

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Beberapa tahun terakhir aplikasi berbasis *online* terus berkembang di seluruh dunia, salah satunya di Indonesia. Dari mulai aplikasi jual-beli online sampai ke moda transportasi *online*, baik itu roda dua yaitu motor atau biasa disebut ojek maupun roda empat yaitu mobil. Pengertian ojek dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) versi daring yaitu sepeda atau sepeda motor yang ditambahkan dengan cara memboncengkan penyewanya atau penumpangnya. Semakin majunya teknologi dalam industri transportasi ini, ojek dapat diakses secara *online* dengan menggunakan aplikasi di *smartphone* yang dapat diunduh melalui *Google Playstore* maupun *Appstore*.

Di Indonesia ada beberapa penyedia jasa ojek *online*, seperti Gojek, Grab, Anterin, Bonceng, Maxim, Heloojek, Oke Jack, dll. Diantara operator penyedia jasa tersebut, menyediakan berbagai pelayanan seperti, antar penumpang, antar makanan, antar barang, layanan konsultasi kesehatan, dll.

Banyaknya pengguna yang berminat untuk menggunakan moda transportasi *online*, juga membuka peluang bagi masyarakat untuk daftar menjadi pengemudi ojek *online*. Selain karena memiliki jam kerja yang fleksibel, tidak adanya ketentuan jam kerja dari pihak penyedia jasa *online*, memberikan kemudahan bagi para pengemudi untuk mengambil order penumpang. Karena kemudahan tersebut banyak pekerja maupun mahasiswa yang bekerja sambil sebagai pengemudi ojek *online*.

Peran penting pengemudi ojek *online* juga dapat dilihat dari tingkat kinerjanya. Karena selama bekerja pelayanan yang diberikan pengemudi tersebut berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan kepada perusahaan dan akan berdampak baik bagi perusahaan. Kinerja baik yang terpelihara tersebut dapat memperbaiki dan meningkatkan kepercayaan mitra bisnis atau

investor yang bekerjasama dengan perusahaan, tentu juga menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.

Pekerjaan yang dikerjakan oleh pengemudi ojek *online* dapat memberikan beban bagi masing-masing pengemudi. Beban kerja merupakan suatu kegiatan yang memerlukan proses mental atau kesanggupan yang harus dituntaskan dalam waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik ataupun psikis. Pekerjaan manapun pasti diperlukan tuntutan fisik dan psikis yang berkaitan dan berdampak pada motivasi kerja.

Motivasi mendorong manusia untuk mencapai tujuan mereka dan tujuan organisasi melalui setiap tantangan dan kendala yang mereka hadapi di tempat kerja. Dan menganggapnya sebagai keuntungan untuk terus maju ke arah yang telah mereka lakukan untuk diri mereka sendiri. Motivasi juga mendorong perilaku manusia untuk menemukan suatu tujuan tertentu yang apabila tercapai akan memenuhi kebutuhan tersebut. Apabila pengemudi ojek *online* semakin termotivasi dalam bekerja, maka dirinya akan menciptakan hasil kinerja yang baik.

Gojek merupakan salah satu perusahaan teknologi penyedia layanan jasa yang berbasis *online* pertama ada di Indonesia. Gojek didirikan pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim di Jakarta, dengan layanan pertamanya yaitu pemesanan ojek via *call center*. Sampai saat ini, Gojek telah hadir di 50 kota di Indonesia dan beberapa negara di Asia Tenggara, seperti Vietnam, Singapura, Thailand.

Pengemudi Gojek juga berperan sebagai penentu keberhasilan perusahaan. Menurut para pengemudi Gojek, pihak Gojek tidak memberikan target kepada pengemudi, tetapi memberikan *reward* berupa insentif atau bonus kepada para pengemudi yang bisa mencapai bonus harian. Demi mendapatkan bonus harian tersebut, para pengemudi rela bekerja dari pagi sampai malam. Meskipun pihak penyedia jasa tidak mewajibkan untuk mencapai target, tetapi para pengemudi mengejar insentif bonus sebagai tambahan penghasilannya, mengingat pendapatan dari sistem bagi hasil tarif orderan masih terlampau kecil.

Berikut adalah skema pemberian poin yang didapatkan oleh pengemudi Gojek:

Tabel 1.1 Skema Poin Pengemudi Gojek Jabodetabek

<b>Layanan</b>	<b>Poin</b>
Go-Ride	1
Go-Car	1
Go-Send	1.5
Go-Med	1.5
Go-Food	1.5
Go-Shop	1.5

Sumber: Gojek

*Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2)* yang lebih diketahui dengan nama virus Corona, yaitu virus yang mengganggu sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19. Virus Corona bisa menimbulkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga berakibat pada kematian. Virus ini mampu menyerang siapa saja, mulai dari orang dewasa seperti lansia, remaja, anak-anak, dan termasuk bayi.

COVID-19 ditemukan pertama kali di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini dapat menular dengan cepat dan telah menyebar ke hampir seluruh negara, salah satunya Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan saja.

Gejala awal infeksi virus ini bisa mirip dengan gejala flu, yaitu pilek, demam, sakit tenggorokan, batuk kering serta sakit kepala. Kemudian, gejala dapat hilang dan sembuh atau semakin berat. Penderita virus ini dengan gejala yang berat bisa mengalami nyeri pada dada, demam yang tinggi, sesak napas,

batuk berdahak bahkan sampai berdarah. Virus ini juga bisa menyebabkan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru (pneumonia).

Berdasarkan informasi yang saya dapatkan dari beberapa pengemudi Gojek, para pengemudi Gojek ikut merasakan dampak pandemi COVID-19. Pendapatan yang didapat pengemudi setiap hari yang bisa menghidupi diri dan keluarga di rumah, menurun secara drastis. Para pengemudi Gojek harus bekerja lebih lama untuk mendapatkan setidaknya tiga order dalam sehari.

Selama masa pandemi COVID-19, Gojek telah menonaktifkan layanan Go-Ride, sehingga para pengemudi tidak bisa memboncengi penumpang, karena berlakunya *Physical Distancing*. Biasanya dalam sehari, rata-rata pengemudi Gojek bisa mendapatkan 15-20 penumpang. Jumlah sebanyak itu, bisa didapat hanya dengan memarkir kendaraan di sekitar lokasi publik sejak siang hingga malam hari.

Semenjak PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) diberlakukan di Kota Bekasi untuk menekan penyebaran virus, dan penutupan sejumlah lokasi keramaian, pendapatan pengemudi Gojek menurun, mereka hanya mendapatkan tiga sampai lima order antar makanan atau barang setiap hari. Penyebabnya ialah kantor, sekolah dan sejumlah lokasi keramaian tutup dan diliburkan.

Banyak pengemudi yang tidak bisa mengikuti himbuan dari pemerintah untuk di rumah saja, karena mereka tidak bisa berbuat apa-apa di rumah dan nekat tetap bekerja dikarenakan mereka menjadi tulang punggung keluarganya. Tetapi banyak juga pengemudi Gojek yang sudah berhenti bekerja karena takut akan COVID-19 ini.

Kesulitan mendapatkan order yang dirasakan pengemudi juga karena kurangnya permintaan dari pelanggan yang menggunakan layanan Gojek seperti Go-Food dan Go-Send. Sedangkan banyak pengemudi Gojek yang membutuhkan penghasilan untuk menafkahi keluarganya.

Keadaan tersebut mengakibatkan persaingan mendapatkan order semakin ketat, juga semakin sulit untuk mencapai target bonus. Masalah-

masalah tersebut menjadi beban kerja bagi para pengemudi yang dapat mengganggu kestabilan kinerja para pengemudi.

Beban kerja yang diterima oleh para pengemudi dapat menurunkan motivasi kerja dan berdampak pada hasil kinerja para pengemudi. Penurunan motivasi kerja tersebut dapat mengakibatkan kurangnya semangat dalam mengejar target bonus, tidak lagi fokus dalam bekerja, sering mengeluh.

Dari uraian yang ditulis di atas, penulis ingin meneliti masalah yang berhubungan dengan beban kerja dan motivasi kerja yang berkaitan dengan kinerja pengemudi Gojek. Dengan demikian berdasarkan latar belakang yang disebutkan di atas, maka penulis mengangkat judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Para Pengemudi Gojek di Bekasi Selama Masa Pandemi COVID-19”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja para pengemudi Gojek di Bekasi selama masa pandemi COVID-19?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja para pengemudi Gojek di Bekasi selama masa pandemi COVID-19?
3. Apakah beban kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja para pengemudi Gojek di Bekasi selama masa pandemi COVID-19?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan di atas, adapun tujuan dari penelitian dan pembuatan karya ilmiah ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja para pengemudi Gojek di Bekasi selama masa pandemi COVID-19 .

2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja para pengemudi Gojek di Bekasi selama masa pandemi COVID-19 .
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja para pengemudi Gojek di Bekasi selama masa pandemi COVID-19.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi semua pihak. Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan perusahaan dapat mengkaji, mengevaluasi serta merevisi kebijakan dan sistem bagi para pengemudi Gojek agar tercapainya tujuan perusahaan.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menambah kepustakaan dan referensi untuk mahasiswa lain serta menambah bahan kajian dan sebagai bahan pembandingan bagi peneliti lain dan memberikan informasi bagi pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini, maka penulis dapat menambah wawasan serta menambah pengetahuan tentang beban kerja dan motivasi kerja yang berkaitan dengan bidang manajemen sumber daya manusia.

## **1.5. Batasan Masalah**

Banyak masalah yang bisa diangkat dalam penelitian ini, namun penulis perlu menentukan masalah yang lebih jelas dan terperinci agar pemecahannya lebih terarah dan berhasil. Tulisan ini berfokus pada “Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Para Pengemudi Gojek di Bekasi Selama Masa Pandemi COVID-19”.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai penulisan ini, maka sistematis penulisannya akan dibagi menjadi lima bab yang diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menerangkan tentang teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis data, pengumpulan data, metode analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjabarkan tentang profil organisasi atau perusahaan, hasil analisis data, pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**