



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi ojek *online* merupakan industri yang sedang maju pada era sekarang, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya pekerja yang beralih profesi menjadi *driver* ojek *online*.

Minat masyarakat untuk menjadi mitra *driver* menjadi meningkat dikarenakan proses registrasi yang cukup mudah, disertai adanya sistem insentif. Perusahaan jasa ojek *online* sebagai suatu organisasi yang bergerak di bidang penyediaan layanan atau jasa, sangat membutuhkan sumber daya manusia bagi kegiatan operasinya. Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam pengoperasian kegiatan perusahaan ojek *online*. Ojek *online* pada awal mula kemunculannya masih dianggap asing di kalangan masyarakat dikarenakan masih baru di telinga masyarakat Indonesia. Seiring berjalannya waktu, ojek *online* semakin banyak peminatnya, hal ini dibuktikan dengan semakin bertambahnya jumlah *driver* menurut data 1 tahun terakhir yang dikutip dari data Gabungan Aksi Roda Dua (GARDA). Jumlah pengemudi ojek *online* dari PT. Gojek Indonesia pada tahun 2019 sekitar 1,7 juta orang.

(<https://kumparan.com/kumparantech/organisasi-ojol-ada-4-juta-driver-ojol-di-indonesia-1tBrZLEXOEI#:~:text=Adapun%20jumlah%20tersebut%20didasari%20dari%20catatan%20yang%20dibuat%20oleh%20GARDA.&text=Pihak%20Gojek%20sendiri%20telah%20membebankan%20sebanyak%201%2C7%20juta%20driver.>)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PT. Gojek memiliki jumlah angka total *driver* yang banyak juga memiliki tantangan tersendiri. Tantangan utama yang dihadapi Gojek adalah untuk selalu memiliki sumber daya manusia yang baik. Sumber daya manusia adalah aset utama dalam perusahaan jasa, karena mereka yang akan langsung turun ke lapangan sebagai tenaga kerja. Apabila sumber daya manusia yang dimiliki suatu perusahaan dapat bekerja dengan baik, maka akan berdampak terhadap kemajuan perusahaan itu sendiri. Peran sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan membutuhkan faktor - faktor pendorong yang dapat meningkatkan hasil kerjanya. Bagi Gojek sendiri, faktor pendorong yang pertama untuk agar sumber daya manusia dapat mampu bekerja dengan baik dan menghasilkan kinerja yang maksimal, yaitu adanya kebijakan pemberian insentif dari perusahaan. Faktor yang kedua yaitu perusahaan harus mampu mensejahterahkan *driver*-nya melalui berbagai faktor, diantaranya adalah kemudahan registrasi, pemberian insentif, dan sebagainya, dikarenakan faktor – faktor tersebut dapat meningkatkan komitmen organisasi *driver* Gojek itu sendiri.

(<https://www.viralorchard.com/sistem-gaji-gojek/>)

Insentif menurut Lijan Poltak Sinabela dalam Hidayat (2019 : 238) merupakan elemen atau balas jasa yang diberikan secara tidak tetap atau bersifat variabel tergantung pada kinerja pegawai. Sedangkan menurut Ranupanudjo dan Hasan dalam Ghofur, dkk. (2015) insentif adalah penggerak yang dapat merangsang terciptanya pemeliharaan karyawan, dengan pemberian insentif karyawan merasa mendapat perhatian dan pengakuan terhadap prestasi yang dicapainya. Karyawan yang bekerja lebih keras pun mendapatkan imbalan yang setimpal dibandingkan karyawan yang bekerja dengan biasa-biasa saja, hal tersebut dapat memicu peningkatan komitmen organisasi bagi karyawan.



Komitmen organisasi adalah sebuah tingkat loyalitas yang tinggi pada seorang karyawan bagi perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Menurut Mowday dalam Kurniawan (2015), komitmen organisasi adalah ikatan keterkaitan individu dengan organisasi, sehingga individu tersebut merasa memiliki organisasinya. Apabila seorang karyawan telah merasa memiliki organisasi maka dapat memberikan dampak positif bagi kedua belah pihak. Bagi pihak karyawan, jika seorang karyawan memiliki komitmen organisasi maka karyawan tersebut akan bekerja lebih giat lagi di hari-hari berikutnya, sehingga insentif yang karyawan tersebut terima akan menjadi lebih besar seiring berjalannya waktu. Bagi perusahaan tidak perlu mencari karyawan pengganti (*turnover intention*). Disamping itu, karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan menghasilkan kinerja yang memuaskan bagi perusahaan.

Kinerja menurut Prawirosentono dalam Sandra (2019), adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Bagi karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan yang mengandalkan insentif sebagai imbalan untuk karyawannya, memiliki peluang besar untuk memperoleh penghasilan diatas rata-rata upah minimum di suatu regional tersebut, sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut juga berkaitan dengan komitmen organisasi dari karyawan, dimana ketika karyawan memiliki insentif yang tinggi akan meningkatkan komitmen organisasinya, dan akan mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan.



Perusahaan yang akan diteliti adalah sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek *online*, yaitu Gojek. PT. Gojek didirikan pada 13 Oktober 2010 oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran (Wulandari, Syah. & Abdillah, 2016).

Untuk mengembangkan sumber daya manusianya, PT. Gojek melakukan kebijakan insentif kepada setiap *driver*-nya melalui sistem poin. Untuk beberapa kota memiliki target poin yang berbeda-beda, termasuk Jakarta. Di Jakarta sendiri memiliki target poin yang antara lain, 14 poin mendapatkan Rp. 15.000,- ; 16 poin mendapatkan Rp. 25.000,- ; 20 poin mendapatkan Rp. 40.000,-. Namun, dikarenakan dari awal tahun 2020 sampai dengan pertengahan tahun 2020 ini, seluruh dunia termasuk Indonesia sedang dilanda pandemi covid-19, maka PT. Gojek memberlakukan program berkat, yaitu suatu program pengganti skema insentif lama menjadi lebih mudah dicapai oleh *driver*, yang mana *driver* harus mengumpulkan minimal 6 poin diantara pk. 08.00 – pk. 20.00 untuk menerima pendapatan minimal Rp. 90.000,- per hari.

(<https://gojekblog.com/skema-insentif-rogram-berkat-gojek-2020/>)

Insentif menurut Sopiah dan Sangadji (2018) merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan. Dengan mengasumsikan bahwa uang dapat digunakan untuk mendorong karyawan bekerja lebih giat lagi, maka mereka yang produktif lebih menyukai gajinya dibayarkan berdasarkan hasil kerja. Sistem insentif tersebut diharapkan akan meningkatkan kinerja *driver* Gojek, disertai komitmen organisasi dari pihak *driver* juga dapat meningkatkan kinerja *driver* itu sendiri.

(<https://money.kompas.com/read/2019/07/22/140544426/go-jek-3-tahun-dari-hanya-20-mitra-kini-capai-2-juta>)



Bagaimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi, serta seberapa besar pengaruh dari insentif dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan yang bersangkutan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka hal tersebut yang mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian berjudul : **“PENGARUH INSENTIF DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA DRIVER GOJEK DI KAWASAN STASIUN JUANDA, JAKARTA PUSAT”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada, yaitu:

1. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja *Driver* Gojek di kawasan Stasiun Juanda, Jakarta Pusat?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja *Driver* Gojek di kawasan Stasiun Juanda, Jakarta Pusat?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi beberapa batasan masalah, yaitu:

1. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja *Driver* Gojek di kawasan Stasiun Juanda, Jakarta Pusat?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja *Driver* Gojek di kawasan Stasiun Juanda, Jakarta Pusat?



D. Batasan Penelitian

Berdasarkan dari penelitian yang akan dilakukan, penulis mempunyai keterbatasan biaya, tenaga, hingga waktu. Oleh karena itu batasan penelitiannya dibentuk sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah PT. Gojek Indonesia.
2. Subjek penelitian adalah *Driver* Gojek di kawasan Stasiun Juanda, Jakarta Pusat.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan September s/d Oktober 2020.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat diperoleh pokok-pokok permasalahan yang akan dilakukan pembahasannya pada penelitian ini, yaitu "*Pengaruh Insentif dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Driver Gojek di kawasan Stasiun Juanda, Jakarta Pusat*".

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu untuk menganalisa dan mengetahui hasilnya, antara lain:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari insentif terhadap kinerja.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari komitmen organisasi terhadap kinerja.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari insentif dan komitmen organisasi terhadap kinerja.



G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharap dapat memberi informasi kepada Perusahaan Gojek dalam mengetahui seberapa besar pengaruh pemberian insentif dan komitmen organisasi terhadap kinerja *driver* Gojek. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat sebagai masukan sekaligus pertimbangan bagi perusahaan Gojek untuk meningkatkan kinerja *driver* Gojek melalui variabel yang diteliti oleh penulis, sehingga perusahaan dapat mengambil keputusan secara lebih bijak.

2. Bagi Peneliti

Sebagai informasi dan pengetahuan yang dapat meningkatkan pemahaman mengenai pemberian insentif, komitmen organisasi, dan kinerja. Lebih dari itu, penelitian ini juga dapat membantu penulis dalam menerapkan teori-teori yang telah dipelajari, ke dalam kehidupan nyata melalui perusahaan Gojek.

3. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini diharap dapat memberikan sumbangsih pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi mengenai pemberian insentif, komitmen organisasi, dan kinerja, serta keterkaitannya diantara variabel-variabel tersebut. Terutama bagi yang ingin meneliti lebih dalam mengenai perusahaan Gojek.

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian