan atau pegawai mengalami kenaikan tingkat kepuasan kerjanya (Singh & Loncar, 2010). Pegawai yang mendapatkan kompensasi dan gaji yang rendah akan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya karena berbagai hal, salah satunya yaitu kecukupan kehidupan sehari-harinya. Studi lain yang dilakukan di daerah surabaya dengan meneliti beberapa *online driver* menunjukkan bahwa kompensasi dan gaji memberikan kepuasan kerja yang tinggi terhadap mereka (Kafid & Putra, 2019). Kompensasi diperlukan agar keberlangsungan dan kesejahteraan *online driver* terjamin sehingga dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerjanya. Dikarenakan kompensasi memberikan sumbangan yang besar terhadap kepuasan kerja, sehingga perusahaan perlu memperhatikan kompensasi yang diberikan terhadap mitra drivernya, yang mana apabila mitra driver

5. Pengaruh Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja Grab Driver

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pengaruh kompensasi dengan kepuasan kerja Grab Driver relatif lebih tinggi dibanding variabel stres kerja dengan skor sumbangan efektif 17,8339% dari total skor kedua variabel 55,2171%. Analisa linieritas juga menunjukkan bahwa scatter plot pada gambar 4.2 halaman 71 menggambarkan adanya pergerakan garis dari kanan ke kiri secara lurus. Hal tersebut bermakna bahwa ada pengaruh negatif stres kerja dengan kepuasan kerja pada Grab Driver.

Stres kerja juga memberikan dampak terhadap kepuasan kerja meskipun tidak sebesar kompensasi pada penelitian ini. Stres kerja bisa meliputi keadaan yang tidak pasti, ambiguitas keadaan sosial yang dihadapi grab driver, hubungan interpersonal terhadap lingkungannya, dan kebijakan organisasi Grab (Munandar, 2012). Hasil penelitian juga memberikan hasil analisis bahwa adanya korelasi yang signifikan dengan skor $-0,289$ juga antara stres kerja dengan kompensasi. Hubungan bolak balik itu mengindikasikan bahwa stres kerja terhadap faktor-faktor yang telah diuraikan diatas menyebabkan hubungan negatif terhadap kompensasi yang pada akhirnya juga mengakibatkan turunya kepuasan kerja.

Stres kerja pada karyawan atau Grab Driver juga mengakibatkan mereka untuk berpaling pada pekerjaan lain dan meninggalkan profesi driver (Lu et al., 2017). Fenomena adanya hukuman dari Perusahaan Grab terhadap Driver juga menjadi indikator perilaku pada variabel stres kerja. Beberapa kejadian, adanya kejadian *punishment* dari sistem yang mengakibatkan Driver Grab tidak bisa mendapatkan pelanggan, dan mendapat rating buruk mengakibatkan mereka merasa tidak puas atau kecewa terhadap pekerjaannya.

6. Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Grab Driver

Hasil penelitian ini mendeskripsikan bahwa pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Grab Driver menunjukkan

skor 55,2% pada analisis regresi linier dan 44,8% disebabkan oleh faktor lain diluar dua variabel tersebut. Hal tersebut didapat dari penggabungan sumbangan efektif variabel stres kerja sebesar 17,8339% dan kompensasi sebesar 37,3832%. Koefisiensi regresi linier mendapatkan hasil 30,15 pada variabel kepuasan kerja dengan peningkatan setiap stres kerja menambah -3,30 yang bermakna negatif atau menurunkan kepuasan kerja Grab Driver, sedangkan setiap peningkatan variabel kompensasi menambah 1,229 yang bermakna meningkatkan kepuasan kerja Grab Driver.

Kafid & Putra, (2019) juga mengungkapkan bahwa adanya pengaruh antara kompensasi, stres kerja dan kepuasan kerja *online* driver yang mana mengakibatkan kualitas pelayanan yang diberikannya. Pada saat kompensasi menurun dan stres kerja meningkat, memberikan dampak bahwa kepuasan kerja Grab Driver juga akan menurun (Tarmidi, 2021). Terlebih pada saat kondisi sedang tidak stabil seperti pada saat pandemi *Covid-19* dan adanya ambiguitas kebijakan yang salah satunya menurunkan tarif yang diberikan kepada perusahaan, bisa mengakibatkan kekhawatiran Grab Driver. Kekhawatiran Grab Driver tersebut memberikan dampak yang serius terhadap kepuasan kerja mereka.

Dampak kepuasan kerja yang menurun bisa menyebabkan loyalitas dan kesejahteraan Grab Driver terganggu. Ketika kesejahteraan Grab Driver seperti kurangnya uang yang didapat dari faktor kompensasi dan tekanan yang berlebih, adanya kemungkinan bahwa mereka akan

memutuskan untuk beralih ke pekerjaan lain (Lu et al., 2017). Maka dari itu, upaya dan kunci untuk meningkatkan stres kerja adalah dengan cara memberikan kepastian kebijakan yang menguntungkan Grab Driver demi kesejahteraannya dan memberikan peraturan serta hukuman yang tidak bersifat ambigu sehingga tidak menyebabkan kekhawatiran Grab Driver saat melakukan pekerjaannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Analisis deskriptif menjelaskan bahwa tingkat kepuasan kerja Grab Driver cenderung sedang dengan persentase 65% hal ini bermakna bahwa kebanyakan mereka cukup puas dengan pekerjaan mereka.
2. Tingkat kompensasi Grab Driver menunjukkan bahwa kebanyakan dari mereka pada tingkat yang rendah persentase 53% yang berarti mereka merasa bahwa insentif yang diberikan kurang memuaskan bagi mereka
3. Tingkat stres kerja pada Grab Driver pada analisis deskriptif mengindikasikan bahwa kebanyakan dari mereka pada kategori sedang dengan persentase 69% yang bermakna mereka terkadang merasa tertekan pada pekerjaan yang mereka jalani.
4. Hubungan antara Kompensasi dengan kepuasan kerja menunjukkan pengaruh positif yang sedang dengan angka 0.664 dengan sumbangan efektif yang lebih besar dibanding stress kerja terhadap kepuasan kerja dengan skor 37,38% sehingga kompensasi menjadi pemicu terhadap kuat lemahnya kepuasan kerja pada Grab Driver.
5. Hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja menunjukkan pengaruh negatif yang sedang dengan skor -0,511 terhadap kepuasan

kerja, hal ini bermakna bahwa tekanan yang dialami Grab Driver juga memicu naik turunnya tingkat kepuasan kerja mereka.

6. Hubungan antara stres kerja dan kompensasi memberikan pengaruh sedang pada kepuasan kerja Grab Driver secara signifikan dengan angka 55,2%.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan agar:

1. Memberikan kebijakan yang dapat memberikan kesejahteraan Grab Driver terlebih berkaitan dengan permasalahan tentang insentif dan permasalahan tentang tekanan kerja yang mereka alami
2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk lebih mengkategorikan beberapa demografi dan menambahkan variabel tertentu agar memberikan hasil kesimpulan yang lebih kaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Acep, Komara, 2005. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*. Jurnal Ilmiah, Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon.
- Akdon, dan Riduwan. 2013. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta
- Al hafidz ibn hajar alAsqalani. *Bulughul Maram*. Surabaya : Maktabah Darul Jawahir
- Applebaum, D., Fowler, S., Fiedler, N., Osinubi, O., & Robson, M. (2010). The impact of environmental factors on nursing stress, job satisfaction, and turnover intention. *The Journal of Nursing Administration*, 40, 323.
- Arikunto, Suharsimi., Suhardjono, Supardi. 2007. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Angkasa
- Astuti, W., Lanin, D., & Syamsir. (2020). The Effect of Employee Satisfaction on Service Quality Through Delivery and Professionalism in Labor and Industrial Agency of Padang City BT - *Proceedings of the International Conference On Social Studies, Globalisation And Technology (ICSSGT 2019)*. 40–50.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2991/assehr.k.200803.006>
- Azwar, S. 2015. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bawoleh, V. S., Pangemanan, S. S., & Tielung, M. V. J. (2015). The Effect of Motivation and Compensation toward Job Satisfaction in PT. Sig Asia Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3).
- Berita Jatim (7 April 2021). *Tuntutan Tidak Ditanggapi, Massa Frontal Segel Kantor Grab Surabaya*. Diakses dari <https://beritajatim.com/peristiwa/tuntutan-tidak-ditanggapi-massa-frontal-segel-kantor-grab-surabaya>
- Departemen Agama RI. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Penerbit Jumanatul Ali
- Detik News (15 September 2020). *Ribuan Driver Online Se-Jatim Gelar Demo Frontal Jilid 2*. Diakses dari <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-5173485/ribuan-driver-online-se-jatim-gelar-demo-frontal-jilid-2>
- DetikINET (23 Maret 2020). *Dilema Driver Online, Antara Virus Corona dan Orderan*. Diakses dari <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4950448/dilema-driver-online-antara-virus-corona-dan-orderan>
- Diahsari, Erita Y. 2001. *Kontribusi Stres pada Produktivitas Kerja*. Anima.
- Ekonomi Bisnis (4 Agustus 2021). *Drivel Ojol Bakal Demo dan Mogok Kerja, Ini Tuntutannya*. Diakses dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210804/98/1425933/driver-ojol-bakal-demo-dan-mogok-kerja-ini-tuntutannya>

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handoko.T.Hani.2005. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi II. BPFE Yogyakarta : Yogyakarta
- Indonesian Psychological Journal. Vol 16. No.4. Hal. 360-371.
- Kafid, M., & Putra, B. A. (2019). The effect of compensation, motivation, and work satisfaction on ojek online driver performance in Surabaya. *IJEET International Journal of Electrical Engineering and Information Technology*, 2(2), 10–18.
- [Kompas.com \(20 Mei 2020\) Bisnis Grab Terdampak Corona, Insentif Driver Dikurangi. Diakses dari https://money.kompas.com/read/2020/05/20/123300226/bisnis-grab-terdampak-corona-insentif-driver-dikurangi/](https://money.kompas.com/read/2020/05/20/123300226/bisnis-grab-terdampak-corona-insentif-driver-dikurangi/)
- Lu, Y., Hu, X.-M., Huang, X.-L., Zhuang, X.-D., Guo, P., Feng, L.-F., Hu, W., Chen, L., Zou, H., & Hao, Y.-T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work–family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 7(5), e014894.
- Luthans, F. 1992. *Organizational Behavior*. Singapore : McGraw Hill
- Malayu S.P. Hasibuan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkunegara. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., & Ahmad, Z. (2011). The impact of job stress on employee job satisfaction a study on telecommunication sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50.
- Mondy R Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga
- Monitor.co.id (15 Januari 2020). *Sampaikan Tiga Tuntutan, Pengemudi Ojol Bakal Demo di Jakarta Besok*. Diakses dari <https://monitor.co.id/2020/01/14/sampaikan-tiga-tuntutan-pengemudi-ojol-bakal-demo-di-jakarta-besok/>
- Munandar, A. S. 2014. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Nurjaya, Dahlan Kahar (2021). PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. HADJI KALLA BPPT(BENGGEL PERBAIKAN DAN PEMELIHARAAN TOYOTA) CABANG URIP MAKASSAR. Skripsi, UNM. Diakses dari <https://ojs.unm.ac.id/economix/article/view/22711>
- PDSKJI.org (Maret 2020). *Swaperiksa kesehatan jiwa terkait COVID-19*. Diakses dari https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-XII-15-I-P3DI-Agustus-2020-217.pdf
- Peni Tunjungsari (2011) *PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT PT. POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG*. Skripsi, UNIKOM. Diakses dari <https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/492/jbptunikompp-gdl-penitunjun-24596-7-jurnal.pdf>
- Robbins And Judge. 2016. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta : Salemba Empat

- Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santrock, John W.2014. *Psikologi pendidikan : Educational psychology buku 2*. Jakarta:Salemba Humanika
- Siagian, Sondang, P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara,. Jakarta.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BP STIE YKPN.
- Singh, P., & Loncar, N. (2010). Pay satisfaction, job satisfaction and turnover intent. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 65(3), 470–490.
- Tarmidi, D. (2021). The Effect of Financial Compensation and Work Stress on the Job Satisfaction of Go-Jek (Go-Ride) Driver Partners in Bandung Area in the Covid-19 Pandemic. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(4), 740–746.
- Thoha, Miftah.2009. *Perilaku Organisasi konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Tuadingo, Syifa Qathrunnada (2021) PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN DI MASA PANDEMI COVID-19. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Malang. Diakses dari <https://eprints.umm.ac.id/79313/>
- W Sutarto.2010. *Psikologi Industri & Organisasi*. Jakarta : Kencana
- Wati, Nur Fatmah .2013. *Hubungan Antara Kompensasi Dengan Kepuasan Kerja Karyawan*. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diakses dari <http://eprints.ums.ac.id/24031/>
- We Are Social. Digital in 2018 : World’s Internet User Pass The 4 Billion Mark. Diakses dari <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>
- Wibowo. 2014. *Perilaku dalam Organisasi* . Jakarta : PT. Rajagrafindo
- Wikipedia, Ensiklopedia Bebas .2019. *Grab(aplikasi)*. Diakses dari [https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Grab_\(aplikasi\)&oldid=15014743](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Grab_(aplikasi)&oldid=15014743)

LAMPIRAN

Lampiran 1. Naskah Wawancara

Naskah Wawancara salah satu mitra Driver Grab di Kota Malang

Narasumber : Selamat siang pak. Perkenalkan nama saya ahmad khadziq afifuddin, panggil saja afif. Saya mahasiswa UIN Malang jurusan psikologi, sekarang saya sedang mengerjakan skripsi yang mana saya meneliti tentang seluk beluk Grab khususnya seputar pendapatan atau insentif dan permasalahan yang dihadapi driver Grab pada saat ini.

Driver : Baik mas, nama saya Ruli, saya jadi driver Grab udah 3tahunan, sejak awal Grab masuk di kota Malang.

Narasumber : Bagaimana sih pendapat bapak terkait pendapatan atau insentif yang ditentukan oleh Grab kepada para mitra driver ? apakah cukup memuaskan atau bagaimana pak ?

Driver : Kalau pendapatan itu kan tarif yang diberikan dari customer atau pelanggan yang pesen grab kepada kita (driver), kalau insentif itu bonus yang diberikan Grab kepada jika kita sudah mencapai target berlian. Di awal saya ikut Grab memang pendapatan atau tarifnya memang rendah, waktu itu sekitar 4ribu tapi insentifnya yang tinggi, sehari itu kadang kita bisa dapat insentif sampai 350 bahkan bisa lebih mas, ini diluar pendapatan yang diberikan oleh customer. Tapi makin hari, Grab ini makin menurunkan insentifnya, turun 250, turun lagi 200 turun 160, turun turun terus sampai sekarang ini paling dapatnya sekitar 32ribu saja mas. Ya memang untuk tarif sekarang agak tinggi tapi gak beda jauh, ditambah potongan komisi 20% untuk Grab, misal kita dapat 10ribu itu bersihnya kita dapat 8ribu belum lagi dipotong biaya parkir kalau dapat Grabfood. Apalagi sekarang tarifnya tidak masuk akal kadang kita dapatnya ditempat jauh dari kita atau kita ngantar jauh tapi tarifnya rendah.

Narasumber : Kalau seperti itu biasanya bapak ambil atau tidak orderannya ?

Driver : Ya tergantung mas, kalo lagi sepi ya gausah pilih2, biar ada pemasukan gitu. Kalau pas rame orderan, kadang ya saya cancel, dipikir pikir juga rugi. Mending ambil orderan yang masuk akal.

Narasumber : Pernah tidak sih pihak Grab meminta masukan kepada drivernya terkait insentif atau tarif, mungkin insentif atau tarifnya memberatkan driver gitu pak ?

Driver : Aplikator (Grab) gapernah mas minta masukan ke driver, kaya rembukan diskusi gitu sama drivernya gapernah. driver sendiri ya sering demo atau protes ke aplikator (Grab) karena kebijakan sepihak yang terkadang merugikan atau memberatkan driver, tapi ya demo demo aja, gapernah ada respon tanggapan dari aplikator (Grab). kadang driver ya sering ngeluh, kuat dilakoni, gakuat yowes berenti. Kalo saya gimana lagi mas, gaada pekerjaan lagi,

- mau tidak mau yaudah dijalankan aja, yang penting ada pemasukan.
- Narasumber : Berarti komunikasi antara Grab dengan drivernya terjalin kurang baik ya pak ?.
- Driver : Iya mas
- Narasumber : Kalau komunikasi antara driver sendiri bagaimana menurut bapak ?
- Driver : Ya kalau sesama driver kadang baik, kadang enggak.
- Narasumber : Kadang baik kadang tidak, seperti apa itu pak contohnya ?
- Driver : Baik, kadang dijalan saling sapa, pas nunggu orderan, ngumpul bareng guyon guyon gitu, kalau ada masalah atau ada yang tidak paham didalam orderan mereka bisa bantu, sebenarnya kompak driver Grab itu mas, bukan Grab aja, semua ojol(ojek online) kompak satu sama lain.
- Narasumber : Yang tidak baiknya gimana pak ?
- Driver : Kadang komunikasi pas gak baik itu, kalo misal ada satu driver sering dapat orderan istilahnya gacor, tapi yang lainnya sepi orderan, itu sama driver lainnya dirasani, maksudnya berprasangka buruk gitu mas, terus kalau ada driver lain dapat orderan ditempat sekitar kita, itu kadang yang lainnya iri pikirannya macem macem, kan sekarang banyak driver curang mas, ya tapi aku sendiri gak berani su'udzon (prasangka negatif) ke driver lain. Kalau mereka gacor ya mungkin rejeki dia.
- Narasumber : Driver curang itu gimana pak maksudnya ?
- Driver : Contohnya, driver curang itu hapenya dipasang aplikasi tambahan, jadi aplikasinya itu bisa buat titik driver itu jadi banyak, jadi kemungkinan dapat orderan lebih besar, kalau punya saya ini kan titiknya Cuma satu, kalau tuyul itu memanipulasi jumlah titik driver, seperti itu mas. Terus adalah aplikasi buat curang, jadi driver itu bisa naruh titik dimana aja, tidak sesuai GPS, misal saya sekarang kan lagi di pos sini mas ya, ya diaplikasi GPS sama diaplikasi Grab kita ada disini, kalau aplikasi curang itu enggak mas, jadi driver bisa naruh titik dimana yang banyak orderannya tanpa harus driver itu nunggu ditempat itu, bisa ditunggu ditempat lain atau bisa nunggu dirumah atau kos, gitu mas. Ya banyak mas kecurangan kecurangan seperti itu, bukan cuma pakai aplikasi tambahan atau aplikasi yang dilarang, ada juga kadang driver main tembak tembak, jadi drivernya punya 2hp atau lebih atau nyuruh temannya buat order Grab, tujuannya biar si driver itu yang dapat orderan, gitu itu memanfaatkan promo atau nambah berlian buat bonus itu, gitu itu kalau yang nerima orderan driver lain bukan driver yang dituju, langsung dicancel. Ya perilaku seperti itu kadang yang membuat antar driver konflik, tidak akur satu sama lain.
- Narasumber : Baik pak, kalau itu kan permasalahan internal, permasalahan driver sama aplikator dan sesama driver. Ada tidak permasalahan

- eksternal, seperti masalah sama customer atau mungkin sama orang lain ?
- Driver : Pasti ada mas, apalagi kita kan pekerja jalanan, kerja kita diluar lapangan dan ketemu orang banyak.
- Narasumber : Apa pak contohnya ?
- Driver : Kalau di ojol itu kan ada zona merah, maksudnya zona atau wilayah yang tidak boleh ojek online mengambil orderan, bukan banyak Grab, tapi berlaku semua ojol. Kaya Terminal, Bandara, Pasar juga biasanya, soalnya disitu tempatnya ojek pangkalan, kalau ada ojol yang ambil orderan disitu sengaja atau tidak sengaja terus ketahuan gitu, pasti bakal rame. Kasarannya, ojek online itu musuhan sama ojek pangkalan, gitu mas. Kadang diluar zona merah aja masih sering ada konflik sama angkutan umum, ya baik buruknya pekerjaan kita, pasti ada aja yang tidak suka mas.
- Narasumber : Yang sama customer masalah seperti apa pak contohnya ?
- Driver : Kalau sama costumer, costumer itu kan raja mas. Kadang mintanya customer itu macem, kalau kita nolak itu kan gaenak mas, khawatir juga dirating jelek sama customer, misanya customer keburu gitu, minta ngebut ya saya kan takut mas, soalnya takut kenapa napa, nanti yang salah saya. Terus kalau dapat orderan Food (pesan antar makanan), customer ada yang minta cepat cepat diantar, terus kalau makanannya salah customer itu menyalahkan kita, padahal kan driver Cuma mengantar saja kalau seperti itu kan salah restonya, yang kena dampak driver dengan diberi rating rendah sama customer, terus adalagi customer yang sering salah memasukkan alamat, jadi alamat rumahnya saya titik yang ada diaplikasi tidak sesuai, driver juga jadi bingung cari cari alamat, ada juga customer yang nitip belikan barang lain yang tidak sesuai aplikasi, macam macam mas.
- Narasumber : Oh gitu, baik pak. Kalau masalah dari bapak sendiri. Pernah tidak bapak pas narik orderan merasa seperti pusing, pegel atau kepanasan ?
- Driver : Kalau pusing sih paling kalau lagi capek capeknya mas, pegel ya istirahat sebentar, terus lanjut cari orderan lagi. Ya kalau kepanasan pasti mas apalagi siang jam 12an gitu, kalau malam ditambah hujan dingin, ada juga driver yang cari orderan sampai subuh istilahnya ngelowo.
- Narasumber : Seperti itu lanjut terus pak ya ?
- Driver : Oh iya mas, panas dingin dihajar yang penting ada penghasilan. Apalagi kalau driver yang ngejar target berlian (insentif) hujan deras sampai malam digas aja sampai dapat bonus, kalau saya secukupnya mas, tidak terlalu memaksa. Ya Namanya kebutuhan orang beda beda.
- Narasumber : Baik pak, terimakasih atas waktunya. Semoga lancar terus rejekinya, diberikan Kesehatan terus ya pak.
- Driver : Iya mas, Amiiin, sama sama

Lampiran 2. Angeket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

No. HP :

Jawablah pernyataan dibawah ini yang sesuai dengan diri anda, dengan memberi tanda centang (✓) pada salah satu kolom yang tersedia. Setiap orang dapat memiliki jawaban yang berbeda, karena tidak ada jawaban yang salah. Peneliti akan menjamin kerahasiaan jawaban anda.

Anda dapat memilih salah satu jawaban antara Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, atau Sangat Tidak Setuju

>>>>>>>>X<<<<<<<<<<

Angket Skala Kompensasi

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Saya puas dengan upah yang telah diberikan oleh Grab				
2.	Saya mampu menjalani kehidupan sehari-hari saya sebagai driver Grab				
3.	Upah yang saya dapatkan tidak sesuai dengan pekerjaan saya				
4.	Upah yang saya dapatkan cukup stabil				
5.	Insentif yang saya terima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan				
6.	Insentif yang diberikan Grab dapat meningkatkan kepuasan kerja saya				
7.	Pihak Grab telah memberikan insentif yang adil				

8.	Jumlah insentif yang diberikan Grab tidak stabil				
----	--	--	--	--	--

Angket Skala Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya saat ini				
2.	Pekerjaan saya saat ini sudah sesuai dengan keinginan saya				
3.	Pekerjaan yang saya lakukan cukup menarik				
4.	Saya bosan dengan pekerjaan saya				
5.	Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan				
6.	Saya tidak nyaman dengan pekerjaan saya sebagai driver Grab				
7.	Saya tidak memiliki kendala yang berarti dalam menjalankan orderan				
8.	Saya puas dengan upah yang diberikan Grab				
9.	Upah yang saya dapatkan tidak pantas				
10.	Saya puas dengan insentif yang diberikan				
11.	Upah dan insentif dari Grab dapat meningkatkan kepuasan kerja saya				
12.	Saya tidak puas dengan kebijakan yang diberikan Grab				
13.	Saya tidak keberatan menjalankan				

	peraturan sebagai mitra driver Grab				
14.	Saya puas dengan fasilitas yang diberikan Grab				
15.	Customer Service selalu bisa membantu kendala saya dalam menjalankan pekerjaan				
16.	Komunikasi antara Perusahaan dengan mitra driver terjalin kurang baik				
17.	Perusahaan tidak pernah mendengar masukan atau pendapat dari mitra driver				
18.	Hubungan antar sesama mitra driver terjalin kurang baik				
19.	Rekan mitra driver dapat membantu kesulitan dalam pekerjaan saya				
20.	Mitra driver bertanggungjawab atas pekerjaannya				
21.	Antar mitra driver menghargai satu sama lain				

Angket Skala Stres Kerja

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Saya bekerja dalam cuaca yang kurang baik, misal, terlalu panas atau terlalu dingin				
2.	Pekerjaan saya terjamin keamanannya				

3.	Pekerjaan saya memungkinkan dapat menyebabkan terjangkitnya penyakit				
4.	Pekerjaan saya mendapat tekanan dari pihak luar atau orang lain				
5.	Saya akan bekerja seharian meskipun lelah, jika belum dapat penghasilan yang cukup				
6.	Saya selalu semangat meskipun mendapat sedikit orderan				
7.	Resiko pelanggaran atau kecelakaan lalu lintas yang tinggi				
8.	Saya mendapatkan permintaan yang tidak sesuai dengan aplikasi dari customer				
9.	Terkadang upah yang saya peroleh tidak sesuai dengan waktu, jarak, atau biaya yang saya keluarkan				
10.	Intruksi yang diberikan tidak jelas				
11.	Customer menekan saya untuk mempercepat pekerjaan				
12.	Saya harus mengerjakan yang menurut hati nurani saya tidak etis				
13.	Saya tiba tiba mendapatkan pemberitahuan pelanggaran yang tidak saya lakukan				

14.	Peraturan pemerintah dengan peraturan Grab sering bertentangan membuat saya bingung				
15.	Penempatan titik lokasi pesanan sering tidak tepat				
16.	Semakin banyak mitra driver semakin sedikit jumlah orderan				
17.	Saya sering mendapat perlakuan tidak baik dari pihak lain (customer, pemilik resto, atau orang lain)				
18.	Saya memaklumi kecurangan yang dilakukan driver lain				
19.	Saya mendapatkan orderan lebih sedikit dari mitra driver lain				
20.	Saya berpikiran buruk terhadap driver lain yang dapat orderan terus terusan, sedangkan saya sepi orderan				
21.	Saya setuju dengan peraturan yang diterapkan Grab				
22.	Saya merasa dirugikan terhadap kebijakan sepihak yang dilakukan Grab				
23.	Sistem bagi orderan kepada mitra				

	driver tidak merata (tidak adil)				
24.	Saya puas dengan insentif yang berlaku saat ini				
25.	Sistem bagi hasil yang ditetapkan Grab untuk tiap orderan sudah sesuai				

Lampiran 3. Data Penelitian

Kepuasan Kerja

	1	2	3	4
1 Rupik	3	4	3	2
2 A. Hanief Zayyadi	2	3	2	4
3 Ahmad Arifin	1	2	2	1
4 Hosnol marom	4	4	4	4
5 Lutvi Arif	4	4	2	2
6 Primaditya	3	3	3	2
7 Khoiri	3	3	3	3
8 Agung Wicaksono	3	3	4	4
9 Andi dwi cahyono	4	4	4	4
10 Arif abdillah m	3	3	4	2
11 Imam Hambali	3	3	3	1
12 Pudji Atmoko	3	3	3	2
13 Lutfi firamnsyah	3	3	2	4
14 Dimas sandi p	2	3	1	3
15 Fransikus Xaverius Mutpucu	3	3	3	3
16 AHMAD ESA FAHMI	2	3	3	4
17 Abdurrosyid	2	2	2	2
18 zainur firdaus	3	3	3	3
19 Saiful maarif	4	4	4	4
20 heru yayak agustian	3	3	2	3
21 Feyzars	3	3	2	2
22 Ahmad Fitra Z	1	1	1	4
23 Suwarno	3	3	3	3
24 Nova adi putra	3	4	3	2
25 Dwi wijianto	4	3	4	3
26 Deny susilo	3	3	3	2
27 Ahmad saifudin	3	2	3	4
28 Yofi kurniawan	3	3	2	2
29 Dhimas setyo p	2	2	1	3
30 ROCHMAN MOELYAWAN	4	4	4	4
31 Rudy siswanto	2	3	2	4
32 Risky Ridho Prasetyo	2	1	2	2
33 Sindi septiani	3	3	2	2
34 Dian ongo	4	4	4	4
35 Yohanes	3	3	3	4
36 Eko sujatmiko	4	4	4	4
37 Aries andyanto	3	4	3	1
38 Ilyas fauzi	3	3	2	4
39 Ludira Catur YPR	3	3	2	4
40 Tjatur wahyu pamungkas	3	4	3	4
41 Choirul dian prasetio	4	4	3	3
42 Aan firmanto	3	3	2	1
43 Budiman	4	4	4	4
44 Imam Mawardi	3	3	3	3

45	Aries chatur	1	2	2	2
46	Rizkissalam	3	2	3	3
47	Endri	2	3	3	3
48	AGUNG NOVEM	2	3	2	3
49	Agus supriyono	3	3	3	3
50	Fxjgkx	2	1	1	1
51	Nur Muh Riski Abidin	3	3	3	3
52	Eddo saputra	3	3	2	2
53	Andhi dwi lesmana	3	2	2	3
54	Diantono	3	3	3	3
55	Dwi tantriono	2	2	2	2
56	dicky fernanda adrian	4	3	4	4
57	Alfan Frinama Putra	4	3	3	4
58	Chumaidi	4	4	4	4
59	Satrio Adi Wicaksono	2	2	3	2
	AGUSTINUS CHANDRA HARI				
60	WIJAYA	4	4	4	4
61	Daniel kasiyanto	3	4	3	3
62	Amir Al Iksan	3	2	3	3
63	Hary Saputro Kurniawan	3	2	2	2
64	Adhi setyawan	4	4	2	3
65	Rizky pratama	2	3	3	4
66	Moch nur ihsan	2	2	1	4
67	Hendra	2	2	2	2
68	NISFU SYABAN	2	2	2	2
69	Rifqi M.	2	3	1	1
70	Ajeng dwita	2	2	2	2
71	Agung herman	2	3	2	1
72	Rohmanurohim	2	2	2	1
73	Abdul Hadi	2	3	2	2
74	Badru Tamam	2	3	2	2
75	Anggi Lestari	2	2	2	2
76	Dwi kuncoro	1	1	1	1
77	Siti Masrurah	1	2	1	1
78	Susanto	2	2	1	2
79	Agus Salim	2	2	2	1
80	Moh.Huda	1	1	1	1
81	Helmi Sitanggang	2	2	1	1
82	Gibran Josep	1	2	1	1
83	M. Khoiri	1	2	1	1
84	Qomar Abdi	1	3	2	2
85	EKO WAHONO	3	4	3	2
86	Deni Eryawan	4	4	4	4
87	Andy prasetiyo	3	2	2	2
88	ERWAN PURNAWAN	4	2	3	3
89	Imron rosyadi	1	3	1	2
90	Habibi	1	3	1	2
91	Kristian S.M	2	2	2	2
92	Ibrahim hasan	2	2	2	2
93	Santoso	2	2	1	2

94	Mohammad Fahrur Rizza	4	4	4	4
95	Tio Saputra	2	3	2	2
96	Fatih Billah	3	3	2	1
97	Alfarisi	2	2	2	2
98	Antok	1	2	1	1
99	M. Nurul Huda	2	3	2	2
100	Made	2	2	1	2
101	Rohman Aziz	2	3	2	2

5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	3	4	2
2	3	2	4	3	2	1
1	2	2	2	1	3	1
4	4	4	4	4	3	3
1	3	3	4	4	4	3
1	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	2	3
4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4
2	4	1	3	2	4	3
3	3	3	3	3	1	1
2	3	4	4	4	3	3
3	3	2	3	3	3	3
2	1	2	4	4	2	2
3	3	3	4	4	4	3
2	3	2	3	3	2	2
3	2	2	3	2	3	2
3	3	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	2	1	2
2	3	2	2	3	4	3
1	1	1	2	1	3	1
2	3	2	4	3	1	3
2	3	3	4	4	3	3
3	4	3	3	4	3	3
2	4	3	4	3	1	2
3	3	2	3	3	3	3
3	3	2	3	2	4	3
3	2	2	2	4	3	2
4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	2
4	2	1	3	3	1	2
1	3	1	2	2	3	1
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	4
1	4	4	4	4	2	2

3	3	4	3	3	4	4
2	4	2	3	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	4	3	4	4
1	4	3	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4
1	3	2	3	2	2	2
2	3	2	3	3	3	2
1	3	3	4	3	2	2
1	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	3	3	2	2
3	4	4	4	4	2	4
3	2	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	3	3	4	1
4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3
1	3	2	2	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	4
3	3	2	3	3	3	2
3	2	3	2	3	4	2
1	2	2	2	2	3	2
1	2	1	2	2	2	2
1	1	1	1	2	3	2
2	2	2	2	2	3	1
2	2	2	2	2	3	1
1	1	1	2	2	3	1
1	3	2	2	2	3	1
2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	1	3	2
1	1	1	1	1	2	1
1	2	2	2	2	2	2
1	2	2	2	2	3	1
1	2	2	2	2	3	1
1	1	1	2	1	1	1
1	2	2	3	1	3	1
1	2	2	2	2	3	1
1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	2	2	1
2	3	2	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4
2	3	2	2	3	3	2

3	2	3	2	2	2	2
1	2	2	2	1	3	2
1	2	2	2	2	3	1
1	1	1	1	1	3	2
1	2	2	2	2	3	2
1	2	1	1	1	4	2
4	3	4	3	4	4	3
1	2	2	2	2	3	2
1	2	1	2	2	3	2
2	2	1	3	2	3	2
1	1	1	1	1	2	2
1	2	2	2	2	2	2
1	3	2	3	3	3	2
2	2	2	3	2	3	2
12	13	14				
1	3	3	38	Tinggi		
2	4	2	36	Tinggi		
1	1	3	23	Tinggi		
3	4	4	53	Tinggi		
1	3	3	41	Tinggi		
1	1	4	41	Tinggi		
3	3	3	45	Tinggi		
3	3	4	49	Tinggi		
4	3	4	54	Tinggi		
1	3	3	38	Tinggi		
1	3	1	32	Tinggi		
2	2	3	41	Tinggi		
3	4	4	43	Tinggi		
2	3	4	35	Tinggi		
3	3	3	45	Tinggi		
2	4	3	38	Tinggi		
2	2	3	32	Tinggi		
3	3	2	39	Tinggi		
4	4	4	56	Tinggi		
2	3	2	33	Tinggi		
1	2	2	34	Tinggi		
1	4	2	24	Tinggi		
3	3	4	40	Tinggi		
2	2	3	41	Tinggi		
3	3	3	46	Tinggi		
2	2	4	38	Tinggi		
3	3	3	41	Tinggi		
3	3	4	40	Tinggi		
2	3	3	34	Tinggi		
4	4	4	56	Tinggi		
2	3	3	39	Tinggi		
2	2	2	29	Tinggi		
3	2	3	31	Tinggi		
4	4	4	56	Tinggi		

2	4	4	47	Tinggi
4	4	4	55	Tinggi
2	4	3	41	Tinggi
2	4	3	45	Tinggi
2	4	4	43	Tinggi
4	4	4	54	Tinggi
4	4	4	51	Tinggi
1	1	4	37	Tinggi
4	4	4	56	Tinggi
4	3	4	49	Tinggi
1	2	1	26	Tinggi
2	3	3	37	Tinggi
2	2	3	36	Tinggi
1	2	3	33	Tinggi
3	3	1	40	Tinggi
1	1	1	15	Tinggi
2	2	4	38	Tinggi
3	4	4	46	Tinggi
3	3	2	36	Tinggi
3	3	3	41	Tinggi
1	2	4	34	Tinggi
4	4	4	55	Tinggi
3	3	4	48	Tinggi
4	4	4	56	Tinggi
2	4	3	40	Tinggi
4	4	3	55	Tinggi
3	3	4	47	Tinggi
2	3	3	36	Tinggi
2	2	3	34	Tinggi
3	3	3	48	Tinggi
2	4	3	40	Tinggi
3	4	4	39	Tinggi
2	2	3	29	Tinggi
1	1	3	25	Tinggi
1	2	2	23	Tinggi
1	1	3	27	Tinggi
1	2	3	28	Tinggi
1	1	3	23	Tinggi
1	1	3	28	Tinggi
2	2	3	31	Tinggi
1	2	3	28	Tinggi
1	1	3	17	Tinggi
1	2	3	24	Tinggi
2	2	3	27	Tinggi
1	1	3	25	Tinggi
1	1	1	15	Tinggi
1	2	3	25	Tinggi
1	1	3	23	Tinggi
1	1	2	16	Tinggi
1	2	3	24	Tinggi

3	3	3	40	Tinggi
2	4	4	52	Tinggi
2	2	3	33	Tinggi
3	2	3	36	Tinggi
2	2	3	27	Tinggi
1	2	2	25	Tinggi
1	1	3	23	Tinggi
2	2	3	29	Tinggi
1	2	3	25	Tinggi
4	4	4	53	Tinggi
1	3	3	30	Tinggi
1	1	2	26	Tinggi
1	2	3	29	Tinggi
2	1	2	19	Tinggi
1	2	3	28	Tinggi
2	3	3	32	Tinggi
1	2	3	31	Tinggi

Stres Kerja

	1	2	3	4	5
1 Rupik	4	4	3	3	2
2 A. Hanief Zayyadi	2	4	1	4	4
3 Ahmad Arifin	4	4	3	4	4
4 Hosnol marom	2	3	1	3	1
5 Lutvi Arif	4	3	4	4	3
6 Primaditya	4	3	1	3	3
7 Khoiri	2	2	1	1	2
8 Agung Wicaksono	1	4	1	3	3
9 Andi dwi cahyono	1	4	3	4	4
10 Arif abdillah m	2	2	2	3	3
11 Imam Hambali	1	3	1	3	3
12 Pudji Atmoko	2	2	2	4	4
13 Lutfi firamnsyah	2	3	1	3	2
14 Dimas sandi p	4	4	3	4	4
15 Fransikus Xaverius Mutpucu	4	3	1	3	1
16 AHMAD ESA FAHMI	4	4	1	3	3
17 Abdurrosyid	3	3	2	4	4
18 zainur firdaus	2	2	2	2	2
19 Saiful maarif	4	4	4	4	4
20 heru yayak agustian	2	4	2	3	3
21 Feyzars	3	3	2	3	3
22 Ahmad Fitra Z	4	4	1	3	3
23 Suwarno	1	3	2	3	2
24 Nova adi putra	1	2	2	4	3
25 Dwi wijianto	2	2	1	3	1
26 Deny susilo	2	3	2	3	3
27 Ahmad saifudin	2	2	2	3	3
28 Yofi kurniawan	1	2	1	2	2
29 Dhimas setyo p	4	3	2	4	3
30 ROCHMAN MOELYAWAN	1	4	1	1	1
31 Rudy siswanto	2	2	2	3	3
32 Risky Ridho Prasetyo	4	2	4	2	4
33 Sindi septiani	4	4	1	2	4
34 Dian onngo	1	1	1	4	4
35 Yohanes	2	4	1	3	1
36 Eko sujatmiko	2	1	1	3	2
37 Aries andyanto	4	4	3	3	3
38 Ilyas fauzi	4	3	3	4	3
39 Ludira Catur YPR	3	2	2	4	4
40 Tjatur wahyu pamungkas	2	2	2	2	2
41 Choirul dian prasetio	4	3	3	4	4
42 Aan firmanto	2	1	2	3	3
43 Budiman	3	1	1	3	2
44 Imam Mawardi	1	2	2	2	1
45 Aries chatur	3	1	1	3	3
46 Rizkissalam	2	2	2	4	4
47 Endri	1	1	1	4	4

48	AGUNG NOVEM	4	4	2	4	2
49	Agus supriyono	3	3	1	3	3
50	Fxjgkx	1	1	1	1	1
51	Nur Muh Riski Abidin	3	3	2	4	2
52	Eddo saputra	1	2	1	4	1
53	Andhi dwi lesmana	3	3	2	4	4
54	Diantono	3	3	3	3	3
55	Dwi tantriono	4	3	3	3	2
56	dicky fernanda adrian	2	1	1	3	4
57	Alfan Frinama Putra	1	1	1	4	3
58	Chumaidi	1	1	1	1	1
59	Satrio Adi Wicaksono	3	3	1	4	1
	AGUSTINUS CHANDRA HARI					
60	WIJAYA	2	3	3	3	3
61	Daniel kasianto	4	4	4	4	3
62	Amir Al Iksan	3	4	2	4	4
63	Hary Saputro Kurniawan	4	4	2	3	2
64	Adhi setyawan	3	3	1	1	1
65	Rizky pratama	2	2	1	3	4
66	Moch nur ihsan	3	4	4	4	1
67	Hendra	4	4	2	4	4
68	NISFU SYABAN	4	4	3	4	3
69	Rifqi M.	4	4	3	4	3
70	Ajeng dwita	4	4	3	4	3
71	Agung herman	4	4	3	4	3
72	Rohmanurohim	4	4	2	4	4
73	Abdul Hadi	3	4	3	4	3
74	Badru Tamam	2	4	3	4	3
75	Anggi Lestari	4	4	3	4	4
76	Dwi kuncoro	4	4	3	4	4
77	Siti Masrurah	4	4	3	4	4
78	Susanto	4	4	3	4	4
79	Agus Salim	4	4	1	4	4
80	Moh.Huda	4	4	1	4	4
81	Helmi Sitanggang	4	4	3	4	3
82	Gibran Josep	4	4	2	4	4
83	M. Khoiri	4	4	4	4	4
84	Qomar Abdi	4	4	2	4	3
85	EKO WAHONO	4	4	2	4	4
86	Deni Eryawan	4	1	1	4	1
87	Andy prasetyo	2	2	1	1	2
88	ERWAN PURNAWAN	3	2	1	3	2
89	Imron rosyadi	4	4	3	4	3
90	Habibi	4	4	3	3	3
91	Kristian S.M	4	4	3	4	4
92	Ibrahim hasan	4	4	3	4	3
93	Santoso	4	4	3	4	4
94	Mohammad Fahrur Rizza	4	4	4	3	3
95	Tio Saputra	4	4	3	4	4
96	Fatih Billah	4	4	3	4	4

97	Alfarisi	3	3	3	4	4
98	Antok	4	4	3	4	3
99	M. Nurul Huda	4	4	3	3	3
100	Made	4	4	2	3	4
101	Rohman Aziz	3	4	3	3	3

6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	2	3	3	4	2	2	1	1
2	3	3	3	3	2	3	3	4
3	4	4	3	4	3	3	3	4
1	1	3	2	4	3	3	1	1
2	4	4	4	4	3	4	4	4
1	1	2	4	4	1	1	1	1
1	1	2	2	2	1	2	1	4
1	3	2	1	3	2	2	4	1
4	4	4	4	4	4	1	1	4
3	1	4	4	4	1	3	2	2
1	3	3	3	3	3	1	1	3
1	2	4	2	3	2	2	2	1
2	3	4	3	2	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	3	3	3	2	3	3	3
2	2	4	3	4	3	3	2	3
2	2	3	3	2	2	3	3	2
2	3	3	2	4	3	3	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	3	3	4	4	2	4	4	4
2	3	4	2	4	2	2	2	2
2	3	3	3	4	2	4	3	4
4	1	4	2	3	1	2	4	2
1	4	4	1	2	1	4	2	1
1	1	3	2	2	2	3	1	3
2	4	4	4	4	2	3	2	3
2	3	3	3	3	2	3	2	3
1	3	3	2	3	2	1	1	2
2	4	4	4	4	3	3	2	3
1	4	4	1	3	1	4	2	4
3	3	3	3	4	2	3	2	2
2	3	4	4	4	3	4	2	2
3	4	4	4	4	4	3	1	1
1	1	4	1	1	1	1	1	1
1	4	3	3	4	4	2	4	4
2	4	2	3	2	1	1	1	1
1	3	3	2	3	4	3	1	3
1	3	4	3	2	3	2	4	1
3	2	3	4	4	2	4	4	3
2	2	4	3	2	2	2	1	1
1	1	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	4	2	1	3
2	4	2	2	2	2	2	4	2

3	3	4	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	4	3	3
3	2	3	3	4	3	3	3	4
2	3	3	3	4	2	3	3	4
4	3	4	3	3	2	2	3	4
4	3	3	3	4	2	3	3	3
15	16	17	18					
4	3	1	3	46	Tinggi			
3	3	1	3	51	Tinggi			
3	4	4	3	64	Tinggi			
2	4	3	2	40	Tinggi			
4	4	4	4	67	Tinggi			
1	2	2	3	38	Tinggi			
2	1	4	2	33	Tinggi			
3	3	3	2	42	Tinggi			
4	4	4	2	60	Tinggi			
2	2	4	2	46	Tinggi			
3	3	3	1	42	Tinggi			
2	3	4	1	43	Tinggi			
2	3	3	2	44	Tinggi			
4	4	4	4	71	Tinggi			
2	3	4	1	44	Tinggi			
3	4	3	3	54	Tinggi			
2	4	4	2	50	Tinggi			
2	3	3	2	43	Tinggi			
4	4	4	4	72	Tinggi			
4	4	4	2	57	Tinggi			
3	4	4	2	50	Tinggi			
4	3	4	3	57	Tinggi			
3	4	4	4	49	Tinggi			
4	4	4	3	47	Tinggi			
3	4	3	1	38	Tinggi			
2	3	4	2	52	Tinggi			
2	3	4	2	47	Tinggi			
1	2	1	1	31	Tinggi			
3	4	4	2	58	Tinggi			
4	4	4	1	45	Tinggi			
3	3	3	2	48	Tinggi			
2	1	4	4	55	Tinggi			
4	4	4	4	59	Tinggi			
1	1	1	1	27	Tinggi			
4	4	4	2	54	Tinggi			
1	3	3	2	35	Tinggi			
4	3	4	2	53	Tinggi			
2	1	4	2	49	Tinggi			
4	3	3	4	58	Tinggi			
3	3	2	2	39	Tinggi			

4	4	4	4	64	Tinggi
4	3	4	3	51	Tinggi
2	3	3	2	42	Tinggi
1	1	2	2	28	Tinggi
4	2	4	1	44	Tinggi
4	4	4	2	58	Tinggi
4	4	3	3	61	Tinggi
3	4	4	3	60	Tinggi
4	4	4	4	55	Tinggi
1	1	1	1	18	Tinggi
4	4	4	4	56	Tinggi
2	3	1	1	29	Tinggi
3	3	3	3	59	Tinggi
3	3	3	3	54	Tinggi
3	3	4	3	56	Tinggi
2	4	4	4	45	Tinggi
1	1	1	1	34	Tinggi
1	4	4	1	36	Tinggi
2	2	1	1	38	Tinggi
3	3	3	3	46	Tinggi
1	1	2	2	51	Tinggi
3	4	4	3	66	Tinggi
3	3	3	2	48	Tinggi
1	4	1	1	31	Tinggi
2	3	4	3	49	Tinggi
4	4	4	3	67	Tinggi
3	3	4	3	61	Tinggi
3	3	4	3	61	Tinggi
4	3	4	3	61	Tinggi
3	4	4	3	61	Tinggi
3	3	4	3	58	Tinggi
4	3	4	3	63	Tinggi
4	3	3	3	58	Tinggi
3	3	4	3	59	Tinggi
3	3	3	3	59	Tinggi
3	4	4	3	65	Tinggi
3	3	4	3	63	Tinggi
3	4	4	3	63	Tinggi
4	4	4	3	66	Tinggi
4	4	4	4	66	Tinggi
4	4	4	4	66	Tinggi
4	4	4	4	68	Tinggi
4	4	4	3	68	Tinggi
3	4	4	4	64	Tinggi
3	3	3	3	56	Tinggi
1	1	1	1	32	Tinggi
2	3	4	2	43	Tinggi
3	1	2	3	44	Tinggi
3	4	4	3	64	Tinggi
3	4	3	3	58	Tinggi

4	3	4	3	65	Tinggi
3	3	4	2	58	Tinggi
3	3	4	3	58	Tinggi
3	3	3	3	60	Tinggi
3	3	3	3	59	Tinggi
3	3	4	3	62	Tinggi
3	3	4	3	60	Tinggi
3	3	4	3	59	Tinggi
3	4	3	2	56	Tinggi
3	4	3	4	59	Tinggi
3	3	3	2	55	Tinggi

Kompensasi

	1	2	3	4
1 Rupik	1	1	1	1
2 A. Hanief Zayyadi	3	3	3	3
3 Ahmad Arifin	3	3	3	3
4 Hosnol marom	3	2	2	2
5 Lutvi Arif	4	4	3	2
6 Primaditya	2	3	2	2
7 Khoiri	3	3	3	4
8 Agung Wicaksono	3	3	4	4
9 Andi dwi cahyono	2	4	1	4
10 Arif abdillah m	1	2	4	2
11 Imam Hambali	3	3	4	3
12 Pudji Atmoko	1	2	4	3
13 Lutfi firamnsyah	1	3	4	3
14 Dimas sandi p	3	3	3	3
15 Fransikus Xaverius Mutpucu	3	1	4	3
16 AHMAD ESA FAHMI	1	3	3	3
17 Abdurrosyid	2	3	3	2
18 zainur firdaus	3	3	3	3
19 Saiful maarif	4	4	1	4
20 heru yayak agustian	3	3	3	4
21 Feyzars	1	3	3	2
22 Ahmad Fitra Z	1	2	1	3
23 Suwarno	2	4	4	3
24 Nova adi putra	3	2	2	4
25 Dwi wijianto	1	2	4	4
26 Deny susilo	4	3	2	3
27 Ahmad saifudin	3	3	4	3
28 Yofi kurniawan	2	2	3	4
29 Dhimas setyo p	4	2	4	3
30 ROCHMAN MOELYAWAN	4	4	4	4
31 Rudy siswanto	3	3	3	3
32 Risky Ridho Prasetyo	2	4	1	4
33 Sindi septiani	1	4	4	1
34 Dian onngo	1	2	4	4
35 Yohanes	3	3	3	2
36 Eko sujatmiko	4	3	2	4
37 Aries andyanto	3	3	4	1
38 Ilyas fauzi	2	2	4	2
39 Ludira Catur YPR	1	3	4	2
40 Tjatur wahyu pamungkas	2	2	4	4
41 Choirul dian prasetio	4	4	1	4
42 Aan firmanto	4	4	1	2
43 Budiman	4	3	3	4
44 Imam Mawardi	2	2	3	4
45 Aries chatur	2	3	4	2
46 Rizkissalam	2	2	3	3
47 Endri	3	3	2	2

48	AGUNG NOVEM	4	3	3	3
49	Agus supriyono	4	4	4	4
50	Fxjgkx	1	1	1	1
51	Nur Muh Riski Abidin	4	2	3	4
52	Eddo saputra	2	2	2	2
53	Andhi dwi lesmana	3	3	2	3
54	Diantono	3	3	2	3
55	Dwi tantriono	1	4	2	2
56	dicky fernanda adrian	4	3	4	4
57	Alfan Frinama Putra	1	1	4	4
58	Chumaidi	4	4	4	4
59	Satrio Adi Wicaksono	1	3	3	3
	AGUSTINUS CHANDRA HARI				
60	WIJAYA	3	2	2	1
61	Daniel kasianto	1	1	4	4
62	Amir Al Iksan	4	2	3	3
63	Hary Saputro Kurniawan	2	2	3	2
64	Adhi setyawan	1	1	4	1
65	Rizky pratama	2	2	2	2
66	Moch nur ihsan	2	2	2	2
67	Hendra	2	2	2	1
68	NISFU SYABAN	2	3	2	2
69	Rifqi M.	2	3	2	2
70	Ajeng dwita	2	2	2	2
71	Agung herman	2	2	2	2
72	Rohmanurohim	2	2	2	2
73	Abdul Hadi	2	1	2	2
74	Badru Tamam	2	1	1	4
75	Anggi Lestari	2	2	2	2
76	Dwi kuncoro	2	2	2	2
77	Siti Masrurah	2	2	2	2
78	Susanto	1	2	2	2
79	Agus Salim	3	2	3	2
80	Moh.Huda	2	2	1	2
81	Helmi Sitanggang	2	2	1	2
82	Gibran Josep	2	2	1	2
83	M. Khoiri	2	2	1	2
84	Qomar Abdi	1	1	1	2
85	EKO WAHONO	1	3	3	3
86	Deni Eryawan	1	1	4	1
87	Andy prasetiyo	2	3	3	2
88	ERWAN PURNAWAN	2	3	4	4
89	Imron rosyadi	1	2	2	3
90	Habibi	2	4	2	3
91	Kristian S.M	1	1	2	2
92	Ibrahim hasan	1	1	2	2
93	Santoso	1	1	2	2
94	Mohammad Fahrur Rizza	3	3	1	4
95	Tio Saputra	1	2	2	3
96	Fatih Billah	1	1	2	2

97	Alfarisi	1	3	2	2
98	Antok	1	2	2	1
99	M. Nurul Huda	1	2	2	2
100	Made	2	4	2	2
101	Rohman Aziz	1	2	1	3

5	6	7	8	
1	2	1	2	10 Rendah
1	2	3	3	21 Sedang
3	3	1	4	23 Sedang
3	2	3	2	19 Rendah
3	4	2	3	25 Tinggi
2	3	1	3	18 Rendah
2	3	3	4	25 Tinggi
4	2	3	3	26 Tinggi
3	3	2	3	22 Sedang
1	2	1	2	15 Rendah
2	3	3	4	25 Tinggi
3	2	1	4	20 Sedang
1	2	2	2	18 Rendah
1	4	2	4	23 Sedang
4	2	3	3	23 Sedang
2	3	2	3	20 Sedang
2	4	1	4	21 Sedang
2	2	3	3	22 Sedang
1	4	4	4	26 Tinggi
2	3	2	3	23 Sedang
3	3	1	3	19 Rendah
2	1	1	3	14 Rendah
2	4	2	3	24 Sedang
3	2	2	2	20 Sedang
4	1	3	3	22 Sedang
3	2	1	2	20 Sedang
3	1	3	4	24 Sedang
3	2	2	3	21 Sedang
3	4	2	3	25 Tinggi
4	4	4	2	30 Tinggi
2	3	2	3	22 Sedang
3	4	2	3	23 Sedang
2	2	1	2	17 Rendah
4	1	4	3	23 Sedang
2	3	1	3	20 Sedang
4	4	4	4	29 Tinggi
1	4	1	3	20 Sedang
1	2	3	3	19 Rendah
2	3	2	2	19 Rendah
2	2	4	4	24 Sedang
1	4	3	4	25 Tinggi
1	4	2	2	20 Sedang
4	4	4	4	30 Tinggi

4	2	3	4	24	Sedang
1	2	1	4	19	Rendah
2	4	2	2	20	Sedang
3	3	3	3	22	Sedang
3	3	4	4	27	Tinggi
4	4	3	4	31	Tinggi
2	1	1	2	10	Rendah
1	2	3	3	22	Sedang
2	2	2	2	16	Rendah
2	3	3	3	22	Sedang
2	3	3	3	22	Sedang
1	1	1	4	16	Rendah
3	4	4	3	29	Tinggi
4	1	4	1	20	Sedang
1	4	4	4	29	Tinggi
2	4	1	3	20	Sedang
3	3	3	2	19	Rendah
3	1	1	2	17	Rendah
1	4	3	4	24	Sedang
2	2	2	3	18	Rendah
4	4	4	1	20	Sedang
2	2	2	2	16	Rendah
2	1	2	3	16	Rendah
2	2	2	2	15	Rendah
2	2	2	2	17	Rendah
1	1	2	2	15	Rendah
2	2	2	2	16	Rendah
2	2	2	2	16	Rendah
2	3	1	1	15	Rendah
2	2	1	1	13	Rendah
3	3	3	2	19	Rendah
2	2	2	2	16	Rendah
2	2	2	2	16	Rendah
3	2	2	2	17	Rendah
2	1	1	2	13	Rendah
1	2	1	4	18	Rendah
1	2	1	2	13	Rendah
1	2	2	1	13	Rendah
1	2	1	2	13	Rendah
1	2	2	1	13	Rendah
1	2	1	2	11	Rendah
3	1	1	3	18	Rendah
4	3	2	3	19	Rendah
2	3	2	2	19	Rendah
3	3	2	2	23	Sedang
1	1	1	2	13	Rendah
1	3	1	2	18	Rendah
1	2	1	2	12	Rendah
1	2	1	2	12	Rendah
1	2	1	2	12	Rendah

1	1	3	2	18	Rendah
1	1	1	2	13	Rendah
1	2	1	2	12	Rendah
1	2	3	2	16	Rendah
1	1	1	2	11	Rendah
2	1	1	2	13	Rendah
2	3	2	2	19	Rendah
1	2	1	2	13	Rendah