

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, transportasi online merupakan salah satu alat transportasi yang kini banyak diminati masyarakat Indonesia, kemunculan layanan transportasi ini mendapat respon positif dari masyarakat karena dapat dengan mudah mendapatkan transportasi dengan cepat, murah, dan nyaman, selain itu layanan transportasi yang ditawarkan juga bervariasi, mulai dari sepeda motor dan juga mobil. Layanan yang disediakan pada aplikasi transportasi online tidak hanya mencakup layanan transportasi untuk mobilitas angkutan orang saja, tapi juga mencakup jasa yang meliputi pengiriman barang, pembelian makanan dan dan juga pembelian berbagai kebutuhan lainnya seperti belanja dan berbagai layanan lainnya.

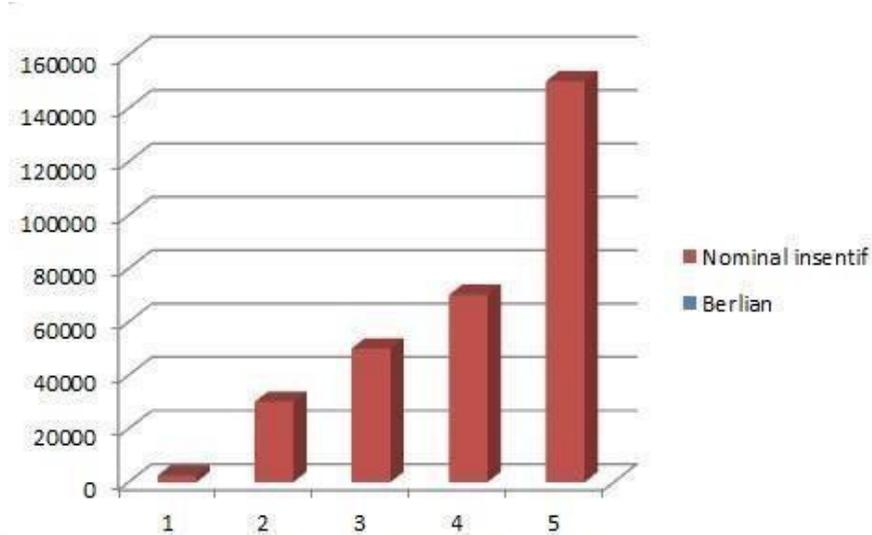
Awal tahun 2015 merupakan kemunculan pertama transportasi online di Indonesia dan mulai pada tahun 2017 banyak perusahaan *startup* yang mulai bermain di sektor transportasi online, perkembangan usaha di sektor ini dinilai sangat cepat dan berkembang pesat, karena ulasan-ulasan positif dari pengguna dan besarnya peluang bisnis di dalam sektor ini, selain itu kemudahan aksesibilitas untuk mendapatkan layanan internet merupakan faktor pendukung layanan bisnis ini. Sekarang di tahun 2023 persaingan dalam industri transportasi online semakin ketat, dengan banyaknya perusahaan-perusahaan baru penyedia jasa transportasi online seperti Maxim, InDriver, dan lainnya yang bergerak di bidang yang sama yaitu jasa transportasi berbasis aplikasi. Suburnya sektor industri transportasi berbasis aplikasi online dikarenakan, berbagai layanan utama dari Grab yaitu, *GrabBike*, *GrabCar*, *GrabFood* dan *GrabMart*. Berbagai layanan ini muncul untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas harian dengan mengutamakan teknologi yang semakin maju. Disisi lain Grab sebagai salah satu pemain besar dalam penyedia jasa layanan transportasi online memfokuskan kinerja perusahaan pada kinerja *driver* sebagai salah satu roda

penggerak kinerja perusahaan, dalam hal ini seorang *driver* yang menjadi ujung tombak dan penggerak kinerja perusahaan juga memegang teguh citra perusahaan, hal ini dikarenakan dalam menjalankan setiap pekerjaan terdapat sebuah atribut berupa jaket dan helm yang melekat pada *driver* itu sendiri.

Kehadiran Grab pertama kali di kota Medan yaitu pada tahun 2017, dan berkembang sangat cepat, perkembangan yang sangat cepat ini dikarenakan layanan Grab yang mudah di akses hanya dengan menggunakan aplikasi Grab, dan memberikan banyak manfaat kepada masyarakat dan juga diri sendiri, mulai dari memberi kemudahan kepada masyarakat dalam beraktifitas, misalnya masyarakat yang rumahnya sulit untuk mendapatkan transportasi, dengan adanya layanan Grab, pelanggan hanya cukup memesan melalui aplikasi dengan menentukan tujuan dan lokasi awal yang telah ditentukan, selain itu layanan Grab juga membantu untuk mengatasi tingkat pengangguran yang ada di kota Medan, dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat yang belum mendapatkan pekerjaan, dan Grab juga memberikan dampak positif kepada masyarakat yang telah bergabung menjadi mitra Grab karena mampu menyatukan keberagaman menjadi satu persaudaraan.

Selain itu, Grab juga menetapkan kebijakan insentif untuk meningkatkan kinerja para *driver* agar kinerja menjadi maksimal. Pemberian insentif kepada *driver* dulunya dihitung dari seberapa jauh jarak yang ditempuhnya, namun sekarang sudah berubah ke versi yang terbaru yaitu dengan menggunakan sistem berlian. Sistem berlian yaitu dengan cara cukup mendapatkan banyak orderan, jika semakin banyak mendapatkan orderan, maka akan semakin banyak berlian yang di dapatkan. Misalnya mendapat orderan pengiriman 50 paket *GrabExpress sameday* akan mendapatkan 50 berlian. Skema berlian dapat dilihat dari grafik dibawah ini.

Gambar 1.1 Grafik Skema Insentif



Sumber: Data Insentif Grab (2023)

Grafik di atas menunjukkan jika *driver* Grab mendapat 1 berlian maka insentif yang di dapatkan yaitu Rp.2.500, jika *driver* mendapatkan 70 berlian, maka insentif yang diterima yaitu Rp.30.000, jika *driver* mendapatkan 90 berlian, insentif yang diterima yaitu Rp.50.000, jika *driver* mendapatkan 110 berlian, maka insentif yang diterima yaitu Rp.70.000, dan jika *driver* mendapatkan 175 berlian, maka insentif yang diterima yaitu Rp.150.000. Sistem insentif dengan berlian ditetapkan dari mulai jam 00.00 – 24.00 WIB setiap harinya.

Dengan mengandalkan hal tersebut maka kinerja perusahaan juga ditentukan oleh kinerja *driver*, maka perusahaan sebagai penyedia jasa juga harus mempertimbangkan faktor yang mempengaruhi kinerja pengemudi.

Kinerja tidak berdiri sendiri dalam menjalankan fungsinya, melainkan berkaitan dengan motivasi, dan juga pemberian imbalan atau insentif yang diterima karyawan dan dipengaruhi oleh ketrampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap beberapa *driver* Grab bike di Kota Medan, menunjukkan bahwa pemberian motivasi dari pihak perusahaan kepada *driver* masih dianggap cukup kurang, karena pihak perusahaan sering mengabaikan keluhan dari para *driver* pada saat bekerja, dan kurangnya sosialisasi antara pihak perusahaan dengan *driver* yang masih kurang menyebabkan kurangnya motivasi dalam bekerja. Selain itu sistem insentif yang sering berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada *driver*, dan sulitnya mendapatkan pesanan karena banyaknya *driver* yang bersaing, sehingga *driver* sering kali merasa

kesuksesan dalam mencapai target yang ditentukan untuk mendapatkan insentif yang berpengaruh terhadap kinerja *driver*. Sementara itu kinerja yang terlihat pada *driver* Grab *bike* yaitu adanya kecurangan pada *driver* Grab yang sering terjadi, kecurangan ini dapat merugikan penumpang, *driver*, dan juga perusahaan Grab, kecurangan yang sering terjadi pada *driver* Grab yaitu *driver* yang menggunakan *fake* GPS yaitu GPS palsu yang dimodifikasi untuk memalsukan lokasi perjalanan, *driver* yang menggunakan *fake* GPS biasanya akan berada dilokasi yang berbeda dengan lokasi yang sebenarnya, hal ini dapat merugikan penumpang karena penumpang tidak mendapatkan layanan yang sesuai dengan pesannya. Kecurangan lain yang sering terjadi adalah membuat orderan fiktif atau mengorder diri sendiri agar menambah jumlah orderan, hal ini dilakukan dengan cara menggunakan aplikasi penumpang dan mengorder ditempat *driver* tersebut berada dengan harapan *driver* itu sendiri yang terkena orderan, tindakan ini dilakukan guna mendapat orderan yang lebih banyak tanpa susah payah, serta mendapatkan keuntungan yang besar.

Secara konseptual, jika karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga akan meningkat, jika semakin tinggi kinerjanya, maka perusahaan akan memberikan kompensasi berupa Insentif, karena insentif merupakan pembeda antara karyawan yang kinerjanya tinggi dengan karyawan yang kinerjanya rendah.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi dan Insentif Terhadap Kinerja *Driver* Grab *Bike* di Kota Medan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah di kemukakan diatas maka dapat ditarik masalah dari penelitian ini adalah.

1. kecurangan yang sering terjadi pada *driver* Grab yaitu *driver* yang menggunakan *fake* GPS atau GPS palsu yang dimodifikasi untuk memalsukan lokasi perjalanan, *driver* yang menggunakan *fake* GPS biasanya akan berada dilokasi yang berbeda dengan lokasi yang sebenarnya, hal ini dapat merugikan penumpang karena penumpang tidak mendapatkan

layanan yang sesuai dengan pesannya. Kecurangan lain yang sering terjadi adalah membuat orderan fiktif atau mengorder diri sendiri agar menambah jumlah orderan, hal ini dilakukan dengan cara menggunakan aplikasi penumpang dan mengorder ditempat *driver* tersebut berada dengan harapan *driver* itu sendiri yang terkena orderan, tindakan ini dilakukan guna mendapat orderan yang lebih banyak tanpa susah payah, serta mendapatkan keuntungan yang besar.

2. Pemberian motivasi dari pihak perusahaan kepada *driver* kurang memadai, karena perusahaan kerap kali tidak memperdulikan keluhan dari para *driver*, dan juga kurangnya sosialisasi antara pihak perusahaan dengan *driver* yang menyebabkan kurangnya motivasi dalam bekerja.
3. Sistem insentif yang sering berubah-ubah yang mempengaruhi kinerja *driver*, serta banyaknya *driver* yang bersaing membuat *driver* kesulitan untuk mencapai target yang ditentukan untuk mencapai insentif yang berpengaruh terhadap kinerja *driver*.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian ini adalah tentang motivasi, insentif dan kinerja *driver* Grab bike di kota Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja *driver* Grab bike di Kota Medan ?.
2. Bagaimana pengaruh insentif terhadap kinerja *driver* Grab bike di Kota Medan ?.
3. Bagaimana pengaruh motivasi dan insentif secara bersamaan terhadap kinerja *driver* Grab bike di Kota Medan ?.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja *driver* Grab bike di Kota Medan.

2. Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja *driver* Grab *bike* di Kota Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan insentif secara bersamaan terhadap kinerja *driver* Grab *bike* di Kota Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Sebagai masukan bagi pihak perusahaan tentang pengaruh motivasi dan insentif terhadap kinerja *driver* Grab *bike* di Kota Medan.
2. Untuk menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca tentang pengaruh motivasi dan insentif terhadap kinerja *driver* Grab *bike*, sehingga dengan berdasar pada kajian teoritisnya dapat menjadi referensi untuk mengkaji lebih dalam.
3. Menambah pengetahuan bagi penulis dalam faktor yang memengaruhi kinerja *driver* Grab *bike* di Kota Medan, dan mengetahui langsung bagaimana faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja dengan menerapkannya pada objek penelitian.