BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi di era digital yang semakin maju serta juga semakin canggih mendorong gaya hidup masyarakat berubah cukup signifikan dari yang biasa menggunakan moda transportasi konvensional seperti ojek pangkalan, taxi, angkot, bus dan transportasi umum lainnya sebagai sarana transportasinya kini banyak orang beralih menggunakan moda transportasi berbasis daring (online). Dengan jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 268 juta jiwa dan berdasarkan data eMarketer tahun 2018 dengan jumlah penguna aktif internet di Indonesia yang mencapai 123 juta orang telah menjadi magnet tersendiri bagi pebisnis terutama industri transportasi. Hal ini dikarenakan jumlah permintaan akan kebutuhan konsumsi dan mobilitas akan semakin tinggi (https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190423171542-37-68367/gojek-telah-diunduh-142-juta-kali).

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat serta arus globalisasi banyak perusahaan berlomba menjadi yang terbaik untuk dapat menarik hati konsumen salah satunya di bidang bisnis transportasi yang sekarang transportasi umum sudah bisa diakses melalui internet. Perusahaan transportasi *online* yang berkembang pesat saat ini, Gojek merupakan pelopor layanan transportasi *ondemand* didirikan Nadiem Makarim tahun 2010 menduduki rating tertinggi yang dipilih oleh konsumen serta terpopuler digunakan oleh masyarakat Indonesia. Menurut sumber berita katadata, aplikasi Gojek telah diunduh lebih dari 142 juta

1

kali dengan lebih dari 2 juta mitra pengemudi (driver) Ride-hailing termasuk motor dan mobil. Hal ini berarti sebagian penduduk yang ada di Indonesia telah menjadi pengguna aktif internet dan juga pengguna dari transportasi ini yang telah beroperasi di 204 kota termasuk kabupaten di 4 negara Indonesia, Thailand, Vietnam, Filipina, Singapura. Dan selanjutnya pesaingnya Grab merupakan perusahaan layanan transportasi online terpopuler di Asia Tenggara didirikan oleh Antony Tan pada tahun 2012 yang beroperasi di singapura ini telah di unduh 144 juta dengan lebih dari 9 juta (Ride-hailing) yang tersebar di 336 kota di 8 negara lainnya seperti Singapura, Filipina, Kamboja, Vietnam, Myanmar, Indonesia, Thailand dan Malaysia. Kedua perusahaan jasa transportasi on-demand mobile platform ini menyajikan berbagai pilihan fasilitas yang lengkap mulai dari layanan pesan antar makanan, transportasi, angkutan barang atau logistik, pembayaran dan layanan on-demand lainnya. Hadirnya Gojek dan Grab ini dibuat untuk menjadi solusi akan kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap transportasi (https://katadata.co.id/telaah/2019/04/16/persaingan-ketat-gojek-dan-grabmenjadi-superapp).

Salah satu kota yang menyediakan layanan transportasi berbasis daring (online) di Indonesia adalah Batam, dalam menangani masalah transportasi perkotaan salah satunya kemacetan membuat permintaan akan transportasi online terus meningkat. Hal ini karena dipilihnya transportasi online oleh semua orang karena dianggap murah, praktis, banyaknya promo yang memanjakan penumpang serta dari segi faktor keamanan, kemudahan dan kenyamanan lebih terjamin dibanding transportasi konvensional yang dimana konsumen harus mencari dan

menghampiri mereka terlebih dahulu di ojek pangkalan, halte atau tempat penungguan lainnya. Transportasi *online* juga lebih efektif dan efisien dalam hal waktu. Hal ini karena konsumen dapat dengan mudah jasa penyediaan transportasi ini dengan cepat melalui aplikasi yang disediakan oleh biro penyedia jasa dengan hanya mendownload aplikasinya saja di *app store* ataupun di *play store* konsumen dapat memesan suatu sarana transportasi dengan cepat, mudah dan dapat mengetahui secara langsung transportasi secara detail seperti identitas pengemudi, jarak tempuh, lama waktu yang ditempuh serta harga yang langsung tersaji di layar *smartphone* konsumen.

Pekerja atau karyawan adalah aset yang sangat penting, keungulan kompetitif karyawan akan meningkat jika organisasi atau perusahaan memberikan perhatian lebih yaitu dengan berinvestasi mengembangkan keterampilan karyawan (Jouda et al., 2016). Perusahaan mesti meningkatkan sumber daya manusia agar lebih handal terhadap pekerjaannya dengan melakukan MSDM yang baik yang dapat meningkatkan kinerja bertujuan agar mampu melayani konsumen dengan sangat baik dan mampu bersaing dengan kompetitornya dengan berusaha mencari dan menemukan terobosan yang baru yang bisa meningkatkan kinerja pekerja dalam mencapai tujuan yang diinginkan serta dapat menghasilkan karyawan yang lebih efektif dan efisien terhadap pekerjaannya.

Pekerjaan sebagai pengemudi (driver) saat ini telah mendapat perhatian khusus di masyarakat dikarenakan berkembang pesat dan banyaknya orang yang menggunakan jasanya serta juga dikarenakan oleh perubahan gaya hidup dan kemajuan teknologi. Pengemudi (driver) tidak mendapatkan arahan dari kantor

ataupun dari pemimpinnya dikarenakan mereka bukanlah karyawan melainkan mitra kerja. Untuk itu, pengemudi (driver) harus bisa mengarahkan dirinya sendiri dalam meningkatkan kinerjanya dengan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya dan apabila pengemudi (driver) mengecewakan konsumen. Maka, yang terkena dampak negatifnya tidaklah pengemudi (driver) itu saja melainkan langsung nama perusahaan.

Menurut Hee *et al.*, (2018) kinerja karyawan mengacu pada hasil yang dicapai karyawan di tempat kerja, seberapa baik karyawan dalam pekerjaan dan tugas mereka dalam pencapaian tujuan organisasi. Hal ini karena kinerja karyawan terbukti memiliki efek positif substansial pada kinerja organisasi. Untuk itu, perusahaan penting memperhatikan kinerja para pekerjanya. Hal ini karena kinerja seorang karyawan berhubungan langsung dengan perilaku yang mengacu pada efektivitas, kualitas dan efisiensi hasil kerja.

Angka kecelakaan pada tahun 2018 sebanyak 72% didominasi oleh pengendara roda dua dengan tingginya angka kecelakaan dapat meningkatkan keraguan para penumpang terhadap keterampilan mitra ojek *online* dalam bekerja. Untuk itu, perlu adanya bekal pengetahuan berkendara dengan memberikan pelatihan (economy.okezone.com, 2019). Program pelatihan penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja dan efektivitas organisasi tentang pengembangan kebutuhan sesuai dengan deskripsi pekerjaan. Hal ini karena di dalam pelatihan karyawan dapat mengembangkan keterampilan berkendara, kompetensi, kemampuan, pengetahuan, sikap dan perilaku yang pada akhirnya meningkatkan kinerja dan juga

meningkatkan produktivitas. Perusahaan transportasi *online* memberikan pelatihan kepada pengemudi (*driver*) mengenai keselamatan berkendara (*Safety Riding*) tentang pemahaman rambu lalu lintas dalam menghadapi keadaan darurat saat diperjalanan, pentingnya alat pelindung diri, perawatan kendaraan sehingga dapat berkendara dengan baik dan benar serta mengutamakan keselamatan, keamanan dan kenyamanan penumpang dalam perjalanan hingga sampai pada tujuan (Chaudhry *et al.*, 2017).

Program pelatihan Gojek keamanan berkendara RDL (Rifat Drive Labs) dengan lebih dari 350 ribu mitra driver berasal dari 20 kota di indonesia yaitu bandung, jakarta, surabaya, medan, makassar, jakarta termasuk Batam bertujuan untuk mengurangi resiko terjadinya kecelakaan dijalan, memberikan pelayanan prima keamanaan dan kenyamanan dan pelatihan P3K (Gojek.com, 2020). Program pelatihan online Grab Academy merupakan pelatihan komprehensif bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan para mitra kerjanya untuk menciptakan budaya kerja yang mengedepankan keamanan, kenyamanan dan keramahan. Pelatihan ini dilakukan rutin untuk memperbaiki kualitas layanan dan membekali pengetahuan dan keterampilan dengan mengedukasi mengenai peraturan keamanan berkendara, tata krama, berkomunikasi dengan sopan dan baik, bersikap dan berkendara sesuai mengedepankan keamanan berkendara (https://investor.id/it-andperaturan, telecommunication/grab-latih-3000-mitra-pengemudi-grabbike). Pelatihan bagi mitra baru Grab bike terdiri dari 10 topik seperti hindari bahaya mengemudi, bahaya berkendara malam hari, hindari kesalahpahaman dengan penumpang, bagaimana menghindari kelelahan, bagaimana menghindari gangguan saat

berkendara, menghindari tindak kriminal, keamanan akun mitra, pembatalan oleh mitra, dapatkan bintang 5 melayani dengan hati, tagih biaya sesuai aplikasi (grab.com, 2020).

Keberhasilan perusahaan dalam menangani sumber daya manusianya adalah dengan memperhatikan keterikatan kerja pekerjanya (Employee Engagement) karena berhubungan erat dengan hasil bisnis suatu perusahaan seperti keuntungan yang diperoleh perusahaan, kesediaan individu untuk tetap bekerja diperusahaan, loyalitas (tindakan memberi atau menunjukan dukungan dan kepatuhan kepada seseorang atau institusi), kenyamanan karyawan bekerja diperusahaan serta produktivitas. Keterikatan karyawan (Employee Engagement) penting diperhatikan dikarenakan perusahaan memerlukan pekerja yang mampu menginvestasi diri untuk terlibat penuh, proaktif sehingga dapat mengembangkan dirinya untuk dapat bertanggung jawab atas pekerjaannya, memegang teguh prinsip, memotivasi orang lain di lingkungannya serta memiliki komitmen yang tinggi sesuai dengan standar kualitas kinerja. Karyawan yang memiliki keterikatan (Engagement) yang tinggi terhadap pekerjaannya dapat meningkatkan produktivitas kerja. Hal ini karena pekerja atau karyawan tersebut senang bekerja di perusahaan serta membantu mencapai target sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan (Hee et al., 2018).

Motivasi penting bagi suatu perusahaan dengan adanya motivasi dalam diri karyawan akan mencapai target dan sasaran sesuai dengan tujuan yang diinginkan atau diharapkan sehingga dapat menghasilkan produktivitas kerja yang memuaskan. Hal ini karena karyawan yang bekerja tersebut termotivasi dan mendapat dorongan sehingga dapat memberikan hasil kerja dan pencapaian tujuan perusahaan dengan

sangat baik, dengan memotivasi karyawan perusahaan dapat menciptakan karyawan yang lebih bersemangat terhadap pekerjaannya (Siddiqui & Rida, 2019).

Dan selanjutnya, faktor dalam yang meningkatkan efisiensi terletak pada kepuasan kerja yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kinerja karyawan, seorang yang puas dalam bekerja sangat bernilai bagi suatu perusahaan dikarenakan karyawan tersebut berkinerja lebih baik serta berkontribusi pada tujuan dan keberhasilan keseluruhan organisasi. Hal ini karena kepuasan kerja menyangkut sikap seseorang karyawan terhadap pekerjaannya yang berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap efektivitas suatu perusahaan (Karimi & Nejad, 2018).

Oleh karena itu, dengan jumlah penduduk kota Batam pada tahun 2018 mencapai 1.329.773 jiwa (bapelitbangda.batam.go.id, 2019) yang semakin meningkat tentu akan berpengaruh terhadap mobilitas, meningkatnya angka kebutuhan, serta meningkatnya permintaan akan transportasi yang memberikan kemudahan, cepat dan nyaman sehingga faktor kinerja pengemudi (driver) perlu diteliti. Hal ini karena karyawan adalah sumber daya yang berharga serta dapat mampu memberikan pengaruh yang lebih pada perusahaan. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan diatas. Maka, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian mengenai "Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan dengan Keterikatan Karyawan, Motivasi dan Kepuasan Kerja sebagai Mediasi pada Perusahaan Transportasi Online di Batam".

1.2 Permasalahan Penelitian

Untuk menghadapi persaingan bisnis perusahaan transportasi *online* membutuhkan mitra kerja yang dapat mendukung perusahaan dikarenakan pengemudi *(driver)* selalu berinteraksi secara langsung dengan konsumen. Oleh karena itu, dalam meningkatkan efektivitas perusahaan dibutuhkan mitra kerja yang terampil serta memiliki kinerja yang terbaik.

Permasalahan masih ditemukan driver ojek online yang tidak diimbangi oleh sarana keselamatan yang mendukung seperti tidak menggunakan sarung tangan, masker, tidak menutup tali helm, menggunakan headset, masih ada yang melangar lambu lalu lintas seperti melawan arus, menerobos lampu merah, melewati trotoar, mengoperasikan ponsel sambil berkendara, tidak menggunakan sepatu tetapi menggunakan sendal, tidak menggunakan celana panjang. Hal ini membuat perilaku pengemudi ojek *online* kurang *safety* yang bisa membahayakan penumpang dan pengendara ojek online itu sendiri sehingga masih banyak yang belum bekeria sesuai aturan. pengabaian pemeliharaan kendaraan. ketidakpeduliaan terhadap disiplin berkendara di jalan raya sehingga masih kurangnya bekal pengetahuan berkendara dan kesadaraan pengemudi ojek *online* akan bahaya dijalan. Kecelakaan lalu lintas (lakalantas) menjadi pembunuh wahid di Batam, Sepanjang tahun 2019, dari 582 kasus kecelakaan dengan 83 orang meregang nyawa, 80 orang luka berat dan 789 luka ringan (batampos.co.id, 2020). Di indonesia sendiri sepanjang tahun 2018 dari 196.457 kejadian 73,49% kecelakaan lalu lintas jalan melibatkan sepeda motor (bisnisnews.id, 2020). Hal

ini berarti, pengendara sepeda motor mengalami resiko terjadinya kecelakaan yang tinggi.

Masih terdapat pengemudi ojek online yang tidak memberikan pelayanan terbaik seperti tidak membersihkan helm, mengendarai kendaraannya dengan kecepatan tinggi yang dapat membahayakan pelanggan sehingga mengurangi kenyamanan dari pengunaan jasa ojek online, tidak menerima pesanan dari pelangan sedangkan pengemudi ojek online berada didekat lokasi tersebut yang seharusnya dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pelangannya, masih terdapat ojek online yang tidak bersikap ramah terhadap pelanggannya yang seharusnya bersikap ramah dalam kondisi apapun. Jika, pengemudi ojek online tidak bisa menahan emosinya maka hal ini akan membuat citra perusahaan menjadi buruk. Untuk itu, dibutuhkan seseorang pengemudi ojek online yang memiliki rasa terikat (engaged) terhadap pekerjaannya seseorang yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi akan mampu mengatur emosinya dan berinteraksi lebih efektif dalam lingkungan sosial. Ojek online harus memperhatikan kebersihan dari fasilitas yang dimilikinya dan berinisiatif untuk memberikan layanan terbaiknya, menunjukan dedikasi yang tinggi, kreativitas dan inovasi tanpa ada gaji tertentu dan intruksi yang diberikan perusahaan.

Permasalahaan lainnya pengemudi ojek *online* masih mengalami penurunan motivasi dalam bekerja seperti jarangnya berangkat bekerja untuk menerima orderan, kurang bersemangat dalam mengejar target bonus. Selanjutnya, salah satu persoalan yang mendapat perhatian dalam setiap organisasi atau perusahaan adalah bagaimana memahami kebutuhan dan kepuasan

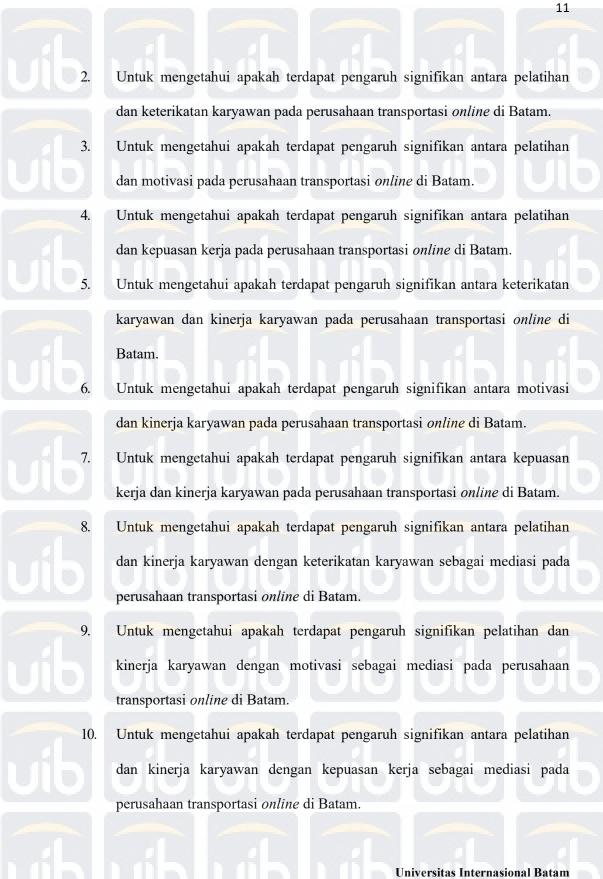
setiap individu. Namun, kenyataan dilapangan kepuasan kerja pengemudi ojek online masih cenderung diabaikan oleh pihak perusahaan masih terdapat unjuk rasa karena ketidakpuasan pada sistem dan kebijakan perusahaan yang berdampak pada penurunan kinerja dari pengemudi ojek online tersebut yang dimana perusahaan transportasi online belum bisa mensejahterakan para mitra dan berdampak merugikan mitra. Untuk itu, selain memberikan diskon dan promo untuk memanjakan konsumen, perusahaan juga memiliki tanggung jawab terkait peningkatan kinerja dari sumber daya manusianya dikarenakan untuk mencapai keberhasilan visi dan misi tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama yang baik antar komponen perusahaan.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dengan meningkatnya angka kebutuhan transportasi yang semakin tinggi memicu penyedia jasa transportasi untuk dapat bersaing dengan perusahaan transportasi *online* lainnya. Dengan memperhatikan kinerja mitra pengemudi ojek *online* dengan memberikan fasilitas baik yang dapat meningkatkan kinerja pengemudi dalam menghadapi konsumen. Hal ini karena keungulan kompetitif suatu perusahaan tergantung pada kinerja tenaga kerjanya. Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan.

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara pelatihan dan kinerja karyawan pada perusahaan transportasi *online* di Batam.



1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Menjadi sarana atau wadah informasi untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan yang lebih dalam mengenai perusahaan transportasi *online* serta pengaruh yang terlibat pada kinerja karyawan seperti faktor motivasi, kepuasan kerja, keterikatan karyawan, pelatihan dan juga meningkatkan kemampuan penulis dalam analisis masalah yang diteliti.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan sumber masukan ataupun evaluasi pengambilan keputusan dalam memberikan kontribusi bagi perusahaan transportasi *online* untuk dapat melihat kinerja mitra pengemudi ojek *online* sehingga perusahaan Gojek dan Grab dapat mengembangkan, meningkatkan kualitas pelayanan lagi serta dapat mengantisipasi dan memperbaiki kinerja mitranya lagi dengan cara mencari terobosan baru yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dengan memperhatikan mitra pengemudi serta memberikan fasilitas yang dapat meningkatkan kinerja keseluruhan dari mitra pengemudi tersebut.

3. Bagi pihak lain

Dapat dijadikan sumber masukan, rujukan ataupun sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis dengan peneliti serta informasi tambahan bagi pembaca dalam memperluas pemikiran khususnya bidang manajemen sumber daya manusia.

1.4 Sistematika Pembahasan

Terdiri dari lima bab sistematika dalam pembahasan skripsi. Hal ini

bertujuan untuk menjabarkan serta menjelaskan masing – masing inti:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang perusahaan transportasi *online* serta faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, permasalahan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian yang dilakukan, serta sistematika pembahasaan.

BAB II KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Menguraikan model penelitian terdahulu yang terdiri dari kerangka konseptualnya, pengaruh hubungan antar variabel yang dijelaskan secara rinci untuk mengetahui tujuan, hasil temuan yang didapat, penelitian dilakukan dimana, definisi variabel dependen kinerja karyawan, hubungan antar variabel termasuk pengaruh mediasi, model penelitian yang digunakan dan perumusan hipotesis dalam menjelaskan dugaan sementara adanya hubungan yang berpengaruh signifikan atau tidak berpengaruh signifikan.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan rancangan penelitian, penentuan objek penelitian seperti populasi, sampel, teknik dan metode pengambilan sampel, definisi operasional antar variabel, penjelasan teori dan metode analisis data PLS (Partial Least Squares).

