

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia adalah kunci utama keberhasilan suatu perusahaan. SDM penting untuk dikelola karena SDM merupakan kunci yang menentukan perkembangan suatu perusahaan karena SDM mengajarkan kita untuk berkomunikasi dan meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Keberhasilan semua jenis organisasi pada dasarnya bergantung pada keahlian dan kemampuan para karyawan yang membentuknya. Kunci kelangsungan hidup organisasi terletak pada efektifitas organisasi dalam membina dan memanfaatkan keahlian keryawan dengan berusaha meminimalkan kelemahan mereka. Efektifitas organisasional bergantung pada efektifitas SDM-nya. SDM bertumpu pada kenyataan bahwa manusia merupakan bagian yang senantiasa ada di dalam organisasi. Mereka inilah yang bekerja membuat tujuan, mengadakan inovasi dan mencapai tujuan organisasi.

Saat ini perlunya pengelolaan dan manajemen karyawan agar suatu perusahaan menjadi lebih efektif dalam meningkatkan profit perusahaan tersebut. Setiap perusahaan dalam menjalankan suatu usaha tentu tidak lepas dari usaha untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan tersebut dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam melihat peluang dan kesempatan saat ini dan masa yang akan datang. Semakin berkembangnya dunia usaha, maka semakin ketat pula

persaingan yang dihadapi perusahaan. Di era globalisasi saat ini peranan teknologi sangatlah penting untuk mengembangkan sebuah perusahaan. Teknologi informasi dan komunikasi telah merangsang perubahan hubungan antar bangsa yang tidak bisa lagi dibatasi dengan tembok batas suatu negara. Globalisasi telah muncul sebagai fenomena baru yang telah dilahirkan oleh kemajuan jaman. Dalam bidang perekonomian hal ini membawa dampak yang cukup besar bagi industri-industri di Indonesia baik itu industri perdagangan, manufaktur maupun jasa. Oleh karena itu, masalah untuk mencapai tujuan bukanlah hal yang mudah, keadaan ini menuntut adanya profesionalisme seorang manajer dalam melaksanakan perencanaan, pengkoordinasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap semua kegiatan operasional perusahaan.

Manajemen SDM sendiri adalah suatu ilmu untuk bagaimana cara mengatur hubungan dan peran karyawan menjadi lebih maksimal agar berhasil mencapai tujuan perusahaan tersebut. Dulu, mungkin sebuah perusahaan tidak menggunakan manajemen SDM sebagai dasar untuk mengelola karyawan mereka, sehingga perusahaan tersebut tidak maksimal dalam mencapai target, namun sekarang dengan menerapkan manajemen SDM, suatu perusahaan pasti menjadi lebih maksimal dalam mencapai target mereka. Manajemen perusahaan merupakan salah satu bidang yang sangat penting. Pelaksanaan konsep pemasaran yang benar bagi suatu perusahaan dapat mendukung berhasilnya usaha yang dilakukan dengan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan konsumen. GOJEK adalah sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada

tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Saat ini, GO-JEK telah tersedia di 50 kota di Indonesia. Pelayanan yang diberikan GO-JEK yaitu Go-Send, Go-Ride, Go-Food, Go-Mart, Go-Box, Go-Clean, Go-Glam, Go-Massage, Go-Busway, Go-Tix, Go-Car, Go-Auto, Go-Med, Go-Pulsa, Go-Shop, Go-Bluebird. GO-JEK berkantor pusat di Jakarta, sedangkan kantor GO-JEK di Yogyakarta berada di Jl. Imogiri Timur No 192 - 194, Giwangan, Umbulharjo, Yogyakarta 55163. Peningkatan kualitas SDM merupakan prioritas utama dalam pengembangan perusahaan GO-JEK, saat ini GO-JEK sudah berkembang sangat pesat, terlihat dari antusias masyarakat yang ingin menjadi driver pada perusahaan GO-JEK sangat besar, dari situ terbukti bahwa GO-JEK dapat meningkatkan penghasilan masyarakat menjadi lebih baik dari sebelumnya

Dengan perkembangannya yang pesat ini, GO-JEK berhasil mendapatkan prestasi sebagai Juara 1 dalam kompetisi bisnis Gobal Entrepreneurship Program Indonesia (GEPI) di Bali, hal itu dapat dicapai karena kinerja SDM di perusahaan GO-JEK bekerja secara maksimal. SDM di perusahaan GO-JEK mampu menciptakan inovasi terbaru yang belum pernah di buat oleh orang Indonesia sehingga GO-JEK dapat mencapai tujuan secara maksimal. Selain itu, GO-JEK juga telah memperoleh berbagai penghargaan dari komunitas bisnis maupun sosial. Prioritas utama GO-JEK yaitu memberikan layanan jasa yang terbaik bagi konsumen, dengan begitu konsumen akan selalu menggunakan jasa yang diberikan oleh GO-JEK.

Dalam bekerja memberikan layanan jasa pada konsumen tentu pasti ada suatu halangan yang tak terduga, seperti pelanggaran yang diberikan oleh system

aplikasi GO-JEK, konsumen yang menuntut lebih kepada driver, cuaca yang selalu berubah juga dapat menghalangi kinerja driver GO-JEK. Memiliki ribuan driver juga harus paham dalam mengelola SDM agar para driver dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Perusahaan GO-JEK memiliki teknologi yang canggih dalam pelayanan jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen, tentunya dalam mengoperasikan teknologi tersebut perlu sumber daya manusia yang benar-benar berkompeten dalam bidang tersebut. manajemen SDM sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas SDM agar perusahaan GO-JEK dapat berkembang menjadi lebih baik.

Permasalahan yang sering terjadi pada driver GO-JEK yaitu menyelesaikan tugas pekerjaan tidak sesuai dengan standar operasional perusahaan, saat driver GO-JEK sedang bekerja maka harus menggunakan atribut lengkap dan nama di aplikasi harus sesuai dengan KTP driver tersebut agar tidak terjadi penyalahgunaan yang mengakibatkan citra GO-JEK menurun. Driver GO-JEK tidak puas dengan kompensasi yang diberikan perusahaan, saat driver sudah bekerja sesuai standar operasional yang ditetapkan perusahaan terkadang kompensasi atau insentif harian yang didapat tidak sesuai dengan yang diharapkan dan kemungkinan juga tidak mendapat kompensasi karena sistem aplikasi GO-JEK yang masih belum sempurna dalam membaca data perjalanan driver. Driver GO-JEK merasa pekerjaan bukan bagian dari hidup, driver GO-JEK memiliki beberapa latar belakang, salah satunya yaitu mahasiswa yang mengisi waktu luang sebagai driver, sehingga menjadi driver bukanlah pekerjaan utama mereka.

Setelah diadakan observasi, ternyata driver GO-JEK merasa kurang puas dengan kompensasi yang ditetapkan pada sistem aplikasi GO-JEK, selain itu driver GO-JEK juga memiliki kinerja yang rendah karena kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan kinerja driver. Dengan begitu, program-program yang sudah direncanakan hasilnya tidak maksimal dan mengakibatkan terhambatnya pertumbuhan perusahaan.

Dari observasi diatas, yang dibutuhkan GO-JEK adalah pengelolaan kompensasi yang diberikan kepada driver sesuai dengan kinerja driver GO-JEK. Pengelolaan ini bisa berupa perbaikan sistem aplikasi GO-JEK, meningkatkan kedisiplinan terhadap driver GO-JEK, serta melakukan pelatihan terhadap driver GO-JEK. Jadi hasil observasi terhadap driver GO-JEK melalui beberapa indikator kepuasan kompensasi, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa driver GO-JEK memiliki kepuasan kompensasi yang rendah.

Menurut Anthony and Govendaraja (2003) Kepuasan kompensasi adalah tingkat kepuasan terhadap semua bentuk return baik finansial maupun non finansial yang diterima karyawan karena jasa yang disumbangkan ke perusahaan. Ketika seorang driver GO-JEK mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan apa yang diharapkan maka akan membuat driver tersebut merasa puas karena telah menyumbangkan jasa pada perusahaan.

Kepuasan kompensasi memiliki keterkaitan terhadap kinerja driver, apabila tingkat kepuasan kompensasi driver tersebut tinggi, maka kinerja driver akan meningkat. Namun sebaliknya apabila kepuasan kompensasi driver tersebut

rendah, maka kinerja driver juga akan menurun. Tanpa adanya kompensasi, kebutuhan-kebutuhan lanjutan tidak dapat berfungsi sesuai dengan yang disebutkan Maslow bahwa kebutuhan yang lebih tinggi hanya dapat berfungsi jika kebutuhan yang lebih rendah telah terpenuhi. Jika dikelola dengan baik, kompensasi membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dalam memperoleh, memelihara, dan menjaga karyawan dengan maksimal. Hal ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sopar (2015), Yerri (2012), Du Lanying; Zhao Fenfen (2010), Nadya; Suharnomo (2013) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan kompensasi maka semakin tinggi kinerja driver.

Namun didalam hubungan antara kepuasan kompensasi terhadap kinerja tidak terdapat penelitian yang bertolak belakang karena kepuasan kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Tetapi variabel kepuasan kompensasi terhadap kinerja masih tetap menarik untuk diteliti.

Menurut Mathis dan Jackson (2001) bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengemban pekerjaannya. Kinerja driver perlu adanya penilaian agar memberikan satu peluang yang baik kepada driver atas kinerja yang mereka lakukan dilihat dari kekuatan dan kelemahan saat bekerja, sehingga perusahaan dapat menetapkan pemberian gaji, memberikan kompensasi, dan dapat melihat perilaku driver agar konsumen merasa nyaman menggunakan jasa GO-JEK.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001) *Locus of control* terdiri dari dua konstruk yaitu internal dan eksternal, dimana internal *locus of control* apabila

seseorang meyakini bahwa apa yang terjadi selalu berada dalam kontrolnya dan dia selalu mengambil peran serta bertanggung jawab dalam setiap pengambilan keputusan, sedangkan eksternal *locus of control* apabila seseorang meyakini bahwa kejadian dalam hidupnya berada diluar kontrolnya

Locus of control dapat memoderasi kepuasan kompensasi terhadap kinerja driver, Secara normal orang yang mempunyai kepuasan kompensasi tinggi maka kinerjanya akan bagus tetapi mereka yang mempunyai *locus of control* eksternal tidak merasakan seperti itu, mereka cenderung bergantung pada orang lain dan kurang memiliki inisiatif, sehingga hubungan antara kepuasan kompensasi terhadap kinerja belum tentu tinggi.

Maksud dari penelitian ini adalah peneliti ingin membuktikan pengaruh kepuasan kompensasi terhadap kinerja driver dengan *locus of control* sebagai variabel moderasi yang mengacu pada teori Handoko (2008) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah kepuasan kompensasi karena kepuasan kompensasi dapat mempengaruhi perilaku karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kinerja.

Penelitian ini mengambil obyek yaitu driver GO-JEK, perusahaan GO-JEK beralamat di Jalan Imogiri Timur No.192, Giwangan, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55163. GO-JEK merupakan jasa ojek terbesar di Indonesia terbukti dari banyaknya calon driver yang ingin mendaftar menjadi driver GO-JEK.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari jurnal penelitian yang menggunakan variable Kepuasan kompensasi terhadap Kinerja dan menambahkan *Locus of Control* sebagai variabel moderasi agar dapat menguatkan maupun melemahkan hubungan antar variabel.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kompensasi terhadap Kinerja Driver Go-jek dengan *Locus of Control* sebagai Variabel Moderasi”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kompensasi terhadap Kinerja driver GO-JEK?
2. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kompensasi terhadap Kinerja driver GO-JEK dengan *Locus of Control* sebagai variabel moderasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kompensasi dengan Kinerja driver GO-JEK.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kompensasi terhadap Kinerja driver GO-JEK dengan *Locus of Control* sebagai variabel moderasi.

D. Manfaat Penelitian

Dengan disusunnya penelitian ini diharapkan menjadi manfaat baik bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana untuk menyusun kebijakan dalam menyusun strategi pengembangan sumber daya manusia
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan untuk mengevaluasi sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau instansi
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan kualitas dan kemampuan seorang karyawan dalam bekerja disuatu perusahaan atau instansi.