

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi telah memasuki era baru yang bernama Revolusi Industri 4.0. Klaus (Shwab, 2016) melalui *The Fourth Industrial Revolution* menyatakan bahwa dunia telah mengalami empat tahapan revolusi, yaitu Revolusi Industri 1.0 yang terjadi pada abad ke 18 melalui penemuan mesin uap, sehingga memungkinkan barang dapat diproduksi secara masal, Revolusi Industri 2.0 yang terjadi pada abad ke 19-20 melalui penggunaan listrik yang membuat biaya produksi menjadi murah, Revolusi Industri 3.0 yang terjadi pada sekitar tahun 1970an melalui penggunaan komputerisasi, dan Revolusi Industri 4.0 sendiri terjadi pada sekitar tahun 2010an melalui rekayasa intelegensia dan *internet of thing* sebagai tulang punggung pergerakan dan konektivitas manusia dan mesin.

Dalam masyarakat yang berkembang, sumber daya manusia mempunyai peranan penting dimana sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan ekstensi organisasi. Pada setiap organisasi atau perusahaan faktor tenaga kerja manusia merupakan bagian yang cukup penting dalam pencapaian tujuan perusahaan baik itu perusahaan besar maupun kecil. Jadi bagaimanapun suatu perusahaan memiliki suatu peralatan yang modern dengan teknologi tinggi tetapi manusia merupakan motor penggerak, tanpa manusia perusahaan tidak akan berfungsi.

Revolusi Industri 4.0 secara fundamental mengakibatkan berubahnya cara manusia berpikir, hidup, dan berhubungan satu dengan yang lain. Era ini akan mendisrupsi berbagai aktivitas manusia dalam berbagai bidang, tidak hanya dalam bidang teknologi saja, namun juga bidang yang lain seperti ekonomi, sosial, dan politik.

Di sektor ekonomi telah terlihat bagaimana jasa transportasi dengan hadirnya taksi dan ojek *online*. Hal yang sama juga terjadi di bidang sosial dan politik. Interaksi sosial pun menjadi tanpa batas (*unlimited*), karena kemudahan akses internet dan teknologi kemudahan yang ditawarkan, Revolusi Industri 4.0 menyimpan berbagai dampak negatif, diantaranya ancaman pengangguran akibat otomatisasi, kerusakan alam akibat eksploitasi industri, serta maraknya hoax akibat mudahnya penyebaran informasi. Oleh karena itu, kunci dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 adalah selain menyiapkan kemajuan teknologi, di sisi lain perlu dilakukan pengembangan sumber daya manusia dari sisi humaniora agar dampak negatif dari perkembangan teknologi dapat ditekan.

Manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan latihan untuk memenuhi kebutuhan karyawan atau aspek-aspek yang terdapat dalam sumber daya manusia seperti posisi manajemen, pengadaan karyawan atau rekrutmen, penyaringan, pelatihan, kompensasi, dan penilaian prestasi kerja karyawan. (Gary Dessler, 2010:4)

Untuk menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu serta penetapan sistem pengelolaan yang baik berarti perlu dilakukan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan, pembinaan, pengembangan, pemuasan dan manfaat sebaik-baiknya. Dan nampaknya pada manajemen

sekarang ini, bagaimanapun kompleksnya atau sederhananya suatu bentuk usaha, manusia lah yang menjadi inti sekaligus kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Meskipun perusahaan sebagai badan usaha dalam menjalankan usahanya telah banyak menggunakan peralatan teknologi tinggi, namun tidak akan dapat menggantikan fungsi dan kedudukan tenaga kerja. Dengan melihat hal tersebut maka penting bagi perusahaan untuk menggunakan tenaga kerja yang mempunyai kinerja yang tinggi, profesional serta mempunyai kesadaran akan tanggungjawabnya bekerja lebih baik dan maksimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Sebagai faktor produksi dan atau aset suatu organisasi, sumber daya manusia akan sangat ditentukan perkembangannya oleh manajemen sumber daya manusia itu sendiri. Dengan manajemen sumber daya manusia yang tepat, sumber daya manusia akan berdaya guna dan fokus pada pencapaian tujuan organisasi. Bicara MSDM kita bicara efektifitas, efisiensi, produktivitas, kualitas kerja, kompetensi, keunggulan kompetitif dan kinerja. Dengan MSDM yang efektif, maka peran-peran sumber daya mampu berkinerja tinggi dan menjadikan organisasi memiliki daya saing dan berkembang dalam tujuan organisasi strategik.

Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Menurut ( Robbins, 2006:684 ) kinerja adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu dalam mencurahkan tenaga sejumlah tertentu pada pekerjaannya. Dalam mencapai kinerja karyawan faktor sumber daya manusia sangat dominan

pengaruhnya. Sumber daya manusia yang berkualitas bisa dilihat pada hasil kerjanya, dalam kerangka profesionalisme kinerja yang baik adalah sebagaimana seorang karyawan mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan perusahaan, misalnya bagaimana caranya mengelola sumber daya manusia agar mengarah pada hasil kerja yang baik, karena manusia bisa menjadi pusat persoalan perusahaan ketika potensi mereka tidak dikembangkan secara optimal. Mengingat keberadaan manusia (tenaga kerja) dalam perusahaan sangat penting, maka setiap perusahaan banyak berlomba-lomba memberdayakan potensi karyawannya guna mencapai tingginya kinerja. Kinerja yang dicapai karyawan pada akhirnya akan memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi atau perusahaan.

Manusia merupakan makhluk sosial yang mempunyai banyak kebutuhan yang harus dipenuhi untuk kesejahteraan hidupnya. Untuk itu manusia memerlukan alat transportasi untuk melakukan perpindahan orang atau barang dari satu tempat ketempat yang lainnya (Abbas, 2000).

Transportasi merupakan sebuah kendaraan yang berperan penting dalam kehidupan masyarakat di Indonesia. Pentingnya transportasi ini dipengaruhi oleh faktor keadaan geografis yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar serta laut, sungai, danau sehingga diperlukan transportasi baik itu transportasi darat, laut, ataupun udara untuk memudahkan dalam menjangkau seluruh wilayah Indonesia (Jura dkk, 2016). Menyadari pentingnya peranan transportasi ini, maka suatu sistem transportasi nasional harus ditata secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah. Transportasi darat merupakan sarana utama masyarakat untuk

mengefektifkan pekerjaan dan membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Masyarakat sangat tergantung pada transportasi darat dengan alasan utama untuk mempersingkat waktu perjalanan aktivitas mereka. Perkembangan teknologi komunikasi yang cukup pesat membawa perubahan perilaku masyarakat (Mangifera dan Dewi, 2012). Transportasi angkutan darat yang paling sering digunakan adalah sepeda motor, dalam hal ini yang dibahas secara khusus adalah ojek.

Ojek merupakan angkutan komersial informal yang menggunakan kendaraan roda dua. Telah hadir sejak puluhan tahun yang lalu. Kemungkinan besar bermula di Jakarta. Setelah itu, layanan yang keberadaannya tak pernah diakui tersebut, berkembang di hampir setiap wilayah perkotaan maupun pedesaan Indonesia. akibat minimnya ketersediaan sistem pelayanan angkutan umum. Ojek kemudian menjadi alternatif sekaligus peluang usaha bagi yang memiliki sepeda motor dan ingin mendaya-gunakannya. Selain lebih hemat, mereka juga dapat menempuh perjalanannya dengan lebih cepat dan lebih nyaman. Semua itu pada akhirnya membuka peluang bagi sebagian pemilik kendaraan untuk mengoperasikan layanan ojek di waktu senggang. Bahkan banyak di antara mereka yang malah dengan sengaja membeli sepeda motor, semata-mata hanya untuk dioperasikan sebagai sumber nafkah melalui penyediaan layanan ojek informal.

Adapun salah satu jenis kendaraan bermotor yang melayani konsumen dengan melalui sebuah aplikasi *online* yang sedang menjadi *trend* saat ini adalah ojek *online* salah satunya yaitu Grab. Grab merupakan salah satu *platform online to offline* yang bermarkas di Singapura dan paling sering digunakan di Asia Tenggara. Grab juga menyediakan beragam layanan yang

dapat memenuhi kebutuhan Anda sehari-hari dengan harga terjangkau. Grab sebagai *Super App* terkemuka di Asia Tenggara, menawarkan solusi sehari-hari dengan layanan transportasi, pengiriman barang dan makanan, pembayaran *mobile*, dan hiburan digital. Dengan filosofi platform terbuka, Grab menyatukan para mitra untuk membuat hidup lebih baik bagi semua pengguna di Asia Tenggara. Grab memastikan keamanan setiap penggunaannya dengan mendata setiap pengemudi dan penumpang di sistem. Kini Grab telah mencapai level decacorn. Bahkan, Grab menjadi decacorn pertama di Asia Tenggara. Sebagai informasi, Decacorn merupakan sebutan untuk *start-up* yang valuasinya lebih dari 10 miliar dollar AS.

Di Indonesia, Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek (Grab Bike), mobil (Grab Car), taksi (Grab Taksi), kurir (Grab Express), pesan-antar makanan (Grab Food), dan *carpooling* (Grab Hitch Car). Grab juga merupakan *platform* aplikasi pemesanan kendaraan dan pembayaran *mobile* dengan jangkauan terluas di Asia Tenggara, dengan jumlah unduhan aplikasi mencapai 72 juta dan lebih dari 2,1 juta mitra pengemudi di seluruh Asia Tenggara di 168 kota di 8 negara, termasuk Indonesia di mana Grab menyediakan layanan mulai dari ujung barat hingga ujung timur Tanah Air. Saat ini Grab tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia, termasuk Surabaya.

Surabaya adalah ibu kota Provinsi Jawa Timur, sekaligus kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Timur, Letak Kota Surabaya sangat strategis, hampir berada di tengah wilayah Indonesia dan tepat di selatan Asia, sehingga Kota Surabaya menjadi salah satu kota penting bagi kegiatan perdagangan di Asia Tenggara. Banyak perusahaan multinasional besar yang berkantor di Surabaya, sehingga Kota Surabaya menjadi kawasan

pusat bisnis yang juga memiliki wisata dan pusat perbelanjaan yang menarik. Hal ini yang menjadikan berkembangnya transportasi yang ada di Surabaya, dari transportasi tradisional menuju transportasi berbasis online meningkat begitu pesat, selain itu respon dari masyarakat juga sangat antusias karena mereka merasa kehadiran ojek *online* dapat memberikan banyak manfaat. Mulai dari menghemat waktu perjalanan, membuat ongkos lebih irit, hingga perjalanan terasa lebih praktis.

Melihat respon yang demikian baiknya, membuka potensi untuk sumber daya manusia usia produktif yang ingin menjadi *driver* Grab, yang disebut mitra. Siapa saja dapat bergabung asalkan sudah memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Grab saat tahap seleksi. Memang benar bahwa bergabung menjadi *driver* merupakan pekerjaan yang menjanjikan. Banyak sekali alasan yang mendasari sumber daya manusia yang bergabung menjadi *driver* Grab, diantaranya karena ada penghasilan tambahan, jam kerja yang fleksibel, hobi berkendara yang ingin disalurkan, mengisi waktu luang, suka bertemu dan menjalin koneksi dengan orang baru serta berkunjung ke tempat baru.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh usia, tingkat pendidikan, kendaraan roda dua jenis *matic* dan jam kerja terhadap kinerja *driver* Grab Bike pada penyedia layanan transportasi *online* Grab. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana usia, tingkat pendidikan, kendaraan roda dua jenis *matic* dan jam kerja memengaruhi kinerja *driver* Grab Bike. Tujuan jangka panjang yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah agar Grab dapat melakukan improvisasi sehingga semakin meningkatkan kinerja mitranya. Tujuan jangka pendek dari penelitian ini adalah menemukan indikator dari variabel yang lemah (*weak*)

sehingga dapat dilakukan upaya peningkatan atau perbaikan oleh Grab dan indikator yang dianggap paling memengaruhi kinerja *driver*.

Menyadari pentingnya pengaruh usia, tingkat pendidikan, kendaraan roda dua jenis *matic* dan jam kerja terhadap kinerja maka penulis tertarik untuk memilih judul : **“PENGARUH USIA, TINGKAT PENDIDIKAN, KENDARAAN RODA DUA JENIS *MATIC* DAN JAM KERJA TERHADAP KINERJA *DRIVER* GRAB BIKE PADA PENYEDIA LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB DI KOTA SURABAYA”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam suatu penelitian masalah itu harus jelas dan harus ada batasan ruang lingkup permasalahannya, sehingga dimungkinkan dalam pengambilan keputusannya nanti dapat dipertanggungjawabkan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh usia terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya ?
2. Apakah ada pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya ?
3. Apakah ada pengaruh kendaraan roda dua jenis *matic* terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya ?
4. Apakah ada pengaruh jam kerja terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya ?
5. Apakah ada pengaruh usia, tingkat pendidikan, kendaraan roda dua jenis *matic* dan jam kerja secara simultan terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya ?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh usia terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya.
2. Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya.
3. Pengaruh kendaraan roda dua jenis *matic* terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya.
4. Pengaruh jam kerja terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya.
5. Pengaruh usia, tingkat pendidikan, kendaraan roda dua jenis *matic* dan jam kerja secara simultan terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Selain sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu Program Studi Manajemen STIE Mahardhika Surabaya, diharapkan penelitian ini juga bermanfaat bagi :

#### 1. Aspek Akademis

Untuk menambah tingkat pengetahuan mahasiswa manajemen khususnya bidang sumber daya manusia tentang pengaruh usia, tingkat pendidikan, kendaraan roda dua jenis *matic* dan jam kerja terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya.

#### 2. Aspek Teoritis

Untuk menambah tingkat pengetahuan mahasiswa manajemen khususnya bidang sumber daya manusia tentang pengaruh usia, tingkat

pendidikan, kendaraan roda dua jenis *matic* dan jam kerja terhadap kinerja *driver* Grab Bike di Surabaya secara uji parsial dan uji simultan.

### 3. Aspek Teknis

Sebagai bahan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya tentang variabel usia, tingkat pendidikan, kendaraan roda dua jenis *matic* dan jam kerja serta pengambilan keputusan jangka pendek maupun jangka panjang bagi perusahaan dalam hal ini adalah Grab.