

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Penggunaan teknologi berawal dengan mengubah sumber daya alam menjadi alat-alat sederhana. Penemuan prasejarah seperti penemuan penggunaan api telah membantu meningkatkan sumber-sumber kesediaan pangan, lalu adanya penemuan roda terbukti membantu manusia dalam melakukan perjalanan untuk bepergian dan mengendalikan lingkungan mereka. Saat ini perkembangan teknologi terbaru, dimana di dalamnya adalah telepon dan Internet telah membantu dari hambatan secara fisik terhadap komunikasi dan berinteraksi secara bebas hingga skala global. (Kompas.com, 2021).

Peran teknologi informasi membantu perkembangan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari dengan mudah dan praktis. Penguasaan akan teknologi informasi saat ini menjadikan suatu keharusan untuk melakukan segala sesuatu, seperti mempermudah mencari kebutuhan secara *Online* yang hanya cukup memiliki *Gadget*.

Teknologi sangat memengaruhi manusia dan sekelilingnya, teknologi juga membantu memperbaiki ekonomi baik untuk individu hingga masyarakat luas. Namun terdapat pula dampak negatif dari proses teknologi dimana dapat menghasilkan produk atau efek samping yang tidak diinginkan disebut pencemaran yang menguras kekayaan, merugikan, hingga merusak sumber daya alam dan lingkungannya. Penerapan teknologi sering kali memengaruhi nilai suatu

masyarakat dan teknologi baru terkadang memberikan pertanyaan-pertanyaan baru. seperti contohnya tantangan teknologi terhadap norma-norma tradisional saat ini.

Kehidupan manusia saat ini sangat bergantung dengan teknologi, di jaman yang serba cepat, manusia beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi seperti hambatan jarak dan memangkas waktu sehingga efisien.

Pengguna internet di Indonesia pada awal 2022 ini dilaporkan mencapai 210 juta jiwa. Dari jumlah ini, mayoritas pengguna mengakses internet lewat ponsel untuk membuka media sosial. Berdasarkan laporan APJII, total jumlah penduduk Indonesia saat ini diestimasikan mencapai 272,68 juta jiwa pada tahun 2021. Ini artinya, angka penetrasi internet di Indonesia pada periode 2021 hingga kuartal I-2022 ini mencapai 77,02 persen dari total penduduk Indonesia, maka bisa diketahui bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia akan terus meningkat. (Riyanto, 2022)

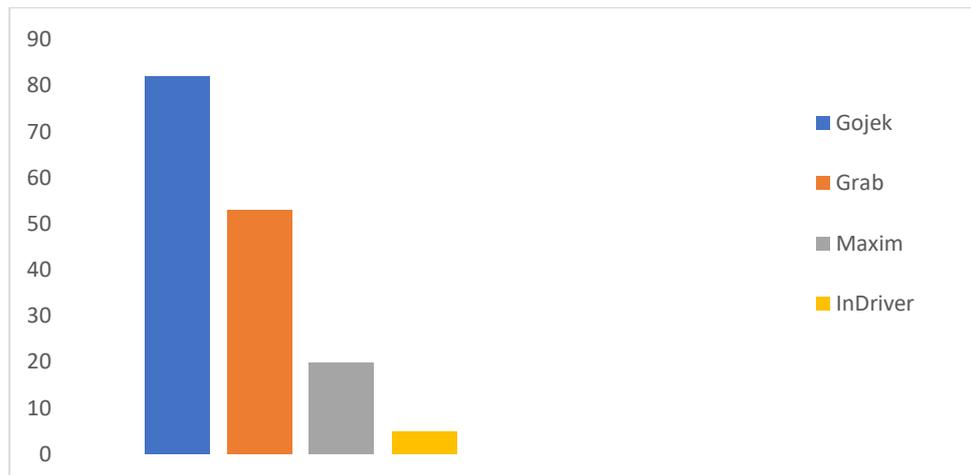
Dengan adanya Teknologi Internet ini membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti bepergian, memesan makanan, mengantarkan barang menggunakan transportasi melalui Aplikasi yang ada di *gadget*. Menurut Soegijatna Tjakranegara, pengertian transportasi adalah memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, sehingga pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya.

Transportasi merupakan sebuah kendaraan yang berperan penting dalam kehidupan masyarakat di Indonesia. Pentingnya transportasi dipengaruhi oleh

keadaan geografis baik antar pulau, laut hingga pegunungan sehingga dibutuhkan transportasi baik secara transportasi darat, laut, ataupun udara agar mudah dalam menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Dengan pentingnya peran dari transportasi ini, maka sistem transportasi harus ditata secara baik agar mampu memberikan ketersediaan jasa transportasi yang nyaman, cepat, lancar dan terjangkau. Ada beberapa jenis transportasi darat yang banyak digunakan di Indonesia seperti Sepeda Motor, Becak , Bajaj, Truk, Bus, Mobil, Kereta.

Sepeda motor merupakan jenis kendaraan pribadi, namun banyak pula ditemui sepeda motor digunakan sebagai kendaraan umum, yaitu mengangkut orang atau barang dengan dikenakan tarif tertentu yang disebut ojek. Terdapat dua jenis ojek di Indonesia yaitu ojek Pangkalan dan ojek *online*.

Ojek pangkalan merupakan para pekerja transportasi ojek yang menetap pada suatu wilayah atau jalan tertentu untuk mendapatkan penumpang dimana tidak memiliki keterikatan dengan perusahaan tertentu. Saat ini, Sebagian masyarakat yang sebelumnya berprofesi sebagai ojek pangkalan bisa beradaptasi dengan kemajuan teknologi hanya dengan mendaftarkan diri, memiliki gadget, dan kendaraan pribadi. Aplikasi transportasi online menjawab kebutuhan masyarakat yang kesulitan bepergian atau mengirimkan barang hanya dengan memiliki *smartphone* dan kuota internet lalu mendaftarkan diri sebagai konsumen melalui email dan nomor telepon.



Sumber : *Katadata.co.id*

**Gambar 1.1**

### **Survei Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan di Indonesia 2022**

Dilansir *Katadata.co.id* responden lebih banyak menggunakan Gojek dengan nilai 82 persen konsumen transportasi *online* menggunakan Gojek, diikuti oleh Grab sebesar 53 persen, serta merek lain seperti Maxim sebesar 19,8 persen dan InDriver 4,9 persen. Gojek merupakan salah satu aplikasi yang berfungsi sebagai media atau sarana transportasi yang memiliki pelayanan ojek, dimana menggunakan sebuah aplikasi *Online* untuk melayani pengguna yang membutuhkan jasanya. Gojek memiliki beberapa layanan di aplikasinya, mulai dari tumpangan motor dan mobil, pengantaran barang, pembayaran tagihan, pemesanan makanan dan minuman, hingga menjadi layanan bertransaksi atau yang sering disebut dengan *e-wallet* untuk membantu mempermudah masyarakat yang terkendala transportasi.

**Tabel 1.1**  
**Data Pengguna Gojek di Indonesia**

|       | <b>Jumlah Unduh Aplikasi</b> | <b>Layanan Pesan antar makanan</b>      | <b>Tumpangan Motor dan Mobil</b> | <b>Layanan Pembayaran</b>   | <b>Cakupan</b>           |
|-------|------------------------------|---|----------------------------------|---|--------------------------|
| Gojek | 142 juta                     | 400 ribu mitra di 370 kota di Indonesia | 2 juta mitra di Indonesia        | Gaya bermitra dengan 28 Institusi keuangan dan ratusan ribu mitra di 370 kota | 204 Kota di empat negara |

*Sumber : Katadata.co.id (2022)*

Pada awalnya, Aplikasi ojek *Online* ini merupakan sebuah terobosan baru yang membuka lapangan pekerjaan yang banyak. Hal ini yang menyebabkan semakin banyak masyarakat yang menganggur terutama akibat PHK masal saat terjadi pandemik *Covid-19* maupun yang sudah memiliki pekerjaan lalu mendaftar menjadi *driver* karena di dalam aplikasi ini tidak memiliki ikatan waktu, sehingga para *driver* bebas menentukan jam kerjanya atau bisa dikatakan sebagai model *survival time*. Terdapat dua pembagian *driver* yaitu GoRide dan GoCar.

GoRide adalah layanan transportasi yang serta variasi layanan seperti GoFood, GoSend, GoShop, GoMart, GoMed yang dapat diubah dari waktu ke waktu, yang disediakan oleh Mitra dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua (motor), untuk mengantar penumpang dari lokasi penjemputan ke lokasi tujuan yang ditentukan Pengguna. Maka dari itu, penulis mengambil objek *driver* GoRide dalam Penelitian ini.

Penulis telah melakukan wawancara langsung dengan bagian *Customer Service* dikantor Gojek Tasikmalaya namun pihak yang bersangkutan tidak dapat memberi informasi yang detail mengenai perkembangan jumlah *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Driver Pengguna Aplikasi Gojek di Jawa Barat**

| <b>Kota</b> | <b>Tahun Masuk</b> | <b>Jumlah <i>Driver</i></b> |
|-------------|--------------------|-----------------------------|
| Bandung     | 2015               | 24.143                      |
| Bekasi      | 2010               | 29.715                      |
| Bogor       | 2010               | 27.867                      |
| Cirebon     | 2017               | 22.286                      |
| Depok       | 2010               | 26.000                      |
| Sukabumi    | 2019               | 18.571                      |
| Tasikmalaya | 2018               | 31.572                      |

*Sumber : (Munawweroh, 2021)*

Dari data Tabel 1.2 dapat dilihat jumlah *driver* Pengguna Aplikasi Gojek di Jawa Barat bahwa total keseluruhan jumlah *driver* Gojek baik itu menggunakan motor maupun menggunakan mobil se Jawa Barat tercatat 180.144 orang. Semua *driver* tersebut merupakan pengguna aktif, maksud dari pengguna aktif adalah *driver* yang menggunakan aplikasi ojek *online* setiap waktu dan menjadikan Gojek sebagai mata pencahariannya. Berdasarkan data tabel tersebut, Kota Tasikmalaya memiliki jumlah *driver* yang paling banyak yaitu sebanyak 31.572 orang *driver* dibandingkan dengan kota yang lainnya dengan tahun masuk yang masih terbilang

baru 4 tahun transportasi *online* masuk di Tasikmalaya. Karena itulah penulis tertarik melakukan penelitian di Kota Tasikmalaya.

Dari informasi yang di dapat timbul beberapa permasalahan lain yaitu semakin bertambahnya pesaing lain seperti Grab, Maxim, InDriver dan masih banyak yang lainnya menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat antara para *driver* ojek *online*, hal ini menjadi salah satu alasan yang membuat pendapatan para *driver* Gojek menurun. Selain itu, dengan adanya Ojek Online ini juga menimbulkan Pro Kontra di masyarakat. Beberapa pihak menyebutkan terbantu dengan adanya ojek *online* ini, namun beberapa pihak lain menganggap bahwa dengan adanya ojek *online* ini mengakibatkan transportasi umum lainnya terganggu karena sumber pendapatan yang berkurang seperti halnya Angkot, Taxi, Becak, Ojek pangkalan dll. Namun, Gojek ini secara tidak langsung telah membantu menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pendapatan *driver* Gojek yaitu jam kerja, lokasi, jumlah orderan, dan *rating*. Menurut BPS bekerja adalah melakukan sebuah pekerjaan dengan maksud untuk memperoleh penghasilan atau keuntungan paling sedikit 1 jam (berturut-turut tanpa terputus) dalam seminggu yang lalu. Jumlah jam kerja seluruh pekerjaan adalah lamanya waktu dalam jam yang digunakan untuk bekerja dari seluruh pekerjaan, tidak termasuk jam kerja istirahat resmi dan jam kerja yang digunakan untuk hal-hal di luar pekerjaan selama seminggu yang lalu. Semakin banyak waktu yang dicurahkan tenaga kerja untuk bekerja maka semakin banyak juga pendapatan yang akan diterima. Secara logika,

orang yang bekerja lebih lama akan mendapatkan pendapatan yang lebih banyak dibandingkan orang lain yang bekerja dengan waktu singkat (Giri dkk. 2012)

Faktor selanjutnya merupakan lokasi atau pangkalan yang biasa ditempati para *driver* dimana terdapat informasi berdasarkan wawancara penulis kepada tim *Customer Service* bahwa terdapat aturan dalam mengambil lokasi, namun tidak secara tertulis. Dalam menghindari terjadinya persaingan antar Gojek dengan ojek pangkalan sehingga terbentuk pangkalan – pangkalan tertentu yang disebut zona merah atau zona terlarang seperti daerah stasiun, *pull* bus atau terminal, dan tempat-tempat mangkal ojek pangkalan. Faktor lokasi ini dipilih karena dapat berpengaruh terhadap pendapatan *driver* jika posisi pangkalan dekat dengan pusat keramaian membuat *driver* semakin mudah untuk mendapatkan penumpang.

Faktor ketiga adalah jumlah orderan. Menurut KBBI, arti kata *order* adalah perintah untuk melakukan sesuatu. Pemasukan *driver* Gojek dipengaruhi oleh jumlah orderan yang didapat, semakin banyak orderan semakin banyak juga pendapatan *driver*.

Faktor selanjutnya adalah *Rating*. Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan. *Rating driver* Gojek merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena mempengaruhi kelangsungan kerja. Skala *rating* atau bintang dimulai dari 1 sampai dengan 5. Nilai maksimal yaitu 5 berarti *driver* berpredikat baik sekali. Jika *rating* di bawah 4 maka *driver* akan secara otomatis akan menerima teguran dan *suspend*. Sesuai kode etik Gojek *driver* tersebut memiliki pelayanan yang tidak baik. Oleh karena itu *driver* Gojek wajib

menjaga *rating* supaya tidak mengalami penurunan. Setelah orderan konsumen akan memberikan penilaian berupa bintang sesuai dengan pelayanan *driver*. Akun Gojek juga akan mudah menerima orderan apabila memiliki *rating* baik. Konsumen akan lebih memilih *driver* dengan *rating* mendekati bintang 5 (Rahmadani & Fahrudin, 2020).

Berdasarkan hal tersebut untuk menggambarkan kondisi sebenarnya mengenai pengaruh jam kerja, lokasi, Jumlah Orderan dan *Rating* terhadap pendapatan *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya. Maka dilakukan Kembali pra survei dengan penyebaran kuesioner sementara, yang terdiri dari 20 responden (*driver* Gojek Kota Tasikmalaya). Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut di perolehi data sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Hasil kuesioner pra-survey pengaruh jam kerja, lokasi, jumlah orderan dan rating terhadap pendapatan driver Gojek di Kota Tasikmalaya.**

| No. | Pertanyaan  | Pilihan Jawaban |       | Persentase Jawaban |         |
|-----|---|-----------------|-------|--------------------|---------|
|     |   | Iya             | Tidak | Iya %              | Tidak % |
| 1   | Apakah Jam Kerja berpengaruh terhadap pendapatan      | 18              | 2     | 90%                | 10%     |
| 2   | Apakah Lokasi berpengaruh terhadap pendapatan         | 15              | 5     | 75%                | 25%     |
| 3   | Apakah Jumlah Orderan berpengaruh terhadap pendapatan | 19              | 1     | 95%                | 5%      |
| 4   | Apakah <i>Rating</i> berpengaruh terhadap pendapatan  | 20              | 0     | 100%               | 0%      |

*Sumber: data diolah*

Dari tabel 1.3 maka dapat diambil kesimpulan bahwa jam kerja berpengaruh sebesar 90%, lokasi berpengaruh 85%, jumlah orderan berpengaruh sebesar 95%, dan *rating* berpengaruh sebesar 100% terhadap Pendapatan.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Jam kerja, Lokasi, Jumlah Orderan dan *Rating* terhadap Pendapatan *Driver* Gojek di Kota Tasikmalaya”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh jam kerja, lokasi, jumlah orderan, *rating* secara parsial terhadap pendapatan Gojek di Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh jam kerja, lokasi, jumlah orderan, *rating* secara simultan dan bersama-sama terhadap pendapatan Gojek di Kota Tasikmalaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh jam kerja, lokasi, jumlah orderan, *rating* secara parsial terhadap pendapatan Gojek di Kota Tasikmalaya
2. Untuk mengetahui pengaruh jam kerja, lokasi, jumlah orderan, *rating* secara simultan dan bersama-sama terhadap pendapatan Gojek di Kota Tasikmalaya

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan tentang masalah yang diteliti, serta guna melatih kemampuan dalam memahami dan menganalisis masalah.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan Gojek di Kota Tasikmalaya,

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Tasikmalaya, Jawa Barat.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan dimulai dari pengajuan judul kepada Program Studi Ekonomi Pembangunan, dilanjutkan dengan pengajuan dan penyerahan SK bimbingan, yang kemudian dilanjutkan dengan konsultasi dan proses kegiatan bimbingan. Adapun jadwal penelitian ini seperti tercantum pada:

