

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri transportasi di Indonesia terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. Saat ini, layanan transportasi sudah berbasis internet. Firma transportasi *online* ini membantu orang melakukan banyak aktivitas sehari-hari. Transportasi *online* biasanya menggunakan platform aplikasi di ponsel dan beroperasi melalui internet. Platform ini berfungsi sebagai penghubung dan penyedia layanan yang dapat mempermudah pelanggan untuk menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, (Putra et al., 2023).

Salah satu layanan transportasi *online* di Indonesia yaitu Gojek. PT. Gojek Indonesia adalah aplikasi layanan transportasi yang berfokus pada transportasi, dengan bisnis utamanya adalah ojek *online*. Aplikasi ini tidak hanya mengantar penumpang (Go-Ride), tetapi juga mengantar pesanan atau paket (Go-Send), membeli makanan (Go-Food), membeli barang konsumen (Go-Shop), dan banyak lagi, (Putra et al., 2023). Untuk meningkatkan sumber daya manusia, Go-Jek menghadapi tantangan khusus. Ada banyak variabel yang mempengaruhi kinerja *driver*, termasuk motivasi kerja, fleksibilitas kerja, dan lingkungan kerja.

Dengan munculnya pengemudi ojek *online*, ada peluang baru untuk memperluas pasar kerja. Gojek, sebuah perusahaan teknologi Indonesia yang menyediakan layanan transportasi sepeda motor, adalah yang paling menonjol. Kelancaran layanan ini sangat

dipengaruhi oleh para pengemudi, yang juga dikenal sebagai *driver* Ojol. Sangat penting bagi pengemudi ojek untuk memiliki fleksibilitas yang cukup dalam jadwal kerja mereka untuk menyelaraskan komitmen profesional dan pribadi mereka karena industri ini sangat kompetitif dan terus berubah. Khususnya, layanan transportasi melalui internet telah memiliki efek yang cepat dan efektif pada banyak aspek masyarakat, (Author, 2024).

Hasil pra survey dengan mitra gojek menunjukkan beberapa hal, seperti semangat kerja yang tidak konsisten. Hal yang paling buruk bagi *driver* adalah malas bekerja, karena hal ini menyebabkan kurangnya pemasukan. Namun, para mitra menyadari bahwa ada terlalu banyak faktor yang menyebabkan motivasi rendah, tetapi yang paling penting adalah "order", yang berarti bahwa para mitra tidak memiliki kepastian tentang jumlah order yang akan dikirim dalam waktu sehari. Hasil pra survey menunjukkan bahwa turunnya orderan disebabkan dengan adanya banyak pesaing dalam bisnis ojek *online*, dalam satu hari kerja paling lama bekerja selama 12 jam dan paling sedikit hanya 3 jam dengan jumlah orderan paling banyak 25 order namun kebanyakan mitra hanya mendapat sekitar 3-10 order. Tentu saja, sistem ini dianggap tidak adil karena sistem ini bergantung pada kecanggihan *handphone* dan stabilitas jaringan, (Anggraeni, 2020).

Salah satu efek terburuk dari sistem ini adalah waktu menunggu yang lama, yang menyebabkan para mitra menunggu lebih lama untuk mendapatkan tarikan atau pesanan. Hal ini menyebabkan kerugian yang tidak dapat diperbaiki secara non material. Kondisi ini sudah ada sejak lama pada beberapa mitra ojek *online*, hal ini membuat para mitra

kurang semangat dan menyebabkan motivasi yang rendah berpengaruh turunnya kinerja, (Anggraeni, 2020).

Tabel 1. 1 Pra-survey motivasi kerja

No	Indikator Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Ya	%	Tidak	%
1	Saya merasa cukup untuk kebutuhan sehari-hari	4	40%	6	60%
2	Saya mendapatkan pengakuan atas pekerjaan yang saya capai	5	50%	5	50%
3	Saya merasa puas dengan pencapaian pekerjaan saya	4	40%	6	60%

Sumber: Pra Survey, 2024

Berdasarkan pra survey pada 10 mitra gojek menghasilkan kurangnya pengakuan atas pekerjaan, kurang puas dengan pekerjaannya, dan kurang mencukupi kebutuhan sehari-hari. Beberapa alasan mitra ojek *online* yang tidak memiliki motivasi tinggi adalah ketidakpuasan, termasuk jarang mendapatkan order , mendapatkan pelanggan yang rewel, kurangnya kesejahteraan dan sejumlah masalah internal lainnya. Semua faktor ini secara keseluruhan berdampak pada kondisi psikologis mitra, (Anggraeni, 2020).

Tabel 1. 2 Pra-survey fleksibilitas kerja

No	Indikator Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Ya	%	Tidak	%
1	Saya tidak dituntut bekerja dengan durasi	9	90%	1	10%
2	Saya dapat membuat jadwal kerja secara bebas	10	100%	-	0%

3	Saya dapat bekerja dilokasi mana saja	8	80%	2	20%
---	---------------------------------------	---	-----	---	-----

Sumber: Pra Survey, 2024

Berdasarkan pra-survey pada 10 mitra menghasilkan fleksibilitas waktu yang membuat mitra tertarik menjadi *driver*, namun dengan adanya fleksibilitas yang dapat menentukan kinerjanya yaitu mitra itu sendiri, (Dewi & Nugroho, 2021). Fleksibilitas kerja adalah kebijakan yang diberikan oleh perusahaan, baik secara formal maupun informal, terkait dengan jadwal, tempat, dan waktu karyawan. Ini dikenal sebagai fleksibilitas waktu, yang berarti bahwa karyawan memiliki kebebasan waktu untuk bekerja, (Widiyanto et al., 2020).

Seiring perkembangan zaman, pengaturan jam kerja yang lebih fleksibel tampaknya sudah menjadi kebiasaan bagi para manajer bisnis. Masalah satu ini tetap memberikan manfaat dan kerugian bagi pemilik bisnis. Para pemilik bisnis mulai memahami bahwa kerja bukan tentang berada di kantor. Karyawan modern juga telah menunjukkan bahwa memiliki jam kerja yang fleksibel di rumah bisa memberikan hasil yang sama dengan berada di kantor. Ketika sistem kerja seperti ini dijalankan, kedua belah pihak memiliki keuntungan dan kerugian, (Bissilisin et al., 2023). Penggunaan fleksibilitas kerja memiliki dampak positif, seperti mengurangi beban kerja dan stres, menghilangkan biaya berlebih, dan meningkatkan produktifitas. Dampak negatifnya adalah banyak mitra yang memaksakan diri, bertambahnya mitra pengemudi yang membuat persaingan semakin ketat yang berdampak pada penurunan pendapatan per order.

Tabel 1. 3 Pra-survey lingkungan kerja non-fisik

No	Indikator Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Ya	%	Tidak	%
1	Hubungan saya dengan sesama mitra berjalan dengan baik	10	100%	-	0%
2	Saya merasa dihargai oleh atasan atas pekerjaan saya	4	40%	6	60%

Sumber: Pra Survey, 2024

Permasalahan lain yaitu karena persaingan antara pengendara ojek *online* dan ojek konvensional, ada konflik di beberapa tempat, yang menyebabkan pengemudi gojek dilayani buruk ketika menjemput penumpang di pangkalan ojek konvensional. Untuk mengatasi masalah ini, para pengendara gojek, khususnya di wilayah Cikarang Barat, berusaha membuat komunitas mereka menjadi tempat diskusi dan informasi, (Halima Eka Diansari & Juhaini Alie, 2024). Dengan adanya lingkungan kerja atau komunitas pengemudi gojek menjadi lebih merasa nyaman sebagai pengemudi gojek.

Namun berdasarkan pra survey dengan mitra gojek kurangnya hubungan baik antara atasan dengan mitra yang merasa kurang dihargai atas pekerjaannya. Lingkungan tempat karyawan bekerja adalah tempat mereka bekerja sehari-hari, (As'ad Ajmal, 2021). Lingkungan kerja yang baik mencakup hubungan yang baik antara karyawan dan atasan-bawahan. Lingkungan kerja yang tidak baik akan menyebabkan stres bagi karyawan, yang pada gilirannya akan mengurangi kinerja mereka. Sebaliknya, tempat kerja yang nyaman dan menyenangkan akan mendorong karyawan untuk lebih baik.

Gojek merupakan salah satu aplikasi transportasi online yang paling populer di Indonesia saat ini, dan banyak orang menyukainya karena memungkinkan orang untuk pergi dengan cepat, murah, aman, dan nyaman, (Wahyuni & Cahyono, 2022). Di Kabupaten Bekasi yang terdiri dari beberapa kecamatan salah satu fokus penelitian ini adalah di Cikarang Barat. Menurut informasi yang dikumpulkan oleh Okezone.com, menunjukkan bahwa Go-Jek adalah aplikasi ojek online yang populer di masyarakat. Dilanjutkan dengan Grab, Maxim, Anterin, InDriver, dan lainnya, peneliti tertarik untuk meneliti Go-Jek karena termasuk aplikasi no 1 ojek *online* yang paling populer, namun dengan banyaknya pesaing yang muncul gojek harus terus meningkatkan kinerja para *drivernya* agar tetap kompetitif di dalam bidang transportasi online.

Dalam penelitian ini yang akan dibahas yaitu kinerja mitra, karena belum ada penjelasan mengenai kinerja mitra maka akan diasumsikan menjadi kinerja karyawan dengan jurnal-jurnal yang dibaca. Kinerja merupakan hasil yang dicapai secara kuantitatif oleh individu atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral atau etika, (Bissilisin et al., 2023).

Tabel 1. 4 Pra-survey kinerja mitra gojek

No	Indikator Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Ya	%	Tidak	%
1	Dalam satu hari kerja minimal mendapat 10 orderan	5	50%	5	50%

2	Saya selalu mengantarkan pesanan/penumpang dengan tepat waktu	10	100%	-	0%
3	Saya siap mengambil tanggung jawab jika terjadi kesalahan dalam pekerjaan saya	10	100%	-	0%
4	Saya bekerja dengan baik dalam pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama	10	100%	-	0%
5	Saya aktif dalam mencari solusi untuk masalah yang muncul saat bekerja	6	60%	4	40%

Sumber: Pra Survey, 2024

Berdasarkan pra-survey pada 10 mitra gojek mengenai kinerjanya yang masih kurang dengan hanya mendapat pesanan rata-rata 10, wawancara dengan salah satu mitra mengatakan sistem penilaian kinerja driver Gojek didasarkan pada ulasan yang diberikan oleh pengguna jasa. Jika penilaian terlalu rendah atau hanya menerima bintang satu, konsekuensi yang paling signifikan adalah pemutusan hubungan. Setelah pesanan selesai, pelanggan akan menerima rating bintang untuk pelayanan driver. Jika akun Gojek memiliki rating yang baik, mereka akan lebih mudah menerima order. Konsumen akan lebih memilih pengemudi dengan rating setidaknya bintang lima. Jika rating terlalu rendah, pengemudi bahkan tidak akan dapat menerima pesanan, (Mayasari et al., 2023).

Berdasarkan pembahasan latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul : **“Pengaruh Motivasi Kerja, Fleksibilitas Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Mitra Pengemudi Gojek di Cikarang Barat Kabupaten Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra pengemudi gojek di Cikarang Barat Kabupaten Bekasi?
2. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra pengemudi gojek di Cikarang Barat Kabupaten Bekasi?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra pengemudi gojek di Cikarang Barat Kabupaten Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja mitra pengemudi gojek di Cikarang Barat Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja mitra pengemudi gojek di Cikarang Barat Kabupaten Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja mitra pengemudi gojek di Cikarang Barat Kabupaten Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian karya ilmiah ini yaitu:

1. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan dalam melakukan riset yang berkaitan dengan motivasi kerja, fleksibilitas kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja mitra pengemudi gojek.

2. Bagi Mitra Pengemudi Gojek

Hasil penelitian dapat digunakan dengan pemahaman yang lebih baik, mitra pengemudi dapat membuat pilihan yang lebih baik tentang jadwal kerja, rute, dan cara mengoptimalkan pendapatan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pemahaman mengenai motivasi kerja, fleksibilitas kerja, dan lingkungan terhadap kinerja mitra pengemudi gojek yang bisa dijadikan sarana untuk menerapkan teori yang telah diterima. Serta menambah wawasan peneliti yang dapat dipergunakan sebagai bekal dalam dunia kerja.

1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi penelitian pada variabel lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja non-fisik mencakup semua keadaan yang berkaitan dengan

hubungan kerja, baik dengan atasan, sesama rekan kerja, atau bawahan, (Fitri & Ferdian, 2021)

1.6 Sistematika Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika tugas akhir, semuanya termasuk dalam bab ini. Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan ringkasan isi penelitian.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini menjelaskan ide-ide dasar yang dipakai menjadi landasan, referensi, dan penulisan penelitian ini semuanya berasal dari penelitian sebelumnya. Kerangka pemikiran juga dijelaskan dalam bab ini. Ide dan hipotesis penelitian ini berpacu pada landasan teori yang didukung oleh penelitian sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini penulis menjelaskan desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel dan skala pengukurannya, serta metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran umum PT Gojek Indonesia, pengujian data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian dengan menerapkan konsep penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian pada bab IV.

