

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor transportasi, khususnya melalui layanan ojek online seperti Grab. Di Kota Semarang, keberadaan Grab memberikan alternatif transportasi yang efisien dan praktis bagi masyarakat. Namun, kualitas layanan sangat bergantung pada kinerja para driver sebagai ujung tombak perusahaan. Kinerja karyawan dalam hal ini mitra pengemudi Grab merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2017). Kinerja yang tinggi ditunjukkan melalui kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemampuan driver dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja driver, seperti fleksibilitas kerja, motivasi kerja, insentif, dan kepuasan kerja.

Fleksibilitas kerja merupakan konsep yang semakin penting dalam dunia kerja modern, terutama dalam menghadapi perubahan dinamika pekerjaan dan kebutuhan karyawan. Penelitian oleh Allen et al. (2024) mengungkapkan bahwa persepsi karyawan terhadap kontrol atas waktu dan lokasi kerja mereka dapat meningkatkan pengalaman fleksibilitas kerja secara subjektif, yang pada gilirannya berdampak positif pada kesejahteraan dan kinerja mereka. Hal ini menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja tidak hanya berkaitan dengan kebijakan formal, tetapi juga dengan persepsi dan pengalaman individu

Motivasi kerja merupakan dorongan internal yang mendorong individu untuk mencapai tujuan tertentu dalam pekerjaannya. Motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kinerja seseorang dalam lingkungan kerja. Menurut Edwin A. Locke (2023), motivasi kerja adalah kekuatan internal yang mendorong individu untuk mencapai tujuan pekerjaan atau kinerja yang optimal. Pandangan ini menekankan bahwa motivasi berasal dari dalam diri seseorang dan berfungsi sebagai pendorong utama dalam pencapaian hasil kerja yang maksimal. Penelitian oleh Binarwati (2023) menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* ojek *online* Grab di Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan motivasi dapat meningkatkan kinerja driver secara keseluruhan.

Selain motivasi, insentif kerja juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja. Insentif dapat berupa kompensasi finansial maupun non-finansial yang diberikan sebagai penghargaan atas kinerja yang baik. Menurut Moeheriono (2012), insentif adalah salah satu imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan atas prestasinya. Insentif dapat membuat karyawan bekerja lebih baik dalam perusahaan, di mana karyawan mendapat berbagai hadiah, komisi, atau sertifikat, sementara perusahaan tidak perlu meningkatkan gaji tetap untuk menghargai kinerja karyawannya. Penelitian oleh Pangestu dan Amsar (2024) menemukan bahwa insentif berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Ungaran. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian insentif yang tepat dapat meningkatkan semangat kerja dan produktivitas driver.

Kepuasan kerja juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja. Kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana individu merasa puas dengan pekerjaannya, termasuk aspek seperti gaji, lingkungan kerja, dan hubungan dengan atasan. Menurut Robbins (2017), kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya. Definisi ini menekankan bahwa kepuasan kerja timbul ketika terdapat kesesuaian antara harapan individu terhadap pekerjaan dengan realitas yang dialaminya. Penelitian oleh Ernawati (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dan *subjective well-being* pada pengemudi ojek online di Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan kesejahteraan dan kinerja *driver*.

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan pengaruh positif dari motivasi kerja, insentif, dan kepuasan kerja terhadap kinerja driver ojek online, namun masih terdapat keterbatasan dalam penelitian yang secara khusus meneliti ketiga variabel tersebut secara simultan di Kota Semarang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh motivasi kerja, insentif kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja driver ojek online Grab di Semarang.

Berdasarkan penelitian terdahulu, adanya research gap dari 4 variabel yaitu fleksibilitas kerja, motivasi kerja, insentif kerja, dan kepuasan kerja.

**Tabel 1.1**  
**Research Gap Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

| No | Peneliti                 | Hasil Penelitian                                                                  | Metode Analisis                  |
|----|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1. | Saputra & Maksum, (2024) | Fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. | Smart PLS                        |
| 2. | Sumual et al., (2025)    | Fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan  | Analisis regresi linear berganda |
| 3. | Siskayanti, (2022)       | Fleksibilitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan        | Analisis regresi linear berganda |

Penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Maksum, (2024) yang berjudul “Fleksibilitas Kerja Dan OCB Islam Perspektif Terhadap Kinerja Karyawan: Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi”, hasil penelitian menyatakan bahwa Fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.. Penelitian yang dilakukan oleh Sumual et al., (2025) yang berjudul “Pengaruh Manajemen Talenta dan Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kebahagiaan Sebagai Variabel Intervening di PT.PLN (Persero) Cabang Manado Selatan”, hasil penelitian menyatakan bahwa Fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.. Tetapi penelitian yang dilakukan oleh Siskayanti, (2022) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan Bali Denpasar Selama Work From Home” menyatakan bahwa Fleksibilitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 1.2**  
***Research Gap Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan***

| No | Peneliti             | Hasil Penelitian                                                             | Metode Analisis                  |
|----|----------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1. | Janah et al., (2024) | Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. | Analisis regresi linear berganda |
| 2. | Haq et al., (2020)   | Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan  | Analisis regresi linear berganda |
| 3. | Setyawan, (2024)     | Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan        | Analisis regresi linear berganda |

Penelitian yang dilakukan oleh Janah et al., (2024) yang berjudul “Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Indomaret Kecamatan Pegandon Area Kendal)”, hasil penelitian menyatakan bahwa Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Haq et al., (2020) yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Insentif Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online”, hasil penelitian menyatakan bahwa Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi penelitian yang dilakukan oleh Setyawan, (2024) dengan penelitian yang berjudul “Peran Kepuasan Kerja Dalam Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan UMKM Batang” menyatakan bahwa Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 1.3**  
***Research Gap* Insentif Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

| No | Peneliti                                 | Hasil Penelitian                                                                  | Metode Analisis                  |
|----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1. | Rosinta Rosinta & Lingga Yuliana, (2024) | Insentif kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.      | Analisis regresi linier berganda |
| 2. | Mansur et al., (2024)                    | Insentif kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan       | Analisis regresi linier berganda |
| 3. | Nurjanah, (2024)                         | Insentif kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan | Smart PLS                        |

Penelitian yang dilakukan oleh Rosinta Rosinta & Lingga Yuliana, (2024) yang berjudul “Peran Insentif dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT.Kb Bank Tbk.” hasil penelitian menyatakan bahwa Insentif kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.. Penelitian yang dilakukan oleh Mansur et al., (2024) yang berjudul “Pengaruh Insentif Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Sengkang Kabupaten Wajo”, hasil penelitian menyatakan bahwa Insentif kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah, (2024) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja, Insentif Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Kecamatan Bekasi Utara”, hasil penelitian menyatakan bahwa Insentif tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 1.4**  
***Research Gap Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan***

| No | Peneliti                | Hasil Penelitian                                                                  | Metode Analisis          |
|----|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. | Amara & Nawatmi, (2024) | Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.      | Analisis linier berganda |
| 2. | Pratiwi & Rizky, (2020) | Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan       | Analisis linier berganda |
| 3. | Awwali, (2024)          | Kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan | Analisis linier berganda |

Penelitian yang dilakukan oleh Amara Putri & Nawatmi, (2024) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Darya Varia Laboratoria Tbk-Semarang”, hasil penelitian menyatakan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Rizky, (2020) yang berjudul “Analisis Gaya Kepemimpinan, Employee Engagement dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sarana Baja Perkasa Medan”, hasil penelitian menyatakan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.. Tetapi penelitian yang dilakukan Awwali, (2024) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening PT Putra Rasya Mandiri”, hasil penelitian menyatakan bahwa Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan..

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka penulis ingin meneliti lebih dalam dan menuangkannya kedalam sebuah penelitian dengan judul:

**“Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Motivasi Kerja, Insentif Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online Grab Kota Semarang”**. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia di perusahaan transportasi online, khususnya dalam meningkatkan kinerja driver melalui peningkatan motivasi, pemberian insentif yang tepat, dan peningkatan kepuasan kerja. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan kesenjangan *gap* pada penelitian, maka dapat dirumuskan masalah penelitian (*research problem*), sebagai berikut: Bagaimana meningkatkan kinerja karyawan melalui fleksibilitas kerja, motivasi kerja, insentif, dan kepuasan kerja?.

Mengacu pada uraian di atas, maka pertanyaan peneliti yang diartikan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari variable fleksibilitas kerja terhadap kinerja *Driver Ojek Online Grab Kota Semarang*.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari variable motivasi kerja terhadap kinerja *Driver Ojek Online* Grab Kota Semarang
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari variable insentif terhadap kinerja *Driver Ojek Online* Grab Kota Semarang
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari variable kepuasan kerja terhadap kinerja *Driver Ojek Online* Grab Kota Semarang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia.
  - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan refrensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis khususnya berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Sebagai saran dan masukan kepada ojek *online* GRAB di Semarang dalam hal pengelola sumber daya manusia guna mencapai tujuan Perusahaan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat agar isi dari penelitian ini mudah untuk dibaca dan dipahami. Sistematika penulisan pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

- BAB I** Berisi latar belakang, riset gap, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II** Berisi teori tinjauan pustaka dan teori-teori peneitian terdahulu yang mendukung topik penelitian yang diteliti mengenai penjelasan definisi dan indikator dari variabel penelitian yaitu kinerja karyawan, flesibilitas kerja, motivasi kerja, insentif kerja, dan kepuasan kerja, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan kerangka pemikiran teoritis.
- BAB III** Berisi jenis data atau desain dalam penulisan peneltian, menjelaskan mengenai variabel penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.
- BAB IV** Berisi gambaran umum usaha dan sejarah singkat usaha.
- BAB V** Berisi pembahasan dari hasil penelitian pengaruh varian menu, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.
- BAB VI** Berisi kesimpulan dan saran.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.
- Amara Putri, A., & Nawatmi, S. (2024). *PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. DARYA VARIA LABORATORIA TBK-SEMARANG*. 8(1).
- Awwali, M. H. , S. E. , & S. S. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening PT Putra Rasya Mandiri. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 7(2), 166–173.
- Haq, M. A., Febriantora, A., & Fuadati, S. R. (n.d.). *PENGARUH MOTIVASI, INSENTIF DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA DRIVER OJEK ONLINE*.
- Mansur, M., Adawiah, A., Asmini, A., Nur Alam, A. R., & Baharu, B. (2024). Pengaruh Insentif Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Sengkang Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 7(1), 105–113. <https://doi.org/10.57093/metansi.v7i1.254>
- Nur Janah, A., Kharisma Putra, G., Ekonomi, F., Selamat Sri Kendal, U., Kunci, K., Kerja, M., Kerja, K., & dan Kinerja Karyawan, I. (n.d.). *Jurnal Ekonomika dan Bisnis ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KERJA, KEPUASAN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA INDOMARET KECAMATAN PEGANDON AREA KENDAL)*. <https://journal.feb-uniss.ac.id/home>
- Nurjanah, Z. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja, Insentif Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Kecamatan Bekasi Utara. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management(IJESM)*, 2(1).
- Pratiwi, A., & Rizky, M. C. (2020). *Analisis Gaya Kepemimpinan, Employee Engagement dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sarana Baja Perkasa Medan*. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v7i2.21422>
- Robbins, S. P. , & J. T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17 th).
- Rosinta Rosinta, & Lingga Yuliana. (2024). Peran Insentif dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Kb Bank Tbk. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 2(6), 44–52. <https://doi.org/10.59059/mutiara.v2i6.1750>
- Setyawan, A. (2024). *PERAN KEPUASAN KERJA DALAM PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN UMKM BATAM*. 8(1).

- Siskayanti, N. K. , & S. I. G. (2022). Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan Bali Denpasar Selama Work From Home. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 7(1), 92–108.
- Sumual, I., Nelwan, O., Walangitan, M., Valensia Sumual, I., Nelwan, O. S., B Walangitan, M. D., & Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, J. (2025). PENGARUH MANAJEMEN TALENTA DAN FLEKSIBILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEBAHAGIAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PT.PLN (PERSERO) CABANG MANADO SELATAN. *260 Jurnal EMBA*, 13(1), 260–273.
- Zaeniko Saputra, & Ikhsan Maksum. (2024). Fleksibilitas Kerja Dan OCB Islam Perspektif Terhadap Kinerja Karyawan: Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi. *Jurnal Ekonomi*, 29(3), 506–527. <https://doi.org/10.24912/je.v29i3.2570>