

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan salah satu sarana dalam menunjang kehidupan manusia. Dimana transportasi memudahkan manusia melakukan aktivitas sehari-hari seperti melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lainnya dengan jarak tempuh dekat ataupun jauh. Menurut Agus & Adeswatoto (2018) transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografi wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut, sehingga kemampuan transportasi dalam melayani kebutuhan masyarakat di suatu daerah dipengaruhi oleh tingkat kepadatan penduduk di daerah tersebut. Khususnya di perkotaan, peningkatan jumlah penduduk cenderung dipengaruhi oleh tingkat kelahiran maupun urbanisasi yang meningkat setiap tahunnya. Kondisi jumlah penduduk juga menyebabkan peningkatan kebutuhan akan transportasi. Hal tersebut menarik minat masyarakat dalam menyediakan berbagai jasa transportasi.

Di Gorontalo, bentor merupakan transportasi khas yang biasa mangkal di berbagai tempat yang identik dengan keramaian seperti depan kampus, sekolah, toko swalayan, rumah sakit, maupun pasar tradisional. Bentor berasal dari motor yang dimodifikasi menjadi kendaraan roda tiga yang ditambahkan tempat duduk berkapasitas dua penumpang yang dipasangkan didepan motor sebagai pengganti roda depan motor yang bentuk dan modelnya menyerupai becak. Seiring berjalannya waktu dan kemajuan teknologi, para pelaku bisnis dibidang jasa mulai melihat bentor sebagai salah satu peluang untuk membuat inovasi transportasi

online guna memudahkan masyarakat dalam menggunakan transportasi. Ojek *online* merupakan salah satu sarana transportasi alternatif yang memanfaatkan teknologi berupa *smartphone* dimana saja dan kapan saja. Adapun salah satu kemudahan yang ditawarkan oleh ojek *online* adalah dengan memanfaatkan *smartphone*, ojek dapat langsung menghampiri lokasi calon penumpang.

Menurut data BPS tahun 2019, tercatat penduduk di Provinsi Gorontalo berjumlah 1.166.142 jiwa. Dengan tingkat kepadatan penduduk tersebut dan didorong kemajuan teknologi, tentunya kebutuhan akan transportasi ataupun ojek konvensional yang aman dan efisien juga meningkat sebagai kebutuhan khusus akibat adanya aktivitas ekonomi. Tanpa sarana transportasi yang memadai, tentu saja sulit untuk menghubungkan berbagai aktivitas ekonomi yang ada di Gorontalo. Hal tersebut mendorong berbagai transportasi *online* mulai merambah ke Gorontalo. Berkembangnya layanan bentor *online* di Gorontalo ditandai dengan kehadiran Go-Jek pada awal Mei 2018. Salah satu layanan transportasi yang didukung oleh Go-Jek yaitu bentor *online*. *Vice President Corporate Communications* Go-Jek mengatakan bahwa, Go-Jek melihat peranan ekonomi bentor dapat diakselerasi dengan teknologi dan layanan Go-Jek. Oleh karena itu, untuk Gorontalo Go-Jek akan fokus dahulu pada kemitraan dengan bentor. Bentor dipilih sebagai media layanan Go-Ride di Gorontalo berbeda dengan layanan Go-Ride di kota lain yang menjadikan sepeda motor sebagai media ojek onlinenya. Hal tersebut dikarenakan karakteristik orang Gorontalo yang sudah sehari-hari menggunakan bentor sehingga lebih nyaman menggunakan bentor dan sebagai upaya memberdayakan

bentor yang merupakan transportasi khas dan kearifan lokal Gorontalo (Michael, 2018).

Bergabungnya bentor dengan layanan Go-Ride di Gorontalo membuat pengemudi bentor antusias menyambutnya. Ketua Ikatan Pengemudi Bentor Gorontalo (IPB), 2018 dalam sosialisasi pendaftaran bentor menjadi mitra Go-Jek menyebutkan rasa antusiasnya atas kemitraan bentor dengan Go-Jek. Pengemudi bentor di Gorontalo sudah mendengarkan banyak supir ojek dan orang-orang lainnya di seluruh Indonesia yang merasakan langsung pendapatannya naik setelah jadi mitra Go-Jek. Di Gorontalo, semua orang pakainya bentor. Jumlah kami sekitar 27 ribu. Jadi, semoga di Gorontalo pun kami bisa merasakan manfaat Go-Jek (Latif, 2018). Keberadaan bentor dengan layanan Go-Ride bukan saja hanya disambut baik oleh kalangan pengemudi bentor, akan tetapi masyarakat juga merasa lebih mudah dalam menjalankan aktivitasnya. Hanya dengan bermodalkan *smartphone*, pengemudi bentor dapat menghampiri lokasi calon penumpang. Selain itu Go-Ride menawarkan tarif yang relatif terjangkau sehingga menarik minat masyarakat dalam menggunakannya.

Ketertarikan calon penumpang dalam menggunakan aplikasi Go-Jek tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi Go-Ride. Loyalitas pelanggan atau kesetiaan pelanggan dalam pemakaian jasa Go-Ride akan muncul dari kualitas pelayanan yang baik oleh pengemudi Go-Ride. Para konsumen akan tetap bertahan dalam menggunakan aplikasi Go-Jek apabila aplikasi ini dapat membantu mereka dalam memenuhi kebutuhannya dan memberikan pelayanan yang baik. Dengan adanya loyalitas pelanggan, para mitra Go-Jek dalam hal ini

pengemudi Go-Ride juga akan merasa terbantu karena akan berpengaruh juga terhadap pendapatan mereka sendiri.

Sugiyarto *et al.*, (2020) menjelaskan bahwa besarnya pendapatan yang diterima driver ojek online tidak terlepas dari tingginya kinerja yang dihasilkan oleh driver itu sendiri sebagai mitra PT. Go-Jek Indonesia. Istilah kinerja berasal dari kata *actual performance / job performance* (prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang). Dalam situs resmi Go-Jek (www.gojek.com), diketahui bahwa pendapatan para pengemudi Go-Ride tidak diberikan oleh pihak perusahaan, namun berupa *fee* dari orderan yang telah diselesaikan oleh pengemudi tersebut. Adapun perusahaan juga menggunakan sistem bagi hasil dari pendapatan para pengemudi yaitu 20% untuk pihak perusahaan dan 80% untuk pihak pengemudi dari total orderan per hari.

Dalam masa pandemi Covid-19 para pengemudi Go-Ride mengaku pendapatannya turun drastis akibat kebijakan-kebijakan yang diberlakukan pemerintah seperti PSBB. Akan tetapi penurunan pendapatan tersebut tetap terjadi meskipun PSBB sudah dilonggarkan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ketua Asosiasi Pengemudi Ojek Online Garda Indonesia, (Wicakosono, 2020) yaitu di awal pemberlakuan PSBB, para mitra driver ini mengalami penurunan drastis yakni lebih dari 90%. Ia mengatakan meskipun saat ini PSBB sudah dilonggarkan, pendapatan para driver tetap masih kurang dari setengah pendapatan pada kondisi normal. Para driver ojek online mengharapkan adanya perhatian dan bantuan dari aplikator karena selama ini Go-Jek dan Grab telah meraup banyak keuntungan dari driver. Jika aplikator sulit mengabdikan permintaan para driver, perusahaan

diharapkan dapat mengurangi potongan pendapatan para mitra karena orderan semakin sepi dalam kondisi sulit seperti sekarang. Para pengemudi Go-Ride berharap pihak Go-Jek menurunkan potongan pendapatan para mitra yang telah ditetapkan sebesar 20%. Hal itu dikarenakan orderan masih cenderung sepi meskipun PSBB sudah dilonggarkan.

Penurunan pendapatan juga turut dirasakan oleh pengemudi Go-Ride di Gorontalo sebagai imbas dari pandemi Covid-19. Ketua Komunitas Srigala Go-Jek Gorontalo (Komunitas Pengemudi Go-Ride terbesar di Gorontalo) sekaligus pengemudi Go-Ride yang bergabung sejak awal masuknya Gojek, Marten (2020) mengatakan,

“Pendapatan driver menurun karena kendala Covid-19 ini. Minimal pembayaran tarifnya Rp 11.000 tapi banyak potongan. Kalau kami (pengemudi Go-Ride) sudah tidak ada insentif. Insentif berupa capai poin sudah dihilangkan perusahaan. Sekarang dari hanya sesuai pendapatan berapa poin. Pada awal Go-Jek masuk tahun 2018-2019 ketika capai poin, insentif masih full, Rp 50.000 perhari. Tahun 2020 ketika adanya Covid-19, awalnya insentif capai poin dipotong hanya Rp 10.000 jadi sisa Rp 40.000. Karena semakin lama Covid-19 ini berjalan terus, jadi insentif Rp 40.000 juga dihapuskan. Sudah tidak ada lagi insentif ketika mencapai poin tertentu. Sekarang sudah diganti dengan promo berkat. Pengemudi harus turun dari pukul 08.00 pagi sampai pukul 20.00 malam, ketika misalnya pendapatan belum mencukupi Rp 115.000 nanti perusahaan yang mencukupi dengan syarat pengemudi GoRide memiliki performa harus di atas 75% dan menyelesaikan 15 orderan” (Wawancara pada Jum’at, 27 November 2020)

Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa pengemudi Go-Ride di Gorontalo juga masih merasakan dampak penurunan pendapatan akibat Pandemi Covid-19 sampai dengan saat ini. Hal ini diketahui dari sistem insentif dalam pencapaian poin telah dihilangkan oleh pihak Go-Jek. Berikut ini besaran insentif pengemudi Go-Ride di Gorontalo dari tahun 2018-2020.

Tabel 1.1 Besaran Insentif

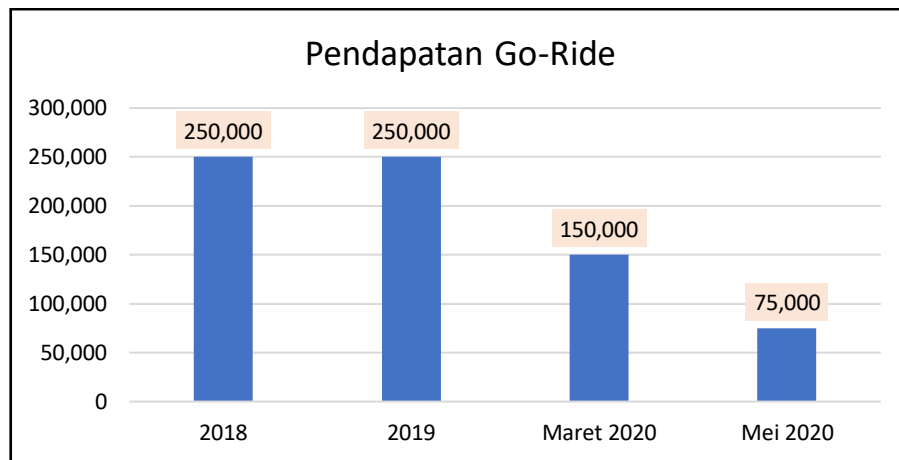
Waktu Pemberlakuan	Insentif
2018-2019	Rp 50.000
Maret 2020	Rp 40.000
Agustus 2020	-

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa insentif berupa pencapaian poin oleh pengemudi Go-Ride telah dihilangkan. Sebelumnya di tahun 2018 pada awal berkembangnya Go-Jek di Gorontalo sampai dengan tahun 2019, insentif yang akan perusahaan Go-Jek berikan cukup besar yakni Rp 50.000 jika pengemudi mencapai poin tertentu dan tidak termasuk dengan pendapatan dari hasil orderan. Pada maret 2020 insentif yang akan diberikan perusahaan jika pengemudi mencapai poin tertentu sebesar Rp 40.000 tidak termasuk dengan pendapatan dari hasil orderan. Hingga akhirnya perusahaan mengambil kebijakan untuk menghapus sistem insentif yang diterapkan bagi pengemudi Go-Ride. Padahal yang membedakan pendapatan antara pengemudi Go-Ride dan pengemudi bentor konvensional adalah insentif yang di dapatkan oleh pengemudi Go-Ride dalam kinerja hariannya.

Selanjutnya menurut hasil wawancara dengan Marten (2020), akibat dihilangkannya insentif oleh pihak Go-Jek, rata-rata pendapatan pengemudi Go-Ride di Gorontalo menurun secara signifikan terlebih saat ini masih dalam Pandemi Covid-19. Berikut ini rata-rata jumlah pendapatan harian Go-Ride dari awal masuk di Gorontalo hingga sekarang.

Gambar 1.1 Pendapatan Go-Ride Tahun 2018-2020



Sumber: Data diolah, 2020.

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa pendapatan Go-Ride cenderung menurun signifikan pada awal maret tahun 2020 tepat pada awal adanya Pandemi Covid-19. Hingga akhirnya pada Mei 2020, pemerintah daerah Gorontalo mengambil kebijakan PSBB yang membuat pendapatan pengemudi Go-Ride lebih menurun secara signifikan. Selain itu penurunan pendapatan Pengemudi Go-Ride juga diakibatkan karena dalam menghadapi masa Pandemi Covid-19 pihak Go-Jek mengambil kebijakan menghilangkan sistem insentif bagi para pengemudi Go-Ride. Menurut hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Jati (2019), menunjukkan hasil bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap pendapatan driver ojek online. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya insentif dapat lebih memotivasi pengemudi untuk lebih giat dalam meningkatkan pendapatan.

Selain itu, untuk menambah pendapatan dalam masa pandemi Covid-19 ini pengemudi harus memanfaatkan jam kerja fleksibel yang telah ditetapkan oleh pihak Go-Jek. Pandiangan (2018) menjelaskan bahwa jam kerja fleksibel membantu pengemudi mengatur sendiri dimana, kapan dan berapa lama mereka

bekerja untuk meningkatkan pendapatan. Pengaturan jam kerja memberikan kebebasan karyawan dalam mengatur jam kerja yang mereka inginkan, Bekerja dalam jam kerja fleksibel memungkinkan seseorang meningkatkan taraf hidupnya dengan lebih baik. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suyarti & Aprilianto (2019), mengatakan bahwa *flexitime* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah pesanan. Dengan demikian pengemudi Go-Ride harus dapat memanfaatkan jam kerja fleksibel untuk membuat aspek waktu luang bekerja tidak hanya bekerja di Go-Jek namun mempunyai pendapatan yang lain secara efektif.

Berdasarkan permasalahan penurunan pendapatan yang telah diuraikan, peneliti tertarik meneliti pada pengemudi Go-Ride di Gorontalo dikarenakan peneliti melihat terjadinya penurunan pendapatan yang signifikan yang diperoleh pengemudi Go-Ride dalam masa pandemi Covid-19 ini. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Insentif dan *Flexitime* Terhadap Pendapatan Pengemudi Go-Ride di Gorontalo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terlihat masalah yang dapat diidentifikasi yakni penurunan pendapatan yang diperoleh pengemudi Go-Ride di Gorontalo di tengah Pandemi Covid-19 serta bagaimana pengaruh Insentif dan *flexitime* terhadap pendapatan pengemudi Go-Ride di Gorontalo?

1.3 Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang maka peneliti dapat merumuskan masalah yaitu

1. Apakah Insentif berpengaruh terhadap pendapatan pengemudi Go-Ride di Gorontalo?
2. Apakah *flexitime* berpengaruh terhadap pendapatan pengemudi Go-Ride di Gorontalo?
3. Apakah Insentif dan *flexitime* secara bersama-sama berpengaruh terhadap pendapatan pengemudi Go-Ride di Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui pengaruh Insentif terhadap pendapatan pengemudi Go-Ride di Gorontalo.
2. Untuk mengetahui pengaruh *flexitime* terhadap pendapatan pengemudi Go-Ride di Gorontalo.
3. Untuk mengetahui pengaruh Insentif dan *flexitime* secara bersama-sama terhadap pendapatan pengemudi Go-Ride di Gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Pengembangan penelitian dalam bidang ilmu akuntansi yang khususnya ilmu akuntansi keuangan dan dapat memberikan referensi bagi peneliti berikutnya terhadap masalah yang sama.

1.5.2 Manfaat Praktis

- Bagi pengemudi Go-Ride yaitu dapat memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat untuk dapat meningkatkan pendapatan.
- Bagi Perusahaan Go-Jek yaitu dapat memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat terkait dengan kebijakan pengambilan keputusan pemberian jumlah insentif bagi mitranya khususnya pengemudi Go-Ride.
- Bagi Pemerintah yaitu dapat memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat terkait peningkatan pendapatan pengemudi transportasi *online* dikarenakan dapat bermanfaat pada perekonomian negara.