

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemampuan komunikasi interpersonal merupakan aspek penting dalam berinteraksi untuk dapat merespon dan memahami pada saat berkomunikasi dengan customer. Komunikasi interpersonal merupakan sebuah konteks komunikasi masing – masing individu untuk berinteraksi terhadap perasaan, gagasan, emosi, dan juga informasi lainnya dengan bertatap muka kepada individu lainnya. Menurut, (Stewart L. Tubbs, 2008) mengartikan komunikasi interpersonal sebagai sebuah proses komunikasi antara komunikan dan komunikator yang ditandai dengan terwujudnya saling pengertian, kesenangan, saling mempengaruhi, hubungan sosial yang baik, juga adanya tindakan nyata sebagai umpan balik. Menurut, Steven A. Beebe dan Susan J. Beebe dalam (Pontoh, 2013) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan bentuk khusus dari komunikasi antar manusia yang terjadi bila kita beraksi secara simultan dengan orang lain dan mempengaruhi secara mutual satu sama lain. Komunikasi yang simultan berarti bahwa para pelaku komunikasi memiliki tindakan yang sama terhadap suatu informasi pada waktu yang sama pula.

Aspek lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah dorongan semangat atau motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan hal penting dalam meningkatkan suatu efektivitas kerja, orang yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan berusaha agar pekerjaannya dapat diselesaikan dengan hasil yang optimal. Juga bahwasanya motivasi merupakan proses interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya. Karena itulah terdapat perbedaan dalam kekuatan motivasi yang ditunjukkan oleh seseorang dalam menghadapi situasi tertentu. Menurut (Sukrispiyanto, 2019), menyatakan bahwa motivasi adalah kemampuan alami atau dorongan psikologis yang mengarahkan seseorang menuju sebuah tujuan.

Motivasi adalah sesuatu apa yang membuat seseorang bertindak. Menurut (Siagian, 2004) menyatakan bahwa motivasi merupakan dampak dari interaksi seseorang dengan situasi yang dihadapinya. Dari pengertian di atas terlihat bahwa motivasi dapat bersumber dari dalam diri seseorang yang sering dikenal dengan istilah motivasi internal atau motivasi intrinsik, akan tetapi dapat pula bersumber dari luar diri orang yang bersangkutan disebut dengan istilah motivasi eksternal atau ekstrinsik. Merupakan hal yang penting melakukan interaksi komunikasi dan meningkatkan motivasi agar terciptanya produktivitas dan kinerja yang optimal. Keterampilan komunikasi bermanfaat sehingga dapat mempengaruhi dan membentuk karakter satu sama lain. Salah satu keterampilan penting yang dipelajari dalam kehidupan adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif dan penuh perhatian terhadap orang lain.

Dengan kemampuan berkomunikasi yang efektif tentu saja timbul dorongan motivasi dalam diri untuk melakukan sesuatu penuh semangat. Timbulnya motivasi berpengaruh terhadap kondisi lingkungan kerja. Hal tersebut dapat memberikan kenyamanan dan keharmonisan bagi semua pihak. Terciptanya sebuah kondisi yang nyaman tentu saja membuat para karyawan dapat meningkatkan kinerjanya secara optimal. Kinerja dapat dilihat dari perkembangan kinerja. Yang menarik adalah bagaimana menerapkan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

Kinerja adalah sebuah hasil kontribusi yang diberikan karyawan pada perusahaan dalam bentuk pekerjaan, hasil produksi, maupun pelayanan yang telah di berikan. Kinerja karyawan sangat mempengaruhi kualitas perusahaan. Oleh karena itu perlu adanya aspek – aspek penting yang diberikan kepada karyawan untuk dapat melayani customer dengan baik. Menurut (Mangkunegara, 2011), mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Di balik dari hasil kinerja karyawan yang efektif tentu saja didorong dengan kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi yang baik. Kemampuan berkomunikasi yang baik memberikan efek positif pada kualitas sdm perusahaan serta didukung dengan semangat motivasi kerja.

Kedua aspek ini berperan penting, karena kedua aspek tersebut memberikan feed back bagi karyawan maupun perusahaan. Terlebih pada perusahaan yang melakukan pelayanan di bidang jasa. Para karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi dan dorongan motivasi kerja. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Diana *et al.*, 2020) dengan judul pengaruh motivasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja guru di SMP Negeri 1 Prabumulih dengan populasi 68 guru dan hasil penelitian motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru, komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh terhadap kinerja guru, motivasi kerja dan komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja guru di SMP Negeri 1 Prabumulih.

PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GoJek) berdiri sejak tahun 2010, pada 17 Mei 2021 resmi menggabungkan diri atau merger antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) dengan Tokopedia sehingga menjadi PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk. Sebelumnya, kedua perusahaan ini pertama kali bekerja sama pada tahun 2015 untuk mempercepat layanan pengiriman e-commerce menggunakan layanan mitra driver Gojek. Pembentukan Grup GoTo ini menunjukkan fase pertumbuhan selanjutnya bagi Gojek dan Tokopedia. Grup GoTo akan mengembangkan bisnisnya yang mana Grup GoTo akan menjadikan pengiriman di hari yang sama untuk layanan e-commerce (*Same day e-commerce delivery*). Serta meningkatkan layanan pembayaran dan keuangan untuk dapat membantu masyarakat dalam mengakses sistem keuangan. Gojek dan Tokopedia telah membuka manfaat ekonomi digital bagi konsumen, mitra driver, dan penjual di semua sektor bisnis. Meski merger, Gojek dan Tokopedia akan tetap beroperasi sebagai entitas yang berdiri sendiri, yang mana tetap di dalam ekosistem Grup GoTo. Grup GoTo sendiri memiliki tiga produk aplikasi yaitu Gojek, Tokopedia, Gopay. Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap driver GoTo di Kota Samarinda. GoTo bukan hanya melakukan layanan transportasi umum seperti GoRide dan GoCar, gojek sekarang banyak menyediakan fitur menarik yang memudahkan customer dalam melakukan transaksi seperti fitur GoPay, GoFood dan Go Mart, GoPlay, GoGame dan GoTix, Go Send, dan Go Giver. Sebagai mitra

driver, menjaga nama baik GoTo tentu saja membuat para driver memiliki kemampuan merespon serta berkomunikasi yang baik kepada para customer.

Dalam bidang transportasi GoTo memiliki banyak mitra driver dan memiliki perbedaan karakter. Oleh karena itu dalam pelaksanaan tugas diharapkan dapat berinteraksi dengan customer sebaik mungkin agar kinerja terus meningkat. Performa yang baik dalam pelaksanaan tugas tentu saja membuat para customer merasa senang. Perlu bagi driver GoTo memperhatikan performa dan rating untuk mengevaluasi kinerja yang mereka kerjakan apakah adanya komplain dari customer maupun kurang puasnya konsumen. Untuk melakukan evaluasi kinerja agar menjaga kualitas pelayanan dengan baik terhadap customer.

Dalam hal ini dapat dilihat bahwa dalam meningkatkan kinerja. Proses komunikasi dengan customer dan feedback yang positif memberikan efek motivasi bagi para driver. Semua kepraktisan yang disajikan oleh GoTo tentu saja membuat masyarakat merasa terbantu dengan kehadirannya. GoTo memberikan solusi untuk membantu dan meningkatkan perekonomian, serta menjadi sumber pendapatan daerah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Pada Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda”**.

B. Perumusan Masalah

Peneliti melakukan penelitian dengan latar belakang masalah diatas

1. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda ?
3. Apakah komunikasi interpersonal atau motivasi kerja yang berpengaruh terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda.
2. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda.
3. Untuk membuktikan apakah komunikasi interpersonal atau motivasi kerja yang berpengaruh terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat edukasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Penelitian ini diharapkan memberikan edukasi dan wawasan yang merupakan peluang untuk mengimplementasikan ilmu dan mengembangkan pengetahuan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia pada umumnya. Khususnya pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda.
- b. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu Pendidikan serta sebagai pijakan dan referensi pada penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi

kerja terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan tentang pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda

b. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan peluang untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh penulis dalam pembelajaran dan mengembangkan pengetahuan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia pada umumnya. Khususnya pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda.

c. Bagi Akademik

Study ini merupakan acuan untuk mengembangkan pengetahuan tentang pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja dan harus menjadi tolak ukur bagi peneliti untuk penelitian lebih lanjut.