



BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat Jakarta dalam memenuhi kebutuhan mobilitasnya sehari-hari sudah familiar menggunakan ojek atau transportasi umum yang berupa sepeda motor. secara konvensional, Jasa ojek dan driver nya sendiri dapat ditemukan di sekitar jalan dimana mereka biasanya berkumpul menunggu para pelanggan. Jasa ojek tersebut dapat dikatakan sebagai hal yang memudahkan masyarakat dalam bertransportasi serta menuju tempat yang ingin ditujui. Para pelanggan ojek dapat menggunakan jasa tersebut dengan cara menegosiasikan harga sesuai destinasi, lalu pelanggan dapat mengendarai 'ojek' tersebut dengan bersama sampai ke tujuan. Namun sekarang mengalami perubahan. Banyak orang menjadi pengemudi ojek sebagai pekerjaan sampingan.

Penggunaan jasa ojek saat ini mengalami perubahan dari konvensional menjadi sistem ojek online yang lebih memudahkan pelanggan dalam mendapatkan jasa ojek dengan cara dipanggil melalui aplikasi *smartphone*. Perubahan tersebut memberikan dampak peningkatan yang cukup signifikan dalam tiga tahun terakhir bagi pengguna dan driver ojek online. Asosiasi ojek *online* (ojol) Gabungan Aksi Roda Dua (GARDA) Indonesia mengungkapkan berapa jumlah driver yang ada di Indonesia. Menurut GARDA, saat ini ada lebih dari 4 juta driver ojol yang tersebar di seluruh Indonesia. Data tersebut disampaikan oleh Ketua Presidium Nasional Garda Indonesia, Igun Wicaksono. Menurut penjelasannya, seperempat dari jumlah ojol tersebut berada di wilayah Jabodetabek. Dan Gojek mendominasi dengan sekitar 1,7jt lebih jumlah Driver yang dapat dikatakan aktif pada tahun 2019.

Gojek adalah sebuah Aplikasi yang diliris oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan tujuan bahwa masyarakat dapat menggunakan jasa Ojek dengan cara melakukan

© Hak cipta milik IBI IKKG (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.

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



pemesanan jasa nya via aplikasi hanya menggunakan internet. Hal ini sangat memudahkan para masyarakat yang berubah menjadi customer yang membutuhkan jasa tersebut dikarenakan biasanya para driver Ojek hanya dapat di pertemukan dan didatangkan secara langsung di beberapa sudut jalanan maupun di “pangkalan” ojek itu sendiri. Gojek memulai perjalanannya pada tahun 2010 dengan layanan pertama mereka yaitu pemesanan ojek melalui *call-center*. Pada tahun 2015, Gojek berkembang pesat setelah meluncurkan sebuah aplikasi dengan tiga layanan, yaitu: GoRide, GoSend, dan GoMart. Sejak saat itu, laju Gojek semakin cepat dan terus beranjak hingga menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara. (www.gojek.com, diakses 10-5-2019)

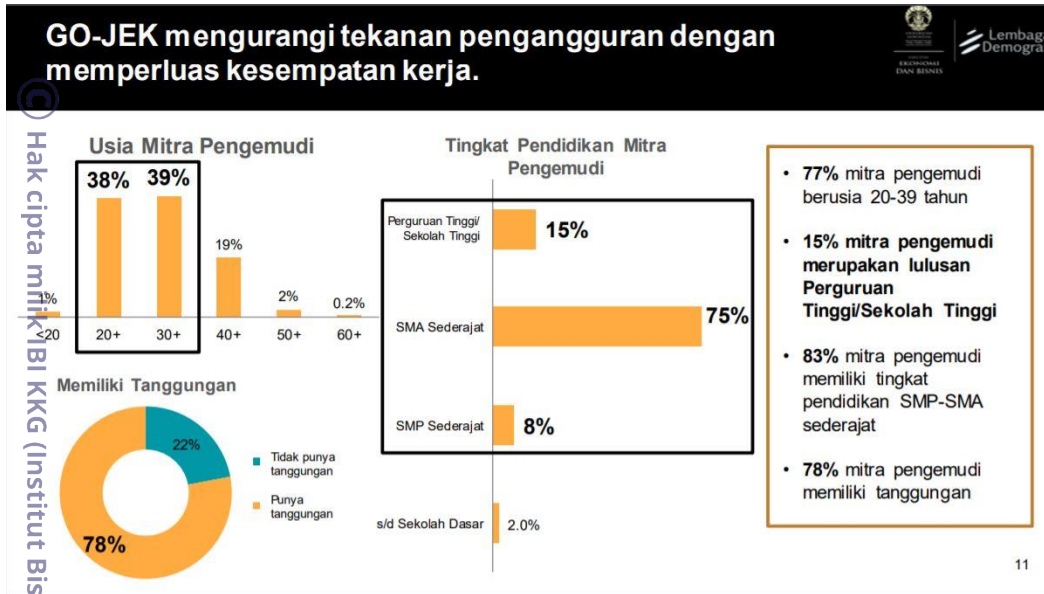
Gojek tidak hanya memudahkan para customer dalam pemenuhan jasa tersebut namun Gojek juga mampu membuka jutaan pekerjaan oleh siapapun dengan persyaratan usia 21 tahun memiliki kendaraan yang sesuai dengan kriteria, surat izin mengemudi . Pekerjaan berbentuk kemitraan antara Driver tersebut untuk Gojek sehingga disebut sebagai mitra driver Gojek. Siapapun yang tertarik untuk menjadi mitra dapat mendaftarkan diri kepada cabang kantor Gojek ataupun via website www.Gojek.com. Jika telah melewati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak Gojek maka akan di setujui sebagai Mitra.

Gojek telah mengurangi jumlah Pengangguran yang ada di Indonesia dan hal tersebut telah terbukti dari data penelitian oleh Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (FEB UI). Gojek telah memperluas kesempatan kerja bagi masyarakat yang sebelumnya tidak bekerja.

Penelitian tersebut dilakukan dengan responden sebanyak 3.315 Mitra Pengemudi atau Mitra Driver.

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

1. Jilid 1
a. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1. Data tekanan Pengangguran hasil penelitian (FEB UI)

(sumber : <https://ldfebui.org/wp-content/uploads/2018/03/Dampak-Gojek-Bagi-Perekonomian-Indonesia.pdf> , diakses 12-07-2021)

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa :

1. Gojek mengurangi tekanan pengangguran dengan memperluas kesempatan kerja.
2. Gojek meningkatkan penghasilan dan pengeluaran Mitra Pengemudi dan kesejahteraan keluarga.
3. Kualitas hidup Mitra Pengemudi meningkat.

Sebagai Mitra driver Gojek berharap bahwa pekerjaan yang dilakukan tidak akan ada terjadi sebuah masalah seperti misalnya , akun yang berada di aplikasi Gojek mitra driver tersebut di Suspend ataupun diblokir sehingga tidak dapat menerima order. Hal ini akan pastinya membuat para mitra driver tersebut cemas maupun mungkin beralokasi kepada Aplikasi Kemitraan yang lain.

Pada dasarnya tujuan setiap organisasi adalah mencapai keberhasilan dalam meningkatkan kinerja manusia/karyawan. Dengan mempertahankan kinerja manusia/karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



yang baik maka suatu organisasi dapat mempertahankan kelangsungan perusahaan (Putra dan Wibawa, 2015).

Gojek memperhatikan faktor-faktor yang dapat membuat para mitra driver bekerja secara maksimal dan juga memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan yang menggunakan jasanya. Salah satunya adalah pemberian insentif terhadap mitra driver. Insentif yang diberikan seperti bonus penghasilan yang didapatkan setelah menyelesaikan beberapa pesanan maupun juga insentif yang didapatkan jika para mitra driver dapat menempuh target dari misi yang telah dipersiapkan oleh pihak Gojek.

Meskipun banyaknya driver yang bergabung dalam kemitraan, keresahan tetap dapat terjadi karena adanya insentif yang diterima tidak sesuai seperti yang diberitakan

RaykatMerdeka.id – “Mitra driver **Gojek** dikabarkan bakal mogok kerja dengan cara *off bid* atau mematikan aplikasi secara massal, Selasa (8/6). Aksi ini diambil sebagai bentuk kekecewaan kepada **GoTo**, perusahaan merger antara **Gojek-Tokopedia**, yang dinilai menetapkan secara sepihak perihal insentif layanan Gokilat atau Gosend Sameday, yang lebih kecil dibanding insentif lama.” (<https://rm.id/baca-berita/ekonomi-bisnis/78599/driver-mau-mogok-karena-insentif-turun-gojek-alasan-lakukan-pemerataan>, diakses 24-6-2021)



Berikut perbandingan data insentif yang mengurangi pendapatan Mitra driver :

Insentif lama (2020) di Jabodetabek	Insentif baru (2021) di Jabodetabek
Menyelesaikan 5 pengantaran: Rp 10.000	- Menyelesaikan pengantaran 1-9 dapat Rp 1.000/pengantaran
Menyelesaikan 8 pengantaran: Rp 30.000	- Menyelesaikan pengantaran 10-14 dapat Rp 2.000/pengantaran
Menyelesaikan 10 pengantaran: Rp 45.000	- Menyelesaikan pengantaran 15+ dapat Rp 2.500/pengantaran
Menyelesaikan 13 pengantaran: Rp 60.000	
Menyelesaikan 15 pengantaran: Rp 100.000	

Tabel 1.1 Perbandingan insentif lama dan insentif baru

Insentif yang tidak diterapkan dan dilakukan dengan baik oleh pihak Gojek dapat menimbulkan potensi adanya ketidaknyamanan terhadap kemitraan yang disepakati bersama. Ketidaknyamanan tersebut akan berdampak terhadap kinerja para Mitra driver sehingga dapat mengurangi kualitas jasa terhadap pelanggan. Insentif sebagai sarana motivasi yang dapat mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Menurut Irham Fahmi (2017:64), “Insentif adalah bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seseorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang di lakukan, baik bentuk finansial mau pun non-finansial.

Melihat dari perspektif para pengguna Jasa Ojol, Jika para pengguna jasa merasa kurang puas terhadap kinerja para driver ojol, maka akan menimbulkan rasa kurang puas yang dapat di datakan dalam bentuk review dalam aplikasi Gojek dan hal ini dapat memberikan efek kepada mitra driver tersebut secara langsung sesuai dengan peraturan dan sistem yang telah diterapkan. Kekhawatiran dapat muncul dari para mitra driver dengan adanya situasi yang terjadi seperti misalnya *suspense* akun kemitraan maupun juga hilangnya kemitraan antara driver tersebut dan pihak Gojek yang dikarenakan oleh ketidaksesuaian kinerja memberikan

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

Hak Cipta Milik Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



jasa yang sesuai dengan standar optimal Gojek. Kekhawatiran tersebut dapat di artikan juga sebagai suatu tipe *Job Insecurity*.

Job Insecurity sendiri dianggap sebagai ketidakberdayaan untuk mempertahankan kesinambungan yang diinginkan dalam kondisi kerja yang terancam. Dengan berbagai perubahan yang terjadi dalam organisasi, karyawan sangat mungkin merasa terancam, gelisah dan tidak aman karena potensi perubahan untuk mempengaruhi kondisi kerja dan kelanjutan hubungan serta balas jasa yang diterimanya dari organisasi (Greenhalgh dan Rosenblatt dalam Suciati et al., (2014:2-3).

Sejumlah pengemudi "Gojek" yang menamakan diri G99 mengadu ke kantor Lembaga Bantuan Hukum Indonesia (LBH) Jakarta. Mereka datang ke LBH Jakarta untuk mengadukan ketidakpuasan terhadap manajemen PT Gojek Indonesia. Ketua tim gugatan G99, Choky Pangabean menuturkan, ada beberapa masalah yang diadukan pengemudi G0-Jek, di antaranya soal perjanjian kemitraan, tarif, dan bonus. Choky mengungkapkan, perjanjian kemitraan yang dibuat sekitar Juni 2016 itu dinilai hanya berpihak pada kepentingan manajemen Gojek dan tidak memedulikan kepentingan pengemudi. Para pengemudi merasa tak mendapat pemahaman yang jelas terkait perjanjian kemitraan tersebut. Pengemudi Gojek, kata Choky, juga terpaksa menyetujui perjanjian kemitraan baru itu karena khawatir diputuskan kemitraannya. Hal ini dinilai tidak sesuai dengan prinsip kemitraan

(<https://megapolitan.kompas.com/read/2016/10/28/18163631/tidak.puas.dengan.manajemen.Gojek.puluhan.pengemudi.mengadu.ke.lbh.jakarta?page=all>, diakses 1-7-2021).

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang di atas maka dalam penelitian ini dilakukan dengan judul : “Pengaruh Insentif dan *Job Insecurity* Terhadap Kinerja Mitra Driver Gojek di Sunter, Jakarta Utara ”



B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka identifikasi rumusan masalah dalam penelitian

ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Mitra Driver Gojek

2. Pengaruh *Job Insecurity* Terhadap Kinerja Mitra Driver Gojek

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penyusunan penelitian Pada Gojek adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui, Menganalisis Dan Membuktikan Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja mitra driver Gojek di Sunter, Jakarta Utara

2. Untuk mengetahui pengaruh *Job Insecurity* terhadap kinerja mitra Driver Gojek di Sunter, Jakarta Utara



D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Diharapkan dapat membantu peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir dan memahami penelitian sesuai dengan jurusan yang di konsentrasikan .

2. Bagi perusahaan

Memberikan sumbangan penelitian bagi perusahaan terutama tentang pemberian insentif dan pemahaman *Job insecurity* kepada Mitra Driver guna meningkatkan kinerja

3. Bagi ilmu pengetahuan

Dapat digunakan bahan pertimbangan bagi rekan-rekan mahasiswa dalam menyusun skripsi mengenai obyek penelitian yang berbeda dan sebagai sarana informasi dalam pemecahan masalah yang sama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.