

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh tiap negara harus dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung kesejahteraan negara. Sumber daya manusia yang semakin lama meningkat jumlahnya harus diikuti dengan meningkatnya lapangan pekerjaan yang tersedia. Ketersediaannya lapangan kerja akan berpengaruh kepada kesejahteraan masyarakat suatu negara. Perkembangan sebagai sarana yang vital demi upaya mendukung kesejahteraan suatu negara. Perkembangan teknologi dewasa ini dapat memberikan peluang lapangan kerja yang besar. Dalam dunia digital, lewat sebuah aplikasi daring dalam *smartphone* dapat mengatur jalannya semua kegiatan manusia sehari-hari.

Dalam perkembangannya, PT. GO-JEK Indonesia pada tahun 2010 berhasil merilis aplikasi berbasis daring. GO-JEK hadir dengan jasa berbagai layanan berupa Pengiriman Barang (GO-SEND), Transportasi Motor (GO-RIDE), Pesan makanan (GO-FOOD), Berbelanja (GO-MART), Antar barang banyak/besar (GO-BOX), Bersih-bersih (GO-CLEAN), Kecantikan (GO-GLAM), Pijat/refleksi (GO-MASSAGE), Jadwal Transjakarta, dan pengantaran dari/ke halte terdekat (GO-BUSWAY), Pesan tiket (GO-TIX), Transportasi Mobil (GO-CAR), Montir (GO-AUTO), Obat Kesehatan (GO-MED), Pulsa (GO-PULSA), Belanja Barang (GO-SHOP), Taxi BlueBird (GO-BLUEBIRD).

Layanan GO-JEK tersedia di kota besar di Indonesia salah satunya adalah Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan adanya jasa angkut penumpang berbasis daring (dalam jaringan/*online*) di DIY seperti GO-JEK dan GRAB, timbul kecemburuan oleh angkutan umum konvensional seperti taksi luring (luar jaringan) dan ojek pangkalan, karena posisi angkutan umum konvensional berbasis luring kehilangan penumpang dan tentunya menyebabkan rawan konflik. Belum adanya undang-undang yang mengatur antara angkutan umum berbasis daring dan konvensional menjadi *pressure* tersendiri bagi mitra *driver* atas keberadaannya yang dianggap ilegal oleh angkutan umum konvensional..

PT. GO-JEK Indonesia kantor wilayah Yogyakarta hingga akhir tahun 2020 masih menerima mitra GO-RIDE baru hingga menyebabkan jumlah mitra aktif lebih dari 25000 orang di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah mitra *driver* yang semakin banyak menyebabkan persaingan antar mitra *driver* GO-RIDE dalam mengumpulkan poin yaitu mendapatkan penumpang tiap harinya, hal ini membuat mitra menjadi tidak antusias terhadap pekerjaan sebagai *driver* GO- RIDE PT. GO-JEK Indonesia. Mitra menjadi kecewa terhadap pekerjaan sebagai mitra *driver*, hal ini disebabkan sulitnya mencari penumpang di akhir tahun 2019, karena jumlah pengguna GO-RIDE (penumpang) yang tidak sebanding dengan jumlah mitra *driver* yang terus bertambah. Fasilitas yang diberikan PT. GO-JEK Indonesia terhadap mitra *driver* yaitu helm dan jaket sebagai tanda pengenal mitra. Mitra *driver* tidak mendapatkan fasilitas jaminan keselamatan dan

kesehatan, sehingga mitra menjadi kurang puas dengan pekerjaan yang dijalani sebagai mitra saat ini.

Komunikasi antara PT. GO-JEK Indonesia dan mitra terjalin kurang baik dengan adanya kebijakan yaitu perusahaan masih menerima mitra *driver* baru hingga bulan Desember 2017, sehingga jumlah mitra menjadi terlalu banyak. Kebijakan tersebut menimbulkan berdirinya paguyuban *driver* yang menentang dan tidak sependapat dengan kebijakan dari PT. GO-JEK Indonesia. PT. GO-JEK Indonesia memberikan pengarahan kepada mitra dalam setiap pekerjaan melalui aplikasi daring *driver* GO-JEK, sehingga *driver* tidak mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan ide-ide atau masukan secara langsung atau tatap muka terhadap pihak manajemen PT. GO.JEK Indonesia yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja.

Perkembangan teknologi yang pesat dimanfaatkan oleh beberapa oknum mitra *driver* dengan menggunakan *fake GPS* atau sering disebut tuyul. Dengan memanfaatkan lokasi palsu, sehingga mitra *driver* mendapatkan pesanan di tempat yang memiliki permintaan penumpang dan pesanan yang tinggi tanpa oknum mitra *driver* berada di lokasi tersebut. Hal ini menyebabkan hubungan antar sesama mitra *driver* terjalin dengan kurang baik. Dengan semakin banyaknya jumlah mitra *driver*, maka semakin sulit mitra untuk mencapai poin maksimal yaitu 20 poin dalam satu hari, hal ini mendorong mitra untuk tidak bertanggungjawab terhadap pekerjaannya yaitu dengan membuat *order* fiktif atau sering disebut *order*

palsu untuk mencapai poin maksimal. Jika poin mitra mencapai 20 poin, insentif yang didapatkan adalah sebesar Rp. 80.000,.-. Hal tersebut menimbulkan keresahan antar mitra *driver*, ketika *order* fiktif masuk ke akun *driver* selain akun *driver* yang menjadi tujuan dilakukannya *order* fiktif, karena nantinya akan di *cancel* dan mengakibatkan turunnya performa *driver* yang di *cancel*. Hal ini menyebabkan sesama mitra *driver* menjadi tidak menghormati hak-hak individual masing-masing.

Dalam mengatur sebuah perusahaan atau organisasi dengan ilmu manajemen sumber daya manusia tidaklah semudah yang di bayangkan. Ada banyak hal yang harus di pertimbangkan dan di pikirkan secara matang, tidak hanya menguntungkan untuk pihak perusahaan namun juga tidak merugikan pihak karyawan yang mana menjadi sumber penggerak kehidupan sebuah organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu salah satu cara untuk terus mempertahankan karyawan yang ada di dalam perusahaan adalah dengan mengetahui hal-hal apa saja yang mempengaruhinya salah satunya mengenai kinerja karyawan.

Setelah manajer SDM memahami pentingnya kinerja karyawan dalam tubuh organisasi atau perusahaan, manajer SDM juga harus tetap menjaga serta meningkatnya kinerja karyawan nya. Salah satu cara yang dapat di lakukan adalah mencari tahu hal apa saja yang membuat karyawan mau melakukan tanggung jawabnya di perusahaan, hal ini dapat di lihat dari dua sisi yaitu dari internal karyawan dan eksternal karyawan. Salah satu sisi eksternal karyawan adalah kompensasi finansial yang karyawan dapatkan.

Menurut Simamora (2006) Kompensasi terdiri dari imbalan yang bersifat finansial dan jasa tak berwujud, serta tunjangan yang diterima karyawan sebagai bentuk hubungan kepegawaian. Mitra *driver* (GO-RIDE) pada hal ini hanya mendapatkan kompensasi finansial berupa upah yang diterima dari penumpang dan insentif dan tidak mendapatkan kompensasi non finansial, sehingga indikator untuk mengukur kompensasi finansial yaitu upah yang diterima dan insentif (Simamora,2009). Dalam penelitian hubungan kerja antara perusahaan dengan *driver* adalah kemitraan, maka Mitra *Driver* GO-JEK tidak mendapatkan gaji dari perusahaan (Pande, 2016). Berapa pendapatan mitra tergantung seberapa banyak penumpang yang bisa ia antar. Perintah mengantar penumpang juga tidak datang dari perusahaan, melainkan dari penumpang dan tentu atas kesediaan mitra *driver*, sehingga tidak adanya hubungan hubungan kerja antara mitra *driver* GO-JEK dan PT. GO-JEK Indonesia melainkan terdapat hubungan kemitraan diantara kedua belah pihak (Pande, 2016). GO-JEK (Sumber data internal PT. GO-JEK Indonesia) memberikan sistem poin dan tarif berbeda-beda di setiap daerahnya. Setiap daerah memiliki ketentuan yang berbeda, Hal ini dipengaruhi kepadatan lalu lintas didaerah tersebut. Untuk Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki nilai Rp. 6000. untuk setiap 3 KM atau jika dihitung per kilometernya adalah Rp. 2000.

Selain dari tarif yang mitra *driver* dapatkan dari konsumen, mitra *driver* juga memperoleh pendapatan tambahan dari adanya sistem poin yang bisa ditukarkan dengan bonus tambahan. Poin ini akan didapatkan setiap

menyelesaikan pesanan. Seperti contoh diatas, jika mitra *driver* menerima satu pesanan maka akan mendapatkan 1 poin dihari itu.

Dalam satu hari, mitra *driver* akan mendapatkan poin yang akan terkumpul tiap kali menyelesaikan pesanan. Dalam satu hari, mitra *driver* akan mendapatkan poin yang akan terkumpul tiap kali menyelesaikan pesanan layanan apapun diatas. Berikut bonus yang didapatkan saat menukarkan poin ini, 14 poin bisa mendapatkan Rp.15.000, 16 poin bisa ditukar Rp.25.000 dan 20 poin bisa ditukar Rp.40.000. Jika mitra *driver* mendapatkan poin hingga 20 per harinya maka bisa mendapatkan bonus hingga Rp.80.000/hari, bonus dapat berubah setiap saat, sesuai dengan kebijakan PT. GO-JEK Indonesia (sumber : driver.go-jek.com)

Pihak GO-JEK memberikan syarat untuk bisa menukarkan poinnya, syarat itu yakni performa minimal sebagai mitra *driver* harus minimal 75%. Tapi bonus akan ditahan apabila performa dibawah 75% (bonus akan dibayarkan saat performa mencapai 75%), Perhitungan persentase performa ini, dipengaruhi oleh mitra *driver* sendiri. Persentase ini akan tinggi yaitu 100%, apabila mitra *driver* menyelesaikan semua pesanan yang masuk tanpa menolaknya. Jika ada *cancel order* atau sejenis perilaku yang menunjukkan mitra *driver* menolak pesanan dengan alasan apapun, maka akan menurunkan persentase performa.

Jika dalam suatu hari ada 10 pesanan yang masuk, karena ada suatu alasan mitra *driver* menolak 2 pesanan tersebut dan hanya menyelesaikan 8 pesanan. Maka performa adalah 80 % (masih aman) tapi jika menolak lebih

dari setengah pesanan yang masuk maka itu bisa menurunkan angka performa mitra *driver*. Untuk memaksimalkan persentase ini, maka mitra *driver* harus mengelola waktu dengan bijak yaitu menekan tombol *inactive* saat akan mengerjakan urusan lain (saat makan atau urusan lainnya). Ini akan membuat pesanan tidak masuk ke akun mitra *driver* sehingga aman dari potensi *cancel*.

Dimana jika melihat dari sisi internal karyawan, motivasi apa yang membuat karyawan mau melakukan tanggungjawabnya di perusahaan. Menurut Widodo (2015:187) bahwa yang di maksud dengan motivasi adalah kekuatan yang ada di dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Besarnya intensitas kekuatan dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tugas atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat motivasinya.

Kepuasan kerja adalah menjelaskan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2015). Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja ideal. Kepuasan terhadap rekan kerja tercapai, jika pegawai merasa puas terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial. Dalam penelitian ini mitra *driver* tidak membutuhkan rekan kerja secara langsung dalam menjalankan pekerjaan, tetapi bertukar pikiran serta diskusi mengenai teknis pelaksanaan pekerjaan dan dorongan sosial dilakukan antar mitra *driver* disaat menunggu pesanan di tempat yang

sama dari penumpang disekitar lokasi tersebut, Kepuasan terhadap pekerjaan tercapai bilamana pekerjaan seorang pegawai sesuai dengan minat dan kemampuan pegawai itu sendiri. Dalam penelitian ini mitra *driver* memiliki minat dan kemampuan dalam memberikan layanan jasa transportasi daring, hal ini didukung dengan jumlah mitra *driver* yang bergabung besar.

Davis dan Newstrom (1985) mendeskripsikan “kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka”. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan yang negatif. Kepuasan kerja dapat menjadi faktor yang identik dengan permasalahan yang dihadapi mitra *driver*. Kepuasan terhadap pegawai tercapai, jika pegawai merasa memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi. Dalam penelitian ini PT. GO-JEK Indonesia memberikan bantuan teknis dan motivasi terhadap mitra *driver* melalui daring di akun aplikasi mitra *driver* masing-masing.

Penelitian yang di lakukan oleh Sony, Teguh dan Mohammad Rifky menunjukkan bahwa kompensasi finansial, motivasi kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Penelitian yang di lakukan oleh Teguh, Bambang dan Ika (2016) yang berjudul “Pengaruh Kompensasi Finansial terhadap Kepuasan kerja dan Kinerja Karyawan”. Menunjukkan bahwa kompensasi finansial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan.

Selain itu Penelitian yang di lakukan oleh Gary (2016) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan”. Dari hasil penelitian tersebut menunjukan bawasanya kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja sedangkan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas ada beberapa perbedaan dari masing-masing peneliti sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut pengaruh antara variabel kompensasi finansial, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap variabel kinerja karyawan. Peneliti memandang ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut pada Kemitraan *driver* motor GO-JEK untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh kompensasi finansial, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pada mitra *driver* Go-Jek di Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi finansial berpengaruh pada kinerja karyawan pada mitra *driver* Go-Jek di Yogyakarta ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh pada kinerja karyawan pada mitra *driver* Go-Jek di Yogyakarta ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh pada kinerja karyawan pada mitra *driver* Go-Jek di Yogyakarta ?

4. Apakah kompensasi finansial, motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh pada kinerja karyawan pada mitra *driver* Go-Jek di Yogyakarta ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan yang dapat memecahkan masalah yang sesuai dengan rumusan masalah diatas. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan pada mitra *driver* Go-Jek di Yogyakarta.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada mitra *driver* Go-Jek di Yogyakarta.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada mitra *driver* Go-Jek di Yogyakarta.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi finansial, motivasi kerja dan kepuasan terhadap kinerja karyawan pada mitra *driver* Go-Jek di Yogyakarta

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat sebagai berikut.

1. Bagi PT Go-Jek Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang berhubungan sebagai mitra kerja.

2. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini sebagai bahan acuan dalam penelitian kedepannya mengenai hubungan kemitraan.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan kajian bagi peneliti selanjutnya terutama yang berhubungan dengan Kompensasi, motivasi kerja dan kepuasan kerja dalam hubungan kemitraan.

1.5 Batasan Masalah

Mengingat begitu banyaknya permasalahan yang harus diatasi, agar penelitian ini dapat fokus membahas lebih tuntas dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah. Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, penelitian ini lebih memfokuskan pada permasalahan pengaruh kompensasi finansial, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1. Lokasi penelitian di beberapa tempat pangkalan *driver* Go-Jek di Yogyakarta dengan memberikan link Google Doc untuk di lakukan pengisian kuisisionernya.
2. Kompensasi Finansial, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja sebagai variabel dependen. Serta Kinerja Karyawan sebagai variabel independen.
3. Sampel yang digunakan adalah *driver* Go-Jek di wilayah Yogyakarta.