

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia selalu mengalami perubahan dalam kehidupannya. Tidak dapat dipungkiri dalam beberapa hal manusia selalu dituntut untuk bisa bertahan hidup. Kemajuan teknologi dan globalisasi semakin hari semakin kental mempengaruhi setiap aspek dalam kehidupan manusia di seluruh dunia tanpa terkecuali. Di mana teknologi itu sendiri difungsikan sebagai alat bantu manusia. Menurut Miarso (2007: 62) pengertian teknologi adalah proses yang meningkatkan nilai tambah, proses tersebut menggunakan atau menghasilkan suatu produk, produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada, dan karena itu menjadi bagian integral dari suatu sistem. Terciptanya sistem teknologi, melalui dibuatnya peralatan dengan berbagai kebutuhannya untuk bertahan hidup, kini berubah sebagai alat untuk memudahkan manusia bertahan hidup dan menjalaninya, bahkan sebagai prestise dan gaya hidup.

Perkembangan zaman memaksa manusia untuk terus bergerak agar terus dapat mengikuti perkembangan zaman yang ada, untuk itu ditemukan alat-alat yang dapat memudahkan mobilitas atau pergerakan manusia tersebut yaitu transportasi. Menurut Nasution (2004: 15) bahwa transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat yang dituju. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri. Transportasi berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan suatu daerah,

sehingga diperlukan jasa transportasi yang serasi dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang memenuhi nilai-nilai ideal seperti; ketertiban, keteraturan, kelancaran, keselamatan dan keamanan (Kansil, 1995: 104). Untuk mencapai nilai-nilai ideal tersebut, dituntut adanya suatu penataan dalam sistem pengaturan dan manajemen lalu lintas transportasi yang terpola, terpadu, terorganisasi, sistematis serta berasas pada kepentingan, keadilan dan kesejahteraan rakyat di daerah (provinsi, kabupaten/kota) yang bersangkutan.

Perkembangan transportasi juga diikuti dengan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi informasi dengan infrastruktur yang serba modern, telah menjadikan berbagai macam informasi dengan mudah dapat diperoleh (<https://www.kompasiana.com>). Kemudian layanan yang disediakan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, dapat diakses oleh siapa saja, tanpa terhalang jarak dan waktu. Jika pada zaman dahulu teknologi hanya digunakan untuk berkomunikasi, saat ini teknologi dapat digunakan untuk berbagai transaksi keuangan maupun penyediaan barang dan jasa, khususnya menggunakan media *online*.

Dengan perkembangan zaman yang semakin canggih, pemerintah Indonesia mulai untuk mengikuti dan beradaptasi dengan hal tersebut. Menurut Hanggrarini dan Hendrowati (2010: 228) mengemukakan bahwa pada tahun 1999, pemerintah Indonesia memulai gerakan berbasis teknologi informasi. Sejak saat itu, hampir seluruh kegiatan masyarakat sehari-hari membutuhkan peran teknologi informasi, termasuk kegiatan bisnis dan pemerintahan. Dalam pembahasan tersebut terdapat beberapa petunjuk tentang arah dan kebijakan yang harus ditempuh oleh

pengelolaan informasi nasional, diantaranya untuk: pertama untuk meningkatkan peran komunikasi melalui media massa modern dan media tradisional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, memperkuat persatuan dan kesatuan, serta mengupayakan keamanan hak pengguna sarana dan prasarana informasi dan komunikasi; yang kedua untuk meningkatkan kualitas komunikasi di berbagai bidang melalui penguasaan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi guna memperkuat daya saing bangsa dalam menghadapi tantangan global.

Tidak hanya teknologi informasi dan komunikasi saja yang diperlukan untuk memperkuat daya saing sebuah negara dalam menghadapi tantangan global, melainkan bagaimana manusia yang dibalik itu semua dapat memanfaatkannya dengan efektif dan efisien. Diperlukan sebuah ilmu yang dapat diterapkan untuk terus membuat manusia dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan sebuah perusahaan yaitu manajemen sumber daya manusia. Untuk mengetahui peran manajemen sumber daya manusia pada perusahaan, Mangkunegara (2013: 2) memaparkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan menurut Widodo (2015: 4) menguraikan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu yang digunakan untuk mengatur orang atau karyawan sesuai dengan tujuan organisasi.

Dalam mengatur sebuah perusahaan atau organisasi dengan ilmu manajemen sumber daya manusia tidaklah semudah yang dibayangkan. Ada

banyak hal yang harus diperhitungkan dan dipikirkan secara matang, tidak hanya menguntungkan untuk pihak perusahaan namun juga tidak merugikan pihak karyawan yang mana menjadi sumber penggerak kehidupan sebuah organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu salah satu cara untuk terus mempertahankan karyawan yang ada di dalam perusahaan adalah dengan mengetahui hal-hal apa saja yang mempengaruhinya salah satunya mengenai kinerja karyawan.

Setelah manajer SDM memahami pentingnya kinerja karyawan di dalam tubuh organisasi atau perusahaan, manajer SDM juga harus tetap menjaga serta meningkatkan kinerja karyawannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah mencari tahu hal apa saja yang membuat karyawan mau melakukan tanggung jawabnya di perusahaan, hal ini dapat dilihat dari dua sisi yaitu dari internal karyawan dan eksternal karyawan. Di mana jika melihat dari sisi internal karyawan, motivasi apa yang membuat karyawan mau melakukan tanggung jawabnya di perusahaan. Menurut Widodo (2015: 187) bahwa yang dimaksud dengan motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Besarnya intensitas kekuatan dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tugas atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat motivasinya.

Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penentu kinerja seorang karyawan, di mana ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya maka kinerjanya juga akan baik bahkan meningkat. Dalam penelitian sebelumnya oleh Iriantari (2011), menunjukkan bahwa ada pengaruh kepuasan kerja dengan prestasi kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan itu menjadipenting untuk mengetahui faktor apa saja yang

membuat karyawan puas untuk terus bekerja di perusahaan ini. Kepuasan kerja bersifat individual di mana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan yang dirasakan setiap individu atau karyawan adalah kesimpulan berdasarkan pada perbandingan apa yang diterima secara langsung dari hasil pekerjaannya dengan apa yang diinginkan.

Menurut Parwita (2013: 78) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan yang dihadapinya.

Kurangnya motivasi cenderung dapat melemahkan semangat pengemudi untuk bekerja sehingga dapat berakibat terhadap menurunnya kinerja pengemudi. Motivasi merupakan salah satu komponen penting dalam meraih keberhasilan suatu proses kerja, hal itu karena motivasi mencakup unsur pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan sendiri maupun kelompok (Suwardi dan Utomo, 2011: 76). Motivasi dipandang sebagai perubahan energy dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya *feeling* atau perasaan, dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Motivasi juga diartikan sebagai dorongan dasar yang menggerakkan seseorang atau sebuah keinginan untuk mencurahkan segala tenaga karena adanya suatu tujuan. Mangkunegara (2009: 61) mengemukakan bahwa motivasi merupakan kondisi atau energy yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Motivasi menjadi hal yang sangat penting bagi karyawan, karyawan yang termotivasi akan merasa lebih bahagia, sehat, dan semangat untuk bekerja. Kurangnya motivasi karyawan dapat berdampak serius bagi tingkat absensi dan keterlibatan karyawan. Semangat kerja karyawan yang rendah dapat merugikan pencapaian tujuan bisnis dan profitabilitas perusahaan. Maka dari itu, perusahaan perlu memperhatikan motivasi karyawan supaya perusahaan dan karyawan dapat berjalan beriringan dan saling menguntungkan.

Terobosan baru dimunculkan para pengusaha yang mengembangkan inovasi baru dalam penyediaan jasa transportasi online. Meskipun pada awalnya tren ini hanya menjadi trik perorangan dengan memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk memesan ojek, namun kini teknologi terus berkembang dengan adanya *smartphone* serta aplikasi-aplikasinya yang semakin mudah didapatkan. Dengan adanya perkembangan tersebut menjadikan banyak berdirinya perusahaan berbasis transportasi *online* yang dapat saling bersaing dan menawarkan kelebihan masing-masing, diantaranya seperti Grab.

GRAB didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia, Grab merupakan sebuah aplikasi layanan transportasi yang paling populer di Asia Tenggara yang saat ini telah menyebar di berbagai negara seperti Singapura, Indonesia, Filliphina, Malaysia, Thailand, dan Vietnam. Layanan Grab difungsikan untuk menjadi sebuah alernatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Di Indonesia Grab hadir sejak bulan juni tahun 2015 dan mulai masuk di kabupaten Bangkalan pada akhir tahun 2017. Dari tahun ke tahun jumlah pengemudi yang

bergabung mengalami peningkatan secara signifikan, dikarenakan respon positif dari pengguna aplikasi ini di wilayah kabupaten Bangkalan.

Tabel 1.1 Perkembangan Pengemudi Grab di Bangkalan

Tahun	Jumlah Pengemudi
2017	23
2018	75
2019	113
2020	145

Sumber : Paguyuban Cakra Nanggala Grab Bangkalan 2021

Dari pengamatan yang dilakukan pada pengemudi Grab di wilayah Bangkalan dalam aktivitas sehari-hari, ada beberapa gejala pada perusahaan Grab salah satunya yaitu para pengemudi sangat antusias bekerja mencari penumpang karena kompensasi yang diberikan untuk seorang pengemudi Grab, mereka menggunakan sistem *sharing profit*. Untuk pendapatan mereka, persentasenya bagi hasil di wilayah Bangkalan yaitu 80% untuk pengemudi dan 20% untuk penyedia layanan atau aplikasi. Selain pendapatan dari tarif, pengemudi juga akan mendapatkan tambahan penghasilan dari adanya insentif yang diberikan oleh perusahaan penyedia aplikasi.

Insentif merupakan salah satu bagian dari kompensasi finansial. menurut Siti Al Fajar dan Tri Heru (2015) menyatakan insentif adalah imbalan yang ditambahkan terhadap upah atau gaji dan biasanya berkaitan secara langsung dengan prestasi kerja serta mendorong karyawan untuk meningkatkan produktivitas agar karyawan tetap berada dalam perusahaan. Pemberian insentif kepada karyawan merupakan

upaya memenuhi kebutuhan para karyawan, baik kebutuhan bersifat materi maupun non materi. Perusahaan Grab menerapkan kebijakan insentif kepada seluruh pengemudi Grab guna meningkatkan kinerja pengemudi lebih baik dan optimal. Pemberian insentif kepada pengemudi ketika target yang telah ditentukan tercapai pada tiap harinya. Pemberian insentif oleh Grab diharapkan memberi dampak positif terhadap kinerja pengemudi Grab.

Pada awalnya skema insentif yang digunakan oleh perusahaan grab yaitu dengan menggunakan seberapa banyak jumlah perjalanan perhari, besaran insentifnya yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2 Skema insentif Grab

Jumlah trip	Jumlah insentif
8	Rp. 18.000
12	Rp. 32.000
16	Rp. 56.000

Sumber : <https://www.grab.com/id//>, diunduh (2021)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa pengemudi mendapatkan 8 trip maka insentif yang didapatkan oleh pengemudi sebesar Rp.18.000, jika pengemudi mendapatkan 12 trip maka insentif yang didapatkan oleh pengemudi sebesar Rp. 32.000, jika pengemudi mendapatkan 16 trip maka insentif yang didapatkan oleh driver sebesar Rp.56.000. insentif yang diterapkan oleh Grab berlaku setiap hari dimulai dari jam 00.00-24.00 WIB, diakumulasi dengan jumlah trip yang didapatkan oleh pengemudi.

Akan tetapi pada tahun 2019 terjadi perubahan skema dalam pemberian insentif terhadap pengemudi. Skema yang digunakan saat ini yaitu dihitung berdasarkan total jumlah berlian yang didapatkan. Skema ini dinamakan insentif berlian. Berlian bisa diperoleh oleh mitra setelah menyelesaikan misi tertentu. Berlian inilah yang nantinya bisa ditukar untuk mendapatkan insentif. Rincian besaran insentif yang diberikan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3 Skema insentif berlian

Jumlah berlian	Besaran insentif (Rp)
50	45.000
105	135.000
165	400.000
195	450.000

Sumber : <https://www.grab.com/id//>, diunduh (2021)

Perhitungan untuk memperoleh berlian terbagi dari beberapa kategori, antara lain Grab bike mendapatkan 10 berlian, Express 13 berlian, dan Grab food 8 berlian. Selain itu, apabila pengemudi melakukan pelayanan di tempat dan waktu tertentu maka akan mendapatkan tambahan berlian. Rinciannya yaitu apabila pengemudi melakukan pelayanan di daerah kota perkantoran maka akan mendapatkan tambahan 1 berlian, jika pengemudi melakukan pelayanan di jam 05.00 - 07.00 pagi dan 17.00-19.00 sore maka akan mendapatkan tambahan 3 berlian, serta apabila melakukan pelayanan di hari *weekend* maka akan mendapatkan tambahan 6 berlian. Akan tetapi jika pengguna Grab menggunakan

topup OVO maka akan dipotong setengah dari berlian yang seharusnya didapatkan oleh pengemudi.

Berdasarkan wawancara langsung yang dilakukan terhadap pengemudi Grab yang beroperasi di Bangkalan menunjukkan bahwa kompensasi berupa gaji dan insentif yang telah ditentukan oleh pihak Grab tidak sesuai dengan harapan yang mereka inginkan karena cukup memberatkan jika diterapkan di Bangkalan dan skema insentif kerap sekali berubah-ubah tanpa ada himbauan terlebih dahulu terhadap pengemudi. Hal tersebut membuat para pengemudi mengeluh karena di Bangkalan juga sangat kesulitan untuk mendapatkan orderan penumpang dan persaingan juga telah banyak, maka terkadang pengemudi melakukan kecurangan seperti menonaktifkan orderan karena seluruh pendapatan diterima untuk mereka semua tanpa ada potongan aplikasi. Seperti contoh kasus yang terjadi pada awal tahun 2019 dikutip dari katadata.co.id yang memberitakan bahwa banyak pengemudi Grab yang kecewa dengan penerapan insentif yang berubah-ubah sehingga membuat pengemudi hijrah ke perusahaan ojek online lainnya. Sehingga sangat penting sekali bagi perusahaan untuk memperhatikan hal tersebut karena pengemudi akan cenderung malas bekerja jika presentase bagi hasil dan insentif yang diberikan tidak sesuai dengan besaran pengorbanan dalam bekerja.

Seperti yang dikatakan oleh Endra Bagus salah satu pengemudi Grab di Bangkalan yang menyatakan “Saya cukup keberatan dengan presentase *sharing profit*-nya, karena cukup merugikan bagi saya sebagai seorang driver dimana *orderan* penumpang tidak terlalu banyak di Bangkalan”. Selain itu pelaksanaan kopdar hanya dilakukan satu bulan satu kali, pihak manajemen kerap tidak mendengarkan

keluhan pengemudi yang dialami mereka pada saat bekerja, Keakraban antara pihak manajemen dengan pengemudi tidak pada seluruhnya, artinya masih ada tebang pilih. Dukungan berupa materi juga sangat diperlukan berupa insentif yang adil dan dapat menopang biaya kebutuhan sehingga kepuasan kerja dari pengemudi dapat meningkat.

Dari banyaknya pengemudi yang mengeluh dalam bekerja, mengidentifikasi bahwa kepuasan dalam bekerja disebabkan oleh motivasi yg menjadi dasar menurunnya sebuah kinerja. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis dan melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PENGEMUDI MELALUI MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PENGEMUDI PT. GRAB WILAYAH BANGKALAN)”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pengemudi PT.Grab wilayah Bangkalan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pengemudi PT.Grab wilayah Bangkalan?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pengemudi melalui variabel intervening motivasi kerja pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pengemudi melalui variabel intervening motivasi kerja pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan Grab

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan Grab sebagai masukan yang dapat dijadikan tolak ukur agar membantu meningkatkan kinerja sumber daya manusianya.

2. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan peneliti terkait pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pengemudi melalui variabel intervening motivasi kerja pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan

3. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan acuan dalam penelitian yang terkait dengan tema ini.