

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

*Transportation* adalah penopang bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas setiap harinya. *Transportation* mampu membantu aktivitas masyarakat yang akan pergi ke lokasi tujuannya. Nyaris semua masyarakat membutuhkan *transportation* dalam melakukan suatu perjalanan menuju ke salah satu tempat seperti tempat bekerja, sekolah dan lain sebagainya. Seiring berkembangnya, *transportation* hingga masa ke masa mengalami perkembangan yang signifikan.

Ojek menjadi suatu angkutan umum yang memakai sepeda motor dalam menjemput dan mengantarkan *customer*. Ojek memang sudah ada sejak lama, ojek biasa digunakan untuk menjemput dan mengantarkan *customer* ke lokasi yang ingin dituju yang tidak dapat dijangkau oleh angkutan umum seperti bus dan angkot. Ojek tersebut lebih dikenal dengan sebutan ojek pangkalan (konvensional) yang mangkal di pojok-pojok kota yang mana dalam menetapkan tarif dengan cara bernegosiasi antara penumpang dan pengemudi ojek. Bertambahnya kemajuan teknologi, saat ini mulai muncul ojek online yang biasa disebut dengan sebutan ojol, seperti gojek, grab, indriver, maxim dan ojol lainnya.

Calon penumpang ojek online bisa memesan melalui aplikasi yang sudah di download dan terpasang di handphone cukup mempunyai jaringan internet dengan begitu ojek online bisa dipesan dengan mudah. Dengan kehadiran ojek online ini telah membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat Indonesia dan bisa merubah pandangan dari masyarakat terhadap pekerjaan ojek yang merupakan pekerjaan rendahan dengan dibungkus modernisasi.

Diketahui salah satu perusahaan yang menyediakan jasa *transportation* dengan adanya kemajuan dari sebuah teknologi yaitu Gojek yang telah memodifikasi sebuah layanan *transportation* yang menjadikan mudah bagi

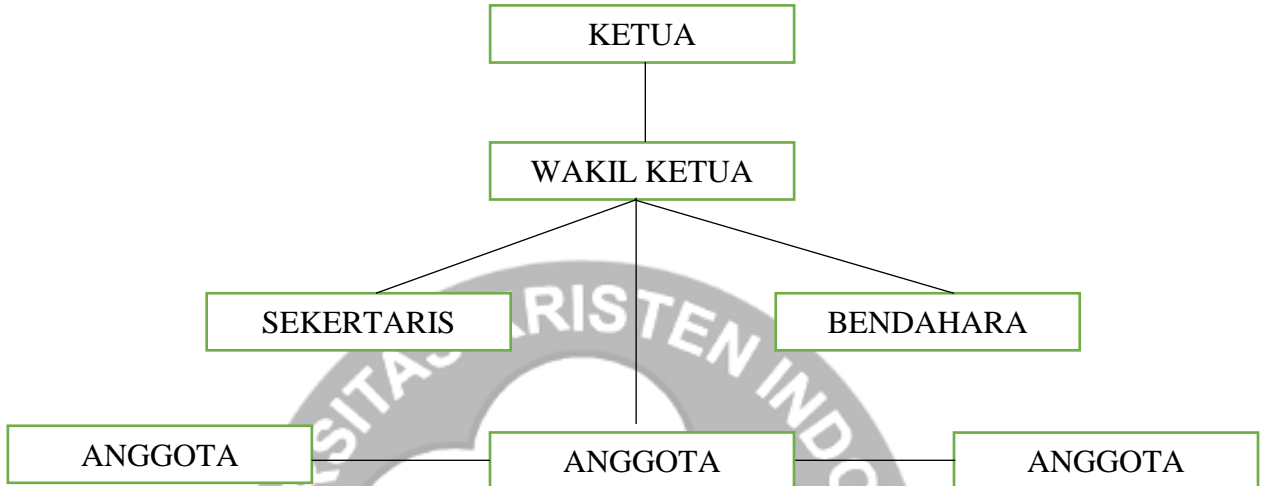
masyarakat untuk memesan ojek dengan hanya menggunakan handpone dan internet. Nadiem Makarim adalah orang yang mendirikan perusahaan Gojek tersebut, awal mula gojek membuka pelayanan perjalanan pada tahun 2010 dengan layanan pertama yaitu Goride dengan cara memesan melalui *call-center*.

Memasuki tahun 2015 gojek sudah berkembang sangat signifikan setelah merilis sebuah aplikasi dengan tiga layanan yaitu Goride, Gosend dan Gomart. Saat ini aplikasi Gojek sudah mempunyai lebih dari dua puluh layanan. Mulai saat itu, perkembangan gojek sangat pesat dan terus beranjak hingga saat ini gojek adalah salah satu perusahaan grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pemakai layanan aplikasi ojek online di Asia Tenggara. Hasil situs resmi Gojek Indonesia sudah ada lebih dari dua juta mitra pengemudi yang tersebar di dua ratus tiga kota dan kabupaten di Indonesia.

Gojek hadir dikota Jakarta tahun 2010, kurang lebih hingga kini mitra Gojek di kota Jakarta sudah masuk diangka ribuan dan belum lagi pengemudi ojek online dari perusahaan lain. Hal inilah yang membuat persaingan antar pengemudi ojek online sendiri semakin ketat. Dimulainya sulit untuk mendapat order karena banyaknya pengemudi ojek sampai dengan banyaknya pengemudi yang diam dan berbincang atau mengobrol di sela-sela menunggu orderan yang masuk, hingga akhirnya terbentuklah antar grup. Salah satunya yaitu Komunitas UFO Tebet Jakarta dari sekian banyaknya grup-grup komunitas pengemudi Gojek yang ada di Jakarta. Berdirinya grup ini atas dasar sebagai sarana bertukar informasi sesama pengemudi serta menambah persaudaraan dan untuk komunitas ini beranggotakan kurang lebih 38 pengemudi.

## Struktur 1

### Struktur keanggotaan



Motivasi adalah unsur pertama yang memaksa seseorang agar memulai kegiatannya di suatu tempat lingkungan kerja, untuk itu motivasi sering dianggap sebagai unsur utama karakter seseorang. Motivasi itu sendiri akan muncul karena beragam kebutuhan hidup yang dirasakan oleh manusia dan keinginan untuk memenuhi kebutuhan lainnya.

Kurangnya motivasi kerja bisa mengakibatkan munculnya kinerja yang kurang memuaskan. Baik buruknya perusahaan bergantung pada kinerja pengemudi yang melayani konsumen, bila mana ada pengemudi yang buruk kinerjanya sehingga dapat membuat konsumen kecewa maka akan berdampak negatif ke pengemudi maupun ke perusahaan. Maka dengan ini perusahaan benar-benar harus perhatikan hal-hal apa yang dapat meningkatkan kinerja mitra pengemudinya.

Diantaranya perusahaan memberikan insentif dalam bentuk pencapaian poin kepada seluruh mitra pengemudi untuk menambah tingkat kerja pengemudi. Poin merupakan angka/skor yang akan mitra pengemudi dapat setelah selesai menjalankan disetiap orderannya. Jika mitra pengemudi dapat mengumpulkan poin dengan sesuai dengan target yang ditentukan oleh

perusahaan Gojek dalam satu hari, maka pengemudi berkesempatan memperoleh bonus. Dengan insentif seperti ini perusahaan berharap mitra pengemudi dapat meningkatkan kinerjanya agar bisa melayani konsumen dengan jujur dan maksimum.

Peneliti telah melakukan observasi pada driver Gojek UFO Tebet Jakarta, ada masalah yang ditemukan peneliti yaitu kurangnya perhatian dari perusahaan terhadap mitra nya perihal insentif yang selalu berkurang di setiap tahunnya, karena driver merasa selalu di tuntutan akan kinerjanya tetapi perusahaan itu sendiri tidak memberikan apa yang diharapkan oleh driver/mitra nya. Seperti halnya tarif yang tidak sesuai dengan jarak yang di tempuh dan sulitnya driver/mitra mendapat insentif karena aturan yang dibuat oleh perusahaan memberatkan driver/mitra contohnya performa yang harus diatas 80%, target orderan yang tinggi sementara orderan tidak merata dan kurang adilnya perusahaan terhadap komplain yang dilakukan oleh customer sehingga performa driver menjadi buruk tanpa adanya klarifikasi terhadap driver yang bersangkutan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Motivasi dan Insentif Terhadap Kinerja Driver Gojek Jakarta (Studi Kasus pada Komunitas UFO Tebet Jakarta)”**.

## **1.2 Batasan Masalah**

Pembatasan/penyempitan masalah digunakan untuk menghindari divergensi atau perluasan topik, guna memudahkan pembahasan penelitian ini lebih terarah, guna mencapai tujuan penelitian ini. Beberapa keterbatasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti memberi batasan dengan hanya meneliti variabel Motivasi dan Insentif. Karena peneliti ingin mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh dominan terhadap Kinerja Driver Gojek UFO Tebet Jakarta.
2. Selain dua variabel bebas yaitu Motivasi dan Insentif tersebut (yang mempengaruhi Kinerja) diabaikan.
3. Penelitian ini dilakukan di Komunitas UFO Tebet Jakarta.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari hasil penjabaran latar belakang di atas Penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Motivasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Driver Gojek UFO Tebet Jakarta?
2. Apakah Insentif Berpengaruh Terhadap Kinerja Driver Gojek UFO Tebet Jakarta?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Beralaskan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas penelitian ini bertujuan:

1. Untuk melihat seberapa pengaruh motivasi terhadap kinerja driver Gojek UFO Tebet Jakarta.
2. Untuk melihat seberapa pengaruh insentif terhadap kinerja driver Gojek UFO Tebet Jakarta.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis  
Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan dapat diterapkan pada masyarakat khususnya yang berkaitan dengan motivasi, insentif dan kinerja.
2. Bagi Perusahaan  
Penelitian ini bertujuan untuk membantu perusahaan meningkatkan kinerja pengemudi Gojek mitranya.
3. Bagi Pihak Lain  
Karya tulis ini dimaksudkan untuk menjadi referensi dan bahan bacaan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan motivasi, insentif dan kinerja.