

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja *driver* ojek *online* merupakan salah satu aspek terpenting dari keberlangsungan bisnis ini karena keberadaan *driver* ojek *online* yang berkualitas akan mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Dalam menjaga keberlangsungan layanan ojek *online*, perusahaan fokus pada komitmen para mitra *driver* ini yang sangat penting dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang efektif (Utama, 2019).

Jika semua komponen sumber daya manusia bekerja secara efektif, keberhasilan perusahaan akan tercapai. Produktivitas karyawan merupakan masalah mendasar untuk mencapai tujuan perusahaan, sehingga yang perlu diperhatikan untuk mencapai tujuan perusahaan adalah meningkatkan kinerja karyawan (Frydatama, 2020).

Kinerja adalah hasil kerja seseorang baik secara kualitatif maupun kuantitatif dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewajiban yang dipercayakan kepadanya (Fernanda *et al.*, 2022).

Nama lainnya ialah Lugo atau Lumajang Go, demikian diketahui, merupakan aplikasi pada perangkat *mobile* yang memudahkan masyarakat Lumajang untuk melakukan mobilisasi di dalam dan sekitar kawasan perkotaan Lumajang. Dilengkapi dengan beberapa fitur yang tersedia untuk masyarakat Lumajang antara lain sepeda motor, mobil, layanan pembelian makanan, layanan pembelian/belanja, dan pengiriman barang/dokumen dengan motor

(<https://lugotrans.com>). Menurut hasil survey peneliti dengan *driver* Lumajang GO kompensasi hanya diberikan jika *driver* berhasil menyelesaikan setidaknya 12 trip, dengan kompensasi berupa saldo rekening satu minggu kemudian. Rata-rata bonus yang didapatkan antara Rp. 2.000 hingga Rp. 10.000 per hari tergantung jumlah trip yang diperoleh.

Target minimum trip dianggap terlalu berat dengan mencakup berbagai alasan, termasuk aplikasi *driver* Lumajang GO yang saat ini sedang diperbaiki atau *bug* selama beberapa bulan terakhir, sehingga dalam menjalankan aplikasi akan mengalami pemuatan (*loading*) atau bahkan kesalahan (*error*), sedang memasuki musim hujan, terlalu banyak *driver* dan masih banyak kendalanya. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber utama yaitu *driver* Lumajang GO yang menjadi narasumber langsung dalam penelitian ini. Sumber sekunder adalah data jumlah *driver* dan jumlah bonus per hari.

Penelitian terhadap *driver* Lumajang GO ini penting dilakukan karena permasalahan yang ada saat ini dapat mempengaruhi *driver*, dikhawatirkan *driver* tidak dapat bekerja secara maksimal sehingga mempengaruhi citra Lumajang GO. Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di Lumajang GO karena Lumajang GO sangat populer di kalangan masyarakat kota Lumajang. Kantor Lumajang GO terletak di Jl. Wilis desa Klanting, Kecamatan Sukodono. Kota Lumajang memiliki beberapa transportasi *online* lainnya seperti Grab, Rtrans, Asjack, tetapi Lumajang GO memenangkan hati konsumen dengan menawarkan layanannya, misalnya jika memesan melalui aplikasi maka dapat menggunakan *voucher* secara gratis, bisa juga memesan melalui *Whatsapp*, pembayaran dapat dilakukan dengan

cara transfer dengan berbagai pilihan bank (BCA, BNI, Mandiri dan BRI) dengan jumlah *driver* yang lebih banyak (100 *driver*) (Admin Lumajang GO). Ada beberapa masalah yang mempengaruhi *driver*, diantaranya gaji yang terlalu rendah (Wahyuni & Irfani, 2019), Etika kerja yang kompleks (Nurhasanah, Jufrizen, & Tupti, 2022), biaya ongkos kirim yang murah (Arifin, 2020), Sistem kerja aplikasi yang sulit (Yunus, Soesilowati, Setyowati, & Arsal, 2019), lingkungan kerja yang tidak pasti atau nomaden (Koestanto & Ardi, 2017). Dari beberapa masalah yang disebutkan peneliti terfokus pada kompensasi, etika dan lingkungan kerja.

Kompensasi adalah apa yang karyawan terima atas kontribusi layanan mereka kepada perusahaan. (Supatmi, Nimran, & Utami, 2013). Pengemudi Lumajang GO menerima kompensasi atau bonus berupa saldo rekening *driver* setelah satu minggu jika *driver* berhasil menyelesaikan minimal 12 trip. Rata-rata bonus yang didapatkan antara Rp 2.000 hingga 10.000 per hari, tergantung jumlah trip yang didapatkan. Etika adalah sikap, pendapat, kebiasaan, sifat, atau karakteristik tentang cara kerja seseorang, kelompok, atau bangsa. (Jufrizen, 2017). Di Lumajang GO, ada penilaian kinerja *driver* atau kategori alokasi ongkos kirim selama 1 minggu, yaitu ongkos kirim kecil dan ongkos kirim besar. Penilaian kinerja *driver* minimal 4 kali dalam 1 minggu mencapai 12 trip, dan berhak atas ongkos kirim besar lebih dari 15.000. Dan ongkos kecil adalah kebalikan dari kategori ongkos besar. Lingkungan kerja merupakan bagian yang sangat penting dalam aktivitas kerja karyawan. (Nugraha, Hakam, & Susilo, 2017). Sistem kerja pada aplikasi *driver* Lumajang GO adalah sistem pertarungan antar *driver* lainnya.

Itu berarti setiap *driver* memiliki peluang untuk menang atau kalah dalam pertarungan memperebutkan trip tersebut. Untuk mengatasi hal ini, tidak jarang para driver muncul di tempat-tempat umum, baik itu di pinggir jalan, kedai kopi, atau bahkan mengemudi di jalan raya sambil mengoperasikan aplikasi. Ini semua tentang memanfaatkan jam kerja yang fleksibel.

Dapat disimpulkan bahwa kompensasi dengan persyaratan minimal 12 trip dianggap berat, dari target minimal sebelumnya adalah 10 trip. Tentang etika, review kinerja setiap 1 minggu Hal ini dianggap sebagai beban bagi pengemudi yang belum pernah menerapkan penilaian seperti itu sebelumnya. Lingkungan kerja *driver* Lumajang GO yang berjalan-jalan seperti tersebut di atas dinilai tidak nyaman.

Solusi untuk masalah ini adalah untuk mencapai keseimbangan antara beban kerja dan pendapatan. Penilaian kinerja mingguan perlu dihapuskan, mengingat setiap pengemudi berhak atas ongkos angkut besar tanpa syarat, pengemudi akan bekerja keras meski pekerjaannya sulit (Saputra, 2020), dan pengemudi perlu dengan mudah mengubah sistem kerja untuk mendukung *driver* dalam bekerja di tempat kerjanya. (Yunus et al., 2019).

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, peneliti melihat hasil penelitian sebelumnya untuk memberikan gambaran, termasuk penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi.

Artinya bahwa semakin baik kompensasi yang diterima oleh *driver*, maka akan menghasilkan motivasi kerja yang baik bagi para *driver* tersebut, dan sebaliknya. (Saputro, Bairizki, & Hidayat, 2021). Sedangkan hasil penelitian

selanjutnya hasilnya bahwa variabel kompensasi atau bonus tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karyawan Bank Syariah Mandiri harus menyelesaikan pekerjaannya pada hari tersebut, jika pekerjaannya belum selesai, maka sebagai bentuk tanggung jawabnya suka atau tidak suka karyawan harus lembur dan konsekwensinya mendapat bonus.(Firmandari, 2014).

Selanjutnya hasil penelitian yang membahas etika kerja yang hasilnya berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan di PT. Garam (Persero). Hasil penelitian ini menunjukkan dengan semakin meningkatnya etika kerja karyawan maka tingkat prestasi kerja karyawan akan semakin meningkat pula (Hasanah, Sunaryo, & Millaningtyas, 2021). Selanjutnya penelitian terdahulu yang membahas lingkungan kerja hasilnya bahwa lingkungan kerja berdampak selaku absolut juga relevan atas kinerja karyawan. Disebabkan karena nilai positif dari lingkungan kerja nan produktif bisa tunjang meningkatkan kinerja karyawan dan tambah berkembang lingkungan kerja hingga makin apik pula kinerja karyawan. (Laksono & Wilasittha, 2021). Dan menurut penelitian selanjutnya mengemukakan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Artinya jika lingkungan kerja ditingkatkan, maka kinerja pegawai akan meningkat pula (Triastuti, 2018).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang pengaruh kompensasi, etika dan lingkungan kerja. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompensasi, Etika dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Driver Lumajang GO”**

1.2 Batasan Masalah

Untuk memudahkan masalah dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah untuk menghindari adanya pembahasan dan persepsi yang berbeda sehingga tidak menimbulkan kesalahfahaman dari pembaca jadi penelitian ini difokuskan pada:

- a. Manajemen sumber daya manusia tentang kompensasi, etika dan lingkungan kerja terhadap kinerja *driver* Lumajang GO.
- b. Hubungan antara kompensasi, etika dan lingkungan kerja terhadap kinerja *driver* Lumajang GO.

1.3 Rumusan Masalah

Permasalahan dari penelitian ini yaitu kompensasi terlalu rendah, etika kerja rumit, ongkos kirim murah, sistem kerja aplikasi *driver* sulit, lingkungan kerja yang tidak pasti atau nomaden. Hal ini disebabkan karena kompensasi, etika dan lingkungan kerja dalam kerjanya semakin tidak nyaman. Tetapi terkait dengan *driver* lumajang GO yang berperilaku kurang baik terhadap kinerjanya maka masih perlu dilakukan penelitian ulang. sehingga pertanyaan penelitian dijabarkan menjadi berikut:

- a. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* Lumajang GO?
- b. Apakah etika berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* Lumajang GO?
- c. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* Lumajang GO?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini merupakan untuk mengatasi permasalahan terkait dengan kinerja *driver* yang kurang baik yang disebabkan oleh kurangnya kompensasi, etika dan lingkungan kerjanya. Secara spesifik tujuan penelitian dijabarkan menjadi berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi kerja terhadap kinerja *driver* Lumajang GO
- b. Untuk mengetahui pengaruh etika kerja terhadap kinerja *driver* Lumajang GO
- c. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja *driver* Lumajang GO

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan manfaat yang berguna dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan menaruf manfaat yaitu dalam rangka menyelesaikan masalah aktual. Manfaat penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini yaitu memberikan kontribusi terhadap kinerja *driver* Lumajang GO dalam mengatasi permasalahan yang ada saat ini disebabkan kompensasi, etika dan lingkungan kerja yang kurang baik.

- b. Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan pada *driver* Lumajang GO guna meningkatkan kinerja melalui kompensasi, etika dan lingkungan kerja.

2. Memberikan masukan pada perusahaan Lumajang GO guna meningkatkan kinerja *driver* melalui kompensasi, etika dan lingkungan kerja.
3. Sebagai landasan bagi penelitian lebih lanjut yang ada hubungannya dengan masalah kinerja *driver* ojek *online*.

