

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi saat ini setiap perusahaan dihadapkan pada situasi lingkungan bisnis yang semakin kompleks. Untuk menghadapi persaingan tersebut, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada semua aspek perusahaan, baik aspek pemasaran, aspek keuangan, aspek pelayanan, maupun aspek sumber daya manusia. Peningkatan kinerja tersebut juga harus diiringi dengan penggunaan aspek teknologi yang menunjang perkembangan perusahaan.

Suatu perusahaan yang baik perlu dalam usaha mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia diperlukan manajemen yang baik, karena manusia sebagai makhluk sosial mempunyai karakter yang berbeda beda. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang merupakan faktor paling dominan bagi perusahaan. Tenaga kerja atau karyawan memegang peranan penting dalam suatu perusahaan, sebab perusahaan tidak akan maju dan berkembang tanpa ditunjang oleh kemampuan tenaga kerja atau karyawan. Maka manajemen sumber daya manusia ini sangat penting dan harus dikelola dengan baik oleh perusahaan sehingga dapat tercapainya apa yang menjadi tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan peranan yang sangat penting dalam perusahaan, karena sumber daya manusia menyebabkan sumber daya yang lain dapat berfungsi dan dijalankan. Begitu pentingnya peranan sumber daya manusia,

faktor ini menjadi penentu bagi maju mundurnya perusahaan (Mangkunegara, 2011). Keberlangsungan bisnis perusahaan tidak lepas dari peran karyawan sejauh mana perusahaan dapat bertahan dan mengekskusi diri bukan hanya ditentukan oleh pimpinan perusahaan. Sebetulnya semua itu berkenaan dengan peran karyawan .

Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang tinggi. Kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi (Setiyawan dan Waridin, 2016).

Saat ini kita berada pada era perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju, dimana teknologi telah menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia (Nurhidayah, 2018). Perkembangan teknologi adalah sesuatu yang niscaya akan terjadi, manusia dapat beradaptasi maupun turut mengembangkan bahkan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang, hingga sampai kepada sesuatu hal yang sebelumnya tidak terfikirkan, yaitu penunjang ojek. Hal ini kemudian berkembang menjadi lebih kreatif sehingga tercipta ojek-ojek berbasis 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 kelebihannya masing-masing, diantaranya seperti Grab.

Hal tersebut membuat usaha yang demikian semakin kompleks dan rumit pula pengelolaannya, bahkan untuk urusan ojek sekalipun. Untuk itu diperlukan sistem manajemen yang mengelola hubungan antara perusahaan dengan sumber daya manusia khususnya mengenai tata kelola kompensasi untuk pekerja di perusahaan. Salah satu hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan agar usahanya tetap berjalan adalah dengan memberikan kompensasi kepada karyawan, sehingga hubungan antara perusahaan dan sumber daya manusianya akan tetap terjalin dengan baik.

Grab merupakan perusahaan asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun 4. perusahaan grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT.Grab Indonesia. Dengan aplikasi grab, calon penumpang dapat dengan mudah mencari driver untuk menuju ke lokasi tujuan, sehingga kita tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan transportasi yang diperlukan.

Grab didirikan tahun 2011 di Malaysia oleh Anthony tan bersama rekannya Tan hoi. Dari tahun 2011 sampai saat ini grab berkembang pesat dan menjadi salah satu penyedia aplikasi transportasi online idaman di indonesia. Grab telah memiliki fitur layanan diantaranya yaitu grab taxi, grab car, grab bike, grab express, grab food, dan grab hitch. Dan pada dasarnya, ojek online muncul karena desakan permintaan dari konsumen yang butuh terhadap transportasi yang cepat dan mudah diakses.

Grab mulai masuk ke kabupaten Bangkalan pada akhir tahun 2017, jumlah pengemudi yang bergabung setiap tahunnya mengalami perkembangan yang signifikan. Itu artinya minat masyarakat untuk menjadi pengemudi Grab di wilayah Bangkalan cukup tinggi.

Tabel 1.1 Perkembangan Pengemudi Grab di Bangkalan

Tahun	Jumlah Pengemudi
2017	23
2018	135
2019	305

Sumber : Paguyuban Cakra Nanggala Grab Bangkalan 2020

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 (2020)

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. Sekema 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 (2020)

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 menunjukan 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.

Vroom dalam Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa motivasi seseorang mengarah pada suatu tindakan yang bergantung pada kekuatan pengharapan. Tindakan tersebut akan diikuti oleh hasil tertentu dan bergantung pada hasil bagi seseorang tersebut. Manusia meletakkan nilai tertentu terhadap sesuatu yang diharapkan dan motivasi seseorang, yang selain harus mempertimbangkan hasil yang dicapai juga harus mempertimbangkan keyakinan orang tersebut bahwa yang dikerjakan memberikan sumbangan terhadap tercapainya tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara langsung terhadap pengemudi Grab wilayah Bangkalan menunjukkan bahwa pihak manajemen masih tergolong rendah dalam memberikan motivasi, hal tersebut ditunjukkan dengan sistem *sharing profit* yang cukup memberatkan bagi pengemudi (mitra) karena prosentase yang diterapkan

yaitu 80 : 20, sedangkan di kota-kota besar seperti di Jakarta penerapan prosentase bagi hasilnya 90:20 yang artinya mitra mendapatkan 90% dari hasil yang didapatkan, sedangkan penyedia layanan aplikasi Grab mendapatkan 10% dari hasil yang didapatkan. Seperti yang dikatakan oleh Hendra 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 *order*-an 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.

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan para karyawannya memandang pekerjaan mereka Mila Badriah (2015:228). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh irvan (2018) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja harus diciptakan sebaik-baiknya agar moral kerja, dedikasi dan kecintaan karyawan terhadap pekerjaannya meningkat. Kepuasan dapat dirasakan oleh karyawan dalam beberapa aspek misalnya kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap kompensasi dan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Kepuasan tersebut hendaknya dikelola dengan baik oleh personalia dengan

beberapa pertimbangan sehingga dengan adanya kepuasan kerja karyawan akan merasa nyaman dan senang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dan tentunya akan meningkatkan kinerjanya. Karyawan merasa puas dengan situasi kerja yang ada, karena karyawan merasa tidak merasa khawatir ada hal yang berbahaya dalam bekerja. Kerja sama antar karyawan membuat karyawan merasa puas dengan pekerjaannya dan karyawan tidak merasa canggung dalam melaksanakan pekerjaannya. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan perlu mendapat perhatian khusus oleh pihak personalia demi kelancaran dan keberlangsungan suatu perusahaan.

Melihat dari banyaknya pengemudi yang mengeluh dalam bekerja mengindikasikan bahwa pemberian kompensasi dan motivasi dari manajemen Grab masih kurang. Sehingga Berdasarkan pada uraian tersebut diatas maka perlu dilakukan penelitian tentang kinerja karyawan dengan judul “ Pengaruh Kompensasi Finansial dan Motivasi Terhadap Kinerja Pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel Mediasi”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan variabel kompensasi finansial terhadap kinerja pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan ?
2. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan Motivasi kerja terhadap kinerja pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan?
3. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan variabel kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan?

4. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan variabel motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi PT.Grab wilayah Bangkalan?
5. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan kerja terhadap kinerja pengemudi PT.Grab wilayah Bangkalan?
6. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan variabel kompensasi finansial terhadap kinerja pengemudi PT.Grab wilayah Bangkalan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi?
7. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan variabel motivasi kerja terhadap kinerja pengemudi PT. Grab wilayah Bangkalan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kompensasi finansial terhadap kinerja pengemudi PT.Grab Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kinerja pengemudi PT.Grab Bangkalan.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja pengemudi PT.Grab Bangkalan.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi Grab Bangkalan.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja pengemudi PT. Grab Bangkalan.

6. Untuk mengetahui pengaruh variabel kompensasi finansial terhadap kinerja pengemudi PT.Grab Bangkalan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.
7. Untuk mengetahui pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kinerja driver PT. Grab Bangkalan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan Grab

Mampu memberikan informasi kepada perusahaan Grab sebagai masukan yang dapat dijadikan tolak ukur agar membantu meningkatkan kinerja sumber daya manusianya.

2. Bagi Penulis

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu menambah pengetahuan peneliti terkait pengaruh kompensasi finansial dan Motivasi terhadap kinerja pengemudi PT.Grab wilayah Bangkalan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

3. Bagi Peneliti yang akan datang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan acuan dalam penelitian mengenai kinerja. Sehingga penelitian ini sedikit memiliki angin segar bagi penelitian selanjutnya yang bertemakan kinerja.