

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin bertambah maju atau modern, mendorong berbagai manusia untuk berlomba-lomba menciptakan suatu teknologi yang kian canggih dengan fungsi dan manfaat yang beragam. Berbagai teknologi dan informasi seperti peralatan canggih sampai aplikasi canggih dikeluarkan dan dikembangkan untuk membantu kerja manusia dan meringankan beban dalam pekerjaan serta dalam kehidupan.

Teknologi tersebutlah yang mendorong kemajuan bangsa, karena dengan adanya berbagai perkembangan teknologi dan informasi dapat memudahkan manusia untuk mengolah dan mendistribusikan berbagai informasi secara praktis dalam bentuk digital. Sementara itu perkembangan teknologi telah memasuki berbagai ranah kehidupan seperti dalam bidang perekonomian, kesehatan, militer, pendidikan, termasuk transportasi umum berbasis online.

Salah satu contoh kecil memiliki manfaat besar yang bisa kita rasakan adalah teknologi yang menunjang aktivitas dalam dunia pendidikan, hal ini memiliki peranan penting untuk memudahkan proses belajar mengajar antara peserta didik dan pendidiknya. Dengan adanya teknologi dan informasi dalam dunia pendidikan, dapat memudahkan hubungan antara peserta didik dengan pendidik dalam pembelajaran jarak jauh. Pembelajaran jarak jauh dengan mengandalkan teknologi dan informasi dapat memungkinkan peserta didik dan pendidik untuk tetap melakukan kegiatan belajar mengajar meskipun dalam lokasi yang berbeda dan jarak yang jauh sekalipun.

Sementara itu, saat ini banyak sekali teknologi yang bisa kita gunakan agar dapat memudahkan kita dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, salah satunya adalah aplikasi dibidang transportasi umum berbasis online yang bisa kita pakai agar bisa menghubungkan antara jarak satu kejarak yang lainnya, bukan hanya itu saja, kita juga bisa membeli makanan tanpa harus keluar ruangan, mengantarkan

paket tanpa harus ke lokasi atau menjemput keluarga tanpa harus keluar dari rumah. Di Indonesia sendiri sudah berjamuran aplikasi yang menawarkan jasanya dibidang transportasi online, tentunya kita sudah familiar dengan aplikasi seperti Grab, Gojek, uber yang bisa kita pakai sebagai jasa transportasi umum untuk kebutuhan sehari-hari.

Di Indonesia terutama di Kota Serang, pemakaian aplikasi Grab sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat yang hendak ingin melakukan bepergian atau sekedar memesan makanan, ini menunjukkan kalau teknologi semacam ini sangat membantu masyarakat dalam menuntaskan persoalan atau kebutuhannya sehari-hari. Bagi sebagian besar masyarakat inovasi adalah salah satu kunci kenyamanan yang dibutuhkan sehingga pelayanan yang diberikan jauh lebih baik meskipun harus membayar sedikit lebih mahal. Salah satu aplikasi yang memiliki jenis pelayanan yang baik di Kota Serang adalah Grab, aplikasi transportasi online ini dapat digunakan ketika kita sudah sah menjadi *customer* Grab dengan menginstal aplikasinya terlebih dahulu di ponsel kita atau dengan mendownloadnya di *play store*.

PT Grab merupakan organisasi perusahaan teknologi yang berasal dari Malaysia akan tetapi kator pusatnya berada di Singapura, aplikasi ini menyediakan layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat. Akan tetapi Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan aplikasi saja atau penyedia jasa, sedangkan untuk kendaraan yang digunakan adalah milik sendiri atau kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT Grab. Perusahaan ini didirikan tahun 2011 di Malaysia oleh Anthony Tan bersama rekannya Tan Hooi, Dari tahun 2011 sampai saat ini Grab berkembang pesat dan menjadi salah satu Penyedia aplikasi transportasi online di Indonesia.

Fitur layanan yang disediakan Grab didalam aplikasi diantaranya adalah:

1. Grab Taxi
Grab Taxi merupakan sebuah layanan yang memberikan akses serta kemudahan *customer* untuk mencari pengemudi taksi terdekat.
2. Grab Car
Grab Car merupakan layanan kendaraan pribadi berjenis mobil sehingga jumlah penumpangnya juga lebih banyak ketimbang Grab Bike, tentunya dengan mitra yang nyaman dan aman.
3. Grab Bike
Grab Bike merupakan layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantar ke berbagai tempat, hemat dan praktis.
4. Grab Express
Grab Express merupakan layanan pengantaran barang dengan keunggulan kecepatan, keamanan, dan kenyamanan.
5. Grab Food
Grab food merupakan layanan pemesanan makanan di resto tertentu yang sudah menjalin kerjasama dengan pihak perusahaan.
6. Grab Hitch
Grab Hitch merupakan layanan tebengan dengan separuh harga.

Adapun Visi dan Misi dari Grab sendiri yaitu:

Visi Grab

- a. Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara

Misi dari Grab

- a. Menjadi penyedia layanan teraman di Asia Tenggara.
- b. Memberikan layanan yang mudah di akses oleh banyak orang.
- c. Meningkatkan kehidupan para partner, baik pengemudi maupun penumpang.

Terus berkembangnya perusahaan seperti ini karena didukung oleh kemudahan masyarakat dalam mengunduh aplikasi seperti yang tertera pada misi

Perusahaan Grab di atas secara gratis yang tersedia pada *play store* dengan modal kuota internet saja dan tentu tidak berbayar. Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa, kinerja perusahaan ini sangat tergantung pada kinerja karyawan, dalam hal ini adalah mitra sebagai *driver* yang melayani konsumen secara langsung. Baik buruknya citra perusahaan itu tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh mitra Grab. Maka dari itu semua driver diwajibkan menggunakan jaket dan helm yang diperoleh dari perusahaan saat mereka mendaftarkan diri serasi peraturan yang sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan seperti menggunakan kendaraan yang terdaftar dan tidak meminjamkan akun kepada oranglain. Dengan demikian, semua driver harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumennya.

Dalam satu kasus apabila ada salah satu driver yang memberikan pelayanan buruk pada konsumen maka yang terkena imbas negatif bukan hanya driver itu saja, melainkan langsung pada nama perusahaan, dalam hal ini adalah PT Grab Indonesia. Hal ini dikarenakan dalam melakukan order, konsumen tidak dapat memilih drivernya, melainkan hanya dapat memilih jasa yang akan dibelinya, sedangkan driver ditentukan oleh sistem aplikasi Grab itu sendiri. Oleh karena kinerja perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawan, maka perusahaan transportasi berbasis online harus memperhatikan faktor-faktor yang diperkirakan mempengaruhi kinerja driver.

Sumber daya manusia adalah satu-satunya yang memiliki akal perasaan, keinginan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya seorang karyawan merupakan sebuah investasi paling berharga didalam perusahaan yang menjadi aset utama, bernilai dan harus diakui akan keberadaannya sebagai kunci utama bahkan menjadi faktor penentu atas keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan visi, misi dan tujuan perusahaan. Itulah sebab mengapa peran manusia sangat besar pengaruhnya sebagai motor penggerak (*driving force*) dan sebagai agen perubahan (*agen of change*).

Pengembangan sumber daya manusia yang ada dalam lingkup perusahaan merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan perusahaan tersebut. Sementara itu tujuan

perusahaan akan didapatkan secara maksimal apabila didukung dengan kinerja kariawan.

Maka dari itu untuk mendapatkan kinerja yang terbaik dari kariawan maka harus diupayakan pengaruh yang terstruktur dan efektif. Solusi dalam hal ini adalah sebagai upaya perusahaan dalam menggerakkan para kariawannya agar sukarela mau bekerja lebih produktif lagi sesuai dengan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Masalah yang terjadi dikalangan pekerja dalam hal ini adalah ojek online sebagai driver grab di Kota Serang adalah adanya masa dimana para driver tidak bersemangat dalam bekerja, dimana hal ini sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan. Biasanya driver yang mendapat masalah atau yang bermalas-malasan bekerja adalah pekerja yang tidak mendapat orderan atau sedang sepi penumpang. Secara psikologis ini sangat berpengaruh dalam bekerja, karena semakin hari apabila driver sepi penumpang maka akan semakin sulit untuk mendapatkan orderan lagi, dan akan semakin sulit bagi driver untuk mencapai target atau yang di sebut tuber 1 sampai tuber 3. Dari masalah-masalah seperti inilah harusnya ada upaya dari perusahaan agar kemudian karyawan atau driver memiliki semangat dalam bekerja.

Motivasi dapat dipandang sebagai perubahan energi dalam diri seseorang dengan ditandai adanya *feeling* dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Motivasi adalah dorongan dasar yang menggerakkan seseorang atau keinginan untuk mencurahkan segala tenaga karena adanya suatu tujuan. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri kariawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sikap mental kariawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal. Tiga unsur yang merupakan kunci dari motivasi yaitu, upaya, tujuan organisasi, dan kebutuhan. Jadi motivasi dalam hal ini sebenarnya merupakan respon dari suatu aksi. Motivasi muncul dalam diri kita karena adanya dorongan oleh adanya unsur

satu tujuan. Tujuan ini menyangkut soal kebutuhan dapat dikatakan bahwa tidak akan ada suatu motivasi apabila tidak adanya sebuah kebutuhan.¹

Selain motivasi, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh insentif. Secara konseptual, apabila karyawan memiliki motivasi tinggi dalam bekerja maka kinerjanya akan meningkat. Kinerja akan semakin meningkat bila perusahaan memberikan kompensasi dengan sistem insentif, karena insentif sebenarnya diberikan sebagai pembeda antara karyawan yang bekerjakeras dan karyawan yang bekerjabiasa-biasa saja. Demikian juga dengan kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja di perusahaannya pasti akan mempengaruhi kinerjanya.

Insentif yang diberikan oleh perusahaan merupakan langkah pokok yang semestinya harus diperhatikan oleh perusahaan. Karena ini akan menjadi faktor semangat atau tidaknya seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya, hal ini juga bisa didasari oleh besar atau kecilnya insentif yang di terima oleh karyawan. Apabila karyawan tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka karyawan tersebut cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat yang ada akhirnya mereka bekerja semaunya tanpa ada motivasi yang tinggi. Pemberian insentif yang pas serta baik, sehingga nantinya proses kerja perusahaan dapat berjalan sesuai tujuan visi dan misi perusahaan.

Insentif sendiri merupakan penghargaan atau ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitas kerjaan lebih baik, meskipun dalam beberapa aturan perusahaan sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu. Insentif juga merupakan suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja karyawan dan kontribusi terhadap organisasi.

Kemudian dapat disimpulkan bahwasanya insentif merupakan pemberian uang atau barang di luar gaji pokok yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan dari pencapaian yang diperoleh. Kemudian apabila insentif tersebut dirasa sudah tepat maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

¹Mangkunegara Prabu; *BISMA Bisnis dan Manajemen, jurnal.unesa.ac.id* 2018

Berdasarkan paparan tulisan saya di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi sekaligus memotivasi setiap driver dalam bekerja, untuk meningkatkan produktivitasnya sehingga mampu mencapai kinerja yang baik. Hal ini tentunya akan menguntungkan bagi pihak perusahaan, karena tingginya nilai capaian kinerja driver akan mempengaruhi proses terealisasinya tujuan perusahaan ke arah yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai pengaruh faktor motivasi dan insentif terhadap kinerja driver oleh karena itu di dalam penelitian ini, penulis memilih judul : “Analisis Pengaruh Faktor Motivasi Dan Insentif Terhadap Kinerja Driver Grab Bike Di Kota Serang”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, perlu pembahasan khusus dalam penelitian ini. Maka dari itu penyusun merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh faktor motivasi terhadap kinerja driver GrabBike di Kota Serang?
2. Bagaimana pengaruh faktor insentif terhadap kinerja driver GrabBike di Kota Serang?
3. Bagaimana motivasi dan insentif berpengaruh terhadap kinerja driver grab bike di kota serang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fenomena di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor motivasi terhadap kinerja driver GrabBike di Kota Serang!
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor insentif terhadap kinerja driver GrabBike di Kota Serang!
3. Untuk menganalisis motivasi dan insentif berpengaruh terhadap kinerja driver grab bike di kota serang!

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan Kegunaan bagi beberapa pihak, terutama bagi penulis sendiri, dalam hal ini baik yang terlibat maupun tidak terlibat secara langsung dalam penelitian dan pihak pihak yang lain yang membutuhkan.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu karya tulis ilmiah yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Selain itu hasil penelitian yang sudah dilakukan diharapkan akan menambah pengetahuan baik itu untuk umum dan khususnya bagi diri penulis sendiri, menjadi sarana pengembangan berfikir ilmiah dan rasional dalam mengkaji bidang keahlian yang dipelajari serta diharapkan dapat diimplementasikan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan guna meningkatkan kinerja driver atau karyawan PT. Grab Indonesia.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi penelitian adik-adik kelas yang membutuhkan dan tambahan pustaka.

E. Kerangka Berfikir

Menurut John R. Schermerhorn mengemukakan bahwa Motivasi untuk bekerja, merupakan sebuah istilah yang digunakan dalam bidang perilaku keorganisasian (Organizational Behavior = OB, guna menerangkan kekuatan-kekuatan yang terdapat pada diri seseorang individu, yang menjadi penyebab timbulnya tingkat, arah, dan persistensi upaya yang dilaksanakan dalam hal bekerja².

²Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009. p. 114.

Menurut Menurut Rivai (2009) insentif diartikan sebagai bentuk pembayaran langsung yang dikaitkan langsung dengan kinerja dan *gain sharing*, yang juga dikaitkan dengan kinerja dan diartikan sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya³.

Menurut Hasibuan, mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebankan kepada yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu⁴.

Kerangka pemikiran yang disajikan untuk penelitian penulis ini berdasarkan hasil pada telaah teoritis seperti yang telah diuraikan di atas. Kerangka pemikiran, akan lebih mempermudah pemahaman dalam memahami arah atau jalur pembahasan dalam penelitian ini, yang disertai dengan paradigma penelitian untuk memberikan gambaran secara lebih rinci dan jelas mengenai keterkaitan antar variabel penelitian yang digunakan. Kerangka pemikiran ini pun disusun berdasarkan hasil pada telaah teoritis.

Pada pemaparan saya sebelumnya, telah dikemukakan bahwa motivasi adalah sebuah kemampuan seseorang untuk memotivasi dirinya tanpa memerlukan bantuan orang lain, dan untuk mencapai tujuan tertentu. Seseorang memiliki kemampuan untuk mendapatkan alasan atau dorongan untuk bertindak. Proses mendapatkan dorongan bertindak ini pada dasarnya sebuah proses penyadaran akan keinginan diri sendiri yang biasanya terpendam. Setiap orang memiliki keinginan yang merupakan dorongan untuk bertindak, namun seringkali dorongan tersebut melemah karena faktor luar. Melemahnya dorongan ini bisa dilihat dari hilangnya harapan dan ketidak berdayaan. Selain daripada motivasi juga terdapat faktor lain yang bisa merubah kualitas kerja seorang karyawan yaitu insentif, sebagaimana penjelasan para ahli di atas atau pemaparan saya sebelumnya bahwa insentif adalah hasil yang di peroleh berupa penghargaan

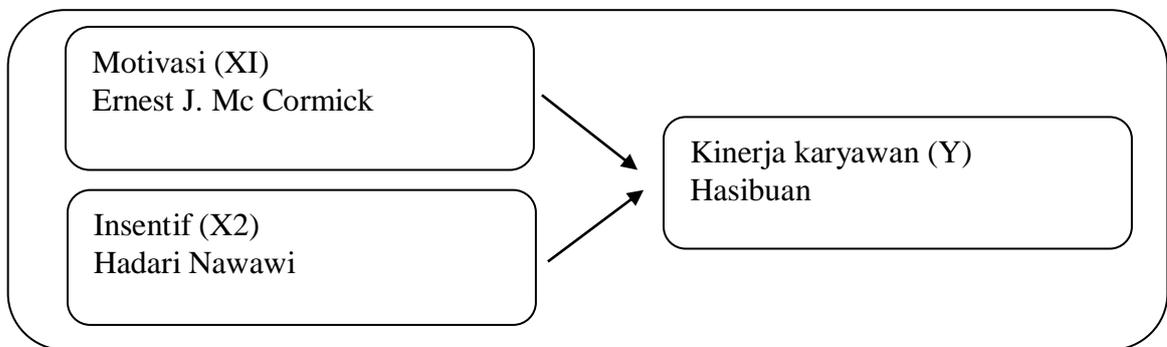
³Rivai, Veitzhal. *Islamic Human Capital dari teori ke praktik Manajemen Sumber Daya Islami*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.2009

⁴Purnamie Titisari, *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2014, p, 74

untuk karyawan yang bekerja lebih baik dari yang lainnya, bisa berupa uang tau barang yang sudah di tentukan oleh perusahaan.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa bukan hanya motivasi saja yang mempengaruhi kinerja pegawai melainkan variabel insentif juga ikut mempengaruhi kinerja pegawai di suatu organisasi perusahaan. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa motivasi kerja dan insentif kerja memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai secara bersamaan.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dapat disusun paradigma penelitian, seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 1.1 kerangka pemikiran

F. Hipotesis

Menurut Muri Yusuf, Hipotesis yakni merupakan kesimpulan sementara atau suatu jawaban yang sifatnya masih sementara dan merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara 2 variabel bahkan lebih. Kebenaran dugaan tersebut harus dibuktikan terlebih dahulu dengan melakukan penyelidikan ilmiah.

Sedangkan menurut Margono, menjelaskan bahwasanya hipotesis berasal dari kata *hypo* dan *thesis*, yang mana *hypo* memiliki arti “kurang dari” sedangkan *thesis* memiliki arti “pendapat”. Jadi kesimpulannya, hipotesis yakni adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang bersifat sementara. Selain itu, hipotesis juga merupakan suatu kemungkinan jawaban dari masalah yang diajukan. oleh karena itu Hipotesis pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh positif motivasi terhadap karyawan pada kinerja driver.

H0: Tidak terdapat pengaruh positif motivasi terhadap karyawan pada kinerja driver.

H2: Terdapat pengaruh positif insentif terhadap karyawan pada kinerja driver

H0: Tidak terdapat pengaruh positif insentif terhadap karyawan pada kinerja driver

H3: Terdapat pengaruh positif motivasi dan insentif terhadap karyawan pada kinerja driver.

H0: Tidak terdapat pengaruh positif motivasi dan insentif terhadap karyawan pada kinerja driver.