

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era modernisasi saat ini hampir semua kegiatan setiap orang dalam kesehariannya menggunakan teknologi. Teknologi sendiri sudah seperti hal yang tidak bisa dipisahkan, tidak hanya individu yang memanfaatkan teknologi ini, juga para pelaku bisnis dalam berbagai sektor. Basis teknologi saat ini tidak mungkin dapat dipisahkan dengan suatu pengambilan keputusan selain hal tersebut juga merupakan bentuk strategi perusahaan dalam merancang bisnis masa depan.¹

Semakin majunya teknologi dibidang komputer serta telekomunikasi sangat berperan dalam perkembangan internet. Melalui internet para pelaku bisnis sangat dimudahkan didalam memperoleh informasi dalam menunjang seluruh aktivitas bisnis yang sedang dikembangkannya. Visi perusahaan dapat diimplementasikan melalui teknologi agar dapat berkembang secara efektif dan efisien. Akibatnya persaingan menjadi ketat dimana setiap perusahaan dituntut agar berinovasi serta melakukan adaptasi atas lingkungan yang semakin berubah-ubah.

Kenyamanan saat ini banyak diberikan oleh sarana transportasi online, layanan yang diberikan sangat dipercaya oleh masyarakat selain itu jasa transportasi online memberikan dan membuka lapangan kerja. Mayoritas pekerjaan sopir online dijadikan sebagai pekerjaan sampingan. Jasa transportasi Grab merupakan termasuk penyelenggara transportasi dengan basis online dengan mitra pengemudi yang tersebar di 117 komunitas perkotaan di seluruh Indonesia. Aplikasi Grab yang digunakan masyarakat akan lebih memudahkan calon penumpang mencari pengemudi yang akan mengantar ke tempat tujuan.

Ahli ekonomi dari *Institut for Development off Economics and Finance (Indeff)* yang bernama Bima Yudhistira menjelaskan bahwa kapasitas bisnis transportasi online Grab merupakan bentuk aplikasi transportasi online yang memiliki 8 layanan di bidang transportasi , *merchandise* dan alat angkut makanan, di unduh sebanyak 68 juta kali dan memiliki 2 juta mitra baik roda dua maupun roda empat, Grab

¹Handoko dan T. Hani, *Manajemen Personalian dan Sumber daya Manusia*, (Jakarta: BPFE, 2001), 56.

juga siap menguasai 95% pasar di bidang taksi panggilan pihak ketiga serta 75% kendaraan yang bersifat panggilan pribadi.²

Pada suatu perusahaan yang menjadi penentu sukses atau tidaknya adalah tergantung dari SDM (Sumber Daya Manusia). Tak terkecuali pada layanan jasa transportasi *online* berbasis aplikasi seperti Grab ini. Bagi perusahaan SDM menjadi faktor yang paling dominan dalam mencapai suatu tujuan, sebab perusahaan menjadi penggerak utama guna melaksanakan fungsi-fungsi manajemen. Berkaitan dengan hal tersebut harus ada pengelolaan sumber daya manusia agar efektivitas serta efisiensi dapat ditingkatkan oleh perusahaan.³

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang dalam bekerja meliputi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, yang di dasari keahlian, pengalaman dan kesesuaian waktu. Kinerja menjadi ukuran dan penilaian agar memastikan pekerja individu maupun kelompok mengetahui yang diharapkan dari pekerjaannya.⁴

PT. Grab di Kabupaten Kudus memberikan kompensasi langsung berupa gaji dan juga insentif atau dalam penyebutan di aplikasinya adalah sistem berlian. Kompensasi ini sebagai sarana untuk memotivasi karyawan dalam mencapai kinerja yang maksimal. Cara dalam pemberian kompensasi dapat menggunakan kompensasi secara langsung yakni langsung dapat dirasakan contohnya gaji, upah insentif maupun kompensasi tidak langsung melalui tunjangan dan fasilitas.⁵

Penyesuaian program kompensasi melalui pemberian pembayaran extra yang dilihat dari tingkat produktivitas, penjualan serta keuntungan yang dicapai⁶. Sebagai contoh Insentif yang diberikan kepada mitra pengemudi roda dua (*driver Grab-Bike*) berdasarkan banyaknya berlian yang di dapat dalam satu hari (00.00-23.59 WIB). Nominal insentif adalah Rp. 100 / berlian, sebagai contoh jika seorang mitra pengemudi roda dua (*Grab-Bike*) mendapatkan 120

²YohanesPaskalis, "Intip Peta Kekuatan Armada Go-Jek Versus Grab", Tempo.co, diakses pada 10 juni, 2020, <https://bisnis.tempo.co/read/10073905/intip-peta-kekuatan-armada-go-jek-versus-grab>.

³ Moeheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: Raja GrafindoPersada, 2012), 81.

⁴ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen SDM*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), 72.

⁵Wandy Zulkarnaen dan Risa Herlina, "Pengaruh Kompensasi Langsung Dani Kompensasi Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Staff Operasional PT. Pranata," *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 2, No. 2, Vol III, No. 1, Januari-Juni (2018): 92.

⁶ JustineeT. Sirait, *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan SDM Dalam Organisasi*, (Jakarta: Grasindo, 2007), 201.

berlian dalam waktu satu hari maka insentif yang diterima adalah $120 \times 100 = \text{Rp. } 12.000$. Insentif diberikan secara otomatis di hari berikutnya berupa penambahan saldo di aplikasi *Grab Driver* yang dapat ditarik tunai maupun digunakan sebagai operasional menjalankan pekerjaan, pembelian makanan, ataupun cicilan atribut yang belum lunas. Insentif yang di berikan di luar dari upah pokok yang diterima yaitu 80% dari total pembayaran setiap pekerjaan yang terselesaikan. Jumlah berlian yang di dapat berbeda-beda dalam setiap layanan. Adapun skema insentif sistem berlian di Kabupaten Kudus dapat di uraikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Skema Jumlah Berlian

Jenis Layanan	Jumlah berlian	
	Jam sibuk (06.00- 08.00/18.00- 20.00 WIB)	Jam biasa (di luar jam sibuk)
Antar jemput penumpang (<i>Grab Bike</i>)	8 berlian	8 berlian
Antar jemput barang (<i>Grab Expres</i>)	11 berlian	11 berlian
Antar jemput makanan (<i>Grab Food</i>)	13 berlian	10 berlian
Antar jemput penumpang gabungan (<i>Grab Bike maraton</i>)	16 berlian	14 berlian
Antar jemput makanan gabungan (<i>Grab Food gabungan</i>)	22 berlian	18 berlian

Selain pemberian kompensasi langsung pihak Grab juga memberikan kompensasi tidak langsung yang di sebut *Grab Benefit* berupa kupon-kupon diskon belanja, diskon masuk tempat wisata, diskon pembelian makanan, diskon pembelian/perawatan kendaraan, penghargaan dan lain-lain. Kompensasi ini diberikan kepada seluruh mitra pengemudi (*driver*) melalui aplikasi *Grab driver* yang termuat di dalam pilihan menu *Grab Benefit*.

Sejalan dengan hal tersebut untuk menjaga kinerja para mitra pengemudi (*driver*) agar tetap maksimal dan sesuai dengan standar operasiaonal perusahaan dalam menjalankan pekerjaan, pihak Grab

memberikan pelatihan secara *online* yang disebut *Grab Academy* dan dapat diakses melalui aplikasi *Grab Driver* dalam menu pilihan belajar *Grab Academy*. Pelatihan merupakan usaha yang dilakukan dengan sistematis serta memiliki perencanaan matang dalam melakukan perubahan untuk pengembangan pengetahuan dan keterampilan serta perilaku yang disesuaikan dengan tujuan organisasi⁷. Pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi diharapkan supaya karyawan bisa memahami bagaimana melaksanakan pekerjaan dengan baik dan sesuai prinsip-prinsip operasional yang telah disepakati, sehingga dapat tercapainya tujuan yang diinginkan. Dalam *Grab Academy* terdapat kumpulan video yang mendukung para mitra pengemudi (*driver*) dalam menjalankan pekerjaan maupun beberapa hal yang tidak diperbolehkan ketika menjalankan pekerjaan, dan di bagian akhir terdapat beberapa pertanyaan yang harus di jawab berkaitan dengan materi yang di pilih.⁸

Pandemi Covid-19 yang terjadi diseluruh negara di dunia berpengaruh pada tingkat kinerja Grab. Perusahaan transportasi asal Malaysia ini mengalami penurunan pendapatan dari pengiriman barang dan pengantaran orang. Tan Hooi Ling Co *Founder* Grab menyatakan bahwa perusahaan sedang menyiapkan teknik untuk menghadapi situasi tersebut. Tentunya, dalam kondisi ini Grab mengharapkan bantuan dari *financial backer* utamanya, yaitu Softbank. Grab, bekerjasama dengan Softbank, berencana untuk mengalami musim dingin yang panjang, ujannya seperti dikutip Reuters melalui Kontan.co.id, Rabu (18/5/2020). Selanjutnya dicegahnya Covid-19 melalui berbagai kebijakan membuat ambuknya jasa khususnya dalam jasa transportasi online. Hal ini pun memengaruhi para pengemudi Grab di Indonesia. Grab mengubah skema kompensasi dan juga insentif untuk mitranya, akibatnya 45 pengemudi Grab Malang Raya wilayah setempat melakukan offbid massal atau berhenti bekerja dari 18 hingga 22 Mei 2020. Pengemudi Grab di Malang Raya mengaku gajinya berkurang. Ini terjadi sejak pihak penyedia aplikasi Grab mengurangi besar insentif karena berkurangnya permintaan terhadap layanan jasa tersebut.⁹

⁷Doni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 176.

⁸Miftachudin, wawancara oleh penulis, 09 Agustus, 2020, wawancara 1, transkrip.

⁹Bambang P. Jatmiko, *Bisnis Grab Terdampak Corona, Insentif Driver Dikurangi*, Kompas.com, diakses pada 20 September, 2020, <https://money.kompas.com/read/2020/05/20/123300226/0bisnis-grab-terdampak-corona-insentif-driver-dikurangi>.

Hasil wawancara penulis terhadap beberapa karyawan pengemudi atau disebut mitra pengemudi (*driver*) di Kabupaten Kudus juga mengungkapkan hal yang sama, terjadi penurunan kinerja mitra pengemudi (*driver*). Hal ini terlihat dari berkurangnya mitra pengemudi (*driver*) yang *onbid*. Alasan mereka beragam, ada yang memperlumalahkan pengurangan kompensasi yang berupa insentif maupun bonus kupon-kupon dan diskon, ada juga yang takut tertular virus Covid-19, mengingat Kabupaten Kudus sempat menjadi zona merah dalam penyebaran virus tersebut. Salah satu mitra pengemudi (*driver*) mengungkapkan bahwa pengurangan kompensasi dirasa kurang tepat terhadap situasi seperti ini karena berdampak menurunnya pendapatan sehingga banyak mitra pengemudi (*driver*) yang beralih profesi. Mengenai pencegahan virus Covid-19, beliau mengungkapkan sudah ada upaya pencegahan melalui menu *Grab Academy* yang diberikan oleh pihak Grab dalam menjalankan pekerjaan agar dapat mencegah atau meminimalisasi paparan dari virus tersebut.¹⁰

Mengacu pada uraian latar belakang di atas, dapat diasumsikan adanya keterkaitan antara kompensasi langsung maupun kompensasi tidak langsung dan pelatihan terhadap kinerja mitra *driver Grab-Bike* di Kabupaten Kudus.

Berdasarkan uraian tersebut maka judul dalam penelitian ini yaitu **“PENGARUH SISTEM BERLIAN, GRAB BENEFIT DAN GRAB ACADEMY TERHADAP KINERJA MITRA PENGEMUDI (DRIVER) GRAB-BIKE DI KABUPATEN KUDUS”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dijabarkan oleh penelitian meliputi dibawah ini:

1. Apakah Sistem berlian berpengaruh terhadap kinerja mitra pengemudi (*driver*) *Grab-Bike* di Kabupaten Kudus?
2. Apakah *Grab Benefit* berpengaruh terhadap kinerja mitra pengemudi (*driver*) *Grab-Bike* di Kabupaten Kudus?
3. Apakah *Grab Academy* berpengaruh terhadap kinerja mitra pengemudi (*driver*) *Grab-Bike* di Kabupaten Kudus?
4. Apakah Sistem berlian, *Grab Benefit* dan *Grab Academy* berpengaruh terhadap kinerja mitra pengemudi (*driver*) *Grab-Bike* di Kabupaten Kudus?

¹⁰ Taufiqurochman, wawancara oleh penulis, 14 September, 2020, wawancara 2, transkrip.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh Sistem berlian terhadap kinerja mitra pengemudi (*driver*) *Grab-Bike* di Kabupaten Kudus.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengaruh *Grab Benefit* terhadap kinerja mitra pengemudi (*driver*) *Grab-Bike* di Kabupaten Kudus.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Grab Academy* terhadap kinerja mitra pengemudi (*driver*) *Grab-Bike* di Kabupaten Kudus.
4. Untuk menganalisis pengaruh Sistem berlian, *Grab Benefit* dan *Grab Academy* terhadap mitra pengemudi (*driver*) *Grab-Bike* di Kabupaten Kudus.

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk Perusahaan
Harapan dari penelitian ini menjadi masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan serta melakukan perbaikan pada hubungan antar Pengaruh Sistem berlian, *Grab Benefit* dan *Grab Academy* terhadap kinerja mitra pengemudi (*driver*) *Grab-Bike* di Kabupaten Kudus serta untuk menambah koleksi karya ilmiah.
2. Untuk penelitian selanjutnya
Harapan bagi penelitian selanjutnya agar mampu menambah kemajuan ilmu yang terkait dengan Sistem berlian, *Grab Benefit* dan *Grab Academy* terhadap kinerja mitra pengemudi (*driver*) *Grab-Bike* di Kabupaten Kudus dalam peningkatan kinerja karyawan serta menyumbangkan ide bagi penelitian lanjutan mengenai kinerja karyawan terutama pada bidang manajemen SDM.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini memiliki beberapa bagian yang di dalamnya terdapat halaman judul, halaman nota persetujuan pembimbing, halaman yang memuat pengesahan, halaman motto serta persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar table serta daftar gambar.

Bagian isi terdiri dari lima bab, antara bab I dengan bab yang lain saling berhubungan karena Pada bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

1. Bab I berisi Pendahuluan
Pada penelitian ini, bagian pendahuluan berisi mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.
2. Bab II berisi Landasan Teori
Pada penelitian ini, bagian bab II ini berisi mengenai deskripsi teori yang menjadi acuan utama dalam penelitian ini,

meliputi pengertian kompensasi langsung, kompensasi tidak langsung dan pelatihan atau sering disebut Sistem Berlian, *Grab Benefit* dan *Grab Academy*. Kemudian diteruskan membahas mengenai hasil penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian.

3. Bab III berisi tentang Metode Penelitian

Pada penelitian ini, bagian bab III metode penelitian ini berisi antara lain jenis dan pendekatan penelitian, populasi, sampel, identifikasi variabel, variabel operasional, teknik pengumpulan data serta analisis data.

4. Bab IV berisi tentang hasil penelitian dan Pembahasan

Pada penelitian ini, bagian bab IV berisi penjelasan mengenai gambaran obyek penelitian, analisis data dan pembahasan.

5. Bab V berisi tentang Penutup

Pada penelitian ini, bagian bab V berisi pemaparan dari kesimpulan dan saran hasil penelitian yang sudah dilaksanakan.

Kemudian bagian akhir dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran serta daftar riwayat hidup.