

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan teknologi informasi dan internet yang semakin pesat telah mengubah berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor transportasi. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, transportasi umum merupakan angkutan penumpang dan/atau barang yang diselenggarakan oleh badan usaha angkutan umum dan/atau pemerintah. Ketersediaan dan kualitas transportasi umum yang memadai berkorelasi positif dengan peningkatan aksesibilitas, penurunan kemacetan, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat (Morlok, 2014). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS, 2023), terjadi peningkatan signifikan dalam penggunaan transportasi umum dalam beberapa tahun terakhir, terutama di wilayah perkotaan.

Menurut Ayu (2023), layanan transportasi di Indonesia telah berinovasi menjadi berbasis aplikasi atau *ride-hailing* seperti Gojek, Grab, Maxim, dan *InDriver*. Aplikasi-aplikasi tersebut menjadi pilihan utama masyarakat dalam bertransportasi karena menawarkan kemudahan dan fleksibilitas bagi pengguna untuk mengakses layanan transportasi secara cepat dan efisien (Ayu, 2023). Integrasi transportasi online ke dalam sistem transportasi umum yang ada memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, dan memperluas jangkauan layanan (Tilahun & Mersha, 2020)

Selain itu, menurut Ayu (2023) layanan ini juga memberikan peluang bagi individu untuk bekerja sebagai *driver online*, yang tidak hanya memberi kenyamanan bagi pengguna tetapi juga menciptakan lapangan pekerjaan baru. Berdasarkan data dari Kumparan Tech (2019), jumlah *driver online* di Indonesia telah mencapai lebih dari 4 juta orang. Hal ini menunjukkan pentingnya peran *driver online* dalam mendukung kelancaran aktivitas transportasi di Indonesia, termasuk di daerah Yogyakarta.

Meskipun menawarkan fleksibilitas dalam jam kerja, profesi *driver online* tidak lepas dari tantangan. Persaingan yang ketat antar sesama *driver*, ketidakpastian dalam jumlah orderan, serta faktor eksternal seperti kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) memberikan tekanan bagi para *driver*. Aksi protes yang dilakukan oleh sekitar 3000 *driver* di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) pada 29 Agustus 2024 menggambarkan keresahan yang sama terkait ketidakadilan dalam penetapan tarif dan ketidakpastian dalam pendapatan akibat kenaikan harga BBM (Rahmawan, 2024). Hal ini diperkuat oleh penelitian Saputra (2019), yang menyebutkan bahwa ketergantungan *driver* pada sistem aplikasi membuat penghasilan mereka tidak stabil.

Ketidakstabilan ini menjadi faktor utama yang membuat banyak *driver* merasa kurang puas dengan penghasilan mereka, terlebih lagi dengan biaya operasional yang semakin meningkat, seperti bahan bakar dan perawatan kendaraan. Penurunan motivasi kerja akibat kondisi ini juga sering terjadi, karena penghasilan yang tidak sebanding dengan waktu dan usaha yang mereka keluarkan (CNBC Indonesia, 2023). Tingginya jumlah *driver* di daerah tertentu, seperti

Jakarta dan Yogyakarta, menciptakan tekanan besar bagi *driver* untuk tetap produktif di tengah persaingan yang sangat ketat (Anggraeni, 2020). Permasalahan-permasalahan tersebut berada di luar kendali *driver online* dan dapat mempengaruhi motivasi *driver*, sedangkan untuk menjaga pelayanan yang baik perlu adanya motivasi kerja yang tinggi agar bisa menghadapi permasalahan yang terjadi (Juwita, Rosalia, dan Permatasari, 2024).

Menurut Anoraga (dalam Alfiomita, 2021) motivasi kerja adalah dorongan yang menggerakkan seseorang untuk melaksanakan pekerjaannya dengan semangat, disertai tanggung jawab, guna mencapai tujuan tertentu. Adapun motivasi kerja menurut Wijono (2010) didefinisikan sebagai kesungguhan atau usaha dari individu untuk melakukan pekerjaannya guna mencapai suatu tujuan. Menurut Indy dan Handoyo (dalam Hendriyani dan Ufaira, 2019), motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja. Adapun Saputra (2019) dan Adha, dkk. (2019) mengemukakan bukti nyata dari motivasi adalah semangat kerja, dan itu terlihat dari raut wajah, keceriaan, dan antusias. Dalam konteks ini, motivasi kerja sangat penting untuk menjaga semangat para *driver online* agar tetap dapat bertahan dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Motivasi kerja dapat dilihat melalui beberapa aspek, seperti kedisiplinan, daya imajinasi, kepercayaan diri, daya tahan terhadap tekanan, dan tanggung jawab (Anoraga, dalam Alfiomita 2021). Motivasi kerja *driver online* sangat bergantung pada kebutuhan ekonomi, seperti pemenuhan kebutuhan sehari-hari dan pendidikan keluarga (Harras et al., 2020).

Namun, dalam kenyataan berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 1 November 2024 dengan beberapa *driver online* di Yogyakarta, beberapa keluhan diungkapkan, di antaranya adalah meningkatnya persaingan untuk mendapatkan bonus yang semakin sulit dicapai. Selain itu, ketidakpastian dalam mendapatkan orderan memaksa beberapa *driver* untuk menggunakan aplikasi ilegal seperti lokasi palsu atau akun ganda untuk memperoleh lebih banyak orderan, yang akhirnya merugikan *driver* lainnya. Beberapa *driver* juga menyatakan bahwa ada rasa malas dan tidak bersemangat sehingga hanya menghabiskan waktu dengan bermain *handphone* atau lebih baik pulang ke rumah dikarenakan tidak kunjung mendapatkan orderan, dan apabila harus selalu berpindah tempat untuk bisa mendapatkan orderan akan merugikan *driver* dalam BBM yang digunakan. Pernyataan tersebut menunjukkan rendahnya motivasi kerja pada *driver online*. Di sisi lain, peneliti yang juga bekerja sebagai *driver online* merasakan langsung kesulitan yang dihadapi para *driver* dalam mencari penghasilan tetap, terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam mendapatkan orderan.

Motivasi kerja yang rendah berdampak pada penurunan kualitas kerja dan etos kerja sehingga secara langsung mempengaruhi penghasilan *driver online*. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan narasumber yang menyatakan bahwa rasa malas yang timbul menyebabkan *driver* senang menghabiskan waktu dengan bermain gawai atau lebih memilih pulang ke rumah ketika tidak kunjung mendapat orderan. Hal ini secara langsung mempengaruhi pendapatan para *driver online*. Sehingga dalam situasi seperti ini, penting untuk memahami bagaimana

motivasi kerja *driver online* dapat dipertahankan atau ditingkatkan, meskipun mereka menghadapi banyak tantangan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana deskripsi tingkat kategori motivasi kerja pada *driver online*.

B. Tujuan Dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi kategorisasi motivasi kerja pada *driver online*.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori tentang motivasi kerja, khususnya pada sektor nonformal berbasis digital seperti profesi *driver online*, serta dapat menjadi rujukan bagi studi mendatang yang ingin mengkaji motivasi kerja.

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini memberikan wawasan kepada platform transportasi *online* mengenai bagaimana deskripsi tingkat kategori motivasi kerja *driver*.
- 2) Penelitian ini membantu para *driver* memahami bagaimana deskripsi kategori motivasi kerja mereka. Dengan memahami kebutuhan intrinsik dan ekstrinsik, *driver* dapat lebih proaktif dalam mengelola ekspektasi dan keberlanjutan profesi.