

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi saat ini berdampak signifikan terhadap bisnis digital, di mana kemajuan teknologi memudahkan kegiatan sehari-hari masyarakat. Bisnis menjadi lebih adaptif, memungkinkan masyarakat untuk berbisnis di mana saja dan kapan saja, asalkan terhubung ke internet. Contoh sukses dari bisnis digital di era digital adalah aplikasi transportasi *online*, yang tetap mendapatkan respons positif selama pandemi.

Transportasi merupakan sistem yang memfasilitasi pergerakan orang atau barang dari lokasi awal ke destinasi lain dengan menggunakan kendaraan, baik yang dioperasikan secara manual oleh manusia atau secara otomatis oleh mesin. Fungsi utama dari transportasi adalah untuk mempermudah kegiatan sehari-hari individu. Sementara itu, transportasi *online* memiliki prinsip kerja yang serupa dengan transportasi konvensional, namun perbedaannya terletak pada metode pemesanannya. Untuk menggunakan layanan taksi tradisional, penumpang umumnya harus mencari titik atau lokasi tertentu dimana taksi tersebut tersedia.

Transportasi berbasis aplikasi di Indonesia mulai beroperasi pada tahun 2011, sementara di Medan layanan tersebut hadir empat tahun kemudian, di 2015. Kegiatan transportasi melalui aplikasi ini mengalami lonjakan yang signifikan selama pandemi tahun 2020. Hal ini dikarenakan layanan semacam ojek *online* menawarkan kemudahan dan efisiensi, dimana pengguna dapat melakukan pemesanan dimanapun dan kapanpun, asalkan tersedia *smartphone* serta koneksi internet. Peningkatan dalam pelayanan dari ojek *online* terutama bergantung pada performa para pengemudinya.

Individu menunjukkan perilaku yang merupakan refleksi dari prestasi mereka di tempat kerja, berperan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Abdullah (2014:115) menyatakan bahwa keberhasilan tujuan perusahaan dapat diukur melalui kinerja seorang *driver*, menekankan pentingnya posisi ini dalam industri transportasi *online*. Dari perspektif Khafid dan Putra (2019), faktor-faktor seperti kompensasi, motivasi, dan kepuasan kerja berkontribusi terhadap level kinerja *driver*. Sementara itu, Karlinda dan Sari (2022) mengidentifikasi bahwa adopsi teknologi informasi, fleksibilitas dalam bekerja, dan kepuasan kerja berhubungan dengan peningkatan atau penurunan kinerja *driver*.

Banyak *driver* ojek *online* mengakui bahwa keberadaan layanan ini memberikan dampak yang menguntungkan bagi mereka, baik sebagai sumber pendapatan tambahan maupun sebagai penghasilan utama. Kesempatan untuk bekerja dengan fleksibel sebagai *driver* ojek *online* mendorong evolusi dalam cara kerja, karena tidak adanya keharusan untuk mengikuti jadwal kerja yang tetap baik dalam hal waktu maupun lokasi. Wicaksono (2019) menyebutkan, fleksibilitas dalam pekerjaan, yaitu kebijakan yang diterapkan oleh manager sumber daya manusia baik secara formal atau melalui pengaturan yang lebih fleksibel di dalam sebuah organisasi, memungkinkan para *driver* untuk menyesuaikan jadwal kerja mereka berdasarkan kebutuhan dan target yang ingin dicapai. Ini turut berkontribusi pada pengurangan tingkat stres di antara para *driver*, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja mereka.

Faktor penting lain yang berpengaruh terhadap prestasi pengemudi mencakup jenis penghargaan yang diberikan oleh perusahaan transportasi *online*, termasuk pembayaran menurut jumlah penumpang yang diangkut, insentif tambahan, perlengkapan seperti helm dan

jaket, serta gratifikasi dari pelanggan. Kompensasi ini sering kali diberikan sebagai bentuk apresiasi oleh perusahaan. Menurut pandangan Akbar dkk. (2021:125), kompensasi merujuk pada segala jenis imbalan finansial dan manfaat yang diterima karyawan sebagai bagian dari relasi kerja, yang bisa bersifat material atau imaterial. Contoh kompensasi material adalah pemberian trofi/penghargaan, uang atau bonus, dan berbagai fasilitas. Di sisi lain, kompensasi imaterial meliputi waktu istirahat tambahan, kesempatan berlibur, dan promosi jabatan.

Menurut Chewe & Taylor (2021:46), disiplin dalam pekerjaan diartikan sebagai kapasitas atau sikap individu untuk mematuhi aturan yang sudah ditetapkan, menjalankannya secara tepat waktu. Dalam konteks pekerjaan *driver ojek online*, tidak hanya memperoleh kompensasi dan fleksibilitas dalam pekerjaan yang menjadi faktor penting, tetapi juga keberadaan disiplin kerja. Disiplin yang dimiliki oleh seorang *driver* sangat berpengaruh terhadap efektivitas kerjanya. Hal ini dikarenakan, tingkat disiplin yang tinggi pada seorang *driver* berbanding lurus dengan peningkatan performa kerjanya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka berikut rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Apakah pengaruh kompensasi terhadap kinerja *driver ojek online*?
2. Apakah pengaruh fleksibilitas terhadap kinerja *driver ojek online*?
3. Apakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja *driver ojek online*?
4. Apakah pengaruh kompensasi, fleksibilitas dan disiplin kerja terhadap kinerja *driver ojek online*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja *driver ojek online*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh fleksibilitas terhadap kinerja *driver ojek online*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja *driver ojek online*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi, fleksibilitas dan disiplin kerja terhadap kinerja *driver ojek online*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini :

1. Bagi Peneliti  
Dari penelitian ini diharapkan agar peneliti dapat memiliki wawasan yang lebih luas, menambah informasi, menemukan solusi baru, dan kedepannya dapat dijadikan sebagai referensi saat melakukan penelitian untuk meningkatkan pengetahuan dan kualitas pembelajaran.
2. Bagi Pembaca  
Selain dari pembaca dapat menjadikan penelitian ini sebagai sebuah referensi dan gambaran umum dalam memilih topik penelitian selanjutnya, penelitian ini juga berguna sebagai dasar pengambilan keputusan.
3. Bagi UNPRI (Universitas Prima Indonesia)  
Diharapkan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah bagian dari gerakan

menambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa dan mahasiswi lainnya dan juga menjadi referensi bahan bacaan di perpustakaan untuk menambah wawasan.

4. Bagi *Driver Ojek Online*

Sebagai sarana penyampaian masukan dan gambaran mengenai pendapat dan sudut pandang dari karyawan yang bekerja sebagai *driver ojek online* di perusahaan ojek *online* di kota Medan agar mampu meningkatkan kualitas layanan baik untuk penggunanya dan juga kualitas pekerjaannya bagi karyawannya.

## 1.5 Tinjauan Pustaka

### 1.5.1 Teori Analisis Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja *Driver*

Penelitian oleh Sefriady dan Iskandar (2018), Akbar (2015), serta Dhermawan et al., (2012) menemukan bahwa ada hubungan signifikan antara kompensasi dan kinerja karyawan. Dalam lingkup pekerjaan *driver ojek online*, ini menunjukkan bahwa adanya keyakinan terhadap kompensasi yang adekuat atas kerja keras mereka dapat mendorong motivasi untuk memberikan performa terbaik. Bentuk kompensasi yang diterima oleh *driver* mencakup gaji pokok, tarif berbasis jarak, bonus atau insentif, serta tambahan berupa tips dari pengguna jasa.

H<sub>1</sub> : **Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver ojek online*.**

### 1.5.2 Teori Analisis Pengaruh Fleksibilitas Terhadap Kinerja *Driver*

Karyawan yang diberi keleluasaan untuk menentukan waktu mulai dan selesaiya kerja cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaannya (Pandiangan, 2018). Konsep fleksibilitas dalam jam kerja memberikan kesempatan kepada para *driver ojek online* untuk menyesuaikan jadwal mereka agar cocok dengan kebutuhan pribadi dan kewajiban lainnya. Ini dikenal sebagai *Work-Life Balance*. Keleluasaan ini memungkinkan para *driver ojek online* untuk mengatur jadwal mereka sendiri, termasuk memilih waktu untuk bekerja dan istirahat. Fleksibilitas ini memfasilitasi para *driver* dalam mengakomodasi kebutuhan personal, seperti urusan keluarga, pengejaran pendidikan, atau menikmati hobi. Konsekuensinya, kepuasan dan motivasi kerja meningkat seiring dengan perasaan mereka memiliki keseimbangan kerja dan kehidupan yang lebih baik. Fleksibilitas kerja ini juga bisa mengurangi risiko kelelahan, stress, dan burnout yang bisa mengganggu performa kerja mereka. Sebaliknya, sebuah keseimbangan antara pekerjaan dan hidup pribadi yang dijaga bisa berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan, motivasi, dan performa kerja para *driver*.

H<sub>2</sub> : **Fleksibilitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver ojek online*.**

### 1.5.3 Teori Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja *Driver*

Disiplin kerja pada seorang *driver* menumbuhkan motivasi yang kuat pada awal hari, yang mengarah pada produktivitas dan hasil kerja yang memuaskan. Hasibuan (2017:193) menyampaikan bahwa disiplin kerja merujuk pada kesediaan dan kepatuhan individu dalam mengikuti regulasi perusahaan dan norma sosial yang ada. Kontrol diri merupakan faktor penting di mana tingkat disiplin individu mempengaruhi kualitas kinerja secara positif. Bagi *driver ojek online*, disiplin kerja mencakup pengelolaan waktu kerja yang efektif, kepatuhan terhadap kebijakan yang ditetapkan oleh platform atau perusahaan, dan kemampuan untuk tetap fokus serta konsentrasi selama bertugas. *driver* yang mendemonstrasikan disiplin kerja tinggi biasanya lebih sistematis dalam melaksanakan tugasnya, termasuk kepatuhan terhadap jadwal, aturan berlalu lintas, dan memberikan layanan prima kepada pelanggan. Disiplin yang baik

dalam pekerjaan membantu meningkatkan kinerja melalui pengurangan keterlambatan, peningkatan efisiensi, dan pemeliharaan standar layanan yang tinggi. Contoh nyata disiplin kerja pada *driver ojek online* antara lain adalah mematuhi aturan berlalu lintas, pemeliharaan rutin kendaraan, profesionalitas dalam berpakaian, serta menghindari praktik bekerja secara bersamaan di dua aplikasi yang berbeda seperti Go-jek dan Grab.

H<sub>3</sub> : **Disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver ojek online*.**

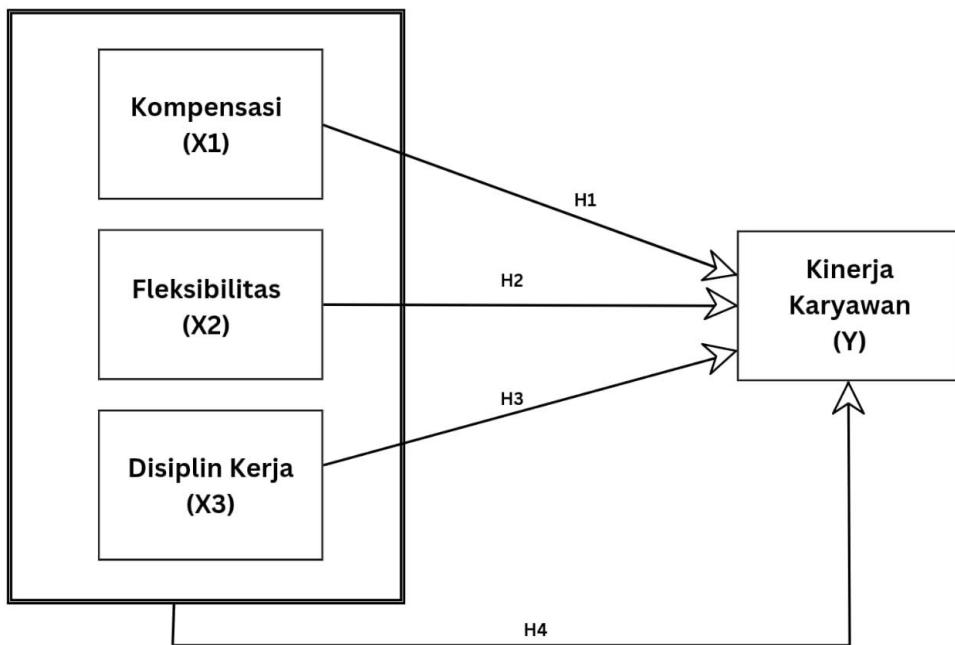
## 1.6 Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Zainur Rahman (2019)	Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Displin Kerja terhadap Kinerja <i>driver Grab</i> di Surabaya.	Kompensasi Kerja (X1) Motivasi Kerja (X2) Displin Kerja (X3) Kinerja <i>driver</i> (Y)	Hasil Penelitian Kompensasi, Motivasi, dan Displin Kerja berpengaruh positif terhadap <i>driver ojol</i> di kota Surabaya.
2.	Suryo Angga Dwi Wirasto (2019)	Pengaruh Kompensasi, Fleksibilitas Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja <i>driver Gojek</i> di Eks Karisidenan Surakarta.	Kompensasi (X1) Fleksibilitas (X2) Kepuasan Kerja (X3) Kinerja <i>driver</i> (Y)	Hasil penelitian atas pengaruh kompensasi, fleksibilitas, dan kepuasan kerja terhadap kinerja.
3.	Anita Rahmawati (2016)	Pengaruh Kompensasi, Hubungan Kerja Terhadap Motivasi, Dan Loyalitas Pengemudi PT. Gojek Indonesia Cabang Surabaya.	Kompensasi (X1) Hubungan Kerja (X2) Motivasi dan Loyalitas (X3)	Ada pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel kompensasi terhadap motivasi pengemudi PT. Gojek Indonesia Cabang Surabaya.

## 1.7 Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian teori-teori dan penelitian yang dilakukan, maka dapat terbentuk kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Konseptual

## 1.8 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 = Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja *Driver Ojek Online*.

H2 = Fleksibilitas berpengaruh terhadap Kinerja *Driver Ojek Online*.

H3 = Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja *Driver Ojek Online*.

H4 = Kompensasi, Fleksibilitas, dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja *Driver Ojek Online*.