

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi memang tidak bisa dihindari, banyak sekali yang telah berubah sejak beberapa tahun terakhir, sepuluh tahun lalu kita begitu asing dengan berbagai system online seperti halnya surat kita masih terbiasa mengirim surat melalui kantor pos, bahkan kita hampir tidak pernah dengar yang namanya email pada masa itu manusia masih terbiasa dengan system manual, namun beda dulu beda sekarang di era ini hampir semua system kerja biasa dilakukan secara digital.

Sepuluh tahun adalah waktu yang singkat namun teknologi berkembang begitu pesat. Sepuluh tahun terakhir ini terjadi gebrakan besar-besaran terhadap dunia digital bahkan menjangkau pada pekerjaan yang sebelumnya tidak pernah terpikirkan bisa dilakukan secara system online, salah satunya yaitu ojek. Sekitar tiga tahun ini terjadi perubahan pada system ojek walaupun terjadi pro dan kontra namun sampai sekarang terus berjalan perkembangan pada system ojek. Waktu dulu ketika seseorang membutuhkan jasa ojek orang tersebut harus mencari dimana terdapat pangkalan ojek, atau tukang ojek itu sendiri yang menawarkan diri ketika ada orang lewat di jalan.

Ojek online di Indonesia sendiri pertamakali diprakarsai oleh gojek, Gojek berdiri pada tahun 2011 oleh seorang pemuda yang sangat kreatif. Pendiri gojek bernama Michaelangelo maron dan Nadiem makarin. Mereka mendirikan sebuah

perusahaan yang diberi nama PT Go-jek Indonesia. Perusahaan ini bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Mereka melihat para ojek pangkalan hanya menghabiskan waktu seharian dan belum tentu mendapatkan pelanggan. Jadi mereka membuat perusahaan ini, untuk membantu para tukang ojek mendapatkan penumpangnya dengan lebih cepat dan efisien. Sampai sekarang tujuan mereka memang terbukti ampuh. Tukang ojek harus lebih produktif supaya bisa mendapat penghasilan yang lebih banyak.

Para tukang ojek pangkalan tersebut terkadang menunggu 8 sampai 10 jam, tetapi paling hanya mendapatkan 4 sampai 7 orang penumpang saja. Pendiri gojek berinisiatif membuat sesuatu yang berbeda. Gojek ini menggunakan sebuah system yang lebih tertata rapi. Awalnya gojek hanya melayani lewat *call center* saja, tetapi lambat laun gojek mulai berkembang dan membuat aplikasi gojek. Dengan aplikasi ini, pelanggan bisa memesan secara online, membayar secara kredit dan mengetahui keberadaan driver yang akan menjemput anda. inilah salah satu kelebihan dari gojek dibandingkan dengan ojek pangkalan lainnya.

Namun pada awal berdirinya gojek tidaklah mulus banyak pro dan kontra, banyak yang menentang adanya gojek terutama dari pelaku jasa transportasi konvensional, gejolak selalu muncul dimana-mana disetiap daerah yang mulai gojek beroperasi, bahkan pada saat itu dan sampai sekarang juga masih sering terjadi demo untuk pelarangan beroperasinya gojek. Tidak hanya demo kekerasan juga sering terjadi terhadap mitra gojek, biasanya pelakunya para ojek pangkalan yang tidak terima adanya gojek karena dianggap mematikan pendapatan mereka.

Keberadaan PT Gojek sendiri ialah memberikan fasilitas berupa aplikasi Gojek, jaket dan helm yang memudahkan tukang ojek dalam melangsungkan pekerjaannya. Dalam situsnya, www.go-jek.com, mereka sendiri menyatakan bahwa “Gojek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek”. Gojek bermitra dengan para pengendara ojek yang telah berpengalaman untuk menjalankan usahanya. Oleh karena itu, jika kita cermati, keberadaan Ojek dan PT Gojek sesungguhnya merupakan 2 hal yang berbeda.

Driver Gojek tidak menerima perintah kerja dari PT Gojek, tetapi dari pelanggan ojek dan dikerjakan secara pribadi seperti halnya tukang ojek pada umumnya. Hubungan kerja yang ada antara PT Gojek dan Driver Gojek bukanlah hubungan buruh dan majikannya sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 1601 KUHP. Dalam ketentuan Pasal 1601 ditetapkan bahwa setiap pelaksanaan pekerjaan harus didasarkan pada persetujuan dengan mana pihak ke satu mengikatkan diri untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah.

Persetujuan tersebut harus dibuat dalam bentuk perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja. Saat ini PT Gojek juga telah mengantongi Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan menteri perdagangan. Sehingga, Gojek pun juga turut membayar pajak pada pemerintah sejak awal tahun ini. Kekhawatiran mungkin timbul karena begitu banyaknya Driver Gojek dan mereka menggunakan kendaraannya sendiri (tidak disediakan oleh Gojek). Dengan demikian PT. Gojek sebenarnya tidak menyelenggarakan jasa transportasi.

Sebagai mitra gojek yang setiap harinya menghadapi konsumen seharusnya dilakukan untuk menghindari kecanggungan ketika pertama kali mitra yang baru bergabung itu melakukan operasi di lapangan. Sedangkan dari perusahaan gojek sendiri menuntut mitra untuk mendapatkan bintang atau penilaian yang bagus dari konsumennya, kebijakan dari perusahaan akan melakukan putus mitra jika bintang penilaian yang diperoleh mitra gojek dibawah nilai 4.3. seharusnya hal tersebut menjadi acuan pihak perusahaan melakukan pelatihan kembali terhadap mitra ojek yang baru akan bergabung.

Saya tertarik melakukan penelitian di Gojek karena penulis sendiri terlibat sebagai mitra, mengapa penulis menggunakan variabel motivasi dan insentif, karena menurut pendapat penulis motivasi adalah salah satu dasar seseorang melakukan tindakan, termasuk dalam kinerja sebagai mitra Gojek. Motivasi sendiri terbagi menjadi dua yaitu motivasi dari dalam atau dari diri sendiri atau motivasi dari luar salah satunya dari perusahaan Gojek itu sendiri sebagai contoh tarif yang ditetapkan perusahaan pada konsumen untuk mitra Gojek itu sendiri.

Insentif sebagai variabel selanjutnya, alasan penulis menggunakan insentif karena sistem di Gojek sendiri yang memberlakukan insentif ataupun bonus pada mitranya yang mampu mencapai point yang diberlakukan pihak perusahaan. Pengaruh inilah yang menjadi daya tarik penulis sebagai peneliti sekaligus pelaku mitra Gojek untuk meneliti berpengaruhnya insentif terhadap kinerja mitra Gojek.

Selain mendapatkan bayaran jasa dari konsumen langsung mitra gojek juga bonus dari perusahaan jika mampu menyelesaikan syarat maupun criteria untuk mendapat bonus tersebut. Gojek menerapkan perhitungan bagi hasil 80-20,

80% untuk pengemudi dan 20% untuk penyedia layanan. Dengan tarif 3000 rupiah per km, maka kemungkinan seorang pengendara GOJEK mendapat Rp 2400/km, belum termasuk poin bonus yang bisa diuangkan. Poin ini berasal dari, setiap pekerjaan sesuai basis layanan yang ada dalam aplikasi, semisal GO Food, GO Send dan sejenisnya.

Untuk mendapatkan bonus seorang mitra gojek harus mampu menyelesaikan jumlah poin yang telah ditetapkan oleh perusahaan gojek. Untuk saat ini ada tiga bagian poin untuk bisa mendapatkan bonusnya yaitu pada 14 poin, 16 poin, dan 20 poin. Saat mencapai 14 poin seorang mitra gojek akan mendapatkan bonus lima belas ribu rupiah, kemudian pada 16 poin ditambah dua puluh lima ribu rupiah, dan ketika mencapai 20 poin akan ditambah kembali sebesar empat puluh ribu rupiah sehingga total yang diperoleh mitra gojek ketika mendapat poin bonus maksimal yaitu delapan puluh ribu rupiah, itu tidak termasuk uang jasa dari pelanggan. Ada kemungkinan itu akan terus berubah tergantung kebijakan dari perusahaan gojek.

Dalam hal ini kita bisa bahas motivasi dari para mitra gojek. Kasmir (2016 : 190) menyatakan jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Pada akhirnya dorongan atau rangsangan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang ini akan menghasilkan kinerja yang baik, sehingga dari penelitian tersebut dikatakan motivasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja.

Apakah dengan adanya insentif yang diberikan mampu mendorong mereka untuk lebih giat dalam melaksanakan tugas mereka, Jomo Kenyatta (2012) yang telah melakukan penelitian tentang dampak insentif terhadap kinerja karyawan di sebuah rumah sakit di Kenya dengan judul penelitian "*The Role of Employee Incentives on performance: A survey of public hospital in Kenya*" Studi ini menemukan hubungan positif yang kuat antara insentif karyawan dan kinerja. Dari hal tersebut penulis juga tertarik meneliti pengaruh adanya insentif dari perusahaan gojek terhadap mitranya apakah mampu memberi motivasi berkaitan dengan kinerja mereka sebagai mitra gojek. Masalahnya insentif tersebut apakah mampu memberi motivasi positif terhadap kinerja mitra gojek atau justru mereka tidak puas dengan insentif tersebut.

Dari dua kasus diatas berkaitan dengan mitra gojek yaitu masalah pentingnya pengaruh motivasi dan pengaruh insentif terhadap motivasi kinerja maka penulis mengajukan penelitian terhadap dua kasus diatas guna melengkapi tugas akhir kuliah atau skripsi.

Penelitian ini mengambil judul : **Analisis Pengaruh Pentingnya Motivasi dan Insentif terhadap Kinerja Mitra GOJEK (Studi pada GOJEK Area Yogyakarta)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan maka peneliti merumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja mitra gojek?

- b. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja mitra gojek?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja mitra gojek
- b. Untuk menganalisis pengaruh insetif terhadap kinerja mitra gojek.

D. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Manfaat teori bagi si penulis yaitu sangatlah berpengaruh besar untuk membuat laporan. Penulis harus benar-benar mengetahui tentang teori-teori yang akan diteliti upaya hasilnya bisa maksimal dan sesuai dengan kenyataanya. Manfaatnya teorinya yaitu :

- (a) Untuk referensi dan sebagai bahan masukan
- (b) Untuk menambah khasanah penelitian\

- b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi penulis juga berperan untuk menganalisis data atau mengetahui data secara pasti dan memudahkan penulis untuk membuat laporan dengan pasti. Manfaat dari praktis yaitu Meningkatkan sumber informasi bagi para mitra gojek.