

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Reward* merupakan salah satu faktor penting yang digunakan untuk mendorong para karyawan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja. *Reward* dapat diartikan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan atau perusahaan yang telah berhasil melakukan pekerjaan dengan baik dan berprestasi, sehingga dapat memberikan motivasi positif untuk melakukan pekerjaan dengan baik (Fitri, Ludigdo, Ali, 2014). Perusahaan membedakan *Reward* dan upah, yaitu karena *Reward* merupakan bentuk apresiasi yang layak untuk diberikan kepada karyawan atas upaya yang telah diberikan dalam mencapai tujuan perusahaan. Menurut (Lijan, 2016), *Reward* juga dapat diartikan sebagai penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa yang telah mereka berikan kepada organisasi. *Reward* adalah hal yang disediakan oleh perusahaan untuk memenuhi satu atau lebih kebutuhan karyawan dan keberhasilan dalam pemberian bentuk *Reward* yang layak akan menentukan kualitas SDM dalam melakukan pekerjaannya. Bentuk pemberian *Reward* beragam, dapat berupa finansial tunai, finansial tunjangan dan non finansial, yang dapat diukur berdasarkan waktu bekerja dan kinerja yang dihasilkan.

Menurut (Wilson, 2012), tujuan *Reward* atas dasar kinerja adalah upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, pada prinsip manajemen secara ilmiah melalui pemberian penghargaan atau *Reward* perusahaan berhasil mendorong karyawan untuk meningkatkan produktivitasnya. Pemberian *Reward* kepada karyawan merupakan salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan kualitas kerja. Melalui pemberian *Reward* diharapkan karyawan dapat memberikan kontribusi yang lebih tinggi pada saat menjalankan tugas dan pekerjaan. *Reward* bukan hanya dilihat dari segi materi saja, namun pujian atau pengakuan yang diberikan oleh atasan ataupun *Reward*

dalam bentuk lain dapat meningkatkan kinerja. Karyawan juga akan merasa adil jika mendapatkan *Reward* dalam bentuk bonus atau insentif dari pekerjaan yang telah mereka hasilkan dengan melebihi standar kerja atau target yang telah ditetapkan.

Kepuasan kerja karyawan sangat penting dalam sebuah perusahaan, terutama pada perusahaan yang bersifat kompeten dan independen dalam menjalankan tanggung jawab. Setiap karyawan harus memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi dalam melaksanakan aktivitas perusahaan. Menurut (Meithiana, 2017) , kepuasan kerja merupakan respon minat atau emosional terhadap beberapa aspek dalam pekerjaan sehingga karyawan dapat merasa puas atau tidak puas dengan salah satu aspek. Untuk dapat mencapai kepuasan kerja, para karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersumber dari dalam diri karyawan maupun dari lingkup perusahaan. Terdapat beberapa faktor-faktor kepuasan kerja seperti pengakuan atas prestasi, pekerjaan yang menuntut tanggung jawab, perasaan mendapatkan prestasi atas pekerjaan, dan peluang kemajuan pekerjaan, ini semua bisa berfungsi sebagai imbalan positif

Menurut (Dhiannya & Sri, 2020) kepuasan kerja merupakan hal yang dirasakan para karyawan pada saat bekerja dan merupakan suatu petunjuk bahwa karyawan tersebut mempunyai perasaan bahagia dalam menjalankan tugas yang diberikan. Beberapa karyawan akan melakukan pekerjaan jika terdapat dorongan dalam dirinya untuk mencapai tujuan yang baik dan memuaskan. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi bagaimana perilaku kerja karyawan seperti rasa malas, rajin dan produktif. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan memberikan pengaruh positif kepada perusahaan dan dapat meningkatkan efisiensi dan produktifitas dalam menyelesaikan tugasnya. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai sesuatu yang dapat membuat karyawan merasa ingin dan menyenangkan pekerjaannya.

Dalam suatu perusahaan *Reward* dan kepuasan kerja merupakan bagian penting dalam meningkatkan semangat karyawan. *Reward* adalah penghargaan yang biasa disebut sebagai imbalan atau balas jasa kepada karyawan karena telah memberikan kontribusi kepada perusahaan. Umumnya pemberian *Reward* dapat menciptakan suasana yang dapat menghasilkan pekerjaan yang lebih memuaskan. Dan, kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional atau perilaku karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Dalam faktor kritis kepuasan kerja merupakan suatu hal yang dapat diterima oleh karyawan sebagai bentuk penghargaan dari pekerjaannya.

*Reward* dan kepuasan kerja dikaitkan lantaran memiliki tujuan yang sama untuk diberikan dan didapatkan oleh karyawan didalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan menggunakan berbagai cara untuk mempertahankan dan memotivasi karyawan agar dapat mencapai tujuan atau keinginan mereka dan tujuan organisasi. Untuk mencapai keduanya tidak hanya mencakup beberapa banyak pekerjaan tetapi juga melibatkan beberapa aspek seperti kemampuan, keterampilan dan memenuhi hak kewajiban antara karyawan dan perusahaan. Keduanya dianggap sebagai hasil yang diperoleh dari pengalaman karyawan berdasarkan ketentuan dan yang diharapkan dari pekerjaannya. *Reward* dan kepuasan kerja juga dapat disebut sebagai prestasi dan umpan balik dari hasil kerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan kegiatan dan tugas yang dilakukan oleh karyawan untuk berperan langsung dalam perkembangan perusahaan dan dalam menjalankan tugas tersebut karyawan mendapatkan suatu hasil kerja baik dalam kuantitas atau kualitas yang telah dicapai Menurut (Huseno, 2016) kinerja merupakan suatu tindakan yang terdiri atas beberapa unsur dan hasil yang bukan didapatkan dalam sekejap, karena kinerja merupakan suatu proses yang melibatkan para karyawan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Perusahaan harus menerapkan dan melihat beberapa faktor yang dapat berdampak positif untuk mendorong serta meningkatkan kinerja

Karyawan akan dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja yang baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja.

Menurut (Renggo, 2020) kinerja merupakan sesuatu hal tentang apa yang dikerjakan dan cara mengerjakannya agar mendapatkan keunggulan pada karyawan dan juga berpengaruh pada keunggulan perusahaannya, oleh karena itu perusahaan harus mampu meningkatkan kinerja karyawan yang dimilikinya. Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja adalah dengan memberikan *Reward* dan melihat kepuasan kerja karyawan. Pemberian *Reward* mengandung nilai yang kompetitif sehingga karyawan merasa telah menerima feedback dari perusahaan atas kinerja yang telah diberikan dan kepuasan karyawan merupakan salah satu perilaku seperti rasa senang yang dapat mendorong karyawan dalam kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempunyai arti dalam mencapai tujuan perusahaan.

Setiap perusahaan bagaimanapun sederhananya tidak akan terlepas dari adanya Sumber Daya Manusia (SDM), salah satunya ialah perusahaan jasa berbasis teknologi seperti *Driver* ojek online yaitu GoTo. Sejak adanya aplikasi online untuk transportasi, GoTo pastinya membutuhkan karyawan seperti customer service, admin dan yang paling penting adalah *Driver* GoTo. GoTo memberikan peluang kerja bahkan bagi yang tidak memiliki pendidikan tingkat tinggi. Jumlah karyawan, seperti *Driver* GoTo meningkat drastis bahkan saat ini semakin banyak masyarakat yang tertarik menjadi *Driver* GoTo dengan beragam latar belakang. Keberhasilan pada GoTo tidak terlepas dari kinerja para *Driver* nya. Oleh karena itu, dengan banyaknya karyawan dengan perilaku yang beragam pada *Driver* GoTo dapat diketahui bagaimana tingkatan kinerja yang dimiliki oleh mereka.

Gojek merupakan salah satu perusahaan dengan nama PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yang bergerak dibidang transportasi online asal Indonesia, perusahaan tersebut berdiri pada tahun 2010. Perusahaan yang telah didirikan oleh Nadiem Makarim ini telah tersedia di berbagai kota di Indonesia salah satunya berada di Samarinda. Dan, pada tahun 2021 PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa secara resmi melakukan merger dengan Tokopedia dan berubah nama menjadi PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk. Pergantian nama ini dan merger dari kedua perusahaan hanya bersifat administratif dan tidak berdampak pada penamaan produk atau operasional perusahaan. Perusahaan transportasi berbasis teknologi bertugas untuk menyediakan aplikasi layanan yang dapat membantu masyarakat seperti layanan transportasi dan logistik (*goride, gocar, gosend, gobox*), pembayaran (*gopay, go pay later, go give*), pesan makan dan belanja (*gofood, gomart, gomed, goshop*), serta hiburan (*goplay, gotix*). Dalam menjalankan layanan tersebut sampai kepada masyarakat maka perusahaan memerlukan adanya *Driver*. Dibutuhkan usaha yang lebih bagi pihak manajemen GoTo untuk tetap menjadikan mitranya (*Driver*) ini agar dapat memberikan kinerja yang maksimal.

Perusahaan GoTo memiliki karyawan yang cukup banyak salah satunya ialah *Driver*, para *Driver* memiliki perilaku, dan semangat yang beragam dalam melakukan pekerjaannya. Perusahaan perlu memikirkan cara untuk dapat memberikan hak dan meningkatkan kinerja para *Driver* nya. Jika kinerja pada *Driver* GoTo meningkat maka akan memberikan hal positif kepada perusahaan dan pribadinya. Dalam meningkatkan kinerja tersebut terdapat beberapa cara diantaranya dengan menggunakan program pemberian *Reward* dan mengetahui faktor- faktor yang bisa menciptakan kepuasan kerja *Driver* GoTo. Tentunya jika dengan memberikan *Reward* dan dapat menciptakan kepuasan kerja tersebut dapat berpengaruh positif pada kinerja para *Driver* akan dapat meningkatkan dan mendorong kinerjanya agar menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan uraian diatas , dimana sumber daya manusia sangat berperan penting dalam tercapainya tujuan organisasi. Dan dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan kinerja karyawan yang tinggi dan harus memperhatikan beberapa cara untuk dapat meningkatkannya seperti upaya dalam pemberian *Reward* dan melihat faktor - faktor kepuasan karyawan Untuk dapat mengetahui apakah cara dan tersebut berpengaruh dalam peningkatan kinerja, maka penelitian diambil dengan judul “**Pengaruh *Reward* dan Kepuasan Kerja terhadap di Kinerja *Driver* (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di Kota Samarinda ”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Reward* berpengaruh terhadap kinerja *Driver* (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di Kota Samarinda ?
2. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja *Driver* (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di Kota Samarinda ?
3. Apakah *Reward* atau kepuasan kerja yang berpengaruh dominan terhadap kinerja *Driver* (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di Kota Samarinda ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh *Reward* terhadap kinerja *Driver* (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di Kota Samarinda.
2. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja *Driver* (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di Kota Samarinda.
3. Untuk membuktikan apakah pemberian *Reward* atau kepuasan kerja yang berpengaruh dominan terhadap kinerja *Driver* (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di Kota Samarinda.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat baik yang bersifat teoritis maupun yang bersifat praktis, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat seperti menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dalam hal *Reward*, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan pada bidang manajemen sumber daya manusia.
  - b. Penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi untuk mengembangkan pengetahuan ataupun penelitian pada manajemen sumber daya manusia
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Akademis

Hasil penulisan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa di kalangan akademis atau bahkan kajian lebih lanjut pada bidang Sumber Daya Manusia terutama dalam hal *Reward*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
  - b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat, menjadi sumber informasi dan masukan bagi perusahaan dalam pemberian *Reward* dan kepuasan kerja karyawan untuk dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerja karyawan