

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan hal yang sangat penting bagi semua kalangan masyarakat karena memudahkan aktivitas sehari-hari. Manfaat transportasi terlihat dari segi ekonomi, sosial, politis, dan kewilayahan. Di era modern ini, dengan internet dan perkembangan teknologi, pertumbuhan penduduk meningkat sehingga kebutuhan dan masalah transportasi juga meningkat. Dibutuhkan penyedia jasa yang inovatif dan memberikan pelayanan baik. Itulah yang mendorong perkembangan bisnis di sektor jasa transportasi menggunakan teknologi dan komunikasi. Contohnya adalah GoJek, salah satu jasa transportasi ojek online yang memanfaatkan perkembangan tersebut.

Gojek merupakan perusahaan transportasi ojek yang didirikan pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim, Michaelangelo Moran, dan Kevin Aluwi. Gojek dimulai sebagai perantara antara pelanggan dan ojek konvensional. Konsumen terlebih dahulu menelepon operator Gojek, yang kemudian meminta agar dijemput oleh tukang ojek. Aplikasi Gojek memulai debutnya pada bulan Januari 2015, memudahkan pelanggan untuk meminta driver Gojek dari ponsel mereka. Selain sebagai pengantar penumpang, Gojek juga pandai menangkap peluang dan mengikuti perkembangan saat ini, Gojek hadir di JABODETABEK, Bandung, Medan, Surabaya, Bali, Bandar Lampung, Palembang, dan kota-kota lainnya. Layanan GoRide dan GoCar menyediakan layanan antar jemput penumpang, layanan GoFood menyediakan pembelian dan pengantaran makanan, dan masih banyak lagi layanan yang tersedia melalui Gojek (Kusuma & Marlina, 2021).

Gojek menjalin kemitraan kolaboratif dengan pengemudi dari sudut pandang penyedia layanan dalam operasi bisnisnya. Driver Gojek dapat digolongkan sebagai pelaku usaha karena keterkaitannya dengan Gojek, karena Gojek berperan sebagai mitranya (Arif *et al.*, 2022).

Gojek sendiri memiliki mitra driver yang memainkan peran penting dalam operasional perusahaan. Mitra driver Gojek adalah individu yang bekerja sama dengan perusahaan untuk memberikan layanan transportasi ojek kepada konsumen. Mereka memiliki peran penting dalam operasional perusahaan dan membantu Gojek memperluas jangkauan layanannya. Mitra driver Gojek menjalankan tugas mereka dengan profesionalisme, ramah, dan dapat diandalkan, menciptakan pengalaman positif bagi konsumen dan membangun hubungan baik antara Gojek dan konsumen.

Go-Jek perlu untuk dapat mempertahankan pelanggan maupun driver ojek konvensional dengan semakin pesatnya persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa transportasi. Perusahaan harus mengelola manajemen organisasi dengan baik, mengoptimalkan sumber daya manusia, dan membuat perencanaan serta pengendalian yang tepat agar bisa bertahan dalam persaingan yang ketat. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) melibatkan pengadaan, pelatihan, pengembangan, kompensasi, dan kegiatan terkait lainnya untuk mencapai tujuan produktivitas karyawan. (Susan, 2019).

Pada saat ini jasa transportasi online yang paling banyak digunakan yaitu Gojek dan Grab, dengan TBI Gojek 54,7% dan TBI Grab 36,7%. (Komprasi *Brand Index*, 2022). Saat ini antara Gojek dan Grab memang dikenal menjadi ojek online terbesar yang ada di Indonesia. Dari kedua Jasa transportasi tersebut, Gojek masih

unggul dan paling banyak digunakan dan dipilih pelanggan, namun terdapat perbandingan pembagian hasil antara driver Gojek dan Grab yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Perbandingan penghasilan driver Gojek dan Grab**

GOJEK	GRAB
80:20	90:10

Sumber Data : [www.infojek.com](http://www.infojek.com)

Pada tabel 1.1 perbandingan penghasilan Gojek dan Grab memiliki perbedaan pembagian hasil antara Driver dengan perusahaan. Gojek dengan perhitungan persentase 80:20 (80 untuk Driver dan 20 untuk Perusahaan), Grab dengan perhitungan persentase 90:10 (90 untuk Driver dan 10 untuk Perusahaan) (Farah, 2023). Pembagian penghasilan driver Grab lebih unggul daripada Gojek karena adanya kebijakan yang lebih menguntungkan bagi para driver.

Selain perbedaan pembagian hasil, Menurut penelitian oleh Muhammad Yorga Permana (2022), yang melibatkan survei terhadap 1.000 kurir dan driver ojek online, ditemukan bahwa 66% dari mereka ingin beralih menjadi pekerja kantoran. Terdapat tiga faktor yang mendorong keinginan ini:

1. Ketidaksesuaian janji terikat pendapatan.
2. Pertumbuhan pesaing atau jumlah driver ojek online yang signifikan.
3. Dampak ekonomi yang terjadi akibat pandemi COVID-19.

Penelitian ini dilakukan pada ojek online di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek) pada tahun 2021-2022 (Septiani, 2023).

Pada Sabtu, 3 September 2022 Pemerintah resmi menaikkan harga 3 jenis bahan bakar minyak (BBM) yaitu dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. 2**  
**Harga BBM Peralite, Biosolar dan Pertamina (3 Sep 2022)**

No	Nama	Sebelumnya / Rp Per Liter	3 Sep 2022 / Rp Per Liter
1	Pertamax (RON 92)	12.500	14.500
2	Peralite (RON 90)	7.650	10.000
3	Solar	5.150	6.800

Sumber Data : (<https://databoks.katadata.co.id/>)

Dengan kenaikan harga BBM tersebut tarif ojek online pun ikut naik. Ditjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan (Kemenhub) mengumumkan tarif ojek online yang baru. Kebijakan ini berlaku mulai 10 September 2020. (Kusnandar, 2022) :

**Tabel 1. 3**  
**Tarif Ojek Online**

Tarif Ojek Online 2019	Tarif Ojek Online 2022
<p>Zona I</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Biaya jasa minimum adalah Rp7.000 dengan rentang biaya jasa antara Rp7.000 hingga Rp10.000.</b></li> <li>• <b>Biaya jasa batas bawah adalah Rp1.850 per kilometer (km).</b></li> <li>• Biaya jasa batas atas adalah Rp2.300 per kilometer (km).</li> </ul>	<p>Zona I</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya jasa minimum adalah antara Rp9.250 hingga Rp11.500.</li> <li>• Biaya jasa batas bawah adalah Rp1.850 per kilometer (km).</li> <li>• Biaya jasa batas atas adalah Rp2.300 per kilometer (km).</li> </ul>

Sumber Data : (<https://hubdat.dephub.go.id/>)

Dari pembagian kenaikan tarif, Dalam Zona I meliputi Sumatera yang mana Bandar Lampung masuk dalam tarif batas dengan bawahnya naik 8% sedangkan

batas atasnya naik 8,7%. Salah satu perusahaan Ojek Online yaitu Gojek melakukan penyesuaian tarif dan sosialisasi.

Dalam Penelitian (Hesti *et al.*, 2023), Ojek online (ojol) yang tergabung dalam Serikat Pekerja Transportasi Indonesia (SPAI) menyatakan penolakannya terhadap kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) dalam penelitian "Dampak Kebijakan Pemerintah Tentang Kenaikan Harga Bbm terhadap Pengemudi Ojek Online Di Bandar Lampung." Serikat Pekerja Transportasi Indonesia (SPAI) menyatakan ada beberapa kasus yang pengurangannya melebihi 15%. Terlihat jelas bahwa pendapatan harian ojol (Ojek Online) mengalami penurunan yang signifikan baik karena kenaikan biaya aplikasi maupun harga BBM.

Gojek selanjutnya menginformasikan kepada mitra driver mengenai kenaikan tarif layanan GoRide setelah dinaikkan sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan (KP) Nomor 667/2022 dan kenaikan harga bahan bakar (Gojek, 2022). Meskipun Gojek telah melakukan penyesuaian terhadap tarif layanan dan melakukan sosialisasi, namun faktanya dilapangan kenaikan harga BBM dan kenaikan tarif mempengaruhi pendapatan terkhususnya driver Gojek cabang Bandar Lampung.

Peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan pada mitra driver Gojek cabang Bandar Lampung dikarenakan Gojek telah lama menjadi pemain utama dalam industri jasa transportasi online di Indonesia, termasuk di Bandar Lampung. Gojek memiliki pangsa pasar yang signifikan dan basis pengguna yang kuat, sehingga membuatnya menjadi objek penelitian yang relevan. Mengingat Gojek memiliki dominasi pasar yang kuat, penelitian tentang loyalitas kerja mitra driver Gojek

cabang Bandar Lampung dapat memberikan wawasan tentang bagaimana mereka mengatasi tantangan ini dan tetap bertahan di tengah kondisi sulit. Dalam konteks penelitian ini, Kompensasi, motivasi, dan profesionalisme menjadi faktor-faktor dalam mempengaruhi loyalitas driver Gojek di Bandar Lampung.

Menurut (Hariyanti, 2020), Kompensasi mengacu pada semua jenis pembayaran yang diberikan kepada pekerja sebagai pembayaran atas pekerjaan yang mereka lakukan atas nama perusahaan. Pembayaran ini dilakukan berdasarkan perjanjian kerja antara pihak pemberi pekerjaan dengan pihak yang menerimanya, dan diatur sesuai dengan perjanjian, peraturan perundang-undangan. Pernyataan ini juga di dukung oleh (Swadarma & Netra, 2020), Karyawan mendapatkan kompensasi dalam bentuk pembayaran atau tunjangan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Pekerja tidak akan bekerja tanpa menerima imbalan yang adil dari perusahaan. Baik penghargaan maupun imbalannya dapat berasal dari sumber keuangan langsung atau tidak langsung.

Berdasarkan permasalahan secara umum, pada fenomena Kompensasi terdapat permasalahan adanya penurunan pendapatan driver PT Gojek Bandar Lampung dan Ketidakpuasan terhadap tarif baru yang berlaku. Dari wawancara yang peneliti lakukan terhadap 5 driver Gojek di Bandar Lampung yang sudah bekerja lebih dari 3 tahun, mereka mengatakan merasakan adanya penurunan pendapatan yang mana pada saat pertama gojek berjalan sampai tahun 2020 an, Pendapatan para driver bisa mencapai 5-10 juta per bulan. Namun saat ini menurun lebih dari separuh pendapatan sebelumnya dan saat ini banyak dari mereka menjadikan profesi ojol sebagai sampingan yang sebelumnya banyak driver gojek bekerja secara full time. Gojek tentunya perlu dalam memperhatikan hal tersebut,

Kompensasi yang adil dan kompetitif memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi loyalitas driver seperti Gaji, Insentif, Bonus dan Fasilitas yang disediakan gojek kepada mitra driver berperan penting dalam mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas dan berpengalaman dalam jangka panjang. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Saptarini & Yudhaningsih, 2020), Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Hal tersebut berbanding terbalik pada penelitian (Alam *et al.*, 2020), yang menunjukkan Kompensasi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Menurut (Swadarma & Netra, 2020), Motivasi yang baik dapat membuat karyawan merasa terdorong, dan tentu saja, individu yang termotivasi akan memberikan komitmen sepenuh hati kepada organisasi atau perusahaan. Motivasi mungkin berdampak pada loyalitas karyawan terhadap suatu perusahaan. Pernyataan ini juga didukung oleh (Winarto, 2020), Dorongan yang diberikan dengan maksud agar seseorang dapat melakukan suatu tugas atau kegiatan sesuai permintaannya guna mencapai tujuan yang telah ditentukan disebut dengan motivasi.

Berdasarkan permasalahan secara umum, pada motivasi driver kurangnya dukungan dan motivasi dari perusahaan Gojek terkait kenaikan tarif baru yang menyebabkan ketidakpuasan driver dan menurunnya pendapatan sehari-hari driver gojek yang mengakibatkan rendahnya motivasi dalam bekerja. Selain itu dari observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, salah satu mitra driver Gojek pak Edy Purnama mengatakan “saya ngambil orderan kadang kurang semangat, jalan kadang macet, cuaca yang kurang mendukung, salah titik jemput penumpang belum lagi ngejar target poin yang susah”. Gojek sendiri telah

menerapkan kebijakan baru dengan sistem mitra driver prioritas untuk mempertahankan loyalitas para mitra driver. Menjadi driver prioritas Gojek bukanlah hal yang mudah, membutuhkan kerja ekstra dan pelayanan terbaik kepada setiap konsumen. Sistem ini diharapkan menjadi motivasi bagi mitra driver Gojek untuk meningkatkan kinerja mereka.

Motivasi yang tinggi akan mendorong driver Gojek cabang Bandar Lampung untuk tetap bekerja dengan semangat dan memberikan layanan yang baik kepada pengguna jasa dan mempertahankan loyalitas terhadap perusahaan. Pada penelitian yang dilakukan (Marwanto & Hasyim, 2023), Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas karyawan. Hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pradasa, 2020), Motivasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.

Menurut (Tumundo *et al.*, 2022), Kapasitas dan bakat seseorang dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan disiplin dan jenjang tertentu dapat dipandang sebagai profesionalismenya. Kesesuaian antara kemampuan birokrasi dan tuntutan tugas merupakan inti dari profesionalisme. Prasyarat untuk pengembangan profesional adalah kepuasan kesesuaian antara persyaratan kerja dan keterampilan. Hal tersebut di dukung oleh pernyataan (Putra & Darmawan, 2022), Pegawai yang mempunyai kecenderungan profesional akan senantiasa mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya. Harapan perusahaan akan memperoleh manfaat dari pengembangan profesionalisme.

Pada 2019 Go-jek Ungkap penggunaan Fake GPS, Sistem Gojek tertipu oleh aplikasi fake GPS. Cara kerjanya, pelaku menggunakan dua buah ponsel, satu



digunakan sebagai pemesan, satu lagi berfungsi sebagai driver. Dengan demikian, pelaku bebas memilih bagaimana memosisikan dirinya sebagai driver atau sebagai customer berkat aplikasi ini. Agar driver seolah-olah sedang melakukan perjalanan antar jemput, pelaku tinggal mengubah posisi driver di peta lokasi smartphone dengan jarinya saat perintah dilakukan (Ramadhan, 2019). Selain penggunaan aplikasi Fake GPS, Seperti halnya yang dilakukan oleh driver Gojek di Bandar Lampung dimana ada sebagian driver yang melakukan kecurangan (fraud) dalam orderan atau lebih dikenal dengan sebutan orderan fiktif. Yang dimana jika berlangsung terus menerus dapat menyebabkan kerugian bagi pihak entitas, dan menyebabkan tidak stabilnya laba dalam pelaporan keuangan (Yuliana & Sariningsih, 2020).

Pada kasus-kasus tersebut, adanya ketidakprofesionalan driver gojek dalam bekerja yang menggunakan aplikasi fake GPS maupun melakukan orderan fiktif untuk mendapatkan keuntungan pribadi merupakan perilaku yang tentunya melanggar hukum dan merugikan perusahaan Gojek. Profesionalisme driver Gojek dalam memperlakukan pelanggan maupun perusahaan sangat berpengaruh terhadap loyalitas mereka. Dalam hal ini, driver Gojek di cabang Bandar Lampung perlu memastikan bahwa mereka terus meningkatkan profesionalisme mereka agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan.

Pada penelitian yang dilakukan (Firdaus *et al.*, 2022) menunjukkan hasil penelitian budaya profesional karyawan terhadap loyalitas berpengaruh secara positif. Namun penelitian tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian (Tumundo *et al.*, 2022), Profesionalisme tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pegawai.

Menurut (Klaudia *et al.*, 2020), Proses menjadi loyal dan berkomitmen terhadap pekerjaan, kelompok, atasan, dan perusahaan inilah yang berujung pada loyalitas. Hal ini membuat seseorang rela merelakan sesuatu demi menyenangkan masyarakat atau pihak lain. Hal tersebut di dukung oleh pernyataan (Anjani & Supartha, 2020), Loyalitas karyawan ditunjukkan dengan sikap dan perilakunya, antara lain memberikan perhatian penuh terhadap pekerjaannya, menggunakan keterampilan dan pengetahuannya, melaksanakan tanggung jawabnya dengan akuntabilitas, disiplin, dan jujur, membina hubungan kerja yang positif, menjunjung tinggi nama baik perusahaan, dan kesediaannya untuk bekerja lebih lama.

Faktor-faktor yang memiliki pengaruh penting terhadap loyalitas driver Gojek cabang Bandar Lampung yang ada dalam penelitian ini adalah kompensasi, motivasi dan profesionalisme. Kompensasi yang adil dan kompetitif berperan penting dalam membangun loyalitas driver Gojek cabang Bandar Lampung. Motivasi yang tinggi dapat mempengaruhi loyalitas driver dengan memberikan dorongan untuk mencapai tujuan perusahaan dan merasa terlibat dalam pekerjaan mereka dan Profesionalisme driver dalam budaya perusahaan memiliki dampak besar terhadap loyalitas driver. Ketika driver menunjukkan standar etika yang tinggi, melaksanakan tugas dengan baik, tidak menunda-nunda pekerjaan maka mereka akan termotivasi untuk memberikan yang terbaik dan membangun loyalitas..

Berdasarkan pemaparan diatas secara keseluruhan peneliti ingin melakukan penelitian dengan tujuan ingin memahami Fenomena permasalahan yang terjadi pada Ojek Online khususnya pada PT Gojek cabang Bandar Lampung yang berkaitan dengan kompensasi, motivasi dan profesionalisme mempengaruhi

loyalitas driver Gojek di wilayah Bandar Lampung. Dengan mengkaji faktor-faktor tersebut, diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi peneliti dan berguna bagi Gojek khususnya PT Gojek Cabang Bandar Lampung dalam meningkatkan loyalitas Driver dan memperbaiki hubungan mereka dengan perusahaan. Dengan begitu peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KOMPENSASI, MOTIVASI DAN PROFESIONALISME TERHADAP LOYALITAS DRIVER PT GOJEK CABANG BANDAR LAMPUNG”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Loyalitas driver PT Gojek cabang Bandar Lampung
2. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Loyalitas driver PT Gojek cabang Bandar Lampung
3. Apakah Profesionalisme berpengaruh terhadap Loyalitas driver PT Gojek cabang Bandar Lampung
4. Apakah Kompensasi, Motivasi dan profesionalisme berpengaruh terhadap Loyalitas driver PT Gojek cabang Bandar Lampung

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Menguji dan menganalisa pengaruh Kompensasi terhadap Loyalitas driver PT Gojek cabang Bandar Lampung

2. Menguji dan menganalisa pengaruh Motivasi terhadap Loyalitas driver PT Gojek cabang Bandar Lampung
3. Menguji dan menganalisa pengaruh Profesionalisme terhadap Loyalitas driver PT Gojek cabang Bandar Lampung
4. Menguji dan menganalisa pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Profesionalisme terhadap Loyalitas driver PT Gojek cabang Bandar Lampung

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Menambah wawasan dan menambah pengetahuan bagi peneliti tentang pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Profesionalisme terhadap Loyalitas driver PT Gojek cabang Bandar Lampung.
  - b. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada pembaca dan berfungsi sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT Gojek cabang Bandar Lampung untuk dapat menerapkan strategi yang tepat dalam meningkatkan Loyalitas mitra drivernya.

#### **1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Ada beberapa batasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Fokus penelitian hanya terbatas pada para driver Gojek di Bandar Lampung.
2. Penelitian ini hanya menelaah pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Profesionalisme terhadap Loyalitas para driver Gojek di Bandar Lampung..

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, yaitu :

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini di dalamnya berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan batasan masalah, serta sistematika penulisan.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini di dalamnya berisi landasan teori, landasan empiris, pengembangan hipotesis dan kerangka pikiran.

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

Pada bab ini di dalamnya berisi desain penelitian, Definisi Operasional Variabel, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.

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

Pada bab ini di dalamnya berisi gambaran umum objek penelitian, Deskripsi karakteristik responden, deskripsi jawaban responden, hasil uji pernyataan instrumen, hasil metode analisis, hasil pengujian hipotesis, hasil uji koefisien determinasi, dan pembahasan.

### **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini di dalamnya berisi tentang penjelasan kesimpulan dan saran yang menyeluruh dengan hasil penelitian