

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa-masa ini teknologi di negara-negara sedang berkembang pesat. Hal ini tentu saja berpengaruh pada permintaan masyarakat Indonesia akan sumber daya yang berkualitas, terutama dalam segi transportasi umum. Transportasi juga pada zaman sekarang ini bisa di dapatkan dalam online artinya bisa disebut juga dengan memesan memakai aplikasi yang sudah disediakan di play store tanpa harus pergi ke jalur area yang dilewati angkutan umum seperti biasanya dan disebagian negara-negara lain pun sudah menerapkannya. Karena online merupakan sebuah jalan yang dapat membentuk aktivitas apapun menjadi serba mudah dan praktis. Nah salah satu agar seseorang dapat memanfaatkan online dalam segi transportasi yang ada di Indonesia yaitu dengan memakai aplikasi Grab.

Grab merupakan perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 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 dan untuk pendiri Grab adalah Anthony Tan bersama rekannya Tan Hooi. Dari tahun 2011 sampai saat ini tahun 2018 Grab berkembang pesat dan menjadi salah satu Penyedia aplikasi transportasi online di Indonesia. Wilayah saat ini layanan Grab Indonesia tersedia di 8 wilayah : JABODETABEK, Bali, Bandung, Makassar, Medan, Padang, Surabaya, dan Yogyakarta.

Selama ini, Grab telah memiliki fitur layanan, diantaranya :

1. Grab Taxi

Grab Taxi adalah layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat dengan aman.

2. Grab Car

Grab Car adalah penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman dan bergaya

3. Grab Bike

Grab Bike adalah layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantar kalian ke berbagai tempat, lebih mudah dan lebih cepat tanpa perlu menunggu waktu lama.

4. Grab Express

Grab Express adalah layanan kurir express berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian dan yang paling utama adalah keamanan.

5. Grab Food

Grab food adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia.

6. Grab Hitch

Grab Hitch adalah layanan tebengan dengan separuh harga. Bertemu teman baru sekaligus mengurangi kemacetan.

Visi dari Grab sendiri yaitu :

- Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara

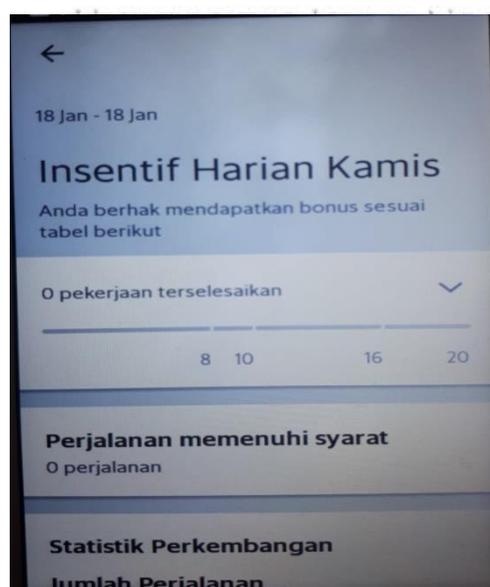
Sedangkan Misi dari Grab yaitu :

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

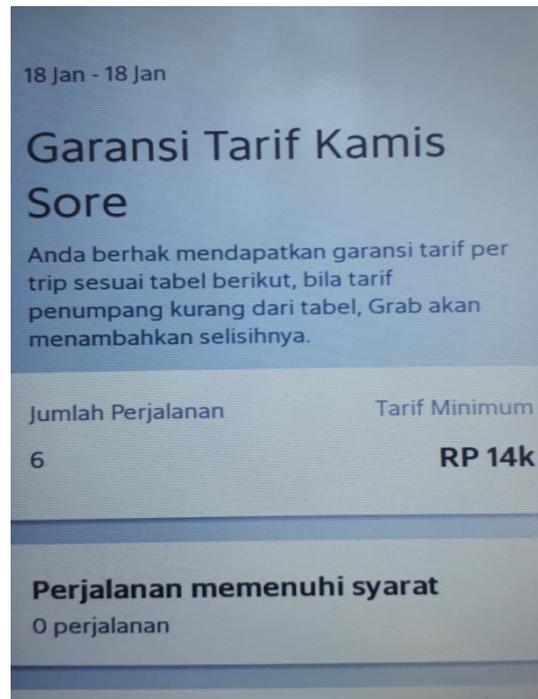
Keunggulan dalam bidang pelayanan transportasi online menjadikan PT. Grab Indonesia sebagai salah satu yang terdepan dalam industri transportasi online. Hal inilah yang menjadikan salah satu daya tarik oleh masyarakat yang terlihat dari segi pelayanannya secara menyeluruh seperti Grab Taxi, Grab Car, Grab Bike, Grab Express, Grab Food, Grab Hitch. PT. Grab khususnya kota Bandung, juga memberikan insentif kepada setiap driver baik pada layanan manapun secara menyeluruh atau dapat dikatakan meng-global namun pembagian dilihat dari target apa yang mereka selesaikan, karena dari dalam aplikasi Grab Driver terdapat macam-macam bentuk insentif yang di targetkan oleh seluruh

mitra driver Grab Car maupun Grab Bike. Sistem pembagian insentif menggunakan sistem pembagian keuntungan dimana pembagian persentase yang dihasilkan dari Insentif Harian, Insentif Pagi dan Sore, Insentif Grab Food, Insentif Akhir Tahun itu di potong 20% kepada driver.

Bukan itu saja, pemotongan pun melainkan dari beberapa promo dari setiap di adakannya promo dari setiap bulannya, akan tetapi potongan itu akan masuk otomatis ke dalam rekening driver atau bisa juga di jadikan sebagai pengisi ulang saldo driver. Itulah insentif yang di dapat dari PT. Grab yang di bagikan kepada driver secara merata sesuai apa yang mereka kerjakan sesuai target, entah itu mendapatkan Insentif Harian, Insentif Pagi dan Sore dan yang lainnya. Apabila target yang dikerjakan oleh seorang driver itu tinggi maka insentif yang diterima juga besar sehingga mereka termotivasi dengan adanya insentif ini, maka mereka akan lebih semangat lagi dalam mengolah kinerja mereka dengan melakukan yang terbaik sehingga mereka bisa bekerja dengan lebih baik lagi.



Gambar 1.1 salah satu daftar Insentif di PT. Grab Bandung



Gambar 1.2 salah satu daftar Insentif di PT. Grab Bandung



Gambar 1.3 salah satu daftar Insentif di PT. Grab Bandung

Berdasarkan gambar diatas jika target mereka telah terpenuhi, besar kemungkinan mereka akan bersemangat dalam beraktivitas dan menunjukkan kinerja yang baik. Sikap positif dapat mendorong driver untuk selalu bekerja dengan baik dan maksimal serta menunjukkan keinginan baik mereka untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Driver yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya dapat menimbulkan kinerja yg buruk bagi karyawannya . Setiap perusahaan pasti akan berusaha menciptakan kepuasan kerja bagi drivernya. Hal tersebut diharapkan oleh perusahaan agar driver mempunyai kinerja yang tinggi guna mencapai keuntungan yang maksimal bagi perusahaan.

Menurut Hasibuan (2001) 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 waktu”

Berdasarkan wawancara saya dilapangan yang dikemukakan oleh para beberapa driver online diketahui bahwa mereka menghadapi suatu kesenjangan antara kenyataan yang terjadi dengan harapan yang diinginkan. Dapat disimpulkan hasil wawancara oleh peneliti dari rendahnya kinerja driver untuk mencapai apa yang telah ditetapkan oleh PT. Grab Indonesia dimana kinerja driver menurun di akibatkan oleh beberapa permasalahan, yaitu :

➤ Pemberian insentif kepada driver mengalami ketidak pastian

Pemberian insentif kepada driver tidak tepat waktu, dan driver juga terkadang mengalami ketidak pastian dari perusahaan dalam menerima insentif. Yang mengakibatkan kinerja driver menurun.

➤ Lingkungan kerja mereka yang tidak mendukung

Para masyarakat di Bandung yang bermitra dengan Grab, mereka terletak pada tempat-tempat atau daerah strategi dan mudah dijangkau oleh calon penumpang. Namun demikian hal tersebut tidak didukung dengan kondisi lingkungan sekitar mereka, karena masih adanya beberapa wilayah yang masih tidak terima dengan adanya transportasi online.

Menurut Handoko (2001) mengemukakan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Kompensasi juga merupakan penghargaan yang diberikan karyawan baik langsung maupun tidak langsung, *financial* maupun *non financial* yang adil kepada karyawan atas kinerja mereka dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga pemberian kompensasi sangat dibutuhkan oleh perusahaan manapun guna meningkatkan kinerja karyawannya. Adapun bentuk kompensasi *financial* adalah gaji, tunjangan, bonus (insentif), dan komisi. Sedangkan untuk kompensasi *non financial* diantaranya pelatihan, wewenang, dan tanggung jawab, penghargaan atas kinerja serta lingkungan kerja yang mendukung. Jadi untuk mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan kinerja karyawan maka dibutuhkan pula karyawan-karyawan yang memiliki potensi yang baik guna tercapainya tujuan

bersama. Oleh karena itu di dalam sebuah kompensasi terdapat beberapa kompensasi berupa kompensasi financial yaitu Insentif. Dalam pencapaian guna memenuhi kebutuhan maka karyawan harus memiliki kinerja yang baik agar tercapainya tujuan bersama.

Untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan sebaik mungkin, maka dibutuhkan kinerja yang baik sehingga terciptanya hasil kerja yang baik juga bagi perusahaan. Dari kinerja yang baik karyawan dapat meningkatkan yang mungkin melampaui target. Dari hasil yang telah melampaui target membuat karyawan mendapatkan insentif dari hasil tersebut. Sehingga adanya pemberian insentif yang diberikan kepada karyawan membuat kinerja yang dihasilkan pun sangat baik bagi perusahaan.

Pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. 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 semanya tanpa ada motivasi yang tinggi. Dengan adanya pemberian insentif yang tepat serta cara kerja yang baik. Sehingga kedepannya proses kerja organisasi dapat berjalan sesuai tujuan organisasi.

Sedangkan Hadari Nawawi (2011) insentif adalah penghargaan atau ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitas kerjaan tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu. Begitu juga menurut Mangkunagara (2002) mengemukakan bahwa insentif adalah 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.

Para ahli diatas semakin menjelaskan bahwa insentif merupakan pemberian uang diluar gaji yang dilakukan oleh pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap kinerja karyawan kepada perusahaan. Apabila insentif yang diberikan perusahaan sudah tepat, maka insentif yang diberikan akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut

Kepuasan dapat dirumuskan sebagai respon umum karyawan berupa perilaku yang ditampilkan oleh karyawan sebagai hasil persepsi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja ini akan didapatkan apabila ada kesesuaian antara harapan karyawan dan kenyataan yang didapatkan di tempat bekerja. Persepsi karyawan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya dan kepuasan kerja melibatkan rasa aman, rasa adil, rasa menikmati, rasa bergairah, status dan kebanggaan. Dalam persepsi ini juga dilibatkan situasi kerja karyawan yang bersangkutan yang meliputi interaksi kerja, pengakuan, dan hubungan. Selain itu di dalam persepsi ini juga tercakup kesesuaian antara kemampuan dan keinginan driver dengan kondisi tempat bekerja

Seperti yang dikemukakan oleh Melayu S.P Hasibuan (2007) mengemukakan bahwa ; “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja pegawai.

Ketidakpuasan merupakan titik awal dari munculnya masalah-masalah dalam organisasi seperti timbulnya kemangkiran kerja, konflik atasan dan bawahan, ketidak disiplin kerja, dan masalah lainnya yang menyebabkan terganggunya proses pencapaian tujuan perusahaan. Sejalan dengan hal tersebut, penyebab timbulnya ketidak puasan kerja, yaitu kurangnya kesempatan untuk berkembang

Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negative yang akhirnya memicu rasa frustasi dan hilangnya rasa percaya diri, sebaliknya driver yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik. Penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi sekaligus memotivasi setiap karyawan dalam perusahaan, untuk meningkatkan produktivitasnya sehingga mampu mencapai kinerja yang baik. Keadaan ini tentunya akan menguntungkan pihak perusahaan, karena tingginya nilai capaian kinerja karyawan akan mempengaruhi proses terealisasinya tujuan perusahaan ke arah yang lebih efektif dan efesien.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai pengaruh insentif dan kepuasan kerja terhadap kinerja driver oleh karena itu di dalam penelitian ini, penulis memilih judul :

PENGARUH INSENTIF DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (DRIVER GRAB BANDUNG TIMUR) DI PT. GRAB INDONESIA KOTA BANDUNG berlokasi di Apartemen Gateway Ruko Jade Tower No. 2, Jalan Gunung Batu No. 203, Sukaraja, Cicendo, Sukaraja, Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40175.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka kinerja driver Grab saat ini di nilai kurang, karena pemberian insentif kepada driver tidak tepat waktu, dan driver juga terkadang mengalami ketidak pastian dari perusahaan dalam menerima insentif, serta lingkungan kerja yang tidak mendukung artinya para masyarakat di Bandung yang bermitra dengan Grab, mereka terletak pada tempat-tempat atau daerah strategi dan mudah dijangkau oleh calon penumpang. Namun demikian hal tersebut tidak didukung dengan kondisi lingkungan sekitar mereka, karena masih adanya beberapa wilayah yang masih tidak terima dengan adanya transportasi online.

Demikian kinerja driver sangat dipengaruhi oleh sebuah pemberian insentif maupun kepuasan kerja. Oleh karena itu peneliti melihat hal ini sebagai sebuah permasalahan yang menarik untuk diteliti.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang dipaparkan diatas maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh positif Insentif terhadap Kinerja Driver Grab Bandung Timur
2. Apakah terdapat pengaruh positif Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Driver Grab Bandung Timur
3. Apakah Insentif dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Driver Grab Bandung Timur

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh Insentif terhadap Kinerja Driver Grab Bandung Timur
2. Mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Driver Grab Bandung Timur
3. Mengetahui pengaruh Insentif dan Kepuasan Kerja secara simultan terhadap Kinerja Driver Grab Bandung Timur

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan Kegunaan bagi beberapa pihak, baik yang terlibat maupun tidak terlibat dalam penelitian ini dan pihak-pihak yang lain yang membutuhkan.

1. Bagi Akademik
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dan bacaan ilmiah sehingga dapat digunakan sebagai acuan penulisan ilmiah atau penelitian dimasa yang akan datang khususnya topik mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia.
 - b. Dengan adanya hasil penelitian ini bisa menjadi penambah bahan kajian sebelumnya.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan masukan sebagai sumber informasi, dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan sebuah perusahaan mengenai penerapan insentif dan kepuasan kerja dapat mendukung kinerja driver lebih baik lagi.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam penelitian lanjutan di masa yang akan datang
3. Bagi peneliti
 - a. Peneliti dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja driver, dan mengetahui langsung bagaimana faktor tersebut mempengaruhi kinerja dengan mengaplikasikannya pada objek penelitian.

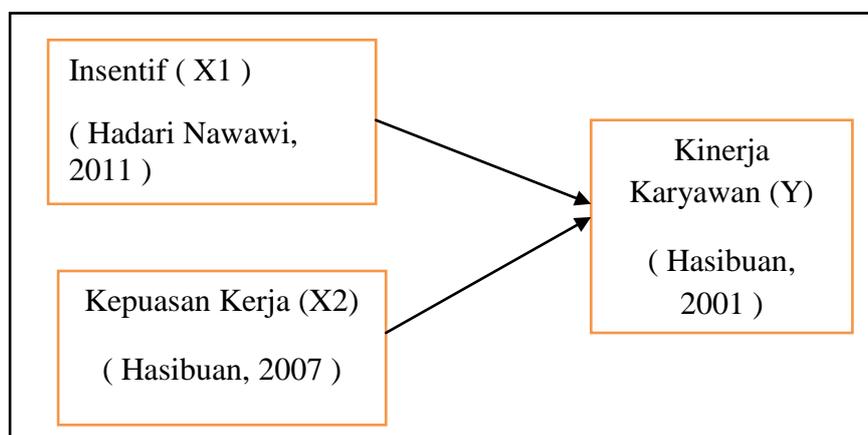
- b. Menerapkan mata kuliah yang sudah di pelajari sebelumnya pada dunia kerja yang nyata.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Hadari Nawawi (2011) insentif adalah penghargaan atau ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitas kerjaan tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu. Insentif umumnya dilakukan sebagai strategi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan dengan memanfaatkan perilaku pegawai yang mempunyai kecenderungan kemungkinan bekerja seadanya atau tidak optimal.

Menurut Melayu S.P Hasibuan (2007) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja pegawai.

Menurut Hasibuan (2001) 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 waktu”.



Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran

Penelitian terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai insentif, kepuasan kerja, dan kinerja driver diantaranya :

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	Henry Riandini, 2013	Pengaruh Insentif dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT POS Indonesia (Persero)	Insentif, Kepuasan kerja, Kinerja karyawan	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari insentif dan kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Kepuasan kerja lebih besar pengaruhnya dalam meningkatkan kinerja karyawan
2	Arindiah Dewi Citra Agustin, 2010	Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan Persada Swalayan Malang).	Insentif, Kinerja Karyawan	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini insentif berpengaruh terhadap kinerja
3	Aba Yazid, 2009	Pengaruh Gaji Dan Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Cv lindo Perkasa Compuindo Siitubondo.	Pengaruh Gaji, Insentif, Produktifitas Kerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari gaji dan insentif pada produktivitas kerja karyawan.

4	Desniawati Latief, 2008	Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ di Tangerang	kepuasan kerja, kinerja karyawan	Pengaruh kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan
5	Ahcmad fachruddin Ihsan, 2008	Pengaruh Insentif Terhadap Prestasi Kerja (Studi pada karyawan PT.Pos Indonesia (Persero Malang)	Pengaruh Insentif Terhadap Prestasi Kerja	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini insentif berpengaruh terhadap prestasi kerja
6	Dahli, 2007	Pengaruh Gaji, Insentif, Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi kerja karyawan bulog sub divre wilayah V kedu	Gaji, Insentif, Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja, Prestasi Kerja	Variabel bebas yaitu insentif dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja
7	Ika Susiyani, 2006	Peran Program Insentif dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Di PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang ITB Bandung	Insentif, Kepuasan Kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan program insentif terhadap kepuasan kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 38.06 % sedangkan 61,94 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak teliti, dalam uji hipotesis diperoleh nilai t hitung lebih besar t tabel. Dengan demikian nilai H_0 ditloak dan H_1 diterima

				artinya peranan program insentif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.
--	--	--	--	--



G. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H1:** Terdapat pengaruh positif insentif terhadap kinerja karyawan pada kinerja driver
- H0:** Tidak terdapat pengaruh positif insentif terhadap kinerja karyawan pada kinerja driver
- H2:** Terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada kinerja driver
- H0:** Tidak terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada kinerja driver
- H3:** Terdapat pengaruh positif insentif dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada kinerja driver
- H0:** Tidak terdapat pengaruh positif insentif dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada kinerja driver