BAB I
Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Fenomena kemunculan transportasi online di Indonesia mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan berkembangnya zaman. Maraknya pemakaian transportasi online menimbulkan kemunculan - kemunculan transportasi online lainnya, salah satunya adalah Gojek. Gojek merupakan aplikasi penyedia jasa transportasi berbasis online yang didirikan tahun 2010 oleh Nadiem Makarim. Pada awalnya, Gojek merupakan ide bisnis dari Nadiem saat ia melihat masalah yang ada saat ia selalu kesusahan mencari ojek setiap saat ingin berangkat ke kantor. Dari masalah tersebut akhirnya, ia mencetuskan sebuah aplikasi yang menghubungkan driver dengan pelanggan, sehingga ojek dapat digunakan kapanpun. Sejak saat itu, jumlah pengemudi dan pemakai layanan Gojek terus meningkat setiap tahunnya. Pada awalnya Gojek munggunakan call center sebagai system pemesanan mereka dan dengan seiring berjalannya waktu Gojek meluncukan aplikasinya di IOS dan Android. Sampai sekarang Gojek telah berkontribusi banyak terhadap perekonomian di Indonesia. Menurut data statistik Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia menyebutkan penghasilan mitra pengemudi telah berkontribusi sebanyak Rp 8,2 triliun per tahun bagi perekonomian Indonesia.

Mitra atau pengemudi merupakan faktor utama dari jalannya aplikasi Gojek ini. Sebagai perusahaan yang menjual jasa transportasi online, para mitra Gojek dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik. Upaya yang dilakukan oleh pihak pengemudi ojek dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan tidaklah mudah karena tidak adanya system yang dapat mengontrol kinerja pengemudi gojek ini selain dari rating yang diberi oleh customer. Selain itu suatu perusahaan juga akan mencapai kesuksesan bila karyawannya dapat memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu yang sesuai

dengan SOP (Standard of Operation) yang telah diestablisasikan, salah satunya melalui job training. Selain kewajiban, setiap karyawan juga berhak mendapatkan kepentingan dan haknya sebagai karyawan. Salah satu kepentingan karyawan yang harus dipenuhi adalah pemberian reward atau kompensasi sebagai imbalan jasa atas kerja yang dilakukan.

Reward system yang dimaksud adalah pemberian kompensasi kepada mitra Gojek berupa bonus, poin, gaji standar, insentif kerja, tunjangan dan pesangon. Reward akan meningkatkan motivasi kerja dan tingkat pelayanan terhadap customer dari mitra Gojek dalam menyelesaikan setiap tanggung jawab yang diberikan perusahaan, baik untuk kelangsungan perusahaan maupun prestasi individu. Menurut (Mulyadi 2015:11) "untuk meningkatkan produktifitas dan memotivasi karyawan, maka perusahaan perlu memberikan kompensasi kepada karyawan untuk mensejahterakan karyawan dan meningkatkan prestasi dan kinerja seluruh karyawan."

Akan tetapi, jika Reward System penerapannya belum terealisasi dengan baik dapat mengakibatkan standar profesionalisme kerja yang kuang bagus. Pada kasus Gojek, pemberian insentif kerja kepada mitra bukan berdasarkan pada hasil kerja, melainkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan, rating dan jam kerja mitra pengemudi tersebut. Selain kesenjangan gaji standard dan insentif kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan profesi mitra pengemudi, reward system yang masih rendah akan menurunkan motivasi dan membuat harapan menjadi turun.

Akibat dari reward system yang rendah dan tidak sesuai ekspektasi menyebabkan kepuasan kerja dan pelayanan menurun. Terbukti dari mitra yang tidak memberi pelayanan sesuai dengan standart, kurang berprestasi dan tidak mencapai target serta kesejahteraan akan kurang mendapat perhatian. Secara jangka panjang, mengakibatkan kualitas pelayanan menurun serta kepercayaan pengguna Gojek juga menurun. Mengakibatkan nilai perusahaan menurun dan ditinggalkan oleh customer.

Kesuksesan suatu perusahaan tidak lepas dari berbagai dukungan dari internal maupun eksternal di sebuah perusahaan. Salah satunya berasal dari cara mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) di perusahaan tersebut. Pengelolaan suatu Sumber Daya Manusia diatur dalam Departemen Human Resource di dalam suatu perusahaan. Penelitian ini dapat menyumbangkan pengetahuan di bidang Human Resource dan bidang customer service agar dapat meningkatkan kualitas SDM para mitra Gojek dan pelayanan dari layanan ojek online, yaitu Gojek.

Dengan adanya reward system di Gojek yang membuat para mitra gojek berlomba–lomba untuk mendapatkan reward tiap harinya, mendorong keingintahuan untuk meneliti *reward system* dan seberapa besar presentase kepuasan kerja mitra terhadap *reward system* yang ada di Gojek.

1.2. Ruang Lingkup Masalah

Adanya batasan masalah dalam penelitian supaya membantu dalam memfokuskan pembahasan dan tidak terjadi perluasan pembahasan di penelitian ini. Penelitian ini akan fokus pada kepuasan kerja mitra terhadap reward system yang ada di Gojek. Adapun batasan masalah lainnya dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Objek yang menjadi penelitian adalah pihak dari pengemudi Gojek.
2. Variabel yang diteliti adalah *Reward System* dan Kepuasan Kerja.
3. Terbatas pada waktu December sampai February.
4. Batas area penelitian pengemudi gojek yang melayani pelanggan Jakarta Barat.

1.3. Rumusan Penelitian

Dari latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas adalah :

1. *Reward System* apa yang ada di Gojek?
2. Seberapa besar presentase kepuasan kerja mitra terhadap reward system yang ada di Gojek?

1.4. Manfaat Penelitian

Yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah meneliti kepuasan kerja mitra terhadap *reward system* yang ada di Gojek.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab 1: Menjelaskan latar belakang masalah yang akan dibahas di penelitian ini.

Bab 2: Pratinjau mengenai *reward system* kepada kepuasan kerja mitra. Variabel yang akan dibahas yaitu *Reward System* dan Kepuasan Kerja.

Bab 3: Metode yang akan digunakan untuk survey.

Bab 4: Hasil dan pembahasan dari survey yang sudah dilakukan.

Bab 5: Kesimpulan dan saran dari penelitian ini.