

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seni mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) semakin kompleks dan terus aktual seiring dengan berkembangnya zaman serta teknologi dewasa ini. Setiap perusahaan mengharapkan memiliki SDM yang berkualitas untuk menjawab segala tantangan yang ada. Perwujudan SDM berkualitas dapat diupayakan dengan membangun *corporate culture*. Fungsi *corporate culture* sendiri sebagai pembeda antara suatu perusahaan dengan yang lainnya. Budaya yang dibentuk perusahaan ini memberi identitas bagi setiap anggotanya, memudahkan munculnya komitmen, dan meningkatkan kemantapan sistem sosial. Lebih jauh lagi, budaya perusahaan berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna sekaligus kontrol arah yang membentuk sikap dan perilaku karyawan (Rivai, 2014).

Budaya perusahaan sangat dipengaruhi oleh *ethical climate* atau iklim etis yang diimplementasikannya. Pengkajian

etika dalam perusahaan, salah satunya, untuk memastikan bahwa perusahaan dapat menjalankan proses bisnisnya dengan baik dan tak terkendala, mampu mendapat profit dan berkembang di masa yang akan datang, serta membangun hubungan harmonis antara perusahaan dengan anggotanya. Demi menciptakan harmonisasi hubungan kerjasama, perusahaan merancang pedoman tentang Perilaku yang Beretika (*Code of Conduct*) yang berisikan nilai-nilai etika. Temuan empiris, yang telah banyak dilakukan di negara-negara Barat, menemukan hubungan antara iklim etika dan berbagai jenis hasil kerja, seperti kepuasan kerja (Deshpande, 1996; Elci dan Alpan, 2009; Schwepker, 2001; Tsai dan Huang, 2008; Valentine dan Fleischman, 2004) dan Komitmen Organisasional (Cullen, Parboteeah dan Victor, 2003; Schwepker Jr., 2001; Tsai dan Huang, 2008).

Selain hubungan variabel-variabel (*ethical climate*, kepuasan kerja, dan Komitmen Organisasional) tersebut, Deshpande dan Wu (2013) juga menemukan bahwa ketiganya memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini didukung juga oleh Hunt *et al.*, 1989; Sharma *et al.*,

2009) dan ditekankan lagi oleh Schwepker (2001). Berdasarkan riset Deshpande dan Wu tersebut model atau kerangka hipotesis tulisan ini dibuat. Alat pengukuran *ethical climate* yang difokuskan Deshpande dan Wu pada *Caring Climate* juga akan digunakan dalam penelitian ini. Pemusatan fokus terhadap alat ukur ini sejalan dengan pernyataan Schneider (1975) yang dengan kuat berpendapat bahwa peneliti harus berhenti berfokus pada banyak jenis iklim etika yang ada. Adapun selanjutnya maksud dari iklim etika di penelitian ini ialah *caring climate*. Lokasi studi kali ini akan dilakukan pada PT Gojek Indonesia wilayah operasional Yogyakarta, yang terdiri dari Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Gunung Kidul, dan Kota Yogyakarta.

PT Gojek Indonesia (GI) merupakan sebuah perusahaan salah satu penyedia jasa transportasi online terbesar di Indonesia. Perusahaan ini bermula dari gagasan Nadiem Makarim (sekarang CEO PT Gojek Indonesia) di tahun 2015, yang merupakan pengguna jasa ojek konvensional sehari-hari waktu itu, membuat sebuah sistem berbasis teknologi untuk memudahkan proses

pemesanan layanan ojek tersebut. Perkembangannya pun cukup pesat, tak hanya mengangkut penumpang saja, baik menggunakan sepeda motor maupun mobil, lebih khususnya bagi driver berbasis sepeda motor ini juga dapat memenuhi beberapa kebutuhan, seperti mengantar barang, membeli makanan, dan juga berbelanja berbagai hal (<https://www.liputan6.com/teknoread/3282432/seluk-beluk-perjalanan-go-jek-menjadi-startup-unicorn>, diakses pada 26 Agustus 2018).

Eksistensi PT GI tidak bisa dipisahkan dari posisi vital para Mitra Gojek (sebutan untuk *driver* Gojek). Dalam persaingan di dalam negeri, PT GI bersaing ketat dengan kompetitornya, yaitu Grab. Setelah Uber tumbang beberapa waktu lalu, PT GI dapat mengambil pelajaran, salah satunya ialah dengan lebih memperhatikan lagi budaya perusahaan melalui kajian *ethical climate*, kepuasan kerja, Komitmen Organisasional, serta kinerja karyawan, khususnya para Mitra Gojek-nya sebagai garda terdepan perusahaan.

Terdapat 3 pendekatan dasar dalam merumuskan perilaku etika bisnis menurut Von der Embse dan Wagley (1988), yakni; (1) *utilitarian approach*; setiap tindakan yang dilakukan harus berdasarkan konsekuensinya, yang berarti tindakan-tindakan tersebut harus melalui cara-cara yang dapat memberi manfaat, tidak membahayakan, dan dengan biaya serendah-rendahnya, (2) *individual rights approach*; menghormati hak dasar setiap orang, (3) *justice approach*; para *decision maker* memiliki kedudukan yang sama, serta berlaku adil dalam memberikan pelayanan. Untuk itu, PT GI dituntut untuk memberikan kebijakan etis yang terbaik bagi perusahaannya yang kemudian akan membentuk persepsi positif bagi setiap *stakeholders*. Persepsi bersama akan perilaku etis yang benar dan bagaimana perusahaan menangani isu-isu etis dengan pertimbangan untuk kebaikan seluruh pihak yang terkait dengan perusahaan didefinisikan sebagai *Caring Climate* (Victor dan Cullen, 1990).

Dalam perkembangan usahanya, PT GI menyadari bahwa penting untuk membangun iklim yang memungkinkan terjalinnya rasa kekeluargaan bagi para *driver*. Hal ini secara kasat mata bisa

dilihat dari dilaksanakannya program “Payung Ijo”. Program ini bertujuan untuk memupuk semangat keakraban sehingga siap untuk saling tolong-menolong ketika dibutuhkan. Tak hanya itu, tujuan lainnya ialah sebagai wadah informasi antar *driver* serta menciptakan dampak sosial yang menyeluruh bagi masyarakat sekitar (<https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/360001490068-Program-Payung-Ijo-BikinTeduh-untuk-Driver-GO-JEK-di-Seluruh-Indonesia>, diakses pada 31 Agustus 2018).



Sumber: Instagram dramaojol.id

Gambar 1.1
Bentuk *Caring Climate* Gojek

Budaya tolong-menolong memang sangat kental di kalangan *driver*. Tingginya kepedulian terhadap pengguna jalan lain, baik ke sesama *driver* maupun bukan, sangat terlihat. Hal ini menurut Jolliffe & Farrington (2006), disebut sebagai empati, yakni kemampuan untuk mengalami (afektif) dan memahami

(kognitif) emosi yang lain. Empati inilah yang membentuk perilaku peduli yang ditunjukkan seorang *driver*. Beberapa dari kita mungkin pernah mendengar atau menyaksikan sendiri aksi-aksi heroik dari *driver* Gojek, seperti membantu mendorong motor yang mogok, membuka jalan untuk mobil ambulance, serta mengerjakan pekerjaan yang di luar order yang diminta. Demikian itu menurut Laratta (2009) sebagai bentuk kepedulian terhadap orang lain serta memiliki ketulusan terhadap kesejahteraan orang lain, baik itu di dalam atau di luar perusahaan yang disebut *caring climate*.

Dapat kita lihat bila penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas menemukan adanya hubungan antara variabel independen iklim etika dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kinerja. Selain pengaruh langsung antara iklim etika dengan 3 variabel lainnya, temuan Despande dan Wu (2013) menemukan bahwa iklim etika juga memiliki dampak tidak langsung pada komitmen organisasional melalui peran mediasi kepuasan kerja, dan pada kinerja melalui peran mediasi kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Juga, kepuasan

kerja memiliki dampak tidak langsung terhadap kinerja melalui komitmen organisasional.

Penelitian yang telah dilakukan memiliki hasil yang relatif banyak mendukung hipotesis, namun ada juga yang mendapati hasil sebaliknya. Jaramillo *et al.* (2006) menemukan bahwa iklim etika tidak berpengaruh pada komitmen organisasi, demikian juga dengan Steers (1977) yang menemukan bahwa komitmen organisasi tidak memiliki hubungan dengan kepuasan kerja. Berangkat dari keberagaman temuan-temuan di atas jugalah penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *caring climate* terhadap 3 variabel tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung melalui peran mediasi. Respondennya ialah Mitra Gojek berbasis sepeda motor yang berada di wilayah Yogyakarta. Sebagai Mitra Gojek yang memiliki pelayanan yang terbanyak (Go Ride, Go Food, Go Send, Go Med, Go Shop, dan Go Mart), setaip *driver* dituntut untuk mengikuti setiap prosedur yang telah ditentukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Untuk itu, isu-isu seperti *caring climate*, kepuasan kerja, komitmen

organisasional, dan performa perlu diperhatikan dan dikaji dari *driver* Gojek.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka terumuskan masalah yang akan berusaha diungkap dalam penelitian ini, antara lain:

1. Apakah *caring climate* berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek wilayah Yogyakarta?
2. Apakah *caring climate* berpengaruh terhadap komitmen organisasional *driver* Gojek wilayah Yogyakarta?
3. Apakah *caring climate* berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek wilayah Yogyakarta?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional *driver* Gojek wilayah Yogyakarta?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek wilayah Yogyakarta?

6. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek wilayah Yogyakarta?
7. Apakah *caring climate* berpengaruh terhadap komitmen organisasional melalui peran mediasi kepuasan kerja *driver* Gojek wilayah Yogyakarta?
8. Apakah *caring climate* berpengaruh terhadap kinerja melalui peran mediasi komitmen organisasional *driver* Gojek wilayah Yogyakarta?
9. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja melalui peran mediasi komitmen organisasional *driver* Gojek wilayah Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *caring climate* terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek wilayah Yogyakarta.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh *caring climate* terhadap komitmen organisasional *driver* Gojek wilayah Yogyakarta.

3. Menguji dan menganalisis pengaruh *caring climate* terhadap kinerja *driver* Gojek wilayah Yogyakarta.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional *driver* Gojek wilayah Yogyakarta.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh kerja terhadap kinerja *driver* Gojek wilayah Yogyakarta.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja *driver* Gojek wilayah Yogyakarta.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh *caring climate* terhadap komitmen organisasional melalui peran mediasi kepuasan kerja *driver* Gojek wilayah Yogyakarta.
8. Menguji dan menganalisis pengaruh *caring climate* terhadap kinerja melalui peran mediasi komitmen organisasional *driver* Gojek wilayah Yogyakarta.
9. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja melalui peran mediasi komitmen organisasional *driver* Gojek wilayah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam bidang ilmu manajemen untuk mengkaji lebih dalam aplikasi teori, khususnya dalam pengelolaan SDM yang berkaitan dengan iklim etika, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kinerja pegawai.

2. Praktis

Diharapkan menjadi referensi dalam pengelolaan SDM, khususnya PT Gojek Indonesia wilayah Yogyakarta dalam kaitannya dengan iklim etika, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kinerja Mitra Gojek-nya.