

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Manusia merupakan sumber daya terpenting dalam suatu instansi pemerintahan, tanpa aspek manusia sulit kiranya instansi untuk mengembangkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Secanggih apapun peralatan dan perangkat yang ada di instansi tersebut, apabila tidak ditunjang dengan sumber daya manusia untuk mengendalikan serta mengoperasikannya, maka peralatan dan perangkat tersebut tidak mungkin dapat bekerja sesuai dengan fungsinya, sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. (Nawawi, 2012:9).

Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya merupakan langkah-langkah perencanaan, penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik individu maupun organisasional. Untuk itu diperlukan adanya suatu manajemen yang baik untuk mengatur orang tersebut secara efektif dan efisien, agar tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat terwujud. Suatu perusahaan dapat maju ataupun hancur akibat kualitas dan perilaku manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Perusahaan dalam upaya untuk mewujudkan tujuan perusahaan, salah satunya adalah dengan mempunyai karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Semakin pesatnya perkembangan dan dinamika lingkungan, baik di tataran lokal,

nasional, maupun global yang disertai dengan situasi yang sulit diprediksi, menuntut setiap organisasi untuk selalu berinovasi, mampu menyesuaikan diri serta terus melakukan perubahan-perubahan yang terjadi guna meningkatkan kemampuan organisasi itu sendiri. Setiap organisasi mengharapkan pegawainya mampu melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Tujuannya agar organisasi dapat terus menerus meningkatkan daya saingnya. Semua itu dapat tercapai apabila pegawai mampu memberikan kinerja terbaiknya guna mencapai tujuan organisasi.

Mengingat banyaknya tenaga kerja dalam perusahaan, maka perusahaan berlomba-lomba memberdayakan potensi karyawannya guna untuk mencapai kinerja yang optimal. Salah satunya adalah perusahaan penyedia jasa transportasi yang berbasis aplikasi online. Transportasi semakin berkembang mengikuti perkembangan zaman. Pada zaman dahulu transportasi dapat berupa sepeda, sepeda motor, becak, dan lain-lain. Namun di dalam perkembangannya, transportasi telah mengalami perubahan yang semakin modern, salah satunya adalah ojek. Ojek merupakan jenis kendaraan yang disewa dengan sopir, yang digunakan oleh penumpang tunggal. Perkembangan Transportasi juga mencakup pada cara pemesanan dan pembayaran transaksi atau jasa transportasi. Dahulu, pengguna jasa transportasi memesan via telepon atau langsung mendatangi pangkalan ojek kemudian membayar jasa dengan uang tunai. Pada perkembangan saat ini, terdapat transportasi yang dapat dipesan dan dibayar secara sistem *daring* (*online*).

Kementerian Perhubungan (Kemenhub) secara resmi mengeluarkan aturan

untuk layanan transportasi berbasis aplikasi. Aturan tersebut dirangkum dalam Peraturan Menteri (Permen) Perhubungan No 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek. Permen itu mengatur angkutan tidak dalam trayek, seperti taksi, angkutan sewa, carter, pariwisata, dan lainnya. Taksi online wajib mendaftarkan diri dan nama dalam STNK harus berbadan hukum atau sesuai UU No 22 Tahun 2009, pasal 139 ayat 4. Penyelenggaraan taksi online atau angkutan berbasis aplikasi dijabarkan lebih lanjut dalam Bab IV tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi. Perusahaan angkutan tidak dalam trayek, misalnya taksi, diperbolehkan memakai aplikasi. Perusahaan aplikasi yang menyediakan jasa angkutan orang menggunakan kendaraan bermotor diwajibkan mengikuti ketentuan perusahaan angkutan umum yang dimuat dalam Pasal 21, 22, dan 23 Permen No 32 Tahun 2016.

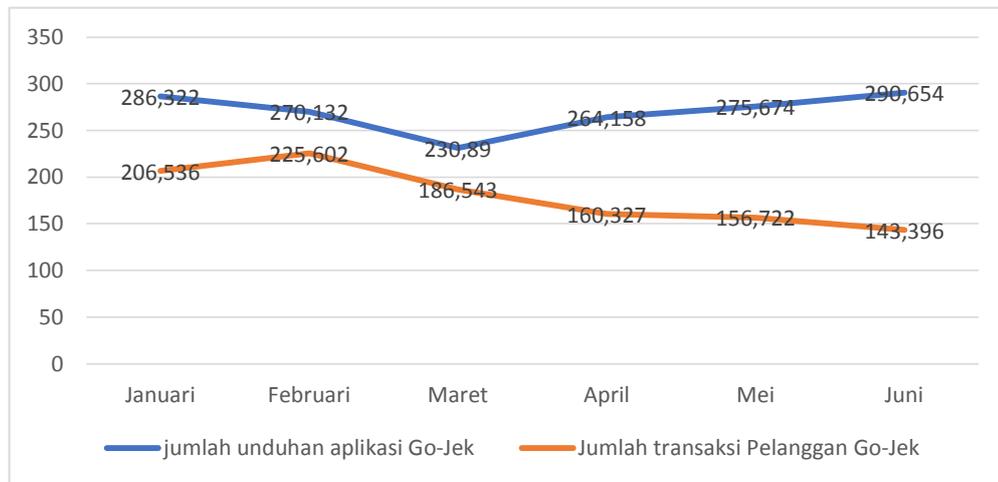
Seiring dengan perkembangan zaman ternyata masih ada pihak yang menolak keberadaan angkutan online dikarenakan tidak adanya kesiapan para penyedia angkutan konvensional (taxi, angkot, ojek pangkalan) dalam menyingkapi era modern, hal ini terlihat dari banyaknya demo dan aksi anarkis terhadap angkutan transportasi online, hal itu mencerminkan ketidaksiapan masyarakat terhadap modernisasi.

PT Go-jek Indonesia merupakan sebuah perusahaan swasta penyedia jasa berbasis teknologi asal Indonesia yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4 yang bermitra dengan pengendara ojek di beberapa kota di Indonesia, diantaranya

Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Bandung, Bali dan Surabaya. Sistem manajemen dan operasional Gojek adalah memadukan teknologi *modern startup*. Setiap *driver* Gojek menggunakan *handphone* Android dengan aplikasi dan GPS yang selalu aktif, ketika pelanggan memesan jasa melalui aplikasi Gojek, dalam posisi radius 3 km, panggilan tersebut akan menggetarkan *handphone driver* yang tersambung sampai pada akhirnya pemesanan tersebut dipenuhi. Gojek telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2011. Sebagai suatu bagian dari organisasi bisnis yang berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan para karyawannya, PT Gojek Indonesia Kantor Cabang Bandung tidak terlepas dari permasalahan di bidang sumber daya manusia. Ekspektasi kinerja karyawan yang tinggi sangatlah penting agar perusahaan ini dapat secara terus-menerus meningkatkan kesejahteraan karyawannya, namun seiring ketidak sinergian angkutan konvensional dengan angkutan online membuat tidak tercapainya kinerja pegawai diakibatkan kurang kondusifnya lingkungan dan tidak efektifnya perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia.

Perkembangan Transportasi online khususnya Go-jek tidaklah sendirian banyak kompetitor yang berusaha menjadi pesaing dalam memberikan jasa pelayanan dengan menggunakan teknik yang berbeda untuk menarik konsumen dalam menggunakan jasanya diantara jasa Transportasi online tersebut diantaranya Grabbike, Uber, Top jek, Ojeksyari dan masih banyak lainnya.

Berikut kurva yang diperoleh penulis menunjukkan unduhan aplikasi go-jek dan Transaksi pelanggan go-jek :



**Gambar 1.1**  
**Kurva unduhan aplikasi go-jek**  
**dan Transaksi pelanggan Go-Jek selama Januari-juni 2017**  
 Sumber : PT Go-Jek Indonesia cabang Bandung

Gambar 1.1 merupakan kurva transaksi Pelanggan Go-Jek dengan membandingkan pada tingkat Unduhan Aplikasi Go-Jek. Terdapat *gap* atau rentang yang sangat tinggi antara tingkat Unduhan konsumen dengan konsumen yang melakukan transaksi penggunaan jasa transportasi online Go-Jek tersebut.

Tingginya *gap* antara unduhan aplikasi dengan jumlah konsumen yang melakukan transaksi jasa transportasi online dapat diperkirakan disebabkan oleh beberapa faktor kemungkinan yang terbesar seperti berikut :

- a. Masih sering terjadinya aplikasi error saat melakukan pemesanan.
- b. Pelayanan dari mitra Go-Jek tidak memberikan kepuasan terhadap konsumen.
- c. Pesaing memberikan penawaran yang lebih menarik terhadap konsumen sehingga konsumen Go-Jek berpindah.

Faktor-faktor tersebut merupakan indikator bagaimana konsumen merasa tidak puas dengan Go-jek, Upaya untuk memenuhi kepuasan pada diri konsumen

dalam menggunakan jasa transportasi Go-jek yaitu dengan memberikan pelayanan secara online dan pelayanan secara langsung dari pihak yang bermitra dengan Go-jek tersebut secara resmi. Ini menjadi perhatian penting bagi perusahaan transportasi online untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.

**Tabel 1.1**  
**Data Pengunduh Aplikasi Transportasi Online**

No	Nama	Jumlah	KETERANGAN
1	UBER	3.995.512	Berdasarkan pengguna aplikasi
2	GO-JEK	971.202	Berdasarkan pengguna aplikasi
3	GRAB BIKE	1.178.324	Berdasarkan pengguna aplikasi
4	OKE JACK	913.000	Berdasarkan pengguna aplikasi
5	OJEK SYARI (OJESY)	424.000	Berdasarkan pengguna aplikasi

Sumber : (Peneliti) Play Store

Berdasarkan data di atas keberadaan gojek di Indonesia kini menjadi bergeser keposisiannya dalam ojek online, meskipun Go-Jek pencetus dalam jasa transportasi ojek *online*, namun para kompetitor mampu bersaing dan mengungguli dalam bisnis jasa ini. Bisa dilihat dari pengguna aplikasi pada playstore Go-Jek menempati posisi ketiga jika melihat jumlah pengunduh, di posisi pertama ada Uber dengan 3.995.512 pengunduh, posisi kedua ada Grabbike sebanyak 1.178.324 pengunduh dan posisi ketiga ada Go-Jek sebanyak 913.000 pengunduh. Hal tersebut terjadi dikarenakan kompetitor lebih unggul dalam memberikan jasa layanan dengan menggunakan teknik pemasaran yang berbeda sehingga dapat memahami apa yang konsumen inginkan, menurunnya rating yang diberikan terhadap perusahaan Go-Jek yang dimana disebabkan oleh mitra yang tidak memberikan pelayanan secara baik

Kinerja memiliki peranan yang penting karena kinerja merupakan bentuk hasil akhir dari proses pegawai menyelesaikan tugasnya. Pegawai yang menyelesaikan tugasnya dengan baik dan benar maka akan memiliki kinerja yang tinggi. Sebaliknya, pegawai yang menyelesaikan tugasnya dengan tidak benar dan asal-asalan maka akan memiliki kinerja yang rendah. Dalam dunia organisasi, kinerja pegawai berperan penting dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Tak terkecuali dengan organisasi Gojek yang semakin hari semakin meningkat perkembangannya.

Menurut Mangkunegara (2016:67) mengungkapkan : “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diberikan kepadanya”. Dalam menentukan kinerja karyawan, instansi atau organisasi harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain : kualitas pekerjaan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja. Jadi apabila instansi atau organisasi merasa bahwa komponen-komponen kinerja tersebut menurun, maka instansi atau organisasi harus segera mencari faktor-faktor penyebab terjadinya penurunan tersebut. dengan kata lain, memperlihatkan kebutuhan dan keinginan karyawan seperti kemampuan apa yang harus mereka miliki dan pelajari serta pemberian motivasi yang bagaimana yang mereka inginkan. Setelah mengetahui kebutuhan dan keinginan tersebut, instansi atau organisasi harus berusaha untuk memenuhinya.

Berikut data yang diperoleh penulis mengenai kinerja pegawai di PT. Gojek Indonesia Kantor Cabang Bandung :

**Tabel 1.2**  
**Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kinerja Pegawai di PT. Go-jek**  
**Indonesia Kantor Cabang Bandung**

No	Dimensi	Variabel Kinerja					Jumlah Pegawai	Jumlah Skor	Realisasi (%)	Target (%)
		Jawaban (F)								
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)				
1	Kualitas Kerja	8	8	10	3	1	30	113	75	100
2	Kuantitas Kerja	8	8	10	2	2	30	112	74	100
3	Tanggung Jawab	11	7	9	2	1	30	115	76	100
4	Kerjasama	12	10	5	2	1	30	120	80	100
5	Inisiatif	10	13	4	2	1	30	119	79	100
<b>Jumlah Skor Rata-rata</b>									77	100
<b>Jumlah Skor = Nilai x F</b>										
<b>Realisasi = Jumlah Skor : (F Tertinggi x Jumlah Pegawai) x100%</b>										
<b>Jumlah Skoe Rata-Rata = Total Realisasi : Total Pernyataan</b>										

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei 2017

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kondisi kinerja pegawai di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung yang secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai yang diharapkan dengan nilai rata-rata sebesar 77% dari target 100% yang telah ditetapkan oleh PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung. Hal ini menunjukkan masalah dari dimensi kualitas kerja yaitu masih ada pegawai yang menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang tidak sesuai dengan target atau standar yang telah ditentukan oleh gojek sehingga hasil pekerjaan dinilai kurang maksimal padahal kompensasi yang diberikan sudah sesuai. Masalah dimensi kuantitas kerja yaitu masih ada pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan padahal atasan sudah memberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan pegawai. Masalah dimensi tanggung jawab yaitu masih ada pegawai yang tidak mampu mengambil keputusan dengan cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tujuan suatu instansi adalah mencapai organisasi yang baik, keuntungan ini akan tercapai bila adanya kinerja yang tinggi. Kinerja pegawai yang tinggi akan tercapai apabila adanya pegawainya disiplin dalam bekerja serta adanya pengawasan organisasi untuk mendukung para pegawai dalam bekerja secara maksimal.

Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya dengan pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, budaya organisasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, stress kerja, konflik kerja, disiplin kerja serta pendidikan dan pelatihan (Sedarmayanti, 2013: 299)

Penulis menggunakan kuesioner dan wawancara kepada 30 orang pegawai PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung dan pengukurannya menggunakan 10 variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Berikut adalah hasil pra survey dari aspek kinerja pegawai di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung.

**Tabel 1.3**  
**Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung**

<b>Variabel</b>	<b>Unsur yang dinilai</b>	<b>Mean</b>
<b>Kompetensi</b>	Motif	<b>3,98</b>
	Karakter Pribadi	
	Konsep Diri	
	Pengetahuan	
	Keterampilan	
<b>Kompensasi</b>	Gaji	<b>3,91</b>
	Bonus	
	Tunjangan	

Tabel Lanjutan 1.3

Variabel	Unsur yang dinilai	Mean
	Penghargaan	
	Fasilitas	
<b>Gaya Kepemimpinan</b>	Tipe Direktif	<b>3,84</b>
	Tipe Suportif	
	Tipe Partisipatif	
	Tipe Berorientasi Prestasi	
<b>Stress Kerja</b>	Tuntutan Tugas	<b>3,66</b>
	Tuntutan Peran	
	Tuntutan Antar Pribadi	
	Struktur Organisasi	
	Kepemimpinan Organisasi	
<b>Pengawasan</b>	Penetapan Standar Kerja	<b>3,60</b>
	Pengukuran Hasil Kerja	
	Tindakan Koreksi Atau Perbaikan	
<b>Konflik Kerja</b>	Ketidakjelasan Tanggung Jawab Dan Wewenang	<b>4</b>
	Saling Ketergantungan Tugas	
	Perbedaan Persepsi	
	Sistem Imbalan	
	Perbedaan Komunikasi	
<b>Lingkungan Kerja</b>	Suasan Kerja	<b>4,10</b>
	Perlakuan Yang Baik	
	Rasa Aman	
	Hubungan Yang Harmonis	
<b>Motivasi Kerja</b>	Kebutuhan Berprestasi	<b>4,10</b>
	Kebutuhan Untuk Berafiliasi	
	Kebutuhan Untuk Berkuasa	
<b>Pelatihan</b>	Instruktur	<b>4,66</b>
	Peserta	
	Materi	
	Metode	
	Tujuan	
	Sasaran	
<b>Disiplin Kerja</b>	Taat Terhadap Aturan Waktu	<b>3,54</b>
	Taat Terhadap Peraturan Gojek	
	Taat Terhadap Aturan Perilaku Dalam Pekerjaan	
	Taat Terhadap Norma	
<b>Mean = Nilai x F : Jumlah Pegawai (30 Orang)</b>		
<b>Skor Rata-Rata = Jumlah Mean : Jumlah Kuesioner</b>		

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2017)

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas, dapat diketahui bahwa tanggapan pegawai mengenai 10 variabel yang diprediksi mempengaruhi kinerja pegawai di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung yang mendapat nilai rata-rata terendah yaitu variabel disiplin kerja dan pengawasan. Hal ini menunjukkan kinerja pegawai menurun yang diakibatkan kurangnya pengawasan yang diterapkan oleh atasan tidak dapat menunjang kinerja pegawainya agar lebih baik serta disiplin kerja di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung yang diindikasikan menjadi faktor penyebab pegawai seperti pegawai yang tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh Go-jek.

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Kurangnya kedilipinan dan tidak taatnya terhadap peraturan dan norma-norma yang berlaku maka akan berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas kerja. Bila kedislipinan tidak ditegakan maka kemungkinan tujuan yang telah ditetapkan tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Kedislipinan pegawai salah satunya tercermin dari karyawan yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Selain itu terlihat dari karyawan yang tidak masuk kerja tanpa memberikan keterangan. Tingkat kehadiran merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja, baik itu keterlambatan maupun kesengajaan untuk tidak hadir bekerja, Mathis and Jackson (2011:33).

Berikut rekapitulasi daftar hadir atau absensi pegawai dengan *fingerprint* di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung

**Tabel 1.4**  
**Rekapitulasi Absen Pegawai di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang**  
**Bandung Tahun 2015-2017**

Bulan	Datang Terlambat	Pulang Cepat	Ketidakhadiran pegawai				Jumlah
			S	I	TK	C	
Okt 2016	119	31	10	10	0	0	20
Nov 2016	132	19	5	16	0	0	21
Des 2016	114	24	0	21	5	0	26
Jan 2017	92	27	4	10	0	0	14
Feb 2017	156	30	1	11	0	0	12
Mar 2017	150	23	0	13	0	0	13

Sumber : PT. Gojek Indonesia Kantor Cabang Bandung

Berdasarkan tabel 1.4 diatas menunjukkan tingginya tingkat ketidakhadiran pegawai di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung. Dari bulan oktober 2016 sampai dengan bulan maret 2017, pegawai yang tidak hadir dengan alasan izin sangat dominan dibandingkan dengan pegawai yang tidak hadir dengan alasan sakit, cuti dan tanpa keterangan. Dan masih banyak pegawai yang tidak mematuhi aturan waktu jam masuk kerja dan jam pulang kerja. tentunya organisasi sangat mengharapkan tingkat ketidakhadiran yang rendah dari para pegawainya agar kinerja pegawai meningkat dan tujuan-tujuan dari organisasi dapat tercapai.

Keterkaitan antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dikemukakan oleh Singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2016:96) yaitu semakin baik disiplin kerja seorang karyawan, maka semakin tinggi hasil kerja (kinerja) yang akan dicapai. Berikut data yang diperoleh penulis mengenai disiplin kerja adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.5**  
**Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Disiplin Kerja di PT. Go-jek**  
**Indonesia Kantor Cabang Bandung**

Variabel Disiplin Kerja							Jumlah Pegawai	Jumlah Skor	Realisasi (%)	Target (%)
No	Dimensi	Jawaban (F)								
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)				
1	Taat terhadap aturan waktu	1	17	9	-	2	30	102	68	100
2	Taat terhadap peraturan peru	3	6	14	5	2	30	93	62	100
3	Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan	7	20	2	1	-	30	123	82	100
4	Taat terhadap norma	9	14	6	1	-	30	121	80	100
<b>Jumlah Skor Rata-Rata</b>									<b>73</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah Skor = Nilai x F</b>										
<b>Realisasi = Jumlah Skor : (F Tertinggi x Jumlah Pegawai) x 100%</b>										
<b>Jumlah Skor Rata-Rata = Total Realisasi : Total Pernyataan</b>										

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey 2017

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat bahwa kondisi disiplin kerja di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung yang secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai yang diharapkan dengan nilai rata-rata sebesar 73% dari target 100% yang telah ditetapkan oleh PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung. Hal ini menunjukkan masalah dari dimensi taat terhadap aturan waktu yaitu masih ada pegawai yang datang terlambat ketempat kerja. Masalah dimensi taat terhadap peraturan gojek yaitu masih ada pegawai yang berpakaian tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Masalah dimensi taat terhadap norma yaitu masih ada pegawai yang tidak mematuhi norma-norma yang berlaku di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung.

Kinerja juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pengawasan pada saat jam kerja sedang berlangsung, pengawasan kerja yang tidak optimal dapat memungkinkan karyawan bertindak semaunya sendiri bahkan bisa melaksanakan

pelanggaran yang bertentangan dengan aturan yang berlaku di perusahaan, organisasi atau instansi pemerintah. Apabila hal ini terjadi otomatis akan merugikan bahwa pengawasan kerja sebagai proses penentuan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar. Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai, melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2011:69) Pengawasan merupakan dasar untuk mengevaluasi metode kerja maka dibutuhkan suatu pengawasan untuk memperoleh kinerja yang efektif dan efisien. Berikut data yang diperoleh penulis mengenai pengawasan adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.6**  
**Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Pengawasan di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung**

Variabel Pengawasan		Jawaban (F)					Jumlah Pegawai	Jumlah Skor	Realisasi (%)	Target (%)
No	Dimensi	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)				
1	Penetapan standar kerja	2	20	8	-	-	30	114	76	100
2	Pengukuran hasil kerja	2	13	13	1	1	30	104	70	100
3	Tindakan koreksi atau perbaikan	3	18	7	1	1	30	106	70	100
<b>Jumlah Skor Rata-Rata</b>									<b>72</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah Skor = Nilai x F</b>										
<b>Realisasi = Jumlah Skor : (F Tertinggi x Jumlah Pegawai) x 100%</b>										
<b>Jumlah Skor Rata-Rata = Total Realisasi : Total Pernyataan</b>										

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei 2017

Berdasarkan tabel 1.6 dapat dikatakan bahwa kondisi pengawasan di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung yang secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai yang diharapkan dengan nilai rata-rata sebesar 72% dari

target 100% yang telah ditetapkan oleh PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung. Hal ini menunjukkan masalah dari dimensi pengukuran hasil kerja yaitu pimpinan kurang melakukan pemeriksaan atas hasil kerja yang dilakukan oleh para pegawainya. Masalah dimensi tindakan koreksi atau perbaikan yaitu pimpinan kurang melakukan koreksi apabila ada pegawai yang menyimpang atau pimpinan kurang memberikan teguran perbaikan atas kesalahan dalam melaksanakan tugas.

Tujuan dari suatu perusahaan, organisasi dan instansi pemerintah adalah mencapai organisasi yang baik, pencapaian ini akan tercapai bila adanya kinerja pegawai yang tinggi. Kinerja pegawai yang tinggi akan tercapai apabila adanya disiplin kerja yang tinggi dan pengawasan yang efektif.

Berdasarkan *survey* awal, untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan juga menerapkan pendisiplinan karyawan. Pendisiplinan karyawan PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung pada dasarnya sudah baik, seperti memberikan keteladanan pimpinan yang baik kepada para karyawannya, gaji yang diberikan perusahaan kepada karyawan tepat waktu, perusahaan memberikan gaji tambahan apabila ada pekerjaan diluar jam kerja (lembur) serta memberikan sanksi hukuman yang sesuai bagi para pelanggar.

Pendisiplinan karyawan bertujuan untuk melatih dan memperbaiki sikap serta perilaku karyawan sehingga karyawan secara suka rela melaksanakan kewajiban membanu perusahaan mencapai kesuksesan. Oleh sebab itu, kedisiplinan karyawan merupakan proses berkelanjutan dimana seluruh individu berkaitan erat dengan perusahaan untuk kepentingan perusahaan.

PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung telah melakukan beberapa kali perubahan struktur organisasi, dengan adanya perubahan struktur organisasi yang baru diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, upaya yang dilakukan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan cara mendesain ulang pekerjaan dan perombakan penempatan karyawan sesuai dengan keahlian dan kemampuan masing-masing karyawan.

Melalui Bapak Essa sebagai kepala bagian kepegawaian, gojek selain melaksanakan pendisiplinan karyawan yang baik, meningkatkan kinerja karyawan juga harus memperhatikan tentang pengawasan kerja. Pengawasan kerja dapat diwujudkan dalam hal, seperti menetapkan standar produksi untuk mengukur kinerja karyawan, pimpinan memberikan peringatan yang tegas apabila ada karyawan yang melakukan kesalahan, pengawasan dilakukan setiap hari sehingga karyawan selalu bekerja dengan sungguh-sungguh, standar produksi juga ditetapkan agar karyawan menjadi lebih mudah untuk menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu, juga memberikan berbagai macam tunjangan seperti tunjangan hari raya (THR), asuransi kesehatan dan jaminan sosial tenaga kerja (JAMSOSTEK).

Pengawasan kerja merupakan salah satu faktor utama untuk menentukan kinerja karyawan. Pengawasan yang baik akan memberikan efek yang baik pula karena karyawan akan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai dengan target produksi. Hasil kerja merupakan tolok ukur penilaian pimpinan terhadap karyawan, sehingga pengawasan sangat perlu dilakukan setiap hari yang bertujuan untuk mengevaluasi hasil kerja karyawan. Pengawasan yang tinggi akan menciptakan pengaruh yang positif terhadap karyawan, dimana mereka

mempunyai keinginan dan kesadaran yang besar untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang hasilnya penulis tuangkan kedalam bentuk karya Ilmiah karya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung”**

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka penulis akan mengidentifikasi dan merumuskan masalah dari penelitian.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Sejalan dengan latar belakang penelitian yang dikemukakan sebelumnya dan berpijak pada hasil observasi dan wawancara, maka teridentifikasi beberapa permasalahan yaitu :

#### **Kinerja Karyawan :**

1. Karyawan tidak menyelesaikan tugas yang diberikan dengan hasil yang sesuai dengan target atau standar.
2. Karyawan tidak menyelesaikan tugas yang diberikan tepat waktu.
3. Karyawan tidak mampu mengambil keputusan dengan cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaan dan tingginya ketidakhadiran karyawan.

**Disiplin Kerja :**

1. Karyawan tidak mematuhi ketentuan jam kerja dan kebijakan perusahaan.
2. Masih ada karyawan yang berpakaian tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
3. Masih ada karyawan yang tidak mematuhi norma-norma yang berlaku.

**Pengawasan :**

1. Pimpinan kurang melakukan pemeriksaan atas hasil kerja yang dilakukan oleh para karyawannya.
2. Pimpinan kurang melakukan koreksi apabila ada karyawan yang menyimpang atau pimpinan kurang memberikan teguran perbaikan atas kesalahan dalam melaksanakan tugas.

**1.2.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah, penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana :

1. Bagaimana Presepsi Karyawan Tentang Disiplin Kerja di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung.
2. Bagaimana Presepsi Karyawan Tentang Pengawasan di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung.
3. Bagaimana Presepsi Karyawan Tentang Kinerja Karyawan di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja dan pengawasan terhadap kinerja Karyawan baik secara simultan maupun parsial di PT. Go-jek Indonesia

Kantor Cabang Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui dan mengkaji hal-hal sebagai berikut :

1. Disiplin kerja Karyawan di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung
2. Pengawasan di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung
3. Kinerja Karyawan di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung
4. Besarnya pengaruh disiplin kerja dan pengawasan terhadap kinerja Karyawan baik secara simultan maupun parsial di PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan mengenai manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan dari penelitian baik menurut kegunaan teoritis maupun praktis. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan mengenai disiplin kerja, pengawasan dan kinerja Karyawan. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan teori yang dipelajari dengan fakta yang ada di lapangan sehingga dapat memberikan pemikiran kajian manajemen sumber daya manusia.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi penulis**

1. Dapat memahami lebih dalam mengenai materi-materi manajemen SDM

terutama tentang disiplin kerja dan pengawasan serta pengaruhnya terhadap kinerja Karyawan sehingga dapat diperoleh gambaran kesesuaian fakta dan teori.

2. Dapat mengetahui Disiplin Kerja PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung.
3. Dapat mengetahui Pengawasan PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung.
4. Dapat mengetahui Kinerja Karyawan PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung.
5. Dapat mengetahui kondisi pekerjaan yang sebenarnya.

**b. Bagi Perusahaan**

1. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan bagi instansi untuk di jadikan gambaran disiplin kerja dan pengawasan untuk meningkatkan kinerja Karyawan dalam perusahaan.
2. Mendapatkan informasi dan bahan penilaian dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan kepemimpinan dan budaya organisasi untuk meningkatkan kinerja Karyawan.
3. Harapan sebagai bahan perbaikan kinerja Karyawan PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung.

**c. Bagi Pihak Lain**

1. Penulis berharap agar hasil penelitian ini berguna sebagai informasi tambahan yang memperluas pemikiran khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia bagi para pembaca.
2. Sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.
3. Memberikan gambaran PT. Go-jek Indonesia Kantor Cabang Bandung.