

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan digitalisasi pada saat ini telah membawa perubahan besar dalam dunia kerja, termasuk di sektor transportasi. Dengan adanya layanan transportasi *online* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari. Salah satu perusahaan teknologi di Indonesia yang bergerak di bidang transportasi *online* yaitu Gojek. Gojek sendiri diketahui telah diunduh lebih dari 100 juta kali di *Google Play Store*.

Layanan transportasi *online* ini menyediakan berbagai layanan mobilitas, mulai dari angkutan kendaraan roda dua hingga roda empat. Selain itu, layanan yang ditawarkan tidak hanya terbatas pada angkutan bagi para penumpang, tetapi juga mencakup pengantaran makanan serta pengiriman paket, baik berukuran kecil maupun besar. Munculnya berbagai macam aplikasi transportasi *online* membuat para perusahaan bersaing dalam memberikan layanan terbaik bagi para pengguna.

Berdasarkan data dari *The State of Mobile 2024 Report*, berikut adalah rata-rata unduhan bulanan dari lima aplikasi transportasi *online* terpopuler di Indonesia selama tahun 2022-2023:

Tabel 1.1 Rata-Rata Unduhan Bulanan Aplikasi Layanan Transportasi Online Tahun 2022-2023

Aplikasi	Rata-rata unduhan bulanan	
	Tahun 2022	Tahun 2023
Gojek	1.360.000	957.000
Maxim	773.000	892.000
InDrive	297.000	321.000
Grab	207.000	170.000
Taxsee Driver	113.000	135.000

Sumber: katadata.co.id, 2024

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 1.1 terlihat bahwa Gojek menjadi aplikasi layanan transportasi *online* dengan rata-rata unduhan bulanan tertinggi, meskipun terdapat penurunan yang signifikan dalam jumlah unduhan Gojek yaitu turun sekitar 403.000 pada tahun 2023. Penurunan ini diperkirakan dikarenakan adanya perubahan preferensi pengguna atau adanya peningkatan persaingan dari platform aplikasi transportasi *online* lain. Kemudian, Maxim, InDrive dan Taxsee Driver mengalami peningkatan jumlah unduhan dari tahun 2022. Dan di sisi lain, Grab mengalami penurunan unduhan. Penurunan jumlah unduhan ini menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan pangsa pasar di tengah persaingan yang ketat dari adanya aplikasi transportasi *online*.

Berdasarkan data dalam Tabel 1.1, meskipun jumlah unduhan aplikasi gojek mengalami penurunan pada tahun 2023, hal ini tidak langsung mengindikasikan berkurangnya jumlah pengguna secara keseluruhan. Hal ini dinyatakan dalam Tabel 1.2 yaitu perbandingan pengguna layanan jasa transportasi *online* pada tahun 2021-2024 :

**Tabel 1.2 Perbandingan Pengguna Layanan Jasa Transportasi
Online 2021-2024**

Nama Brand	2021	2022	2023	2024
Gojek	53.00%	54.70%	55.00%	62.00%
Grab	39.70%	36.70%	35.30%	31.60%
Maxim	-	-	-	2.80%

Sumber: Top Brand, 2024

Dalam tabel 1.2 menunjukkan bahwa persentase pengguna layanan gojek mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, pengguna layanan Gojek sebesar 53,00%, kemudian meningkat menjadi 54,70% pada tahun 2022, 55,00% pada tahun 2023, dan mencapai 62,00% pada tahun 2024. Sebaliknya, Grab mengalami penurunan dari segi jumlah unduhan dan penggunaan layanan jasa transportasi *online*. Di sisi lain, meskipun Maxim mengalami peningkatan jumlah unduhan dalam tabel 1.1, namun pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa pangsa pasar

pengguna Maxim baru mulai terdata pada tahun 2024 dengan persentase hanya sebesar 2,80%. Hal ini menunjukkan bahwa walau aplikasi ini mulai mendapatkan perhatian lebih dari pengguna baru, namun pangsa pasarnya masih relatif kecil dibandingkan Gojek dan Grab.

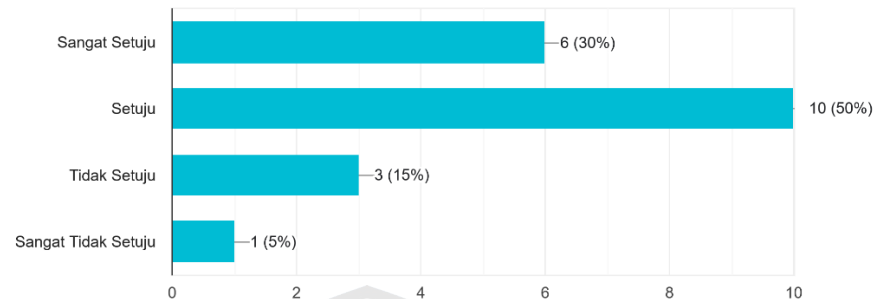
Peningkatan persentase ini membuktikan keberhasilan dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengguna. Namun hal tersebut tidak lepas dari peran para mitra *driver* sebagai ujung tombak layanan Gojek. Dalam konteks ini, kinerja dari para *driver* Gojek menjadi salah satu faktor dalam menjaga daya saing perusahaan serta kepuasan bagi para pelanggan.

Menurut (Wijaya & Fauji, 2021), Kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja karyawan diukur serta bersumber pada standar dan kriteria yang sudah diresmikan oleh perusahaan (Tukidi et al., 2024). Yang berarti, kinerja *driver* menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Permasalahan kinerja para *driver* yang kerap terjadi yaitu terkait kualitas serta kuantitas kerja, seperti sikap *driver* yang kurang ramah, komunikasi yang kurang ke pelanggan, ketidaksiapan dalam menghadapi kendala yang bisa saja terjadi di perjalanan serta beberapa *driver* kerap tidak konsisten dalam mengambil order harian.

Dari hasil penelitian pra survei melalui kuesioner oleh 20 responden *driver* Gojek di Kabupaten Bekasi, dapat diketahui bahwa terdapat permasalahan pada kinerja para *driver*.

Saya merasa kurang termotivasi karena bonus dan insentif yang didapat tidak sesuai dengan usaha yang saya keluarkan

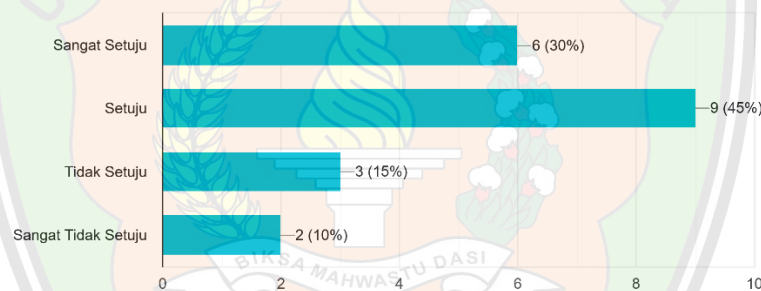
20 jawaban



Gambar 1.1 Data Hasil Pra Survei Kinerja *Driver* Gojek di Kabupaten Bekasi

Saya merasa kesulitan dalam mencapai target harian

20 jawaban



Gambar 1.2 Data Pra Survei Kinerja *Driver* Gojek di Kabupaten Bekasi 2025

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil pra survei yang telah dilakukan, ditemukan bahwa pilihan terbanyak yaitu pada pilihan sangat setuju dan setuju. Sebanyak 6 orang memilih sangat setuju dan 10 orang memilih setuju terhadap pernyataan “Saya merasa kurang termotivasi karena bonus dan insentif yang didapat tidak sesuai dengan usaha yang saya keluarkan”. Kemudian, sebanyak 6 orang memilih sangat setuju dan 9 orang memilih setuju terhadap pernyataan “Saya merasa kesulitan dalam mencapai target harian.”. Dengan adanya hasil tersebut, maka mengindikasikan

adanya permasalahan terkait kinerja dari para *driver* yang disebabkan oleh kompensasi, motivasi dan disiplin kerja yang rendah dan hal tersebut masih harus dilakukan peningkatan. Dengan bergantungnya kinerja perusahaan yang juga ditentukan oleh kinerja dari para karyawannya, maka perusahaan sebagai penyedia layanan juga harus mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Haq et al., 2020). Menurut pernyataan tersebut, berarti bahwa Gojek harus mempertimbangkan segala faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari para mitra *driver*. Untuk meningkatkan kinerja, Gojek sebagai platform transportasi *online* harus menyadari pentingnya motivasi dan disiplin kerja bagi para mitra *driver*. Hal ini dikarenakan seorang *driver* yang memiliki motivasi dan disiplin kerja yang tinggi akan lebih bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada pelanggan dan pemberian kompensasi yang memadai akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas *driver* terhadap platform, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Menurut (Dinda et al., 2021) indikator kompensasi terdapat empat, yaitu gaji, upah, bonus dan tunjangan. Sebagaimana yang telah diketahui bahwa Gojek telah menetapkan pembagian 20:80. Yang mana 20% untuk Gojek dan 80% untuk *driver*, sehingga setiap pesanan selesai dari konsumen maka akan dipotong sebesar 20% untuk Gojek. (Wicaksono, 2020) menyatakan bahwa Gojek memiliki aturan mengenai target poin untuk para *driver*. Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan dengan beberapa *driver* Gojek yang telah dilakukan, diketahui pada saat ini terdapat perubahan sistem penghargaan dari Gojek. Pada awalnya bonus harian akan didapatkan oleh para *driver* berdasarkan poin yang telah dikumpulkan dalam satu hari, namun saat ini sistem bonus tersebut telah diubah menjadi skema level seperti Basic, Silver, Gold dan Platinum yang disebut sebagai program GoPartner Rewards. Level ini ditentukan berdasarkan jumlah poin yang dikumpulkan melalui performa dan rating pengemudi. Setiap level menawarkan berbagai keuntungan, seperti fitur uang tambahan dan layanan pelanggan khusus. Adanya perubahan

kebijakan ini cenderung menimbulkan ketidakpuasan dari para *driver*, dikarenakan para *driver* tidak lagi mendapatkan tambahan bonus melalui pemenuhan poin seperti sebelumnya dan yang didapatkan hanyalah tambahan bonus apabila *driver* kurang dalam mencapai target hariannya. Kondisi ini berpotensi menurunkan kinerja di lapangan. Ketika *driver* merasa bahwa kompensasi yang diterima tidak sebanding dengan beban kerja, risiko di lapangan, dan biaya operasional, maka hal ini dapat menurunkan motivasi kerja *driver*.

Menurut (Safitri & Djaelani, 2021), Motivasi dinyatakan sebagai proses yang menjelaskan intensitas arah dan ketekunan usaha individu atau pegawai dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Dalam konteks *driver* Gojek, motivasi dapat muncul dari harapan akan pendapatan yang stabil, penghargaan atas kerja keras, maupun kepuasan pribadi dalam bekerja secara fleksibel. Namun, Ketika motivasi mulai melemah, kinerja pun cenderung ikut menurun, baik dari sisi jumlah *order* yang diambil, kualitas layanan kepada pelanggan, maupun kedisiplinan kerja dalam konsistensi ketika bekerja.

Selain kompensasi dan motivasi, disiplin kerja juga menjadi indikator penting dalam menjaga profesionalisme kinerja para mitra *driver*. Disiplin mencerminkan sikap tanggung jawab terhadap waktu, aturan perusahaan, serta etika kerja dalam berinteraksi dengan pelanggan. *Driver* yang disiplin akan lebih konsisten dalam menerima *order*, menjaga keselamatan berkendara, dan mematuhi standar operasional yang telah ditetapkan. Namun, tanpa dukungan kompensasi yang layak dan motivasi yang kuat, tingkat disiplin pun dapat mengalami penurunan.

Aspek kompensasi, motivasi, dan disiplin kerja saling berkaitan dan secara bersama-sama memengaruhi kinerja *driver*. Meskipun data menunjukkan bahwa Gojek tetap menjadi aplikasi layanan transportasi *online* dengan jumlah pengguna dan unduhan terbanyak di Indonesia, hal tersebut belum tentu mencerminkan peningkatan kualitas kinerja para mitra di lapangan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai “Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja

Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja *Driver* Gojek Di Kabupaten Bekasi” sebagai acuan dalam menyusun perumusan strategi peningkatan performa kinerja para mitra secara menyeluruh.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Kabupaten Bekasi?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Kabupaten Bekasi?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Kabupaten Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja *driver* Gojek di Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja *driver* Gojek di Kabupaten Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja *driver* Gojek di Kabupaten Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :
 - Menambah wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam kaitannya dengan kompensasi, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja di industri transportasi *online*.
 - Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja di sektor transportasi *online*.

2. Manfaat Praktis :

Bagi manajemen Gojek, penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merancang kebijakan yang lebih efektif terkait kompensasi, motivasi, serta disiplin kerja untuk meningkatkan kinerja mitra *driver*. Dan bagi mitra *driver*, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberika wawasan mengenai factor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja serta kesejahteraan *driver* dalam bekerja.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, diketahui bahwa indikator dari variabel kompensasi menurut Dinda et al. (2021) yaitu gaji, upah, bonus dan tunjangan. Namun pada penelitian ini yang diteliti hanya mengenai upah, bonus dan tunjangan, sedangkan untuk indikator gaji tidak diteliti. Hal ini dikarenakan pola kerja antara *driver* dengan Gojek hanya bersifat kemitraan yang membuat para *driver* tidak memiliki gaji tetap.

1.6 Sistematika Tugas Akhir

BAB I

PENDAHULUAN

Penulis mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II

TINJAU 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, operasional variabel, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menyajikan hasil penelitian yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden serta melakukan pembahasan terhadap hasil analisa data tersebut untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

BAB V**PENUTUP**

Dalam bab ini penulis menyampaikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran-saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait maupun penelitian selanjutnya.

