

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepadatan penduduk Jakarta yang berdampak pada kemacetan dimana saja, diperlukan solusi untuk memudahkan masyarakat dalam sektor transportasi yang efektif yang dapat meng-efisiensikan waktu guna memberikan rasa nyaman dan aman untuk membantu dalam beraktivitas pada penduduk Ibu Kota. Gojek hadir sebagai moda transportasi ojek online menggunakan teknologi *smartphone* dengan demikian masyarakat dengan mudah mendapatkan layanan jasa transportasi online. sebelum ojek online muncul penggunaan jasa ojek sangat sulit didapat karna tidak ada teknologi yang menghubungkan konsumen pada mitra driver ojek online. kini ojek konvensional atau ojek pengkolan sudah ber-transformasi lebih canggih berbasis internet bernama Gojek, sebagai pioneer dapat dengan mudah diakses kapanpun. Gojek adalah perusahaan teknologi pertama yang berada di Indonesia yang dicetuskan oleh Nadiem Makarim dalam bidang jasa transportasi online pada tahun 2010 yang mulanya hanya merekrut ojek pengkolan untuk menjadi mitra *driver* Gojek. Organisasi Gabungan Aksi Roda Dua (GARDA) mengungkapkan bahwa Gojek pertama kali memulai Teknologi aplikasi pertamanya pada tahun 2015 dan hanya memiliki 200.000 mitra *driver* Gojek tetapi saat ini Gojek memiliki 4 Juta mitra *driver* pada Tahun 2020 (kumparantech,2020). Inaya dalam Anggit (2018) mengatakan “ketertarikan mitra driver Gojek untuk bergabung karena banyak manfaat yang diperoleh” dengan jumlah mitra *driver* Gojek yang sudah sangat banyak menjadi mitra *driver* Gojek tidak hanya sebatas manfaat yang di peroleh secara individu namun komitmen bagi mitra *driver* Gojek pada Organisasi juga perlu dikembangkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hakipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan 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 IBIKGG.

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



Pelayanan optimal kepada pelanggan menjadi komitmen bagi mitra *driver* Gojek hal ini juga berdampak pada perusahaan jika individu tidak mempunyai komitmen terhadap organisasi, maka setiap individu bekerja secara terpaksa, dan hal ini tidak menghasilkan sesuatu yang memuaskan yang pada akhirnya mereka akan keluar atau bertahan seiring waktu berjalan (Busro,2018) hal ini menunjukkan bahwa komitmen tidak sekedar loyalitas saja tetapi melibatkan perasaan emosional dalam berkeinginan memberi kontribusi pada pelanggannya.

Komitmen ini untuk meningkatkan kinerja mitra driver Gojek karena Gojek dan Mitra Driver selaras dalam menjalankan komitmen ini. komitmen organisasi menurut Wiener (1982) dalam Yusuf dan Syarif (2017:22) adalah sebuah dorongan dalam diri masing-masing individu yang bekerja dalam suatu organisasi untuk mencapai sesuatu sesuai dengan tujuan organisasi guna menunjang keberhasilan organisasi dan kepentingan organisasi. sudut pandang sebuah komitmen saat ini bukan lagi sekedar berbentuk kesiapan mitra *driver* Gojek untuk menetap dalam jangka waktu lama tetapi mitra driver Gojek siap untuk berkontribusi terbaik pada Gojek seperti, yang telah dilakukan oleh Komunitas Gerakan Bersih Ranjau Paku (GBRP) para mitra driver Gojek berkomitmen untuk memberikan edukasi mengenai rute aman serta memberikan pelatihan bahasa isyarat agar saling membantu untuk berkomunikasi kepada mitra driver Gojek lain yang berkebutuhan khusus seperti tuli. (Liputan6.com, 2019).

Tentu ini tidak hanya sekedar layanan transportasi online semata, tetapi bentuk komitmen lebih dari ingin mengembangkan individu yang dapat memberikan dampak besar bagi masyarakat sekitar sebagai penjaga amanah yang dapat diandalkan disetiap kondisi wujud komitmen mitra *driver* Gojek pada masyarakat dalam menjaga kualitas layanan jasa antar jemput pelanggan untuk menjadi fokus utama perusahaan agar kinerja mitra

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.



*driver Gojek* lebih efektif. Kinerja adalah hasil pekerjaan seseorang untuk memenuhi tanggung jawab yang telah diberikan karena, kualitas kinerja dari karyawan memiliki pengaruh besar terhadap produktivitas dari suatu perusahaan menurut (Kembaw dkk, 2020) adapun kinerja dari seorang pegawai dari sebuah perusahaan bisa dipengaruhi oleh faktor individu, kepemimpinan, rekan kerja, sistem, dan situasi. Armstrong dalam Sopiah dan Sangadji, (2018:352) kinerja mitra *driver Gojek* dapat ditunjukkan melalui kepuasan yang telah dicapainya.

Keadaan emosional seorang karyawan baik sedang menyenangkan atau tidak sangat berpengaruh bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka dan Kepuasan kerja adalah cerminan bagi seorang karyawan menyukai pekerjaannya atau tidak (Handoko dalam Sutrisno, 2017:75). Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. jika kepuasan kerja diabaikan dalam hal ini Gojek maka akan timbul ketidakpuasan kerja, menurut Frederick Herzberg dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018) ketidakpuasan kerja terdiri dari kebijakan kantor, administrasi, supervisi, hubungan antarpribadi, kondisi kerja, dan gaji. ketidakpuasan mitra driver Gojek terhadap skema insentif ini menjadi perhatian dari beberapa pihak diberitakan bahwa terjadi mogok kerja dikarenakan menolak skema insentif yang telah di keluarkan (cnbcindonesia.com, 2021). penerapan skema isentif gojek yang dirasa tidak sesuai dan merugikan. mitra *driver Gojek* ditunjukan dalam Tabel 1 dibawah ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Tabel 1. 1

Skema insentif lama dan baru di Jabodetabek

Skema Lama		
	1	Menyelesaikan 5 pengantaran Rp10 Ribu
	2	Menyelesaikan 8 pengantaran Rp 30 Ribu
	3	Menyelesaikan 10 pengantaran Rp 45 Ribu
	4	Menyelesaikan 13 pengantaran Rp 60 Ribu
	5	Menyelesaikan 15 pengantaran Rp 100 Ribu
Skema Baru		
	1	Pengantaran 1-9 dapat Rp1.000/antar
	2	Pengantaran 10-14 dapat Rp2.000/antar
	3	Pengantaran 15+ dapat Rp2.500/antar

Sumber: oto.detik.com, di akses (2021)

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan adanya perbedaan dengan skema lama mitra *driver* Gojek diberikan insentif dengan minimum Rp10.000 untuk pengantaran yang berhasil diselesaikan nilainya akan bertambah menjadi Rp30.000 untuk 8 pengantaran dan seterusnya, adapun jika mitra driver Gojek melakukan 15 pengantaran atau lebih maka akan mendapatkan Rp 100.000. adapun skema baru di keluarkan mitra driver Gojek hanya mendapatkan Rp1000/Pengantaran jika berhasil menyelesaikan sampai 9 pengantaran. Jelas skema baru ini dinilai merugikan mitra driver Gojek yang akan mengeluarkan biaya bahan bakar yang banyak. adapun penjelasan dikutip (serangnews.pikiran-rakyat.com, 2021) kebijakan ini merupakan untuk pemerataan insentif yang dapat diperoleh mitra driver sehingga banyak mitra *driver* yang bisa mendapatkan penghasilan tambahan di masa pemulihan pandemi. Kepuasan Kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan dapat meningkat (Prayogo, 2019)

Insentif merupakan salah satu indikator pembentuk kepuasan dan juga sarana komitmen bagi para mitra driver Gojek yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra

© 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.



diluar gaji. Pemberian insentif untuk mitra *driver* Gojek yang berhasil mencapai target yang ditetapkan adalah bentuk dari komitmen organisasi bagi para mitra *driver* Gojek untuk selalu berusaha mencapai target. Hal ini berkaitan dengan kepuasan kerja dimana para mitra untuk mencapai target harus mencari orderan 8 – 12 jam sehari dengan tidak memiliki jadwal pasti kapan mereka akan mendapatkan pelanggan. lalu muncul skema baru yang dinilai sangat merugikan mitra driver Gojek dari segi waktu dan bahan bakar motor. sebanyak 70 persen dari mitra driver Gojek dikabarkan mogok kerja untuk menolak skema insentif baru yang telah dikeluarkan oleh perusahaan Gojek. Yulianto selaku perwakilan pengemudi GoSend SMD Jabodetabek mengatakan bahwa mitra *driver* GoSend Sameday Jabodetabek akan mematikan aplikasinya atau offbid. hal ini juga berdampak pada kinerja para mitra *driver Gojek* yang memicu untuk melakukan mogok kerja karena merasa tidak di hargai dan diapresiasi dikutip dari (money.kompas.com,2021) ketidakpuasan ini yang menjadi masalah kinerja mitra *driver* Gojek karena kepuasan kerja mitra *driver* Gojek berada di dalam tangan perusahaan itu sendiri dalam memperlakukan mitra *driver* Gojek-nya. kepuasan inilah yang menghasilkan kinerja yang maksimal dimana tidak ada rasa tekanan dari pihak manapun, karena kepuasan kerja mitra *driver* Gojek akan menyangkut pada peningkatan efektifitas kinerja karena mitra *driver* Gojek sebagai penopang pencapaian dari sebuah tujuan perusahaan. Begitupun sebaliknya ketidakpuasan mitra *driver* Gojek akan mengakibatkan kinerja tidak menguntungkan baik kepada organisasi ataupun kepada pelanggan.

Kinerja mitra *driver* Gojek dapat ditunjukkan melalui pencapaian target yang dicapainya target merupakan suatu bentuk tolak ukur yang ingin dicapai dalam waktu tertentu menurut Luis dalam Harahap, dkk (2021). hal ini dibuktikan oleh pertumbuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



kinerja mitra *driver* Gojek yang signifikan selama 10 tahun dan memiliki fundamental yang kuat ditandai pertumbuhan dengan nilai transaksi sebesar Rp 170 Triliun pada Tahun 2020 dikutip dari (Ekonomi.bisnis.com, 2020) Kevin Aluwi mengatakan bahwa kinerja mitra *driver* Gojek dalam layanan aplikasi Gojek seperti GoFood yang berhasil mencetak sebesar 50 juta transaksi per-bulan di Asia Tenggara dan jumlah merchant yang terjual juga meningkat dari 17,5 kali lipat mendekati 450 ribu di Indonesia. (katadata.co.id, 2019).

Kinerja mitra *driver* Gojek adalah aspek penting untuk keberlanjutan usaha ini keberadaan mitra *driver* Gojek yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan pelanggan yang dimana itu dapat menjadi sumber pemasaran yang efektif bagi perusahaan. meskipun Gojek merupakan perusahaan besar, tetapi kepuasan dan kinerja para mitra *driver* Gojek masih rendah dikarenakan oleh kebijakan perusahaan yang dianggap tidak menguntungkan oleh mitra *driver* Gojek (Kompas.com ,2021). Perihal tersebut disampaikan melalui wawancara terhadap mitra *driver* Gojek yang mengeluhkan perihal turunnya insentif yang diberikan Gojek sehingga Kinerja mereka ikut menurun karena kebijakan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Novita Wahyu (2019) tentang pengaruh komitmen dan kepuasan kerja terhadap Kinerja menunjukkan adanya pengaruh sebesar 39,2% hubungan yang signifikan antara komitmen dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di perusahaan keluarga, penelitian lainnya yang dilakukan oleh Muzakar (2017) bahwa komitmen dan kinerja *driver* ojek online, menunjukkan bahwa kinerja di pengaruhi oleh komitmen normative dan affective. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Komitmen dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja mitra *driver* Gojek di Kawasan Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



## B. Identifikasi Masalah

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

1. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di kawasan Kelapa Gading, Jakarta Utara?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja mitra *driver* Gojek di kawasan Kelapa Gading, Jakarta Utara?

## C. Batasan Masalah

Batasan penelitian yang ditetapkan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah mitra *driver* Gojek
2. Subjek penelitian adalah mitra *driver* Gojek di kawasan Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2022.

## D. Batasan Penelitian

Didasari dari ditentukannya batasan masalah di atas maka kemudian dilakukan pertimbangan mengenai batasan lainnya, maka penelitian ini juga akan dibatasi dengan sebagai berikut:

1. Objek dalam penelitian ini adalah PT. Gojek Indonesia
2. Subjek penelitian ini adalah *Driver* Gojek di Kawasan mall kelapa gading, Jakarta utara
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2022 s/d Maret 2023

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.



## E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah “Apakah adanya Pengaruh Komitmen dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Mitra Driver Gojek di kawasan Kelapa Gading, Jakarta Utara”

## F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen terhadap kinerja
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap kinerja.

## G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan bermanfaat sebagai pertimbangan bagi perusahaan sehingga perusahaan dapat mengambil keputusan lebih bijak Gojek agar meningkatkan Kinerja *driver* Gojek.

2. Bagi peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi PT. Go-Jek Indonesia dalam upaya memajukan perusahaan dan dalam upaya memecahkan persoalan yang ada berkaitan dengan mitra *driver* Go-Jek

3. Bagi peneliti lanjutan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi mengenai komitmen dan kepuasan kerja dan kinerja khususnya bagi yang ingin meneliti lebih dalam mengenai perusahaan Gojek di bidang Sumber Daya Manusia serta keterkaitannya di antara variabel-variabel tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
IBIKKG (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.