

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sejak kehadirannya yang lalu, transportasi roda dua ini yang bernama Go-jek atau lebih dikenal dengan ojek online, sudah banyak peminatnya. Go-jek muncul karena adanya suatu kebutuhan yang sangat diperlukan oleh masyarakat ibukota pada umumnya yang dinamis, dan yang memerlukan waktu cepat untuk beraktifitas. Perusahaan Go-jek bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Mereka melihat para ojek pangkalan hanya menghabiskan waktu seharian dan belum tentu mendapatkan pelanggan. Jadi dengan adanya fenomena ini Go-jek dengan aplikasi, membantu para tukang ojek ( driver ) mendapatkan penumpang, dengan lebih cepat dan efisien. dan terbukti sampai sekarang tujuan Go-jek berhasil.

Dengan perkembangan yang ada hingga saat ini, driver Go-jek sudah mencapai hampir 200 ribu orang yang menjadi driver atau mitra go-jek, meskipun banyak ojek online bermunculan tetapi driver Go-jek yang paling banyak peminatnya ([www.Gojek.com](http://www.Gojek.com)).

Ada yang menarik dari posisi driver gojek di perusahaan. Driver Go-jek tersebut bukan merupakan karyawan tetap ataupun karyawan kontrak dari perusahaan gojek posisi mereka adalah, patner dari gojek motor yang digunakan untuk mengangkut penumpang adalah milik driver gojek bukan milik perusahaan gojek. Yang menarik adalah ternyata mereka sangat berkomitmen kepada perusahaan gojek.

Komitmen organisasional merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan- tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut (Robbins dan Judge, 2008). Meskipun banyak perselisihan dengan driver ojek pangkalan mereka tetap komitmen terhadap perusahaan

bahkan semakin solid dengan adanya persatuan antar driver go-jek. Komitmen dari seorang karyawan terhadap organisasinya dapat menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut ( Khan et al., 2010 ).

Menurut Luthans (2002) sebagai suatu sikap, komitmen organisasi merupakan suatu hasrat atau motif yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, yaitu suatu keinginan untuk menunjukkan usaha tingkat tinggi atas nama organisasi, dan keyakinan yang kuat dalam menerima nilai – nilai dan tujuan – tujuan organisasi. Mitra Go-jek dalam menghadapi perkembangan hingga saat ini bertujuan untuk membangun komitmen bersama menjadi yang lebih baik untuk kedepannya, dan terus meningkatkan pelayanan kepada konsumen atau pengguna Go-jek.

Dengan kepercayaan setiap individu dan komitmen yang didasari oleh para mitra Go-jek sebagai perusahaan yang tumbuh dengan cepat saat ini, akan terus melakukan komitmen terhadap perusahaan untuk menjadi sebuah perusahaan yang profesionalisme dalam menjalankan tugasnya sebagai driver Go-jek. sebagai mata pencaharian. Driver Go-jek akan selalu melayani dan terus melakukan tugas lebih baik lagi demi kelangsungan pekerjaan dan sebagai transportasi cepat dan aman.

Meskipun banyak menimbulkan polemik dari kemunculannya di Indonesia, driver ojek online sangat bangga dan senang bisa menjadi mitra gojek. adapun permasalahan yang pernah timbul akibat adanya ojek online ini seperti pertentangan dengan ojek pangkalan, dimana ojek yang mangkal atau memiliki stan dan tempat untuk menunggu penumpang, penghasilan mereka berkurang dengan adanya gojek atau ojek online. Dan pengangguran di ibukota sedikit berkurang dengan adanya ojek online ini.

Banyak driver ojek pangkalan beralih ke ojek online dirasa lebih menguntungkan dan lebih efisien dan terbukti lebih banyak pemasukan untuk hasil *income* atau pendapatan daripada sebelumnya menjadi ojek pangkalan yang hanya menunggu penumpang di stan atau

tempat menunggu penumpang. Dari salah satu sebab inilah mitra Go-jek enggan beralih ke ojek online yang lain. Mereka menyatakan komit terhadap apa yang mereka kerjakan meskipun hanya sebagai mitra Go-jek bukan sebagai karyawan Go-jek. Mereka tetap setia dan menjalankan tugasnya dengan profesionalisme dan kepercayaan yang penuh tanggung jawab.

Dan meskipun banyak bermunculan ojek online yang semakin ramai dan semakin banyak persaingan, driver Go-Jek selalu menjadi nomor satu dalam aplikasi ojek online ini terbukti dari banyaknya driver yang enggan beralih ke yang lain karena sudah merasa nyaman dan memiliki keterikatan antara driver Go-Jek. Bentuk solidaritas dan komitmen yang ditanamkan para driver inilah yang menjadi salah satu ukuran komitmen terhadap perusahaan meskipun hanya mitra Go-jek dan bukan karyawan.

Menurut Newstrom (2007), komitmen organisasional adalah sejauh mana suatu karyawan mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin melanjutkan aktif berpartisipasi di dalamnya. Indikatornya adalah komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kelanjutan (*continuance commitment*), komitmen normatif (*normative commitment*) (Allen dan Meyer, 1990). Mitra gojek memiliki keunikan yang tidak ada di perusahaan lain seperti ikatan dalam sebuah driver dalam satu perusahaan yang sangat kuat, karena memiliki sebuah tujuan yang sama untuk melayani masyarakat pengguna transportasi yang efisien dan mudah di akses dimanapun kapanpun, melalui aplikasi.

Adapun yang dirasakan driver Go-jek sebagai mitra gojek sangat puas dan menjalankan aktifitas di terik matahari dan macetnya kota Jakarta yang semakin menambah semangat kinerja para driver gojek hingga lupa akan lelahnya bekerja sebagai driver Gojek. Tampaknya kepuasan kerja yg tinggi itu yang menjadi penyebab tingginya komitmen dari para driver gojek kepada perusahaan gojek. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Melina Taurisa, I. R. (2012) karena itulah penelitian ini juga akan meneliti pengaruh kepuasan kerja

driver gojek kepada masing – masing komitmen organisasi dari driver gojek. Artinya penelitian ini juga akan mempelajari pengaruh kepuasan kerja kepada *affective commitment*, *continuance commitment*, *normative commitment*.

Selain kepuasan kerja yang menarik dari para supir gojek ternyata mereka sangat bangga sebagai driver gojek hal ini terlihat dengan bangganya mereka mengenakan jaket gojek keluar masuk kampung dirumahnya tampaknya mereka sebagai warga dari keluarga besar gojek. Jika suatu organisasi memiliki karyawan dengan perilaku OCB, maka dapat diprediksi produktifitas organisasi tersebut akan meningkat. OCB merupakan sikap yang banyak diharapkan organisasi untuk dimiliki karyawannya.

Oleh karena itu penelitian ini ingin mempelajari juga pengaruh dari OCB terhadap komitmen organisasi dari driver gojek. Ini juga sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa OCB dapat meningkatkan komitmen organisasi. Sama dengan kepuasan kerja diatas penelitian ini juga akan mempelajari OCB terhadap masing- masing komitmen organisasi, *affective commitment*, *normative commitment*, *continuance commitment*.

Disinilah letak kepuasan kerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang para pekerjanya atau mitra kerjanya berkomitmen dan mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja juga memiliki hubungan erat dengan komitmen organisasional. Kepuasan kerja merupakan aspek pertama yang dicapai sebelum seorang karyawan memiliki komitmen organisasional, di mana menurut Gunlu et al., (2010) kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional dan perusahaan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Untuk dapat melihat lebih lanjut pengaruh, OCB (*Organization Citizenship Behavior*), komitmen organisasi, terhadap kepuasan kerja, dan kinerja karyawan, maka yang jadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah OCB (*Organization Citizenship Behavior*) berpengaruh terhadap *affective commitment* ?
2. Apakah OCB (*Organization Citizenship Behavior*) berpengaruh terhadap *Normatif commitment*?
3. Apakah OCB (*Organization Citizenship Behavior*) berpengaruh terhadap *Continuance commitment* ?
4. Apakah Kepuasan kerja (*Job satisfaction*) berpengaruh terhadap *Affective Commitment* ?
5. Apakah kepuasan kerja (*Job satisfaction*) berpengaruh terhadap *Normative Commitment* ?
6. Apakah kepuasan kerja (*Job satisfaction*) berpengaruh terhadap *Continuance commitment* ?

## 1.3. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah, untuk membuktikan pengaruh OCB (*Organization Citizenship Behavior*) dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dalam meningkatkan kinerja karyawan .

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Manfaat akademis yang dapat diberikan oleh studi ini adalah peneliti dapat memberikan referensi yang lebih komprehensif, khususnya menyajikan bukti empirik tentang pengaruh OCB dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dalam meningkatkan kinerja karyawan khususnya untuk menambah ilmu dan pengetahuan pribadi penulis.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil analisis pada studi penelitian ini diharapkan dapat menjadikan gambaran bagaimana pengaruh OCB dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dalam meningkatkan kinerja karyawan

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima ( 5 ) BAB yakni, Pendahuluan, Landasan Teori, Metodologi Penelitian, Hasil Penelitian, Kesimpulan. Dan Sistematika Penulisan.

**BAB 1:** Pendahuluan, membahas tentang latar belakang perusahaan Gojek, sejarah berdirinya Gojek di Indonesia, dan perkembangannya di Indonesia serta pesaing – pesaing Gojek hingga saat ini.

**BAB 2:** Landasan Teori, membahas tentang teori – teori yang digunakan untuk melengkapi penelitian ini sebagai acuan dan bukti ilmiah yang nyata, sehingga penelitian ini bisa di buktikan keasliannya. Dan Teori – teori sebelumnya sebagai dasar membangun kerangka konseptual penelitian, dan model teoritis dan hipotesis membangun kerangka pemikiran mengenai hubungan antar variabel metode pengumpulan data.

**BAB 3:** Metodologi Penelitian membahas tentang operasional pengukuran variable, metode pengumpulan data metode penentuan sampel, kuesioner pendahuluan, serta metodologi analisis data.

**BAB 4:** Hasil Penelitian, berisi pembahasan menguraikan hasil pengumpulan data, melakukan analisa dalam rangka menjawab pertanyaan – pertanyaan penelitian. Uraian meliputi analisa deskriptif dari OCB dan Job Satisfaction terhadap *Affective Commitment*, *Normative Commitment*, *Continuance Commitment*. Dari data pengukuran konstruk dari variabel pengukuran, uji hipotesis, pembahasan hasil uji hipotesis serta rangkuman dari seluruh hipotesis yang diajukan.

**BAB 5:** Kesimpulan Bab ini membahas berisi kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian dan peluang – peluang penelitian berikutnya.

