

BABI

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia kerja memerlukan sumber daya manusia yang efisien dan sangat produktif. Untuk memperluas bisnis, seseorang harus memiliki semua hal yang bersangkutan dengan manusia: visi; semangat untuk belajar dan melakukan; berorientasi hasil pendekatan dan kebiasaan perbaikan terus-menerus. Produktivitas karyawan telah didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik sumber daya dibawa bersama dalam organisasi dan pemanfaatan untuk prestasi dari hasil set. Menurut Onah (2010), produktivitas karyawan adalah hubungan antara output barang dan jasa dan masukan dari sumber daya, manusia dan non-manusia, digunakan dalam proses produksi. Dengan kata lain, produktivitas adalah rasio output ke input. Jika input setara dengan output, pekerja dianggap produktif. Ketika karyawan produktif, mereka mencapai lebih banyak dalam jumlah waktu tertentu. Pada gilirannya, efisiensi menghemat uang perusahaan mereka dalam waktu dan tenaga kerja. Ketika karyawan tidak produktif, mereka mengambil waktu lebih lama untuk menyelesaikan proyek, yang biaya lebih banyak uang karena waktu yang hilang (Ikeanyibe, 2009) Produktivitas memerlukan integrasi sumber daya secara efektif, fisik dan manusia, untuk menghasilkan output yang lebih tinggi.

Setiap perusahaan pasti tidak terlepas dari permasalahan produktivitas kerja, begitu juga dengan perusahaan PT. GO-JEK Indonesia. PT.Go-jek merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem

Makarim yang mengawali jasa transportasi online di Indonesia yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia. PT Go-Jek menyediakan jasa layanan selain ojek online dan taksi online antara lain, *Go-Massage* yaitu jasa antar tukang pijat, *Go-Clean* yaitu jasa antar pembantu, *Go-Food* yaitu jasa pemesanan makanan, *Go-Send* yaitu jasa kurir pengiriman dan jasa lain-lainya. Potensi dan pertumbuhan PT. Go-jek yang pesat turut mengundang investor asing untuk berinvestasi di dalamnya seperti Sequoia India, Northstar Group, DST Global, NSI Ventures, Rakuten Ventures, Formation Group, Tencent (Syafrino, 2017).

PT. GO-JEK Indonesia yang biasa dikenal dengan GO-JEK adalah layanan ojek online dan merupakan sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. GO-JEK telah memiliki sekitar 200.000 armada ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan, termasuk transportasi dan pesan antar makanan. Kegiatan GOJEK bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial pada tahun mendatang.

Tingginya minat masyarakat dalam menggunakan jasa GO-JEK membuat semakin tingginya tenaga pengemudi ojek yang dibutuhkan. Pengemudi ojek merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis ini, karena merekalah yang memberikan pelayanan langsung kepada konsumen yang menggunakan jasa GO-JEK. Untuk itu diperlukan pengemudi ojek yang berpengalaman, memiliki dedikasi dalam pekerjaan dan dapat dipercaya. Hal itu sangat dibutuhkan guna

meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas menggunakan jasa GO-JEK.

Untuk meningkatkan produktivitas kerja pada pengemudi ojek yang berada dalam naungannya, GO-JEK memberikan kompensasi berupa insentif kepada setiap pengemudi yang telah memenuhi target point per harinya, GO-JEK juga memberikan kebebasan jam kerja untuk para pengemudi ojek, serta GO-JEK memberikan penilaian performa kepada setiap pengemudi, apabila pengemudi memiliki performa yang buruk maka bonus tidak akan dikeluarkan bahkan akun pengemudi tersebut bisa dibekukan. Semua hal tersebut dilakukan demi meningkatkan kinerja para pengemudi yang bernaung di dalam GO-JEK.

Di GO-JEK sangat mengutamakan kenyamanan dan keamanan pelanggannya itu nampak pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Namun dalam pemberian kenyamanan, keamanan, dan kesejahteraan pekerjajanya sangat minim sekali itu terlihat dari ketidakjelasan pemberian insentif yang diberikan kepada karyawannya. Ketidakkonsekuensinya perusahaan dalam memberikan tarif angkutan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan para pekerjajanya. Ketidakpastian perlindungan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pekerjajanya.

Pada tahun 2015 insentif yang diberikan GO-JEK kepada karyawannya apabila telah mencapai 20 point yaitu sebesar Rp. 100.000, hal ini berjalan hingga tahun 2016. Karena semakin banyaknya masyarakat yang berminat bergabung menjadi driver GO-Jek maka mulai tahun 2017 hingga sekarang insentif yang

diberikan pun diturunkan menjadi Rp.80.000 apabila karyawan mencapai 20 point.

Perolehan kompensasi poin apabila sekali menarik penumpang di beri poin 1, namun jika pelayanan GO-FOOD mendapatkan 2 poin. Setiap Driver wajib menyetorkan modal awal untuk bekerja. Pemotongan sebesar 20% saat melakukan penarikan penumpang dan para Driver wajib menyaldo ulang saat saldonya akan habis. Waktu bekerja yang diberikan oleh GO-JEK sangatlah bebas. Terserah para Driver yang ingin melakukan penarikan penumpang. Pihak GO-JEK juga tidak memberikan tempat untuk bernaung dalam setiap pekerjaannya. Banyak sekali kejadian yang tidak menyenangkan yang di alami para pekerjaannya dalam menjalankan pekerjaannya yaitu:

1. Kasus yang menimpa para Driver GO-JEK di area Stasiun Poncol yang menyebabkan perkelahian antara pengojek pengkolan dengan driver GO-JEK.
2. Kasus mogok kerja dan demo para driver karena pengurangan insentif secara sepihak oleh perusahaan.
3. Kasus pembunuhan driver GO-JEK di tanah mas Semarang. Dan tak ada kepastian dari perusahaan.

Banyak juga keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para pengemudi GO-JEK, seperti beberapa konsumen memberikan penilaian yang asal pada aplikasi dan tidak adanya pengecekan penilaian performa yang diberikan oleh konsumen tersebut sehingga insentif yang harusnya didapatkan oleh pengemudi menjadi tidak keluar dan hangus bahkan juga ada yang sampai akunnya dibekukan sehingga ia tidak dapat narik lagi.

Permasalahan lainnya adalah ada beberapa konsumen yang menggunakan jasa GO-JEK dengan tujuan misalnya ke stasiun, namun ditengah perjalanan konsumen tersebut meminta berhenti untuk mampir ke supermarket terlebih dahulu dengan alasan ada yang mau dibeli, akan tetapi konsumen tersebut banyak membuang waktu pengemudi GO-JEK untuk menunggu yang seharusnya bisa digunakan untuk mencari penumpang yang lain, dan hal ini juga tidak diketahui manajemen GO-JEK sehingga tidak ada uang tambahan pada saat tersebut dan konsumen juga tidak mau menambahkan uang tambahan untuk waktu yang telah dibuang tadi. Apabila pengemudi GO-JEK memaksa untuk meminta tambahan uang kepada konsumen tersebut takutnya nanti akan diberikan penilaian yang buruk terhadap si pengemudi sehingga dapat membuatnya rugi.

Permasalahan lain yang paling sering terjadi adalah perselisihan dengan ojek konvensional dan angkutan umum yang merasa dirugikan dengan hadirnya pengemudi GO-JEK sehingga para pengemudi GO-JEK sering mengalami hal yang tidak menyenangkan, diusir tidak boleh mengambil penumpang didekat mereka bahkan ada yang sampai dimintai uang agar dapat mengambil penumpang didekat ojek konvensional ataupun angkutan umum. Hal ini dikarenakan belum adanya surat izin resmi dari pemerintah untuk para pengemudi GO-JEK untuk beroperasi bebas di jalanan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditemukan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Pengemudi GO-JEK di Semarang.

1.2. Rumusan Masalah

Produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting dan diperlukan bagi karyawan untuk memberikan keuntungan bagi perusahaan. Hasil kerja yang baik akan memberikan dampak yang baik bagi produktivitas kerja sehingga dapat meningkatkan pendapatan yang diterima perusahaan. Suatu perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya secara efisien dan efektif apabila produktivitas kerja karyawan rendah. Oleh sebab itu produktivitas menjadi penting yang selalu ingin ditingkatkan karena dapat menggambarkan tingkat efisiensi kerja karyawan.

Banyak faktor yang mungkin dapat mempengaruhi produktivitas kerja, dalam penelitian ini akan membahas beberapa faktor yang mungkin dapat memberikan pengaruh terhadap produktivitas kerja seperti penilaian performa, insentif, lingkungan kerja, kesehatan, usia dan jenis kelamin serta status pernikahan. Penelitian ini akan mengambil subyek yaitu pengemudi GO-JEK di Semarang.

GO-JEK adalah layanan ojek online yang digerakkan oleh PT. GOJEK Indonesia dan merupakan sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. GO-JEK telah memiliki sekitar 200.000 armada ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan, termasuk transportasi dan pesan antar makanan. Kegiatan GOJEK bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial pada tahun mendatang.

Permasalahan yang peneliti temukan yang sering terjadi terhadap pengemudi GO-JEK adalah perlakuan semena-mena yang dilakukan konsumen dengan memberikan penilaian performa yang buruk meskipun pengemudi GO-JEK sudah memberikan pelayanan yang baik dan benar, perselisihan dengan ojek konvensional yang tak kunjung menemukan jalan keluar yang menyebabkan kerugian bagi pengemudi GO-JEK dan kurangnya perhatian pihak manajemen terhadap penilaian kinerja para pengemudi GO-JEK.

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pengaruh penilaian performa memiliki pengaruh terhadap produktivitas pengemudi GO-JEK?.
2. Bagaimana pengaruh insentif terhadap produktivitas pengemudi GO-JEK?.
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas pengemudi GO-JEK?.
4. Bagaimana pengaruh kesehatan terhadap produktivitas pengemudi GO-JEK?.
5. Bagaimana pengaruh usia terhadap produktivitas pengemudi GO-JEK?.
6. Bagaimana pengaruh status pernikahan terhadap produktivitas pengemudi GO-JEK?.

1.4. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi produktivitas pengemudi GO-JEK.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan tambahan mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja bagi peneliti untuk melakukan penelitian lanjutan.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi di perpustakaan kampus mengenai faktor yang mempengaruhi produktivitas.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan sumber kepada perusahaan mengenai apa saja yang dapat mempengaruhi produktivitas pengemudi sehingga dapat memberikan solusi dan jalan keluar untuk meningkatkan produktivitas kerja pengemudi GO-JEK.