

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA
PADA DRIVER TAKSI ONLINE GRAB TPI DAN GRAB INDIVIDU
MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Guna Memenuhi
Sebagian Syarat Untuk Memenuhi Mata Kuliah Seminar*

OLEH:

PRAYUGO PANGESTU

15.860.0010



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2019

**JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KERJA PADA DRIVER TAKSI
ONLINE GRAB TPI DAN GRAB INDIVIDU
MEDAN**

NAMA MAHASISWA : PRAYUGO PANGESTU

NO. STAMBUK : 15.860.0010

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI & ORGANISASI

MENYETUJUI :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Syafrizaldi S.Psi., M.Psi)

Pembimbing II



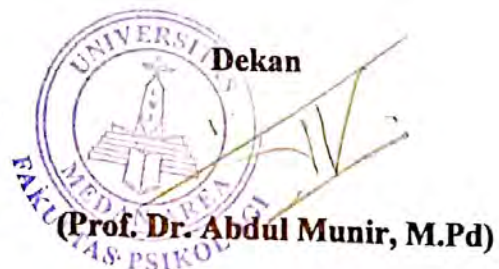
(Eryanti Novita S.Psi., M.Psi)

MENGETAHUI :



Kepala Bagian

(Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi)



Dekan

(Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd)

Tanggal Sidang

19 November 2019

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
DERAJAT SARJANA (S1) PSIKOLOGI
PADA TANGGAL
19 November 2019

MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN
AREA


UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS PSIKOLOGI
DEKAN
(Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd)

DEWAN PENGUJI

1. **Hasanuddin, Ph.D**
2. **Syafrizaldi S.Psi, M.Psi**
3. **Eryanti Novita S,Psi, M.Psi**
4. **Babby Hasmayni S.Psi, M.Si**

TANDA TANGAN



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 26 Juni 2019



Prayugo Pangestu

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pada Driver Taksi Online Grab Tpi Dan Grab Individu Medan

Prayugo Pangestu

15.860.0010

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor Kepuasan Kerja Pada Driver Taksi Online Grab TPI dan Grab Individu Medan. Sampel pada penelitian ini sebanyak 60 orang driver Grab. Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan. Pengambilan data diukur berdasarkan faktor-faktor kepuasan kerja yang di ambil dari teori : Greenberg dan Baron (2005) yaitu: Faktor Individu dan Faktor Organisasi, selanjutnya Gilmer (dalam Temaluru, 2001) yaitu: Kompensasi, Managemen, dan Fasilitas. Berdasarkan hasil perhitungan terhadap driver Grab Indonesia berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja maka diperoleh hasil kontribusi faktor individu pengaruhnya terhadap kepuasan kerja sebesar 0,680 atau 19%, kontribusi faktor organisasi pengaruhnya terhadap kepuasan kerja sebesar 0,684 atau 19%, faktor kompensasi terhadap kepuasan kerja sebesar 0,860 atau 24%, faktor manajemen pengaruhnya terhadap kepuasan kerja sebesar 0,727 atau 21%, faktor fasilitas pengaruhnya terhadap kepuasan kerja sebesar 0,583 atau 17%.

Kata kunci: Kepuasan Kerja

Factors Affecting Job Satisfaction at Grab Tpi Online Taxi Drivers And Medan Individual Grab

Prayugo Pangestu

15.860.0010

ABSTRACT

This study aims to determine the factors of job satisfaction at the Grab TPI Online Taxi Driver and Medan Individual Grab. The sample in this study was 60 Grab drivers. The research uses the Slovin formula because of withdrawals. Data collection was measured based on job satisfaction factors taken from the theory: Greenberg and Baron (2005), namely: Individual Factors and Organizational Factors, then Gilmer (in Temaluru, 2001), namely: Compensation, Management, and Facilities. Based on the calculation of Grab Indonesia drivers based on factors that influence job satisfaction, the results of the contribution of individual factors on job satisfaction are 0.680 or 19%, the contribution of organizational factors to job satisfaction is 0.684 or 19%, compensation factors for job satisfaction are 0.860 or 24%, the management factor has an effect on job satisfaction of 0.727 or 21%, the facility factor has an effect on job satisfaction of 0.583 or 17%.

Keywords: *Job Satisfaction*

KATA PENGHANTAR

Segala Puji dan Syukur saya ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yayasan Haji Agus Salim Universitas Medan Area
2. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
4. Bapak Hairul Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Bapak Syafrizaldi, S.Psi., M.Psi selaku dosen pembimbing I (satu) yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Eryanti Novita, S.Psi, M.Psi, selaku dosen pembimbing II (dua) yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Hasanuddin S.Psi, M.Psi selaku ketua penguji yang selalu berbaik hati kepada peneliti bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan arahan yang membangun untuk peneliti.

8. Ibu Babby Hasmayani S.Psi, M.Psi selaku sekretaris yang telah memberikan saran dan selalu berbaik hati kepada peneliti.
9. Para Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan memotivasi peneliti dan para staf tata usaha Program Studi Psikologi Universitas Medan Area yang turut memperlancar proses penyelesaian kuliah dan skripsi peneliti.
10. Terimakasih kepada PT. GENERASI MUDA GARU (GMG), Ketua PT. GMG Muhammad Hafizd yang telah memberi izin kepada saya untuk melakukan pengambilan data.
11. Terimakasih yang sebesar besarnya saya ucapkan untuk keluarga saya ,orang tua saya Alm. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan semangat yang buat saya serta dukungannya ketika saya sungguh pesimis beliau selalu memberikan saya motivasi agar saya tetap semangat melewati ini semua
12. Kak kiki yang selalu memberi motivasi dan arahan kepada peneliti.
13. Teman-teman seperjuangan terkhusus Grup Pejuang S.Psi stambuk 2015 michael ,bang ikhwan selaku komting kelas, lee sandy , dio, iman, gadis aisyah, bang hardian ,dan muchlis alias blek yang menyemangati agar cepat selesai.
14. Teman-temanku anak kelas malam yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu khususnya kelas malam 2015 yang selalu mendukung.
15. Abang dan adik saya Syaiful Mandiri dan Khairani Fazlin yang selalu mendukung kakaknya untuk menyelesaikan skripsi ini agar cepat selesai.

Serta keluarga saya yang selalu mendukung yaitu Kakek, Nenek, Mbak Ira dan Paklek Edi.

16. Sahabat-sahabat saya di luar kampus yang sudah bersahabat dengan saya yaitu BosTupong, CekReza, Bg Bagong alias Dirjen, Ridho alias Wakwau, Jarwo, Hendri Syahputra, Tri Agung Nugroho, Indra alias Cemor serta untuk Wulan yang selalu menemani proses skripsi ini dari awal hingga akhir. Kalian telah memberikan banyak hal yang tak terlupakan kepada saya.
17. Semua pihak yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Medan, 18 Juni 2019

Prayugo Pangestu

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Transportasi Online

Pengertian Transportasi Online

Transportasi merupakan salah satu sarana perhubungan yang sangat penting dalam segala hal aktivitas manusia. Semakin berkembang sarana transportasi semakin mudah terjalin hubungan antar manusia. Sejak jaman-jaman purba mobilitas masyarakat manusia telah terjadi. Perpindahan penduduk dari satu tempat ke tempat yang lain telah terjadi. Mobilitas penduduk ini diikuti juga oleh mobilitas barang yang dibawa oleh mereka. Oleh karena itu sarana transportasi sejak masa lampau telah dibutuhkan oleh manusia.

Pada masa sekarang dimana mobilitas manusia dan barang sangat tinggi, dan terjadi bukan hanya didalam satu wilayah tetapi juga antar pulau dan bahkan antar Negara, maka sarana transportasi sangat memegang peranan yang penting. Sejarah transportasi dimulai sejak roda ditemukan sekitar 3500 tahun yang lalu, transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain yang digerakan oleh manusia. Transportasi sangatlah penting untuk kehidupan semua sosial manusia. Bentuk paling sederhana dari transportasi secara teoritis adalah semua hal dipengaruhi penggunaan oleh manusia. Memasuki abad ke-20 seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan industri, transportasi berubah menjadi salah satu aspek yang paling dibutuhkan manusia.

Perkembangan transportasi di setiap negara di dunia tentunya berbeda-beda, mengikuti kemajuan teknologi di negara masing-masing (Wikipedia,2018) Keberadaan transportasi dapat membantu roda pergerakan perekonomian suatu daerah, baik tingkat nasional maupun lokal. Kegunaan transportasi berperan vital dalam membantu penyaluran barang dan jasa jika dilihat dari era modernisasi saat ini, dimana segala sesuatu hal harus cepat dan juga tepat sasaran. Apalagi pada saat ini masyarakat modern sudah mengenal alat komunikasi yang sangat maju dan canggih seperti telepon pintar atau smartphone yang pada saat ini sangat mendukung segala aspek kehidupan. Apalagi setelah dikenal internet yaitu jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan sistem global *Transmission Control Protocol / Internet Protocol Suite* (TCP/IP) (Wikipedia,2018).

Pada saat ini, masyarakat Indonesia sangatlah kecewa pada masalah transportasi yang sangat padat dan tidak karuan. Tingginya tingkat kemacetan dan polusi udara menjadi alasan utama masyarakat enggan keluar rumah atau kantor. Padahal di sisi lain, mereka harus gesit untuk memenuhi kebutuhan, misalnya untuk makan, mengirim barang, atau membeli barang tertentu. Akibatnya, mereka mencari cara praktis untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah atau kantor, salah satunya dengan menggunakan jasa transportasi online. Jasa transportasi berbasis online ini disebut juga dengan aplikasi ridesharing yang kemunculannya di Indonesia mulai marak pada tahun 2014. Pada awal kemunculannya dimulai oleh aplikasi Uber yang mengusung UberTaxi sebagai bisnis layanan transportasi berbasis aplikasi online. Kemudian

diikuti dengan kemunculan Gojek, GrabBike, GrabTaxi, dan aplikasi berbasis online lainnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa transportasi online adalah salah satu sarana yang berbentuk layanan untuk masyarakat yang berbentuk antar dan jemput pelanggan yang memesan secara online.

B. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Konsep kepuasan kerja mempunyai definisi yang berbeda-beda jika dilihat dari pendapat para ahli, namun pada prinsipnya mereka mempunyai pandangan yang sama tentang pengertian kepuasan kerja sebagai respon emosional dan afeksi. Robbins (2006) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Penekatan yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan kerja seseorang adalah dengan penjumlahan angka-nilai global tunggal (single global rating) dan skor penjumlahan (summation score).

Berry (2008), kepuasan kerja adalah sikap kerja yang meliputi elemen kognitif, afektif, dan perilaku, yang diperkirakan memberi pengaruh pada sejumlah perilaku kerja. Locke (dalam Berry, 2008) mengatakan bahwa kepuasan kerja sebagai reaksi individual terhadap pengalaman kerja dan diartikan sebagai komponen kognitif dari pengalaman kerjanya. Siegel dan Lane (2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah cara seseorang merasakan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap pekerja terhadap

pekerjaannya yang memiliki berbagai aspek. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapan dimasa depan.

Sedangkan Tiffin (dalam Anoraga, 2002) mengatakan kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dan sesama karyawan. Wexley & Yulk (2008) menyatakan: *"Job Satisfaction is the way an employee feels about his/her job"*. Ini berarti kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal sama juga dikatakan Davis dan Newstrom (2015) bahwa: *"Job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employes view their work"*. Kepuasan kerja berarti perasaan mendukung atau tidak mendukung yang dialami karyawan dalam bekerja. Selain itu Wether & Davis (2006) mendefenisikan kepuasan kerja sebagai perasaan karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu perasaan senang atau tidak senang dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya. Sejalan dengan hal tersebut Handoko (2011) mengatakan kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja ada banyak, namun secara umum Greenberg dan Baron (2005) membaginya ke dalam dua kelompok besar, yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan individu dan faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi. Faktor-faktor tersebut adalah:

a. Faktor-faktor yang berkaitan dengan individu

Faktor-faktor yang berkaitan dengan individu adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu, yang membedakan antara satu individu dengan individu yang lain, yang menentukan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

b. Faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi

Yang dimaksud dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi adalah faktor dari dalam organisasi dan dari lingkungan organisasi yang mempengaruhi kepuasan kerja individu.

Gilmer (dalam Temaluru, 2001) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

a. Kesempatan untuk maju

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

b. Keamanan kerja

Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

c. Kompensasi

Kompensasi menyebabkan kepuasan dalam bekerja, dan orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah kompensasi yang diperolehnya.

d. Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

e. Pengawasan (Supervise)

Bagi karyawan, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over.

f. Faktor intrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

g. Kondisi kerja

Termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyorotan, kantin dan tempat parkir.

h. Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

i. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

j. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap diatas dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup perusahaan, sehingga tuntutan kepuasan kerja yang diharapkan oleh perusahaan, baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan perusahaan sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan karyawan, dipenuhi oleh perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas meliputi : adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja, upah yang diterima, karakteristik pribadi individu atau karyawan, karakteristik pekerjaan, komunikasi antar individu dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan tersebut.

3. Aspek – aspek Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2006) ada lima aspek kepuasan kerja, yaitu:

a. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan tugas tersebut.

b. Ganjaran yang pantas

Para karyawan menginginkan pemberian upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan adil dan sesuai dengan harapan mereka. Bila upah dilihat adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar upah karyawan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil kemungkinan besar akan mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai lingkungan kerja yang tidak berbahaya. Seperti temperatur, cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain harus diperhitungkan dalam pencapaian kepuasan kerja.

d. Rekan kerja yang mendukung

Karyawan akan mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu sebaiknya karyawan mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung. Hal ini penting dalam mencapai kepuasan kerja. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

e. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya sama dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut, dan lebih memungkinkan untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari pekerjaan mereka.

Menurut Jewell dan Siegall 1998 (dalam Prestawan 2010) beberapa aspek dalam mengukur kepuasan kerja:

- a. Aspek psikologis, berhubungan dengan kejiwaan karyawan meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan ketrampilan.
- b. Aspek fisik, berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, pengaturan waktu istirahat, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur

- c. Aspek sosial, berhubungan dengan interaksi sosial, baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda jenis kerjanya serta hubungan dengan anggota keluarga.
- d. Aspek finansial, berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besar gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas dan promosi. (Jewell dan Siegall, 1998).

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwasannya kepuasan kerja tidak muncul dalam seketika, melainkan muncul melalui beberapa tahap yang ditandai oleh suatu keinginan untuk memelihara keanggotaannya terlibat dalam bekerja dan menyesuaikan nilai-nilai pribadi dengan tujuan-tujuan serta kebijaksanaan. bahwa kepuasan atau ketidakpuasan lebih pada usaha untuk mempertahankan keseimbangan emosional. Seseorang merasa puas sangat ditentukan oleh sejauhmana penghayatan emosionalnya terhadap situasi yang dihadapi. Apabila situasi tersebut memberikan keseimbangan emosional bagi dirinya maka orang tersebut merasa puas, sebaliknya jika situasi tersebut memberikan ketidaksetabilan emosional bagi dirinya maka orang tersebut merasa tidak puas.

4. Ciri-ciri Karyawan yang Memiliki Kepuasan Kerja

Kartono (1994) bahwa ciri-ciri orang yang puas terhadap pekerjaannya antara lain:

- a. Rasa bangga terhadap pekerjaannya.
- b. Menyenangi dan menyintai pekerjaan.
- c. Bergairah dan bahagia dengan pekerjaan.

d. Bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Ciri-ciri kepuasan kerja di atas merupakan suatu indikasi yang dapat dijadikan alat ukur terhadap kepuasan kerja pegawai.

Menurut Strauss dan Sayles (dalam Handoko,2011) karyawan yang tidak memiliki kepuasan kerja sebagai berikut:

- a. Tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis
- b. Pada gilirannya akan menjadi frustrasi
- c. Sering melamun, cepat bosan, dan emosi tidak stabil

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa cirri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja adalah memiliki kepercayaan, memperhatikan kualitas kerja, mempunyai komitmen, dan lebih produktif.

5. Dimensi-dimensi Kepuasan Kerja

Locke dalam Dunnette (2003) membagi tujuh dimensi kerja yang merupakan pengembangan Locke sebelumnya dan mempunyai kontribusi terhadap kepuasan kerja, yaitu:

- a. Pekerjaan, termasuk minat intrinsik, variasi tugas, kesempatan belajar, kesulitan kerja, jumlah kerja, kesempatan untuk berhasil, kontrol terhadap langkah-langkah pekerjaan dan metode pekerjaan.
- b. Pembayaran, termasuk jumlah pembayaran, keadilan pembayaran, serta cara pembayarannya.
- c. Promosi termasuk keadilan mendapatkan promosi dan kesempatan mendapat promosi.

- d. Pengakuan termasuk penghargaan terhadap prestasi, kepercayaan atas tugas yang diberikan serta kritik atas tugas yang dikerjakan.
- e. Benefit termasuk memperoleh pensiun, mendapat kesehatan, adanya cuti tahunan dan adanya pembayaran pada saat liburan.
- f. Kondisi kerja termasuk jam kerja, jam istirahat, peralatan kerja, temperatur di tempat kerja, ventilasi, kelembaban, lokasi serta tata ruang kerja.
- g. Supervisi termasuk gaya dan pengaruh supervisi, hubungan manusia dan keterampilan administratif.
- h. Rekan kerja termasuk kompetensi, saling membantu, dan keramahan antar rekan kerja.
- i. Perusahaan dan manajemen termasuk kebijakan akan perhatian terhadap pekerja baik untuk pembayaran ataupun benefit-benefit.

Berdasarkan pendapat Locke, Luthans, dan Gilmer, maka terlihat ada tujuh dimensi yang sama dipergunakan para ahli tersebut dalam mengungkap dimensi kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri, promosi, gaji, supervisi, rekan kerja, kondisi kerja, serta perusahaan dan manajemen.

6. Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Mas'ud (2004) ada lima hal yang menjadi indikator kepuasan kerja, yaitu: pekerjaan itu sendiri, kesempatan berkembang atau promosi, gaji atau kompensasi, rekan kerja dan atasan atau pemimpin kerja. Luthans (dalam Yuwono, 2005) menjelaskan lebih lanjut mengenai 5 (lima) indikator tersebut:

a. Gaji

Dengan upah yang diterima, orang dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, dan dengan melihat tingkat upah yang diterimanya, orang dapat mengetahui sejauh mana manajemen menghargai kontribusi seseorang di organisasi tempat kerjanya. Robbins (2006) mengatakan bahwa seseorang bekerja untuk mendapatkan kompensasi yang bersifat finansial, atau karena dengan bekerja mereka akan mendapatkan sumber pendapatan yang menentukan status sosialnya atau standar kehidupannya. Para pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil dan sesuai dengan pengharapannya. Apabila sistem upah diberlakukan secara adil dan didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan; maka kemungkinan besar akan diperoleh kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan banyak orang yang bersedia menerima upah yang lebih kecil untuk bekerja pada lokasi sesuai, misalnya dekat dengan tempat tinggalnya.

b. Kesempatan mendapatkan promosi

Menurut Luthans (dalam Robbins, 2006) kesempatan promosi jabatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi menggunakan berbagai cara dan memiliki penghargaan yang beragam, misalnya promosi berdasarkan tingkat senioritas, dedikasi, pertimbangan kinerja, dll. Kebijakan promosi yang adil dan transparan terhadap semua pegawai dapat memberikan dampak kepada mereka yang memperoleh

kesempatan dipromosikan, seperti perasaan senang, bahagia, dan memperoleh kepuasan atas kerjanya.

c. Kolega kerja atau rekan kerja

Dukungan rekan kerja atau kelompok kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi pegawai karena pegawai merasa diterima dan dibantu dalam memperlancar penyelesaian tugasnya. Sifat kelompok kerja akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Bersama dengan rekan kerja yang ramah dan mendukung dapat menjadi sumber kepuasan bagi pegawai secara individu. Menurut Luthans (dalam Robbins, 2006) kelompok kerja yang bagus dapat membuat kerja menjadi lebih menyenangkan, sehingga kelompok kerja dapat memberikan *support*, kesenangan, nasehat, dan bantuan bagi seorang pegawai.

d. Atasan

Menurut Luthans (dalam Robbins, 2006) Kemampuan atasan dalam memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku pada pegawai dapat menumbuhkan kepuasan kerja bagi mereka. Demikian pula iklim partisipatif yang diciptakan oleh atasan dapat memberikan pengaruh yang substansial terhadap kepuasan kerja pegawai.

e. Pekerjaan itu sendiri

Sumber kepuasan kerja dan sebagian dari unsur yang memuaskan dan paling penting yang diungkapkan oleh banyak peneliti adalah pekerjaan yang memberi status. Lebih lanjut, pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk

menggunakan keterampilan dan kemampuannya serta menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai seberapa baik mereka bekerja (Robbins, 2006).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan kerja adalah gaji, kesempatan mendapatkan promosi, kolega kerja, atasan, dan pekerjaan itu sendiri

C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pada Driver Taksi Online Medan

Spector (2007) menekankan bahwa pemenuhan kepuasan kerja karyawan selain dapat mengurangi resiko keluarnya karyawan dari perusahaan juga mampu meningkatkan produktivitas kerja, sehingga selayaknya menjadi perhatian bagi perusahaan agar dapat mencapai sukses. Kepuasan kerja yang rendah menimbulkan dampak negatif seperti mangkir kerja, pindah kerja, kesehatan tubuh menurun, kecelakaan kerja, pencurian (Robbins, 1996). Selanjutnya dia juga menerangkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya (Robbins 1996).

Menurut Howell dan Dipboye (Dalam Munandar, 2001) Kepuasan kerja didefinisikan sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek pekerjaannya. Gilmer (dalam Temaluru, 2001) mengemukakan sepuluh aspek yang dinilai memiliki kontribusi terhadap kepuasaan kerja yaitu keamanan kesempatan untuk maju, perusahaan dan

manajemen, upah atau gaji, aspek interistik dari pekerjaan, supervisi, aspek – aspek sosial dari pekerjaan, komunikasi kondisi untuk kerja dan benefit.

Kepuasan kerja merupakan faktor kritis guna dapat tetap mempertahankan individu untuk senantiasa memiliki kualifikasi yang baik. Aspek-aspek spesifik yang berhubungan dengan pemimpin, gaji, keuntungan, promosi, kondisi kerja, praktek perusahaan dan hubungan dengan rekan kerja. Diantara indikator-indikator penentu kepuasan kerja, kepemimpinan dipandang sebagai indikator penting.

Adapun penelitian terdahulu tentang: “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan” (Ernawati, 2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, Iklim kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Semangat berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan dan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Penelitian selanjutnya: “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Relevansinya Terhadap Komitmen Organisasi” (Setyawan,2005). Hasil analisis data menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas kepemimpinan, motivasi kerja dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja serta hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi.

D. Kerangka Konseptual



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan salah satu sarana perhubungan yang sangat penting dalam segala hal aktivitas manusia. Semakin berkembang sarana transportasi semakin mudah terjalin hubungan antar manusia. Sejak jaman-jaman purba mobilitas masyarakat manusia telah terjadi. Perpindahan penduduk dari satu tempat ke tempat yang lain telah terjadi. Mobilitas penduduk ini diikuti juga oleh mobilitas barang yang dibawa oleh mereka. Oleh karena itu sarana transportasi sejak masa lampau telah dibutuhkan oleh manusia. Pada masa sekarang dimana mobilitas manusia dan barang sangat tinggi, dan terjadi bukan hanya didalam satu wilayah tetapi juga antar pulau dan bahkan antar Negara, maka sarana transportasi sangat memegang peranan yang penting.

Taksi adalah angkutan umum yang menggunakan mobil untuk mengangkut penumpangnya dengan tarif layanan jasa angkutan yang dihitung dengan dua cara yaitu penghitungan tarif secara otomatis sesuai jarak yang ditempuh dengan menggunakan argometer, kemudian dengan cara kesepakatan penumpang dan pengemudi dalam menentukan tarif (Febriany, 2014).

Dengan adanya transportasi online berupa taksi online sangat membantu masyarakat dalam menggunakan jasa angkutan umum yang tersedia dengan cepat dan praktis, akan tetapi kehadiran taksi berbasis online memiliki banyak kontroversi, baik dari lingkungan dalam maupun lingkungan luar. Dalam

mencapai suatu tujuan kerja yang disebut target yang dipenuhi berdasarkan point-point yang dikumpulkan para driver online membuat kepuasan kerja pun sangat berbeda antara driver yang satu dan yang lainnya.

Perspektif manajemen sumber daya manusia strategis (MSDM) yang paling mendasar adalah asumsi keberhasilan sebuah kinerja organisasi dipengaruhi oleh tindakan dan peran manajemen sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh organisasi (Arthur, 2004). Kecenderungan ini mulai terjadi dan menggejala pula di Indonesia. Organisasi dapat menjadikan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan komitmen pegawainya sebagai kunci sukses dalam menghadapi persaingan (Barney, 2001), dimana pemilihan strategi organisasi akan berkaitan erat dengan sumber daya manusia sebagai pelakunya karena sebaik apapun strategi yang direncanakan untuk digulirkan oleh suatu organisasi bila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang handal maka tidak akan menghasilkan kinerja yang optimal.

Davis dan Newton (2004), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para pegawai memandang pekerjaannya. Berarti kepuasan kerja merupakan hal-hal yang dapat menyenangkan atau perasaan positif yang merupakan akibat dari penghargaan terhadap pekerjaan seseorang. Tingkah laku karyawan yang malas menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja dan pelanggaran disiplin yang lainnya, tingkah laku karyawan yang puas lebih menguntungkan bagi perusahaan.

Perusahaan yang ingin maju dan berkembang akan memikirkan kepuasan kerja para tenaga kerja, dengan kepuasan kerja yang di dapat oleh tenaga kerja akan menimbulkan semangat tenaga kerja untuk bekerja lebih baik lagi, namun bila tenaga kerja dalam suatu perusahaan tidak mendapatkan kepuasan maka mereka cenderung akan mencari organisasi lain yang mampu memberikan kepuasan ataupun melakukan tindakan-tindakan untuk meminta perhatian pada perusahaan agar memikirkan kepuasan tenaga karyawan.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang menarik dan penting karena terbukti manfaatnya baik bagi kepentingan individu, industri & masyarakat (As'ad,2002). Kepuasan kerja dapat dijadikan aspek untuk melihat kondisi suatu perusahaan. Kepuasan kerja merupakan cara seorang pekerja merasakan pekerjaannya, kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau tidak mendukung dari tenaga kerja yang berhubungan dengan kondisi dirinya.

Spector (2007) menekankan bahwa pemenuhan kepuasan kerja tenaga kerja selain dapat mengurangi resiko keluarnya tenaga kerja dari perusahaan juga mampu meningkatkan produktivitas kerja, sehingga selayaknya menjadi perhatian bagi perusahaan agar dapat mencapai sukses. Selanjutnya Spector (2007) juga menerangkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja yang rendah menimbulkan dampak negatif seperti mangkir kerja, pindah kerja, kesehatan tubuh menurun, kecelakaan kerja, pencurian (Robbins, 2006).

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan kesamaan pendapat mereka bahwa kepuasan kerja merupakan sikap atau penilaian positif atau negatif

seseorang atas hasil pekerjaannya. Kepuasan kerja juga merupakan fungsi hubungan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan dan apa yang dialami.

Kepuasan kerja berperan penting dalam kemampuan perusahaan untuk menarik dan memelihara tenaga kerja yang berkualitas. Kepuasan kerja juga berfungsi untuk meningkatkan semangat kerja, menurunkan tingkat absensi, meningkatkan produktivitas, loyalitas, dan mempertahankan diri untuk tetap bekerja di perusahaan.

Kemudian menurut Church (2002), kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap (attitude) yang dimiliki seorang pegawai. Kepuasan kerja sendiri merupakan variabel yang dilatarbelakangi faktor kepercayaan dalam organisasi. Menurut Robbins (2006) ada lima aspek kepuasan kerja, yaitu: Kerja yang secara mental menantang, Ganjaran yang pantas, Kondisi kerja yang mendukung, Rekan kerja yang mendukung, Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Dalam observasi taksi online yang memiliki kepuasan kerja akan lebih bertanggung jawab atas semua hasil kerjanya, sedangkan driver yang tidak memiliki kepuasan kerja, cenderung malas, selalu menunda pekerjaan dan mudah putus asa. driver yang tidak memiliki kepuasan kerja akan bekerja berdasarkan suatu kompensasi dari perusahaan, menurut driver yang tidak memiliki kepuasan kerja suatu pekerjaan itu adalah beban yang di ukur dengan besarnya upah yang akan diterima pada waktu tertentu. Hal ini didukung dari hasil wawancara interpersonal November 2018 dari salah satu driver Grab TPI dan Grab Individu:

“Kalok dulu enak kali carik duit disini dek, awak pun semangat kali mau narek aja, tapi kalo sekarang gelap lah, banyak kali cengkunek nya belum lagi harus tutup point ada jam tertentu, mo ga diterusin ga capai target nanti gak makan awak, (Grab Individu)”

“Mana ada yang enak namanya kerja ya, Cuma kan dek kalo disini kita bisa 24 jam carik orderan ya setidaknya kita punya banyak waktu la untuk carik duit, yang buat puasnyanya ya gitu, (Grab TPI)”

Adapun kepuasan kerja yang diambil untuk diteliti dalam penelitian ini berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Greenberg dan Baron (2005) yaitu: Faktor-faktor yang berkaitan dengan individu adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu, yang membedakan antara satu individu dengan individu yang lain, yang menentukan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan. Hal ini diambil dari driver yang ditandai dengan adanya dorongan dari dalam diri driver untuk melakukan suatu aktivitas kerja yang baik demi mencapai kepuasan kerja yang maksimal. Tentunya berbeda antara grab individu yang memang aktivitas kerjanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sementara grab tpi melakukan aktivitas kerja dikarenakan adanya suatu tujuan yang harus dicapai dalam kesehariannya.

Faktor kedua adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi. Yang dimaksud dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi adalah faktor dari dalam organisasi dan dari lingkungan organisasi yang mempengaruhi kepuasan kerja individu. Dalam faktor ini yang membedakan grab individu dengan TPI adalah suatu perjanjian kerja yang sudah disepakati sebelumnya sehingga para mitra driver melaksanakan aktivitas kerja sesuai dengan perjanjian-perjanjian yang telah dibuat.

Gilmer (dalam Temaluru, 2001) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut: Kompensasi menyebabkan kepuasan dalam bekerja, dan orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah

kompensasi yang diperolehnya. Jumlah pendapatan dari kedua mitra jelas berbeda dikarenakan adanya batasan jam kerja yang telah di tentukan dari manajemen perusahaan.

Faktor kedua dari teori Perusahaan dan manajemen Gilmer (dalam Temaluru, 2001) Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan. Dalam faktor ini di ambil berdasarkan bedanya trip dan jangkauan yang diberikan kepada masing-masing mitra kerja.

Fasilitas merupakan faktor terakhir dalam mempengaruhi kepuasan kerja. merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas. fasilitas dalam hal ini di ukur dari ketersediaan kendaraan yang difasilitasi dan tidak difasilitasi oleh manajemen mitra.

Perusahaan tentu sudah mempersiapkan kompensasi bagi driver yang memiliki kepuasan kerja. Sedangkan bagi driver yang tidak memiliki kepuasan kerja akan memacu semangatnya agar mampu meningkatkan kualitas dirinya dengan kompensasi yang diberikan kepada driver yang memiliki kepuasan kerja.

Dalam observasi taksi online yang memiliki kepuasan kerja akan lebih bertanggung jawab atas semua hasil kerjanya, sedangkan driver yang tidak memiliki kepuasan kerja, cenderung malas, selalu menunda pekerjaan dan mudah putus asa. driver yang tidak memiliki kepuasan kerja akan bekerja berdasarkan suatu kompensasi dari perusahaan, menurut driver yang tidak memiliki kepuasan kerja suatu pekerjaan itu adalah beban yang di ukur dengan besarnya upah yang akan diterima pada waktu tertentu. Adapun gambaran fenomena yang sejalan

dengan beberapa faktor seperti: Adanya promo sehingga banyak orderan yg di terima mitra. Mitra mendapatkan komisi dari grab dan penumpang dapat potongan harga dalam perjalanan. Grab dengan sistem penjemputan tidak jauh paling jauh max 2 km. Poin pencapai max sampai 14 poin di hari biasa dan 16 poin di hari *weekend*. Di *weekend* order lebih lumayan di banding hari biasa. Di grab mitra juga dapat isi ulang pulsa top up ovo atau grab pay. Apabila mitra mengisi top up yang berjumlah 50.000 maka komisi yang di beri oleh pihak grab 10.000 dan apabila mitra isi 100.000 ke konsumen dapat komisi 20.000 disitula berlaku kelipatan. Adanya perubahan sistem performa di tahun ini apabila konsumen *cancel* maka performa tidak turun hanya seorang mitra yg *cancel* performa dapat turun. Mitra juga bisa menentukan tujuan ambil order yang seperjalanan arah pulang apabila mendekati tutup poin melalui aplikasi yg tersedia di grab. Di grab juga bisa dapat komisi apabila mengajak rekan untuk bergabung dengan cara memberi kode *referral* ke pihak grab dan mitra dapat komisi uang masuk ke dompet tunai di aplikasi mitra yg mengajak bergabung.

Kunci sukses pertumbuhan setiap perusahaan adalah kemampuannya dalam merekrut, mengembangkan dan mempertahankan talenta sumber daya manusianya. Grab telah menetapkan sasarannya untuk menjadi salah satu jasa transportasi online. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Kerja Grab TPI dan Grab Individu Medan.

B. Identifikasi Masalah

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: Faktor-faktor yang berkaitan dengan individu, faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi, Kompensasi, Perusahaan dan manajemen yang baik, dan Fasilitas. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada Grab Car Medan dari sudut pandang yang saya lihat di lapangan yaitu faktor yang paling berkontribusi adalah faktor organisasi, hal ini terlihat dari kepuasan kerja Grab Individu yang lebih tidak terikat kepada pihak Grab, sedangkan Grab TPI lebih mengejar target untuk tutup point. Dari faktor selanjutnya yaitu faktor fasilitas, hal ini dikarenakan Grab individu menggunakan kendaraan pribadi sedangkan TPI menggunakan kendaraan milik Grab dan bisa dimiliki secara pribadi apabila dalam waktu 5 tahun mampu menyelesaikan kewajiban dengan baik dan terstruktur. Dan faktor terakhir yaitu kompensasi terlihat dari Grab individu mendapatkan penghasilan yang menjanjikan apabila driver mampu bekerja dengan maksimal sedangkan Grab TPI lebih menargetkan agar point dapat memenuhi penentuan setiap bulan dan menyelesaikan kredit mobil setiap bulan.

Dengan melihat identifikasi masalah tersebut maka terdapat dinamika terkait kepuasan kerja. Identifikasi penelitian ini melihat faktor-faktor tersebut menggambarkan permasalahan kepuasan kerja pada Grab Individu dan grab TPI.

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian ini mengenai faktor-faktor kepuasan kerja pada driver yaitu Greenberg dan Baron (2005) yaitu: Faktor Individu dan

Faktor Organisasi, selanjutnya Gilmer (dalam Temaluru, 2001) yaitu: Kompensasi, Manajemen, dan Fasilitas di Grab Car Medan.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada driver taksi online Grab TPI dan Grab Individu Medan?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor Kepuasan Kerja Pada Driver Taksi Online Grab TPI dan Grab Individu Medan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan usaha pemahaman tentang Gambaran Kepuasan Kerja Pada Driver Taksi Online Grab TPI dan Grab Individu Medan, dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu psikologi khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi dalam mengelola sumber daya manusia.

2. Manfaat praktis

Secara praktis jika dari hasil penelitian ini nantinya terdapat adanya Gambaran Kepuasan Kerja Pada Driver Taksi Online Grab TPI dan Grab Individu Medan, maka diharapkan dapat bermanfaat bagi driver agar mampu bekerja dan memiliki kepuasan kerja yang baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (memandang realitas/gejala/fenomena), digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dengan menggunakan statistika sebagai teknik pengumpulan data. Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam hal ini data yang diperoleh langsung dari responden berupa jawaban terhadap kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh penulisan-penulisan dari buku-buku refrensi yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Adapun variabel yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja

B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Defenisi operasional variabel penelitian dimaksudkan agar pengukuran variabel-variabel penelitian dapat terarah sesuai dengan metode pengukuran yang dipersiapkan. Adapun defenisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu sikap kerja yang secara langsung membentuk kondisi kerja yang mendukung karyawan untuk mendapatkan kepuasan dalam pekerjaan. Diukur berdasarkan faktor-faktor kepuasan kerja yang di ambil dari teori : Greenberg dan Baron (2005) yaitu: Faktor Individu dan Faktor Organisasi, selanjutnya Gilmer (dalam Temaluru, 2001) yaitu: Kompensasi, Managemen, dan Fasilitas.

C. Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi Sampel Penelitian

Setiap penelitian, masalah populasi dan sampel yang dipakai merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Hadi (2014) menyatakan bahwa populasi adalah individu yang biasa dikenai generalisasi dari kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel penelitian. Sedangkan menurut Arikunto (2006) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 300 orang yang terdiri dari 132 Orang Driver Grab Individu dan 162 orang Driver Grab TPI Taksi Online Grab.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Hadi (2014) sampel adalah sebagian individu yang diselidiki. Walaupun hanya sebagian individu yang diambil dalam penelitian ini, namun diharapkan dapat ditarik generalisasi dan mencerminkan populasi dapat mewakili sampel. Dalam menentukan jumlah sampel Arikunto (dalam Hadi,2014) menjelaskan apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semua, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Tetapi jika subjeknya diatas 100 orang, maka dapat diambil antara: 10%-15% atau20%-25% atau lebih.

Maka akan diambil sampel sebanyak 60 Orang Driver Taksi Online Grab TPI dan Grab Car.

Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan 60 sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

D. Metode Pengumpulan Data

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrument penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrument yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala kepuasan kerja yang diambil berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Greenberg dan Baron (2005) yaitu:

a. Faktor-faktor yang berkaitan dengan individu

Faktor-faktor yang berkaitan dengan individu adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu, yang membedakan antara satu individu dengan individu yang lain, yang menentukan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

b. Faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi

Yang dimaksud dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi adalah faktor dari dalam organisasi dan dari lingkungan organisasi yang mempengaruhi kepuasan kerja individu.

Gilmer (dalam Temaluru, 2001) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

a. Kompensasi

Kompensasi menyebabkan kepuasan dalam bekerja, dan orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah kompensasi yang diperolehnya.

b. Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

c. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Penelitian ini menggunakan skala Guttman, skala Guttman ialah skala yang digunakan untuk jawaban yang bersifat jelas (tegas dan konsisten. Misalnya yakin-tidak yakin, ya – tidak, benar-salah, positif – negative, pernah-belum pernah, setuju – tidak setuju; dan sebagainya. Penelitian dengan menggunakan skala Guttman apabila ingin mendapatkan jawaban jelas (tegas) dan konsisten

terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan. (Sugiyono, 2013). Setiap faktor-faktor tersebut, akan diuraikan menjadi sejumlah pernyataan *favorable* dan *unfavorable*. Kemudian Subjek diberikan dua alternatif pilihan jawaban, jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Guttman mempunyai gradasi dari positif sampai negatif, pilihan tersebut yaitu Ya dan Tidak. Setiap pilihan memiliki nilainya masing-masing, untuk item yang *favorable* pada pilihan Ya akan mendapat skor 1 (satu) dan Tidak akan mendapatkan skor 0 (nol). Sedangkan untuk skor *unfavorable* pada pilihan Ya akan mendapat skor 0 (nol) dan Tidak akan mendapatkan skor 1 (satu).

Metode Dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, dan sebagainya (Arikunto, 2002). Metode ini digunakan untuk melihat perbedaan kepuasan kerja pada driver taksi online.

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Validitas

Validitas adalah alat ukur yang menunjukkan sejauh maana alat ukur dapat mengukur apa yang perlu diukur (Azwar, 2014). Alat ukur dapat dikatakan validitas tinggi apabila alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang sesuai dengan besar kecilnya gejala atau bagian yang diukur.

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini adalah analisis Product Moment, yakni dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing aitem dengan skor alat ukur. Skor total ialah nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor aitem. Korelasi antar skor

aitem dengan skor total haruslah signifikan berdasarkan ukuran statistic tertentu, maka derajat korelasi dapat dicari dengan menggunakan koefisien korelasi Pearson dengan menggunakan rumus validitas sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left(\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right)\left(\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right)}}$$

Keterangan :

R_{xy} : koefisien korelasi antara variable x (skor setiap subjek setiap aitem) dengan variable y (total skor dari seluruh aitem)

$\sum XY$: jumlah dari hasil perkalian antara V_x dengan V_y

$\sum X$: jumlah skor keseluruhan subjek setiap aitem

$\sum Y$: jumlah skor keseluruhan aitem pada subjek

$\sum X^2$: jumlah kuadrat skor x

$\sum Y$: jumlah kuadrat skor y

N : jumlah subjek

Untuk menghindari over estimate digunakan teknik part whole dengan

rumus sebagai berikut :

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}{(SD_x)^2 + (SD_y)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}$$

Keterangan :

r_{bt} : koefisien korelasi setelah dikorelasikan dengan Part whole

r_{xy} : koefisien korelasi sebelum dikorelasi

SD_x : standart deviasi skor butir

SD_y : standart deviasi skor total

2 : bilangan konstanta

2. Reliabilitas

Reliabilitas dari suatu alat ukur diartikan sebagai keajegan atau konsistensi dari alat ukur yang pada prinsipnya menunjukkan hasil-hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama (Azwar,

2007). Sementara Hadi (2009) mengatakan bahwa reliabilitas adalah keajegan alat ukur atau kekonsistenan hasil penelitian. Analisis reliabilitas menggunakan rumus analisis varians Hoyt sebagai berikut :

$$rtt = 1 - \frac{MKi}{Mks}$$

Keterangan :

rtt : Indeks reliabilitas alat ukur
 1 : Bilangan Konstanta
 Mki : Mean kuadrat antar butir
 Mks : Mean kuadrat antar subjek

Semua analisis statistic dengan berdasarkan rumus diatas, peneliti menggunakan bantuan program SPSS for Windows Release 15.8.

G. Metode Analisis Data

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena bertujuan untuk mengetahui dari setiap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja digunakan rumus F persen, sebagai berikut :

$$Persentase = \frac{Jumlah\ skor\ setiap\ skala}{Total\ skor\ setiap\ skala} \times 100$$

Selanjutnya setelah diketahui persentase setiap faktor dilakukan perhitungan frekuensi untuk melihat jumlah setiap aspek dengan rumus berikut :

$$Frekuensi = \frac{Persentase \times N}{100}$$

BAB V

Simpulan & Saran

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijabarkan simpulan dari penelitian ini dan pada bagian akhir akan dikemukakan saran-saran yang mungkin dapat berguna bagi penelitian yang akan datang dengan topik yang sama.

A. Simpulan

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini mengenai faktor-faktor stress kerja, maka dapat disimpulkan hasil yang tertinggi dan yang terendah, hal ini menunjukkan kontribusi yang tertinggi atau terbesar pengaruhnya terhadap kepuasan kerja adalah:

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja maka diperoleh hasil kontribusi faktor individu pengaruhnya terhadap kepuasan kerja sebesar 0,680 atau 19%, kontribusi faktor organisasi pengaruhnya terhadap kepuasan kerja sebesar 0,684 atau 19%, faktor kompensasi terhadap kepuasan kerja sebesar 0,860 atau 24%, faktor manajemen pengaruhnya terhadap kepuasan kerja sebesar 0,727 atau 21%, faktor fasilitas pengaruhnya terhadap kepuasan kerja sebesar 0,583 atau 17%.

B. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

1. Kepada Subjek Penelitian

Mengingat bahwa Kepuasan kerja sangat besar dipengaruhi oleh faktor kompensasi maka disarankan kepada subjek penelitian untuk mampu menyesuaikan kinerja dengan kompensasi agar kualitas kerja tetap terlaksana dengan baik.

Sedangkan faktor terendah adalah fasilitas, hal ini disarankan kepada subjek penelitian agar lebih memaksimalkan sarana dan prasarana grab taxi online.

2. Buat Instansi

Para driver diharapkan dapat profesional dalam bekerja, memberikan pelayanan terbaik maka disarankan kepada instansi agar dapat membantu driver dalam berkomunikasi yang baik kepada pelanggan dan akan mendukung terciptanya kepuasan dalam bekerja.

3. Buat Peneliti Berikutnya

Menyadari bahwa penelitian ini memiliki berbagai kekurangan, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperbaiki metode yang berhubungan dengan sampel, pengisian skala dan system penilaian setiap item dan melihat hal yang menyebabkan kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Prestawan. (2010) penelitian karyawan. Surakarta : Bumiputera.
- Arep dan Tanjung. 2003. Manajemen Motivasi. Penerbit PT. Grasindo, Jakarta.
- Arikunto, Suharsini, 2012. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : Rineka Cipta.
- As'ad, M, 2003. Psikologi industri: seri sumber daya Manusia. Yogyakarta: Liberty.
- Astuti, Hariandja. 2007. *Meningkatkan Kefektifan Pemimpin Guna Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan di Dinas Pendidikan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. JMK Vol. 7 No. 3, Maret 2009.
- Azwar S.2005. Penyusun Skala Psikologi .Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Barney, J.B. 2001. Is the resource based “view” a useful perspective for strategic management research? Yes. *Academy of Management Review*, 26(1):41-56
- Berger, Arthur Asa, 2004, Tanda – Tanda Dalam Kebudayaan Kontemporer, Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 2008. *A Marketing Service*. NewYork: The Free Press.
- Church, D.C. 1979. *Digestive Physiology and Nutrition of Ruminant*. Vol : 1 Second Edition. John Wiley and Sons. New York.
- Daft. Richard L. Manajemen Edisi 1. Alih bahasa oleh Edward Tanujaya dan Shirly Tiolina. Salemba Empat, Jakarta, 2000.
- Davis, Wether. *Perilaku Dalam Organisasi*, Alih Bahasa Agus Dharma, Erlangga, Jakarta. 2015.
- Dessler, Gary, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Indeks.
- Djuharie, O. Setyawan . 2005. *Panduan Manajemen*. Bandung: CV. Yrama Widya.
- Febriany. 2014. 2012. *Data Pengusaha Angkutan Dan Jalur Trayek Se Kabupaten Boyolali*.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. 2005. *Behavior in organizations*. 4th edition. USA: Allyn & Bacon.
- Hadi, S. 2017. *Metodologi Penelitian* Yogyakarta : Penerbit Andi.

- Handoko, T Hani, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. S.P, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara. Jakarta.
- Hussein Umar, 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Cet ke 6, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Jewel, L.N, Dan Siegel, M. 2008. *Psikologi Industri Organanisasi Modern*, Penerjemah, A Hadyana Pudjaatmaka dan Maetasari, Jakarta : Penerbit Archan.
- Locke. Dunnette, M.D. 2013. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand Mc Nally.
- Kartono, Kartini, 2008 : *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mas'ud, Fuad, 2004. *40 Mitos Manajemen Sumber Daya Manusia*: Badan penerbit Universitas Dipenogoro, Semarang.
- Munandar, M, 2004. *Anggaran Perusahaan*, Edisi Tiga. Jakarta : Salemba Empat.
- Prof. Dr. FX. Suwanto, M.S. . 2011. *Perilaku Keorganisasian* : Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Robbins, Stephen P, 2006, *Prilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Alih Bahasa Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan, Jilid Pertama, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- _____, 2002, *Prilaku Organisasi*, Alih Bahasa Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan, Edisi Kedelapan, Jilid Kedua, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Simamora. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 3, Aditya Medika Yogyakarta.
- Spector, P. E. (2008). *Industrial and Organizational Psychology (5 ed.)*. Hokoben: John Wiley & Sons.
- Subekhi, Akhmad & Jauhar Mohammad, 2012, *Penghantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujati, Woro (2018). *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*.

- Temaluru, J. 2001. Hubungan antara Komitmen Karyawan dan Faktor-faktor Demografis dengan Kepuasan Kerja Karyawan, Pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia dan Prespektif. Jakarta : PIO.
- Tiffin.,Anoraga, Panji.2009. *Psikologi Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- T. Hani Handoko. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedelapan, Yogyakarta : BPPB UGM.
- Triwibowo, Yuwono. 2005. Biologi Molekuler. Yogyakarta: Penerbit Erlangga.
- Wexley, K.N., & Yukl, G. 2008. Organizational behavior and personnel psychology. Richard D. Irwin: Hsome wood, Illinois.
- Wulanyani. Rizka. 2017. Faktor-faktor Kepuasan Kerja Pada Karyawan Perusahaan Perjalanan Wisata Di Denpasar. Universitas Udayana.
- Yani, H.M, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Mitrawacana Media.

LAMPIRAN A
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

RELIABILITY


```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005
VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011
VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023
VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029
VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035
VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040
/SCALE('KEPUASAN KERJA') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes

Output Created	24-JUN-2019 00:06:09	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Handling	Matrix Input Definition of Missing Value	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00001
		VAR00002 VAR00003 VAR00004
		VAR00005 VAR00006 VAR00007
		VAR00008 VAR00009 VAR00010
		VAR00011 VAR00012 VAR00013
		VAR00014 VAR00015 VAR00016
		VAR00017 VAR00018 VAR00019
		VAR00020 VAR00021 VAR00022
		VAR00023 VAR00024 VAR00025
		VAR00026 VAR00027 VAR00028
		VAR00029 VAR00030 VAR00031
		VAR00032 VAR00033 VAR00034
		VAR00035 VAR00036 VAR00037
		VAR00038 VAR00039 VAR00040
		/SCALE('KEPUASAN KERJA')
		ALL
		/MODEL=ALPHA
		/STATISTICS=DESCRIPTIVE
		SCALE
		/SUMMARY=TOTAL.
Syntax		
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

Scale: KEPUASAN KERJA

Case Processing Summary

	N	%
Valid	60	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	60	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

,894	40
------	----

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	,92	,279	60
VAR00002	,88	,324	60
VAR00003	,97	,181	60
VAR00004	,97	,181	60
VAR00005	,92	,279	60
VAR00006	,93	,252	60
VAR00007	,93	,252	60
VAR00008	,87	,343	60
VAR00009	,93	,252	60
VAR00010	,95	,220	60
VAR00011	,93	,252	60
VAR00012	,95	,220	60
VAR00013	,90	,303	60
VAR00014	,95	,220	60
VAR00015	,93	,252	60
VAR00016	,83	,376	60
VAR00017	,87	,343	60
VAR00018	,88	,324	60
VAR00019	,93	,252	60
VAR00020	,93	,252	60
VAR00021	,93	,252	60
VAR00022	,87	,343	60
VAR00023	,93	,252	60
VAR00024	,92	,279	60
VAR00025	,92	,279	60
VAR00026	,87	,343	60
VAR00027	,92	,279	60
VAR00028	,87	,343	60
VAR00029	,93	,252	60
VAR00030	,97	,181	60
VAR00031	,92	,279	60
VAR00032	,93	,252	60
VAR00033	,95	,220	60
VAR00034	,87	,343	60
VAR00035	,85	,360	60
VAR00036	,93	,252	60
VAR00037	,85	,360	60
VAR00038	,95	,220	60
VAR00039	,95	,220	60
VAR00040	,83	,376	60

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	35,62	23,732	,301	,893
VAR00002	35,65	23,621	,286	,894
VAR00003	35,57	23,945	,366	,892
VAR00004	35,57	24,046	,308	,893
VAR00005	35,62	23,088	,545	,889
VAR00006	35,60	23,125	,594	,889

VAR00007	35,60	22,888	,696	,887
VAR00008	35,67	24,192	,094	,897
VAR00009	35,60	23,871	,281	,893
VAR00010	35,58	23,535	,489	,891
VAR00011	35,60	23,668	,366	,892
VAR00012	35,58	24,078	,232	,894
VAR00013	35,63	23,287	,427	,891
VAR00014	35,58	24,179	,184	,894
VAR00015	35,60	23,431	,465	,891
VAR00016	35,70	22,925	,433	,891
VAR00017	35,67	23,243	,383	,892
VAR00018	35,65	22,875	,531	,889
VAR00019	35,60	22,922	,681	,888
VAR00020	35,60	23,736	,337	,892
VAR00021	35,60	23,363	,493	,890
VAR00022	35,67	23,175	,404	,892
VAR00023	35,60	23,125	,594	,889
VAR00024	35,62	22,884	,624	,888
VAR00025	35,62	23,223	,493	,890
VAR00026	35,67	23,955	,165	,896
VAR00027	35,62	23,834	,263	,894
VAR00028	35,67	23,412	,330	,893
VAR00029	35,60	23,668	,366	,892
VAR00030	35,57	23,979	,347	,892
VAR00031	35,62	22,986	,585	,889
VAR00032	35,60	23,736	,337	,892
VAR00033	35,58	23,637	,440	,891
VAR00034	35,67	23,514	,309	,893
VAR00035	35,68	23,271	,353	,893
VAR00036	35,60	23,363	,493	,890
VAR00037	35,68	22,491	,587	,888
VAR00038	35,58	23,908	,311	,893
VAR00039	35,58	23,535	,489	,891
VAR00040	35,70	23,502	,270	,894

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36,53	24,626	4,962	40

LAMPIRAN B
UJI NORMALITAS

NPART TESTS
/K-S(NORMAL)=Y
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created	24-JUN-2019 00:18:40
----------------	----------------------

Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing. Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
	Cases Used	NPART TESTS /K-S(NORMAL)=Y /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Syntax		
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00
	Number of Cases	196608
	Allowed ^a	

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kepuasan Kerja	60	29,35	3,957	16	32

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Kerja
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	29,35
	Std. Deviation	3,957
	Absolute	,282
Most Extreme Differences	Positive	,252
	Negative	-,282
Kolmogorov-Smirnov Z		1,183
Asymp. Sig. (2-tailed)		,201

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

LAMPIRAN C
UJI ANALISIS FAKTOR

FACTOR
/VARIABLES f1 f2 f3 f4 f5


```

/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS f1 f2 f3 f4 f5
/PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

Notes

Output Created		24-JUN-2019 00:28:53
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	75
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<p>FACTOR</p> <pre> /VARIABLES f1 f2 f3 f4 f5 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS f1 f2 f3 f4 f5 /PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /ROTATION NOROTATE /METHOD=CORRELATION. </pre>
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,13
	Maximum Memory Required	4100 (4,004K) bytes

Correlation Matrix

		FAKTOR INDIVIDU	FAKTOR ORGANISA SI	FAKTOR KOMPENS ASI
Correlatio n	FAKTOR INDIVIDU	1,000	-,180	-,045
	FAKTOR ORGANISASI	-,180	1,000	-,161
	FAKTOR KOMPENSASI	-,045	-,161	1,000
	FAKTOR MANAJEMEN	,219	-,208	,226
	FAKTOR FASILITAS	,219	-,269	,016

Correlation Matrix

		FAKTOR MANAJEMEN	FAKTOR FASILITAS
Correlation	FAKTOR INDIVIDU	,219	,219
	FAKTOR ORGANISASI	-,208	-,269
	FAKTOR KOMPENSASI	,226	,016
	FAKTOR MANAJEMEN	1,000	,106
	FAKTOR FASILITAS	,106	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,589
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	17,114
	df	10
	Sig.	,072

Communalities

	Initial	Extraction
FAKTOR INDIVIDU	1,000	,530
FAKTOR ORGANISASI	1,000	,469
FAKTOR KOMPENSASI	1,000	,755
FAKTOR MANAJEMEN	1,000	,501
FAKTOR FASILITAS	1,000	,513

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		Cumulative %
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	
1	1,654	33,072	33,072	1,654	33,072	33,072
2	1,114	22,289	55,361	1,114	22,289	55,361
3	,886	17,729	73,090			
4	,693	13,862	86,952			
5	,652	13,048	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
FAKTOR INDIVIDU	,680
FAKTOR ORGANISASI	,684
FAKTOR KOMPENSASI	,860
FAKTOR MANAJEMEN	,727
FAKTOR FASILITAS	,583

Extraction Method: Principal Component
Analysis.^a

a. 1 components extracted.

LAMPIRAN D ALAT UKUR PENELITIAN

Data Identitas Diri

Isilah data-data berikut ini dengan keadaan diri saudara :

1. Nama :

2. Lama Bekerja :

Petunjuk Pengisian Skala

Berikut ini saya sajikan pernyataan kedalam dua bentuk skala ukur. Saudara diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala ukur tersebut dengan cara memilih :

YA : Bila merasa **SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan.

TIDAK : Bila merasa **TIDAK SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan.

Saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

SELAMAT BEKERJA

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN	
		YA	TIDAK

1.	Saya bisa menaikkan performa saya dalam setiap bulan	YA	TIDAK
2.	Semua performa yang di dapat bisa direkayasa	YA	TIDAK
3.	Keahlian saya dalam pekerjaan ini sudah terlatih sejak lama	YA	TIDAK
4.	Menurut saya Grab membuat saya malas bekerja	YA	TIDAK
5.	Saya merasa beruntung apabila saya mendapatkan rating yang tinggi	YA	TIDAK
6.	Saya akan menghadap perusahaan karena pekerjaan saya sangat monoton	YA	TIDAK
7.	Saya merasa tentram menjadi salah satu mitra Grab	YA	TIDAK
8.	Saya tidak mampu menaikkan performa saya	YA	TIDAK
9.	Semua instruksi yang diberikan akan saya laksanakan	YA	TIDAK
10.	Keahlian saya dalam pekerjaan ini tidak pernah ada	YA	TIDAK
11.	Apabila ada kendala saya akan menyelesaikan	YA	TIDAK
12.	Saya bekerja sebagai mitra Grab hanya mengisi waktu luang	YA	TIDAK
13.	Saya akan menjelaskan kepada teman saya apabila teman saya tidak mengerti tentang pekerjaan	YA	TIDAK
14.	Point saya cairkan setiap minggu	YA	TIDAK
15.	Saya puas dengan hasil kerja saya	YA	TIDAK
16.	Saya merasa jenuh menjadi bagian dari mitra Grab	YA	TIDAK
17.	Saya bekerja full time sebagai mitra Grab	YA	TIDAK
18.	Meskipun rating tinggi menurut saya tidak ada untungnya	YA	TIDAK
19.	Pekerjaan saya saat ini cocok dengan saya	YA	TIDAK
20.	Saya mengabaikan instruksi yang diberikan kepada saya	YA	TIDAK
21.	Menurut saya Grab sudah membuat saya semakin rajin bekerja	YA	TIDAK
22.	Saya sulit mencapai tutup point	YA	TIDAK
23.	Point yang sudah saya dapatkan akan saya kumpulkan setiap bulan	YA	TIDAK
24.	Apabila ada masalah saya akan menghindar	YA	TIDAK
25.	Saya merasa rugi apabila saya libur dalam sehari	YA	TIDAK
26.	Saya sulit mendapatkan bintang 5	YA	TIDAK
27.	Saya selalu mendapatkan bintang 5 dari konsumen	YA	TIDAK
28.	Saya merasa pekerjaan saya saat ini tidak cocok dengan saya	YA	TIDAK

29.	Menurut saya apapun masalah yang ada di Grab harus saya selesaikan dengan bijak	YA	TIDAK
30.	Semua pekerjaan harus bisa kami selesaikan namun pendapatan tidak sesuai	YA	TIDAK
31.	Kami diberikan gaji sesuai dengan beban kerja	YA	TIDAK
32.	Saya malas menjelaskan ke teman saya apabila mereka belum paham	YA	TIDAK
33.	Posisi saya saat ini karena tugas yang saya kerjakan memuaskan	YA	TIDAK
34.	Menurut saya Grab semakin membuat saya hidup dalam masalah	YA	TIDAK
35.	Saya mampu menyelesaikan tutup point setiap harinya	YA	TIDAK
36.	Apapun Posisi saya,saya tidak peduli	YA	TIDAK
37.	Semua pekerjaan yang kami kerjakan sesuai dengan upah yang diberikan	YA	TIDAK
38.	Saya sering libur narek setiap minggu	YA	TIDAK
39.	Semua posisi performa sesuai dengan evaluasi kerja	YA	TIDAK
40.	Kami diberikan gaji tidak sesuai dengan beban kerja	YA	TIDAK

LAMPIRAN E
SURAT PENELITIAN