

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan suatu usaha, setiap orang pastinya akan menggunakan sebuah organisasi usaha agar tujuan dari suatu usaha tersebut dapat dicapai. Bila semakin terorganisir dengan baik kegiatan bisnisnya, maka akan semakin mempermudah aktivitas usaha yang dimiliki seseorang untuk memperoleh keuntungan dan mampu memberikan manfaat bagi masyarakat luas (Rahmadani, 2017).

Menurut Megginson (1981), Bahwa perusahaan pula perlu memperhatikan aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dimana dalam hal ini mencakup dua istilah, yaitu risiko keselamatan dan risiko kesehatan. Dalam bidang kepegawaian, kedua istilah tersebut dibedakan. Keselamatan kerja menunjukkan kondisi aman atau selamat dari penderitaan, kerusakan atau kerugian di tempat kerja. Risiko keselamatan merupakan aspek-aspek dari lingkungan kerja yang dapat menyebabkan kebakaran, ketakutan aliran listrik terpotong, luka memar, patah tulang, kerugian alat tubuh, penglihatan, dan pendengaran. Semua itu sering dihubungkan dengan perlengkapan perusahaan atau lingkungan fisik dan mencakup tugas-tugas kerja yang membutuhkan pemeliharaan dan latihan. Sedangkan kesehatan kerja menunjukkan pada kondisi yang bebas dari gangguan fisik, mental, emosi atau rasa sakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Risiko kesehatan merupakan faktor-faktor dalam lingkungan yang dapat membantu stress, emosi, dan gangguan fisik.

Pengelolaan sumber daya manusia menjadi satu hal penting yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan. Sumber daya manusia adalah motor penggerak jalannya perusahaan serta aset yang terbilang penting bagi perusahaan. Tujuan perusahaan pada umumnya yakni untuk mencapai keuntungan dan berusaha agar mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka panjang. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka perusahaan perlu melaksanakan kegiatannya dalam menggunakan faktor produksi yaitu alam, modal, *skill*, teknologi, ketrampilan tenaga kerja dan lain-lain. Salah satu faktor yang terpenting adalah tenaga kerja, karena teknologi yang sempurna jika tidak didukung oleh sumber daya alam yang berkualitas, maka suatu perusahaan tidak akan mampu beroperasi dengan baik (Prakoso, 2016).

Perkembangan teknologi dipercaya akan menciptakan berbagai pekerjaan baru yang belum pernah ada saat ini. Sebanyak 85% pekerjaan baru di tahun 2030, akan bermunculan bahkan yang belum kita kenal. Hal tersebut merupakan hasil penelitian oleh Dell bersama *Institute For The Future (ITFF)*. Penelitian ini menjelaskan bagaimana teknologi dapat mengubah cara hidup dan kerja masyarakat di tahun 2030. Dell menyebutkan bahwa teknologi pun bisa membuka lapangan pekerjaan baru. Salah satu contoh pekerjaan yang baru – baru ini muncul berkat kemajuan teknologi yaitu ojek *online* (Wicaksono, 2019).

Perkembangan teknologi merupakan sesuatu yang niscaya akan terjadi, manusia dapat beradaptasi dan turut mengembangkan serta bahkan memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang. Hingga sampai pada hal yang sebelumnya tidak terpikirkan, yaitu perkembangan ojek. Hal ini kemudian berkembang

menjadi lebih kreatif yang oleh karenanya terciptalah ojek-okej yang berbasis *online*. Walaupun pada awalnya budaya ini hanya strategi perorangan dengan memanfaatkan *social media* sebagai alat untuk memesan ojek, namun saat ini teknologi terus berkembang dengan adanya *smartphone/gadget* serta aplikasi-aplikasi pendukung yang semakin mudah diperoleh, sampai tren tersebut saat ini diterapkan terhadap perusahaan yang menaungi pengemudi-pengemudi ojek *online* dengan aplikasi yang mereka ciptakan sendiri (Wirasto, 2019).

Industri transportasi *online* di Indonesia semakin berkembang dengan cepat. Hasil penelitian terbaru dari *Crossmedia Link* memaparkan bahwa saat ini hampir setengah dari pengguna Internet di Indonesia telah menggunakan aplikasi transportasi *online*. Alasan utama meningkatnya pengguna transportasi *online* yaitu karena persoalan tarif dan kenyamanan. Tarif transportasi *online* non konvensional pada umumnya memang jauh lebih murah dibanding dengan transportasi konvensional seperti taksi dan ojek pangkalan. Apa lagi ditambah dengan banyaknya promo yang ditawarkan oleh penyedia layanan ojek *online* (Pane, 2018).

Pada masa ini terdapat 3 pemain besar transportasi *online* di Indonesia yakni GO-JEK, *Grab* dan *Uber*. Masing-masing diantaranya memiliki armada sendiri dengan jumlah yang terbilang banyak dan menawarkan keuntungan-keuntungan mereka masing-masing. Diantara ketiga penyedia layanan transportasi *online* tersebut, GO-JEK yang menunjukkan perkembangan paling pesat yang diikuti oleh *Grab* dan kemudia *Uber*. Untuk GO-JEK dan *Grab* memiliki pengguna *loyal*

yang kuat yang biasanya para penggunanya hanya memanfaatkan salah satu aplikasi ojek *online* tersebut (Pane, 2018).

Salah satu perusahaan transportasi berbasis *online* yang beroperasi di Indonesia ialah GO-JEK Indonesia. GO-JEK Indonesia telah resmi berdiri sejak tahun 2010 yang pada saat ini telah resmi berdiri dan beroperasi di 25 Provinsi besar. Bila dibandingkan dengan jasa transportasi *online* lainnya, GO-JEK Indonesia menawarkan berbagai macam jenis layanan, seperti jasa antar penumpang (*Go-Ride*), jasa kirim barang (*Go-Send*), jasa pemesanan makanan (*Go-Food*), jasa pembelian barang-barang kebutuhan (*Go-Mart*), jasa pemesanan mobil *pick-up* untuk memuat banyak barang (*Go-Box*), jasa pembersihan rumah (*Go-Clean*), jasa kecantikan (*Go-Glam*), jasa pijatan (*Go-Massage*) (Idrus, 2018).

Berbagai macam jenis jasa yang disediakan oleh aplikasi GO-JEK, tidak dapat dioperasikan jika tanpa adanya keikutsertaan dari para *driver*. *Driver* GO-JEK sendiri berasal dari berbagai macam latar belakang yang tentunya masing - masing berbeda-beda, mulai dari pelajar sekolah, mahasiswa maupun orang-orang yang sudah memiliki pekerjaan yang menjadikan profesi *driver* GO-JEK sebagai pekerjaan sampingan. Adapun bentuk kerjasama antara *driver* dan GO-JEK yaitu dalam bentuk kemitraan dimana diberlakukan sistem pembagian hasil sebesar 80% yang diperuntukan pada *driver* dan 20% sisanya untuk pihak GO-JEK. GO-JEK Indonesia disetiap bulannya memberikan apresiasi kepada tiga *driver* yang terbilang aktif dan mengacu pada *complete order* terbanyak setiap bulannya dan kemudian diberikan berupa sembako dan *T-shirt* menarik. Disetiap perusahaan

tentunya mempunyai sistem *reward*/penghargaan dan *punishment*/hukuman yang pada dasarnya berbeda – beda, dimana sistem *reward* dan *punishment* yang diterapkan oleh GO-JEK Indonesia yakni berupa pemberian *reward* dengan sistem bonus jika *driver* mencapai poin yang ditargetkan oleh perusahaan (Idrus, 2018).

Salah satu Provinsi yang menerima dan mengoperasikan transportasi daring seperti GO-JEK yaitu Provinsi Gorontalo yang sudah beroperasi sejak Maret 2018 hingga sekarang ini. Berdasarkan data hasil wawancara dengan *manager* PT. GO-JEK Gorontalo diperoleh bahwa dalam kurun waktu Maret 2018 – November 2019, jumlah pengemudi GO-JEK yang terdaftar sebanyak 1600-1700 pengemudi GO-JEK.

Untuk fasilitas/pelayanan yang pertama kali di jalankan oleh GO-JEK Gorontalo yakni pelayanan (*Go-Ride*), (*Go-Send*), (*Go-Food*), (*Go-Pay*) serta pelayanan yang paling baru beroperasi saat ini yaitu layanan (*Go-Car*). Di Gorontalo sendiri GO-JEK pertama kali beroperasi dengan memanfaatkan salah satu transportasi yang sudah menjadi kearifan lokal Gorontalo yaitu Bentor (Becak Motor) yang pada awal kedatangannya mengundang kontroversi yang cukup menimbulkan pro kontra antar pemerintah, pihak GO-JEK dan masyarakat Gorontalo. Dimana para pengemudi ojek/bentor konvensional merasa tidak terima dengan kehadiran transportasi daring yaitu GO-JEK di Provinsi Gorontalo karena menurut pendapat mereka, GO-JEK dapat mengganggu dan mengalihkan penghasilan serta pendapatan mereka yang diperoleh dari hasil ojek/bentor konvensional.

Namun terlepas dari permasalahan di atas, pertumbuhan transportasi daring GO-JEK di Gorontalo dapat dikatakan makin berkembang pesat, karena dapat dilihat dari makin bertambah dan berkembangnya jumlah pengemudi GO-JEK dalam kurun waktu hampir 2 tahun ini. Hal ini dipengaruhi oleh *schedule flexibility* (fleksibilitas kerja) yang diterapkan oleh pihak GO-JEK untuk mempermudah kinerja pengemudi GO-JEK. Terbukti dari hasil wawancara dengan beberapa pengemudi GO-JEK di Provinsi Gorontalo diperoleh bahwa ada beberapa diantaranya berprofesi sebagai Dosen dan PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan menjadikan GO-JEK sebagai kerja sampingan. Selain faktor fleksibilitas kerja, kompensasi juga menjadi salah satu hal yang sangat dipertimbangkan oleh para pengemudi.

Kompensasi ialah bentuk pengembalian, layanan, dan keuntungan dari segi finansial dan non finansial yang diterima oleh pekerja sebagai bagian dari kemitraan kerja. Kompensasi berkaitan erat dengan hak yang diterima oleh pekerja dari pengorbanan yang dilakukan untuk suatu organisasi atau sejenisnya (Wicaksono, 2019).

Berbicara tentang pemberian kompensasi, di PT. GO-JEK Gorontalo sendiri menyediakan berbagai macam kompensasi yang terbilang menjamin yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari para pengemudi sehingga *feedback* positif pun dapat dirasakan oleh pihak perusahaan. Adapun kompensasi yang diberikan yaitu berupa tunjangan swadaya pendidikan, perumahan, asuransi jiwa, perawatan kendaraan dan kuota internet. Kompensasi lainnya dari segi gaji dan

bonus diberikan melalui rekening masing-masing pengemudi sedangkan untuk *reward* diberikan langsung oleh pihak perusahaan kepada pengemudi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *manager* PT. GO-JEK Gorontalo, Di perusahaan GO-JEK Gorontalo sendiri menerapkan sistem *reward*/penghargaan untuk memotivasi dan meningkatkan kinerja pengemudi. Untuk *reward* atau penghargaan sendiri yang diberikan dari pihak perusahaan yaitu berupa *rating* bintang 5 untuk setiap pengemudi yang memiliki riwayat *trip* baik. Bukan hanya *rating* bintang 5 dalam aplikasi, namun pengemudi juga diberikan tanda pengenalan berupa pin sebagai atribut bagi pengemudi yang berkategori sebagai pengemudi bintang 5. Sedangkan untuk kompensasi berupa bonus, PT. GO-JEK Gorontalo menggunakan sistem baru.

Salah satu peraturan atau kebijakan baru yang ditetapkan oleh perusahaan menyangkut tentang bonus ialah penerapan sistem performa (*performance*) atau yang juga disebut dengan *rating*. Sistem performa ini diketahui yakni merupakan sistem terbaru yang dapat menentukan pendapatan bonus para *driver*. Jika performa kerja tidak memenuhi, maka *driver* terancam tidak akan memperoleh bonus, yang mana bonus ini sendiri menjadi tulang punggung pendongkrak pendapatan para *driver*. Yang apabila *rating* per hari mereka tidak mencapai 50%, maka bonus akan dihanguskan. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh *driver* untuk mempertahankan *rating* atau performa mereka diantaranya, *driver* tidak melakukan pembatalan (*cancellation*), *driver* tidak menolak orderan dan *driver* harus selalu merespon orderan (Nurhidayah, 2018).

Untuk bonus sendiri dapat diperoleh jika pengemudi memenuhi syarat seperti, memperoleh 15 poin perhari yang bernilai Rp 40.000 yang apabila tercapai, bonus langsung di *transfer* ke rekening pribadi masing-masing pengemudi.

Namun sayangnya kebijakan manajemen perusahaan tersebut yang berhubungan dengan sistem performa *driver* kerap kali berubah-ubah, dan perubahan ini selalu memicu reaksi dari para pihak *driver*. Kebijakan manajemen perusahaan ini ditakutkan akan mempengaruhi kinerja dari para *driver*. Apabila sistem penilaian performa ini berakhir kurang baik, maka akan berpengaruh pada kinerja dan layanan yang diberikan oleh para *driver* kepada para *customer*/pelanggannya (Nurhidayah, 2018).

Dengan sistem pemberian kompensasi seperti di atas, maka tidak menutup kemungkinan berbagai masalah dapat saja muncul. Salah satu permasalahan yang akhir-akhir ini menjadi budaya yang bersifat negatif di antara para pengemudi yaitu manipulasi orderan yang secara tidak langsung dapat menurunkan kualitas kinerja dari pengemudi GO-JEK.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan *manager* PT GO-JEK Gorontalo serta dengan beberapa pengemudi GO-JEK ditemukan fenomena atau permasalahan yaitu maraknya kasus manipulasi orderan di kalangan pengemudi dan banyak pengemudi GO-JEK yang tercatat melakukan *Pick Up* Palsu atau yang dikenal juga dengan istilah orderan fiktif yang lama kelamaan menjadi tren/budaya ikut-ikutan dikalangan para pengemudi

GO-JEK yang akhirnya berujung dikenakan sanksi berupa *Suspen* kerja dan poin bahkan sampai dikenakan sanksi Putus Mitra dari pihak perusahaan.

Berdasarkan Data yang dimuat dalam www.pontianak.go.id Juli 2019, tercatat sebanyak ± 150 *driver* mengalami Putus Mitra yang penyebabnya tidak diketahui pasti apakah karena kesalahan para *driver* atau karena sistem yang *error*.

Sedangkan berdasarkan data wawancara pada sejumlah pengemudi di 10 komunitas GO-JEK di Provinsi Gorontalo yang mewakili 19 komunitas yang ada, diperoleh bahwa hampir seluruh komunitas yang di wawancarai pernah terjadi kasus Putus Mitra pada beberapa anggotanya yang di sebabkan oleh pelanggaran aturan yakni melakukan manipulasi orderan atau juga dikenal dengan istilah orderan fiktif.

Tidak hanya faktor pemberian kompensasi saja yang perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan (PT. GO-JEK Gorontalo) guna untuk meningkatkan kinerja pengemudi, akan tetapi pihak perusahaan juga harus memperhatikan faktor motivasi guna untuk meningkatkan kinerja para pengemudi.

Kurangnya motivasi kerja dari pekerja itu sendiri serta pimpinan perusahaan, akan memperlambat kinerja karyawan dan juga membuat suasana kerja menjadi tidak kondusif. Motivasi mampu mendorong pekerja bekerja dengan tekun dan telaten, serta disiplin dalam bekerja sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan yakni menciptakan suasana kerja yang kondusif terhadap lingkungan kerja perusahaan (Aprilia, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan *manager* PT. GO-JEK Gorontalo, diperoleh bahwa untuk para pengemudi yang bernaung di bawah perusahaan, perusahaan menyediakan kegiatan rutin atau biasa di sebut Kopdar yang bertujuan sebagai media untuk berkomunikasi dengan para pengemudi, yang kegiatannya dilakukan sebanyak 2 minggu sekali. Namun, bukan berfokus pada kegiatan pemberian motivasi kerja bagi pengemudi, kegiatan Kopdar yang dilaksanakan lebih berfokus pada kegiatan evaluasi kerja selama pengemudi beroperasi di jalan, Sehingga dapat di katakan bahwa dari segi motivasi di PT. GO-JEK Gorontalo belum efektif.

Dengan sistem pemberian kompensasi dan motivasi kerja oleh PT. GO-JEK Gorontalo kepada pengemudi diharapkan dapat diperbaharui sehingga mampu menjadi faktor yang dapat meningkatkan kinerja dari setiap pengemudi GO-JEK yang ada karena hal tersebut dapat menjamin kebutuhan karyawan, kesejahteraan karyawan pun dari aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja secara fisik, mental maupun psikologi dapat terpenuhi dengan adanya pemberian kompensasi yang sesuai (dalam hal ini tunjangan kesehatan dan biaya hidup) serta dapat pulai melihat dari faktor individu pekerjanya sebagaimana dikatakan Maslow, keamanan kerja merupakan salah satu kebutuhan mendasar manusia yang dapat memengaruhi motivasi dan kepuasan kerja, sehingga perusahaan wajib menjamin hal hal itu sesuai regulasi yang ditetapkan.

Sebagaimana riset terdahulu yang pernah dilakukan oleh Medi Prakoso (2016), Menunjukkan hasil penelitian bahwa variabel kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang ditunjukkan dari hasil regresi β sebesar

0,241, dan nilai signifikansi 0,000 sedangkan untuk variabel motivasi kerja juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang ditunjukkan dari hasil regresi β sebesar 0,220 dan nilai signifikansi 0,001.

Hal ini sejalan dengan teori menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007), yang menyebutkan bahwa kinerja pekerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pekerja. Faktor-faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pekerja terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi kerja, kesehatan, usia, keterampilan, emosi serta spiritual. Sedangkan untuk faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri atas lingkungan fisik dan non fisik diantaranya, kepemimpinan, komunikasi *vertical* dan *horizontal*, kompensasi, kontrol berupa penyediaan fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, sistem hukuman dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui faktor kompensasi dan motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja dengan judul “Pengaruh Pemberian Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pengemudi Ojek Daring (GO-JEK) di Provinsi Gorontalo (Studi Dalam Implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan data wawancara yang diperoleh dari *manager* PT. GO-JEK diperoleh yaitu, banyak kasus *Suspen* yang terjadi diantara pengemudi

sebagai bentuk *punishment*/hukuman akibat melanggar SOP (Standar Operasional Prosedur) dari perusahaan.

2. Berdasarkan hasil wawancara selanjutnya dengan *manager* PT. GO-JEK Gorontalo dan beberapa pengemudi GO-JEK yang di temui langsung, diperoleh bahwa terjadi penurunan kualitas kinerja pengemudi GO-JEK akibat maraknya kasus manipulasi orderan di kalangan pengemudi dan banyak pengemudi GO-JEK yang tercatat melakukan *Pick Up* Palsu atau yang dikenal juga dengan istilah orderan fiktif.
3. Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan para pengemudi GO-JEK dari berbagai komunitas diperoleh bahwa fenomena/masalah yang sering terjadi yaitu PM (Putus Mitra) akibat pelanggaran yang dilakukan berupa pemalsuan/manipulasi orderan demi untuk memperoleh bonus dalam bentuk *fee*/gaji maupun *reward*/penghargaan.
4. Sedangkan terkait pemberian motivasi kerja diperoleh data bahwa kegiatan pelaksanaan motivasi kerja menjadi tidak efektif karena lebih banyak kegiatan evaluasi kinerja di banding kegiatan pemberian motivasi kerja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh pemberian kompensasi terhadap kinerja pengemudi ojek daring (GO-JEK) di Provinsi Gorontalo (Studi Dalam Implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja) ?

2. Apakah ada pengaruh dari motivasi kerja terhadap kinerja pengemudi ojek daring (GO-JEK) di Provinsi Gorontalo (Studi Dalam Implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja) ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui pengaruh pemberian kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja pengemudi ojek daring (GO-JEK) di Provinsi Gorontalo (Studi Dalam Implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja).

1.4.2 Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui pemberian kompensasi di PT. GO-JEK Gorontalo yang diberikan pada pengemudi GO-JEK di Provinsi Gorontalo
2. Untuk mengetahui motivasi kerja pada pengemudi *GO-JEK* di PT. GO-JEK Gorontalo
3. Untuk mengetahui kinerja pada pengemudi GO-JEK di Provinsi Gorontalo
4. Untuk menganalisis pengaruh pemberian kompensasi terhadap kinerja pengemudi GO-JEK di Provinsi Gorontalo
5. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pengemudi GO-JEK di Provinsi Gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan data terbaru terkait riset/penelitian mengenai Pengaruh Pemberian Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pengemudi Ojek Daring (GO-JEK) di Provinsi

Gorontalo (Studi Dalam Implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja) untuk pengembang teori yang berhubungan dengan riset tersebut.

1.5.2 Manfaat praktis

1. Bagi institusi akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dan acuan dalam kegiatan belajar mengajar serta menjadi referensi untuk pihak akademisi terkait penelitian mengenai Pengaruh Pemberian Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pengemudi Ojek Daring (GO-JEK) di Provinsi Gorontalo (Studi Dalam Implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja) guna untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan informasi terbaru sebagai kajian bagi semua pihak yang bersangkutan dalam hal pemberian kompensasi yang sesuai serta kegiatan-kegiatan terkait motivasi kerja guna untuk meningkatkan kinerja dari pekerja dalam perusahaan terkait, khususnya untuk pengemudi di PT GO-JEK Gorontalo.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan kepada peneliti tentang riset terkait Pengaruh Pemberian Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pengemudi Ojek Daring (GO-JEK) di Provinsi Gorontalo (Studi Dalam Implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja).