

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini pertumbuhan ekonomi semakin berkembang ditandai dengan perubahan-perubahan dari segi ilmu pengetahuan dan teknologi, salah satunya adalah ojek yang sekarang bisa di pesan secara online. Ada beberapa perusahaan ojek online yang sudah dibangun salah satunya yaitu Grab. Pada awalnya, Grab didirikan di Malaysia dan memindahkan kantor pusat ke Singapura. Saat ini Grab telah beroperasi di Asia Tenggara.

Dalam suatu perusahaan kinerja karyawan harus sangat di perhatikan, dikarenakan kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Selain itu, dengan adanya karyawan dengan kinerja yang baik perusahaan tersebut akan mendapatkan *goodwill*. Maka dari itu kinerja karyawan harus ditingkatkan lagi agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Menurut (Pasolong, 2020) kinerja karyawan adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan menurut Onita, dkk. (2020) mendefinisikan bahwa kinerja (*performance*) adalah tingkatan prestasi atau hasil nyata dari seseorang yang dihitung secara periodik baik kualitas maupun kuantitas berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai hasil kewenangan dan tanggung jawab sebuah pekerjaan dalam suatu perusahaan

atau organisasi. Kristanti (2019) juga menyatakan bahwa kinerja adalah proses pencapaian tujuan organisasi dan hasil dari usaha sumber daya manusia itu sendiri dalam sebuah organisasi. Dapat disimpulkan bawasannya kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang yang dihitung secara periodik baik kualitas maupun kuantitas berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan agar tercapainya tujuan dari organisasi. Oleh sebab itu perusahaan harus memberikan reward, kompensasi, kenyamanan, keamanan, dan faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja.

Pasolong, (2020) menyatakan ada 4 indikator dari kinerja, yaitu (1) Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan public mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. (2) Efektivitas, yaitu apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan public tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, dan tujuan organisasi. (3) Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan public. (4) Daya Tanggap, yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan public merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak. Dari indikator kinerja diatas akan membentuk kinerja yang baik apabila (a) Karyawan juga mempertimbangkan tentang keberhasilan dari organisasi untuk mendapatkan laba. (b) Karyawan mencapai tujuan dari perusahaan. (c) Karyawan mengetahui distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan

oleh perusahaan. (d) Karyawan harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang mendesak.

Menurut (Pasolong, 2020) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu (a) Kemampuan, kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, *intelegensi* (kecerdasan) yang mencukupi dan minat. (b) Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di atas, akan sangat mempengaruhi indikator-indikator kinerja yang telah di sampaikan sebelumnya. Dapat dilihat bawasannya kemampuan yaitu kemampuan seseorang dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, *intelegensi* (kecerdasan) yang mencukupi, dan minat, jika kemampuan ini tidak dimiliki oleh karyawan maka indikator-indikator yang sudah disampaikan tidak akan terwujud. Sama halnya dengan kemauan jika dari pihak karyawan tidak memiliki kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi maka indikator-indikator tersebut juga tidak akan terwujud.

Seperti keadaan saat ini, kinerja *Driver* grab menurun drastis. Oleh karena itu Kemampuan dan motivasi sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk memaksimalkan kinerja serta mempertahankan posisinya dalam suatu pekerjaan namun seringkali kemampuan dan motivasi menjadi permasalahan bagi karyawan seperti. *Driver* Grab yang berlokasi di Kota Singaraja yang tengah mengalami permasalahan terkait rendahnya kemampuan karyawan dalam memahami titik kordinat GPS pada saat melakukan pengiriman makanan atau mengantar konsumen serta rendahnya motivasi yang diberikan

oleh pihak keluarga dan lingkungan kerja. Hal ini memberikan dampak yang cukup besar bagi mereka, dikarenakan rendahnya kemampuan dalam memahami titik kordinat GPS mengakibatkan konsumen mengeluh karena *Driver* Grab seringkali tersesat dan menghabiskan banyak waktu untuk menemukan lokasi yang dituju. Selain itu, motivasi untuk *Driver* Grab sangat rendah terutama dari lingkungan kerja dan keluarga,

Pasolong (2020) menyimpulkan bahwa terdapat dua faktor yang mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan diantaranya adalah kemampuan dan motivasi. Kemampuan merupakan suatu kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu organisasi. Kemampuan kerja yang dimiliki pegawai akan sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam upayanya meraih sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Moenir, (2002) mendefinisikan kemampuan dalam hubungannya dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada diri seseorang dengan penuh kesungguhan berdaya guna dan berhasil, guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu. Kemampuan atau *abilities* ialah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman (Soehardi, 2003). Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah kecakapan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan yang menyangkut kegiatan fisik maupun mental. Selanjutnya faktor kedua yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi yang mengakibatkan seseorang semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Motivasi mampu memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan, dengan beberapa dukungan yang diberikan oleh pihak keluarga maupun lingkungan sekitar akan berdampak terhadap kenyamanan kerja bagi karyawannya (Pasolog,2020). Sejalan dengan pendapat Hasibuan (2001) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mau bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang meningkatkan semangat untuk memulai pekerjaan bagi karyawan dalam suatu organisasi.

Penelitian dilakukan observasi awal dan memperoleh hasil yaitu menurunnya kinerja *Driver* Grab yang dibuktikan dengan berhentinya beberapa *Driver* Grab dan memilih untuk mencari pekerjaan lain. Sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu ketua dari paguyuban *Driver* Grab di Singaraja yaitu Komang Ryadi yang menjelaskan bahwa banyak *Driver* Grab yang mengundurkan diri hal ini disebabkan oleh kurangnya kemampuan *Driver* Grab dalam memahami titik kordinat GPS atau lokasi yang dituju dalam mengantarkan pesanan terutama bagi *Driver* Grab yang sudah berumur 40 tahun keatas hal ini diakibatkan oleh faktor kesehatan seperti susahnya mengingat dan mengetahui alamat yang dituju hingga gangguan dalam pengelihatn pada saat mengantar orderan di malam hari. Permasalahan ini menyebabkan turunnya performa akun dari *driver*

yang dikarenakan penilain yang di berikan oleh konsumen buruk, hal ini menandakan bahwa kinerja pegawai tidak maksimal.

Selain kemampuan *Driver* Grab yang rendah, motivasi yang diberikan oleh pihak keluarga juga bermasalah. Keluarga memberikan anggapan bahwa di masa pandemic orderan tidak menentu sehingga berdampak pada penurunan pendapatan *Driver* Grab. Selain motivasi dari pihak keluarga, motivasi dari lingkungan kerja juga bermasalah hal ini dibuktikan dengan persaingan antar *Driver* Grab yang berimbas pada keselamatan *Driver* Grab. *Driver* Grab sering memberikan ancaman berupa adu mulut hingga tindakan fisik seperti berkelahi akibat memperebutkan pelanggan hal ini disebabkan oleh sepiunya orderan di masa pandemi. Bukan hanya antar karyawan tapi permasalahan juga muncul pada perubahan regulasi yang telah di tetapkan oleh Grab, salah satunya yaitu penurunan motivasi yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan berupa pemberian bonus yang semakin rendah. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan 10 *Driver* Grab di seputaran Singaraja, berpendapat bahwa kinerja *Driver* Grab mengalami penurunan yang sangat drastis, dikarenakan pada saat Grab masuk di kota Singaraja pada tahun 2018 bonus yang di berikan ada beberapa tingkatan yaitu 7 orderan driver akan mendapat tambahan sebesar Rp.70.000, 10 orderan mendapat Rp.120.000, 14 orderan mendapat Rp.180.000, 18 orderan mendapat Rp.220.000, dan setiap 1 orderan grabfood mendapat Rp.14.000, pada tahun 2019 bonus pada grab tersebut mengalami perubahan atau penurunan Dibuktikan dengan 11 orderan mendapat Rp.25.000, 18 orderan mendapat Rp.70.000, 22 orderan mendapat Rp.110.000, 30 orderan

mendapat Rp.180.000, 1 orderan Grabfood mendapat Rp.7.500, dan pada tahun 2020 sampai sekarang dana yang diberikan oleh pihak Grab sangat rendah sistem bonus dirubah menjadi berlian yang artinya 1 berlian mendapatkan Rp.70 dan 1 orderan Grabfood mendapatkan 10 berlian, pendapatan dari *Driver* tersebut dapat dikatakan berasal dari ongkir (ongkos kirim) saja. Kejadian ini menjadi alasan bagi mereka untuk memberhentikan diri dari pekerjaannya menjadi *Driver* Grab akibat rendahnya kemampuan dan motivasi yang diperoleh dari lingkungan kerja. Berbagai permasalahan yang muncul mengakibatkan *Driver* Grab memilih untuk mencari pekerjaan lain, mereka berfikir tidak dapat memenuhi kebutuhan keluarga hanya dengan mengandalkan pekerjaan sebagai Grab.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh kemampuan dan motivasi Terhadap Kinerja *Driver* Grab di Singaraja”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat diambil pada penelitian ini yaitu:

- 1.2.1 Kemampuan yang rendah dalam memahami titik kordinat GPS akibat menurunnya kesehatan karyawan.
- 1.2.2 Motivasi yang rendah dari pihak keluarga dan lingkungan kerja akibat menurunnya orderan di masa pandemic.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini lebih terarah jelas, maka peneliti ingin membatasi masalah pada penelitian seperti berikut.

- 1.3.1 Fokus kepada pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja *driver* grab Singaraja.
- 1.3.2 Penelitian dilakukan pada *driver* grab yang berada di Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

- 1.4.1 Apakah ada pengaruh kemampuan terhadap kinerja *driver* grab di Singaraja?
- 1.4.2 Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja *driver* grab di Singaraja?
- 1.4.3 Apakah ada pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja *driver* grab di Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut.

- 1.5.1 Pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja *driver* grab di Singaraja.
- 1.5.2 Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja *driver* grab di Singaraja.
- 1.5.3 Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja *driver* grab di Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis kepada berbagai pihak, yaitu:

1.6.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu ekonomi khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang terkait dengan insentif, keamanan, dan kinerja.

1.6.2 Manfaat praktis

1.6.2.1 Bagi penulis

Hasil penelitian ini merupakan penerapan ilmu yang diperoleh penulis semasa kuliah atau mengaplikasikannya sesuai dengan kondisi yang ada.

1.6.2.2 Bagi GRAB

Hasil penelitian ini memberi masukan kepada pihak grab agar lebih memperhatikan dan meningkatkan beberapa aspek yang telah dibahas sebelumnya agar pencapaian kinerja dari *driver* dapat dimaksimalkan.

1.6.2.3 Bagi Lembaga Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi serta dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti berikutnya dalam penelitian masalah yang sama.



