

Kepuasan Kerja Driver Grab Kota Yogyakarta Terhadap Kualitas Pelayanan PT Grab Indonesia

Marsudi¹, Syifa Fitriani²

¹Teknik Industri, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

²Teknik Industri, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

E-mail : syifa.fitriani@ie.uad.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan membahas pengaruh faktor faktor kualitas pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan kerja *driver grabbike* di kota Yogyakarta. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode regresi berganda menggunakan software SPSS, dann sampel penelitian menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Dari hasil yang didapatkan dari kelima variabel yang di analisis yang berpengaruh signifikan adalah variabel daya tanggap (X3) dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 dan memiliki nilai Thitung sebesar 3,197, variabel jaminan (X4) dengan nilai signifikansi sebesar 0,008 dan memiliki nilai Thitung sebesar 2,691 dan variabel empati (X5) dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 dan memiliki nilai Thitung sebesar 3,035. Sedangkan variabel yang tidak mempengaruhi secara signifikan adalah variabel bukti fisik (X1) dengan nilai signifikansi sebesar 0,613 dan memiliki nilai Thitung sebesar 0,506 dan variabel kehandalan (X2) dengan nilai signifikansi sebesar 0,192 dan memiliki nilai Thitung sebesar 1,312.

Kata Kunci

grabbike, driver, kepuasan, kualitas pelayanan

1. PENDAHULUAN

Sebelum adanya transportasi *online* seperti sekarang ini, transportasi yang banyak ditemukan adalah ojek. Ojek merupakan alat transportasi yang menawarkan jasa antar jemput penumpang dengan menggunakan sepeda motor. Saat itu ojek masih menggunakan sistem pangkalan di sudut gang dan pasar tradisional. Dan untuk sistem pembayarannya menggunakan sistem bayar tunai.

Menurut Kotler & Keller (2012), Jasa merupakan setiap aktifitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun diman dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik. Sedangkan menurut Djaslim Saladin (2004) Jasa adalah setiap aktivitas atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang mana pada dasarnya kasat mata atau tidak berwujud, serta tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. yang mana proses produksinya mungkin & mungkin juga tidak terikat dengan produk fisik.

Seiring dengan berkembangnya teknologi banyaknya usaha yang memanfaatkan teknologi

menjadi peluang bisnis di bidang jasa transportasi *online*. Salah satu jasa transportasi online yang ada di Indonesia adalah Grab. Grab hadir di Indonesia pada pertengahan tahun 2014 sebagai salah satu solusi kemacetan di Indonesia dan untuk mendorong perubahan sektor transportasi informal agar dapat beroperasi secara profesional.

Pelayanan utama dari Grab yaitu *GrabTaxi*, dan seiring perkembangannya Grab memunculkan layanan lainnya diantaranya *GrabCar*, *GrabBike*, *GrabExpress*, *GrabFood* dan *GrabHitch*. Di jogja sendiri layanan yang di berikan PT Grab sendiri antara lain *GrabCar*, *Grabbike*, *GrabExpress* dan *Grabfood*. Di jogja sendiri GRAB bersaing dengan GO-JEK dan untuk jasa transportasi *online* dimana kedua tersebut berlomba lomba bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan pada konsumen.

Adapun strategi yang dilakukan Grab agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang di berikan yaitu dengan memberikan berbagai promo atau potongan harga untuk para konsumennya. Adapun potongan yang di berikan sebesar 30%-50% di mana potongan harga tersebut dari total perjalanan pengguna.

Sedangkan untuk kualitas pelayanan yang diberikan PT Grab pada driver khususnya dikota

yogyakarta berbanding terbalik apa yang diberikan PT Grab ke pelanggannya. Berdasarkan observasi awal terdapat ada beberapa masalah di mana para *driver* kurang puas dengan pelayanan yang di berikan PT Grab pada *driver*, Karena akhir-akhir ini banyak *driver* yang mengeluhkan pendapatan mereka mulai berkurang tidak seperti biasanya. Grab tidak seperti awal kemunculan dijogja di mana para *driver* sangat mudah mencari pesanan, sehingga tidak perlu larut malam untuk memenuhi. Sedangkan untuk sekarang ini untuk mencapai target saja harus mencari pesanan sampai larut malam. Ada beberapa faktor yang menjadi poin permasalahan seperti lambatnya respon yang diberikan terhadap *driver* yang sedang melakukan *complain* untuk menunggu balasan dari PT Grab bisa sampai 2 sampai 3 hari, perubahan sistem poin yang dapat merugikan *driver* Grab hal ini yang sering dikeluhkan bagi para *driver*, dan juga faktor perekrutan *driver* baru setiap bulannya.

Kepuasan kerja menurut Dadang (2013) adalah keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sedangkan Menurut Siagian (2013:295) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang positif maupun negatif tentang pekerjaannya. Perasaan karyawan terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja (Wardhani, 2015).

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis ingin mengetahui pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara terpisah pada variabel tersebut terhadap kepuasan *driver* sebagai mitra PT. Grab di Kota Yogyakarta.

2. METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah berlokasi di Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada *driver* *grabbike* berusia 17-60 tahun yang telah menjadi mitra grab minimal 2 tahun. Sampel yang sekaligus menjadi responden sebanyak 125 responden. Metode regresi linear berganda merupakan metode yang digunakan pada penelitian ini sedangkan pada pengolahan data menggunakan software SPSS.

Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *driver* sebagai mitra grab.

H2 : *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *driver* sebagai mitra grab.

H3 : *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *driver* sebagai mitra grab.

H4 : *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *driver* sebagai mitra grab.

H5 : *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *driver* sebagai mitra grab.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dan reabilitas dilakukan pada masing-masing variabel X1, X2, X3, X4 dan Y. Ketika dilakukan pengujian masing-masing variabel dinyatakan valid dan reliabel. Pengujian statistik t atau t-test dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$).

Hasil uji T yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS 20.0 disimpulkan bahwa jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel *independent* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent* (hipotesis diterima). Sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependent* (hipotesis ditolak).

Berdasarkan hasil analisis regresi liner berganda dapat diketahui bahwa Variabel *tangible* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan *driver* *grabbike*. Hal ini dibuktikan dengan statistik uji t untuk variabel bukti fisik dengan thitung sebesar 0,506 dengan nilai signifikansi sebesar 0,613 lebih besar dari 0,05 ($0,613 > 0,05$). Hal ini menunjukkan meskipun bukti fisik berupa perlengkapan yang diberikan kepada mitra *grabbike* tidak handal, mitra tetap puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Variabel *reliability* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan *driver* *grabbike*. Hal ini dibuktikan dengan statistik uji t untuk variabel kehandalan dengan thitung sebesar 1,312 dengan nilai signifikansi sebesar 0,192 lebih besar dari 0,05 ($0,192 > 0,05$). Hal ini menunjukkan meskipun pelayanan yang diberikan kepada mitra *grabbike* tidak handal, mitra tetap puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Variabel *responsiveness* menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan *driver* *grabbike*. Hal ini dibuktikan dengan statistik uji t untuk variabel daya tanggap dengan thitung sebesar 3,197 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mitra sangat bergantung kepada daya tanggap yang diberikan oleh Grab.

Variabel *assurance* menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan *driver* *grabbike*. Hal ini dibuktikan dengan statistik uji t untuk variabel jaminan dengan thitung sebesar 2,691 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05 ($0,008 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa

kepuasan mitra *grabbike* tergantung pada jaminan yang diberikan grab terutama jaminan keselamatan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadian (2019).

Variabel *empathy* menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan *driver grabbike*. Hal ini dibuktikan dengan statistik uji t untuk variabel empati dengan thitung sebesar 3,035 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa bila Grab peduli terhadap keluhan mitra maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mitra akan tinggi.

Berdasarkan nilai koefisien regresi pada Tabel 1 maka didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=1,186+(0,045)X1+(0,129)X2+(0,336)X3+(0,212)X4+(0,239)X5+(0,162)+e$$

Keterangan :

Y= Kepuasan

X1= Bukti Fisik (*tangible*)

X2= Keandalan (*reliability*)

X3= Daya Tanggap (*responsiveness*)

X4= Jaminan (*assurance*)

X5= Empati (*empathy*)

Tabel 1. Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	1,186	2,870	
Bukti Fisik	0,045	0,090	0,038
Keandalan	0,129	0,098	0,100
Daya Tanggap	0,336	0,105	0,250
Jaminan	0,265	0,099	0,211
Empati	0,304	0,100	0,243

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik (*Tangible*), variabel keandalan (*Reliability*), variabel daya tanggap (*Responsiveness*), variabel jaminan (*Assurance*), dan variabel empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Kerja Driver Grabbike sebagai mitra PT Grab inodnesia di kota Yogyakarta, maka dari itu dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Faktor bukti fisik (*Tangible*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver sebagai mitra PT. Grab indonesia di kota

Yogyakarta karena terbukti mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,613 dan memiliki nilai Thitung sebesar 0,506.

2. Faktor kehandalan (*Reliability*), tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver sebagai mitra PT. Grab indonesia di kota Yogyakarta karena terbukti mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,192 dan memiliki nilai Thitung sebesar 1,312.
3. Faktor daya tanggap (*Responsiveness*), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver sebagai mitra PT. Grab indonesia di kota Yogyakarta karena terbukti mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,002 dan memiliki nilai Thitung sebesar 3,197.
4. Faktor jaminan (*Assurance*), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver sebagai mitra PT. Grab indonesia di kota Yogyakarta karena terbukti mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,008 dan memiliki nilai Thitung sebesar 2,691.
5. Faktor empati (*Emphaty*), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver sebagai mitra PT. Grab indonesia di kota Yogyakarta karena terbukti mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,003 dan memiliki nilai Thitung sebesar 3,035.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terimakasih kepada *driver grab* dan PT. Grab Indonesia yang telah memberikan kami kesempatan melakukan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2012). analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *servqual* dan model kano (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 77–84. <https://doi.org/10.12777/jati.5.2.77-84>
- [2] Bustam, Nur Syamsu, Nurfajriani, Izmalinda, T. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan GRAB-BIKE (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiem Bongaya Makassar). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 9–16. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1096>
- [3] Dewantoro, A. (2019). Peluang Mahasiswa Strata Satu Pada Perguruan Tinggi Di Surabaya. *Agora*, 7(1)..
- [4] Fajriasari, A. (2013). Pengaruh Jumlah Wisatawan, Lama Tinggal, dan Pengeluarannya

- Terhadap Produk Domestik Regional Broto Sektor Pariwisata Jawa Tengah. Universitas Pendidikan Indonesia, 36–67.
- [5] Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- [6] Prakoso, M. T., & Faridi, N. (2014). Pengaruh Shared Value dan Web Quality Terhadap Online Repurchase Intention Melalui Trust Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Konsumen Lazada.co.id). *Diponegoro Journal of Social and Political Science*, 10. <https://doi.org/10.1080/13603124.2015.1020344>
- [7] R. Ratika Zahra, N. R. (2018). Pengaruh celebrity endorser hamidah rachmayanti terhadap keputusan pembelian produk online shop mayouffit di kota bandung
- [8] Soegandhi, V. M., Sutanto, E. M., & Setiawan, R. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim. Volume 1. Nomor 1. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen. Universitas Kristen Petra. *Jurnal AGORA*, 1(1).
- [9] Triana, D., & Oktavianto, W. O. (2013). Relevansi kualifikasi kontraktor bidang teknik sipil terhadap kualitas pekerjaan proyek konstruksi di Provinsi Banten. *Fondasi*, 2(2), 182–190.