

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peradaban zaman dahulu sangat berbeda dengan zaman sekarang. Contohnya yang dapat dirasakan yaitu usaha manusia yang dikeluarkan untuk berpindah tempat. Pada zaman dahulu, manusia harus berjalan kaki, menunggangi hewan, atau mengayuh sepeda angin untuk menempuh jarak ribuan kilometer. Namun zaman sekarang manusia menggunakan kendaraan bermesin sehingga manusia dapat mencapai tujuan dengan cepat. Semakin bertambahnya masa, manusia berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi baru sehingga dapat menciptakan sesuatu yang dapat memberikan manfaat yang lebih banyak. Fenomena ini disebut revolusi industri 5.0 yaitu kolaborasi antara teknologi canggih dan inovasi dalam menciptakan sistem yang lebih efisien, *flexible*, dan berkelanjutan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan manusia (Siagian, 2023 dalam website resmi *Kementerian Keuangan Republik Indonesia*).

Indonesia terkenal dengan kekayaan sumber daya alam yang melimpah dan berpotensi besar. Namun keunggulan tersebut tidak dimanfaatkan secara optimal karena sumber daya manusia di Indonesia masih berkualitas rendah. Dari segi kuantitasnya, jumlah penduduk di Indonesia memang banyak. Disebutkan dalam data *worldometers* PBB per 11 September 2023, jumlah penduduk di Indonesia mencapai 277.534.122 jiwa (Rosa, 2023). Angka ini membuat Indonesia digadang-gadang sebagai negara dengan jumlah penduduk paling padat

nomor satu se-ASEAN. Namun perlu garis bawah jumlah penduduk yang sangat banyak tidak menjamin kemajuan negara tersebut apabila tidak diimbangi dengan SDM yang berkualitas tinggi. Dalam buku *SDM Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas* karya Ruky, A.S yang dikutip oleh Nazira, A (2022), sumber daya manusia yang berkualitas dapat dicirikan sebagai berikut:

- 1) Memiliki pemahaman tentang tugas dan tanggung jawabnya,
- 2) Berpengetahuan luas dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik,
- 3) Memiliki kemampuan, keahlian, dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya,
- 4) Produktif, inovatif, kreatif, mampu bekerjasama dengan orang lain, amanah, dan loyal.

Berdasarkan data BPS yang dikutip oleh Ahdiat tahun 2023, angka pengangguran di Indonesia per Februari 2023 mencapai angka 7,99 juta orang (Data BPS dalam Ahdiat, 2023).

Tabel 1.1 Data Pengangguran di Indonesia per Februari 2023

Tahun	Jumlah Pengangguran (Orang)	Tingkat Pengangguran Terbuka (%)
2020	6.925.486	4,99
2021	8.746.008	6,26
2022	8.402.153	5,83
2023	7.990.000	5,45

Sumber: Data BPS dalam Ahdiat, 2023

Berdasarkan data di atas, tingkat pengangguran dari tahun ke tahun memang menunjukkan penurunan, tetapi apabila ditinjau dari segi jumlah pengangguran dapat kita lihat bahwa jumlah pengangguran pada Februari 2023 tetap lebih banyak apabila dibandingkan dengan jumlah pengangguran pada Februari 2020. Ahdiat (2023) menyebutkan bahwa TPT (tingkat pengangguran terbuka) ialah persentase banyaknya pengangguran di Indonesia terhadap banyaknya total angkatan kerja, sehingga TPT meliputi empat kelompok penduduk berikut:

- 1) Penduduk yang sedang melakukan pencarian pekerjaan dan penduduk yang tidak bekerja,
- 2) Penduduk yang sedang berusaha untuk mencari pekerjaan dan penduduk yang tidak bekerja,
- 3) Penduduk yang tidak berusaha untuk mencari kerja dan penduduk yang tidak bekerja,
- 4) Penduduk yang telah memiliki pekerjaan, tetapi belum memulai pekerjaannya.

Kehadiran PT Gojek Indonesia ikut andil dalam mengatasi masalah pengangguran di Indonesia, terutama pengangguran di kota-kota besar, seperti Surabaya. Diambil dari data BPS Provinsi Jawa Timur, tingkat pengangguran terbuka (TPT) Surabaya pada tahun 2021 sebanyak 9,68% dan pada tahun 2022 menjadi 7,62%. Artinya, terdapat penurunan sebanyak 2%. Kemunculan Gojek pada 5 Oktober 2010 didasarkan pada hasil observasi Nadiem Makarim yang kala itu sedang bekerja di Jakarta dan sering menggunakan ojek daripada kendaraan

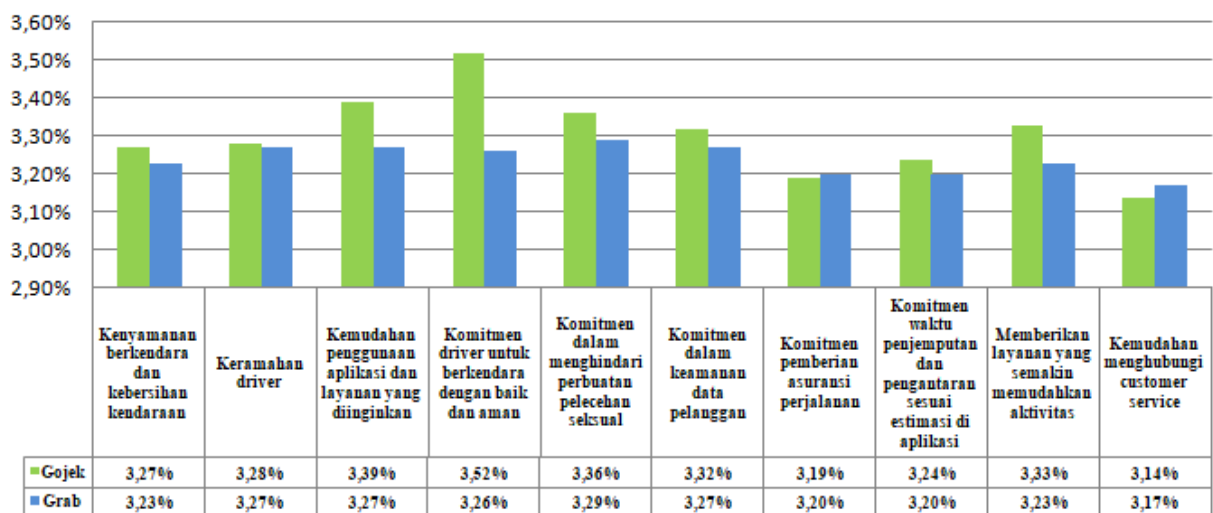
pribadi demi mengurai kemacetan. Berdasarkan wawancara singkat dengan salah satu tukang ojek di sana, ternyata mayoritas tukang ojek menghabiskan lebih dari 70% waktunya hanya untuk menunggu kedatangan pelanggan atau penumpang. Keresahan tukang ojek dalam mencari pelanggan ini, membuat Nadiem tergugah untuk menciptakan layanan Gojek sehingga tukang ojek dapat menggunakan waktu kerjanya seefektif mungkin.

Bermula dari 20 driver yang dihubungkan dengan call center, kini layanan PT Gojek Indonesia semakin beragam dan dikemas menjadi satu dalam aplikasi bernama Gojek. Aplikasi tersebut dapat diakses oleh siapa saja yang memiliki ponsel pintar yang tersambung dalam jaringan internet yang terukur. Dengan menggunakan Gojek, manusia tidak perlu mengeluarkan banyak tenaga untuk menuju ke suatu tempat, karena pengoperasian Gojek sangat mudah. Cukup memesan layanan yang diinginkan melalui aplikasi tersebut, maka masalah dapat terselesaikan. Manusia juga tidak perlu mengeluarkan banyak uang untuk membeli kendaraan baru karena driver Gojek siap mengantarkan kemanapun tujuannya.

Tahun 2020 adalah masa terburuk dalam 150 tahun terakhir (Sri Mulyani dalam Julita, L., 2021). Perekonomian semua negara menurun drastis, tak terkecuali negara maju seperti Amerika Serikat. Banyak perusahaan yang gulung tikar akibat tidak mampu bertahan dari krisis ekonomi. Namun berbeda dengan Gojek. Gojek tetap eksis di tengah pandemi. Keberadaan Gojek memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dalam laman resmi Gojek, disebutkan bahwa Go-Food merupakan salah satu layanan yang menawarkan jasa pesan antar

makanan yang paling berguna selama pandemi. Berdasarkan riset INDEF (2022), Gojek dan Grab adalah aplikasi ojek online yang paling digemari oleh masyarakat Indonesia dibandingkan Maxim, Uber, InDrive, dan aplikasi sejenis lainnya. Lebih lanjut, Septiani (2022) menyatakan bahwa Gojek lebih unggul daripada Grab, karena Gojek memiliki tingkat kepuasan tertinggi apabila dibandingkan dengan Grab. Hingga tahun 2022, Gojek berhasil unggul dari Grab. Berikut perbandingan kualitas antara Gojek dan Grab berdasarkan riset INDEF 2022:

Gambar 1.1 Penilaian Kualitas Gojek dan Grab



Sumber: Riset INDEF 2022 dalam Septiani, L (2022)

INDEF (*Institute for Development of Economics and Finance*) melakukan survei kepada 2.304 responden yang berdomisili di Jabodetabek, Bandung, Palembang, Bali, Yogyakarta, dan Balikpapan. Survei dilakukan secara online pada Agustus – September 2022 dengan *margin of error* sebesar 5%. Hasil survei menyatakan pelanggan puas menggunakan layanan transportasi online Gojek dalam mayoritas kriteria penilaian dibandingkan dengan Grab. Hal ini relevan

dengan Riset dari LD FEB UI dalam Jemadu (2021) yang menyatakan bahwa sebanyak 86% pelanggan tidak akan berpindah ke layanan lain meskipun Gojek tidak mengadakan promo.

Dari tahun ke tahun, pesanan Gojek meningkat signifikan. Berkat kepopulerannya, Gojek dinobatkan menjadi perusahaan unicorn pertama di Indonesia pada tahun 2016. Pada tahun berikutnya, Gojek berhasil masuk dalam daftar 17 dari 20 perusahaan yang mengubah dunia versi Fortune 2017. Tidak hanya itu, Gojek meraih penghargaan Fortune's Favorite kembali dan pada tahun 2018, Gojek menjadi ojek berbasis online yang paling favorit bagi masyarakat Surabaya (Haladi, 2018). Prestasi tersebut tidak lepas dari kinerja driver Gojek dalam menyelesaikan *orderan*. Untuk menilai seberapa baik kinerja driver Gojek, dapat dilihat dari rating dan performa yang tercantum dalam aplikasi milik driver yang bersangkutan.

Tabel 1.2 Data Primer Tingkat Penilaian Rating Driver Gojek di Surabaya

No	Nama	Rating Saat Ini	Target Rating
1	Imam	4,98	5,00
2	Ivan	4,95	5,00
3	Har	5,00	5,00
4	Eko Prasetyo	4,94	5,00
5	Abadi	5,00	5,00
6	Bagus	4,98	5,00
7	Angga Nurdiansyah	5,00	5,00

No	Nama	Rating Saat Ini	Target Rating
8	Dwi Antoro	5,00	5,00
9	Toni	5,00	5,00
10	Dimas	5,00	5,00
11	Haris	4,98	5,00
12	Rio	5,00	5,00
13	Imbar	4,98	5,00
14	Aziz	5,00	5,00
15	Ahmad	4,98	5,00
16	Gunawan	4,97	5,00
17	M. Effendy	4,94	5,00
18	Bima	5,00	5,00
19	Iyan	5,00	5,00
20	Indra	5,00	5,00
21	Syamsi	4,98	5,00
22	Sutoni	4,96	5,00
23	Singgih	5,00	5,00
24	Sugeng	4,98	5,00
25	Wati	5,00	5,00
26	Agung	4,97	5,00
27	Adi	5,00	5,00
28	Siti	5,00	5,00

No	Nama	Rating Saat Ini	Target Rating
29	Maulana	5,00	5,00
30	Ardian	5,00	5,00

Sumber: Data Primer Peneliti, 2023

Melalui survey pra penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti pada 24 Oktober 2023, dapat diketahui bahwa terdapat 13 dari 30 driver Gojek di Surabaya yang memiliki rating di bawah 5,00 tetapi masih dalam kategori baik. Sementara 57% driver Gojek mampu mempertahankan kinerjanya. Menurut Haris, salah satu driver Gojek di Surabaya yang sudah bekerja sejak 2021 mengatakan bahwa penumpang belum memahami apa itu rating sehingga mereka asal-asalan memberikan penilaian kepada driver Gojek. Ia mengaku bahwa selama menjadi driver Gojek penumpang yang memberinya 4 bintang ada 4 orang, padahal ia selalu memberikan pelayanan yang baik. Alhasil rating yang didapatkan hanya 4,98. Pemberian rating buruk dari pelanggan sangat mempengaruhi orderan ke depannya.

Rating terendah (4,94 dari 5,00) didapatkan oleh M. Effendy. Ia mengatakan bahwa pekerjaannya sebagai driver Gojek hanya ia manfaatkan sebagai pekerjaan sampingan saja. Effendy baru memulai bekerja sebagai driver Gojek pada pukul 20.00 WIB hingga tengah malam, sehingga per harinya hanya mendapatkan 4 hingga 5 pelanggan. Kendati demikian, Effendy merasa bersyukur dan puas dengan kinerjanya sendiri. Ia tidak mengejar target melainkan bekerja untuk membantu pelanggan yang membutuhkan tumpangan.

Haladi (2018) berpendapat bahwa perasaan puas atau tidaknya pelanggan Gojek disebabkan oleh beberapa faktor: 1) Proses pencarian gojek yang lama sehingga harus diulang beberapa kali, 2) Driver gojek tidak menguasai rute tujuan pelanggan, 3) Driver gojek memberikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan, 4) Driver gojek yang lambat dalam memberikan layanan sehingga pelanggan harus menunggu lebih lama, 5) Aplikasi Gojek sering mengalami error.

Menurut Gunawan, *et al.* (2020), salah satu aspek pendukung kinerja ialah motivasi kerja. Motivasi kerja didefinisikan sebagai sebagai faktor penggerak seseorang untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan maksimal dan semangat. Motivasi dapat bersumber dari internal maupun dari eksternal individu. Motivasi yang bersumber dari dalam diri contohnya yaitu hasrat dan keinginan untuk memuaskan sesuatu. Sementara itu, motivasi yang bersumber dari eksternal individu misalnya yaitu adanya target yang ingin dicapai di masa depan. Motivasi kerja juga berlaku pada perusahaan jasa, seperti Gojek. Tanpa adanya motivasi kerja, maka kinerja driver Gojek akan turun dan menyebabkan akun Gojek mereka ditangguhkan. Pernyataan ini didasarkan pada pendapat Bramanto & Saputra, A. R (2022) yang berpendapat motivasi kerja mempunyai dampak yang positif pada kinerja.

Penelitian terdahulu lainnya juga membuktikan bahwa selain motivasi kerja, kinerja juga dipengaruhi oleh fleksibilitas (Dewi & Nugroho, 2021). Fleksibilitas adalah kebebasan karyawan dalam memilih kapan dan dimana bekerja. Dengan adanya sistem kerja yang fleksibel, maka karyawan dapat memilih jam produktifnya sendiri dalam melakukan pekerjaannya (Alim &

Prabowo, 2023). Namun fleksibilitas juga bisa menjadi bumerang apabila individu tidak mampu memanfaatkan waktu dengan baik. Fleksibilitas dari Gojek membuat banyak orang yang tertarik untuk menjadi driver Gojek, baik untuk mengisi waktu luang ataupun untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Bagi Gojek, waktu kerja bukanlah tolak ukur kinerja, karena perusahaan lebih mementingkan proses dan hasil kerja.

Menurut Hidayat, *et al.* (2022), salah satu aspek yang diprediksi memiliki kaitan dengan kinerja adalah kepuasan kinerja. Kepuasan kerja adalah keadaan atau respon emosional yang ditandai oleh pengakuan jujur seseorang selaku karyawan atau tenaga kerja yang menyatakan puas dengan pekerjaan yang dilakukan saat ini (Wibowo & Hidayat, 2020). Dalam beberapa penelitian, aspek kepuasan kerja dijadikan sebagai faktor penunjang kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Fleksibilitas terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mitra Driver Gojek di Surabaya)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang penelitian, maka fokus permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yakni:

1. Apakah motivasi kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) driver Gojek di Surabaya?

2. Apakah fleksibilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) driver Gojek di Surabaya?
3. Apakah motivasi kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Z) driver Gojek di Surabaya?
4. Apakah fleksibilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Z) driver Gojek di Surabaya?
5. Apakah kepuasan kerja (Z) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) driver Gojek di Surabaya?
6. Apakah motivasi kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) melalui kepuasan kerja (Z) driver Gojek di Surabaya?
7. Apakah fleksibilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) melalui kepuasan kerja (Z) driver Gojek di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja driver Gojek di Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah fleksibilitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja driver Gojek di Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah fleksibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Surabaya.

5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja driver Gojek di Surabaya.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja driver Gojek di Surabaya.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah fleksibilitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja driver Gojek di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai evaluasi perusahaan terkait elemen apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja driver Gojek, sehingga dapat menjadi masukan perusahaan dalam menentukan keputusan strategis terkait manajemen sumber daya manusia dan mempertahankan eksistensi PT Gojek Indonesia.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian dapat menjadi bahan untuk memperkaya khasanah dan referensi bacaan, terutama pada perpustakaan Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur. Selain itu, penulis berharap hasil penelitian juga dapat menjadi sumber *reference* bagi penelitian berikutnya yang ingin mengkaji topik yang sama.