

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu teknologi yang semakin pesat seperti sekarang ini mengakibatkan banyaknya perubahan pada gaya hidup masyarakat saat ini. Banyaknya masyarakat yang mengutamakan gaya hidup yang praktis dan instan dengan mengandalkan perkembangan teknologi saat ini, salah satunya yakni masyarakat yang gemar sekali menggunakan teknologi untuk memenuhi keperluan sehari-harinya seperti memesan makanan dengan menggunakan sosial media. Hal ini bermula dari adanya *handphone*, laptop, komputer, radio, dan lain-lain. Perkembangan teknologi tersebut membuat persaingan juga tumbuh semakin pesat. Salah satunya adalah *handphone* atau *smartphone* menjadi salah satu barang kebutuhan bukan lagi keinginan. Semua yang kita butuhkan telah tersedia di dalam aplikasi *smartphone*. Memang pada saat ini kita hidup di zaman yang di kelilingi oleh segala macam kemudahan.

Teknologi menjadikan *smartphone* sebagai salah satu yang membuat manusia berlomba-lomba memanfaatkan perkembangan teknologi dengan membuat berbagai macam aplikasi yang dapat membantu permasalahan manusia. Aplikasi merupakan suatu sistem yang di rancang untuk memenuhi kebutuhan manusia secara cepat dan biasanya sistem ini berbasis *online*. Keberadaan aplikasi di Indonesia yang kemudian menjadi *trend* yaitu transportasi berbasis aplikasi yang dilirik sebagai model *e-commerce* dikarenakan transportasi sendiri merupakan hal yang dasar untuk kehidupan manusia dalam melakukan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain. Salah satu transportasi berbasis aplikasi yang ada di Indonesia yaitu Go-Jek (Pangaribuan, 2016).

Gojek merupakan sejenis ojek pangkalan, namun go-jek disini menggunakan sistem *online* dan memanfaatkan jasa masyarakat di dalamnya. Keberadaan aplikasi Go-jek menempati posisi pertama sebagai “*mobile app ranking*” dengan kategori transportasi di Indonesia. Go-jek juga mengalahkan posisi transportasi berbasis aplikasi lainnya seperti Grab, Taxi, dan Ojek Pangkalan. Adanya Go-jek, masyarakat mulai melibatkan keberadaan Go-jek sebagai kebutuhan untuk kebutuhan transportasi sehari-hari (Pangaribuan, 2016). Cara menggunakan jasa ini juga sangat mudah, masyarakat hanya perlu mengunduh aplikasi jasa *online* tersebut dan mengisi data pribadi sebagai akun pribadi dan memilih jasa apa yang sedang dibutuhkan saat ini, pesan antar makanan, barang, ojek mobil atau motor, dan lain sebagainya. Pilihlah salah satu di antaranya dan isi syarat atau ketentuan yang ada dan tunggulah hingga ada konfirmasi lebih lanjut.

Kemudahan penggunaan aplikasi membuat masyarakat sangat menggemari aplikasi ini. Disisi lain aplikasi ini membantu masyarakat dalam penggunaan jasa, go-jek juga membantu masyarakat Indonesia mendapatkan pekerjaan yang lebih layak. Lowongan pekerjaan terbuka untuk umum, tidak menutup kemungkinan bagi orang tua maupun yang muda dan lowongan pekerjaan ini juga tidak memiliki batas waktu pendaftaran. Masyarakat hanya perlu mendaftarkan diri ke kantor pusat pelayanan Go-Jek. Melamar menjadi *driver* Go-jek saat ini bisa melalui situs web dan datang ke kantor pusat Go-Jek. Persyaratan menjadi seorang *driver* ojek *online* ialah memiliki *smartphone*, memiliki Surat Izin Mengemudi dan memiliki kendaraan bermotor dengan surat kendaraan yang lengkap.

Masyarakat yang telah terdaftar sebagai pengendara ojek online bisa beroperasi di seputar wilayahnya terdaftar, *driver* go-jek hanya perlu menunggu adanya pesanan. Dengan kemudahan mendapatkan pelanggan menjadi salah

satu keunggulan Go-Jek di bandingkan dengan ojek *offline* atau ojek biasa. *Driver* Go-Jek hanya perlu menerima pesanan yang datang silih berganti, *driver* go-jek bisa mengatur sendiri waktu istirahat mereka dengan tidak lagi menerima pesanan yang masuk. Namun dari kelebihan tersebut pastinya ada kelemahan dan permasalahan yang terjadi. Seperti halnya, sampai saat ini, perusahaan Go-jek masih belum bisa diterima sepenuhnya oleh ojek pangkalan dikarenakan akan dapat mengurangi penghasilan para ojek pangkalan.

Penelitian terdahulu Pangaribuan 2016 tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Menggunakan Transportasi Berbasis Aplikasi di PT. Gojek Indonesia.” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan yang mulai ikut menggunakan transportasi berbasis aplikasi Go-jek untuk memesan transportasi Go-jek atau sepeda motor. Adapun hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa, fakto-faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan menggunakan aplikasi Go-jek terdiri dari 5 faktor yaitu, faktor eksternal, faktor psikologis, faktor internal, faktor motivasi dan faktor menghemat tenaga. Faktor yang memiliki kontribusi paling besar dalam mempengaruhi keputusan wisatawan menggunakan Go-jek adalah faktor pertama yakni faktor eksternal.

Meningkatnya permintaan masyarakat membuat pelayanan ojek online pada saat ini telah merambah ke berbagai kota di indonesia, salah satunya di Pamekasan Madura. Pamekasan merupakan kota pertama di madura yang di jadikan tempat pencaharian para *driver* gojek. Gojek di pamekasan berlokasi di Jl. Kabupaten No 77, kantor gojek ini menyediakan layanan konsultasi seputar layanan pada aplikasi gojek dan layanan pendaftaran untuk masyarakat yang ingin bergabung dengan go-jek. Semua layanan yang berada di kantor go-jek tidak di

pungut biaya. Sehingga dari hal tersebut, membuat penulis tertarik untuk mengetahui lebih mendalam terkait sistem penggajian pada driver Go-jek.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam tulisan tugas akhir ini adalah, *Bagaimana penerapan sistem penggajian driver pada perusahaan jasa berbasis online dan apakah kelemahan dalam sistem penggajian yang dalam aplikasi Go-jek?*

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang di paparkan, maka tujuan dari tulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui penerapan penggajian driver pada perusahaan jasa berbasis online (Go-jek) dan untuk mengetahui kelemahan apa saja yang terdapat pada aplikasi Go-jek.

1.4 Manfaat

Tugas akhir ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak seperti :

1. PT. Go-Jek, diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi kekurangan yang ada dan untuk pengambilan keputusan perusahaan.
2. *Driver* Go-Jek, di harapkan mampu memberikan informasi yang akurat tentang sistem penerapan bagi hasil bagi para pengemudi Go-Jek.
3. Bagi Masyarakat, diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk menjadikan Go-Jek sebagai transportasi alternatif.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Studi kasus untuk tugas akhir ini berlokasi di Kantor Go-jek Pamekasan di Jalan Kabupaten No 77, Kabupaten Pamekasan. Di Kantor Go-jek Pamekasan, penulis melakukan praktik kerja lapang yang dilaksanakan selama 30 hari kerja yakni dari tanggal 08 Januari 2018 hingga 02 Maret 2018.