

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi internet memberikan perubahan sosial dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, salah satunya dengan munculnya bisnis penyedia layanan berbasis aplikasi. Salah satunya adalah munculnya moda transportasi online yang ternyata memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran terhadap pelayanan angkutan umum. Kemacetan dan ketakutan dengan keamanan angkutan umum dijawab dengan hadirnya aplikasi transportasi online yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunaannya. Banyaknya perusahaan yang menawarkan variasi layanan yang sama membuat persaingan semakin ketat.

Bisnis transportasi online yang sekarang sangat terkenal adalah Grab di PT. Transportation Solutions Indonesia yang telah menjadi salah satu penyedia layanan transportasi online terbesar yang berbasis di Indonesia, perusahaan transportasi Berdasarkan aplikasi ini terbukti memberikan perubahan yang signifikan terutama untuk kehidupan sosial. Setiap perusahaan pasti memiliki visi, misi, dan tujuan yang ingin dicapai, dalam suatu perusahaan biasanya seiring dengan perkembangan, permasalahan yang dialami perusahaan semakin kompleks karena perusahaan akan menghadapi lebih banyak perubahan dan kemajuan Teknologi informasi di era globalisasi, Perusahaan juga dituntut untuk dapat mencapai target yang diharapkan melalui peningkatan kualitas pelayanan sumber daya manusia.

Grab atau yang sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi adalah sebuah perusahaan yang berasal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Grab memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara,

sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara.

Kurang dari setahun, berbagai layanan yang mengandalkan aplikasi terbentuk dalam diversifikasi beragam fitur. Mulai dari layanan angkut penumpang, pengiriman barang, hingga beli dan antar makanan berhasil dikembangkan. Bahkan, demi menjaga eksistensinya, Grab mantap melakukan rebranding dan pergantian logo dengan alasan sederhana, yakni mewakili segala fitur layanan. Layanan yang awalnya dikenal dengan GrabTaxi berubah hanya menggunakan kata 'Grab'. Perubahan nama tersebut juga mewakili ragam layanan yang diberikan bagi pengguna. Dengan mengadopsi konsep economic sharing, Grab berkembang di Indonesia berkat bantuan para mitra. Pada prinsipnya, Grab akan terus berkembang beriringan dengan para mitra pengemudi. Hingga bulan Maret 2015, jumlah pengguna Grab mencapai 3,8 juta pengguna. Grab tersedia untuk sistem operasi Android, iOS, dan BlackBerry.

Bisnis tanpa kekompakan dan kerja sama tim akan menjadi hal yang sia-sia. Di Indonesia, Grab tumbuh subur sebagai transportasi andalan di lima kota besar, yakni Jakarta, Denpasar, Surabaya, Bandung, dan Padang. Tentu keberhasilan tersebut akan segera ditularkan ke kota besar lainnya. Keberadaan Grab juga sudah mulai tersebar di negara Asia Tenggara. Hingga kini, Grab sudah memiliki lebih dari 300 ribu mitra pengemudi dan 15 juta pengunduh di Asia Tenggara.

Kualitas pelayanan SDM yang maksimal kepada konsumen sangat diperlukan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas perusahaan. Untuk bertahan dan menang dalam bisnis penyedia jasa berbasis aplikasi online, Grab dituntut kinerja dan kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dari segala sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan terutama sumber daya manusia sebagai Karyawan merupakan aset yang berharga. Sumber daya manusia memiliki kedudukan yang sangat strategis dalam

organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan. Untuk alasan itu ekstensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat.

Menurut Jacqueline (2011) dalam Indah (2017) Kinerja pegawai sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan, maka dari itu kinerja karyawan harus ditingkatkan agar dapat memberikan hasil yang maksimal bagi perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan sehingga memerlukan pengelolaan sumber daya manusia yang terencana, terarah, intensif, efektif dan efisien. Manajemen Sumber Daya Manusia. Kinerja karyawan diharapkan dapat meningkat untuk memenuhi tujuan perusahaan. Berbagai cara dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan walaupun cara dari satu perusahaan ke perusahaan lain memiliki cara yang berbeda. Upaya peningkatan Kineja karyawan akan berdampak pada produktivitas perusahaan. Kinerja karyawan bisa ditingkatkan dengan beberapa hal, seperti adanya reward, suspend, dan kemampuan penggunaan teknologi.

Pratheepkanth (2011) dalam Kentjana et al. (2018) menyatakan bahwa perusahaan diharapkan dapat mempertahankan karyawan yang berkualitas dan menjaganya agar tetap termotivasi, salah satunya dengan menetapkan sistem atau strategi tertentu untuk memberikan keseimbangan antara kontribusi yang diharapkan dengan apa yang diberikan. Salah satu sistem yang dapat diterapkan salah satunya dapat berbentuk reward atau hadiah, ini juga merupakan salah satu contoh upaya pemberian penghargaan kepada karyawan atas pencapaian hasil yang memuaskan. Tak hanya itu, penghargaan ini diimbangi juga dengan pemberian hukuman atau punishment bagi karyawan yang kinerjanya kurang memuaskan, hal ini dilakukan untuk menghindari kendornya kinerja yang sebelumnya sudah baik, juga

menghindari terjadinya tindak pelanggaran dan tindak kecurangan serta memberikan motivasi agar tetap bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Melalui reward dan punishment diharapkan pegawai atau karyawan akan lebih berkualitas dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Reward dan punishment adalah dua kata yang berlawanan satu sama lain, tetapi keduanya saling berhubungan. Reward adalah sebagai penghargaan atau bonus yang diberikan karena prestasi seseorang. Penerapan sistem reward atau penghargaan kepada karyawan berprestasi akan memotivasi karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam bekerja.

Perusahaan juga harus menerapkan sanksi atau hukuman kepada karyawan yang malas dan lalai bekerja karena akan mengganggu kinerja karyawan lainnya. Hukuman adalah penderitaan yang diberikan atau sengaja ditimbulkan oleh seseorang setelah melakukan pelanggaran. Sanksi atau hukuman adalah hukuman yang diberikan kepada pegawai karena melakukan pelanggaran yang berlaku dalam suatu perusahaan.

Penghargaan dan hukuman harus dilakukan oleh perusahaan dengan layak dan adil kepada karyawan. Perusahaan tidak dapat memberikan reward dan punishment berdasarkan suka atau tidak suka. Penghargaan dan hukuman yang tidak adil akan menimbulkan kecemburuan sosial di antara karyawan, sehingga memicu hubungan kerja yang negatif dan tentunya berdampak pada kinerja karyawan.

Oleh karena itu, penghargaan dan hukuman menjadi penting untuk meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai prestasi dan kinerja yang terbaik. Perusahaan tidak perlu mendikte karyawan tentang apa yang harus dilakukan atau diputuskan, karena mereka telah mempengaruhi tindakan atau keputusan yang membuat karyawan lebih memperhatikan konsekuensi dari tindakan atau keputusan yang mereka buat. Kekeliruan dalam melamar akan mengakibatkan demotivasi dan tidak adanya kepuasan kerja di

kalangan karyawan dan jika hal ini terjadi dapat mengakibatkan rendahnya kinerja baik karyawan maupun perusahaan.

Salah satu bentuk punishment yang dilakukan oleh perusahaan Grab yaitu memberikan Suspend atau Suspensi terhadap karyawannya. Suspend atau suspensi menurut KBBI adalah pelaksanaan atau penangguhan sesuatu untuk sementara atau dalam arti lain merujuk pada pemecatan (dari jabatan, pekerjaan) untuk sementara waktu. Suspend akun Grab disini adalah istilah yang digunakan dimana akun mitra Grab tidak bisa menerima order karena akunnya bermasalah sehingga pihak Grab memberhentikan sementara akun mitra Grab tersebut sampai batas waktu tertentu atau sampai proses klarifikasi pelanggaran selesai.

Hal ini dilakukan perusahaan guna menjaga kinerja karyawannya agar tetap dan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Hal ini tentu menjadi hal yang juga menjadi perhatian penting bagi karyawan untuk terus mengikuti peraturan dan juga memberikan pelayan terbaik serta tidak seenaknya sendiri dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya. Kualitas kinerja karyawan harus selalu dipertahankan dan ditingkatkan, salah satunya dengan menerapkan reward, suspend, dan juga kemampuan penggunaan teknologi informasi secara optimal, yang secara simultan dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan.

Grab Car merupakan transportasi umum roda empat yang di kendarai oleh seorang pengemudi dengan memanfaatkan teknologi pada sistem aplikasi di smartphone yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet. Grab Car disini bisa juga diartikan sebagai taksi online. Taksi online ini sama dengan taksi pada umumnya, namun Taksi Online atau Grab Car disini dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi. Dengan memanfaatkan teknologi pada aplikasi di smartphone memudahkan para penggunanya dalam menggunakan taksi online ini. Taksi online merupakan sarana

pengangkut berbasis teknologi yang memungkinkan pengguna jasanya untuk lebih mudah, cepat dan efisien (Faridah, 2019).

Objek penelitian ini adalah mitra Grab atau Driver Grab Car. Alasan peneliti menggunakan Mitra Grab atau Driver Grab Car sebagai objek karena hasil observasi menemukan permasalahan atau fenomena terkait kinerja Driver Grab Car yang menurun serta banyaknya keluhan-keluhan para driver terhadap sistem reward yang diterapkan perusahaan Grab yang dibuktikan dengan sering adanya perubahan pembaharuan sistem.

Pembaruan Sistem ini terkadang membuat mitra merasa resah karena hal tersebut menyangkut perubahan pendapatan yang diterima. Perubahan sistem yang kurang melegakan bagi mitra terkadang membuat mereka harus lebih bekerja keras dan bekerja secara tidak normal dengan jam kerja yang bertambah demi keinginan untuk mencapai target yang diinginkan. Perubahan yang dirasa setelah adanya pembaruan sistem yang terjadi contohnya seperti : turunnya reward yang didapat, pencapaian target yang terlalu berat, kemampuan mendapatkan penumpang yang susah dari sebelumnya, dan seringnya driver yang mendapatkan teguran. Tak hanya itu, perubahan sistem ini juga menjadi pemicu Driver menjadi geram sehingga pada puncaknya memaksa mereka untuk melakukan aksi mogok kerja atau aktif dalam aplikasi dan menuntut agar perusahaan grab memperbaiki sistem seperti dulu. Hal ini disampaikan langsung oleh beberapa driver Grabcar yang kami temui, dan tentu dari fenomena ini sangat memacu kami untuk melakukan penelitian ini.

Berdasarkan fenomena masalah yang telah disebutkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Reward, Suspend, dan Kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pengemudi Grabcar di Kota Ponorogo”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah *Reward* berpengaruh terhadap kinerja *driver Grab Car* di Kota Ponorogo?
2. Apakah *Suspend* berpengaruh terhadap kinerja *driver Grab Car* di Kota Ponorogo?
3. Apakah kemampuan penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja *driver Grab Car* di Kota Ponorogo?
4. Apakah *reward*, *suspend* dan kemampuan penggunaan teknologi informasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja *driver Grab Car* di Kota Ponorogo?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh *Reward* terhadap kinerja *driver Grab Car* di Kota Ponorogo.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Suspend* Terhadap kinerja *driver Grab Car* di Kota Ponorogo.
3. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja *driver Grab Car* di Kota Ponorogo.
4. Untuk menganalisis pengaruh *reward*, *suspend* dan kemampuan penggunaan teknologi informasi secara simultan terhadap kinerja *driver Grab Car* di Kota Ponorogo.

## D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari berbagai pihak, seperti penelitian yang akan datang maka dari permasalahan diatas manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baru bagi perusahaan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya. Sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen perusahaan sehubungan dengan pengaruh *reward*, *suspend* dan, kemampuan penggunaan Teknologi Informasi terhadap kinerja Karyawan *Grabcar* Di Kota Ponorogo.

2. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan serta mengetahui lebih dalam mengenai pengaruh *reward*, *suspend* dan, kemampuan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja Karyawan *Grab*, dan disisi lain penulis dapat mengimplementasikan mengenai ilmu yang diperoleh kedalam sebuah penelitian dengan objek yang nyata.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi yang bersifat menambah wawasan bagi pembaca, yang memungkinkan bisa dijadikan sebagai bahan rujukan untuk pembuatan proposal ataupun riset kedepannya. Khususnya pengaruh *reward*, *suspend* dan, kemampuan penggunaan Teknologi Informasi terhadap kinerja Karyawan *Grabcar*.