

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reward merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong kinerja karyawan. *Reward* merupakan penghargaan, ganjaran, hadiah, yang diberikan pada karyawan agar karyawan tersebut lebih giat meningkatkan kinerja serta meningkatkan kinerja. *Reward* ialah metode yang dapat digunakan dalam memberikan motivasi pada seseorang agar mampu meningkatkan kebaikan serta prestasinya. Menurut (Syarifah Massuki Fitri, Unti Ludigdo, 2013) *Reward* ialah apresiasi yang diberikan karena suatu prestasi tertentu, dari perorangan atau suatu lembaga dalam bentuk material atau ucapan. Selain itu, pemberian *Reward* pada karyawan dapat memberi pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Dewi *et al.*, 2021) *Reward* adalah imbalan yang diberikan kepada karyawan berupa manfaat material dan tidak berwujud yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan motivasi karyawan sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Memberikan *Reward* dapat meningkatkan kinerja karyawan serta mempertahankan yang berprestasi di dalam perusahaan. Kontribusi karyawan yang baik akan menimbulkan perhatian dalam hal pemberian *Reward*. Dalam hal ini *Reward* menjadi pemicu munculnya semangat karyawan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan. Karyawan yang melakukan kinerja dengan profesional maka perusahaan akan memberikan penghargaan atau *Reward* kepada karyawannya. *Reward* atau penghargaan merupakan bonus atau hadiah berdasarkan prestasi yang dimiliki seorang karyawan, penghargaan ini diberikan karena karyawan melakukan pekerjaan dengan baik sehingga karyawan dapat menerapkan nilai positif.

Oleh sebab itu, *Reward* harus diterapkan dengan sebagaimana mestinya sehingga dapat berfungsi secara efektif dan efisien. Efektif dapat

diartikan bahwa pemberian *Reward* pada karyawan dapat memenuhi kebutuhan karyawan hal ini dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Dengan demikian, pemberian *Reward* harus diselaraskan dengan posisi jabatan dan pekerjaan yang dilakukan. Karyawan yang memiliki kualitas kerja yang baik dapat memberikan kontribusi pada organisasi atau perusahaan, dan oleh sebab itu karyawan berhak memperoleh *Reward*. Bukan hanya *Reward* yang harus diberikan kepada karyawan tetapi perusahaan juga harus memberikan *Punishment* hal ini dilakukan ketika karyawan tersebut tidak mampu bekerja secara profesional dan tidak menyelesaikan tugas yang telah diberikan perusahaan.

Punishment adalah salah satu tindakan yang dapat diberikan kepada karyawan agar karyawan dapat memperbaiki kinerja dalam sebuah perusahaan. *Punishment* atau hukuman yang berarti sebuah konsekuensi yang tidak menyenangkan yang diberikan kepada karyawan. Pemimpin atau manajer dalam perusahaan berhak memberikan *Punishment* kepada karyawan guna memfokuskan agar sikap karyawan sesuai dengan yang diinginkan. *Punishment* dapat dilakukan secara efektif hal ini dapat menekan perilaku karyawan. Selain itu, *Punishment* akan diberikan setelah melakukan pertimbangan dengan objektif, teliti sesuai dengan kondisi dan situasi yang sedang terjadi. Menurut (Pramessti, Sambul and Rumawas, 2019) *Punishment* adalah tindakan yang bisa diambil untuk memperbaiki perilaku yang tidak baik dari seorang karyawan.

Sebuah perusahaan memberikan *Punishment* yang biasa berupa ganjaran kepada karyawan sehingga hal tersebut dapat memberi efek jera dengan adanya hukuman yang telah diberikan. Menurut (Purnomo, 2021) *Punishment* adalah salah satu tindakan yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi dengan menciptakan komunikasi yang baik antara pemimpin dan karyawan dengan adanya hal itu karyawan dapat mengurangi kesalahan dalam bekerja. Untuk meningkatkan kedisiplinan serta mendidik karyawan agar dapat mematuhi seluruh peraturan yang ada dalam perusahaan sangat memerlukan adanya *Punishment*. Hukuman akan

diberikan apabila seorang karyawan tidak mampu untuk bertingkah laku sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Dalam hal ini *Reward* dan *Punishment* keduanya memiliki peran penting dalam memberikan motivasi pada karyawan atau individu sehingga karyawan tersebut mengalami peningkatan kinerja.

Reward dan *Punishment* kedua hal tersebut dapat dikaitkan saling berhubungan namun bertolak belakang, tetapi disisi lain hal tersebut dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan. Menurut (Pramesti, Sambul and Rumawas, 2019) *Reward* dan *Punishment* adalah sebuah konsep yang dikembangkan dari suatu konsep manajemen sumber daya manusia yang ditunjukkan guna memberikan motivasi kepada karyawan. Pemberian *Reward* atau penghargaan adalah faktor yang dapat meningkatkan keberhasilan karyawan. Sedangkan *Punishment* merupakan hukuman yang diberikan pada karyawan ketika karyawan yang bersangkutan tidak mampu untuk melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Dalam hal ini pemberian *Punishment* bertujuan agar seorang karyawan tidak melakukan ataupun mengulang kembali kesalahan yang pernah terjadi.

Pada sebuah perusahaan *Reward* dan *Punishment* dianggap sebagai manajemen bonus, dalam menentukan penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh pemimpin atau manajer. *Reward* dan *Punishment* kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk memicu terjadinya peningkatan kinerja karyawan. Selain itu dapat berguna dalam hal memberikan motivasi atas kinerja yang telah dilakukan dengan baik, dan juga dapat memberikan efek jera atas kesalahan yang pernah dilakukan karyawan. Seorang pemimpin akan memberikan penghargaan atau hukuman kepada karyawan berdasarkan perilaku atau perbuatan yang telah dilakukan, penghargaan untuk karyawan yang melakukan perbuatan baik, dan hukuman untuk karyawan yang melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh sebab itu, seorang pemimpin yang memiliki hak dalam

memberikan *Reward* atau *Punishment* kepada karyawan berdasarkan kinerja yang telah ditunjukkan karyawannya.

Kinerja merupakan hasil kerja yang seseorang untuk menyelesaikan tugas tertentu berdasarkan pengalaman dan kemampuan. Kinerja adalah umpan balik dari imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan imbalan tersebut dapat berupa gaji, bonus, penghargaan, atau biasa disebut dengan *Reward*. Selain itu, kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang bisa diperoleh seorang individu atau sekelompok orang dalam sebuah perusahaan yang sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Hal ini dilakukan sesuai dengan standar etika yang berlaku, tanpa melanggar hukum, dan demi tercapainya tujuan perusahaan. Hasil atau pencapaian profesional yang telah dicapai karyawan dalam sebuah perusahaan dapat juga disebut sebagai kinerja. Dalam hal pemberian *Reward* dan *Punishment* perusahaan tidak diperbolehkan memberikan atas dasar rasa suka dan tidak suka.

Pemberian *Reward* dan *Punishment* kepada karyawan harus adil diberikan agar tidak mengakibatkan munculnya kecemburuan sosial di antara karyawan, karena jika hal itu terjadi akan menimbulkan adanya hubungan kerja yang tidak baik serta dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan perusahaan. Menurut (Sinambela, 2016) Kinerja dapat memberikan dampak positif bagi pertumbuhan perusahaan. Kinerja karyawan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan, ketika kinerja karyawan itu baik maka akan berdampak pada meningkatnya kinerja perusahaan. Kinerja karyawan tercipta dari hasil pemikiran dan tenaga seseorang atau karyawan dari suatu pekerjaan yang dilakukan hal ini dapat dilihat, dihitung jumlahnya, dan berwujud. Menurut (Indrasari, 2017) Kinerja karyawan merupakan seperangkat hasil yang telah dicapai dengan menunjukkan kinerja yang luar biasa di perusahaan untuk memungkinkan perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pada saat ini, kita tahu bahwa perkembangan teknologi dan informasi semakin meningkat, disamping itu teknologi dan informasi telah menjadi bagian dalam kehidupan manusia. Dengan adanya teknologi yang telah berkembang hal ini dapat mempermudah munculnya beragam aplikasi. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yang berdiri sejak tahun 2010, perusahaan ini bergerak dibidang transportasi *online* asal Indonesia, yang didirikan oleh Nadiem Mukarim yang salah satunya berada di Kota Samarinda. Kemudian pada tahun 2021 dilakukan penggabungan atau merger antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan Tokopedia, sehingga berubah nama menjadi PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk. Mekanisme kerja yang dilakukan memudahkan karyawannya dalam melaksanakan tugas karena jam kerja yang fleksibel sehingga *Driver* PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk dapat mengatur jam kerja sesuai dengan keinginan mereka sendiri perusahaan ini juga menaungi layanan-layanan Tokopedia dan Gojek. Terdapat beberapa layanan yang bisa digunakan oleh masyarakat seperti layanan Go Food, Go Mart, GoPay, GoGames, GoPlay, GoTix, dan GoSend.

Aplikasi Transportasi *Online* adalah salah satu aplikasi yang banyak digunakan oleh masyarakat di Kota Samarinda, dengan aplikasi ini masyarakat akan lebih mudah mengakses transportasi *Online* yang mereka inginkan baik transportasi darat maupun udara. PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk Indonesia adalah salah satu perusahaan swasta yang menyediakan jasa dengan menggunakan teknologi yang bermitra *Driver*, salah satunya yaitu di Kota Samarinda. Perusahaan ini telah memiliki banyak karyawan atau yang biasa disebut dengan *Driver* yang memiliki perbedaan karakter satu dengan yang lainnya. Salah satu aplikasi transportasi *Online* yang banyak digunakan masyarakat Indonesia terutama di Kota Samarinda adalah aplikasi GoTo. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat sangat terbantu dalam setiap aktivitas seperti halnya ketika ingin membeli makanan, minuman, ataupun ketika ingin bepergian akan lebih mudah dengan order melalui aplikasi GoTo.

PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk, merupakan perusahaan yang menggunakan banyak tenaga kerja dengan jumlah besar dengan memanfaatkan teknologi internet dan *smartphone* hal ini dapat berpengaruh pada penyediaan lapangan kerja guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. GoTo adalah sebuah aplikasi yang menyediakan layanan jasa transportasi *Online*, perusahaan ini merupakan perusahaan yang memiliki jiwa sosial yang dimana perusahaan ini telah memimpin revolusi industri transportasi ojek. Disisi lain transportasi ini sangat memperhatikan keamanan, kenyamanan, serta kepuasan konsumen agar konsumen tersebut bisa menjadi pelanggan setia. PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk memiliki sistem *Reward* dan *Punishment* yang ditentukan oleh pihak PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk, penerapan dengan sistem ini dilakukan dengan adanya pemberian bonus jika *Driver* GoTo telah mencapai poin yang ditargetkan setiap harinya. Dan *Punishment* akan diberikan pihak PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk sesuai dengan jenis pelanggaran yang telah dilakukan *Driver* GoTo.

Berdasarkan pemaparan diatas perusahaan harus mampu memberikan *Reward* yang sesuai dengan kinerja karyawan, jika *Reward* yang diberikan tidak sesuai maka akan mempengaruhi kinerja karyawan kedepan. Selain itu karyawan yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai *Driver* GoTo dan lalai terhadap tugasnya ketika harus mengantar pesanan atau menjemput penumpang tepat waktu maka *Driver* tersebut akan mendapatkan *Punishment* sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan. Dalam hal ini bentuk-bentuk hukuman yang akan diberikan harus sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan *Driver* GoTo. Dengan menerapkan dan melakukan pengendalian ini kepada semua *Driver* GoTo hal ini juga dilakukan agar terciptanya tujuan dari PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk di Kota Samarinda.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan GoTo perusahaan memberikan kebijakan yang telah ditetapkan berupa *Reward* atau penghargaan dan *Punishment* atau hukuman yang adil dan pantas kepada

karyawan. *Reward* diberikan agar tercipta kinerja yang baik dari diri seorang karyawan *Driver* GoTo. Karyawan yang bekerja dengan baik maka akan lebih mudah mendapat *Reward*, dan ketika karyawan tersebut melakukan kesalahan maka karyawan tersebut akan mendapat *Punishment* sesuai dengan kesalahan yang dilakukan. Pemberian *Punishment* akan berdampak pada menurunnya kesalahan yang dilakukan karyawan perusahaan. PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk di Kota Samarinda memberikan *Reward* dan *Punishment* hal ini dilakukan guna mengembangkan sumber daya manusia serta meningkatkan kinerja dan tanggung jawab *Driver* GoTo.

Berdasarkan uraian latar belakang secara keseluruhan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Kinerja *Driver* (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) Di Kota Samarinda”**.

B. Perumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah peneliti terkait latar belakang di atas:

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

C. Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan penelitian berdasarkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini:

1. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh *Reward* terhadap kinerja *Driver* (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di Kota Samarinda.

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

D. Manfaat Penelitian

Manfaat langsung dan tidak langsung diharapkan dari penelitian ini karena tujuan penelitian yang ingin dicapai. Manfaat penelitian meliputi:

1. Manfaat Teoritis

Dari sudut pandang kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam hal:

- a) Penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan bagi penulis dan pembaca.
- b) Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *Reward* dan *Punishment* terhadap kinerja *Driver* GoTo.

2. Manfaat Praktis

Dalam manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam hal:

a) Bagi Perusahaan

Dengan adanya survei ini dapat memberikan informasi mengenai dampak *Reward* dan *Punishment* pada semangat kerja *Driver* khususnya bagi perusahaan (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di Kota Samarinda.

b) Bagi Peneliti

Pada dasarnya, penelitian ini menerapkan wawasan yang diperoleh penulis untuk memperluas pembelajaran dan pengetahuan di bidang sumber daya manusia secara umum.

Terutama pada pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap kinerja *Driver* (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di Kota Samarinda.

c) Bagi Akademik

Studi ini adalah tolak ukur yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan tentang pengaruh *Reward* dan *Punishment* dan harus menjadi tolak ukur bagi peneliti untuk penelitian selanjutnya.