

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era saat ini persaingan sangat ketat dalam dunia perusahaan, setiap perusahaan berusaha untuk kreatif dalam berinovasi mengelola apa yang ada dalamnya. Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor utama kemajuan atau kesuksesan perusahaan, maka dari itu perusahaan akan berusaha agar kualitas sumber daya manusianya terus meningkat sehingga perusahaan tidak mengalami kemunduran atau tertinggal dari para pesaing.

Hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan terhadap kualitas sumber daya manusia adalah manajemen sumber daya manusia perusahaan mampu meningkatkan kinerja yakni dengan disiplin kerja, motivasi kerja dan insentif sehingga sumber daya manusia kinerjanya dapat meningkat. Semua ada timbal balik, jika perusahaan menghargai dan memberikan apa yang dibutuhkan sumber daya manusia maka kinerja sumber daya manusia juga akan meningkat.

Masalah umum dalam organisasi atau perusahaan yang ramai terkait sumber daya manusia yakni kinerja yang baik dapat dirusak oleh segelintir individu karena sikap dan perilaku. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan serta pembinaan sehingga akan berdampak positif pada kinerja sumber daya manusia

Menurut (Kasmir, 2019, p. 182) kinerja merupakan suatu perilaku, perbuatan, aksi dalam menunjukkan keterampilan atau keahlian dalam mengerjakan pekerjaannya. (Mangkunegara, Evaluasi Kinerja SDM, 2017) berpendapat bahwa kinerja secara umum adalah hasil akhir kerja yang dilakukan baik secara kuantitas atau kualitas oleh karyawan dalam sebuah organisasi sesuai dengan tugas serta tanggung jawab.

Menurut (Rivai, 2018) Disiplin kerja merupakan alat yang digunakan oleh manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah perilakunya dan berusaha meningkatkan kesadaran dan kemauan untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku.

Menurut (Winata, 2019) untuk tercapainya tujuan organisasi, karyawan membutuhkan motivasi untuk bekerja lebih giat. Ketika karyawan termotivasi di tempat kerja, mereka bekerja lebih keras untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Sebaliknya jika motivasi kerja karyawan rendah maka tidak mempunyai semangat bekerja, lebih mudah menyerah, dan dalam menyelesaikan pekerjaan terbelang lambat.

Menurut (Larasati, 2018) insentif sebagai bagian dari keuntungan, terutama diberikan kepada karyawan yang kinerjanya bagus. Oleh karena itu keberadaan insentif dapat meningkatkan semangat dalam bekerja. Definisi lain dari insentif menyatakan bahwa insentif merupakan imbalan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang kinerjanya melebihi standar (Hasibuan, 2018).

Melihat pendapat para ahli, betapa pentingnya disiplin kerja, motivasi kerja, dan insentif dalam kinerja sumber daya manusia. Namun justru hal itu menjadi permasalahan bagi para pemangku kepentingan perusahaan, baik swasta maupun pemerintah serta tidak memandang perusahaan tersebut bergerak dalam bidang apapun. Salah satunya yaitu PT Gojek Indonesia.

Gojek merupakan salah satu penyedia jasa aplikasi transportasi online karya anak bangsa yaitu berasal dari Indonesia. Selain layanan transportasi, gojek memberikan beberapa fitur layanan lain, total hingga saat ini mempunyai total kurang lebih 22 layanan untuk membantu masyarakat, melalui aplikasi yang diluncurkan Gojek para pelanggan dapat memesan layanan GoRide, Gofood, Gosend dan masih banyak fitur yang ditawarkan oleh Gojek.

Hasil perbincangan serta pengalaman peneliti menyatakan disiplin kerja yang dimiliki *Driver* Gojek juga akan mempengaruhi kinerja tersebut. Banyak oknum *Driver* Gojek yang tidak mematuhi peraturan perusahaan. Contohnya, *Driver* yang tidak memakai atribut lengkap Gojek. Gojek memberikan peraturan agar selalu menggunakan atribut yang diberikan karena itu juga bermaksud untuk jaga-jaga jika mengalami kendala di jalan.

Pada saat ini juga banyak mitra yang berhenti menjadi *Driver* karena kurangnya motivasi dalam bekerja yang dikarenakan pendapatan yang mereka

terima tidak sesuai dengan apa yang dikerjakan. Satu orderan akan mendapatkan argo bersih Rp. 10.400 untuk setiap jarak 0-4 km tergantung orderan berupa Gofood, Goride atau Gosend.

Variabel insentif juga menjadi masalah bagi *Driver* dimana seiring berjalannya waktu, insentif yang diberikan perusahaan sedikit bahkan sudah tidak ada lagi insentif yang diberikan, tetapi hanya beberapa voucher potongan harga makan, paket data, servis kendaraan dan lainnya. *Driver* berpendapat bahwa pihak perusahaan tidak berpihak kepada mitra *Driver* dan lebih mementingkan konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan bahwa peneliti mendapatkan disiplin dalam mematuhi peraturan perusahaan atau lalu lintas masih kurang baik, kurangnya motivasi dalam bekerja serta insentif yang dinilai kurang memihak terhadap mitra *Driver*. Dengan demikian peneliti ingin mengetahui “Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Insentif terhadap Kinerja *Driver* Gojek di Kemayoran”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka dapat disusun, perumusan masalah yang diangkat adalah :

1. Apakah disiplin kerja mempengaruhi kinerja *Driver* Gojek di Kemayoran ?
2. Apakah motivasi kerja mempengaruhi kinerja *Driver* Gojek di Kemayoran ?
3. Apakah insentif mempengaruhi kinerja *Driver* Gojek di Kemayoran ?
4. Apakah terdapat pengaruh secara bersama disiplin kerja, motivasi kerja, dan insentif terhadap kinerja *Driver* Gojek di Kemayoran ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin didapat adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja *Driver* Gojek di Kemayoran
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja *Driver* Gojek di Kemayoran

3. Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja *Driver* Gojek di Kemayoran
4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan insentif terhadap kinerja *Driver* Gojek di Kemayoran

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapaun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan menjadi tolak ukur atau referensi bagi peneliti selanjutnya sehingga menambah ilmu pengetahuan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia

2. Objek penelitian

Diharapkan menjadi bahan evaluasi atau pertimbangan terkait pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan insentif terhadap kinerja *Driver* Gojek agar perusahaan lebih memperhatikan lagi kesejahteraan para mitra *Driver* Gojek dan memberikan solusi terbaik atas keluhan mitra.