

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia yang dilakukan oleh perusahaan harus memusatkan pada penciptaan kondisi yang mendukung prestasi kerja karyawannya, karena produktifitas yang tinggi dapat selalu meningkat dan harus didukung oleh pegawai yang berkeinginan untuk berprestasi guna mencapai hasil terbaik dalam pelaksanaan kerjanya.

Go-Jek merupakan perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2011 oleh Nadiem Makarim dan Michaelango Maron. Go-Jek menjadi salah satu solusi mengatasi masalah transportasi di daerah perkotaan. Aplikasi Go-Jek sangat mudah di gunakan baik oleh para pelajar, pekerja dan masyarakat luas lainnya. Go-Jek sendiri memiliki produk jasa seperti Go-Ride yang merupakan jasa angkutan menggunakan sepeda motor, Go-Car merupakan jasa angkutan yang menggunakan mobil dan terdapat juga produk jasa lainnya: *Go-Food, Go-Mart, Go-Med, Go-Shop, Go-Box, Go-Clean, Go-Tix, Go-Pulsa*. Tentunya untuk menjalankan pelayanan yang di miliki tersebut, Gojek membutuhkan sumber daya manusia sebagai peran utama di lapangan dalam menjalankan jasa pelayanan ini.

Go-Jek merupakan sebuah inovasi yang dapat memberikan keuntungan lebih banyak untuk pendiri Go-Jek, *driver* Go-Jek serta masyarakat. *Driver* Go-Jek tidak hanya berasal dari tukang ojek pangkalan biasa, namun adapula pegawai

swasta, mahasiswa, bahkan ibu rumah tangga menjadi *driver* Go-Jek. Fenomena tersebut terjadi karena penghasilan gojek yang sangat menggiurkan yaitu sebesar 20% diberikan untuk perusahaan dan 80% diberikan kepada *driver*. Perusahaan Go-Jek memberikan *reward* kepada para *driver* yang bisa mengambil 9 sampai 10 orderan atau sebanyak 20 poin dan berlaku dalam sehari tidak terbatas pada jauh atau dekatnya jarak yang ditempuh.

Berikut data jumlah pengguna Go-Jek pada 4 tahun terakhir, yaitu pada tahun 2016-2019.

Tabel 1.1
Jumlah pengguna Go-Jek pada tahun 2016-2019

No	Tahun	Jumlah pengguna Go-Jek pertahun
1	2016	8.871.000
2	2017	9.778.000
3	2018	22.000.000
4	2019	125.000.000

Sumber : (validnews,IDNTimes.Liputan6)

Berdasarkan tabel diatas dapat kita simpulkan bahwa jumlah pengguna Go-Jek selalu meningkat disetiap tahun nya mulai dari 2016-2018. Pada tabel ditunjukkan peningkatan pengguna Go-Jek terlihat bahwa pada 2017 sekitar 907.000 jumlah pengguna bertambah dan pada tahun 2018 sekitar 12.222.000

pengguna bertambah, dan pada tahun 2019 penambahan pengguna Go-Jek sangat jauh meningkat yaitu sekitar 103.000.000. Hal-hal yang menjadikan Go-Jek lebih banyak diminati dari yang lainnya adalah dari faktor harga berdasarkan penetapan tarif terbaru 2019, tarif minimum Go-Jek Rp. 8.000 dengan tambahan tarif jarak dekat Rp. 1.800/Km, yang lebih murah dari tarif aplikasi transportasi online lainnya.

Dari informasi yang diperoleh timbulah sebuah permasalahan yaitu dengan semakin bertambahnya jumlah *driver* Go-Jek dan juga bertambahnya pesaing lain seperti Grab menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat antara para *driver* ojek online untuk mendapatkan konsumen yang banyak.

Menurut [1], menyatakan bahwa prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dari defenisi diatas dapat dilihat bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan, melalui totalitas kemampuan yang dimilikinya untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengukuran prestasi kerja karyawan adalah suatu proses mengkuantifikasikan secara akurat dan valid tingkat efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan yang telah terealisasi dan membandingkannya dengan tingkat prestasi yang direncanakan [2].

Prestasi kerja pada perusahaan Go-Jek tidak optimal, disinyalir penyebab oleh beberapa komitmen organisasi, komunikasi interpersonal dan OCB yang masih kurang baik didalam perusahaan tersebut. Semakin bertambahnya jumlah

driver Go-Jek maka jumlah konsumenpun semakin berkurang dan hal ini pula yang bisa berdampak pada prestasi kerja Go-Jek.

Menurut [3], mengatakan *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang dilakukakan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. Ada lima aspek yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu *altruisme, courtesy, sportmanship, conscientiousness dan civic virtue* [4].

Menurut [5], mengatakan organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik, akan memiliki prestasi kerja yang lebih baik. Dari beberapa definisi diatas dapat dilihat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu perilaku individu yang tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga memiliki kemauan dan kemampuan dalam melakukan tugas ekstra.

Menurut [6], mengatakan komitmen organisasi adalah sebuah bentuk kerjasama yang sistematis antara sejumlah orang untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Disebut kerjasama karena di dalamnya terbentuk jalinan, hubungan, relasi, dan komunikasi antara sejumlah orang yang mempunyai tugas dan fungsi yang sama atau yang berbeda-beda lalu membentuk sebuah sistem untuk memenuhi tujuan yang telah disepakati. Sedangkan menurut [7], mengatakan komitmen organisasi adalah sikap karyawan untuk tetap berada dalam organisasi dan terlibat dalam upaya-upaya mencapai misi, nilai-nilai, dan tujuan perusahaan.

Seharusnya organisasi atau perusahaan ketika melakukan perekrutan hendaknya mereka memilih calon–calon yang komitmennya tinggi pada perusahaan, ini dimaksudkan untuk mendeteksi sejak dini pekerja yang kurang maksimal sehingga tidak terjadi hal yang dapat merugikan organisasi atau perusahaan [8].

Komunikasi akan memungkinkan setiap anggota organisasi untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi. Hubungan yang hangat, ramah sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain [9]. Menurut [10], mengatakan komunikasi interpersonal adalah aliran komunikasi dari individu ke individu lainnya bervariasi dalam berbagai aspek, mulai dari bentuk tatap muka dan dalam susunan kelompok hingga ke bentuk pesan instan dan konferensi video. Dari definisi di atas dapat dilihat bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan dalam suatu hubungan interpersonal antara dua orang atau lebih, baik secara lisan maupun tulisan, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan makna.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Prestasi Kerja pada Perusahaan GO-JEK dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai Variabel Intervening”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dalam kajian manajemen sumber daya manusia (MSDM), banyak faktor yang mempengaruhi prestasi kerja maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Komitmen organisasi di Perusahaan Go-jek kurang baik.
2. Komunikasi antara pemimpin dan bawahan kurang baik.
3. OCB ditempat kerja tersebut masih kurang.
4. Motivasi kerja yang masih rendah.
5. Disiplin kerja yang masih rendah.
6. Kepuasan kerja masih rendah.
7. Kompensasi ditempat kerja tersebut masih kurang.
8. Prestasi kerja belum optimal.
9. Banyak karyawan yang mengeluh tentang komunikasi kerja.

1.3 Batasan Masalah

Adanya batasan masalah dan ruang lingkup dalam penelitian ini dimaksudkan untuk lebih memfokuskan penelitian terhadap masalah yang diteliti, sehingga dapat lebih bermanfaat. Adapun batasan masalah tersebut adalah Komitmen Organisasi (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) sebagai variabel bebas, dan Prestasi Kerja (Y) sebagai variabel terikat, serta *Organizational Citizenship Behavior* (Z) sebagai variabel intervening pada Perusahaan Go-Jek.

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan hasil uraian dalam latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB Perusahaan Go-Jek?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap OCB Perusahaan Go-Jek?

3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap prestasi kerja pada Perusahaan Go-Jek?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap prestasi kerja pada Perusahaan Go-Jek?
5. Bagaimana OCB kerja terhadap pengaruh prestasi pada Perusahaan Go-Jek?
6. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap prestasi kerja dengan OCB sebagai variabel intervening Perusahaan Go-Jek?
7. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap prestasi kerja dengan OCB sebagai variabel intervening pada Perusahaan Go-Jek?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB pada Perusahaan Go-Jek.
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap OCB pada Perusahaan Go-Jek.
3. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap prestasi kerja pada Perusahaan Go-Jek.
4. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap prestasi kerja pada Perusahaan Go-Jek.
5. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh OCB terhadap pengaruh prestasi pada Perusahaan Go-Jek.

6. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap prestasi kerja dengan OCB sebagai variabel intervening pada Perusahaan Go-Jek.
7. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap prestasi kerja dengan OCB sebagai variabel intervening pada Perusahaan Go-Jek.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, diantaranya :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam mengetahui sejauh mana hubungan teori yang diperoleh diperkuliahan dengan kondisi nyata yang ada dilapangan dan sebagai sumbangsih pemikiran bagi dunia akademik serta implementasi ilmu yang diperoleh dibangku kuliah.

2. Bagi dunia akademis

Sebagai bahan referensi dalam karya tulis ilmiah mengenai topik atau variabel yang telah diteliti.

3. Bagi perusahaan

Sebagai informasi dan bahan pertimbangan dalam melakukan perubahan serta dapat membantu pengambilan dalam sebuah keputusan.

4. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.