



STUDI KOMPARATIF KEPUASAN DRIVER GRAB TERHADAP KONDISI KERJA ANTARA PENGGUNA DAN NONPENGGUNA FITUR PERENCANAAN ORDERAN

ANDRE KRISTIAN



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Studi Komparatif Kepuasan *Driver* Grab terhadap Kondisi Kerja antara Pengguna dan Nonpengguna Fitur Perencanaan Orderan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Bulan Juli 2026

Andre Kristian
K1401221002

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

ANDRE KRISTIAN. Studi Komparatif Kepuasan *Driver* Grab terhadap Kondisi Kerja antara Pengguna dan Nonpengguna Fitur Perencanaan Orderan. Dibimbing oleh LINDA KARLINA SARI.

Penelitian ini bertujuan menganalisis perbedaan kepuasan kerja antara kelompok pengguna dan nonpengguna fitur perencanaan orderan berdasarkan pendapatan, frekuensi order, dan jam kerja. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain komparatif. Sampel terdiri atas 100 mitra driver Grab di Jabodetabek, yaitu 50 pengguna dan 50 nonpengguna fitur. Data dianalisis menggunakan distribusi frekuensi, tabulasi silang, uji chi-square, nilai rata-rata, independent samples t-test, dan uji Mann-Whitney U. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan yang signifikan pada aspek pendapatan dan frekuensi order, tetapi tidak pada aspek jam kerja. Nonpengguna fitur memiliki kepuasan pendapatan lebih tinggi, sedangkan pengguna fitur memiliki kepuasan frekuensi order lebih tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa fitur perencanaan orderan perlu dievaluasi pada aspek pendapatan, transparansi sistem, dan kesesuaian dengan pola kerja mitra driver Grab.

Kata kunci: fitur perencanaan orderan, kepuasan kerja, mitra *driver*, transportasi online

ABSTRACT

ANDRE KRISTIAN. Comparative Study of Grab *Driver* Satisfaction with Working Conditions between Users and Non-Users of the *Order* Planning Feature. Supervised by LINDA KARLINA SARI.

The order planning feature changes how Grab driver partners manage work activities in a digital application system. This study aims to analyze differences in job satisfaction between users and non-users of the order planning feature based on income, order frequency, and working hours. This research used a quantitative approach with a survey method and comparative design. The sample consisted of 100 Grab driver-partners in Greater Jakarta, comprising 50 users and 50 non-users of the feature. Data were analyzed using frequency distribution, cross-tabulation, chi-square test, mean analysis, independent samples t-test, and Mann-Whitney U test. The results show significant differences in satisfaction with income and order frequency, but not with working hours. Non-users had higher income satisfaction, whereas users had higher order frequency satisfaction. These findings indicate that the order planning feature needs to be evaluated in terms of income, system transparency, and alignment with Grab driver-partners' work patterns.

Keywords: order planning feature, job satisfaction, driver partners, online transportation



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

STUDI KOMPARATIF KEPUASAN DRIVER GRAB TERHADAP KONDISI KERJA ANTARA PENGGUNA DAN NONPENGGUNA FITUR PERENCANAAN ORDERAN

ANDRE KRISTIAN

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc.

2. Dr. Asep Taryana, S.T,P., M.M.



Judul Skripsi : Studi Komparatif Kepuasan *Driver* Grab terhadap Kondisi Kerja
antara Pengguna dan Nonpengguna Fitur Perencanaan Orderan

Nama : Andre Kristian

NIM : K1401221002

Disetujui oleh

Pembimbing :

Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 197711262008122001

Tanggal Ujian:
16 Juli 2026

Tanggal Lulus:

(tanggal penandatanganan oleh Dekan
Fakultas/Sekolah ...)



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2026 sampai bulan Mei 2026 ini ialah *Job satisfaction* dengan judul “Studi Komparatif Kepuasan *Driver* Grab terhadap Kondisi Kerja antara Pengguna dan Nonpengguna Fitur Perencanaan Orderan”. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan penghargaan dan terimakasih kepada:

1. Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat., M.Si. selaku dosen pembimbing utama dan dosen pembimbing akademik atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang telah diberikan sejak awal sampai akhir proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Annisa Ramandanti, S.E., M.M. selaku dosen seminar yang sudah memberikan arahan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Terima kasih penulis ucapkan untuk ibu tersayang yang selalu menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis, atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, kesabaran, pengorbanan, serta dukungan yang senantiasa diberikan dalam setiap proses kehidupan dan pendidikan penulis. Kehadiran, nasihat, dan keteguhan hati ibu menjadi alasan bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Semoga karya ilmiah ini dapat menjadi salah satu bentuk kecil dari rasa terima kasih penulis atas segala cinta dan perjuangan yang telah Ibu berikan
4. Terima kasih penulis ucapkan untuk Tulus Kala'aheng yang telah membantu dalam membentuk *critical thinking* dan memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Terimakasih penulis ucapkan kepada mitra *driver* Grab Jabodetabek yang telah membantu dalam pengumpulan data pada penulisan skripsi ini.
6. Terimakasih penulis ucapkan juga kepada Muhammad Ihsan Dhoifullah yang mendengar keluh kesah penelitian dan membantu dalam mempersiapkan sebelum seminar dan sidang skripsi dan terimakasih kepada teman-teman selama perkuliahan yaitu P1xP2xP3, kelompok MBL, divisi management operation, divisi PLP TEdXIPB 2024, teman seangkatan SB59, dan masih banyak lagi yang tidak dapat ditulis satu per satu yang telah memberi warna baru di kehidupan penulis selama perkuliahan

Bogor, Juli 2026

Andre Kristian

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Transportasi <i>Online</i> dan Layanan <i>Ride-Hailing</i>	7
2.2 <i>Gig Economy</i>	8
2.3 Fitur Perencanaan Orderan	9
2.4 Kepuasan Kerja	9
2.5 Kerangka Pemikiran	11
III METODE	13
3.1 Desain Penelitian	13
3.2 Waktu dan Tempat	13
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	14
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	14
3.5 Metode Pengumpulan Data	15
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	16
3.7 Instrumen Penelitian	21
3.8 Uji Kualitas Instrumen	22
3.9 Teknik Analisis Data	23
3.10 Hipotesis Penelitian	27
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Fitur Perencanaan Orderan	29
4.2 Gambaran Umum Responden	31
4.3 Perspektif Pengguna Fitur Terhadap Fitur Perencanaan Orderan	34
4.4 Perspektif Nonpengguna Terhadap orderan Fitur Perencanaan Orderan	35
4.5 Hubungan Karakteristik Responden dengan Status Penggunaan Fitur Perencanaan Orderan	37
4.6 Data Faktual Pendukung 7 Hari Terakhir	49
4.7 Analisis Kepuasan Kerja	54
4.8 Implikasi Manajerial	59
V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Keterbatasan Penelitian	64
5.3 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68
RIWAYAT HIDUP	71



DAFTAR TABEL

1	Analisis dan ketegori karakteristik responden	18
2	<i>Blueprint</i> kuesioner	21
3	Ringkasan uji validitas dan reliabilitas instrumen	23
4	Karakteristik responden	32
5	Frekuensi dan lama penggunaan fitur perencanaan orderan	34
6	Alasan menggunakan fitur perencanaan orderan	35
7	Pengalaman nonpengguna terhadap fitur perencanaan orderan	35
8	Alasan nonpengguna tidak menggunakan fitur perencanaan orderan	36
9	Tabulasi silang dan uji <i>chi-square</i> kategori usia berdasarkan status penggunaan fitur perencanaan orderan	38
10	Tabulasi silang dan uji <i>chi-square</i> kategori jenis kelamin berdasarkan status penggunaan fitur perencanaan orderan	39
11	Tabulasi silang dan uji <i>chi-square</i> kategori lama menjadi <i>driver</i> Grab berdasarkan status penggunaan fitur perencanaan orderan	40
12	Tabulasi silang dan uji <i>chi-square</i> status pekerjaan berdasarkan status penggunaan fitur perencanaan orderan	41
13	Tabulasi silang dan uji <i>chi-square</i> kategori rata-rata jam operasional harian berdasarkan status penggunaan fitur perencanaan orderan	42
14	Tabulasi silang dan uji <i>chi-square</i> kategori hari operasi per minggu berdasarkan status penggunaan fitur perencanaan orderan	43
15	Tabulasi silang dan uji <i>fisher exact</i> area operasi dominan berdasarkan status penggunaan fitur perencanaan orderan	44
16	Tabulasi silang dan uji <i>chi-square</i> jenis motor berdasarkan status penggunaan fitur perencanaan orderan	45
17	Tabulasi silang dan uji <i>chi-square</i> kapasitas mesin kendaraan berdasarkan status penggunaan fitur perencanaan orderan	45
18	Tabulasi silang dan uji <i>chi-square</i> tahun kendaraan berdasarkan status penggunaan fitur perencanaan orderan	46
19	Tabulasi silang dan uji <i>fisher exact</i> status kepemilikan kendaraan berdasarkan status penggunaan fitur perencanaan orderan	47
20	Hasil nilai rata-rata dan <i>independent samples t-test</i>	49
21	Hasil uji <i>independent samples t-test</i> produktivitas	51
22	Hasil uji Mann–Whitney U kepuasan kerja terhadap pendapatan	55
23	Hasil uji Mann–Whitney U kepuasan kerja terhadap frekuensi <i>order</i>	56
24	Hasil uji Mann–Whitney U kepuasan kerja terhadap jam kerja	58

DAFTAR GAMBAR

1	10 negara pengguna transportasi <i>online</i> terbanyak (Kuartal IV 2024)	1
2	Grafik penggunaan transportasi <i>online</i> di indonesia	2
3	Kerangka pemikiran	12
4	Tampilan fitur perencanaan orderan Grab Driver	29
5	Diagram status penggunaan fitur perencanaan orderan	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR LAMPIRAN

1	Pertanyaan kuesioner penelitian	67
---	---------------------------------	----



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.