

FAKTOR KOMPENSASI DAN STRATEGI GOJEK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA PARA DRIVER**Gede Sri Darma, Katon Wicaksono, I Gede Sanica, Agus Putu Abiyasa**

Universitas Pendidikan Nasional

ARTICLE INFO

Keywords: Go-jek, Compensation, Satisfaction and strategy

Abstract : *Employees are the main assets of the company that requires the company to be able to create employee satisfaction so as to increase productivity. One strategy to increase power is through compensation. The purpose of this study was to determine the compensation factors and Gojek's strategy in increasing job satisfaction of Gojek drivers. This type of research uses qualitative research. The data source used is primary data. Data collection techniques using observation, interviews and documentation, research subjects and Man-six Go-jek drivers in Denpasar. The results showed the application of compensation with a trip and bonus system, a trip system with a 20% discount for companies, bonus points, daily bonuses. With the current compensation system, drivers are satisfied even without a fixed salary. Gojek's strategy in increasing job satisfaction of gojek drivers is to innovate to improve the system and management by replacing the old system with a rating system.*

Kata Kunci: Go-jek, Kompensasi, Kepuasan dan strategi

Karyawan adalah aset utama perusahaan hal tersebut menuntut perusahaan untuk dapat menciptakan kepuasan karyawan sehingga meningkatkan produktifitas. Salah satu strategi meningkatkan kepuasa adalah melalui kompensasi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor kompensasi dan strategi Gojek dalam meningkatkan kepuasan kerja driver Gojek. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, subyek penelitian driver dan manageman Go-jek di Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan penerapan kompensasi dengan sistem trip dan bonus, sistem trip dengan potongan 20% untuk perusahaan, bonus poin, bonus harian. Dengan sistem kompensasi saat ini driver merasa puas meskipun tanpa gaji tetap. Strategi gojek dalam meningkatkan kepuasan kerja driver gojek adalah berinovasi memperbaiki sistem dan manajemen dengan mengganti sistem lama dengan sistem rating.

Corresponding author:
Katon Wicaksono
Katon.wicaksono@gmx.us

PENDAHULUAN

Gojek Merupakan perusahaan teknologi berbagi kendaraan yang memfasilitasi Mitra (Driver) Dengan Masyarakat yang membutuhkan jasa pengantaran (Wicaksono, 2019:1). Banyak dampak dan hal positif yang di hasilkan oleh perusahaan ini baik secara sosial maupun ekonomi, Mulai dari berkurangnya tingkat pengangguran hingga Membaiknya tingkat kehidupan akibat meningkatnya jumlah penghasilan (Nurhidayah, 2018:180)

Semenjak kehadiran aplikasi transportasi online salah satunya adalah Gojek, driver ojek atau yang sering disebut driver Gojek meningkat drastis. Bagi masyarakat yang mampu memanfaatkan peluang pekerjaan, driver Gojek menjadi salah satu peluang yang menggiurkan karena mampu membuka lapangan pekerjaan yang cukup besar (Muttaqiyathun, 2018:18). Menurut peraturan Menteri KP 384 tahun 2019 tentang perhitungan biaya jasa penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi, besaran biaya jasa minimal ditetapkan berdasarkan sistem zonasi dimana zona I yang merupakan wilayah sumatera dan sekitarnya Jawa dan sekitarnya kecuali Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi dan Bali. Zona II meliputi wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi dan Zona III meliputi Kalimantan dan sekitarnya, Sulawesi dan sekitarnya, Kepulauan Nusa Tenggara dan sekitarnya, Kepulauan Maluku dan sekitarnya dan Papua dan sekitarnya. Besaran biaya jasa zona I batas bawah sebesar Rp.1850/km, batas atas sebesar Rp 2.300 /km jasa minimal dengan rentang biaya 7000 s.d Rp 10.000. Selanjutnya besarnya biaya jasa pada Zona II batas bawah sebesar Rp.2.000/km, batas atas sebesar Rp 2.500 /km jasa minimal dengan rentang biaya 8.000 s.d Rp 10.000. Selanjutnya besarnya biaya jasa pada zona III sebesar batas bawah sebesar Rp.2.100/km, batas atas sebesar Rp 2.600 /km jasa minimal dengan rentang biaya 7000 s.d Rp 10.000. Berdasarkan tariff tersebut karyawan tidak mendapatkan gaji tetap namun berpeluang mendapatkan gaji lebih besar sesuai kemampuan driver.

Karyawan adalah aset berharga dari organisasi mana pun. Saat ini, perhatian utama organisasi adalah produktivitas tenaga kerja. Karyawan harus dikelola secara efisien untuk memastikan peningkatan produktivitas. Secara tradisional dianut bahwa karyawan menemukan sumber keunggulan kompetitif bagi perusahaan (Suri, 2016:99) Kompensasi adalah semua memberikan imbalan yang berwujud dan tidak berwujud yang diterima karyawan sebagai bagian dari hubungan kerja. Kompensasi sebagai pendekatan sistematis untuk memberikan nilai moneter kepada karyawan dalam pertukaran untuk pekerjaan yang dilakukan (Erkan *et al.*, 2014:1168). Kompensasi memainkan peran penting dalam organisasi yang ingin mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan kompensasi melibatkan desain, pengembangan, implementasi, komunikasi dan evaluasi strategi penghargaan dan proses organisasi

(Mabaso, 2018:81). Demikian Guion dalam Yamoah, 2015:27) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan sejauh mana kebutuhan individu terpenuhi dan sejauh mana individu menganggap kepuasan itu berasal dari situasi kerja totalnya. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh kompensasi. Seringkali ada keseimbangan (ekuitas) yang harus dicapai antara nilai-nilai moneter, pengguna jasa bersedia membayar dan sentimen nilai yang dirasakan menjadi karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah, (2018) menemukan hasil bahwa pendapatan para driver memberikan dampak yang cukup besar terhadap hasil kerja para mitra yaitu 53% , serta 47 % merupakan faktor lain. Berdasarkan gambaran hasil uji t, didapatkan nilai dari Sig. lebih kecil dibanding 0.05 Dari hasil tersebut dapat di tarik suatu kesimpulan bahwa pendapatan mempunyai dampak positif dan sangat kuat terhadap pelayanan dan kinerja para mitra gojek. Lebih lanjut Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Salisu et al., 2015) temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa kompensasi berdampak positif terhadap kepuasan kerja pekerja.

TINJAUAN LITERATUR

Kompensasi

Kompensasi adalah komponen mendasar dari manajemen sumber daya manusia. Kompensasi ini mencakup penghargaan ekonomi dalam bentuk upah dan gaji serta tunjangan, kompensasi tidak langsung atau pembayaran tambahan (Salisu et al., 2015:282) Sedangkan (Winda et al., 2017:114) kompensasi adalah pencapaian kontra terhadap penggunaan energi dan layanan yang diberikan oleh karyawan. Terutama, tujuan kompensasi adalah untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, mempertahankan keberadaan karyawan, menjamin keadilan, menghargai keinginan kesediaan, mengendalikan biaya, mematuhi peraturan hukum, meningkatkan efisiensi administrasi dan mudah dipahami. Kompensasi sebagai umpan balik yang diterima karyawan dalam bentuk moneter dan non-moneter. Kompensasi langsung dan tidak langsung. Kompensasi langsung seperti gaji yang diterima setiap bulan dan kompensasi tidak langsung adalah pembayaran dalam bentuk selain uang (Indriyani & Heruwasto, 2017:85)

Hwang & Kleiner dalam (Indriyani & Heruwasto, 2017:85) menyebutkan bahwa tujuan kompensasi untuk memastikan bahwa karyawan yang terluka dalam pekerjaan diberikan kompensasi sesuai dengan Undang-Undang Kompensasi Pekerja dan untuk menyediakan aplikasi yang konsisten dari peraturan dan peraturan ini. . Selain itu, tujuannya tidak hanya untuk memberikan pemulihan cepat dan tertentu kepada karyawan yang terluka, tetapi juga untuk memastikan kewajiban yang terbatas dan menentukan bagi pemberi kerja.

Kompensasi dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, finansial dan nonkeuangan. Kompensasi finansial dapat dari dua jenis langsung atau tidak langsung. (1) Kompensasi Finansial: Program kompensasi finansial dibagi menjadi dua; bentuk kompensasi langsung dan tidak langsung. Kompensasi langsung berkaitan dengan aspek upah atau gaji, sementara kompensasi tidak langsung merupakan tunjangan tambahan yang dinikmati pekerja sebagai hasil dari bekerja di suatu organisasi. Mengintegrasikan keduanya ke dalam sebuah paket yang akan mendorong pencapaian tujuan organisasi adalah semua kompensasi (Suri, 2016:100) (2) Kompensasi Non finansial: Kompensasi non finansial adalah bentuk kompensasi yang diberikan kepada karyawan selain dalam bentuk uang. Sedangkan menurut Mondy (2016:106) kompensasi non-finansial adalah kepuasan yang diterima oleh seseorang dari pekerjaan itu sendiri atau dari lingkungan psikologis dan lingkungan fisik atas tempat seseorang itu bekerja. Kompensasi jenis ini dibedakan menjadi dua, yaitu

Kompensasi memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan kerja karyawan. Ini karena dua alasan. Pertama, uang adalah instrumen penting dalam memenuhi kebutuhan orang; dan dua; karyawan sering melihat upah sebagai cerminan kepedulian manajemen terhadap mereka. Akibatnya, karyawan menginginkan sistem pembayaran, yang sederhana, adil dan sesuai dengan harapan mereka. Ketika upah dilihat sebagai adil, berdasarkan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar upah masyarakat, kepuasan mungkin terjadi (Suri, 2016:103)

Saat ini, organisasi menghadapi perubahan yang dihasilkan oleh meningkatnya persaingan, merger dan akuisisi, pergeseran pasar dan perubahan demografi karyawan. Oleh karena itu, sangat penting bagi organisasi untuk menyusun strategi rencana kompetitif dan tunjangan mereka untuk menarik dan mempertahankan talenta yang sesuai, memaksimalkan pengembalian modal manusia dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. (Fatima & Ali, 2016:2) mengamati bahwa kompensasi adalah prediktor kepuasan kerja di mana karyawan yang dibayar tinggi menunjukkan kepuasan kerja yang lebih besar, pandangan yang juga dipegang oleh (Terera & Ngirande, 2014: 483) Ada korelasi antara kompensasi / penghargaan dan kepuasan kerja pekerja (Nelson, 2008:53).

Kepuasan Kerja

Pengalaman kerja beserta Penilaian kerja seseorang adalah salah satu sumber keadaan emosi yang mencerminkan tingkat kepuasan kerja seseorang. Serta bisa diartikan dalam Hasil dan nilai dari suatu Pekerjaan (Ayu et al., 2018:2) (Judge & Klinger, 2014:393)

Mengambarkan beberapa Indikator seperti ekspresi perasaan, perasaan senang dan positif merupakan variabel penyebab tingkat kepuasan kerja yang baik. Serta ekspresi dan perasaan negatif merupakan variabel indikator rendahnya kepuasan kerja para pegawai. Kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan dan keyakinan

yang dimiliki orang tentang pekerjaan mereka saat ini. Tingkat kepuasan kerja seseorang dapat berkisar dari kepuasan ekstrem hingga ketidakpuasan ekstrem. Selain memiliki sikap tentang pekerjaan mereka secara keseluruhan. (Aziri, 2011:78)

Menurut Handoko (2011:61) Kondisi dan ekspresi emosional baik secara positif dan negatif dalam suatu lingkungan kerja adalah cerminan dari kepuasan kerja. Menurut Rachman (2016: 312) Suatu reaksi atau perasaan serta bentuk sikap seorang individu terhadap kondisi lingkungan kerja, kesempatan dan upah yang adil merupakan faktor yang sangat penting terutama bagi Pemimpin suatu organisasi.

Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya mencerminkan pengalamannya serta harapan-harapan terhadap pengalaman masa depan. Pekerjaan itu memberi kepuasan bagi pemangkuhnya. Kejadian sebaliknya, ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan (Thiagaraj & Thangaswamy, 2017:465)

Kepuasan kerja dapat diukur melalui beberapa indikator Menurut Indrasari (2017:45) menyatakan terdapat 5 (lima) dimensi kepuasan kerja yakni 1)Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. 2) Kesempatan terhadap gaji. 3) Kesempatan promosi. 4) Kepuasan terhadap supervisi. 5) Kepuasan terhadap rekan sekerja. Menurut Luthans dalam Indrasari (2017:45) menyatakan bahwa kepuasan kerja meliputi 6 (enam) dimensi yakni gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja.

Transportasi Online (Gojek)

Perusahaan penyedia layanan penghubung antara mitra (driver) kepada masyarakat (Customer) melalui sebuah aplikasi melalui telepon pintar yang cara kerjanya adalah penumpang(masyarakat) mengunduh dan memesan platform aplikasi dari telepon pintar mereka. Pada platform ini pengguna dapat mengetahui jarak dan dimana mitra (driver) dan calon penumpang (pengguna) (Nurhidayah, 2018:181). Go-Jek berkembang di Bali berawal pada bulan Januari tahun 2015. Tingkat permintaan dan kualitas jasa yang semakin membaik Gojek dianugerahi banyak penghargaan salah satunya adalah mendapatkan Juara dalam kompetisi Bisnis Global Enterpreneurship program Indonesia atau GEPI serta beberapa Penghargaan lainnya.

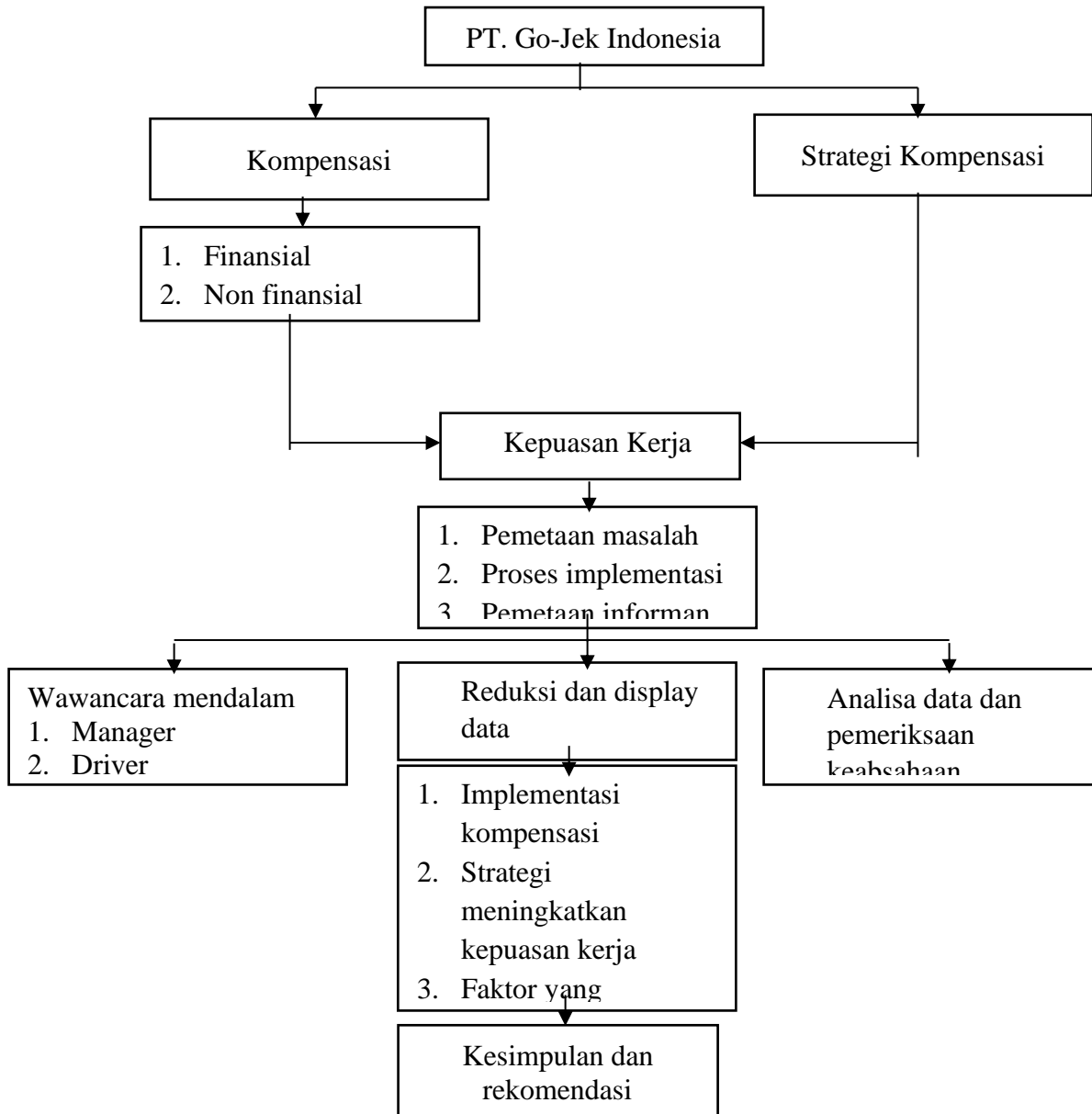
Jasa yang ditawarkan oleh Gojek bisa dinikmati baik oleh pengguna ponsel Android dan IOS. Dalam toko aplikasi Android dan IOS Gojek mendapatkan response dan penilaian positif yang tinggi dengan indikator penilaian 4.2 hingga 5 bintang, selain itu Gojek juga berekspansi dalam bisnis lainnya mulai dari penjualan online (E- Commerce) hingga jasa Pembayaran Online.

Sebagai perusahaan penyedia jasa online dengan berbagai jasa yang ditawarkan dan para marketing yang kompeten di bidangnya, membuat PT Go-Jek Indonesia cabang Bali menjadi salah satu perusahaan

yang semakin berkembang setiap tahunnya. Adapun perkembangan dari tahun ke tahun tidak lepas dari strategi komunikasi pemasaran yang digunakan para marketing untuk memasarkan jasa yang di miliki PT Gojek Indonesia. Strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh marketing Go-jek dalam meningkatkan brand awareness adalah relevan dengan teori bauran pemasaran yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2009:174) yaitu periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), pemasaran langsung (*direct marketing*) dan publisitas. Marketing Go-Jek menggunakan keempat bauran pemasaran tersebut menjadi strategi komunikasi pemasaran yang sangat efektif dalam meningkatkan brand awareness di PT Go-Jek Indonesia cabang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dalem dan Sutari (2016) strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT Go-Jek adalah periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), pemasaran langsung (*direct marketing*) dan publikasi/ hubungan masyarakat.

Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Arifin (2017) PT Go-Jek Indonesia terus menciptakan strategi untuk bersaing dan bertahan ditengah-tengah ketatnya ketatnya persaingan moda transportasi, diantaranya menciptakan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya adalah terus berinovasi untuk penyempurnaan sistem TI internal, meningkatkan kualitas loyalitas dan kinerja seluruh komponen, menciptakan aplikasi khusus, membentuk tim marketing khusus dan mengedukasi masyarakat.

Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam jurnal ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan September 2019 di PT Gojek Indonesia yang berlokasi di Denpasar Bali, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi, informan penelitian adalah pimpinan PT Gojek Indonesia di Denpasar Bali dan Driver Gojek. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti

sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2017: 204) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Semenjak kehadiran aplikasi transportasi online salah satunya adalah Gojek, driver ojek atau yang sering disebut driver Gojek meningkat drastis. Bagi masyarakat yang mampu memanfaatkan peluang pekerjaan, driver Gojek menjadi salah satu peluang yang menggiurkan karena mampu membuka lapangan pekerjaan yang cukup besar tidak terkecuali di Bali. Tidak dapat dipungkiri kehadiran Gojek dapat membantu mengurangi pengangguran. Adanya animo masyarakat yang besar untuk menjadi mitra atau driver Gojek adalah sistem kerja dan sistem kompensasi yang ditawarkan, hasil penelitian menunjukkan bahwa.

Sistem kompensasi yang diterapkan oleh PT Go-jek Indonesia yang ada di Bali khususnya dan seruh Indonesia pada umumnya, menunjukkan bahwa sistem kompensasi diberikan oleh perusahaan dengan sistem trip dan bonus, sistem trip tidak memiliki syarat khusus hanya mengantarkan penumpang di tempat tujuan dengan selamat dengan potongan 20% setiap trip untuk perusahaan, selanjutnya kompensasi berupa bonus poin dimana setiap tutup poit mendapatkan bonus tambahan, selain kompensasi bonus poin perusahaan juga menerapkan bonus harian. Dengan sistem kompensasi saat ini driver merasa puas meskipun tanpa gaji tetap.

Hal ini sesuai dengan pendapat Mabaso, (2018:81) bahwa kompensasi memainkan peran penting dalam organisasi yang ingin mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan kompensasi melibatkan desain, pengembangan, implementasi, komunikasi dan evaluasi strategi penghargaan dan proses organisasi. Berkaitan dengan hal tersebut maka hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Nurhidayah, (2018) menemukan bahwa kompensasi mempengaruhi kinerja driver transportasi sebesar 53% dan sisanya 47% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai Sig. lebih kecil daripada 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver transportasi online. Lebih lanjut penelitian yang dilakukan oleh (Salisu et al., 2015) temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa kompensasi berdampak positif terhadap kepuasan kerja pekerja.

Salah satu cara terbaik untuk mendapatkan kinerja terbaik dari karyawan adalah membuat mereka nyaman dan bahagia. Karyawan adalah aset utama perusahaan dan itu adalah modal manusia dan tanpa modal manusia tidak ada nilai modal keuangan. Jadi, yang paling penting adalah menjaga karyawan senang dan puas untuk menjalankan organisasi yang sukses. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan strategi,

maka dalam penelitian ini strategi yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan karyawan/driver adalah dengan cara

Berinovasi memperbaiki sistem dan manajemen yang menguntungkan semua pihak guna meningkatkan kepuasan karyawan dalam hal ini adalah driver, hal lain yang dilakukan oleh perusahaan adalah membentuk kelompok-kelompok pangkalan pengemudi gojek sehingga mudah untuk dipantau dan menjadikan sebagai ajang bertukar pikiran atau menyampaikan pendapat dan mengganti sistem lama dengan sistem rating dimana sistem berguna untuk meningkatkan pendapatan driver dan mencegah penumpang menunggu terlalu lama.

Dalam upaya menerapkan strategi juga mengalami kendala adapun kendala yang dihadapi adalah penolakan atau protes yang dari pihak driver ke perusahaan untuk mengatasi hal tersebut perusahaan memberikan penjelasan tentang manfaat rating hingga akhirnya driver paham. Selain kendala penerapan strategi tentu ada hal yang mendasari atau mendukung, hal tersebut adalah perbaikan ekonomi dan kesejahteraan serta mengurangi pengangguran.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kebijakan kompensasi dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut membawa dampak baik atau manfaat baik bagi driver maupun perusahaan dimana driver memperoleh manfaat dapat meringankan beban ekonomi dengan sistem pengajian dan bonus serta fasilitas yang ditawarkan sedangkan manfaat bagi perusahaan berupa peningkatan kinerja driver dan akan berdampak pada pendapatan dan citra perusahaan.

Fatima & Ali, (2016:3) mengungkapkan bahwa Kompensasi juga dapat mencapai beberapa tujuan, membantu dalam perekrutan, kinerja pekerjaan, dan kepuasan kerja. Secara finansial, gaji harus adil sesuai dengan kontribusi karyawan. Ini memberikan rasa memiliki yang besar dan keuntungan finansial yang menarik bagi karyawan. Penghargaan non-finansial juga harus diberikan kepada karyawan atas kontribusi mereka (Yamoah, 2015:27). Hal ini sudah terjadi dalam penelitian ini dimana penghargaan non finansial diperoleh driver berupa jaminan kesehatan, tabungan Haji dan potongan servis.

Berdasarkan hasil tersebut maka sesuai dengan pendapat (Sujati, 2018:15) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan variabel kuat yang mempunyai dampak besar baik bagi perusahaan maupun mitra. Serta dapat meningkatkan pendapatan perusahaan jika mitra (karyawan) merasa puas dan menikmati pekerjaan mereka.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Robbins, (2015:109) adalah sistem manajemen dimana Faktor manajemen berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dukungan dan evaluasi yang baik merupakan gambaran kepuasan kerja terhadap manajemen perusahaan

Selain manajemen kompensasi juga dapat mempengaruhi kepuasan karyawan Ketika Upah, Resiko dan tanggung jawab bisa seimbang dan adil, maka akan menciptakan kepuasan yang tinggi, hal ini sesuai dengan teori kesetaraan atau keadilan yaitu perbandingan dengan pekerjaan dan gaji yang dihasilkan oleh karyawan lain. Hal tersebut merupakan salah satu faktor rendahnya tingkat kepuasan kerja para karyawan. (Robbins, 2015:109)

KESIMPULAN

Penerapan kompensasi dalam meningkatkan kepuasan kerja driver gojek dengan sistem trip dan bonus, sistem trip dengan potongan 20% untuk perusahaan, selanjutnya kompensasi berupa bonus poin dimana setiap tutup poit mendapatkan bonus tambahan, perusahaan juga menerapkan bonus harian. Strategi gojek dalam meningkatkan kepuasan kerja driver gojek adalah berinovasi memperbaiki sistem dan manajemen yang menguntungkan semua pihak guna meningkatkan kepuasan karyawan dalam hal ini adalah driver dengan mengganti sistem lama dengan sistem rating.

Faktor penghambat dalam implementasi kompensasi (bonus) dan strategi gojek dalam meningkatkan kepuasan kerja driver gojek adalah penolakan atau protes yang dari pihak driver ke perusahaan mengenai sistem rating sedangkan faktor pendukung adalah perbaikan ekonomi dan kesejahteraan serta mengurangi pengangguran. Manfaat secara nyata faktor kompensasi dan strategi Gojek dalam meningkatkan kepuasan kerja driver Gojek dimana kebijakan kompensasi dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut membawa dampak baik atau manfaat baik bagi driver maupun perusahaan.

Keterbatasan

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam. Keterbatasan pada penelitian ini meliputi subyektifitas yang ada pada peneliti. Penelitian ini sangat tergantung kepada interpretasi peneliti tentang makna yang tersirat dalam wawancara sehingga kecenderungan untuk bias masih tetap ada. Untuk mengurangi bias maka dilakukan proses triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara cross check data dengan fakta dari informan yang berbeda dan dari hasil penelitian lainnya. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan cara menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, yaitu metode wawancara mendalam dan observasi. Saran bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan jenis penelitian kuantitatif sehingga jumlah responden lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alas, R., Übüs, Ü., Lorents, P., Matsak, E. (2017). Corporate Social Responsibility in European and ASIAN Countries. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 4(1)1-13. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v4i1.17401>
- Ayu, N., Pitasari, A., & Perdhana, M. S. (2018). Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Literatur. Diponegoro *Journal of Management*, 7.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77–86.
- Bolang, J., Pangemanan, S., & Pandowo, M. (2018). Comparative Analysis Of Extrinsic And Intrinsic Motivation Between Gojek Driver And Grab Driver In Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 6(4), 2768–2777.
- Erkan, K., Göçer, K., & Küçüksöylemez, S. (2014). Strategies for employee job satisfaction : A case of service sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 1167–1176. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.132>
- Fatima, F., & Ali, S. (2016). The Impact of Teachers’ Financial Compensation on their Job Satisfaction at Higher Secondary Level. *Journal of Socialomics*: 5(3). <https://doi.org/DOI: 10.41 72/2167-0358.1000164>
- Goss, C. (2015). *A Study of Factors Enhancing Truck Driver Retention At Tanker Services, Imperial Logistics, South Africa*. Rhodes Business School Rhodes University.
- Hananto, M. (2018). *Pengaruh Kesepakatan Kerja Bersama Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi, Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Driver Go-Jek*. Artikel Publikasi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Indrasari (2017). Kepuasan kerja dan Kinerja karyawan (Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi)
- Indriyani, A. U., & Heruwasto, I. (2017). Effect of Compensation and Benefit to Employee Engagement through Organisation Brand in Indonesia ’ s Startup Company Keywords : Startup, compensation, benefit engagement,. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, (1), 83–92.
- Judge, A., & Klinger, R. (2014). Job Satisfaction Subjective Well-Being at Work.
- Mabaso, C. (2018). Impact of Compensation and Benefits on Job Satisfaction. *Research Journal of Business Management*, 11(2), 80–90. <https://doi.org/DOI: 10.3923/rjbm.2017.80.90>
- Malik, M.E., Danish, R.Q., & Munir, Y. (2012). The Impact of Pay and Promotion on Job Satisfaction: Evidence from Higher Education Institutes of Pakistan. *American Journal of Economics*, 6-9 DOI: 10.5923/j.economics.20120001.02
- Mondy, R. Wayne, Noe Robert M. (2011). *Human Resource Management, Tenth Edition*, Jilid I, Penterjemah Bayu Airlangga, M.M., Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Muttaqiyathun, A. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja driver go-jek di kota yogyakarta. Seminar Nasional & Call For Paper, 18–26.
- Nelson, R. (2008). A look at global compensation and job satisfaction. *Suppl. Innovators*, 53(22), 8
- Nurhidayah, F. (2018). Analisis Sistem Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Transportasi Online. *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 10(November), 179–186.
- Rachman, Taufiq. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi. Edisi Enam Belas*. Alih Bahasa: Ratna Saraswati dan Febriella Sirait. Jakarta: Salemba Empat.
- Salisu, J. B., Chinyio, E., & Suresh, S. (2015). The impact of compensation on the job satisfaction of public sector construction workers of jigawa state of Nigeria. *The Business and Management Review: International Academic Conference in Paris (IACP)*, 6(4), 10–11.
- Society for Human Resource Management (2012). Employee Job Satisfaction and Engagement. A research report by SHRM. Retrieved from www.shrmstore.shrm.org.
- Strauss, Anselm dan Juliet Corbin. (2007). *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. (GP Press). 187
- Sujati, Y. G. G. (2018). *Kepuasan Kerja: Arti Penting, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi, Dan Implikasinya Bagi Organisasi*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Suri, S. (2016). Impact Of Employee Compensation On Organisational Effectiveness. *International Journal of Research in Management*, 6(6), 99–108.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Terera, S. R., & Ngirande, H. (2014). The Impact of Rewards on Job Satisfaction and Employee Retention. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(1), 481–488. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n1p481>
- Thiagaraj, & Thangaswamy. (2017). Theoretical Concept of Job Satisfaction - A Study. *International Journal of Research - 5*, 464–470.
- Veithzal, R. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*, Salemba Empat, Jakarta, 2009
- Whitt, W. (2015). The impact of increased employee retention on performance in a customer contact centre. *Manufacturing and Service Operation Management*, 8(3), 235-252

- Wicaksono, I. S. (2019). *Pengaruh Kompensasi Dan Fleksibilitas Kerja Driver Gojek Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Yogyakarta.
- Wijaya, L. A. (2018). *Pengaruh kompensasi finansial langsung, kompensasi finansial tidak langsung, dan Motivasi terhadap kinerja pengemudi ojek online di jakarta*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Winda, O., Nayati, U. H., & Arik, P. (2017). Impact of Compensation And Career Development On Job Satisfaction And Employees Performance. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 4(April), 113–119. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2017-04.15>
- Yamoah, E. E. (2015). Exploratory Analysis of Compensation and Employee Job Satisfaction Exploratory Analysis of Compensation and Employee Job Satisfaction. *Developing Country Studies*, 4(March), 27–37.