

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi masa globalisasi ini melaju hebat. Transportasi *online* dalam negeri, sebagai salah satu contoh kemajuan teknologi, memiliki dampak yang menguntungkan karena terus berkembang dari tahun ke tahun. Masyarakat di Indonesia semakin terbiasa memanfaatkan transportasi berbasis online, baik di kota maupun di pedesaan. Kini dapat dipesan melalui aplikasi yang ada di play store daripada harus melalui rute area yang dilayani oleh angkutan umum.

Bisnis PT Grab Indonesia berbasis di Malaysia. Anthony Tan mendirikan perusahaan di Malaysia pada tahun 2011. PT Grab Indonesia adalah perusahaan Indonesia yang menyediakan Sumber Daya Manusia (SDM) kepada calon pengemudi Grab. Sejak 2011 hingga 2019, PT Grab Indonesia melaju pesat, menjadi bisnis layanan transportasi *online* terkemuka di Indonesia. Masyarakat Indonesia sangat mengapresiasi kehadiran layanan transportasi online karena semakin mempermudah individu yang memerlukan transportasi nyaman, terjangkau, menyenangkan, dan efisien.

Bisnis online juga menyediakan layanan pengiriman produk dan pembelian makanan selain layanan transportasi sepeda motor dan kendaraan. Karena bisnis online terus bersaing dalam mengembangkan inovasi dan daya tarik, organisasi online ini memberikan berbagai promosi untuk layanan transportasi online, layanan pembelian makanan, layanan pesan antar, dan paket antar-jemput satu bulan. Masyarakat di Indonesia didorong untuk memanfaatkan layanan transportasi online. Untuk mempermudah berangkat kerja dan sekolah, kini banyak orang yang memanfaatkan jasa transportasi motor dan mobil online.

Sebagai penyedia layanan, keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada kinerja pengemudi yang melayani pelanggan. Karena citra bisnis sangat terkait

dengan pengemudi, pengemudi wajib mengenakan jaket dan helm yang disediakan oleh perusahaan saat mendaftar.

Pelatihan adalah metode sengaja mengubah perilaku karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan (Rachmawati 2008:110). Pengemudi diajari cara melayani pelanggan, cara mengemudi dengan aman di jalan, dan cara mengikuti standar etika kerja.

Evaluasi adalah proses mengidentifikasi hasil dari serangkaian tindakan yang ditujukan untuk mencapai seperangkat tujuan sebagaimana dikemukakan Arikunto (2010:1). Semua pengemudi harus berdedikasi untuk memuaskan pelanggan dan memberikan layanan terbaik.

Pengemudi dapat memperoleh umpan balik dari pelanggan yang telah menggunakan layanan transportasi online. Jika salah satu pengemudi menerima peringkat layanan pelanggan yang tinggi, mereka akan diakui oleh PT Grab Indonesia; namun, jika salah satu pengemudi mengecewakan pelanggan dengan layanan yang buruk, reputasi perusahaan akan rusak. Ini karena pelanggan tidak dapat memilih driver saat melakukan pemesanan, tetapi mereka dapat memilih layanan yang diinginkan.

Motivasi adalah faktor pendorong yang melatarbelakangi keinginan individu untuk berkontribusi sebesar-besarnya bagi kemajuan organisasi dalam mencapai tujuannya menurut teori (Siagian 2009:102).

Pengemudi Grab didorong oleh kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, dan jika tujuan yang ditetapkan oleh seorang pengemudi tinggi begitu pula insentif yang diterimanya. Alhasil pengemudi terinspirasi oleh insentif yang diberikan oleh PT Grab Indonesia ini, dan mereka akan lebih bersemangat dalam bekerja.

Prestasi kerja yakni perolehan kualitas dan kuantitas kerja pekerja saat menjalankan pekerjaannya sepadan dengan kewajiban yang dibebankan kepadanya sebagaimana dikemukakan Mangkunegara (2015:13). Karena driver

grab bertanggung jawab penuh untuk memberikan layanan pelanggan yang sangat baik, PT Grab Indonesia menyediakan kontes dan membagikan keuntungan pada mereka yang memberikan kinerja pekerjaan atau layanan pelanggan terbaik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti melangsungkan studi ini bertujuan guna mendapati “Pengaruh Pelatihan Dan Evaluasi Terhadap Prestasi Kerja Melalui Motivasi Pada Driver Grab Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang di atas, peneliti mengembangkan rumusan masalah diantaranya:

1. Apakah pelatihan berpengaruh secara langsung terhadap prestasi kerja driver grab Surabaya?
2. Apakah evaluasi berpengaruh secara langsung terhadap prestasi kerja driver grab Surabaya?
3. Apakah pelatihan berpengaruh tidak langsung terhadap prestasi kerja melalui motivasi pada driver grab Surabaya?
4. Apakah evaluasi berpengaruh tidak langsung terhadap prestasi kerja melalui motivasi pada driver grab Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berlandaskan rumusan masalah tersebut, penelitian ini berguna yakni guna menemukan:

1. Pengaruh secara langsung pelatihan terhadap prestasi kerja pada driver grab Surabaya.
2. Pengaruh secara langsung evaluasi terhadap prestasi kerja pada driver grab Surabaya
3. Pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap prestasi kerja melalui motivasi pada driver grab Surabaya.
4. Pengaruh tidak langsung evaluasi terhadap prestasi kerja melalui motivasi pada driver grab Surabaya.

pengaruh langsung dari evaluasi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Studi ini diharap bisa bermanfaat dan menyerahkan temuan berharga untuk seluruh pihak yang terlibat, diantaranya:

##### **1.4 Aspek Akademik**

Sangat membantu untuk dapat menerapkan pengalaman dan pemahaman teori ke praktik, dan penulis juga belajar untuk meningkatkan daya pikir dalam menghasilkan kesimpulan mengenai persoalan yang terdapat di PT Grab Indonesia.

##### **1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Temuan studi ini dimaksudkan menjadikan perbandingan keadaan ilmu manajemen (teoritis) yang ada di dunia nyata. Sebagai hasil dari perbandingan ini, ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang sekarang ini sedang diterapkan di dunia nyata akan semakin berkembang.

##### **1.4.2 Aspek Praktis**

Temuan studi ini dimaksudkan mampu menginspirasi para peneliti dan akademisi dalam mengerjakan proyek akhir.