

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sumber daya manusia (SDM) dan perkembangan teknologi menjadi elemen penting dari sebuah perusahaan. Sehingga dalam menangani masalah transportasi umum di kota-kota besar, salah satunya adalah surakarta sangatlah dinamik dan memerlukan solusi yang tepat dan cerdas dalam menggunakan teknologi. Kehadiran ojek berbasis teknologi sebagai sarana transportasi umum informal roda dua merupakan salah satu jawaban dari solusi tepat dan cerdas tersebut, terutama dari keunggulannya dalam hal harga yang murah, kemudahan akses dan kecepatan mobilisasi di jalan-jalan yang padat kendaraan terutama pada jam sibuk.

Saat ini kita telah berada pada era perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju, dimana teknologi telah menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia (Nurhidayah 2018). Perkembangan teknologi adalah sesuatu yang niscaya akan terjadi, manusia dapat beradaptasi maupun turut mengembangkan bahkan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang. Hingga sampai kepada hal yang sebelumnya tidak terfikirkan, yaitu penunjang ojek. Hal ini kemudian berkembang menjadi lebih kreatif sehingga terciptalah ojek-ojek yang berbasis *online*. Meskipun pada awalnya tren ini hanya menjadi trik perorangan dengan memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk

memesan ojek, namun kini teknologi terus berkembang dengan adanya *smartphone* serta aplikasi-aplikasinya yang semakin mudah didapatkan, sampai tren tersebut kini diterapkan terhadap perusahaan yang menaungi pengemudi-pengemudi ojek *online* dengan aplikasi yang mereka buat sendiri. Mayoritas penduduk yang ada di eks karisidenan Surakarta memiliki tingkat mobilitas yang tinggi dan untuk mengatasi masalah tersebut masyarakat membutuhkan transportasi yang cepat, aman dan nyaman. Jasa transportasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, saat ini transportasi umum sudah dapat diakses melalui internet. Perkembangan ini memudahkan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan jasa transportasi umum. Masyarakat kini dapat menggunakan jasa transportasi umum dimana dan kapan pun mereka inginkan. Kini masyarakat yang tinggal di Daerah Perkotaan sudah mulai beralih menggunakan jasa transportasi umum. Jasa transportasi online adalah industri yang populer sekarang ini. Keberadaan transportasi online membuat orang yang ingin memesan dan menggunakan jasa transportasi umum seperti ojek dan taksi tidak perlu lagi pergi ke pangkalan ojek atau terminal, cukup hanya melalui aplikasi di *smartphone* (Sanjaya & Sawitri 2017).

Dengan adanya perkembangan tersebut menjadikan banyak berdirinya perusahaan berbasis transportasi online yang dapat saling bersaing dan menawarkan kelebihan-masing, diantaranya yang ada di Indonesia seperti Gojek, Grab dan Uber. Tetapi selain kemudahan

yang diberikan kepada masyarakat untuk menikmati layanan tersebut, disini juga menjadi peluang terbukanya lapangan kerja bagi masyarakat karena pengoperasian pelayanan juga membutuhkan tenaga kerja driver. Selain itu juga seiring berkembangnya suatu usaha, maka semakin kompleks dan rumit pula pengelolaannya, bahkan untuk urusan ojek sekalipun. Untuk itu diperlukan sistem manajemen yang mengelola hubungan antara perusahaan dengan sumber daya manusiannya ( Luqman 2018).

Gojek adalah sebuah perusahaan penyedia layanan berbasis online. Gojek menjadi salah satu solusi mengatasi masalah transportasi di daerah perkotaan. Aplikasi Gojek sangat mudah digunakan baik oleh para pelajar, pekerja dan masyarakat luas lainnya. Gojek sendiri memiliki produk jasa seperti *Go-Ride* yang merupakan jasa angkutan menggunakan sepeda motor, *Go-Car* merupakan jasa angkutan yang menggunakan mobil dan terdapat juga produk jasa lainnya yaitu: *Go-Food*, *Go-Send*, *Go-Mart*, *Go-Med*, *Go-Shop*, *Go-Box*, *Go-Clean*, *Go-Tix*, *Go-Pulsa*. Tentunya untuk menjalankan pelayanan yang dimiliki tersebut, Gojek tentunya membutuhkan SDM sebagai peran utama di lapangan dalam menjalankan jasa pelayanan ini. SDM merupakan bagian penting dari setiap organisasi, karyawan menjadi lengan pada sebuah organisasi yang memiliki peran luar biasa dalam penyusunan dan perkembangan urusan organisasi (Bacha 2014). Untuk itu perlu adanya perhatian lebih terhadap kinerja dari pemeran utama dari Gojek ini. Kompetisi di antara perusahaan

mengharuskan mereka untuk memberi perhatian lebih pada efektivitas operasional untuk keunggulan kompetitif. Efektivitas untuk keunggulan kompetitif terutama tergantung pada kinerja tenaga kerja (Dailey 2012). Hal tersebut berarti pentingnya memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja dari *driver* Gojek tersebut, karena *driver* merupakan sumber daya berharga, mampu memberikan pengaruh yang lebih terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja *driver*, antara lain adalah kompensasi, fleksibilitas kerja dan kepuasan kerja. Faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan perusahaan sebagai bentuk peningkatan kinerja *driver* Gojek.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi adalah kompensasi. Menurut Hasibuan (2009) bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Dimana kompensasi yang didapat oleh *Driver* Gojek mampu untuk meningkat atau tidaknya kinerja dalam bekerja. Hal ini sama dengan penelitian oleh Posuma (2013) bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja *Driver* Gojek adalah Fleksibilitas Kerja. Menurut Casper dan Harris dalam artikel Capnary (2018) pemberian fleksibilitas kerja mempunyai keuntungan terhadap perusahaan maupun anggota perusahaan. Untuk perusahaan,

pemberian fleksibilitas kerja dapat memikat, mendapatkan dan mempertahankan anggota perusahaan dengan kualitas yang baik di dalam perusahaan mereka.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja *driver* Gojek adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja dari *driver* menjadi sasaran penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Irhamatul (2016) kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan, dimana mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaannya dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian pembahasan di atas maka penulis ingin mengetahui apakah kompensasi, fleksibilitas kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja *Driver* Gojek, dan dituangkan dalam judul: “**PENGARUH KOMPENSASI, FLEKSIBILITAS KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA DRIVER GOJEK DI EKA KARISIDENAN SURAKARTA**”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang digunakan adalah:

1. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja *Driver* Gojek di eks Karisidenan Surakarta?
2. Bagaimana pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja *Driver* Gojek di eks Karisidenan Surakarta?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja *Driver* Gojek di eks Karisidenan Surakarta?
4. Bagaimana pengaruh kompensasi, fleksibilitas kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja *Driver* Gojek di eks Karisidenan Surakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian adalah:

1. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja *Driver* Gojek di eks Karisidenan Surakarta.
2. Menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja *Driver* Gojek di eks Karisidenan Surakarta.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja *Driver* Gojek di eks Karisidenan Surakarta.
4. Menganalisis pengaruh kompensasi, fleksibilitas kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja *Driver* Gojek di eks Karisidenan Surakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan serta menambah penelitian mengenai jasa transportasi.

## 2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan Gojek untuk dapat memperhatikan lagi para Mitra *Driver* nya, untuk lebih mampu memberikan fasilitas yang mampu meningkatkan kinerja dari Mitra *Driver*.

## E. Sistematika Penulisan Skripsi

Pada penelitian ini akan dijelaskan bagian-bagian penulisan skripsi ini dengan penjabaran sebagai berikut:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini merupakan bagian awal skripsi yang memberikan gambaran tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### 2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdiri dari tiga bagian yaitu landasan teori, penelitian terdahulu dan hipotesis. Pada bagian landasan teori memuat berbagai penjelasan teori tentang kompensasi, fleksibilitas kerja, kepuasan kerja dan kinerja. Pada bagian penelitian terdahulu memuat penjelasan tentang penelitian terdahulu yang akan dibandingkan dengan penelitian

yang baru ini. Sedangkan pada bagian hipotesis merupakan bagian yang menjelaskan tentang dugaan sementara penelitian ini.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab tiga ini merupakan penjelasan mengenai berbagai teori metode atau cara melakukan penelitian ini. Pada bab ini terdiri dari kerangka konseptual, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel dan metode analisis data.

### **4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian empat ini merupakan bab yang menjelaskan tentang hasil yang diperoleh dari penelitian ini yang kemudian akan dibahas secara rinci.

### **5. BAB V PENUTUP**

Bagian bab lima ini merupakan bagian bab penutup dari penulisan skripsi ini. Pada bagian bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Pada bagian kesimpulan ini merupakan penjelasan inti dari hasil penelitian, sedangkan bagian saran merupakan menjelaskan anjuran atau pandangan penulis untuk hasil penelitian skripsi ini.