

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi umum kini telah berkembang di era digital yang kompleks ini sehingga memudahkan masyarakat dalam memenuhi aktivitas dan kebutuhan sehari-hari. Peningkatannya terjadi setiap tahunnya, mulai dari kendaraan penumpang seperti mobil wisata, bus, hingga sepeda motor (Manuwoto, 2014). Transportasi online telah muncul untuk mempermudah kebutuhan serta memberikan pelayanan yang aman, tertib, dan murah bagi masyarakat Indonesia. Aplikasi gojek memberikan banyak layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti penjemputan penumpang, pemesanan makanan dan pengantaran ke lokasi yang diinginkan. Gojek merupakan salah satu Aplikasi penyedia jasa transportasi berbasis online yang berasal dari Indonesia. Selain layanan transportasi, Gojek memiliki 20 layanan lainnya yang menjadi solusi buat tantangan sehari-hari, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap mitra atau *driver* dari Gojek itu sendiri, khususnya *driver* yang berada di Kota Malang.

Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan (Ariant *et al.*, 2016). Kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan, kinerja dapat dipengaruhi oleh disiplin kerja, komitmen, dan iklim organisasi. Disiplin kerja pada *driver* gojek di Kota Malang dilihat pada seberapa banyak *driver* yang menaati peraturan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain adanya disiplin kerja terdapat komitmen yang dapat mempengaruhi kinerja, komitmen organisasi pada *driver* gojek di Kota Malang terlihat banyaknya *driver* menggunakan aplikasi selain gojek contohnya seperti grab dan maxim. Iklim organisasi pada *driver* gojek di Kota Malang terlihat pada solidaritas antar sesama *driver* di Kota Malang yang mempengaruhi kinerja *driver* gojek di Kota Malang.

Kinerja adalah salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Kinerja karyawan sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Sinambela, (2016) Kinerja pada seorang karyawan yang dapat diukur dan dipengaruhi oleh adanya disiplin kerja karyawan dalam menaati peraturan yang sudah ditetapkan organisasi, komitmen seorang karyawan terhadap perusahaan ditempat kerja, serta iklim organisasi yang dirasakan karyawan juga akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suwondo dan Sutanto, (2015) menyatakan dalam penelitiannya bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut membuktikan meningkatnya disiplin kerja maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan, (2015) menjelaskan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Purwaningtyas, (2008) menyatakan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dapat disiasati bahwa adanya disiplin kerja, komitmen dan juga iklim organisasi yang dirasakan oleh karyawan dapat berdampak pada tinggi atau rendahnya kinerja pada karyawan.

Disiplin kerja adalah suatu sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan pada peraturan perusahaan. Menurut Rivai, (2017) menyatakan bahwa dengan disiplin kerja yang tinggi maka dapat memudahkan perusahaan mencapai tujuannya, jika pegawai memiliki disiplin kerja maka pegawai akan bekerja secara efektif dan dapat mengefisiensi waktu dalam bekerja sehingga tidak akan terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dapat merugikan perusahaan dan dapat meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Kinerja *driver* tidak terlepas dari disiplin kerja dimana dengan melaksanakan tugas pokok secara disiplin maka kinerja *driver* akan tercapai seperti yang diharapkan. Disiplin kerja sangat besar peranannya dalam mencapai tujuan organisasi melalui disiplin kerja seorang *driver* selain menghargai dirinya sendiri juga menghargai orang lain.

Disiplin kerja merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi, dengan adanya disiplin kerja maka karyawan dapat tercipta suasana tertib dan teratur. Menurut Hasibuan, (2019) kedisiplinan adalah fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi maupun instansi mencapai hasil yang optimal. Menurut Sastrohadiwiryo dan Syuhada (2021), disiplin kerja adalah sikap menghormati, patuh, dan patuh terhadap peraturan yang ada, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta kesanggupan untuk melaksanakan dan menghindari hukuman jika melanggar tugas dan wewenang yang dilimpahkan untuk dia.

Organisasi yang menetapkan peraturan dan ketentuan sesuai dengan prosedur dapat menciptakan disiplin kerja karyawan dengan baik. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Handoko dan Waluyo, (2017) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwondo dan Sutanto, (2015) menjelaskan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain adanya disiplin kerja, komitmen organisasi menjadi salah satu faktor yang dapat berdampak pada kinerja seorang karyawan.

Komitmen organisasi adalah sebuah tingkat loyalitas yang tinggi pada seorang karyawan bagi perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Menurut Mowday, (2015) komitmen organisasi adalah ikatan keterkaitan individu dengan organisasi, sehingga individu tersebut merasa memiliki organisasinya. Apabila seorang karyawan telah merasa memiliki organisasi maka dapat memberikan dampak positif bagi kedua belah pihak. Bagi pihak karyawan, jika seorang karyawan memiliki komitmen organisasi maka karyawan tersebut akan bekerja lebih giat lagi di hari-hari berikutnya, sehingga insentif yang karyawan tersebut terima akan menjadi lebih besar seiring berjalannya waktu.

Komitmen organisasi merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi, karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan menghasilkan kinerja yang memuaskan bagi perusahaan. Menurut Haryono & Warso, (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi terbentuk karena adanya kepercayaan, kemauan dan

keinginan untuk mencapai suatu tujuan agar dapat mempertahankan eksistensinya sebagai bagian dari organisasi dalam kondisi baik ataupun buruk. Komitmen berperan penting pada kinerja karyawan yang dapat menjadi motivasi atau mendorong seseorang untuk bertanggung jawab terhadap kewajibannya, sehingga karyawan dapat menghadapi setiap tantangan dan kesulitan yang dihadapinya.

Komitmen yang sudah ada akan berdampak pada tinggi rendahnya kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Meidiana, (2015) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan, (2015) menjelaskan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, seorang karyawan yang memiliki komitmen tinggi memiliki keinginan yang kuat untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia bekerja keras bagi pencapaian tujuan organisasi.

Iklm organisasi adalah lingkungan manusia dimana para pegawai organisasi melakukan pekerjaannya. Menurut Davis, (2011) mengatakan iklim organisasi tidak dapat dilihat atau disentuh tetapi iklim ada seperti udara dalam suatu ruangan mengitari dan mempengaruhi segala hal yang terjadi dalam suatu organisasi. Menurut Wirawan, (2008) adalah persepsi anggota organisasi (secara individual atau kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi mengenai apa yang ada atau terjadi dilingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.

Iklm organisasi mempengaruhi perilaku anggota organisasi yang kemudian mempengaruhi kinerja mereka dan kemudian mempengaruhi kinerja organisasi. Menurut Luthans, (2018) mengemukakan bahwa iklim organisasi merupakan suatu keseluruhan perasaan yang disampaikan melalui tata ruang phisik, cara peserta saling berhubungan, dan cara anggota organisasi melakukan pendekatan diri dengan pelanggan atau orang lain/luar. Iklm organisasi membicarakan mengenai sifat-sifat atau ciri-ciri yang dirasakan dalam lingkungan kerja yang timbul akibat kegiatan organisasi dan hal ini dianggap dapat mempengaruhi perilaku organisasi.

Iklm organisasi berkaitan dengan bagaimana individu menginterpretasikan peristiwa-peristiwa atau karakteristik yang dihadapi atau terjadi di lingkungan kerja organisasinya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Purwaningtyas, (2008) menyatakan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Adanya iklim organisasi membuat perbedaan individual mempengaruhi persepsi, sehingga persepsi ini bersifat subyektif, dimana interpretasi tentang kondisi iklim bisa saja terjadi. Gilmer, (2016) mengatakan bahwa iklim organisasi merupakan karakteristik-karakteristik tertentu yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya dan mempengaruhi tingkah laku manusia di dalam organisasi tersebut.

Pada *driver* Gojek di Kota Malang memiliki beberapa permasalahan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa *driver* gojek. Didapati hasil wawancara dimana *driver* gojek sering menunda dalam menjemput penumpang, kemudian ada juga yang mengatakan bahwa terkadang mendahulukan kepentingan pribadi daripada kepentingan pekerjaan. Oleh karena itu peneliti melakukan interview kepada *driver* gojek di Kota Malang untuk mengetahui kondisi kerja yang dialami dan terjadi, Data tersebut dapat terlihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Hasil Wawancara *driver* Gojek

Nama	Tanggapan <i>driver</i>	Kinerja	Dampak
Akhmad Fathoni	Tidak berusaha memaksimalkan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan karena tidak bekerja dari pagi	Mempengaruhi pendapatan harian pada <i>driver</i>	<i>Driver</i> merasa tidak puas bekerja diaplikasi gojek
Yudi Susanto	Tidak menaati peraturan yang ditentukan oleh perusahaan	Mempengaruhi lisensi <i>driver</i> dikemudian hari	<i>Driver</i> tidak bisa bekerja jika lisensi terkena masalah
Dian Rizky Marsetio	Merasa tidak cukup mendapat pekerjaan dari Gojek sehingga mempunyai lebih dari 1 aplikasi	Mempengaruhi kinerja <i>driver</i> gojek saat mempunyai lebih dari 1 aplikasi	Kinerja <i>driver</i> diaplikasi gojek akan menurun

Nama	Tanggapan <i>driver</i>	Kinerja	Dampak
Supriyadi	Solidaritas antar sesama <i>driver</i> Gojek tidak saling menghargai karena beda kelompok	Mempengaruhi <i>driver</i> satu dengan yang lain	Lingkungan kerja <i>driver</i> menjadi tidak nyaman
Qomarudin	Sering tidak menyelesaikan pesanan sesuai dengan permintaan pelanggan	Mempengaruhi rating <i>driver</i> diaplikasi gojek	<i>Driver</i> mendapatkan penumpang lebih sedikit

Sumber : Hasil wawancara *driver* gojek di Kota Malang, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 *driver* gojek memiliki beberapa permasalahan. Pada kinerja *driver* gojek terdapat *driver* gojek tidak berusaha memaksimalkan target yang telah ditetapkan perusahaan dan sering tidak menyelesaikan Pesanan sesuai dengan permintaan pelanggan. Variabel disiplin kerja terdapat *driver* tidak menaati peraturan yang telah ditentukan oleh perusahaan, pada komitmen organisasi terdapat *driver* yang merasa tidak cukup mendapat pekerjaan dari gojek sehingga mempunyai lebih dari 1 aplikasi, variabel iklim organisasi terdapat solidaritas antar *driver* yang tidak saling menghargai karena beda kelompok.

Adanya beberapa masalah tersebut, yang akhirnya membuat peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti terkait disiplin kerja, komitmen organisasi, iklim organisasi dan juga kinerja karyawan pada *driver* Gojek di Kota Malang. Oleh sebab itu, peneliti mengangkat penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen, Iklim Organisasi Terhadap Kinerja *Driver* Gojek”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka rumusan masalah didalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana disiplin kerja, komitmen, iklim organisasi dan kinerja pada *driver* Gojek di Kota Malang?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh kinerja *driver* Gojek di Kota Malang?
3. Apakah komitmen kerja berpengaruh kinerja *driver* Gojek di Kota Malang?
4. Apakah iklim organisasi berpengaruh kinerja *driver* Gojek di Kota Malang?

5. Diantara disiplin kerja, komitmen dan iklim organisasi manakah yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian, maka tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana disiplin kerja, komitmen, iklim organisasi dan kinerja pada *driver* Gojek di Kota Malang
2. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* gojek di Kota Malang.
3. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja *driver* gojek di Kota Malang.
4. Untuk mengetahui apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja *driver* gojek di Kota Malang.
5. Untuk mengetahui manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Malang

D. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian karya ilmiah ini dapat memberikan kegunaan dan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis untuk berbagai pihak yang membaca:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman berharga dalam menerapkan hasil yang didapat selama kuliah dan sebagai informasi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penulis dapat mengetahui dan memahami gambaran yang lebih rinci mengenai Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen, dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja *driver* Gojek di Kota Malang. Harapan dari adanya hasil penelitian ini menjadi salah satu tambahan literatur untuk mengetahui fenomena ojek online dalam meningkatkan kinerja yang dipengaruhi oleh disiplin kerja, komitmen, dan iklim organisasi.

