

**PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KINERJA *DRIVER* GO-JEK DI TEGAL
JAWA TENGAH**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**ILHAM MAULANA
NIM. 12010112130116**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ilham Maulana
Nomor Induk Mahasiswa : 12010112120016
Fakultas/Departemen : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMPENSASI DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
DRIVER GO-JEK DI TEGAL JAWA
TENGAH**

Dosen Pembimbing : Dra. Rini Nugraheni, M.M.

Semarang, 25 Juli 2019

Dosen Pembimbing,



(Dra. Rini Nugraheni, M.M.)

NIP. 195612031984032001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Ilham Maulana
Nomor Induk Mahasiswa : 12010112120016
Fakultas/Departemen : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA DRIVER GO-JEK DI TEGAL JAWA TENGAH**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 31 Juli 2019

Tim Penguji:

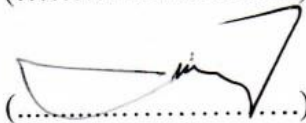
1. Dra. Rini Nugraheni, M.M.
2. Eisha Lataruva, S.E., M.M.
3. Drs. Budi Sudaryanto, MT



(.....)



(.....)



(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Ilham Maulana, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA DRIVER GOJEK DI TEGAL JAWA TENGAH”** merupakan hasil dari tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan maupun sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin ataupun meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat, atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 25 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

(Ilham Maulana)

NIM. 12010112120016

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa berhijrah di jalan Allah, niscaya mereka akan mendapati di muka bumi ini tempat hijrah yang luas dan rezeki yang banyak.” – Qs. An-Nisa: 100

“Time eats away at memories, distorts them. Sometimes we only remember the good... sometimes only the bad.”
-Geralt Of Rivia

“Choose your own way, do not follow me and anyone else”
-Ezio Auditore Da Firenze

“If you want to shine like sun, first you must to burn like it”
-Adolf Hitler

“In the end, the love you take is equal to the love you make”
-Paul Mccartney

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta

Agus Endi Supriyo dan Dwi Nursanti

Semoga selalu berada dalam lindungan Allah SWT

ABSTRAK

Di era modern seperti sekarang ini, teknologi sudah semakin maju sehingga dapat mempermudah kehidupan manusia. Sehingga muncul perusahaan jasa transportasi *online*. Salah satunya adalah GO-JEK yang sudah tersedia hampir di seluruh kota besar di Indonesia. Namun pada Go-Jek Tegal terdapat permasalahan terkait kompensasi dan Kurangnya transparansi komunikasi antara *driver* dan pihak Go-Jek membuat kinerja pengemudi GO-JEK menurun karena tidak jelasnya kebijakan perusahaan. Oleh karena itu perlu adanya pengujian terkait kompensasi dan komunikasi terhadap kinerja *driver* GO-JEK di Tegal.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengemudi GO-JEK yang ada di Tegal sejumlah 500 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 85 *Driver* Go-Jek di Tegal. Teknik Pengambilan sampel adalah teknik *simple random sampling*. Kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian untuk pengambilan data. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif sedangkan data yang diperoleh dianalisis melalui analisis regresi berganda dan untuk alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara signifikan antara kompensasi dengan kinerja *driver* Go-Jek di Tegal dan terdapat pengaruh positif secara signifikan antara komunikasi dengan kinerja *driver* Go-Jek di Tegal. Disarankan bahwa perusahaan GO-JEK perlu meningkatkan Sistem kompensasi lainnya seperti bonus dan tunjangan serta perlu adanya sebuah cara baru dari pihak Go-Jek untuk dapat menampung keluhan *driver* sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik antara *driver* dan PT Go-Jek dan kedepannya juga dapat meningkatkan kinerja dari *driver* itu sendiri.

Kata Kunci : Jasa transportasi online, kinerja *driver*, kompensasi, komunikasi

ABSTRACT

In the modern era like today, technology has progressed so that it can facilitate human life. So that an online transportation service company appears. One of them is GO-JEK, which is already available in almost all major cities in Indonesia. However, in Go-Jek Tegal, there are problems related to compensation and the lack of transparency in communication between the driver and the Go-Jek makes the GO-JEK driver's performance decline due to unclear company policies. Therefore there is a need for testing related to compensation and communication on the performance of GO-JEK drivers in Tegal.

The population in this study were all GO-JEK drivers in Tegal with a total of 500 people. The sample used in this study was 85 Driver Go-Jek in Tegal. The sampling technique is a simple random sampling technique. The questionnaire is used as a research instrument for data retrieval. This type of research is quantitative descriptive while the data obtained were analyzed through multiple regression analysis and for the analysis tool used in this study, namely SPSS 23.

The results showed that there was a significant positive effect between compensation with the performance of the Go-Jek driver in Tegal and there was a significant positive influence between the communication with the performance of the Go-Jek driver in Tegal. It is recommended that GO-JEK companies need to improve other compensation systems such as bonuses and benefits and need a new way from Go-Jek to accommodate driver complaints so that communication can run well between drivers and PT Go-Jek and in the future can improve the performance of the driver itself.

Keywords : *Online transportation services, driver performance, compensation, communication*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA DRIVER GO-JEK DI TEGAL JAWA TENGAH”** dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai syarat akademis untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, dukungan, bantuan, maupun doa dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung. Dan pada kesempatan ini, penulis ingin memberikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Suharnomo, SE., MSi selaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
2. Dr. Harjum Muharam, SE., ME selaku ketua Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
3. Shoimatul Fitria, SE., MM selaku dosen wali bagi penulis selama menempuh studi di Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
4. Dra. Rini Nugraheni, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan

dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro yang telah memberikan berbagai ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Orang tua tercinta yaitu Bapak Agus Endi Supriyo dan Ibu Dwi Nursanti atas kasih sayang, dukungan, dorongan dan doa yang tanpa batas.
7. Adik tercinta yaitu Audenza Maulana yang selalu ada memberikan hiburan dan candaan dan kakak saya yaitu Aditya Maulana.
8. Eka Uswatun Hasanah yang tak pernah lelah memberikan doa, dukungan, semangat dan bantuan saya dalam menyelesaikan skripsi.
9. City Head dan bagian divisi lain yang ada di kantor Go-Jek cabang Tegal Jawa Tengah
10. Seluruh responden yaitu *driver* Go-Jek di Tegal yang telah bersedia membantu dalam penelitian ini.
11. Terima kasih juga kepada Fadil, Galih, Pras dan semua teman-teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan yang telah kalian berikan.

Semoga seluruh pihak diatas diberikan kemudahan dan kebaikannya dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah ilmu bagi pihak yang membutuhkan.

Semarang, 25 Juli 2019

Penulis,

Ilham Maulana

NIM. 12010112120016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Manfaat Penelitian.....	10
1.4. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori	13
2.1.1. Kinerja Karyawan	13
2.1.2. Kompensasi.....	15
2.1.3. Komunikasi.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Hubungan antar variabel.....	23
2.3.1. Hubungan Kompensasi dengan kinerja karyawan	23
2.3.2. Hubungan Komunikasi dengan kinerja karyawan	24
2.4. Kerangka Teoritis	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.1.1. Variabel Penelitian.....	27
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	27
3.2. Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1. Populasi.....	29
3.2.2. Sampel	30
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3. Metode Pengumpulan Data	32
3.3.1. Data dan Jenis Data.....	32
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4. Metode Analisis Data	34
3.4.1. Analisis Kuantitatif	34
3.4.2. Analisis Deskriptif	34
3.4.3. Uji Analisis Data.....	35
3.4.4. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.4.5. Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.4.6. Uji <i>Goodness Of Fit</i> atau <i>uji kelayakan model</i>	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	45
4.2. Gambaran Umum Responden.....	46
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	51

4.3.1. Deskripsi variabel kompensasi	52
4.3.2. Deskripsi Variabel Komunikasi.....	54
4.3.3. Deskripsi Variabel Kinerja <i>Driver</i>	56
4.4. Analisis Deskriptif Statistik.....	58
4.5. Uji Analisis Data	59
4.5.1. Uji Validitas.....	59
4.5.2. Uji Reliabilitas	61
4.6. Uji Asumsi Klasik	62
4.6.1. Uji Normalitas.....	62
4.6.2. Uji Heteroskedastisitas	66
4.6.3. Uji Multikolinieritas.....	68
4.7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.8. Uji <i>Goodness Of Fit</i>	71
4.8.1. Koefisien Determinasi	71
4.8.2. Uji F.....	72
4.8.3. Uji T.....	73
4.9. Pembahasan	75
4.9.1. Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja <i>Driver</i>	75
4.9.2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja <i>driver</i>	77
BAB V PENUTUP	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Implikasi Teoritis.....	80
5.3. Implikasi Manajerial.....	81
5.4. Keterbatasan Penelitian	82
5.5. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penyebaran Go-Jek di Kota besar di Indonesia.....	3
Tabel 1.2. Jumlah <i>driver</i> Go-Jek.....	4
Tabel 1.3. Research Gap.....	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 4.5. Skor Variabel Kompensasi.....	53
Tabel 4.6. Skor Variabel Komunikasi.....	55
Tabel 4.7. Skor Variabel Kinerja Driver.....	57
Tabel 4.8. Hasil Statistik Deskriptif.....	58
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser.....	67
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi.....	69
Tabel 4.15. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4.17. Hasil Uji T.....	73
Tabel 4.18 Ringkasan Hasil Penelitian.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	25
Gambar 4.1. Uji Normalitas Historgam.....	63
Gambar 4.2. Uji Normalitas P-Plot.....	64
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastitas.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era modern seperti sekarang ini, teknologi sudah semakin maju sehingga dapat mempermudah aktivitas, kehidupan, bahkan permasalahan yang dihadapi manusia. Perkembangan teknologi dan informasi telah membawa andil besar terhadap kemajuan umat manusia. Sekarang, dengan kecanggihan teknologi orang-orang dapat dengan mudah dan cepat bertukar informasi seolah tanpa ada dinding yang menghalangi mereka. Tentunya dengan alat dan peramban yang mendukung kecanggihan teknologi saat ini.

Pertumbuhan teknologi dan informasi yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya dengan inovasi berbasis teknologi. Untuk bertahan di tengah persaingan, maka perusahaan diharuskan memiliki kinerja yang tinggi serta memiliki kualitas yang baik dari sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut guna mencapai tujuan perusahaan. Menurut Mangkunegara dalam Hartono dan Rotinsulu (2015) mendefinisikan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kemajuan teknologi terus mengalami inovasi dan kemajuan dalam berbagai bidang guna membantu aktivitas kehidupan manusia. Salah satunya

dalam bidang transportasi. Mobilitas manusia yang semakin cepat menuntut para penyedia jasa transportasi untuk membuat sebuah terobosan agar perusahaannya bisa menyediakan jasa transportasi dengan mudah, aman, dan murah. Salah satunya adalah PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih dikenal dengan GO-JEK.

GO-JEK merupakan salah satu perusahaan dalam bidang transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mempermudah kehidupan masyarakat Indonesia. Sampai saat ini, aplikasi GO-JEK sudah di unduh sebanyak 50 juta kali di *Playstore*. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia sangat terbantu dengan adanya jasa transportasi yang digabungkan dengan perkembangan teknologi saat ini.

Tidak hanya menyediakan jasa transportasi saja, GO-JEK juga menyediakan berbagai fitur guna mempermudah aktivitas manusia seperti GO-FOOD, GO-MART, GO-BOX, GO-CLEAN, GO-PAY, GO-SHOP, GO-AUTO dan berbagai fitur menarik lainnya. Sampai saat ini GO-JEK sudah tersedia di lebih dari 50 kota besar di Indonesia dan beberapa kota di Vietnam dan Thailand.

Berikut data penyebaran GO-JEK di kota besar di Indonesia :

Tabel 1.1

Persebaran Go-Jek di Berbagai Kota di Indonesia

Bali	Garut	Malang	Purwokerto
Bandar Lampung	Gresik	Manado	Salatiga
Aceh	Jakarta	Mataram	Semarang
Balikpapan	Jambi	Mojokerto	Serang
Bandung	Jember	Padang	Sidoarjo
Banjarmasin	Jombang	Palembang	Solo
Banyuwangi	Karawang	Pasuruan	Sukabumi
Batang	Kediri	Pekalongan	Sumedang
Belitung	Madiun	Pekanbaru	Surabaya
Bukittinggi	Madura	Pematangsiantar	Tasikmalaya
Cilacap	Tangerang	Probolinggo	Tegal
Cirebon	Makassar	Pontianak	Yogyakarta

Sumber : <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK>

Berdasarkan berita yang dimuat di liputan6.com dan kumparan.com pada tanggal 19 April 2018 yang ditulis oleh abdul aziz, melaporkan bahwa ada aksi demonstrasi yang dilakukan oleh komunitas “BETAWI” (komunitas *driver* gojek Brebes, Tegal, dan Slawi) guna menuntut adanya penurunan tarif yang semula Rp 1.600,- menjadi Rp 1.300,- per kilometernya. Tidak hanya itu saja, para *driver* gojek pun menuntut adanya perubahan skema kebijakan tentang keselamatan dan kesehatan kerja, serta transparansi tentang beberapa anggota

yang di akunya di *suspend* tanpa pemberitahuan dari pihak manajemen. Berdasarkan berita tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kompensasi yang diberikan oleh perusahaan dinilai masih rendah oleh sebagian pengemudi GO-JEK sehingga mereka merasa tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kurangnya komunikasi formal antara *driver* dan pihak manajemen membuat kinerja pengemudi GO-JEK menurun karena tidak jelas kebijakan perusahaan.

Berikut ini data *driver* GO-JEK Tegal dari sampai dengan April 2019 :

Tabel 1.2

Jumlah Driver Go-Jek tahun 2017-2019

Regional	Jumlah <i>driver</i> Go-Jek
Kota Tegal	389
Kabupaten Tegal	111
Jumlah	500

Sumber : Database *driver* GO-JEK Tegal , 28 Mei 2019

Dari data tabel 1.2. tersebut dapat dijelaskan bahwa jumlah *driver* GO-JEK Tegal yang ada di regional Kota Tegal lebih banyak daripada di regional kabupaten. Hal ini memang mengindikasikan bahwa pusat perekonomian dan mobilitas ada di kota, sehingga kebutuhan untuk menjadi *driver* GO-JEK pun lebih besar daripada jumlah *driver* di kabupaten.

Untuk mengetahui permasalahan terkait aksi demonstrasi yang terjadi, perlu dilakukan wawancara ke beberapa narasumber yakni *driver* GO-JEK Tegal

yang sedang bersantai di sebuah warung kopi yang beralamat di Jalan Kolonel Sudiarto Tegal Timur pada pukul 10.00 WIB. Dari ke tiga narasumber yang di wawancarai semua mengatakan bahwa memang benar ada aksi demo untuk menuntut kenaikan tarif. Mereka menyatakan kurang puas terhadap tarif yang di berlakukan oleh GO-JEK Tegal. Narasumber juga merasa kecewa karena kurangnya komunikasi terhadap anggota yang tiba-tiba mengalami pembekuan akun tanpa adanya peringatan terlebih dahulu. Mereka juga mengaku masih belum terlalu gencar dalam mengangkut penumpang karena adanya penurunan tarif yang telah diberlakukan.

Dari hasil wawancara, dapat diketahui bahwa penetapan tarif terbaru yang di tetapkan GO-JEK belum dapat diterima bagi sebagian *driver*. Gojek memasang tarif berdasarkan jarak yang akan ditempuh penumpang. Tarif atau estimasi harga akan muncul saat penumpang melakukan pemesanan lewat aplikasi ponsel cerdas. Di situ terlihat dengan jelas harga dan juga jaraknya, yang kemudian dari harga dan jarak tersebut akan menjadi kompensasi yang didapatkan seorang *driver* ketika sudah mengantar penumpang sampai tujuan. Selain itu, Komunikasi antara pihak manajemen dan *driver* juga dinilai masih belum efektif, karena tidak adanya komunikasi formal antara atasan dan bawahan sehingga, informasi terkait kebijakan terbaru belum dapat tersampaikan sepenuhnya kepada *driver*. Berdasarkan kejadian adanya aksi demonstrasi tersebut, maka dapat disimpulkan kompensasi dan komunikasi adalah beberapa faktor yang menjadi penyebab terkait adanya aksi demonstrasi yang dilakukan *driver* gojek. Tentunya hal ini dapat mempengaruhi kinerja dari *driver* itu sendiri ke depannya.

Kinerja seseorang ditentukan oleh beberapa faktor yaitu kompensasi individu, orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. Simanjuntak (2011:11). Terdapat pemberian bonus dalam sistem kompensasi yang diberikan GO-JEK kepada *driver* yakni penerapan performa (performance) atau rating. Sistem performa merupakan sistem terbaru yang dapat menentukan pendapatan *driver*. Apabila *driver* tidak mendapatkan 50% dari *rating* harian mereka, maka bonus akan hangus. Beberapa ketentuan yang harus dipenuhi untuk menjaga *rating* mereka antara lain tidak adanya pembatalan dari pihak *driver*, tidak menolak order, dan selalu merespon order. Pembatalan yang dilakukan pelanggan juga dapat berpengaruh pada performa mereka. Terdapat perbedaan pendapat dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurhidayah (2018) yang menjelaskan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* transportasi online. Sedangkan menurut Muttaqiyathun (2018) yang meneliti kinerja *driver* GO-JEK di Kota Yogyakarta mengatakan bahwa kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja *driver* GO-JEK di Kota Yogyakarta.

Selain kompensasi, komunikasi juga perlu dilakukan secara efektif dalam suatu perusahaan untuk menunjang kinerja dari karyawan. Karena apabila terdapat komunikasi yang jelas, baik dan transparan antara atasan dan bawahan maka karyawan dapat bekerja sesuai dengan misi dan visi perusahaan. Penelitian yang dilakukan Hartono dan Rotinsulu (2015) terkait hubungan komunikasi dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT Prima Inti Citra Rasa Manado, mengatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Utami dan Hartono (2010) yang meneliti tentang pengaruh kepemimpinan, komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai

kecamatan Jumantono Karanganyar, menjelaskan bahwa berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berbagai penelitian tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja di atas banyak dilakukan pada perusahaan yang konvensional atau masih belum berbasis teknologi sepenuhnya. Dalam perusahaan non-teknologi tersebut terlihat jelas adanya komunikasi formal antara pihak manajemen, atasan dengan bawahan dan antara sesama rekan kerja. Hal ini membuat karyawan dapat memperoleh informasi yang jelas terkait kebijakan perusahaan atau terkait pekerjaan mereka. Namun sebaliknya, dalam perusahaan yang berbasis teknologi seperti GO-JEK ini, tidak memiliki sistem komunikasi yang formal antara atasan dan bawahan. Sehingga perubahan kebijakan atau hal-hal penting terkait pekerjaan *driver* semuanya disajikan dalam bentuk virtual atau maya melalui aplikasi GO-JEK. Tentunya hal ini membuat *driver* kurang efektif dalam memperoleh informasi terkait kebijakan Perusahaan, Dan hal tersebut dapat berimbas pada tingkat kepuasan dan kinerja *driver* itu sendiri. dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2018) dengan judul analisis sistem kompensasi terhadap kinerja *driver* transportasi online, juga disebutkan bahwa perubahan kebijakan terkait penetapan tarif juga sering terjadi pada perusahaan transportasi berbasis *online*.

Dari pemaparan di atas, berikut rangkuman *research gap* dari penelitian terdahulu :

Tabel 1.3

RESEARCH GAP

N0	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Populasi dan sampel	Hasil
1	Nurhidayah (2018)	Analisis sistem kompensasi terhadap kinerja <i>driver</i> transportasi online di Tangerang	-Variabel independen (terikat/x) : Kompensasi -Variabel dependen/ Y : Kinerja <i>Driver</i> Online	sampel sebanyak 63 driver transportasi online	Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja <i>driver</i> transportasi online
2	Hartono dan Rotinsulu (2015)	Pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi, dan pembagian kerja terhadap kinerja karyawan	Variabel independen: -gaya kepemimpinan -komunikasi -pembagian kerja Variabel independen: -Kinerja karyawan	Populasi 97 orang dan diambil sampel sebanyak 49 responden	Gaya kepemimpinan, komunikasi, Dan pembagian kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja

		pada PT Prima Inti Citra Rasa Manado			
4	Hartanto dan Utami (2014)	Pengaruh kepemimpin an,motivasi, komunikasi dan lingkunan kerja terhadap kinerja pegawai kecamatan Jumantono	Variabel independen: kepemimpina -komunikasi -motivasi -lingkungan kerja Variabel independen: -kinerja pegawai	Populasi dan sampel sebanyak 32 orang pegawai	kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja -komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja -lingkungan kerja berpengaruh paling dominan terhadap kinerja

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini berangkat dari fenomena yang terjadi, *research gap*, dan masih sedikitnya penelitian tentang perusahaan transportasi berbasis online serta ditemukan adanya permasalahan terkait dengan kurangnya kompensasi dan komunikasi yang efektif sehingga dapat mempengaruhi kinerja *driver* Go-Jek di Tegal.

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja *driver* PT GO-JEK di Tegal ?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja *driver* PT GO-JEK di Tegal ?

1.3.Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk PT Go- Jek dalam mengatasi permasalahan yang terjadi terkait kinerja dari *driver* nya

2. Bagi *driver*

Diharapkan kedepannya hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran dan pemahaman lebih guna menambah kinerja dari *driver* khususnya di Tegal Jawa Tengah.

3. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Universitas Diponegoro, penelitian ini sebagai alat untuk mengidentifikasi permasalahan dan fenomena yang terjadi terkait pengaruh sistem kompensasi, komunikasi terhadap kinerja dari *driver* Go-Jek di Tegal Jawa Tengah

4. Bagi Akademisi

Diharapkan ke depannya hasil dari penelitian ini dapat memberikan kajian atau referensi baru terkait bidang sumber daya manusia khususnya pada perusahaan jasa transportasi berbasis teknologi (*online*)

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai seluruh isi skripsi ini yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Di dalam bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang diambilnya penelitian ini, rumusan masalah dan manfaat penelitian. Dalam bab ini juga menguraikan tentang latar belakang kompensasi dan komunikasi serta kinerja *driver* GO-JEK di Tegal.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab landasan teori akan dijelaskan tentang teori-teori yang menjelaskan tentang skripsi ini berikut dengan telaah pustaka yang dapat mendukung penelitian ini, kerangka penelitian, serta hipotesis penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai urutan langkah-langkah dan metode penelitian yang meliputi : variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel yang digunakan, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai variabel yang terdapat dalam penelitian ini, definisi operasional, populasi beserta sampel, cara pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik olah data, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab akhir atau bab penutup akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, implikasi teoritis dan implikasi terhadap manajerial perusahaan, keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini,serta saran untuk penelitian selanjutnya.