

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masyarakat menggunakan transportasi untuk aktivitas sehari-hari. Setiap orang membutuhkan transportasi dalam berbagai aktivitas, seperti bekerja, sekolah, berpergian dan aktivitas lainnya. Tampaknya besarnya jumlah penduduk yang masih mengandalkan angkutan umum tidak diimbangi dengan ketersediaan angkutan umum yang memadai, terutama dari segi kapasitas angkut. Terlebih pada berbagai permasalahan yang muncul di perkotaan, antara lain kemacetan lalu lintas, pelayanan yang kurang memadai dan kondisi angkutan umum masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Banyaknya kejahatan angkutan umum juga menimbulkan masalah lain yang memperburuk ketidaknyamanan masyarakat dengan angkutan umum konvensional (seperti angkutan umum minibus Ternate). Hal-hal inilah yang menjadi persoalan sosial budaya transportasi.

Kemajuan teknologi di bidang transportasi telah menjadi realitas sosial budaya yang terjadi di masyarakat, yaitu internet saat ini telah memberikan pengaruh yang besar bagi kehidupan warga. Maraknya pengguna smartphone dengan sistem Android dan iOS membuat orang semakin bergantung pada smartphone dan internet. Peluang ini memungkinkan pendiri bisnis ojek *online* (Grab) ini mengajukan tawaran ojek berbasis *online*. Karena pemesanan berbasis aplikasi mudah diunduh oleh pengguna smartphone (sistem Android dan iOS), fenomena transportasi *online* saat ini sedang hangat diperbincangkan. Pemesanan yang dilakukan melalui aplikasi yang nyaman menjadikan ojek

online cepat diterima oleh masyarakat dan diberikan berbagai macam layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat industri jasa (Agustin, 2017).

Salah satu yang sekarang menjadi inovasi dalam bisnis adalah jasa antar jemput atau ojek yang awalnya dilakukan dengan cara konvensional (dengan cara menunggu di pangkalan) di ubah menjadi ojek berbasis *internet* yaitu ojek *online* (ojol). Ojek *online* merupakan sebuah sarana yang terintegrasi karena adanya kemajuan teknologi, dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* pengguna jasa transportasi dapat memanggil pengemudi ojek *online* dengan cepat dan mudah. Ojek *online* tidak hanya melayani antar jemput orang akan tetapi juga dapat membeli dan memesan barang dan makanan sehingga sangat memudahkan masyarakat terutama yang mempunyai kegiatan yang padat ditambah lagi dengan adanya kemacetan seperti masyarakat yang hidup di daerah perkotaan terutama kota-kota besar. Keunggulan dari ojek *online* adalah dapat memberdayakan masyarakat yang membutuhkan pekerjaan, banyak masyarakat yang asalnya pengangguran mempunyai pekerjaan, secara status social pekerjaan menjadi tukang ojek yang asalnya menjadi pekerjaan kelas bawah sekarang menjadi pekerjaan menengah yang banyak digandrungi oleh masyarakat.

Ojek merupakan salah satu sarana transportasi yang dapat digunakan hampir di seluruh pelosok Kota Ternate, Ternate selalu terkenal dengan kondisi lalu lintasnya yang padat. Ojek ada di mana-mana di setiap sudut jalan. Pengemudi ojek tidak perlu menjalani pemeriksaan atau registrasi apapun. Pembayaran dilakukan secara tunai, dan nilai tukar tergantung pada tawar-menawar.

Salah satu layanan transportasi yang sudah menjadi ojek *online* adalah Grab, Grab yang merupakan penyedia jasa layanan transportasi yang hadir di Indonesia pada tahun 2012 menyediakan *GrabCar* dan *GrabBike*. Grab mengalami perkembangan yang sangat baik hal ini terbukti dengan meningkatnya unduhan aplikasi Grab tersebut.

Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam, menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek.

Melalui aplikasi ini, pengguna dapat memesan ojek tanpa harus mencarinya lagi di jalan raya. Pengemudi juga dapat dinilai berdasarkan pengalaman perjalanan para *driver*. Pengemudi Grab juga terdaftar, menjalani proses pemeriksaan, dan selalu menyediakan helm dan masker yang bersih kepada setiap penumpang.

Disamping adanya perkembangan bisnis yang begitu cepat, grab juga memiliki layanan dalam bidang usaha yang dioperasikan melalui Aplikasi Grab dengan menawarkan pilihan layanan transportasi mulai dari taksi, mobil pribadi, sepeda motor hingga pengiriman paket untuk memenuhi kebutuhan penumpang di Singapura, Malaysia, Thailand, Filipina, Vietnam dan Indonesia. Adapun bentuk layanan tersebut dijelaskan melalui tabel berikut:

Tabel 1.1. Layanan Jasa Grab

NO.	NAMA LAYANAN	REKOMENDASI
1	<i>GrabTaxi</i>	Layanan taksi premium dengan jaringan terluas di Asia Tenggara.
2	<i>GrabCar</i>	Layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara layaknya menggunakan mobil pribadi.
3	<i>GrabBike</i>	Sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan.
4	<i>GrabExpress</i>	Layanan pengiriman paket yang cepat, aman dan terpercaya.

Sumber: *cncindonesia.com*

Sebelum bergabung dengan Grab, sebanyak 38% dan 33% pengemudi *GrabBike* dan *GrabCar* menganggur. Artinya, para pengemudi tidak memiliki penghasilan sebelum menjadi pengemudi *GrabBike* dan *GrabCar*. Hasil survei yang dirilis CSIS dan Tenggara *Strategics* menunjukkan bahwa Grab memberikan peluang bisnis yang menarik dan berkualitas tinggi di sektor informal. Hal ini mendorong pengangguran meningkatkan potensi ekonominya.

Grab memberikan hambatan rendah bagi mitra untuk bergabung. Tak hanya itu, Grab memberikan bantuan pelatihan agar menjadi *entry point* dan menarik bagi para penganggur. Hasil survei *Center for Strategic and International Studies* (CSIS) menunjukkan bahwa Grab telah memberikan peluang penghasilan bagi 300.000 mitra yang sebelumnya menganggur sehingga bisa menjadi pekerja informal. Selain memberikan peluang bagi para penganggur, 25% dan 33% masyarakat bisa mendapatkan lebih banyak pekerjaan di luar penghasilan utamanya.

Bergabung dengan Grab dapat meningkatkan kualitas hidup pengemudi. Pertama, jam kerja yang lebih fleksibel menjadi nilai tambah bekerja dengan Grab. Kedua, jika Anda bekerja di sektor formal, Anda tidak akan bisa

mendapatkan waktu tambahan bersama keluarga. Ketiga, peluang penghasilan tambahan. Di saat yang sama, faktor-faktor yang dapat membuat mitra Grab tetap puas antara lain apresiasi pelanggan, penggunaan layanan yang tepat, lingkungan kerja yang aman, kelangsungan bisnis untuk mempertahankan sumber pendapatan tambahan, dan akses ke informasi jaminan sosial yang komprehensif.

Dalam waktu singkat, masyarakat Ternate sangat menerima layanan seperti Grab, karena menjadikan sarana transportasi informal ini lebih dipercaya. Banyak juga ojek yang memanfaatkan kesempatan ini, Grab Ternate mengklaim bahwa memiliki ratusan pengemudi terdaftar yang terdiri dari sepeda motor dan mobil, serta helm dan jaket hijau mereka yang unik sering dijumpai di jalanan Ternate. Hal tersebut tidak hanya menyita perhatian masyarakat, namun juga menjadi perhatian Pemerintah Kota Ternate.

Masyarakat Ternate merasa terbantu dengan mendaftar menjadi pengemudi Grab mulai dari warga biasa, tukang ojek konvensional, hingga anggota ASN. Karena merasa penghasilan bertambah sejak menjadi driver Grab, sehingga ada yang menjadikan Grab sebagai pekerjaan utama dan juga sambil disaat waktu luang untuk menambah penghasilan dan menganggap kehadiran ojek *online* di Kota Ternate merupakan sebuah tanda kemajuan suatu Kota.

Ada beberapa hal yang menjadi daya tarik Grab bagi masyarakat khususnya Kota Ternate diantaranya pelayanan yang profesional, tersedia layanan pesan antar, diskon dan potongan harga, serta pengemudi, Grab diberikan keleluasaan dalam bekerja. Artinya, siapapun asal punya Surat Izin

Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) bisa jadi pengemudi ojek tanpa harus pangkal.

Sistem pembayaran yang mudah karena pengguna layanan Grab bisa menggunakan *Grabpay* secara cepat. Pengisian saldo *Grabpay* juga mudah bisa mealui kartu kredit, debit dan minimarket. Tak heran jika banyak orang berminat mendaftar sebagai pengemudi Grab karena penghasilan per bulan yang cukup menjanjikan. Jika target penumpang per hari melebihi target maka *driver* Grab akan mendapatkan bonus atau insentif. Insentif hari senin sampai jumat target job antara 8 sampai 20 penumpang dengan bonus harian Rp.9.000 sampai dengan Rp.20.000 dan pada hari sabtu sampai minggu atau tanggal merah target job antara 8 sampai 20 penumpang bonus yang diperoleh antara Rp.5.000 sampai dengan Rp.45.000 per hari.

Dalam penelitian ini peneliti meneliti tentang pengaruh motivasi dan fleksibilitas kerja *driver* Grab terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Jika motivasi baik dan fleksibilitas kerja mendukung maka kinerja yang dihasilkan juga akan baik. Motivasi merupakan faktor yang sangat menentukan kinerja (Griffin 2003). Motivasi merupakan dorongan, keinginan, hasrat dan tenaga penggerak yang berasal dari diri manusia untuk berbuat atau untuk melakukan sesuatu (Wursanto, 2005). Jadi pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah di tentukan maka perusahaan haruslah memberikan motivasi pada karyawan agar karyawan mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan. Persoalan dalam memotivasi karyawan tidak mudah karena dalam diri karyawan terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lain. Jadi apabila manajemen dapat memahami

persoalan motivasi dan mengatasinya maka perusahaan akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan standar yang di tentukan.

Salah satu strategi organisasi untuk mempertahankan para pekerja ini adalah dengan memberikan fleksibilitas kerja, atau Pengaturan Kerja Fleksibel. Fleksibilitas kerja diberikan sebagai bentuk variasi ketika bekerja, sehingga membuat para pekerja tidak merasa bosan. Menurut Possenried dan Plantenga (2011), *flexible work arrangements* (FWA) mempunyai tiga kategori secara umum, yaitu fleksibilitas dalam penjadualan, fleksibilitas dalam lokasi dan fleksibilitas dalam waktu.

Menurut Shagvaliyeva dan Yazdanifard (2014), salah satu dari fleksibilitas kerja yaitu jam kerja yang fleksibel ini dapat diringkas sebagai kemampuan anggota organisasi untuk mengontrol durasi jam kerja berdasarkan lokasi kerja (diluar tempat kerja) dan kemampuan untuk memenuhi jadwal kerja yang diberikan oleh organisasi. Pemberian fleksibilitas kerja mempunyai keuntungan terhadap organisasi maupun anggota organisasi. Untuk organisasi, pemberian fleksibilitas kerja dapat memikat, mendapatkan, dan mempertahankan anggota organisasi dengan kualitas yang baik di dalam organisasi (Casper dan Harris, 2008).

Handoko (2000) mengemukakan bahwa kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memandang pekerjaan. Waktu/lama penyelesaian merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dapat dilihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungannya. Tingkat kepuasan kerja adalah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerjanya karena yang akhirnya

berpengaruh pada efektivitas organisasi. Dan juga kepuasan kerja pegawai tidak cukup hanya diberikan insentif saja akan tetapi pegawai juga membutuhkan motivasi, pengakuan dari atasan atas hasil pekerjaannya, situasi kerja yang tidak monoton dan adanya peluang untuk berinisiatif dan berkreasi.

Tiffin dan Mc. Cormick (2001) kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya faktor individual dan faktor situasional. Faktor individual meliputi sikap, sifat-sifat kepribadian, sifat fisik, keinginan atau motivasinya, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, latar belakang budaya, dan variabel-variabel personal lainnya. Faktor Situasional meliputi faktor sosial dan organisasi, faktor fisik dan pekerjaan. Faktor sosial dan organisasi meliputi kebijaksanaan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan 3 lingkungan sosial. Faktor fisik dan pekerjaan, meliputi: metode kerja, desain dan kondisi alat-alat kerja, penentuan ruang kerja, dan lingkungan kerja, Menurut Siagian dalam Harpitasari, (2010) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja (*motivation*), disiplin kerja, kepuasan kerja, motivasi.

Berdasarkan pembahasan diatas tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh motivasi dan fleksibilitas kerja terhadap kinerja *Driver* GRAB Kota Ternate dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Variabel dalam penelitian ini penulis ambil dari berbagai penelitian sebelumnya dari indikator yang berbeda sehingga dapat menyajikan pembaharuan dalam penelitian.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Motivasi mempunyai pengaruh terhadap Kinerja?
2. Adakah Flesksibilitas Kerja mempunyai pengaruh terhadap Kinerja?
3. Adakah Motivasi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja?
4. Apakah Fleksibilitas kerja mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja?
5. Apakah Kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap Kinerja?
6. Apakah Motivasi berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja?
7. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja.
4. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja.
6. Unuk mengetahui pengaruh tidak langsung motivasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.
7. Untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung fleksibiitas kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pihak yang berkepentingan antara lain sebagai berikut :

1.4.1. Bersifat Teoritis :

- a. Sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia.
- b. Untuk menambah informasi sumbangan pemikiran dan pengetahuan dalam penelitian.

1.4.2. Bersifat Praktis :

Bagi perusahaan PT.Grab Ternate khususnya untuk mengetahui sejauh mana Motivasi dan Fleksibilitas Kerja berdampak pada Kinerja yang dimediasi Kepuasan Kerja Karyawan yang diharapkan Perusahaan, dan hasilnya menjadi pertimbangan dalam menyusun Strategi untuk meningkatkan Kinerja Karyawan.