

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kebutuhan akan transportasi sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat saat ini, banyak orang beranggapan bahwa transportasi memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang segala bentuk kegiatan, mulai dari kegiatan yang sederhana hingga kebutuhan pokok, tuntutan suatu perusahaan. Karena pentingnya transportasi, banyak perusahaan transportasi yang saling bersaing untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga transportasi semakin mudah dan terjangkau oleh berbagai kalangan. Tidak hanya itu, perusahaan transportasi juga harus beradaptasi dengan perkembangan zaman agar tidak ketinggalan dalam dunia transportasi modern saat ini. Banyak orang percaya bahwa pengiriman yang tidak mengikuti waktu akan mempersulit kebutuhan transportasi mereka sendiri. Kenyamanan dan keamanan saat menggunakan transportasi adalah hal yang utama. Masyarakat saat ini akan selektif dalam menggunakan alat transportasi, alat transportasi yang tidak nyaman dan tidak aman akan jarang digunakan atau menjadi bentuk pilihan.

Transportasi merupakan sarana pendukung di kalangan masyarakat sebagai faktor penunjang dalam kegiatan sehari-hari. Dengan adanya layanan jasa di bidang transportasi yang berupa transportasi angkutan penumpang, transportasi layanan pengiriman, angkut barang, dan lain sebagainya. Semakin banyaknya layanan transportasi yang tersedia akan semakin dapat membantu masyarakat dalam menyokong perekonomian yang baik. Oleh karenanya perusahaan perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus membuat inovasi yang bisa mempermudah

masyarakat serta mempersingkat waktu perjalanan. Agar inovasi-inovasi tersebut bisa diwujudkan, perusahaan harus mampu memanfaatkan teknologi informasi saat ini.

Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Sedangkan pemanfaatan teknologi informasi manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi dan perangkat lunak yang digunakan.

Salah satu kemajuan teknologi informasi saat ini adalah internet. Internet sangat berpengaruh terhadap perusahaan, karena dengan melalui internet segala kegiatan dalam proses bisnis bisa dilakukan dengan cepat dan mudah. Meningkatnya internet di tengah-tengah pertumbuhan penduduk yang begitu pesat, membuat aktivitas masyarakat menjadi lebih efisien. Salah satu bisnis yang memanfaatkan internet sebagai tiang dalam menjalankan perusahaan adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi *online*.

Kendaraan online atau transportasi *online* mulai muncul pada pertengahan tahun 2014. Dimulai dari ojek *online* yang saat ini sudah hampir ada diseluruh wilayah Indonesia, seperti Go-jek, Grab, Nujek, Maxim dan masih banyak lagi transportasi *online* yang mulai bermunculan. Transportasi *online* adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikutsertakan atau memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan *online* baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Salah satu

Perusahaan ojek *online* yang sedang meningkat pesat dan paling diminati di Gorontalo saat ini adalah Go-jek.

Go-jek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Saat ini Gojek telah tersedia di 50 kota di Indonesia, hingga bulan Januari 2022 aplikasi Gojek sudah di unduh sebanyak lebih dari 100 Juta pada google play pada sistem operasi Android dan telah tersedia di App Store. Go-jek juga mempunyai layanan pembayaran digital atau pembayaran non tunai yang bernama Gopay. Disamping itu, PT Go-jek juga dapat memberikan beberapa layanan jasa, seperti: go-ride (antar-jemput), go-food (pesan makanan), go-mart (belanja barang), GoPulsa (mengisi pulsa dan data), GoMassage (layanan pijat dari rumah) menggunakan sistem pembayaran non tunai.

Banyaknya layanan yang ditawarkan oleh Go-jek yang bisa menggunakan sistem pembayaran non tunai membuat segala aktivitas transaksi yang dijalankan akan lebih mudah. Sistem pembayaran dan pola bertransaksi ekonomi terus mengalami perubahan, Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai (*currency*) sebagai alat pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis. (Pramono, 2006). Transaksi sistem pembayaran non tunai dapat memberikan keamanan, kemudahan, dan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan bagi penggunanya baik bagi pelanggan maupun driver. Oleh karena itu, kemudahan sistem pembayaran non tunai harus menjadi fokus utama bagi perusahaan karena dapat menciptakan motivasi kerja bagi driver.

Motivasi merupakan faktor utama pendorong seseorang untuk melakukan aktifitasnya dalam suatu lingkungan kerja. Bila kebutuhan telah terpenuhi maka akan dicapai suatu kepuasan. Sekelompok kebutuhan yang belum terpuaskan akan menimbulkan ketegangan, sehingga perlu dilakukan serangkaian kegiatan untuk mencari pencapaian tujuan khusus yang dapat memuaskan kelompok kebutuhan tadi, agar ketegangan menjadi berkurang. Motivasi tersebut biasanya timbul karena berbagai kebutuhan hidup yang dirasakan oleh manusia dan keinginan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidup tersebut. Hal ini juga terjadi pada driver Go-jek

Selain itu pemberian motivasi yang dilakukan perusahaan atau organisasi mampu merangsang driver atau karyawan untuk menghasilkan semangat kerja yang tinggi. Karena usaha pemberian motivasi yang dilakukan perusahaan atau organisasi adalah untuk mencapai efektivitas kerja yang tinggi guna mencapai target yang telah ditetapkan. Pemberian kemudahan dan kenyamanan yang dilakukan juga akan memperhatikan pola kerja dari seseorang driver atau karyawan yang berkerja pada sebuah perusahaan atau organisasi. Karena dengan kemudahan sistem yang baik, mereka akan lebih mudah menyusun pola kerja untuk meningkatkan kinerja yang mereka lakukan.

Salah satu yang sangat membutuhkan motivasi yang diberikan dalam meningkatkan kinerja sehingga mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada *customer* adalah driver Go-jek, sebab driver Go-jek ini merupakan kunci dari sebuah kesuksesan perusahaan, sehingga sangat dibutuhkannya motivasi yang

tinggi guna untuk memberikan pelayanan atau service semaksimal mungkin kepada *customer*.

Berikut ini jumlah driver Gojek di Kota Gorontalo dalam tiga tahun terakhir.

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah driver Go-jek tahun 2018-2021**

| Tahun | Jumlah Driver |             |       |
|-------|---------------|-------------|-------|
|       | Pendaftar     | Tidak Aktif | Aktif |
| 2018  | 500           | -           | 500   |
| 2019  | 950           | 301         | 649   |
| 2020  | 1,300         | 400         | 900   |
| 2021  | -             | -           |       |
| Total | 2.750         | 701         | 2.049 |

Sumber: PT. Go-jek Kota Gorontalo

Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2018 sampai pada tahun 2020 jumlah driver yang ada di Kota Gorontalo mengalami peningkatan akan tetapi yang aktif beroperasi hanya sebagian dari pendaftar. Pada tahun 2018 ada 500 jumlah pendaftar dan 500 pendaftar yang aktif. Tahun 2019 terdapat 950 pendaftar dan 649 yang aktif. Tahun 2020 terdapat 1.300 pendaftar tetapi hanya 900 pendaftar yang aktif. Pada tahun 2021 tidak ada pendaftar karena tidak dibuka pendaftar diakibatkannya covid-19 yang mengakibatkan berkurangnya aktifitas pengguna gojek, yang berdampak pada penerimaan karyawan tetapi jumlah driver yang aktif di tahun 2021 adalah jumlah driver yang aktif di tahun 2020. Hal ini disebabkan beberapa factor salah satunya adalah saat pandemic covid PT Go-jek mengeluarkan kebijakan baru dalam upaya pencegahan virus melalui bentuk komunikasi fitur layanan melakukan pembayaran non tunai dengan menggunakan GoPay, Pay later. Akan tetapi, sistem pembayaran non tunai menjadi kendala tersendiri bagi driver dikarenakan pencairan uang yang cukup lama karena harus menunggu saldo

tercukupi untuk dapat ditarik tunai, sehingga dapat menurunkan motivasi kerja driver atau karyawan. Karena dengan adanya motivasi kerja yang tinggi didalam suatu perusahaan merupakan kunci sukses perusahaan tersebut, sehingga dibutuhkan motivasi kerja yang tinggi.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Brahmantyo Yudistira dan Abdul Kodir Djaelani M. Khoirul ABS 2019) Pengaruh Pembayaran Tunai Dan Non Tunai Terhadap Motivasi Kerja Driver Go-jek *Kota Malang* dari hasil yang diperoleh pengguna Go-jek dengan pembayaran tunai dan non tunai sama sama meningkatkan motivasi kerja driver Go-jek di Kota Malang. Tetapi besar pengaruh dari pembayaran tunai dan non tunai berbeda. Berdasarkan nilai koefisien regresi, dapat dilihat bahwa koefisien variabel pembayaran non tunai lebih besar dari pada koefisien variabel pembayaran tunai. Hal ini mengindikasikan bahwa pembayaran non tunai lebih berpengaruh terhadap motivasi kerja driver GO-JEK dari pada pembayaran tunai.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik mengadakan penelitian terhadap driver Go-jek dengan judul *Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai Terhadap Motivasi Kerja Driver Go-jek Di Kota Gorontalo*.

## **1.2. Identifikasi masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang timbul dalam penelitian ini yaitu:

1. Menurunnya motivasi kerja driver go-jek di Kota Gorontalo
2. Dari tahun 2019 sampai 2020 tidak semua driver aktif dalam bekerja.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Penelitian yang timbul berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya dapat dirumuskan yaitu seberapa besar pengaruh sistem pembayaran non tunai terhadap motivasi kerja driver go-jek di kota gorontalo?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukanya penelitian ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem pembayaran non tunai terhadap motivasi kerja driver Go-jek di kota gorontalo?

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh sistem informasi dan mutu layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go-jek serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai pengaruh penerapan sistem pembayaran non-tunai terhadap motivasi kerja driver go-jek di Kota Gorontalo dan sebagai bahan informasi dalam menambah literatur bagi pihak-pihak lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh sistem pembayaran non tunai motivasi kerja driver go-jek di kota Gorontalo.

b. Bagi perusahaan

Untuk perusahaan Gojek, hasil pada penelitian ini akan memberikan penjelasan dan gambaran umum bagaimana pengaruh system pembayaran non tunai terhadap motivasi kerja