



## BAB I PENDAHULUAN

© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

### A. Latar Belakang Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Saat ini, transportasi pelayanan publik *online* telah menjadi salah satu fasilitas kebutuhan sehari-hari yang sering digunakan, tidak hanya sebagai pengantar orang untuk bepergian namun juga telah mencakup pemesanan dan pengantaran makanan, minuman, serta pengantaran barang. Salah satu penyedia jasa transportasi *online* yang telah dikenal luas dan banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Gojek.

Dilansir dari Pressrelease.com (2021), Gojek berdiri pada tahun 2010 yang pada awalnya berfokus pada layanan kurir pengantaran barang dan transportasi roda dua, sebelum meluncurkan aplikasi pada tahun 2015 di Indonesia. Gojek semakin berkembang dan mendapatkan predikat *decacorn*, yang merupakan istilah yang diberikan kepada perusahaan rintisan digital dengan valuasi lebih dari 10 miliar USD atau setara dengan 141 triliun Rupiah (Kompas.com, 2019).

Gojek pertama kali didirikan pada tahun 2010 hanya dengan 20 mitra pengemudi yang bergabung, kini setelah beroperasi selama satu dekade Gojek telah memiliki 2 juta mitra pengemudi di Asia Tenggara. Selain 2 juta mitra, Gojek kini telah memiliki 900.000 *merchant*. Sejak pertama kali didirikan pada 2010, Gojek berhasil mendapatkan sejumlah pencapaian seperti masuk dalam daftar "50 Companies That Changed The World" versi majalah *Fortune* pada 2017. GoPay dinobatkan sebagai Perusahaan Teknologi Finansial yang paling proaktif dalam mendukung gerakan nasional non-tunai oleh Bank Indonesia pada tahun yang sama. Nadiem Makarim selaku pendiri Gojek masuk dalam daftar "2018 Bloomberg 50" sebagai tokoh bisnis paling berpengaruh di dunia dan mendapat penghargaan "24<sup>th</sup>

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.



*Nikkei Asia Prize*” untuk kategori Ekonomi dan Bisnis pada Mei 2019. Gojek juga masuk dalam daftar 10 besar “*BranZ Most Valueable Indonesian Brand*”. Gojek menempati posisi ke enam dan unggul sebagai “*The Most Valueable Digital Brand*” berdasarkan aspek-aspek *Purpose, Innovation, Communications, Experience and Love*. Juni 2019, GoFood Festival mencetak rekor MURI dunia sebagai ”Jaringan Pujasera Usaha UMKM” dengan lokasi terbanyak di Indonesia dan dunia. Lembaga riset global UXalliance, Usaria dan Somia CX pada Oktober 2020 mempublikasikan hasil penelitian berjudul “*Delivery Apps in Time of Covid-19: Global Benchmark*” yang menyatakan bahwa aplikasi GoFood menempati peringkat pertama dalam hal ramah pengguna (*User Experience/UX*) dan terbaik kedua di kategori pengalaman pelanggan (*Customer Experience/CX*) selama pandemi *Covid-19* (Kompas.com, 2020). Kesuksesan mitra *driver* dalam menyumbang bisnis dari Gojek tak lepas dari pengaruh pengelolaan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia adalah kapasitas yang berasal dari diri manusia yang terintegrasi dari kapasitas berpikir dan kekuatan fisik dari masing-masing individu (Simarmata et al.c.2021). Hasibuan (dalam Diwyartha et al.c.2022) mendefinisikan sumber daya manusia sebagai setiap manusia yang bekerja bersama-sama di dalam suatu organisasi demi mewujudkan tujuan organisasi tersebut. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja bersama-sama di dalam suatu organisasi, dengan kapasitas individu berupa kemampuan berpikir dan kekuatan fisik, yang memberikan hasil terbaik agar terwujudnya tujuan organisasi.

Sumber daya manusia yang unggul akan membuat perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya, demi tercapainya tujuan organisasi dan memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



memiliki sumber daya yang unggul. Kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang dilakukan seseorang untuk memenuhi tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Kembauw et al.c.2020). Kualitas kinerja dari karyawan memiliki pengaruh besar terhadap produktivitas dari suatu perusahaan.

Kinerja mitra *driver* dapat ditunjukkan melalui pencapaian target yang dicapainya. Target menurut Luis (dalam Harahap et al.c.2021), “suatu ukuran yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu”. Untuk memberikan kesejahteraan kepada mitra *driver*, Gojek mengeluarkan program pendapatan minimum yang dimulai dari level basic sampai dengan level platinum. Berdasarkan sumber dari infojek.com berikut adalah tabel level program pendapatan minimum untuk mitra *driver* Gojek:

**Tabel 1.1**  
**Skema Poin Program**

Ketentuan	Level Basic	Level Silver	Level Gold	Level Platinum
Target Poin	0	35000	41000	48000
Performa	0%	96%	97%	98%
Rating	0	4,9	4,9	4,97

Sumber: infojek.com (2022)

Tabel 1.1 di atas memperlihatkan ketentuan pendapatan minimum. Terdapat *level basic, silver, gold, dan platinum.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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.



**Tabel 1.2**  
**Skema Pendapatan**

Level	Pendapatan Minimum/Hari
Basic	Rp50.000 jika mencapai 700 poin
Silver	Rp120.000 jika mencapai 1.100 poin
Gold	Rp140.000 jika mencapai 1.400 poin
Platinum	Rp180.000 jika mencapai 1.700 poin

Sumber: infojek.com (2022)

Tabel 1.2 di atas menjelaskan tentang skema pendapatan minimum. Jika *driver* telah memenuhi target, maka *driver* akan mendapatkan upah. Hal ini yang membuat para *driver* berusaha untuk mencapai target yang telah ditetapkan setiap harinya. Meskipun demikian, situasi pandemi sekarang membuat *driver* sulit mencari *order*, sehingga membuat penghasilan yang diterima berkurang.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kinerja adalah *work-life balance*.

*Work-life balance* menurut Wardani dan Firmansyah (2021:8) adalah upaya dari karyawan dalam menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan di luar pekerjaannya. Memiliki jam kerja yang fleksibel susah ditemukan di kota-kota besar, khususnya di Jakarta. Rata-rata jam kerja di kota-kota besar adalah 8-9 jam, namun dapat lebih lama dari itu atau yang biasa dikenal dengan sebutan lembur. Gojek sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi telah memberikan banyak kontribusi pada perekonomian Indonesia, salah satunya adalah meningkatkan taraf kesejahteraan mitranya. Dilansir dari CNN Indonesia (2019), hasil riset menunjukkan bahwa masyarakat banyak tertarik untuk bergabung menjadi mitra Gojek dikarenakan jam bekerja yang fleksibel sehingga mempunyai lebih banyak waktu untuk berkumpul bersama keluarga. Selain itu disebutkan juga mengenai

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



penghasilan mitra Gojek yang dapat melebihi UMR Jakarta sehingga semakin menjadikan hal tersebut sebagai pilihan yang bagus, selain jam kerja yang fleksibel, mitra Gojek juga tetap dapat menabung tanpa harus memikirkan kurangnya pendapatan mereka dikarenakan jam bekerja yang tidak terikat. Namun di era baru pandemi seperti saat ini, pendapatan yang didapat oleh para *driver online* tidak lagi sebanyak beberapa tahun lalu. Dilansir dari CNBCIndonesia.com (2022), pendapatan *driver ojek online* saat ini rata-rata kurang dari 3,5 juta Rupiah setiap bulannya membuat para *driver* harus bekerja selama 12 sampai 13 jam per harinya.

Pemberian upah untuk para *driver* yang berhasil mencapai target yang telah ditetapkan, membentuk komitmen organisasi bagi para mitra *driver*. Komitmen organisasi menurut Wiener dalam Yusuf dan Syarif (2017:22) adalah dorongan dari dalam diri masing-masing individu yang bekerja dalam suatu organisasi untuk melakukan sesuatu yang sesuai dengan tujuan perusahaan/organisasi guna menunjang keberhasilan organisasi tersebut dan juga mengutamakan kepentingan organisasi.

Meskipun Gojek merupakan perusahaan besar, namun komitmen organisasi dari para mitranya masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh berbagai kebijakan Gojek yang dianggap tidak menguntungkan dari sisi *driver*. Upah yang diberikan Gojek kepada mitra *driver* yang berhasil memenuhi target yang ditentukan, membentuk komitmen organisasi dari para *driver* agar semakin giat dalam mencapai target. Hal tersebut disimpulkan dari wawancara yang telah dilakukan terhadap *driver* Gojek, yang mengeluhkan perihal turunnya insentif yang diberikan Gojek, sehingga pendapatan mereka ikut menurun. Seperti yang dilansir dalam Kompas.com (2021), *driver* Gojek, terutama yang mengambil pesanan GoSend,

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



mogok kerja atau tidak mengambil orderan dikarenakan adanya penurunan insentif oleh pihak Gojek.

Di daerah Kelapa Gading terdapat sekitar 40 driver Gojek. Dari 40 orang tersebut, telah dilakukan survei terhadap 10 orang. Hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan pandemi *Covid-19* yang sudah mewabah di Indonesia dalam 2 tahun terakhir membuat Gojek menurunkan insentif untuk para *driver*-nya. Dengan seluruh sektor terkena dampak dari pandemi dan menurunkan tingkat ekonomi di Indonesia, secara otomatis berdampak besar terhadap jumlah order yang diterima *driver*. Turunnya insentif dan sulitnya mendapat order berimbas pada komitmen organisasi dan berpotensi pada kinerja *driver*.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Luthfiyani (2019) tentang pengaruh *work-life balance* dan komitmen organisasi terhadap kinerja, menunjukkan bahwa *work-life balance* dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Cahyani et al.c.2020 tentang pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, menunjukkan variabel komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dilakukanlah penelitian dengan judul “**Pengaruh *Work-Life Balance* dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja *Driver* Gojek di Kawasan Kelapa Gading Jakarta Utara**”.

## B. Identifikasi Masalah

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

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



1. Apakah *work-life balance* berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di kawasan Kelapa Gading, Jakarta Utara?



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

2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di kawasan Kelapa Gading, Jakarta Utara?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### C. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah PT Gojek Indonesia.
2. Subjek penelitian adalah *driver* Gojek di kawasan Kelapa Gading, Jakarta Utara.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli s/d Agustus 2022.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diperoleh pokok-pokok permasalahan yang akan dilakukan pembahasannya pada penelitian ini, yaitu “Pengaruh *Work-Life Balance* dan *Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Driver Gojek di kawasan Kelapa Gading, Jakarta Utara*”.

### E. 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 *work-life balance* terhadap kinerja.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari komitmen organisasi terhadap kinerja.

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





## F. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi pada perusahaan Gojek dalam mengetahui seberapa besar pengaruh *work-life balance* 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 *work-life balance*, komitmen organisasi dan kinerja. Selain 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 diharapkan dapat memberikan sumbangsih pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi mengenai *work-life balance*, komitmen organisasi dan kinerja, serta keterkaitannya di antara variabel-variabel tersebut. Terutama bagi yang ingin meneliti lebih dalam mengenai perusahaan Gojek.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (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.