

Penggunaan Teknologi dalam Pengelolaan SDM dari Mitra Driver Gojek

The Use Of Technology In HRM From Gojek Driver Partners

Dian Kurnianingrum ^{a,1*}, Tjutju Yuniarsih ^{b,2}, Hady Siti Hadijah ^{c,3}

^a Universitas Pendidikan Indonesia, Jl. Dr. Setiabudhi No. 229, Bandung, Indonesia

^b Universitas Pendidikan Indonesia, Jl. Dr. Setiabudhi No. 229, Bandung, Indonesia

^c Universitas Pendidikan Indonesia, Jl. Dr. Setiabudhi No. 229, Bandung, Indonesia

^{1*} dian_k@upi.edu, ² yuniarsih@upi.edu, ³ hady@upi.edu

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

Abstract

Gojek is one of the phenomenal transportation start-ups that use technology in most of its business activities. In managing many driver-partners, Gojek uses technology assistance, especially in carrying out recruitments, training, self-development, performance appraisal, and compensation. The use of technology in HR management from driver-partners has a positive impact and negative impact. The purpose of this research is to find the strengths, weaknesses, and problems that arise from the use of technology in managing the HR functions of Gojek driver-partners. This research used qualitative research methods. Researchers used a literature study to examine the use of technology in HR management from Gojek driver-partners and its problems. The use of technology lowers costs and increases efficiency. But it also causes several problems. It is hoped that this research can help companies and governments find an accurate solution for all parties. Other researchers can also use this research as the basis for further study.

Keywords : Human Resources, Technology, HRIS, Transportation Apps, Gojek.

Abstrak

Gojek adalah salah satu *start up* transportasi fenomenal yang menggunakan teknologi dalam sebagian besar kegiatan bisnisnya. Dalam mengelola mitra *driver* yang jumlahnya banyak Gojek menggunakan bantuan teknologi, terutama dalam menjalankan fungsi penerimaan, pelatihan, pengembangan diri, penilaian kinerja, dan kompensasi. Penggunaan teknologi dalam pengelolaan SDM dari mitra *driver* tidak hanya memberikan dampak positif namun juga dampak negatif. Tujuan dari penelitian ini adalah menemukan kelebihan, kekurangan, dan problematika yang muncul dari penggunaan teknologi dalam pengelolaan fungsi-fungsi SDM para mitra *driver* Gojek. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan studi literatur untuk membahas pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan SDM dari mitra *driver* Gojek beserta problematika yang mengikuti. Penggunaan teknologi menurunkan biaya dan meningkatkan efisiensi. Namun juga menimbulkan beberapa problematika. Diharapkan dari penelitian ini bisa membantu perusahaan dan

pemerintah dalam menemukan solusi yang tepat untuk kebaikan semua pihak. Peneliti lain juga dapat menggunakan penelitian ini sebagai dasar penelitian lanjutan.

Kata kunci : Sumber Daya Manusia, Teknologi, HRIS, Aplikasi Transportasi, Gojek.

A. Pendahuluan

Ide bisnis Gojek muncul untuk menjawab permasalahan yang ada di masyarakat. Di Jakarta transportasi ojek merupakan salah satu transportasi favorit yang dapat digunakan untuk menembus kemacetan. Namun biaya yang mahal dan tidak mudah mencari atau menemukan tukang ojek terutama di saat *peak time* menjadi kesulitan utama yang diutarakan para pengguna ojek. Keamanan juga menjadi salah satu kekhawatiran yang disampaikan oleh para pengguna jasa ojek. Dari sisi tukang ojek harga mahal tersebut ditetapkan karena jumlah pelanggan yang bisa mereka layani dalam sehari tidak banyak. Banyak waktu mereka terbuang untuk menunggu pelanggan di pangkalan.

Pendiri Gojek, Nadiem Makarim, adalah salah satu pengguna ojek. Dia memandang tukang ojek bisa mendapatkan lebih banyak penghasilan bila pengemudi ojek tersebut mampu mencari penumpang secara terus menerus. Karenanya ojek harus bisa berada di mana saja dan mudah dicari. Dia melihat peluang untuk membuat sebuah layanan yang dapat menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek (Wikipedia, n.d.).

Gojek didirikan pada tanggal 13 Oktober 2010 dengan mengandalkan *call center*. Pada tahun 2014, terinspirasi oleh UBER, aplikasi berbasis android dan iOS dari Gojek diluncurkan dan menggantikan layanan *call center* (Wikipedia, n.d.). Perkembangan Gojek tidak hanya berhenti sebagai perusahaan transportasi *online*, namun juga bertransformasi sebagai perusahaan Fintech (*Financial Technology*) dengan cara meluncurkan Gopay pada tanggal 15 Desember 2017 (Wikipedia, n.d.).

CB Insights berdasarkan laporannya “*The Global Unicorn Club*” menyebutkan bahwa nilai valuasi dari Gojek sudah mencapai angka 10 milyar US dollar ,

sehingga Gojek sudah bisa mendapatkan gelar Decacorn. Kesuksesan Gojek bisa dilihat dari banyaknya jumlah *weekly active user*, tingkat penguasaan pasar, dan *Gross Transaction Value* (GTV) atau total transaksi yang dilayani (Zaenudin, 2019).

Dari sisi sumber daya manusia Gojek, sebagai perusahaan berbasis teknologi dengan value yang tinggi, ternyata hanya memiliki jumlah tenaga kerja yang tidak banyak. Roda bisnis Gojek di putarkan oleh para mitra Gojek. Salah satunya adalah para mitra *driver*. Saat ini jumlah *driver* Gojek di Indonesia mencapai 2,5 juta mitra (Kodrat, 2019).

Dalam mengelola SDM (Sumber Daya Manusia) dari mitra-mitranya yang jumlahnya banyak tersebut, Gojek menggunakan bantuan teknologi. Teknologi digunakan untuk menjalankan sebagian besar fungsi-fungsi SDM. Penelitian ini akan fokus untuk membahas pengelolaan fungsi-fungsi SDM dari Gojek terhadap mitranya dengan menggunakan bantuan teknologi. Disini juga dibahas mengenai kelebihan, kekurangan dan problematika yang muncul dari penggunaan teknologi dalam pelaksanaan fungsi-fungsi SDM dari para mitra *driver* tersebut.

Kemajuan teknologi dapat dimanfaatkan untuk mengelola SDM. Munculnya jaringan komputer dan *cloud computing* membuka kesempatan bagi perusahaan untuk menyimpan data dalam jumlah besar, mengelolanya, dan menggunakannya sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Teknologi memudahkan komunikasi dan pertukaran informasi antar karyawan (Hendrickson, 2003). Teknologi juga membuka kesempatan bagi perusahaan untuk menemukan inovasi baru dalam pengelolaan SDM. Pengelolaan SDM yang efektif dan efisien dapat mendorong kinerja unggul (Yuniarsih, 2018).

Perkembangan teknologi menciptakan tantangan-tantangan baru yang harus

dihadapi oleh manajer SDM. Teknologi mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam perusahaan (Lytras et al., 2010). Dengan munculnya teknologi baru muncul pula lapangan pekerjaan baru yang membutuhkan SDM dengan spesifikasi tertentu, namun teknologi juga mampu mengurangi jumlah kebutuhan tenaga kerja oleh perusahaan. Dampak positif dan negatif dari penerapan teknologi di perusahaan harus dikelola secara hati-hati agar tidak menimbulkan prospek kerugian di masa yang akan datang.

HRIS (*Human Resources Information System*) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola kegiatan SDM dengan memanfaatkan sistem yang terintegrasi (Targowski & Deshpande, 2001). Faktor-faktor yang harus dipertimbangkan saat melaksanakan HRIS adalah, kecocokan aplikasi dengan kemampuan pegawai, kemampuan perusahaan untuk mengupgrade dan menyesuaikan aplikasi dengan kebutuhan, aplikasi harus sesuai dengan sistem yang berjalan, mudah digunakan, mampu dikolaborasi dengan sistem lainnya, menyediakan data yang dapat dianalisa, memfasilitasi survei, memfasilitasi rekrutmen beserta *tracking* sistemnya, memuat jadwal, menyediakan dukungan teknis, membutuhkan waktu khusus agar dapat dipelajari karyawan, menyiapkan anggaran *initial cost* dan *maintain cost* (Targowski & Deshpande, 2001)(Al-Dmour et al., 2017).

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan studi literatur untuk membahas pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan SDM dari mitra *driver* Gojek beserta problematika yang mengikuti. Penelitian ini diawali dengan fenomena munculnya perusahaan berbasis teknologi yang memanfaatkan "*crowdsourcing*" dan menggunakan teknologi dalam pengelolaan SDM nya. salah satunya adalah Gojek.

Pengelolaan SDM yang dibahas meliputi proses rekrutmen, pelatihan,

pengembangan diri, penilaian kinerja, dan kompensasi. Keseluruhan proses tersebut dilaksanakan dengan menggunakan bantuan teknologi.

C. Hasil dan Pembahasan

Perencanaan sumber daya manusia di suatu perusahaan harus merujuk pada perencanaan strategi perusahaan tersebut. Manager HR harus paham visi, misi, dan strategi dari perusahaan untuk dapat menentukan langkah terbaik untuk mencapai tujuan akhir (Edström & Lorange, 1984).

Visi Gojek adalah membantu memudahkan kehidupan orang banyak melalui teknologi. Gojek berharap bisa memberikan solusi untuk berbagai situasi. Tiga pilar yang menjadi landasan Gojek dalam pengelolaan usahanya adalah kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Dengan menggunakan tagar #pastiadajalan, Gojek mengembangkan *Super-app* untuk pelanggan dan mitranya (Gojek, n.d.-b).

Gojek adalah perusahaan berbasis teknologi yang memanfaatkan "*crowdsourcing*" atau memanfaatkan sumber daya dari masyarakat sekitarnya (Vuković, 2009). Dalam menjalankan roda bisnisnya Gojek membutuhkan bantuan dari masyarakat dengan menjalin kerjasama sebagai mitra *driver* atau mitra pengusaha. Istilah *crowdsourcing* sendiri sebenarnya adalah konsep baru yang muncul seiring dengan perkembangan teknologi yang menyebabkan aktivitas kerjasama berbasis internet dapat terealisasi (Estellés-Arolas & González-Ladrón-de-Guevara, 2012). Karena Gojek harus mengorganisir banyak pihak, maka Gojek harus menciptakan sebuah sistem informasi sumber daya manusia (*HRIS-Human Resources Information System*) yang berbasis teknologi (Targowski & Deshpande, 2001).

Proses Perekrutan Mitra Driver

Dalam rangka memberikan dampak sosial positif bagi masyarakat, Gojek menjadi wadah bagi 2,5 juta mitra *driver* untuk mencari tambahan nafkah. Merekrut 2,5 juta mitra *driver* yang sesuai dengan

kualifikasi yang diinginkan Gojek, bukan perkara mudah. Sesuai dengan karakternya sebagai perusahaan berbasis teknologi, Gojek menggunakan bantuan teknologi untuk melakukan proses rekrutmen.

Penggunaan teknologi dalam proses rekrutmen bukanlah hal baru. Banyak perusahaan sudah melakukan proses rekrutmen berbasis teknologi (Mishra & Akman, 2010). Beberapa perusahaan menggunakan data sosial media untuk mencari dan memahami calon karyawannya (Madia, 2011)(Ladkin & Buhalis, 2016)(Koch et al., 2018), dan beberapa mengganti sistem wawancara tatap muka menjadi wawancara berbasis video (AVI-Asynchronous Video Interview) (Torres & Mejia, 2017).

Sesuai dengan keinginan perusahaan untuk melakukan inovasi, proses rekrutmen mitra *driver* dilakukan secara *online*. Pendaftar memasukkan data pribadi ke dalam *link* yang disediakan perusahaan, kemudian verifikasi data dilakukan melalui pesan sms. Dokumen yang harus diunggah oleh mitra *driver* adalah SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) yang menyatakan bahwa calon mitra tidak tersangkut kegiatan kriminalitas, KTP (Kartu Tanda Penduduk) nasional, SIM (Surat Ijin Mengemudi) yang sesuai dengan KTP, beserta STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan). Setelah kelengkapan diperiksa dan dinyatakan sesuai, apabila mitra *driver* lolos seleksi akan ada sms pemberitahuan ke nomor peserta. Mitra yang lolos seleksi diberi akses untuk masuk ke dalam aplikasi Gojek dan mendapatkan perangkat sebagai pengemudi Gojek (Gojek, n.d.-a).

Proses seleksi dibuat simpel karena Gojek membutuhkan banyak tenaga kerja yang dapat mengakomodir kebutuhan konsumennya dan mencapai tujuan akhir dan mimpi perusahaan. Bila menilik *revenue stream* perusahaan, layanan GoRide dan GoCar ternyata tidak menghasilkan keuntungan bagi perusahaan, namun layanan ini tidak dihilangkan karena Gojek tetap ingin melayani konsumen dan meningkatkan pendapatan mitra. *Revenue stream* utama

Gojek di dapat dari penggunaan Gopay dan layanan GoFood (CNN Indonesia, n.d.).

Penggunaan teknologi dalam proses seleksi memang bisa meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya. Namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar tidak menjadi masalah di masa yang akan datang, seperti masalah yang berhubungan dengan legalitas, kelayakan, standarisasi, kehandalan, dan keabsahan (Davison et al., 2012). Peneliti lain juga menekankan pada kemungkinan munculnya masalah ketidakjujuran dalam pelaksanaan seleksi dengan menggunakan teknologi (Nye et al., 2008).

Pelatihan, Pengembangan, dan Penilaian Kinerja Mitra Driver

Saat ini, teknologi juga digunakan untuk melatih, mengembangkan diri, dan menilai kinerja seseorang (Mishra & Akman, 2010). Perkembangan teknologi memungkinkan perusahaan untuk menyusun pelatihan *online* atau yang biasa disebut *e-learning* untuk meningkatkan kemampuan karyawannya (Gascó et al., 2004). *E-learning* dinilai mampu untuk menyebarkan pengetahuan di era digital saat ini (Govindasamy, 2001).

Penilaian kinerja harus memenuhi konsep SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time Bound*). *Specific* artinya penilaian tersebut harus bisa dijabarkan secara mendetail. *Measurable* artinya penilaian tersebut dapat diukur. *Achievable* artinya penilaian tersebut memungkinkan untuk dicapai. *Realistic* artinya realistis, masuk akal. *Time bound* artinya penilaian tersebut dilakukan pada jangka waktu tertentu (Osmani & (Ramolli), 2012).

Pelatihan, pengembangan diri, dan penilaian kinerja dengan menggunakan bantuan teknologi harus dievaluasi keefektifannya. Apakah langkah yang dilakukan perusahaan sudah tepat atau belum. Pelaksanaan pelatihan, pengembangan diri, dan penilaian kinerja dengan menggunakan teknologi adalah sesuatu yang baru-baru ini berkembang

sehingga masih membutuhkan banyak penelitian, agar tercipta sebuah sistem yang mendukung tujuan perusahaan dan sanggup menilai kinerja seseorang secara tepat. Apakah seseorang tergolong memiliki kinerja rata-rata atau superior (Osmani & (Ramolli), 2012).

Gojek untuk mencapai tujuannya memutuskan untuk melakukan *on the job training*. *On the job training* sendiri adalah pelatihan dimana karyawan ditempatkan untuk bekerja pada kondisi yang sebenarnya (Jain, 1999). Pelatihan dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kerja dengan menggunakan sistem *rating* dari konsumen. Karenanya, fungsi pelatihan dan pengembangan sepenuhnya diserahkan kepada konsumen. Dengan menggunakan sistem *rating* dan ulasan, para mitra ditekan untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumen. Para mitra harus bisa mengembangkan dirinya, tersenyum pada konsumen, menghafal rute jalan, memastikan agar kendaraannya nyaman digunakan dan tidak bermasalah, serta menjalankan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

Kinerja para mitra *driver* di Gojek juga sangat bergantung pada penilaian dan ulasan dari konsumen. Ulasan dan penilaian tersebut dapat diberikan oleh konsumen setelah servis diterima melalui aplikasi. Para mitra yang nilai rata-rata ulasannya tidak mencapai target maka akan mendapat bimbingan dan untuk sementara tidak dapat menjalankan aplikasi.

Sistem *rating* dan ulasan dinilai mampu untuk melatih dan meningkatkan kinerja para mitra *driver*. Namun muncul beberapa kasus dimana konsumen memberikan *rating* untuk alasan yang tidak tepat. Contohnya, konsumen memiliki ketidakpuasan pada layanan lain seperti Gopay. Namun *rating* rendah diberikan kepada mitra *driver* yang jelas-jelas tidak berhubungan dengan layanan tersebut. Ada juga kasus dimana konsumen memberikan *rating* rendah karena keisengan. Akibatnya mitra *driver* dirugikan. Karenanya Gojek harus menverifikasi dengan baik alasan

pemberian *rating* rendah apakah karena berhubungan dengan layanan atau karena sebab lainnya (The Asian Parent Indonesia, n.d.).

Kompensasi Mitra Driver

Penetapan kompensasi di suatu perusahaan berbeda dengan perusahaan lain. Masing-masing perusahaan memiliki strategi kompensasi yang berbeda. Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang teknologi, inovasi adalah salah satu faktor penting yang bisa menjaga keberlangsungan usaha, karenanya inovasi menjadi salah satu faktor utama yang ditekankan dalam pemberian kompensasi di perusahaan tersebut (Yanadori & Marler, 2006)(Saura Diaz & Gomez-Mejia, 1997). Pemberian kompensasi yang berdasarkan jumlah produksi dan tingkat kesalahan di industri manufaktur ternyata sanggup menaikkan kinerja para pegawainya (Shaw et al., 2001). Karenanya untuk mencapai hasil yang maksimal penetapan kompensasi harus direncanakan dengan cermat.

Sistem kompensasi dari mitra *driver* Gojek dinilai transparan. Para mitra *driver* dapat mengetahui secara *online* jumlah pendapatan mereka di suatu waktu. Sistem bonus juga tersedia. Bonus para mitra *driver* ditentukan dari poin yang mereka dapatkan. Semakin banyak pesanan dalam suatu waktu semakin banyak poin terkumpul, sehingga semakin banyak dana yang bisa dihasilkan para mitra (Viral Orchard, 2020)(Nurhidayah, 2018).

Mitra *driver* bukanlah pegawai tetap dari Gojek sehingga mereka tidak terikat undang-undang tenaga kerja. Perusahaan tidak memiliki kewajiban untuk membayar upah minimum dari para mitra. Para mitra bebas memilih berapa lama mereka bekerja dalam sehari. Hal ini yang terkadang menjadi polemik yang sering dipermasalahkan beberapa pihak. Beberapa menganggap bahwa sistem kompensasi di Gojek tidak adil. Karena perusahaan bisa secara sepihak merubah ketentuan tarif dan bonus.

Problematika Dalam Pengelolaan SDM dari Mitra Driver

Pengelolaan sumber daya dengan menggunakan teknologi memang bisa menciptakan efisiensi dan mengurangi biaya. Tidak hanya itu secara ekonomi perekrutan masal menggunakan teknologi digital ini sanggup menyerap banyak tenaga kerja sehingga meningkatkan perekonomian. Namun hingga saat ini masih banyak pihak yang menganggap praktek ojek *online* merupakan tindakan perbudakan terselubung. Belum adanya perjanjian kerja tentang kemitraan yang jelas, perlindungan kecelakaan kerja bagi pengemudi maupun konsumen yang minim, serta belum adanya standar tarif yang jelas, menjadi masalah utama yang sering dibahas oleh masyarakat (Anjaswari, 2017).

Masalah lainnya, berhubungan dengan masifnya perekrutan mitra *driver* sehingga menimbulkan pertanyaan tentang tingkat keamanan penggunaan ojol. Tingginya tingkat perekrutan juga meningkatkan jumlah *supply* sehingga secara makro dinilai mampu mengurangi pendapatan mitra perorangan.

Penilaian kinerja dengan metode *rating* juga memiliki kekurangan. Adakalanya konsumen memberikan *rating* untuk tujuan yang kurang tepat sehingga merugikan mitra *driver*. Proses pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak Gojek juga dinilai lambat sehingga mitra *driver* harus merelakan kesempatannya untuk mendapatkan pendapatan selama beberapa waktu (The Asian Parent Indonesia, n.d.).

Sistem penilaian kompensasi dengan menggunakan metode “gamifikasi”, dimana mitra *driver* ditawarkan untuk mengejar poin dan target harian memiliki efek negatif. Sistem ini menciptakan kepuasan sesaat (*reflective satisfaction*), karena buruh merasa memiliki kebebasan untuk mencapai target tertentu. Namun ternyata sistem ini membuat perusahaan mampu menciptakan batasan-batasan yang mampu mengontrol buruh tanpa disadari, sehingga rentan terhadap terjadinya eksploitasi (Kamim et al., 2019).

Problematika lain berhubungan dengan perlindungan terhadap mitra *driver*. Mitra *driver* terutama *driver* pengendara roda dua, rawan terhadap resiko kecelakaan. Tidak hanya itu, resiko terpapar tindak kejahatan oleh konsumen juga merupakan salah satu isu yang krusial. Kasus lain juga menjelaskan kejadian dimana konsumen melakukan wanprestasi, seperti tidak membayar dalam jumlah yang disepakati. Hal tersebut bisa merugikan mitra *driver*.

D. Simpulan

Ekonomi digital dinilai sebagai salah satu solusi untuk mengurangi tingkat pengangguran yang tinggi dan menaikkan pendapatan masyarakat secara keseluruhan. Eurofia ini yang menyebabkan maraknya pertumbuhan perusahaan digital yang melakukan *crowdsourcing*, yaitu memanfaatkan sumber daya manusia dari masyarakat untuk diajak bekerjasama sebagai mitra.

Sumber daya yang besar tersebut harus dikelola. Karena jumlahnya yang besar, perusahaan menggunakan bantuan teknologi dalam pengelolaan. Tentu saja hingga saat ini masih muncul pro dan kontra berhubungan dengan pengelolaan *crowdsourcing* ini, mengingat pemerintah juga lambat dalam menetapkan peraturan yang bisa menjadi jembatan antara pengusaha dan mitra.

Makalah ini menyampaikan bagaimana salah satu perusahaan digital yaitu “Gojek” mengelola sumber daya manusianya dengan menggunakan bantuan teknologi berikut pro kontra yang mengikuti pengelolaan tersebut. Rekrutmen dari Gojek dinilai mudah dan dilakukan secara *online*. Pelamar hanya perlu memasukkan data dan kelengkapan kemudian mengunggahnya. Apabila pelamar diterima akan ada pemberitahuan melalui sms. Pelatihan, pengembangan diri, dan penilaian kinerja juga dilakukan melalui teknologi. Pelaksanaan fungsi ini dibantu oleh konsumen. Mitra *driver* akan menerima *rating* dan ulasan setelah pelaksanaan servis, karena mitra *driver* harus belajar untuk memberi servis yang baik agar yang

bersangkutan bisa mendapatkan *rating* dan review yang baik dari para pelanggan. Kompensasi dari mitra *driver* dinilai transparan. Dana dan bonus yang masuk dapat langsung di cek di aplikasi sehingga mereka bisa melihat dan memperkirakan sendiri jumlah pendapatan yang mereka dapatkan.

Saran Bagi Perusahaan

Dari sisi rekrutmen, keamanan konsumen tetap harus diprioritaskan. Perusahaan harus mencermati kelayakan dari pelamar, terutama berhubungan dengan catatan kriminal dan kemampuan mengemudi.

Perusahaan harus tetap melakukan pelatihan kepada para mitra *driver*. Pelatihan bisa dilakukan secara *online*. Pelatihan dibutuhkan untuk meningkatkan pengetahuan mitra *driver*. Para mitra harus dibekali pengetahuan tentang standar layanan untuk melayani konsumen, penggunaan dan fitur-fitur di dalam aplikasi, alur kerja perusahaan terutama yang berhubungan dengan penanganan komplain dari mitra *driver* dan konsumen, motivasi diri untuk meningkatkan kinerja, pengelolaan keuangan, dan lain-lain.

Dari sisi kompensasi, sistem kompensasi pengemudi bergantung pada pada volume pekerjaan. Banyaknya jumlah *driver* bisa mengurangi jumlah pekerjaan yang dapat dilayani. Maka ada baiknya perusahaan menetapkan rasio jumlah *driver* maksimum dan terus berinovasi untuk menambah jumlah layanan dan meningkatkan kerjasama dengan lebih banyak mitra pedagang. Langkah tersebut diharap mampu meningkatkan pendapatan mitra *driver*, minimal sanggup menjaga kestabilan jumlah pendapatan yang diterima mitra *driver*.

Dari sisi perlindungan terhadap mitra *driver*, perusahaan harus menjalin kerjasama dengan pihak asuransi untuk melindungi mitra dari kecelakaan dan tindak kejahatan. Perusahaan juga harus mendorong penggunaan transaksi digital oleh para

konsumen, sehingga kerugian para mitra dari sisi finansial bisa dihindari.

Saran Bagi Pemerintah

Pemerintah harus berperan aktif sebagai pen jembatan dan pengatur dari pengusaha, mitra, dan konsumen agar tercapai kepuasan maksimal. Hingga saat ini peraturan pemerintah yang melindungi mitra *driver*, perusahaan, dan konsumen tergolong minim. Pemerintah harus mampu menciptakan peraturan yang mendukung suasana kompetisi yang kondusif sehingga perusahaan tidak melakukan perang harga yang hasil akhirnya merugikan mitra dan pengusaha itu sendiri. Pemerintah juga harus mampu memberikan perlindungan kepada mitra *driver* dengan menyusun peraturan tentang perjanjian kerjasama yang adil. Hak konsumen pun harus dilindungi oleh pemerintah sehingga terhindar dari kerugian.

Saran Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan penelitian dasar yang memaparkan penggunaan teknologi dalam pengelolaan SDM mitra *driver* di Gojek beserta problematika yang mengikuti penggunaan teknologi tersebut. Dari hasil penelitian ini banyak hal yang bisa dikembangkan dan diteliti lebih lanjut. Penelitian lanjutan berhubungan dengan efektifitas dan efisiensi dari pengelolaan SDM dengan bantuan teknologi dapat melengkapi penelitian ini. Peneliti lain juga bisa meneliti dampak dari masifnya penerimaan mitra *driver* terhadap kondisi ekonomi, sosial, dan budaya. Penelitian-penelitian lanjutan tersebut diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan memberikan kontribusi maksimal terhadap perusahaan, konsumen, dan juga masyarakat.

E. Daftar Pustaka

Al-Dmour, R. H., Masa'deh, R., & Obeidat, B. Y. (2017). Factors influencing the adoption and implementation of HRIS applications: Are they similar? *International Journal of Business Innovation and Research*, 14(2), 139–167.

- <https://doi.org/10.1504/IJBIR.2017.086276>
- Anjaswari, S. D. (2017, December 13). *LBH Jakarta: Transportasi Online Bentuk Perbudakan Modern - Nasional Tempo.co*. Tempo.Co. <https://nasional.tempo.co/read/1041762/lbh-jakarta-transportasi-online-bentuk-perbudakan-modern>
- CNN Indonesia. (n.d.). *Gojek Ungkap Sumber Pendapatan Terbesar Mereka*. Retrieved September 12, 2020, from <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190531112033-185-399964/gojek-ungkap-sumber-pendapatan-terbesar-mereka>
- Davison, H. K., Maraist, C. C., Hamilton, R. H., & Bing, M. N. (2012). To Screen or Not to Screen? Using the Internet for Selection Decisions. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 24(1), 1–21. <https://doi.org/10.1007/s10672-011-9178-y>
- Edström, A., & Lorange, P. (1984). Matching Strategy and Human Resources in Multinational Corporations. *Journal of International Business Studies*, 15(2), 125–137. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8490486>
- Estellés-Arolas, E., & González-Ladrón-de-Guevara, F. (2012). Towards an integrated crowdsourcing definition. *Journal of Information Science*, 38(2), 189–200. <https://doi.org/10.1177/0165551512437638>
- Gascó, J. L., Llopis, J., & Reyes González, M. (2004). The use of information technology in training human resources: An e-learning case study. *Journal of European Industrial Training*, 28(5), 370–382. <https://doi.org/10.1108/03090590410533062>
- Gojek. (n.d.-a). *Cara Daftar GoRide: Cara Menjadi Driver Gojek Online 2020 | GoRide*. Retrieved September 14, 2020, from <https://www.gojek.com/blog/goride/cara-daftar-go-ride/>
- Gojek. (n.d.-b). *Tentang Kami | Gojek*. Retrieved September 12, 2020, from <https://www.gojek.com/about/>
- Govindasamy, T. (2001). Successful implementation of e-Learning Pedagogical considerations. *Internet and Higher Education*, 4(3–4), 287–299. [https://doi.org/10.1016/S1096-7516\(01\)00071-9](https://doi.org/10.1016/S1096-7516(01)00071-9)
- Hendrickson, A. R. (2003). Human resource information systems: Backbone technology of contemporary human resources. *Journal of Labor Research*, 24(3), 381–394. <https://doi.org/10.1007/s12122-003-1002-5>
- Jain, P. (1999). On-the-job training: A key to human resource development. *Library Management*, 20(5), 283–294. <https://doi.org/10.1108/01435129910276271>
- Kamim, A., Pemuda, M. K.-J. S., & 2019, undefined. (2019). Gojek dan Kerja Digital: Kerentanan dan Ilusi Kesejahteraan yang Dialami Oleh Mitra Pengemudi Dalam Kerja Berbasis Platform Digital. *Jurnal Studi Pemuda*, 8(1), 59–73.
- Koch, T., Gerber, C., & De Klerk, J. J. (2018). The impact of social media on recruitment: Are you LinkedIn? *SA Journal of Human Resource Management*, 16(1), 1–14. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v16i0.861>
- Kodrat, S. (2019). *Berapa Jumlah Pengemudi Ojek Online di Indonesia? - Bisnis Tempo.co*. Tempo. <https://bisnis.tempo.co/read/1271465/berapa-jumlah-pengemudi-ojek-online-di-indonesia>
- Ladkin, A., & Buhalis, D. (2016). Online and social media recruitment: Hospitality employer and prospective employee considerations. In *International Journal of Contemporary Hospitality Management* (Vol. 28, Issue 2, pp. 327–345). Emerald Group Publishing

- Ltd. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2014-0218>
- Lytras, M. D., Castillo-Merino, D., & Serradell-Lopez, E. (2010). New human resources practices, technology and their impact on SMEs' efficiency. *Information Systems Management*, 27(3), 267–273. <https://doi.org/10.1080/10580530.2010.493843>
- Madia, S. A. (2011). Best practices for using social media as a recruitment strategy. *Strategic HR Review*, 10(6), 19–24. <https://doi.org/10.1108/14754391111172788>
- Mishra, A., & Akman, I. (2010). Information Technology in Human Resource Management: An Empirical Assessment. *Public Personnel Management*, 39(3), 271–290. <https://doi.org/10.1177/009102601003900306>
- Nurhidayah, F. (2018). Analisis Sistem Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Transportasi Online. *Journal.Maranatha.Edu*, 10(2), 179–186. <http://journal.maranatha.edu>
- Nye, C. D., Do, B.-R., Drasgow, F., & Fine, S. (2008). Two-Step Testing in Employee Selection: Is score inflation a problem? *International Journal of Selection and Assessment*, 16(2), 112–120. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2389.2008.00416.x>
- Osmani, F., & (Ramolli), G. M. (2012). Performance Management, Its Assessment and Importance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 41, 434–441. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.04.052>
- Saura Diaz, M. D., & Gomez-Mejia, L. R. (1997). The effectiveness of organizationwide compensation strategies in technology intensive firms. *Journal of High Technology Management Research*, 8(2), 301–315. [https://doi.org/10.1016/S1047-8310\(97\)90008-0](https://doi.org/10.1016/S1047-8310(97)90008-0)
- Shaw, J. D., Gupta, N., & Delery, J. E. (2001). Congruence between technology and compensation systems: implications for strategy implementation. *Strategic Management Journal*, 22(4), 379–386. <https://doi.org/10.1002/smj.165>
- Targowski, A. S., & Deshpande, S. P. (2001). THE UTILITY AND SELECTION OF AN HRIS. *Advances in Competitiveness Research*, 9(1), 42–42. <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&sw=w&issn=10770097&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA78630779&sid=googleScholar&linkaccess=fulltext>
- The Asian Parent Indonesia. (n.d.). *Mau memberikan rating ojek online bintang satu? Pikirkan dulu efeknya! | theAsianparent Indonesia*. The Asian Parent Indonesia. Retrieved October 12, 2020, from <https://id.theasianparent.com/rating-ojek-online>
- Torres, E. N., & Mejia, C. (2017). Asynchronous video interviews in the hospitality industry: Considerations for virtual employee selection. *International Journal of Hospitality Management*, 61, 4–13. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.10.012>
- Viral Orchard. (2020). *√ Sistem Gaji Gojek 2020 : Penghasilan & Skema Poin Driver Gojek*. Viral Orchard. <https://www.viralorchard.com/sistem-gaji-gojek/>
- Vuković, M. (2009). Crowdsourcing for enterprises. *SERVICES 2009 - 5th 2009 World Congress on Services, PART 1*, 686–692. <https://doi.org/10.1109/SERVICES-I.2009.56>
- Wikipedia. (n.d.). *Gojek - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*. Retrieved October 8, 2020, from <https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>
- Yanadori, Y., & Marler, J. H. (2006). Compensation strategy: does business strategy influence compensation in high-technology firms? *Strategic*

- Management Journal*, 27(6), 559–570.
<https://doi.org/10.1002/smj.521>
- Yuniarsih, T. (2018). *Kinerja Unggul Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Rizqy Press.
- Zaenudin, A. (2019, April 5). *Go-Jek Jadi Decacorn, Unicorn adalah Masa Lalu - Tirto.ID*. Tirtoid. <https://tirto.id/go-jek-jadi-decacorn-unicorn-adalah-masa-lalu-dlfA>