

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT Gojek Indonesia adalah sistem aplikasi berbasis online yang terus berkembang dalam beberapa tahun terakhir, terutama di bidang transportasi. Moda transportasi roda dua seperti ojek online menjadi target lain dari sistem aplikasi berbasis online tersebut. Salah satu aplikasi web yang saat ini sedang menjadi tren di mata masyarakat adalah Gojek. Di Indonesia, Gojek saat ini hadir di lima puluh kota dan kabupaten. Besarnya jumlah peminat Gojek membuka potensi terbukanya pintu bagi masyarakat pada umumnya untuk menjadi mitra Gojek atau biasa disebut Driver Go-Ride. Pengemudi Gojek dapat bekerja kapan pun mereka inginkan. (Kuncoro, 2018)

Perusahaan ini mencoba menampilkan berbagai ide baru yang mungkin bisa membuat masyarakat menggunakan jasa transportasinya. Selain transportasi, layanan tambahan seperti pembelian makanan dan pengiriman barang ditawarkan saat ini. Untuk menarik pelanggan, bisnis ini juga bersaing untuk menawarkan layanan dengan harga terendah. Diantisipasi bahwa jumlah pelanggan yang menggunakan layanan mereka akan meningkat sebagai akibat dari penawaran tarif layanan berdiskon bersamaan dengan tarif promosi yang sedang berlangsung.

Namun di balik semua itu, aktivitas operasional perusahaan jasa transportasi online ini, memicu sejumlah perselisihan internal dan eksternal. Di Indonesia juga sering terjadi kesalahpahaman antara ojek offline dan ojek online yang terjadi di setiap daerah.

Penyedia jasa transportasi online di Indonesia juga mengalami persaingan bisnis yang semakin ketat.

Sistem kinerja dan sistem bagi hasil ada di bisnis Gojek. Pengemudi Gojek menghasilkan banyak uang melalui sistem bagi hasil, dengan rasio 80:20 (80% untuk Driver dan 20% untuk Gojek). Driver juga dapat bekerja secara fleksibel, mengatur jam kerja sendiri dan potensi penghasilan. Gojek juga menawarkan insentif kepada pengemudi untuk mendorong mereka mencapai tujuan.

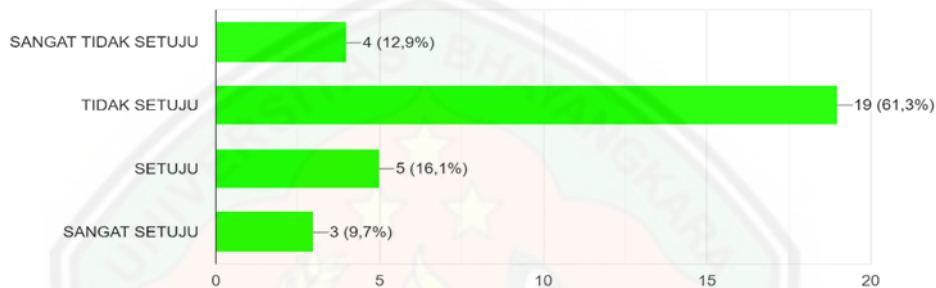
Kinerja seorang Driver diukur dari kuantitas dan kualitas hasil kerja yang mereka hasilkan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Hal ini juga didukung oleh beberapa pendapat seperti pendapat (Sutrisno et al., 2022) bahwa kinerja adalah kuantitas, kualitas, dan jumlah waktu yang digunakan untuk mengerjakan tugas. Jumlah pekerjaan adalah yang ditentukan sejauh mana seorang individu dapat mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. Kualitas adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan tanggung jawabnya, serta waktu kerjanya dalam hal ketidakhadiran, keterlambatan, dan jumlah waktu kerja selama setahun. (Febriantora & Fuadati, 2020) berpendapat bahwa presentasi mencakup sudut pandang alternatif memperhatikan pentingnya bobot dan keuntungan dari usaha, hasil yang dicapai, dan strategi atau teknik yang digunakan.

Dari hasil penelitian observasi Pra Survey melalui kuisioner oleh 31 responden Driver Go-Ride di Bekasi Timur, Masih banyak sekali permasalahan yang ada dalam kinerja Driver Go-Ride di Bekasi Timur. Salah satu pernyataan dalam kinerja Driver yaitu masih banyak sekali Driver belum bisa dapat memenuhi target penumpang setiap harinya. Dan juga masih banyak sekali

Driver Go-ride yang tidak bisa bekerja dengan baik karena kurangnya ketepatan waktu untuk menjemput dan mengantar orderan. Driver Go-ride belum sepenuhnya mendapatkan *rating*/penilaian dari konsumen.

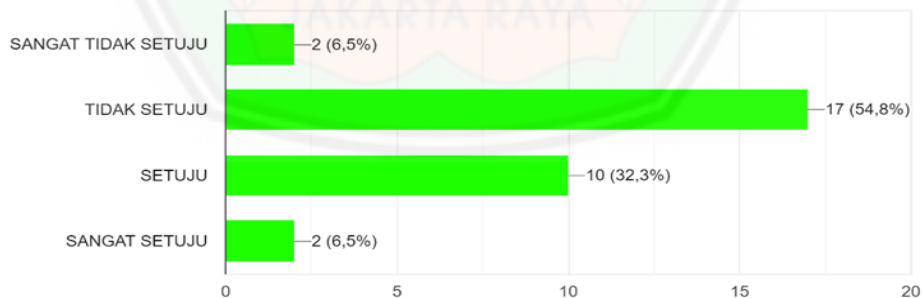
### Data Hasil Pra survey Kinerja Driver Go-Ride PT. Gojek Indonesia Di Bekasi Timur

1. Saya sebagai driver Gojek dapat memenuhi target antar penumpang setiap harinya  
31 jawaban

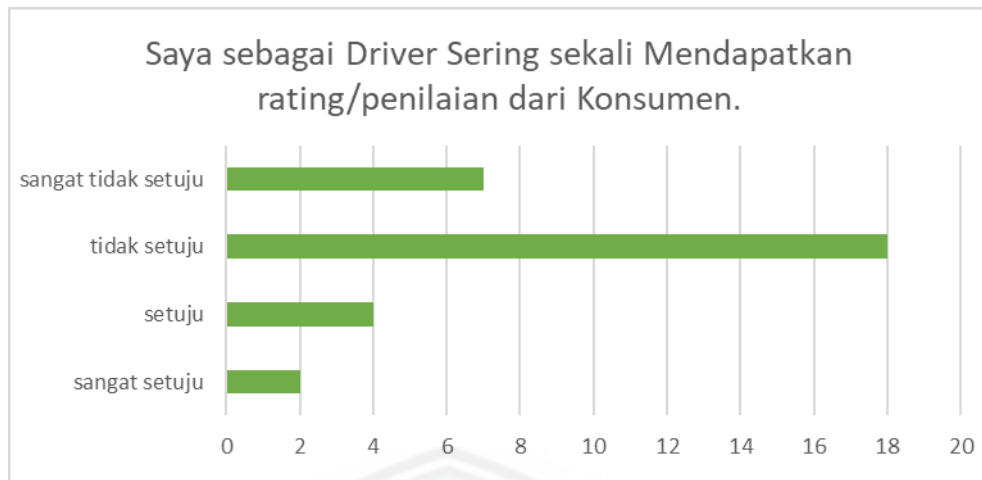


Gambar 1. 1 Data Pra Survey Kinerja driver GO-Ride 2023

2. Saya sebagai driver Gojek dapat menyelesaikan target antar penumpang dengan waktu yang diberikan.  
31 jawaban



Gambar 1. 2 Data Pra Survey Kinerja driver GO-Ride 2023



**Gambar 1. 3 Data Pra Survey Kinerja driver GO-Ride 2023**

Dengan demikian hasil dari pra survey permasalahan tersebut berarti kinerja driver Go-ride di Bekasi Timur masih rendah, dan masih harus dilakukannya peningkatan kinerja supaya driver dapat merata dalam meningkatkan kualitas kerja, serta supaya para driver juga merasa apa yang mereka lakukan itu tidak sia-sia dan akan terbangun kualitas tingkat kerja yang tinggi.

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Sedarmayanti, 2017), terhadap driver yaitu: Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja) , Tingkat Penghasilan (insentif dan Bonus), Keterampilan , Pendidikan, Jaminan sosial, Sarana dan prasarana.

Pemberian insentif dan motivasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, dimana pemberian insentif dan motivasi akan berdampak positif bagi karyawan, Insentif dengan kinerja karyawan sangatlah signifikan. Semakin tinggi kompensasi semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Derajat kepuasan yang semakin tinggi akan semakin meningkatkan motivasi karyawan dalam meraih kinerja yang tinggi. Jika dikelola dengan baik,

insentif membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dalam memperoleh, memelihara, dan menjaga karyawan dengan optimum. Sebaliknya tanpa insentif yang cukup, karyawan yang ada tidak saja mengekspresikan diri mereka dalam bentuk protes keras dan mogok kerja, tetapi juga sangat mungkin meninggalkan perusahaan, Motivasi adalah keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan suatu energi, mendorong kegiatan dan mengarah atau menyalurkan perilaku kearah mencapai kebutuhan yang memberikan kepuasan atau mengurangi ketidak seimbangan. Oleh karena itu motivasi dapat diartikan sebagai proses pembinaan, pengembangan dan pengarahan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan (Anwar, 2021)

Sumber: Go Jek Indonesia FAD 

# Insentif Pengemudi GOJEK

**GO-Ride**  
Argo  
Rp2.200-3.300/km

**Bonus Harian (Jabodetabek)**

Poin	Jumlah (Rp)
12	10.000
16	30.000
20	40.000
24	50.000
30	70.000

**GO-Food**  
Poin dasar  
1,5 poin (Senin-Jumat)  
2 poin (Sabtu-Minggu)

**Insentif\***

**Tambahan pendapatan Rp3.000 jika...**

- Jarak pesanan >10 km
- Jumlah pesanan >Rp200.000
- Waktu pesanan pukul 23:00-05:00

**+0,5 poin jika...**

- Jumlah pesanan minimal Rp200.000
- Jumlah pesanan mencapai Rp300.000

**+1 poin jika...**

- Waktu pesanan pukul 16:00-20:00



**Gambar 1. 4 Data Insentif Pengemudi Gojek**

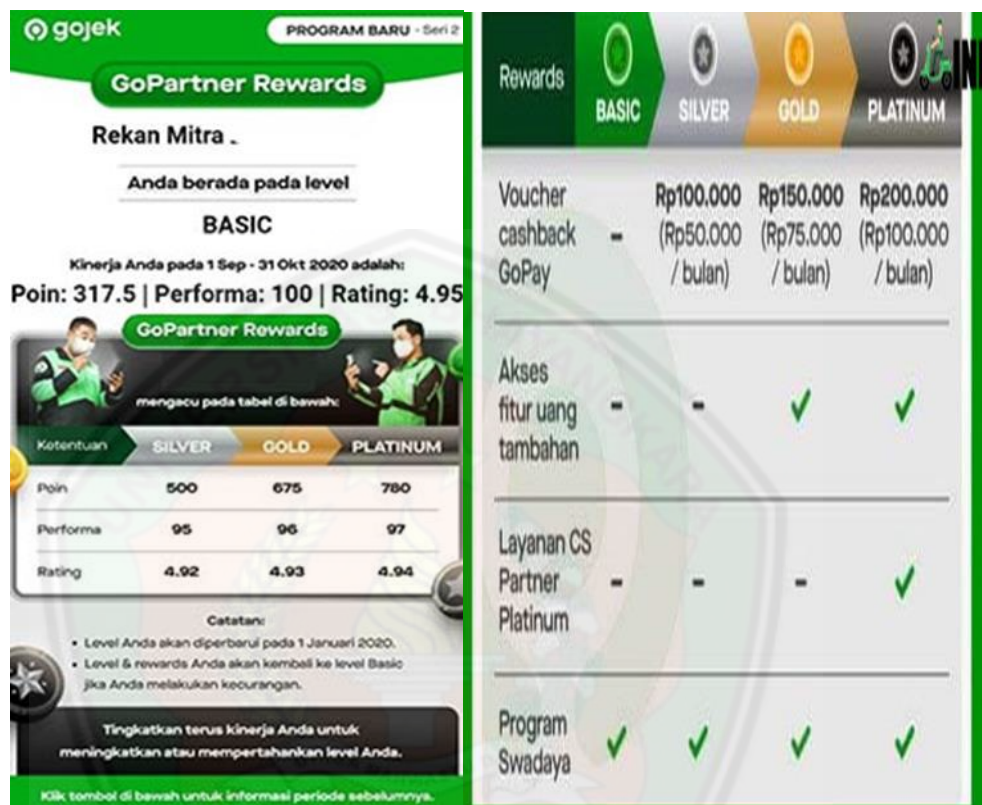
Pada Gambar 1.4 di atas PT. Gojek Indonesia menawarkan insentif kepada seluruh Driver, namun pembagiannya dilihat dari posisi masing-masing Driver. Sistem bagi hasil digunakan untuk membagikan insentif, dan driver akan menerima insentif setiap hari. Dimana pendistribusian dilakukan jika sudah mendapatkan keuntungan dari penjualan. Insentif dibagikan secara proporsional oleh sekelompok driver yang bekerja di PT Gojek Indonesia berdasarkan jabatan. PT Gojek Indonesia Diharapkan dapat memberi energi kepada driver yang bekerja sama dan mempengaruhi tindakan serta sikap driver sesuai dengan tujuan. Sikap positif dapat menginspirasi mitra untuk selalu bekerja secara efisien dan efektif serta menunjukkan tekad mereka untuk mencapai tujuan perusahaan. (Effendy et al, 2018)

Kota	Bonus Harian
<b>JABODETABEK</b> (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi)	12 poin = Rp10.000
	16 poin = Rp30.000
	20 poin = Rp40.000
	24 poin = Rp50.000
	30 poin = Rp70.000
	<b>Catatan:</b> Dalam 1 (satu) hari yang sama menyelesaikan order (total <b>30 poin</b> ), maksimal bonus yang diterima <b>Rp200.000</b>

**Gambar 1. 5 Data Bonus Harian Gojek**

Berdasarkan pada gambar 1.5 di atas PT Gojek Indonesia memberikan bonus untuk menambahkan penghasilan drivernya memberlakukan sistem point untuk memacu semangat driver gojek untuk mencapai penghasilan yang mereka inginkan

, selain itu point ini bisa ditukarkan berupa uang tunai jika poin tersebut sudah memenuhi persyaratannya .



**Gambar 1. 6 Data Motivasi Pengemudi Gojek**

Berdasarkan pada gambar 1.6 diatas Motivasi yang diberikan perusahaan PT. Gojek indonesia kepada para driver menambahkan bahwa kepuasan seperti adanya voucher cashback, akses fitur ulang tambahan, layanan customer service partner platinum dan program swadaya. Penyebab Faktor-faktor ini jika digabungkan berdampak positif pada kinerja driver go-ride. (Anggraeni, 2020)

Dari fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa perlunya perusahaan memperhatikan insentif driver dan motivasi driver, yang dapat berpengaruh pada kinerja Driver, sehingga driver dapat memberikan kontribusi yang maksimal

kepada perusahaan, seperti memberikan pelayanan yang terbaik untuk customer dan mendapatkan bintang lima dari customer.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH INSENTIF DAN MOTIVASI TERHADAP DRIVER GO-RIDE PADA PT GOJEK INDONESIA** ” .

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah pemberian insentif dapat berpengaruh terhadap kinerja Driver Go-Ride pada PT. Gojek Indonesia ?
2. Apakah motivasi kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja Driver Go-ride pada PT. Gojek Indonesia ?
3. Apakah insentif dan motivasi kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja Driver Go-ride pada PT. Gojek Indonesia ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Insentif terhadap kinerja Driver Go-ride pada PT. Gojek Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja Driver Go-ride pada PT. Gojek Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh insentif dan motivasi kinerja Driver Go-Ride pada PT. Gojek Indonesia.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis :



Dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh insentif dan motivasi terhadap kinerja driver go-ride pada PT. Gojek Indonesia.

## 2. Manfaat Praktis :

Hasil penelitian ini menjadi salah satu tambahan literatur untuk mengetahui fenomena ojek online dalam meningkatkan kinerja yang dipengaruhi oleh insentif dan motivasi kerja.

### 1.5 Sistematika Tugas Akhir

**BAB I PENDAHULUAN** : Penulis mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II TELAAH PUSTAKA** : Berisi tentang Literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya, dan model konseptual penelitian pada umumnya.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** : Dalam bab ini penulis mengemukakan Desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** : Dalam bab ini membahas tentang profil perusahaan, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V PENUTUP** : Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

