

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Komitmen ialah bentuk kesetiaan seseorang pada suatu hal termasuk juga pada perusahaan. Karyawan adalah sumber daya utama atau roda utama dalam berjalannya suatu perusahaan, jika tidak ada sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan maka perusahaan tidak akan berjalan, sebab yang menggerakkan sebuah perusahaan adalah sumber daya manusia. Setiap perusahaan pasti memiliki pimpinan perusahaan, dan pimpinan perusahaan akan menginginkan adanya komitmen organisasional pada karyawan nya, karena dengan adanya komitmen organisasional yang ada pada karyawan nya maka kemungkinan besar karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut akan lebih lama bekerja atau dapat disebut dengan loyal pada perusahaan. Loyalitas dari sebuah karyawan akan menjadi hal yang menguntungkan bagi sebuah perusahaan, karena bukan hanya kesetiaan yang diberikan oleh karyawan, tetapi dengan komitmen organisasional yang dimiliki karyawan akan terus berusaha bekerja keras untuk pertumbuhan dan perkembangan perusahaan tempat karyawan itu bekerja. Begitupun juga pada perusahaan transportasi berbasis online yang sedang berkembang pesat di Indonesia yaitu Gojek dan Grab.

Jasa transportasi berbasis online yang pertama adalah Gojek. Gojek adalah mitra transportasi berbasis online yang di dirikan pada tanggal 13 Oktober tahun 2010 oleh Nadiem Makarim dimana Gojek sudah banyak fitur dan layanan yang dikembangkan untuk kebutuhan masyarakat Indonesia. Gojek di dirikan oleh Nadiem Kariem untuk menjadi solusi kemacetan yang ada di Indonesia terutama di Jakarta. Saat ini, Gojek telah ada di 167 kota dan kabupaten di Indonesia hingga tahun 2018. Pada tanggal 13 Oktober 2010, Gojek resmi berdiri dengan 20 orang pengemudi dan masih mengandalkan call center untuk menghubungkan penumpang dengan pengemudi gojek. Pada akhirnya, tanggal 7 Januari 2015, Gojek akhirnya meluncurkan aplikasi berbasis Android dan IOS untuk menggantikan sistem pemesanan menggunakan call center, sehingga setelah peluncuran aplikasi Gojek yang berbasis android dan IOS atau online, penumpang sekarang dapat menikmati fitur dan layanan Gojek menggunakan aplikasi saja. Transportasi berbasis online Gojek yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu GoRide. GoRide adalah layanan transportasi yang disediakan oleh Mitra Gojek dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua untuk mengantar penumpang dari lokasi penjemputan ke lokasi tujuan yang ditentukan pengguna.

Jasa transportasi berbasis online yang kedua adalah Grab. Grab adalah mitra transportasi berbasis online yang di dirikan oleh 2 orang yaitu Anthony Tan dan Hook Ling Tan tahun 2012 di Malaysia, tetapi Perusahaan jasa transportasi berbasis online ini sudah meluas di Indonesia tahun 2014 dengan mendirikan anak perusahaan yang bernama PT. Grab Indonesia, dengan ketenaran dan nama besar,

perusahaan ini berhasil menarik pengemudi atau *driver* sebanyak 5 juta di tahun 2017. Pada mulanya, Grab berhasil menguasai pasar Malaysia dan dalam tiga tahun, Grab juga berhasil mengembangkan pasar di Indonesia, Singapura sampai akhir tahun 2018 dan sampai akhirnya Grab sudah berhasil mengembangkan bisnis nya di hampir semua negara Asia Tenggara. Pada awalnya Grab hanya menyediakan layanan antar-jemput penumpang saja, tetapi saat ini Grab sudah berkembang dan menyediakan beberapa layanan di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan Grab yang sering digunakan masyarakat Indonesia yaitu Grab Bike. Grab Bike adalah layanan jasa transportasi berbasis online pertama yang di sediakan oleh mitra Grab untuk memudahkan masyarakat beraktivitas dan sampai ke tempat yang ingin di tuju.

Pengemudi atau *driver* GoRide dan Grab Bike adalah termasuk karyawan dari mitra Gojek dan Grab yang memiliki tugas sesuai dengan pekerjaannya, dan setiap perusahaan pasti menginginkan karyawannya setia dan tidak keluar dari perusahaannya, karena jantung setiap perusahaan adalah Sumber Daya Manusiannya, dan salah satu sumber daya manusia pada perusahaan jasa transportasi berbasis online ( Gojek dan Grab ) ini adalah pengemudi dari mitra Gojek dan Grab itu sendiri. Perusahaan Gojek dan Grab harus memikirkan bagaimana karyawannya ( pengemudi ) lama bekerja di perusahaan tersebut. Perusahaan Gojek dan Grab sangat menginginkan karyawan yang memiliki komitmen organisasional tinggi, karena anggota organisasi yang berkomitmen terhadap organisasinya mungkin saja mengembangkan pola pandang yang lebih positif terhadap organisasi dan dengan senang hati tanpa paksaan mengeluarkan energi ekstra demi kepentingan organisasi ( Anik dan Ariffuddin, 2003 ). Jumlah pengemudi yang bergabung dengan Gojek menurut Nadiem Makarim sudah sampai 200.000 pengemudi dan pengemudi Grab 3.000 pengemudi. Dari jumlah pengemudi Gojek dan Grab yang sudah dijelaskan, kita dapat simpulkan bahwa itu adalah jumlah yang tidak sedikit untuk sebagai karyawan sebuah perusahaan, tetapi tentu lah itu sangat penting bagi perusahaan transportasi online seperti Gojek dan Grab, sebab perusahaan transportasi online pasti akan mencari calon karyawan yang dapat menjadi pengemudi untuk membuat tercapainya tujuan organisasi, dan karyawan yang tidak memiliki komitmen organisasional itu akan merugikan perusahaan, karena perusahaan akan kehilangan sumber daya manusia yang menjadi faktor utama dari perusahaan.

Komitmen organisasional yang dimiliki karyawan adalah hal yang di inginkan dari perusahaan Gojek dan Grab, jika pengemudi Gojek dan Grab sudah memiliki komitmen organisasional yang tinggi, maka kemungkinan kecil pengemudi GoRide dan GrabBike akan keluar dari perusahaan. Seperti yang dikatakan Luthans (2011) bahwa komitmen organisasional adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota tersebut, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi, dan menurut Spector (1997) dampak yang timbul adalah karyawan

tersebut akan tetap tinggal dalam organisasi. Jika dilihat dari definisi komitmen organisasional menurut Luthans, pengemudi GoRide dan GrabBike pasti akan berkeinginan kuat untuk tetap sebagai anggota mitra Gojek dan Grab, berkeinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi, dan menerima nilai-nilai & tujuan organisasi, dan pengemudi GoRide & GrabBike akan tetap tinggal dalam organisasi. Kesejahteraan karyawan sangat dibutuhkan oleh driver GoRide dan GrabBike, sebab jika driver GoRide dan GrabBike merasa perusahaan belum memberi kesejahteraan pada mereka, maka besar kemungkinan mereka tidak ada rasa berkeinginan kuat untuk tetap sebagai anggota mitra Gojek dan Grab, tidak ada rasa berkeinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan tidak ada rasa berkeinginan untuk menerima nilai-nilai dan tujuan yang perusahaan Gojek dan Grab tetapkan. Sangat penting perusahaan Gojek dan Grab memperhatikan kesejahteraan driver Go-Ride dan GrabBike demi tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut hasil survei yang dilakukan Eka Afrina peneliti prakarsa yang melakukan sebuah penelitian pada 213 orang pengemudi yang terdiri dari 176 pengemudi transportasi online dan 37 pengemudi ojek pangkalan di Surabaya dan Jakarta tanggal 11 April 2018 menemukan 5 masalah kesejahteraan yang dikeluhkan oleh pengemudi transportasi berbasis online ( Gojek dan Grab ) dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1 5 Masalah Kesejahteraan Yang di Keluhkan oleh Pengemudi Tranpostasi Online ( Gojek dan Grab )**

No	Masalah	Akibat
1	Jam kerja yang terlalu tinggi	Pengemudi Gojek dan Grab menjadi bekerja tidak sehat
2	Pendapatan yang tidak sebanding dengan kinerja pengemudi	Pengemudi harus lebih banyak pengeluaran untuk melakukan cicilan
3	lemahnya perlindungan kerja	Pengemudi menjadi tertekan, dan merasa keamanannya tidak terjamin sehingga berisiko mengalami kecelakaan yang tinggi
4	Kesenjangan hubungan kerja	Pengemudi tidak mendapat hak nya sebagai karyawan

No	Masalah	Akibat
		meskipun setiap hari harus bekerja melawan risiko yang tinggi
5	Lemahnya jaminan ketenagakerjaan dan sosial	Tidak semua pengemudi mendapat asuransi kecelakaan

Sumber : Eka Afrina, 2018

Masalah pertama dimana pengemudi transportasi online harus bekerja sampai malam, disebabkan untuk mengejar target yang harus dicapai, karena perusahaan Gojek dan Grab sudah menentukan target yang harus dicapai oleh pengemudi jika ingin mendapat bonus dan lain-lain, sehingga banyak pengemudi transportasi online masih bekerja atau mencari penumpang sampai larut malam, itulah mengapa banyak pengemudi yang bekerja tidak sehat. Masalah kedua dimana banyak pengemudi mengeluh atas pendapatan yang diterima, karena banyak nya pengemudi yang bekerja tidak sehat sampa larut malam, tetapi pendapatannya tidak sebanding dengan kinerja atau hasil kerja yang pengemudi lakukan, masalah ketiga ialah dimana banyak pengemudi yang terjadi kecelakaan atau diserang oleh pengemudi konvensional pada tahun 2018, sehingga masih banyak pengemudi tidak mendapat perlindungan akibat kecelakaan yang dialami dari perusahaan, masalah keempat berkaitan dengan masalah ketiga dimana banyak pengemudi transportasi berbasis online tidak mendapat hak nya sebagai karyawan seperti hak perlindungan kerja dari perusahaan, dan masalah kelima ialah ketika banyak pengemudi yang mengalami kecelakaan tetapi tidak mendapat asuransi kecelakaan, sehingga pengemudi yang mengalami kecelakaan harus menanggung sendiri.

Masalah kesejahteraan dan keluhan yang dialami driver Gojek dan Grab pada tahun 2018 itu dapat mempengaruhi komitmen organisasional pada pengemudi Gojek dan Grab terutama pada GoRide dan GrabBike. Komitmen organisasional dapat tercapai karena adanya kepuasan karyawan yang diperoleh dari perusahaan itu sendiri. Komitmen akan timbul karena adanya perasaan senang dan nyaman atas apa yang mereka dapatkan di perusahaan, seperti faktor pimpinan, adanya komunikasi dan kerja sama yang baik di dalam perusahaan, adanya kejelasan misi dan ideologi, keadilan, maupun di dukungnya perkembangan karyawan. Meningkatnya komitmen organisasional pada tiap karyawan akan memberikan dampak yang baik kepada karyawan yang nantinya akan mempengaruhi kinerja karyawan. Ruvina dan Zamralita dalam Januardha dan Nurwidawati (2014) mengatakan bahwa komitmen organisasional dapat menjadi hal yang positif maupun negatif tergantung pada keadaan individu itu sendiri dan karakteristik dari organisasi yang menjadi tempat seorang bekerja, dan

Moreland dkk dalam Januardha dan Nurwidawati, (2014) menyatakan bahwa komitmen organisasional akan bisa dicapai apabila apa yang diberikan organisasi sesuai dengan apa yang dituntut anggotanya, dan sebaliknya apa yang diharapkan organisasi sesuai dengan besarnya kontribusi anggota. Menurut hasil penelitian dari Januardha dan Nurwidawati (2014), terdapat perbedaan komitmen organisasional antara karyawan tetap dan karyawan *outsourcing* yang diukur menggunakan skala komitmen organisasional dari (Meyer et, al., 1993) yaitu (1) *Affective Commitment*, dimana terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional (2) *Continuance Commitment*, dimana ini muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain, dan (3) *Normative Commitment*, dimana ini timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan.

Berdasarkan dari masalah kesejahteraan dan keluhan dari pengemudi Gojek dan Grab dan juga definisi dari para ahli mengenai komitmen organisasional dapat disimpulkan bahwa, karyawan akan memiliki komitmen organisasional yang tinggi jika kesejahteraan karyawan di perhatikan oleh perusahaan, dan berdasarkan hasil survei penelitian dari Eka Afrina dan penjelasan mengenai komitmen organisasional, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul ***“Perbedaan Komitmen Organisasional Karyawan pada Perusahaan Transportasi Berbasis Online“***.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Tingginya jam kerja yang diperoleh pengemudi Gojek dan Grab mengakibatkan driver Gojek dan Grab harus bekerja tidak sehat demi mengejar bonus.
2. Tidak sebandingnya pendapatan pengemudi Gojek dan Grab dengan pekerjaannya dan tingginya pengeluaran operasional “nge bid” sehingga semakin tinggi pula pengeluaran yang dikeluarkan driver Gojek dan Grab untuk cicilan.
3. Lemahnya perlindungan kerja mengakibatkan banyak tekanan kerja pada pengemudi dan merasa tidak terjamin keamanannya.
4. Adanya kesenjangan hubungan kerja antara driver dengan perusahaan sehingga pengemudi Gojek dan Grab tidak mendapatkan hak nya sebagai karyawan atau pekerja.
5. Lemahnya jaminan ketenagakerjaan dan sosial sehingga tidak semua pengemudi Gojek dan Grab yang memiliki asuransi kecelakaan.

### 1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat perbedaan komitmen organisasional antara pengemudi GoRide dan GrabBike?
2. Apakah terdapat faktor dominan yang membedakan dari *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment* antara pengemudi GoRide dan GrabBike?

### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perbedaan komitmen organisasional antara pengemudi GoRide dan GrabBike
2. Untuk mengetahui faktor dominan yang membedakan dari *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment* antara pengemudi GoRide dan GrabBike

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi banyak pihak sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan kepada pembaca berdasarkan teori-teori yang berkaitan dengan komitmen organisasional.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang Komitmen Organisasional dan sangat penting sebagai salah satu syarat meraih gelar sarjana.

##### b) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan masyarakat yang ingin menjadi seorang karyawan atau pekerja.

##### c) Bagi Perusahaan.

Penelitian ini sangat penting sebagai pembelajaran untuk dapat memperbaiki kesejahteraan pengemudi GoRide dan GrabBike.