

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sejak awal tahun 2000 sangat berkembang pesat. Perkembangan tersebut berdampak pada perubahan sosial yang berlangsung cepat di banyak negara di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Perkembangan teknologi komunikasi membawa perubahan perilaku masyarakat (Mangifera & Dewi, 2012). Salah satu perubahan yang terjadi yaitu, meningkatnya mobilitas yang terjadi di masyarakat, hal ini tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan yang cepat dari satu tempat ke tempat lain.

Menanggapi perubahan ini, muncul sebuah terobosan terbaru yakni inovasi transportasi berbasis aplikasi online yang didukung oleh teknologi komunikasi berbasis *smartphone*. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi aplikasi digital dalam menjalankan pelayanan transportasi dan penyedia jasa berbasis *online* adalah PT Aplikasi Karya Anak Bangsa yang lebih dikenal dengan GO-JEK. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim, seorang warga negara Indonesia lulusan *Master Of Bussinesss Administration* dari Harvard Bussiness School. GO-JEK telah beroperasi di Indonesia selama kurang lebih 9 tahun (Nasution, 2017).

Aplikasi GO-JEK adalah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini berdasarkan lembaga riset global Growth for Knowledge membuktikan bahwa pengguna aplikasi online GO-JEK mencapai 21,6% (Ngazis, 2016). GO-

JEK menghasilkan keuntungan baik dari pihak penyedia aplikasi teknologi maupun *driver*. GO-JEK menggunakan sistem bagi hasil yaitu, membagi pendapatan dengan skema 20:80, sistem pembagian hasil tersebut akan diberikan 80% untuk *driver* dan 20% untuk penyedia layanan teknologi (Satria, 2015).

GO-JEK juga menerapkan sistem poin untuk mitranya. Poin yang didapatkan driver berasal dari order yang telah diselesaikan. Poin ini nantinya dikumpulkan dan menjadi bonus tambahan bagi driver disamping juga tarif yang berasal dari konsumen untuk driver itu sendiri. Dikutip dari laman Info Driver dari GO-JEK Indonesia (2019) skema poin yang berlaku bagi driver akan didasarkan pada riwayat pencapaian poin selama 2 minggu terakhir di hari biasa dan akhir pekan. Tidak hanya pencapaian poin saja, bonus harian juga akan dipengaruhi oleh jumlah hari aktif dimana driver menjalankan order.

Sistem poin yang diterapkan PT GO-JEK Indonesia juga memiliki resiko bagi para mitranya. Apabila poin yang telah ditetapkan PT GO-JEK tidak melampaui batas minimum harian, maka poin yang terkumpul sebelumnya akan menjadi sia-sia. Adapun bonus yang mereka dapatkan tergantung dengan bagaimana kinerja driver dalam mengumpulkan poin yang telah ditetapkan (dikutip dari [www.gojek.com](http://www.gojek.com)). Penerapan sistem point oleh PT GO-JEK Indonesia ini disebut juga dengan program insentif upah/gaji yang dapat mendorong driver untuk lebih giat dan semangat dalam mencapai target poin harian untuk mendapatkan bonus lebih diluar tarif yang dibayar langsung oleh konsumen. Menurut Wexley dan Yukl (1988) program insentif upah/gaji adalah suatu pendekatan untuk memotivasi para pekerja untuk bekerja.

Menurut Anoraga (2006) motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja. Motivasi kerja juga diartikan sebagai proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu. Chung Kae dan Megginson (1981) mengatakan bahwa motivasi kerja berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan seseorang dalam mengejar suatu tujuan. Menurut beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah proses dimana kebutuhan-kebutuhan dapat menimbulkan semangat atau dorongan dalam bekerja untuk mencapai tujuan tertentu.

Motivasi kerja sangat dibutuhkan bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Setiawan (2015) yang menunjukkan hasil bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh aturan maupun sistem perusahaan atau bisa juga disebut dengan perubahan budaya organisasi yang dilakukan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian Simbolon (2013) terdapat pengaruh yang signifikan antara perubahan organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai.

Pada tanggal 3 Juli 2018 GO-JEK memperbaharui sistem poin dengan melakukan penyesuaian skema bonus agar dapat memberikan lebih banyak kesempatan untuk lebih banyak driver dalam mendapatkan bonus. Penerapan sistem poin ini diharapkan dapat meningkatkan dorongan dan semangat bekerja bagi mitranya, namun perubahan sistem ini justru banyak dikeluhkan oleh para

driver karena dinilai menambah beban dalam memperoleh bonus harian. (Sumandoyo, 2016 dari [tirto.id](http://tirto.id) ).

Saat ini, GO-JEK tersedia dan telah beroperasi di 167 kota dan kabupaten di Indonesia. Termasuk di Kota Payakumbuh, Provinsi Sumatera Barat. Di Kota Payakumbuh GO-JEK telah beroperasi bulan Januari 2018 dan tergabung pada satu pusat kantor GO-JEK yang berada di Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat. Dilansir dari [bakaba.com](http://bakaba.com), diketahui bahwa sampai akhir Maret 2018 anggota Go-Jek sudah mencapai 2.300 orang lebih yang beroperasi untuk kota Padang Panjang, Bukittinggi, dan Payakumbuh (Sabri, 2018)

Perubahan sistem poin yang dilakukan oleh PT GO-JEK Indonesia tidak membuat semangat atau dorongan driver GO-JEK di Kota Payakumbuh menurun. Hal ini dapat dilihat dari data awal yang diperoleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner terbuka. Untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai dorongan atau semangat mereka dalam bekerja, yang terdiri dari indikator mengenai motivasi kerja dari *driver* GO-JEK Kuesioner terbuka ini dibagikan kepada 20 *driver Go-Ride* secara acak. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data pada tabel 1.2

**Tabel 1.1****Hasil penyebaran kuesioner terbuka mengenai motivasi kerja *driver* gojek**

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Saya merasa pekerjaan ini sudah memenuhi kebutuhan saya	95%	5%
2.	Pekerjaan yang saya miliki sesuai dengan kemampuan saya	95%	5%
3.	Bonus yang saya terima sesuai dengan jam lembur saya	95%	5%
4.	Perusahaan memberikan jaminan kepada semua <i>driver</i>	80%	20%
5.	Dalam 3 bulan terakhir saya hampir setiap hari online sebagai <i>driver</i> untuk mencari penumpang	85%	15%
6.	Saya selalu mencapai target poin yang saya tentukan walaupun tarif sedang tinggi	90%	10%

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan *driver* gojek memiliki dorongan atau semangat dalam bekerja. Hal ini dilihat dari banyaknya presentase *driver* yang merasa pekerjaannya sudah memenuhi kebutuhan. Faktor lain yang memperlihatkan *driver* gojek memiliki dorongan atau semangat bekerja adalah karena pekerjaan yang dimiliki *driver* sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya, serta banyak *driver* yang merasa kalau bonus yang diterima sesuai dengan jam lembur yang dilakukan *driver*.

Dari data yang telah dipaparkan diatas, peneliti melihat adanya indikasi motivasi kerja yang tinggi pada *driver* Go-Ride di Komunitas Gozeroone. Motivasi kerja banyak disebabkan oleh berbagai faktor. Menurut Herzberg (dalam Hasibuan, 2014) motivasi kerja disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor *hygiene* dan faktor motivasi. Faktor *hygiene* adalah faktor pemeliharaan yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang. Sedangkan faktor motivasional adalah hal-

hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya instrinsik. Yang termasuk dalam faktor *hygiene* adalah gaji/upah, kondisi kerja, kebijakan/administrasi perusahaan, hubungan antar pribadi, dan kualitas supervisi.

Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan motivasi kerja memiliki hubungan dengan komitmen organisasi (Aisyah, 2015), Dukungan keluarga (Rifa, 2018), Iklim Organisasi (Adiel, 2018), dan kohesivitas kelompok (Faudilah, 2013). Pada penelitian ini akan difokuskan pada kohesivitas kelompok. Dalam kasus *driver* GO-JEK adanya motivasi kerja yang tinggi diduga disebabkan oleh rasa kekeluargaan dan tolong menolong yang tinggi sesama *driver*.

Dari data yang dipaparkan diatas juga, peneliti melihat bahwa tingginya rasa tolong menolong di dalam komunitas terbentuk karena adanya rasa kebersamaan dan kekeluargaan antar sesama driver. Memiliki waktu bersama, menikmati interaksi satu sama lain dan rasa kekeluargaan yang terjalin dalam kelompok merupakan indikasi dari kohesifnya suatu kelompok. Menurut Forsyth (2010) kohesivitas kelompok merupakan kesatuan yang terjalin dalam kelompok, menikmati interaksi satu sama lain, dan memiliki waktu untuk bersama. Forsyth (2010) menambahkan tanpa adanya kohesivitas kelompok maka kelompok akan terpecah dimana anggota akan menarik diri dari kelompoknya.

Di Kota Payakumbuh sebelum adanya GO-JEK, telah beroperasi ojek konvensional. Sehingga kehadiran GO-JEK di kota Payakumbuh tidak diterima oleh kalangan ojek konvensional tersebut. Hal ini disebabkan oleh adanya pola aktivitas yang berbeda antara keduanya. Pola aktivitas yang berbeda dengan ojek

konvensional dan juga fleksibilitas dalam bekerja disatu sisi menjadi nilai lebih tetapi disisi lain memunculkan kekhawatiran secara sosial (Grendi, dkk, 2016).

Kekhawatiran sosial bisa timbul akibat perselisihan yang terjadi antara *driver* ojek online dengan ojek pangkalan. Oleh sebab itu, *driver* ojek online di Kota Payakumbuh membentuk sebuah komunitas bernama *Gozerone*. Komunitas *Gozerone* terdiri dari *driver* GO-JEK, khususnya *driver Go-Ride* di Kota Payakumbuh. Hasil wawancara peneliti dengan ketua umum komunitas *Gozerone*, diketahui bahwa komunitas ini dibentuk karena adanya kesamaan diantara *driver Go-Ride* kota Payakumbuh yang saling berbagi keluhan-kesah dan informasi sehingga, mereka mampu memecahkan solusi ketika terjadi permasalahan di jalanan. Komunitas *Gozerone* telah beranggotakan 120 *driver Go-Ride*.

Di Kota Payakumbuh, Komunitas *Gozerone* memiliki 13 posko yang tersebar di beberapa titik kota payakumbuh. Posko tersebut ditempati oleh anggota komunitas GoZerOne. Setiap posko memiliki satu ketua yang saling berinteraksi satu dengan yang lainnya. Masing-masing posko di tempati 5 sampai 10 orang, dan orang yang menempatnya tidak selalu sama. Ketua Umum komunitas *Gozerone* menyebutkan bahwa, setiap anggota dianjurkan untuk berpindah ke posko lain agar tetap menjaga silaturrahi antar anggota kelompok. Hal ini akan membentuk suatu interaksi yang berulang antar sesama *driver*. Dari wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 19 September 2019 juga didapatkan hasil bahwa interaksi yang terjalin antar sesama *driver* bukan terjadi dalam lingkup persaingan, tetapi dalam bentuk kerja sama.

Peneliti juga melihat bahwa komunitas Gozeroone memiliki rasa kekeluargaan dan kebersamaan yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari agenda rutin yang dilaksanakan komunitas itu sendiri setiap bulannya yaitu agenda Kopdar (Kopi Darat). Agenda ini dimaksudkan untuk menjaga tali silaturahmi antar anggota komunitas dan juga mempererat rasa kekeluargaan mereka. Hal ini terlihat dari tingkat kehadiran anggota komunitas dalam mengikuti agenda Kopdar tersebut. Berikut daftar hadir anggota komunitas Gozeroone yang mengikuti agenda Kopdar terhitung dari bulan Oktober 2019 sampai dengan bulan Februari 2020 dari total anggota 120 orang

**Tabel 1.2**  
**Persentase kehadiran agenda Kopdar yang diadakan pada Oktober 2019-Februari 2020**

<b>Kegiatan</b>	<b>Jumlah anggota hadir</b>	<b>Persentase</b>
Agenda Kopdar Oktober	75	62,5 %
Agenda Kopdar November	70	58,3 %
Agenda Kopdar Desember	90	75 %
Agenda Kopdar Januari	81	67,4 %
Agenda Kopdar Februari	79	65,8%

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui, kehadiran anggota komunitas Gozeroone pada agenda Kopdar melebihi angka 50% disetiap bulannya. Menurut Mason (2004) salah satu faktor yang mempengaruhi kohesivitas suatu kelompok adalah *ceremonies* atau kegiatan-kegiatan kelompok, yakni dengan ikut berpartisipasi dalam acara-acara yang disekenggarakan kelompok. Ikut berpartisipasi dalam

acara-acara yang diadakan kelompok menguatkan anggota untuk saling berbagi pengalaman, nilai-nilai, tujuan, dan aktivitas sehari-hari mereka.

Rasa kekeluargaan dan kebersamaan yang tinggi juga dapat dilihat dari jika ada salah seorang anggota komunitas mendapatkan kecelakaan di jalanan, anggota lain akan langsung membantu sampai masalah itu selesai, mulai dari ganti rugi akibat kecelakaan sampai dengan biaya pengobatan kecelakaan (wawancara Egyp, September 2019). Indikasi-indikasi diatas termasuk kedalam komponen kohesivitas suatu kelompok menurut Forsyth (2010) yaitu *Emotional Cohesion* yang merupakan intensitas emosional yang dirasakan kelompok atau individu ketika berada di dalam kelompok yang ditandai dengan adanya emosi positif di dalam diri anggota. Emosi positif tersebut dapat memprediksi perilaku positif dalam kelompok seperti membantu rekan dalam tim, melindungi organisasi, memberikan saran yang membangun dan meningkatkan kinerja personal.

Rasa kekeluargaan dan kebersamaan juga terlihat dari kegiatan sosial yang diikuti secara aktif oleh anggota komunitas baik itu kegiatan yang diadakan oleh pemerintah kota maupun kegiatan yang mereka adakan sendiri. Dilansir dari berita Semangat News salah satu bentuk kegiatan Komunitas *Gozerone* yaitu, berhasil dalam menggalang dana untuk membantu perantau Minang yang menjadi korban kerusuhan di Wamena, Papua. Aksi penggalangan dana dilakukan Komunitas *Gozerone* merupakan aksi spontan untuk kemanusiaan (Fajarillah, 2019). Kegiatan lainnya yang berhasil diadakan komunitas *Gozerone* adalah pengibaran bendera merah putih raksasa di atas sungai ratapan ibu dalam memperingati hari ulang tahun Republik Indonesia. Pembentangan Bendera Merah Putih ini

melibatkan Forkopimda, Disparpora, OPD Se-Kota Payakumbuh, Komunitas Merah Putih Payakumbuh, dan Komunitas GO-JEK *Gozerone*. Pyk. (Benny, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ketua umum Komunitas *Gozerone*, diketahui bahwa komunitas *Gozerone* telah melaksanakan 4 kegiatan sosial, terhitung dari awal bulan Januari hingga September 2019. Kegiatan sosial ini dibantu oleh TNI dan masyarakat, serta diikuti oleh seluruh anggota komunitas. Hal ini sesuai dengan tingkat kehadiran anggota komunitas dalam mengikuti kegiatan sosial yang telah diadakan. Berikut daftar hadir anggota komunitas *Gozerone* yang mengikuti kegiatan sosial pada bulan Januari hingga September 2019 dari 120 anggota.

**Tabel 1.3**  
**Persentase kehadiran kegiatan sosial yang telah diadakan pada Januari-September 2019**

<b>Kegiatan</b>	<b>Jumlah anggota hadir</b>	<b>Persentase</b>
Bagi Takjil di Bulan Ramadhan	86	71,4 %
Pengumpulan Donasi	105	87,3 %
Kemanusiaan Akhtar		
Pengibaran Bendera Raksasa	90	75 %
Bermain KIM dengan Masyarakat	81	67,4 %

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, diketahui rata-rata anggota komunitas yang hadir dalam kegiatan tersebut lebih dari 60% hadir disetiap kegiatan. Anggota komunitas yang mencapai 120 lebih secara keseluruhan mampu ikut serta dalam kegiatan. Kegiatan sosial yang komunitas adakan juga merupakan indikasi dari salah satu komponen kohesivitas kelompok menurut Forsyth (2010) yaitu *Social*

*Cohesion*, yaitu ketertarikan anggota terhadap anggota lain di kelompoknya secara keseluruhan.

Suatu kelompok kerja membutuhkan kekompakkan agar dapat mencapai tujuan dari kelompok tersebut. Kelompok kerja yang kohesif dapat meningkatkan kinerja organisasi yang bersangkutan. Kohesivitas kelompok penting untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai, karena pada dasarnya individu membutuhkan suatu hubungan kerja yang saling menghargai, saling membantu dan bekerja sama. Hal ini sangat dibutuhkan bagi anggota komunitas Gozeroone agar dapat mempertahankan pekerjaannya dalam menanggapi perubahan kebijakan dari PT Go-jek Indonesia yang membuat driver menjadi cukup sulit untuk mendapatkan bonus harian.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melihat secara empirik apakah ada hubungan antara kohesivitas kelompok dengan motivasi kerja *driver Go-Ride* pada anggota komunitas *Gozeroone* di Kota Payakumbuh.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah apakah ada hubungan antara kohesivitas kelompok dengan motivasi kerja *driver Go-Ride* pada anggota Komunitas *Gozerone* di Kota Payakumbuh?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian adalah untuk melihat hubungan antara kohesivitas kelompok dengan motivasi kerja *driver Go-Ride* pada anggota Komunitas *Gozerone* di Kota Payakumbuh.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan sumbangan informasi terkait hubungan antara kohesivitas kelompok dengan motivasi kerja pada anggota Komunitas *Gozerone* di Kota Payakumbuh.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Bagi Komunitas *Gozerone***

Memberikan masukan kepada anggota komunitas mengenai pentingnya untuk menjaga kohesivitas yang ada dalam di dalam komunitas agar dapat meningkatkan motivasi kerja driver.

#### **2. Bagi peneliti selanjutnya**

Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini mampu memberikan data dan informasi sebagai bahan yang dapat digunakan untuk studi lanjut dengan tema serupa.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I : Pendahuluan**

Berisi uraian singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II : Landasan Teori

Bab ini memuat tinjauan teoritis yang menjadi acuan dalam pembahasan permasalahan. Teori yang terdapat dalam bab ini adalah teori mengenai motivasi kerja, kohesivitas kelompok, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

## BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang identifikasi variabel penelitian, definisi konseptual dan definisi operasional, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, lokasi penelitian, metode pengambilan data, uji validitas, uji daya beda dan reliabilitas alat ukur, metode analisis data serta hasil uji coba alat ukur penelitian.