

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Dunia industri tengah memasuki era baru yang disebut revolusi industri 4.0. tak hanya menjadi perbincangan dunia, tapi gaung soal industri generasi keempat ini juga terus dibahas di Indonesia. Presiden Joko Widodo berharap, sektor industri 4.0 dapat menyumbangkan penciptaan lapangan kerja yang lebih banyak serta investasi yang berbasis teknologi (detik.com, 2018). Implementasi industri generasi keempat itu tentunya harus diikuti dengan pembentukan ekosistem yang sehat dan berkesinambungan, agar efektif dan dapat menggerakkan seluruh sektor ekonomi. Menurut Richard (2010) masyarakat indonesia sudah mulai terbiasa menggunakan teknologi, namun belum memanfaatkan secara optimal. Terlebih dalam urusan produktivitas yang dapat mengembangkan ekonomi digital di Indonesia.

Revolusi Industri 4.0 sebenarnya sudah berjalan saat ini di Indonesia, salah satunya adalah Grab. Grab merupakan salah satu platform O2O yang bermarkas di Singapura dan paling sering digunakan di Asia Tenggara, menyediakan layanan kebutuhan sehari – hari bagi para pelanggan termasuk perjalanan, pesan antar makanan, pengiriman barang dan pembayaran menggunakan dompet digital. Kemudahan dalam menggunakan transportasi online seperti ini sangat membantu para masyarakat milenial dalam menggunakan transportasi umum.

Tuntutan masyarakat yang serba mudah ini mendorong perusahaan grab untuk memberikan kondisi kerja yang baik terhadap para *driver*-nya agar bekerja dengan sop yang berlaku, sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa transportasi ini.

Kondisi Kerja merupakan salah satu faktor kinerja karyawan. Usaha yang dapat dilakukan seorang manajer dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia atau karyawannya diantaranya adalah dengan memperhatikan kondisi kerja karyawan. Kondisi kerja menurut Mangkunegara (2005) ialah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan pertauran kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja. Kemudian manajer perlu memerhatikan gaya kepemimpinan yang dipakai dala suatu perusahaan sebagai cara komunikasi pimpinan kepada bawahannya. Dharma dan Nawawi (2003) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola atau tingkah laku yang ditunjukkan seseorang pada saat ia mencoba untuk mempengaruhi orang lain.

Selain kondisi kerja, sistem *reward* juga dapat memberikan rasa puas kepada karyawan. Alasan orang bekerja dalam suatu organisasi atau perusahaan tersebut tidak hanya berupa upah atau gaji pokok, akan tetapi imbalan dapat memnuhi berbagai kebutuhan dengan berbagai jenis dan bentuknya. Manajemen diharapkan mampu menerapkan suatu imbalan yang efisien. Sistem *reward* yang dirancang oleh suatu organisasi harus mampu memacu motivasi kinerja pegawainya agar kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, sistem *reward* yang dibentuk harus memiliki nilai dimata pegawai agar tercipta kepuasan kerja dan kinerja SDM yang maksimal. Menurut Semiliki (2002) bahwa sistem *reward*

adalah imbalan jasa atau balas jasa yang diberikan perusahaan kepada para karyawan, karena karyawan tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan perusahaan guna mencapai tujuan yang ditetapkan.

Pemberian sistem *reward* berupa bonus akan memberikan kepuasan kerja tersendiri bagi *driver* grab. Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting di organisasi (Badeni, 2017). Hal ini disebabkan kepuasan kerja personel organisasi dapat mempengaruhi perilaku kerja, seperti malas, rajin, produktif dan lain-lain atau mempunyai hubungan dengan beberap jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi. Ketidakpuasan kerja karyawan umumnya dapat dilihat dari tingkat disiplin kerjanya seperti cenderung tidak akan mematuhi peraturan perusahaan dengan baik dan tidak menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya dengan baik sebagai karyawan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan ketika karyawan memandang pekerjaan mereka (Darmawan, 2013). Apabila seseorang merasa puas pekerjaannya menyenangkan maka kinerjanya semakin baik.

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Wibowo, 2007). Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya, untuk mendapatkan keunggulan sumber daya manusia dan juga berarti keunggulan perusahaanya, maka perusahaan harus mampu meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya. Dalam konteks ini cara untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan memberikan kepuasan kerja terhadap karyawanya.

Berdasarkan hasil interview dengan beberapa *driver* grab dan dalam artikel Jawa Pos yang saya baca menyatakan bahwa ketidakpuasan kerja *driver* grab dalam kinerjanya dapat dilihat dari mitra pengemudi grab yang memilih pindah ke Go Jek karena merasa diperlakukan seperti kerja rodi, akibat penetapan tarif rendah dan sistem *reward* buruk, ditengah banjir promo ongkos murah. Pendapatan yang diterima *driver* grab tidak sebanding dengan usaha yang dilakukan *driver* grab dilapangan. Belum lagi aturan penarifan yang dianggap tidak transparan dan kerap berubah, termasuk soal skema sistem *reward* yang semakin sulit untuk dicapai. Sistem *reward* dengan sistem berlian sangat memberatkan para *driver* grab untuk meraihnya, sehingga banyak dari mereka memilih untuk berpindah ke Go Jek. Pengunduran *driver* grab ini mencerminkan ketidakpuasan *driver* grab dalam bekerja dan hal ini berdampak negatif pada perusahaan dapat kehilangan *driver* yang memiliki kinerja baik (Riyandi, 2018).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh kondisi kerja terhadap kinerja SDM menunjukkan fenomena perbedaan hasil penelitian (*research gap*) yaitu penelitian yang dilakukan oleh Salutodok dan Suegoto (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kondisi kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja SDM pada Kantor Sekretariat Kota Sorong. Kemudian penelitian lain menunjukkan bahwa kondisi kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja SDM (Uneputty, 2017).

Berdasarkan dari permasalahan yang terjadi (fenomena gap) yaitu adanya peningkatan ketidakpuasan kerja *driver* grab, serta adanya perbedaan hasil

penelitian (*research gap*) pada penelitian sebelumnya, serta pentingnya mengkaji kondisi kerja perusahaan dan faktor yang mempengaruhinya.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah serta permasalahan yang terjadi dan adanya perbedaan penelitian (*research gap*), maka rumusan masalahnya adalah “*Bagaimana Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Kondisi Kerja Dan Sistem Reward Serta Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening?*”, sedangkan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kondisi kerja terhadap kinerja SDM ?
2. Bagaimana pengaruh sistem *reward* terhadap kinerja SDM ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja SDM ?
4. Bagaimana pengaruh kondisi kerja terhadap kepuasan kerja ?
5. Bagaimana pengaruh sistem *reward* terhadap kepuasan kerja ?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kondisi kerja terhadap kinerja SDM
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh sistem *reward* terhadap kinerja SDM
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja SDM
4. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kondisi kerja terhadap kepuasan kerja

5. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh sistem *reward* terhadap kepuasan kerja

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan pertimbangan dalam teori dan praktek, sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting bagi penulis dimasa yang akan datang.
2. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan kondisi kerja *driver* grab. Supaya kedepannya perusahaan mampu membuat *driver* bekerja lebih baik dan hasil yang didapatkan *driver* sebanding dengan bekerja keras yang dijalankan.
3. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan diharapkan dapat menambah informasi dan menjadi panduan bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan kondisi kerja, sistem *reward*, kepuasan kerja terhadap kinerja SDM.