

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) pada sebuah organisasi sebagai tenaga kerja memiliki peran yang sangat penting. Peran mereka tidak hanya secara individu melainkan juga secara kelompok. Manusia dalam hal ini karyawan maupun staf merupakan penggerak utama atas jalannya jasa dan produksi sehingga adanya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang memadai sangat diperlukan bagi perusahaan. Dengan demikian maka perusahaan harus memperhatikan efisiensi dan efektivitas kerja yang dimiliki oleh setiap karyawan. Hal ini karena karyawan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut mempunyai potensi yang besar yang perlu dikembangkan dan dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin.

Sumber daya manusia sebagai aset yang paling penting bagi sebuah perusahaan dalam hal ini hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak pada setiap kegiatan. Suatu perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya untuk mencapai target dan tujuan yang ingin dicapai sesuai keperluan manajemen yang baik. Dalam hal ini, sumber daya manusia adalah modal utama dalam upaya perusahaan untuk merencanakan, mengarahkan, mengorganisir, serta menggerakkan faktor yang ada dalam perusahaan. Manajemen sumber daya manusia yang baik diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi sebuah perusahaan.

Walaupun demikian, adanya fenomena globalisasi yang saat ini terjadi mengakibatkan perubahan tertentu pada tenaga kerja. Globalisasi seperti penguasaan teknologi yang lebih modern, pengerjaan dalam waktu yang lebih ketat, adanya perubahan tuntutan terhadap hasil kerja, serta perubahan dalam peraturan kerja dapat menimbulkan situasi yang menekan bagi tenaga kerja yang bersangkutan. Jika karyawan tidak dapat menyesuaikan diri, maka hal ini dapat dianggap sebagai beban serta dapat menimbulkan tekanan yang berakibat pada munculnya gejala stres bagi karyawan tersebut.

Kemampuan kerja yang dimiliki oleh seorang karyawan merupakan kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan dalam mengerjakan tugas dan pekerjaannya. Dengan adanya kemampuan yang memadai akan dapat membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sekarang dan pekerjaan yang akan datang. Adanya persaingan yang ketat akan mendorong perusahaan untuk meningkatkan kemampuan karyawan, agar produk dan pelayanan yang dihasilkan bisa bersaing di pasaran. Selain itu perusahaan perlu mengetahui dan memenuhi kebutuhan setiap karyawannya, sehingga karyawan bisa bekerja dengan maksimal. Saat karyawan memiliki kemampuan yang rendah, maka perusahaan harus memberikan motivasi yang khusus dibandingkan dengan karyawan lainnya. Sehingga kemampuan dan motivasi memiliki keterkaitan dalam kegiatan perusahaan.

Transportasi merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung kegiatan dan perputaran roda pembangunan nasional. Kawasan kota merupakan tempat kegiatan penduduk dengan segala aktivitasnya. Sarana dan prasarana diperlukan untuk mendukung aktivitas kota. Kota dapat diartikan sebagai suatu sistem jaringan kehidupan manusia yang ditandai dengan pendapatan penduduk yang tinggi dan diwarnai dengan strata sosial ekonomi yang heterogen dan coraknya yang cenderung materialistis.

Dewasa ini di Indonesia telah mengalami transformasi termasuk dalam bidang transportasi. Dimana transportasi berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan ojek berbasis aplikasi *online* mengalami perkembangan yang pesat. Banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa ojek *online* karena proses pemesanan yang sangat mudah, perhitungan biaya lebih transparan, dan pelayanan (*service*) juga lebih baik. Bahkan saat ini ojek *online* tidak hanya sekedar melayani jasa mengantar penumpang ke tempat tujuan saja. Namun beberapa ojek *online* juga telah memberikan pelayanan sebagai kurir pengantar barang, membelikan makanan, minuman, atau keperluan lainnya sampai dengan memesan tiket bioskop atau pertunjukan lainnya.

Adanya perkembangan ojek *online* di Indonesia terutama di berbagai kota besar di Indonesia didorong oleh berkembangnya penggunaan *internet* dan *smartphone* oleh masyarakat setempat. Kemudahan masyarakat menggunakan *smartphone* membuat beberapa perusahaan memanfaatkan peluang ini untuk mengembangkan transportasi berbasis *online* di Indonesia dan aplikasinya masuk kedalam Perusahaan Jaringan Transportasi atau *Transportation Network Companies* (TNC). TNC merupakan perusahaan teknologi yang menggunakan *smartphone* untuk menghubungkan pelanggan dengan ojek *online*. Para ojek *online* memberikan pelayanan transportasi dengan menggunakan kendaraan pribadi. Pelanggan juga dapat melihat biaya perjalanan sebelum melakukan transaksi perjalanan tersebut. Setelah pelanggan melakukan transaksi perjalanan, aplikasi TNC pada *smartphone* akan mengarahkan pengemudi ke lokasi penjemputan. Setelah pelanggan diantar sampai ke tempat tujuan, pelanggan dapat langsung melakukan pembayaran.

Perkembangan ojek *online* di Jabodetabek, termasuk di Kota Tangerang Selatan didorong oleh berkembang pesatnya penggunaan *internet* dan *smartphone* oleh masyarakat setempat. Peningkatan jumlah penduduk juga berpengaruh bagi kehadiran ojek *online* di kota-kota besar termasuk Kota Tangerang Selatan. Jumlah penduduk di Kota Tangerang Selatan yang terus meningkat dapat menjadi konsumen bagi ojek *online*. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) kota Tangerang Selatan (2022) menunjukkan jumlah penduduk kota Tangerang Selatan sebesar 1.378.466 jiwa dengan kepadatan penduduk di kota Tangerang Selatan adalah 8.284 jiwa per km². Disamping peningkatan jumlah penduduk, Kota Tangerang Selatan merupakan kota dengan angka kemacetan yang terus meningkat. Tingginya kemacetan di Kota Tangerang Selatan dapat mempengaruhi masyarakat beralih dari menggunakan kendaraan pribadi dan angkutan umum ke layanan ojek *online* yang disediakan oleh TNC di Kota Tangerang Selatan. Hal ini juga akibat transportasi umum yang difasilitasi oleh pemerintah daerah dirasa kurang memberi solusi bagi masyarakat, maka transportasi *online* muncul sebagai solusi dengan *service* yang dapat melayani masyarakat secara langsung.

Alasan lainnya mengapa masyarakat menggunakan layanan ojek *online* yaitu karena lebih praktis dan lebih cepat. Menurut survei yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Kementerian Perhubungan (2022) menunjukkan bahwa kebanyakan masyarakat memberi alasan kenapa menggunakan ojek *online*, rincian tersebut diantaranya karena lebih praktis (37.29 persen) dan lebih cepat (32.28 persen). Lebih lanjut, masyarakat tercatat menggunakan ojek *online* berasal dari rumah (70.62 persen), dan dari tempat kerja atau tempat bisnis (29.38) persen.

Perusahaan transportasi *online* yang berkembang pesat di Indonesia seperti Gojek dan Grab serta beberapa perusahaan *startup* transportasi *online* lainnya, seperti Maxim dan InDrive merupakan perusahaan jasa angkutan umum berbasis *online* yang ingin lebih meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Untuk memenuhi tujuan tersebut dibutuhkan partisipasi karyawan yang dalam hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja ojek *online*. Dalam menjalankan tugas sebagai ojek *online*, kemampuan kerja dan motivasi kerja sangat berperan penting dalam menjalankan pekerjaan.

Dengan merebaknya pertumbuhan ojek *online*, terutama di Jabodetabek termasuk di Kota Tangerang Selatan, memberikan implikasi banyaknya kesempatan pekerjaan sebagai ojek *online* di perusahaan *startup* transportasi *online*. Akan tetapi dengan kemudahan dalam sistem seleksi penerimaan ojek *online*, menyebabkan jumlah ojek *online* yang direkrut oleh perusahaan *startup* transportasi *online* dalam waktu singkat meningkat dengan tajam. Hal tersebut pada akhirnya menimbulkan masalah terjadinya gap atau kesenjangan tingkat kompetensi dan kinerja para ojek *online*. Karena tingkat kompetensi dan kinerja ojek *online* dalam melayani permintaan pelanggan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dan diantara faktor utama yang memberikan pengaruh terhadap tingkat kinerja ojek *online* tersebut adalah faktor kemampuan kerja dan motivasi kerja. Sementara itu, di pihak perusahaan ojek *online* ingin lebih meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan dengan kualitas ke arah lebih baik.

Untuk memenuhi tujuan perusahaan ojek *online* tersebut dibutuhkan partisipasi dan kontribusi langsung dari para ojek *online* dengan meningkatkan kinerjanya. Dalam mendukung kinerja sebagai ojek *online* agar semakin meningkat, faktor kemampuan kerja dan motivasi kerja sangat berperan penting dalam menjalankan pekerjaan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Ojek *Online* di Kota Tangerang Selatan.”

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang menjadi rumusan masalah yang dapat ditekankan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja ojek online di Kota Tangerang Selatan?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja ojek *online* di Kota Tangerang Selatan?
3. Apakah kemampuan kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja ojek *online* di Kota Tangerang Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja ojek *online* di kota Tangerang Selatan.
2. Untuk menganalisis bahwa pengaruh motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja ojek *online* di kota Tangerang Selatan.
3. Untuk menganalisis bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja ojek *online* di kota Tangerang Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis dengan harapan agar hasil penelitian ini bisa memberikan manfaat dan kontribusi antara lain kepada:

1. Pihak manajemen perusahaan-perusahaan ojek *online* sebagai bahan masukan

dalam meningkatkan kinerja para ojek *online* sehubungan dengan adanya pengaruh kemampuan kerja dan juga motivasi kerja terhadap kinerja ojek *online*.

2. Bagi peneliti lain bisa dijadikan sebagai sebuah referensi, sebagai salah satu sumber rujukan informasi dan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian lainnya. Hal ini kemudian juga dapat dikembangkan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas dan mengeksplorasi lebih dalam dari penelitian.
3. Bagi penulis sendiri, penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman dalam proses dan tahapan penelitian dilakukan.

1.5 Batasan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, penulis telah membatasi ruang lingkup pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah ojek *online* yang operasi kerjanya di wilayah kota Tangerang Selatan.
2. Variabel penelitian ini adalah kemampuan kerja, motivasi kerja dan kinerja.
3. Objek penelitian ini adalah para ojek *online* laki-laki dan perempuan dari perusahaan transportasi *online*.
4. Pembagian kuesioner diberikan kepada ojek *online* yang ditemui secara tatap muka (*face to face*) di lapangan secara langsung.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan skripsi ini agar bisa dipahami dengan baik, penulis mengikuti kaidah sistematika penulisan laporan penelitian yang ditetapkan untuk menghasilkan suatu pembahasan yang kompresentif yang dikelompokkan menjadi beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang tinjauan teori yang mendukung dari variabel-variabel yang dipakai sebagai landasan teori, metode penelitian, hipotesis, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Variabel-variabel tersebut adalah kemampuan kerja, motivasi kerja, dan kinerja dari ojek online.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai hal-hal umum dari metode penelitian yang digunakan terkait dengan objek penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, sampel dan populasi data yang dipakai, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas terkait analisis dan pembahasan dari keseluruhan hasil pengolahan data penelitian yang telah dikumpulkan, meliputi karakteristik responden, analisis statistik, pengujian hipotesis, dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan diakhiri membahas kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan penulis kepada beberapa pihak untuk kebaikan dan peningkatan penelitian selanjutnya.