

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi yang ditandai dengan terjadinya perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan, yang menyebabkan munculnya beberapa tuntutan yang tidak bisa ditawar para pelaku ekonomi. Dengan adanya globalisasi dunia usaha mau tidak mau harus mencapai suatu organisasi yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam perusahaan sangat diperlukan supaya memiliki keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat.

Sumber daya manusia dalam perusahaan mempunyai peranan serta fungsi yang penting bagi tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di sini mencakup keseluruhan manusia yang ada dalam organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan mulai dari level yang paling bawah sampai level yang paling atas (*top management*), meskipun berbeda level, seluruh elemen sumber daya manusia tersebut memiliki peran yang sama terhadap tercapai tidaknya tujuan perusahaan, pengabaian terhadap salah satu bagian berakibat terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan. berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia atau karyawannya.

Karyawan merupakan aset terpenting dalam pencapaian tujuan organisasi, sehingga karyawan yang mampu menghasilkan kinerja baik akan dapat memberikan kontribusi besar dalam menjalankan aktivitas suatu organisasi. Dalam dunia kerja, komitmen seseorang terhadap organisasi atau perusahaan sering menjadi isu yang sangat penting. Pengertian komitmen saat ini memang tidak lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan menetap di perusahaan itu dalam jangka waktu lama. Tetapi, lebih penting dari itu mereka mau memberikan yang terbaik kepada perusahaan, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan perusahaan. Salah satu hal yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan yaitu komitmen organisasi yang dimiliki karyawan tersebut. Fenomena yang sering muncul sekarang ini yaitu kurang tercapainya keefektifitasan perusahaan disebabkan oleh tingkat *turn over* karyawan pada perusahaan yang tinggi, serta tingkat absen yang juga tinggi mengindikasikan rendahnya tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan.

Para ahli manajemen sumber daya manusia serta perilaku organisasi menjelaskan konsep kinerja (*performance*) dengan menggunakan bahasa serta tinjauan dari sudut pandang yang berbeda-beda, namun makna yang terkandung pada hakekatnya sama, yaitu kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan ataupun kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Bernandin dan Russel (1993) yang mengemukakan bahwa, prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari

fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Sedangkan, menurut Johns (1996) kinerja adalah suatu tingkat peranan anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Peranan yang dimaksud adalah setiap kegiatan yang menghasilkan suatu akibat, pelaksanaan suatu tindakan, tingkat penyelesaian suatu pekerjaan serta bagaimana karyawan bertindak saat menjalankan tugas yang diberikan. Pernyataan ini juga sejalan dengan pernyataan Mathis, dll (2002) yang mengemukakan bahwa kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan dan seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

Karyawan dengan komitmen organisasional yang tinggi akan menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keluar-masuk (*turnover*) karyawan. Karyawan yang berkomitmen tinggi akan memiliki produktivitas tinggi (Luthans, 2002). Komitmen organisasional mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang seharusnya (Greenberg, 1996). Sedangkan karyawan yang memiliki komitmen yang rendah tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dengan mudahnya keluar organisasi (Raidy, 2003). Selain itu, karyawan dengan komitmen organisasional yang rendah dapat dapat menciptakan suasana tegang dan memicu konflik (Smither, 1998).

GO-JEK merupakan perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun

2011 oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Maron. Layanan GO-JEK tersedia di berbagai wilayah seperti Jabodetabek, Bali, Bandung, Surabaya, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Solo, Yogyakarta, Balikpapan dan Manado. Hingga bulan Juni 2016, aplikasi GO-JEK sudah diunduh hampir 10 juta kali di *Google Play* pada sistem operasi android. Dibalik kesuksesan yang diraih oleh GO-JEK, ternyata hal tersebut menimbulkan beberapa permasalahan yang cukup serius. Masalah tersebut tidak timbul dari pihak pengelola GO-JEK maupun pengemudi atau driver GO-JEK. Namun masalah tersebut lebih banyak disebabkan oleh adanya gesekan kepentingan dengan tukang ojek pangkalan. Tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini tukang ojek pangkalan bisa dikatakan kalah saing dengan GO-JEK, meskipun adanya GO-JEK sendiri tidak dimaksudkan untuk menyaingi atau menyerobot lahan tukang ojek pangkalan.

Selain itu tukang ojek yang memiliki penghasilan yang tidak tetap seakan mendapat angin segar dengan jumlah uang yang bisa mereka dapatkan dengan menjadi driver GO-JEK. Karena keberadaannya yang sangat menguntungkan tukang ojek dan masyarakat luas, usaha ini terus berkembang. Dalam waktu 1 bulan aplikasi GO-JEK sudah berhasil mencapai 150 ribu download dan memiliki rating 4,4 dan 5 bintang. Tukang ojek yang bernaung di GO-JEK telah mencapai 7.500 driver di area Jabodetabek saja. Jumlah GO-JEK bahkan tidak berhenti di situ saja, tetapi terus menerus bertambah. Ironisnya, penambahan jumlah driver GO-JEK dengan penambahan jumlah pelanggan mengalami perbedaan. Jumlah pelanggan

yang menggunakan GO-JEK tidaklah sebanyak jumlah *driver* yang dimiliki. Hal ini menimbulkan adanya persaingan antara *driver* itu sendiri. Mereka berebut penumpang agar bisa memperoleh keuntungan yang besar. Hal ini kemudian menjadi salah satu faktor adanya Order fiktif.

Order fiktif merupakan suatu tindakan pemesanan GO-JEK yang dilakukan *driver*, seolah-olah mengantarkan seorang pelanggan. *Driver* menggunakan dua ponsel dengan dua aplikasi di dalamnya. Di satu ponsel ia berperan sebagai pelanggan, dan ponsel lainnya berperan sebagai *driver*. Tindakan ini semata-mata bertujuan mendapatkan bonus yang besar karena aplikasi akan merekam sejumlah pelanggan yang diantarkan oleh *driver*.

Berdasarkan kenyataan di atas, PT. GO-JEK melakukan perjanjian kerja dengan *driver*. Dalam Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (“UU **Ketenagakerjaan**”) dijelaskan bahwa "*perjanjian kerja adalah perjanjian antara pekerja/buruh dengan pengusaha atau pemberi kerja yang memuat syarat-syarat kerja, hak, dan kewajiban para pihak*". Sesuai dengan Asas Pacta Sun Servanda dalam Pasal 1338 KUHPerdara, perjanjian kerja antara PT. Gojek dengan *driver* berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Apabila dalam perjanjian kerja antara PT. Gojek dan *driver* terdapat hal yang melarang mengenai order fiktif, maka *driver* telah melakukan suatu bentuk pelanggaran perjanjian (wanprestasi). Adapun sanksi dari wanprestasi *driver* bergantung pada isi perjanjian kerja itu sendiri. Sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan, sekaligus memberikan *image* positif di masyarakat.

Untuk melaksanakan tujuannya yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan GO-JEK, sehingga PT. GO-JEK membutuhkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Tentu saja untuk dapat tercapai bila karyawan yang dimiliki PT. GO-JEK memiliki komitmen organisasional yang tinggi sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan. Komitmen yang dapat ditunjukkan oleh karyawan PT. GO-JEK seperti karyawan merasa senang bekerja di PT. GO-JEK, serta memiliki tanggung jawab pekerjaan terhadap PT. GO-JEK.

Pada penelitian komitmen organisasional dan kinerja ini peneliti mengambil objek penelitian pada PT. GO-JEK. Alasan pemilihan GO-JEK ini adalah, Pembagian pendapatan antara *driver* dan PT. Gojek yakni sebesar 80% bagi *driver* itu sendiri, dan 20% bagi PT. GO-JEK. Bahkan dalam 1 hari, *driver* bisa memperoleh bonus pendapatan dari PT. Gojek setiap berhasil mengantarkan 10 pelanggan. Dalam sebuah artikel disebutkan bahwa seorang *driver* Go-jek dapat memperoleh penghasilan bersih setidaknya Rp 3 juta per bulan.

Maka dari latar belakang tersebut penulis ingin melakukan penelitian mengenai “PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GO-JEK (Studi kasus pada Driver PT. GO-JEK Solo)”.

## **B. Perumusan Masalah**

Dalam rangka menghadapi persaingan bisnis dan pelayanan yang ditawarkan, GO-JEK membutuhkan karyawan untuk mendukung perusahaan untuk kegiatannya sehari-hari. Oleh karena itu, komitmen organisasional yang dimiliki memegang peranan yang besar untuk mendukung kinerja yang dilakukan pekerja atau para pengemudi GO-JEK akan selalu berinteraksi dengan pelanggan secara langsung, maka kesediaan para karyawan untuk tetap bertahan dan semangat kerja karyawan sangat diperlukan untuk menampilkan kinerja yang terbaik.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan keefektifan perusahaan, efektifitas PT. GO-JEK dalam menghadapi persaingan bebas membutuhkan karyawan yang terampil serta memiliki kinerja yang baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Baruch Yehuda, M Bilha dan Yeseph (1997). Pencapaian suatu perusahaan tidak terlepas dari kinerja karyawan yang dipengaruhi banyak hal diantaranya komitmen organisasional dan kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan Sliman dan Lles (2000), Khan, dkk (2010) menemukan bahwa komitmen efektif yang dimiliki karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Riaz Khan, dd (2010) menyatakan bahwa variabel komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan komponen komitmen normatif merupakan komponen komitmen organisasional yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional (afektif, berkelanjutan, normatif) terhadap kinerja karyawan PT. GO-JEK?
2. Bagaimana pengaruh komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan normatif secara partial terhadap kinerja karyawan PT. GO-JEK?
3. Jenis komitmen manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. GO-JEK?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasional (afektif, berkelanjutan, normatif) terhadap kinerja karyawan PT. GO-JEK.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan normatif secara partial terhadap kinerja karyawan PT. GO-JEK.
3. Mengetahui jenis komitmen yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. GO-JEK.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:



## 1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan agar analisis hubungannya semakin memperkaya ilmu sumber daya manusia yang erat kaitannya dengan pemahaman mengenai perilaku karyawan

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak PT.GO-JEK untuk mencari cara-cara baru yang semakin meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi atau perusahaan secara keseluruhan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk menyusun laporan penelitian dalam bentuk skripsi, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesa yang

menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan penelitian terdahulu dan menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian. Selain itu dijelaskan profil singkat perusahaan, variabel penelitian, metode pengambilan sampel, jenis data yang digunakan beserta sumbernya, teknik pengumpulan data, dan metode analisa yang digunakan untuk menganalisa hasil pengujian sampel.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang deskriptif obyek penelitian, analisa data dan pembahasannya.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menguraikan tentang simpulan atas hasil pembahasan analisa data penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**