

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Ojek online di Indonesia banyak jenisnya, seperti Gojek yang hadir di Indonesia pada tahun 2009, dilanjutkan oleh Grab yang hadir di Indonesia pada tahun 2014, dan Maxim yang beroperasi di Indonesia pada tahun 2018. Maxim merupakan perusahaan teknologi asal Rusia, sebelum masuk ke Indonesia, Maxim sudah beroperasi di 45 kota di 13 negara sejak 2014. Maxim menyediakan pelayanan transportasi berupa kendaraan roda empat maupun roda dua. Perusahaan ini didirikan oleh Insiyur dari Rusia yaitu Maxsim Belonogov.

Saat ini, transportasi sudah menjadi suatu kebutuhan bagi setiap orang saat bepergian. Jenis transportasi yang digunakan disesuaikan dengan kebutuhannya. Jenis transportasi dibagi menjadi 2, yaitu transportasi umum dan transportasi pribadi. Transportasi pribadi yang paling banyak digunakan yaitu transportasi kendaraan bermotor. Walaupun kendaraan bermotor dianggap sebagai kendaraan yang paling efektif dan efisien ditengah kemacetan, namun jika semakin hari kendaraan bermotor semakin meningkat tetap saja akan menimbulkan kemacetan.

Masalah kemacetan mempengaruhi penggunaan jenis transportasi di suatu kota, baik umum maupun pribadi. Masalah kemacetan sudah menjadi hal yang biasa bagi warga yang tinggal di kota-kota besar. Namun pada kenyataannya tidak ada yang menginginkannya terjebak dalam situasi tersebut. Saat kemacetan semakin mencekam, masyarakat cenderung menggunakan sepeda motor saat bepergiandengan alas an agar tidak terjebak macet. Saat ini, jumlah pengguna kendaraan bermotor kian meningkat tiap tahunnya. Namun disisi lain ada yang memanfaatkan situasi seperti kemacetan sebagai peluang usaha. Beberapa tahun terakhir ini telah banyak perusahaan yang menawarkan jasa ojek online sebagai solusi kemacetan dan sebagai sumber pendapatan. Banyak orang yang berkeinginan untuk bekerja sebagai driver

Maxim. Mulai dari kalangan Mahasiswa, yang sudah berkeluarga dan yang masih lajang. Pendapatan driver Maxim berasal dari orderan yang diselesaikan driver tersebut. Orderan nyaterdiri dari Bike,Delivery, Food & Shop, Cleaning, Food & Goods dan Helper.

Tabel 1.1. Tarif Transportasi Ojek Online

Biaya Jasa	Kp 548 tahun 2020	KP 564 tahun 2022	KP Baru tahun 2022
	Minimal(RP)	Minimal(RP)	Minimal(Rp)
Zona 1	7.000 - 10.000	9.250 - 11.500	8.000 - 10.000
Zona 2	9.000 - 10.500	13.000 - 13.500	10.200 - 11.200
Zona 3	7000 - 10.000	10.500 - 13.000	9.200 - 11.000

Sumber: kompas.com

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa pada zona 1 tarif minimal dengan rentang biaya antara 8000-10.000.

Tarifnya tentu berbeda- beda. Tarif Bike mulai dari harga Rp. 8900 dan akan bertambah setiap kilometernya sebesarRp.1000. Dan untuk Delivery tarifnya mulai dari Rp.4000 dan bertambah Rp.1000 setiap kilometernya. Untuk mendapatkan orderan driver harus melakukan Top Up (mengisi saldo) pada akun yang sudah di daftar, minimal Top Up sebesar Rp.25000. Potongan saldo per orderan sebesar 15% dari jumlah tarif yang di dapatkan driver. Misalnya tarif sebesar Rp.20.000, maka driver akan menerima sebesar Rp.20.000 dari penumpang dan saldo akan terpotong otomatis sebesar 15% dari Rp.20.000.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk meneliti pendapatan driver ojek online. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi (2017) yang menyatakan bahwa usia, jam kerja, jumlah penumpang berdampak positif, sedangkan tingkat Pendidikan berpengaruh negatif terhadap pendapatan driver online (Gojek). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Giri & Dewi (2017) menyatakan bahwa Keseluruhan variable secara simultan menunjukkan berpengaruh sedangkan secara

parsial tidak berpengaruh terhadap pendapatan driver gojek di kota Denpasar, Bali. Pendapatan ojek online dapat dipengaruhi oleh disiplin dan motivasi dari driver tersebut. Disiplin ojek online menurut penelitian yang dilakukan oleh Azizah et al (2018) menyatakan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi disiplin kerja seseorang, salah satunya adalah kompensasi. Sehingga secara tidak langsung disiplin kerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja berupa kompensasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani (2021) menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan tentang konsep disiplin diri yang dimiliki oleh driver Gojek terhadap kinerja dan penghasilan mereka. Driver ojek online (Maxim) harus menepati disiplin yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Disiplin tersebut terdapat pada tabel berikut ini:

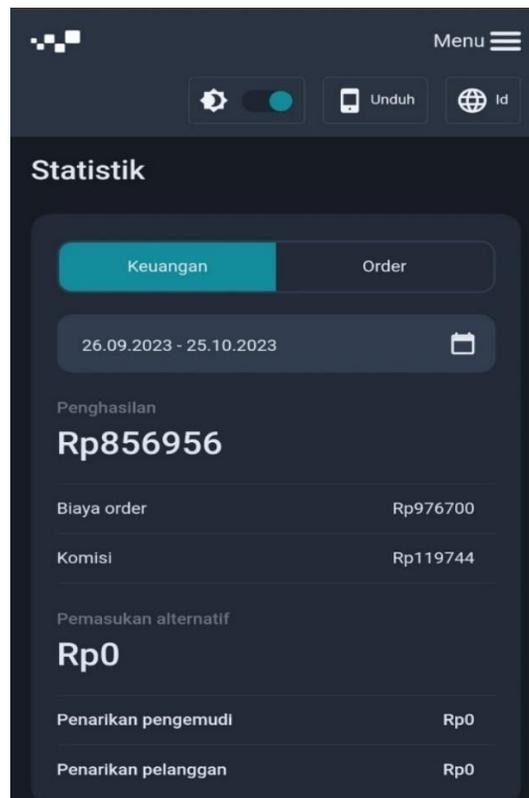
Tabel 1.2. Peraturan Disiplin driver ojek online (Maxim) tahun 2020

Jenis Disiplin	Keterangan
Disiplin Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Bekerja lebih awal - Bekerja tepat waktu - Memiliki jam kerja yang tinggi
Mematuhi Peraturan yang dibuat perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> - Memakai helm, jaket sesuai ketentuandari perusahaan - Dilarang mengangkut penumpang lainsaat memenuhi orderan - Dilarang menghubungi pelanggan dengan tujuan mengganggu privasi

Sumber: Ruangojol.com (2023)

Tabel diatas merupakan peraturan disiplin yang dibuat oleh perusahaan, namun tetap terjadi pelanggaran yang dilakukan driver ojek online Maxim. Contoh pelanggaran yang pernah dibuat oleh driver pada tanggal 05 oktober 2023, driver mengangkut penumpang driver lain dengan sengaja dan kejadian ini sering terjadi. Pada tanggal 10 oktober 2023, driver melakukan pelanggaran dengan menipu pelanggan yang meminta tolong membelikan makanan. Pelanggan mentransfer uang kepada driver, kemudian driver langsung blok wa dari pelanggan. Banyak cara untuk melakukan pencegahan pada pelanggaran tersebut. Salah satu caranya dengan memberikan motivasi kepada driver.

Motivasi sangat penting dalam meningkatkan pendapatan dan motivasi dapat menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Perusahaan sangat membutuhkan driver yang giat dan bekerja untuk mencapai hasil yang maksimal.



Gambar 1.1. Pencapaian Driver Ojek Online Maxim Dalam Sebulan

Gambar diatas merupakan gambar pencapai driver ojek online (Maxim) dalam sebulan. Pencapaian tersebut dapat menjadi motivasi untuk lebih meningkatkan pendapatan.

Motivasi ojek online menurut penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2020) menyatakan bahwa kebutuhan hidup menjadi satu-satunya indikator yang paling penting berpengaruh terhadap motivasi kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan

oleh Kinanti (2019) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang membentuk motivasi yaitu faktor kepuasan kerja, dukungan kerja dan lingkungan kerja. Beberapa jenis motivasi yang dapat diciptakan oleh driver ojek online (Maxim) untuk meningkatkan pendapatan terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3. Motivasi yang dilakukan Driver ojek online

Jenis Motivasi	Keterangan
Memenuhi kebutuhan	- Untuk memperoleh penghasilan - Untuk membeli barang yang diinginkan
Mengisi waktu kosong	- Bekerja ketika tidak ada kesibukan lain - Mencari pengalaman kerja
Masalah ekonomi	- Ekonomi keluarga yang kurang mampu
Belajar Mandiri	- Tidak meminta uang lagi kepada orang tua - Tidak bergantung kepada orangtua

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa disiplin, motivasi mampu meningkatkan pendapatan, namun perlu ditambahkan kualitas di dalam penelitian ini. Kualitas seorang driver dapat dilihat dari seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan dapat mematuhi aturan-aturan yang ditetapkan oleh pihak Maxim.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Perangin-angin (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kecil dan tidak signifikan terhadap pendapatan driver. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Novel (2018) menyatakan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan. Beberapa jenis kualitas yang ditawarkan oleh driver ojek online (Maxim) kepada pelanggan untuk meningkatkan pendapatan terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4. Kualitas yang ditawarkan driver ojek online

Jenis Kualitas	Keterangan
Kualitas pelayanan	- Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan - Berperilaku baik kepada klien ataupun operator
Kualitas Kinerja	- Ramah kepada pelanggan - Berbicara dengan sopan - Menghargai pelanggan

Sumber: Ruangojol.com

Berdasarkan tabel diatas, kesuksesan driver Maxim dipengaruhi oleh kualitas transportasi yang diberikannya. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh driver, maka semakin tinggi pula tingkat pendapatannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana Disiplin dan Motivasi mempengaruhi pendapatan Driver Maxim di kota Jambi, namun akan sangat menarik jika ditambahkan variabel kualitas dalam meningkatkan pendapatan. Oleh karena itu, penulis tertarik meneliti penelitian yang berjudul: **“Disiplin dan Motivasi Untuk Meningkatkan Kualitas dan Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver Maxim di Kota Jambi.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas menunjukkan bahwa motivasi dan disiplin sangat berpengaruh terhadap pendapatan setiap driver. Setiap driver dituntut mempunyai kualitas sesuai dengan harapan pihak Maxim, yang dimana akan mengoptimalkan pendapatan driver tersebut.

Pernyataan diatas dapat menggambarkan bahwa pentingnya disiplin dan motivasi untuk meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan sangat penting untuk diteliti lebih lanjut. Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Disiplin dan Motivasi untuk Meningkatkan Kualitas dan Dampaknya terhadap Pendapatan Terhadap Pendapatan Driver Maxim di kota Jambi
2. Bagaimana Disiplin mempengaruhi Pendapatan Driver?
3. Bagaimana Disiplin mempengaruhi Kualitas?
4. Bagaimana Motivasi mempengaruhi pendapatan driver?
5. Bagaimana Motivasi Mempengaruhi Kualitas?
6. Bagaimana Kualitas Mempengaruhi Pendapatan Driver?
7. Bagaimana Disiplin dapat meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan?
8. Bagaimana Motivasi dapat meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seperti apa gambaran disiplin dan motivasi untuk meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver Maxim di kota Jambi
2. Untuk mengetahui Pengaruh disiplin terhadap pendapatan driver Maxim.
3. Untuk mengetahui Pengaruh disiplin terhadap kualitas.
4. Untuk mengetahui Pengaruh motivasi terhadap pendapatan driver Maxim.
5. Untuk mengetahui Pengaruh motivasi terhadap kualitas.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas terhadap pendapatan driver Maxim
7. Untuk mengetahui pengaruh disiplin meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver Maxim.
8. Untuk mengetahui pengaruh disiplin meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver Maxim.

1.4. Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Teoritis

Penelitian ini bisa di jadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai disiplin dan motivasi untuk meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver yang lebih komprehensif dengan objek yang lebih luas.

2. Praktis

a. Bagi Perusahaan:

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak Maxim kota Jambi.

b. Bagi Akademis:

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi referensi bagi penelitian yang berkaitan dengan Disiplin dan Motivasi untuk Meningkatkan Kualitas dan Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver.

c. Bagi Penelitian:

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menelaah sejauh mana ilmu yang peneliti pelajari berkaitan dengan disiplin dan motivasi untuk meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver di lapangan