

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Sejarah Gojek

PT. Gojek Indonesia merupakan karya anak bangsa yang berdiri pada tahun 2010 di Jakarta. Perusahaan ini kali pertama lahir dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan perkotaan. Kala itu seorang pemuda kreatif Nadiem Makarim mempunyai pemikiran untuk membuat bisnis transportasi ojek yang dikarenakan ia sering menggunakan jasa ojek. Karena kebiasaannya tersebut, Nadiem Makarim menemukan ide untuk dapat menciptakan sarana agar jasa transportasi ojek lebih efektif dan efisien. Perusahaan ini bekerja dengan menghubungkan ojek dengan penumpang ojek, dimana sebelumnya tukang ojek lebih banyak menghabiskan waktu di pangkalan menunggu penumpang.

Awal peluncurannya, Go-Jek hanya melayani lewat *call center* saja dan hanya melayani pemesanan ojek di wilayah Jakarta saja. Tetapi pada tahun 2015 Go-Jek mulai berkembang dan membuat aplikasi Go-Jek dengan sistem yang tertata rapi. Dengan aplikasi ini, pengguna ojek dapat dengan mudah memesan ojek secara online, membayar secara kredit dan mengetahui keberadaan driver yang akan menjemput para pemesan.

Go-Jek bermitra dengan para tukang ojek menggunakan sistem bagi hasil dengan ketentuan 20/80, yang artinya 20% pendapatan yang diterima untuk perusahaan dan 80% untuk *driver* Go-Jek. Go-Jek juga melakukan pelatihan kepada mitra *driver* mereka untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan. Go-Jek telah menuai prestasi sebagai Juara 1 dalam kompetisi bisnis Global Entrepreneurship Program Indonesia (GEPI) di Bali dalam perkembangannya yang pesat ini. Selain itu, Go-Jek telah memperoleh berbagai penghargaan dari komunitas bisnis maupun sosial.

Go-Jek dapat dipesan melalui Go-Jek App yang bisa diunduh melalui Play Store maupun App Store. Pada awal peluncuran aplikasi dalam waktu satu bulan aplikasi ini sudah berhasil mencapai 150.000 download, dengan rating 4,4 dari 5 bintang. Untuk pembayarannya pun memiliki dua cara yaitu secara *cash* atau menggunakan Go-Jek *Credit* atau Go-Pay. Go-Pay adalah metode pembayaran Go-Jek yang dibuat *cashless* dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan. Awal pendiriannya, Go-Jek

melayani hanya 4 jenis layanan antara lain: layanan jasa kurir (*90 minute delivery anywhere in the city*), jasa transportasi (*transparent pricing, free masker and shower cap*), jasa delivery makanan (*delivering your favorite food under 60 minutes in Jabodetabek*) dan jasa belanja dengan nominal dibawah satu juta rupiah (*shop fot food, ticket, medicine, anything under Rp. 1.000.000, we'll pay for it first*). Go-Jek terus berkembang dengan meluncurkan inovasi-inovasi baru dengan produk layanan jasa yang lain. Hingga saat ini sudah ada enam belas layanan jasa yang dapat dipesan melalui aplikasi Go- Jek, diantaranya : Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Mart, Go-Send, Go-Box, Go- Tix, Go-Med, Go-Massage, Go-Clean, Go-Auto, Go-Glam, Go-Bills, Go-Pulsa, Go-Pay dan Go-Point. Selain itu Aplikasi Go-Jek juga dilengkapi dengan fasilitas Go-Pay, Go-Bills, Go-Point, dan Go-Pulsa.

Hingga Maret 2018 ini, Go-Jek telah bermitra dengan lebih dari 250.000 driver ojek yang telah tersebar di 50 kota di seluruh Indonesia, di antaranya Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitung, Bukittinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gresik, Jakarta, Jambi, Jember, Karawang, Kediri, Madiun, Madura, Magelang, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Pematang Siantar, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Sidoarjo, Solo, Sukabumi, Sumedang, Surabaya, Tasikmalaya, Tegal, dan Yogyakarta. Aplikasi Go-Jek telah diunduh lebih dari 11.000.000 kali di Play Store di sistem Android dan App Store di perangkat iOS.

### **1.1.2 Visi Misi Go-Jek**

#### **a. Visi PT. Gojek Indonesia**

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia ke depannya.

#### **b. Misi PT. Gojek Indonesia**

PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan *startup* asli Indonesia dengan misi sosial. PT. Gojek Indonesia ingin meningkatkan kesejahteraan sosial dengan menciptakan efisiensi pasar. Untuk dapat mewujudkannya, PT. Gojek Indonesia memiliki misi:

- 1) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi

yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.

- 2) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- 3) Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
- 4) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
- 5) Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.

### 1.1.3 Logo PT. Gojek Indonesia

Logogram yang digunakan dalam identitas Go-Jek adalah seorang mengendarai sepeda motor dengan simbol beberapa garis melengkung di atas kepala berwarna hijau yang melambangkan transportasi ojek yang berbasis online dengan tulisan Go-Jek yang merupakan *branding* perusahaan dicetak secara tebal dengan huruf kapital yang mencolok tujuannya agar mampu dilihat dengan jelas dan mudah diingat masyarakat.

### Logo PT. Gojek Indonesia



Gambar 1. 1 Logo PT. Gojek Indonesia

Sumber : [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com)

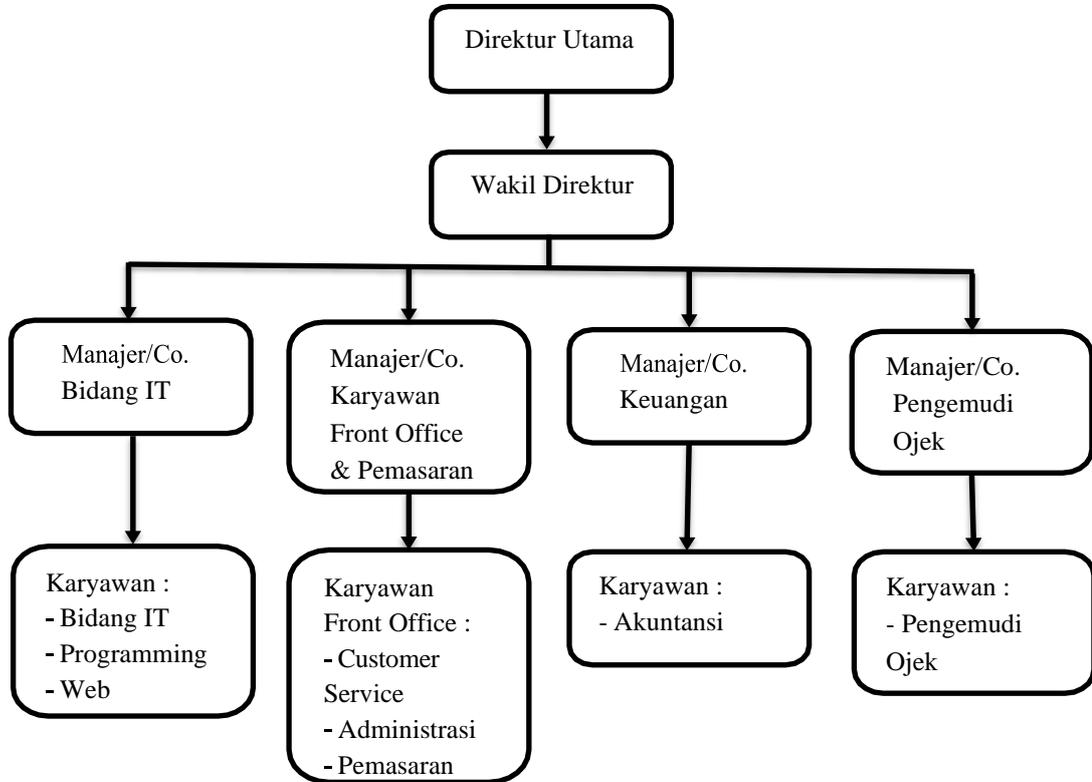
Pemilihan warna pada logo Go-Jek adalah warna hijau. Warna hijau dipilih karena melambangkan pertumbuhan, kebangkitan, stabilitas dan ketahanan. Hijau juga dapat diartikan kemakmuran dan kombinasi warna yang positif seperti halnya gojek yang memiliki misi memakmurkan mitra pengojek mereka dan membawa pengaruh yang positif bagi lingkungan sekitarnya. Dalam logo Go-Jek juga terdapat tagline “*An Ojek for Every Need*” yang berarti perusahaan ini menyediakan jasa transportasi ojek untuk siapa saja yang membutuhkan dengan sistem yang efektif dan efisien.

### 1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang digunakan oleh PT. Gojek Indonesia adalah Struktur Organisasi Fungsional, yaitu pembagian tugas yang dibagi kedalam kelompok fungsional yang terpisah. Berikut ini akan digambarkan struktur organisasi PT. Gojek

Indonesia.

### Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia

Sumber : (Gelegakzaki, 2016)

#### 1.1.5 Deskripsi Pekerjaan

##### a. Direktur Utama

- 1) Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- 2) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- 3) Bertanggung jawab atas keuntungan dan juga kerugian yang dialami perusahaan.
- 4) Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.
- 5) Menentukan strategi untuk mencapai Visi-Misi perusahaan.
- 6) Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan perusahaan mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang.

##### b. Wakil Direktur

- 1) Membantu semua tugas direktur utama yang merupakan wakil di masing-

masing area.

c. Manager IT

- 1) Mengembangkan dan menyusun strategi dan rencana IT Go-Jek dalam hal mempermudah pekerjaan dan dalam pelayanan kepada pelanggan.
- 2) Mengkoordinir dan mengelola pendayagunaan *software, hardware, braiware* dan jaringan di bidang TIK untuk mencapai kinerja optimum Go-Jek Indonesia.
- 3) Mengelola layanan perancangan sistem komputerisasi dan program aplikasi perangkat yang terintegrasi.
- 4) Menyediakan data-data yang diperlukan oleh bagian lain yang menyangkut IT.

d. Manager Karyawan *Front Office* & Pemasaran

- 1) Melatih, menetapkan dan mengevaluasi karyawan front office.
- 2) Memastikan bahwasanya karyawan mengetahui sistem komputerisasi, etika menerima keluhan secara langsung atau via telepon dan standard operasional Go-Jek.
- 3) Menangani keluhan pelanggan yang tidak bisa diselesaikan bawahannya.
- 4) Membuat lapran daftar pelanggan.
- 5) Menjaga kedisiplinan petugas kantor dengan memberikan sanksi dan peringatan bagi yang melanggar.
- 6) Merencanakan dan menetapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pemasaran.

e. Manager Akuntansi

- 1) Mengkoordinasi perencanaan anggaran.
- 2) Mengembangkan format pengajuan dan pertanggung jawaban keuangan.
- 3) Mengkoordinasi pelaksanaan audit.
- 4) Melakukan sistem pencatatan keuangan.
- 5) Bertanggung jawab terhadap wakil direktur.
- 6) Merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan atas semua aktivitas akuntansi.
- 7) Menerima laporan arus kas keluar dan masuk ke perusahaan.

f. Manager Ojek

- 1) Membuat kelompok-kelompok tukang ojek.
- 2) Mengkoordinir semua karyawan tukang ojek.
- 3) Selalu melakukan pengontrolan di setiap lini pangkalan Go-Jek.
- 4) Bertanggung jawab kepada wakil direktur atas semua karyawan tukang ojek.

g. Karyawan

- 1) Bidang Programming :
  - a) Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang Programming.
- 2) Bertanggung jawab mengenai program kepada manajer IT.
  - a) Bidang Web :
    - 1) Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang Web.
    - 2) Bertanggung jawab mengenai program aplikasi maupun web go-jek.
  - b) *Front office* (CS. Administrasi & Pemasaran) :
    - 1) Melaksanakan semua pekerjaan *front office* yang ditetapkan oleh Manajer Front Office dan Administrasi.
    - 2) Bertanggung jawab kepada Manajer Front Office dan Administrasi.
  - c) Tukang Ojek :
    - 1) Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer bagian ojek.
    - 2) Mengantarkan penumpang dan pesanan sesuai dengan waktu ditetapkan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
    - 3) Bertanggung jawab kepada atasannya.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Salah satu tujuan utama organisasi bisnis atau perusahaan ialah untuk mendapatkan keuntungan (*profit oriented*). Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting untuk mencapai tujuan tersebut. Pentingnya sumber daya manusia bagi perusahaan menjadikan perlunya suatu manajemen sumber daya manusia yang baik bagi setiap karyawan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik agar dapat meningkatkan produktifitas di perusahaan tersebut. Begitu juga untuk menghadapi persaingan saat ini, perusahaan transportasi Gojek harus mampu memiliki sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya di kota Manado.

Manusia merupakan sumber daya penting dalam mencapai tujuan organisasi yang mempunyai perbedaan karakteristik dengan sumber daya lainnya. Manusia dikatakan sebagai sumber daya penting karena bagaimana pun canggihnya teknologi yang ada, manusia merupakan pelaku utama dalam teknologi itu sendiri. Sumber daya

manusia (SDM) di dalam suatu organisasi/perusahaan merupakan suatu yang esensial untuk menjalankan roda organisasi/perusahaan/lembaga untuk mencapai tujuannya. Pada umumnya kehidupan di dalam organisasi/perusahaan/lembaga, apapun bentuk dan sifatnya, baik yang bergerak di bidang perdagangan maupun bidang jasa, akan selalu berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien.

Sebagai indikator yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas sangat dibutuhkan untuk kemajuan sebuah organisasi ataupun perusahaan karena ini akan menjadi penentu dalam berjalannya berbagai aktivitas serta dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan dari organisasi atau perusahaan tidak lepas dari kualitas sumber daya yang unggul sehingga organisasi melalui manajemen sumber daya manusianya dituntut untuk mampu meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang ada. Permasalahan yang sering dijumpai dalam sebuah organisasi terkait dengan permasalahan sumber daya manusia adalah manakala kinerja organisasi yang telah baik dapat rusak oleh berbagai sikap dan perilaku manusia yang ada didalamnya dengan demikian perlu adanya pengawasan yang maksimal sehingga memberikan pengaruh positif terhadap kinerja.

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 Winata (2020) guna tercapainya tujuan organisasi, karyawan memerlukan motivasi untuk bekerja lebih rajin. Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan bekerja lebih giat didalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah karyawan tidak mempunyai semangat bekerja, mudah menyerah, dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Selain itu motivasi kerja adalah sesuatu yang dapat mendorong keinginan seseorang untuk bekerja dengan penuh semangat. Motivasi kerja dapat menciptakan suasana kerja positif penuh semangat dalam bekerja sehingga memudahkan untuk mencapai tujuan dan memunculkan sikap untuk bersikap disiplin mematuhi aturan

yang berlaku (Fatimah, 2019). Kedisiplinan adalah salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan tujuannya. Maka dari itu pentingnya kedisiplinan dalam bekerja yaitu ada beberapa alasan positif dari sikap dan berperilaku disiplin dalam bekerja antara lain, mampu meminimalisir masalah dalam bekerja seperti halnya keterlambatan dalam bekerja dan persentase absensi yang tinggi yang akan memberi dampak negatif terhadap perusahaan (Hasibuan, 2017).

Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan kedisiplinan kerja yang baik, efisiensi kerja karyawan serta dapat memberikan motivasi yang tinggi kepada karyawan. Jika karyawan tidak mematuhi peraturan-peraturan perusahaan tersebut, akan sulit mencapai tujuannya perusahaan. Kedisiplinan suatu perusahaan dikata baik, jika sebagian besar karyawan mentaati peraturan-peraturan yang ada (Suwanto, 2019).

Pentingnya motivasi kerja dan disiplin kerja yang ditunjukkan oleh karyawan di sebuah organisasi atau perusahaan yang telah di jelaskan di atas, ternyata masih menjadi permasalahan yang dihadapi oleh beberapa instansi atau perusahaan di negara-negara berkembang seperti Indonesia ini, termasuk Gojek. Gojek merupakan salah satu perusahaan teknologi asal Indonesia yang bergerak di bidang jasa transportasi melalui ojek. Dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan atau Driver Gojek berbasis online menggunakan internet. Melalui aplikasi Gojek, calon penumpang dapat dengan mudah mencari Driver untuk sampai ke tujuan, sehingga kita tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan transportasi yang dibutuhkan.

Pada saat ini juga mulai banyak yang berhenti sebagai Driver Gojek karena kurangnya motivasi dalam bekerja. Motivasi yang kurang dimiliki para pengemudi Gojek adalah karena pendapatan yang mereka terima tidak sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Pekerjaan yang dilakukan Driver Gojek sangat berisiko dengan upah yang didapat setiap menyelesaikan pesanan. Satu order Driver Gojek akan mendapatkan upah Rp 14.000 untuk setiap order dalam jarak 1-4 km, belum lagi dari upah tersebut harus dipotong sekitar 20% sebagai biaya administrasi telah menggunakan layanan aplikasi Driver Gojek sehingga hal ini membuat mereka kurang termotivasi dalam melakukan pekerjaannya.

Disiplin kerja yang dimiliki Driver Gojek diduga juga memberikan pengaruh pada kinerja karyawannya. Banyak sekali Driver Gojek yang tidak mematuhi peraturan perusahaan, misalnya pengemudi yang tidak memakai helm atau jaket resmi Gojek. Perusahaan Gojek telah memberikan peraturan kepada seluruh Driver Gojek untuk selalu memakai atribut lengkap dan mematuhi peraturan perusahaan. Banyak

pengemudi Gojek yang memanfaatkan jam kerja untuk terlalu banyak istirahat dan bersantai dengan pekerjaannya, misalnya saat mengantarkan barang, terkadang pengemudi menunda pengiriman barang dengan alasan mampir untuk makan atau istirahat sejenak.

Dari hasil penilaian dapat dilihat kinerja perusahaan yang dicerminkan oleh kinerja karyawan atau dengan kata lain, kinerja merupakan hasil kerja kongkret yang dapat diamati dan dapat diukur. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Fathoni, 2006:126). Dari defenisi disiplin kerja diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan prilaku seseorang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada kantor Gojek Manado terhadap manajer bagian sumber daya manusia (HRD) dan karyawan, hasil wawancara yang didapat sebagai berikut : Kinerja karyawan mengalami fluktuasi penurunan akibat tekanan pekerjaan yang cukup tinggi, karyawan yang masih sering menunda-nunda pekerjaan contohnya menyelesaikan (seperti jam kerja yang terlalu padat sehingga pekerjaan sering menumpuk akibat kurangnya karyawan, keluhan karyawan selalu dibagian tekanan kerja dan tuntutan pekerjaan yang diberikan pimpinan terhadap karyawan terlalu tinggi sehingga menyebabkan pekerjaan terlalau menumpuk, akibat nya yang sering lembur membuat karyawan seringnya datang terlambat datang ditempat kerja, kurangnya kerja sama antara karyawan dengan karyawan lainnya seperti menyelesaikan pembukuan ahir bulan dan dan masih banyaknya pekerjaan yang melakukan kesalahan dalam menyelesaikan tugasnya seperti pengoprasian alat komputer yang selalu ada pembaharuan server guna menangani keluhan konsumen).

Kantor Gojek Manado menuntut karyawan dapat datang tepat waktu serta dapat bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Adapun beberapa indikator kinerja pada kantor Gojek Manado yaitu : Tanggung jawab diukur dari adanya rasa tanggung jawab pada diri karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, dimana tanggung jawab karyawan masih kurang karena penyelesaian pekerjaan tidak bisa selesai karena karyawan menunda-nunda pekerjaan dan pada saat mengerjakan pekerjaan. Keandalan dalam menyelesaikan pekerjaan diukur dalam menyelesaikan pekerjaan karyawan dapat diandalkan dimana karyawan masih sering tidak dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan tidak bekerja maksimal. Inisiatif diukur dari kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan

atau semua tindakan yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas pokok dimana karyawan masih kurang karena pekerjaan masih belum dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien.

Mutu pekerjaan diukur dari kuantitas maupun kualitas hasil kerja yang dapat dihasilkan karyawan tersebut sesuai dari uraian pekerjaannya dimana karyawan masih kurang karena karyawan masih banyak melakukan kesalahan dalam bekerja sehingga karyawan tidak maksimal dalam bekerja. Kerjasama diukur dari kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lainnya secara vertikal maupun horizontal sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik karyawan dapat diandalkan dimana kerjasama karyawan masih kurang karena komunikasi yang terjalin tidak berjalan dengan baik antara sesama karyawan dan kurangnya koordinasi dalam menjalankan tugas sehingga menyebabkan kinerja menurun. Kinerja merupakan kesediaan seseorang atau suatu kelompok untuk melakukan kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Arisanti dkk, 2019).

**Tabel 1.1**  
**Standar Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan**  
**Kantor Gojek Manado**

No	ASPEK	HURUF MUTU	BOBOT (%)	KETERANGAN
1	<b>Tanggung jawab</b>	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	71-80	Cukup
		D	50-70	Buruk
2	<b>Keandalan</b>	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	71-80	Cukup
		D	50-70	Buruk
3	<b>Inisiatif</b>	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	71-80	Cukup
		D	50-70	Buruk
4	<b>Mutu</b>	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	71-80	Cukup
		D	50-70	Buruk
		A	91-100	Sangat Baik

No	ASPEK	HURUF MUTU	BOBOT (%)	KETERANGAN
5	<b>Kerjasama</b>	B	81-90	Baik
		C	71-80	Cukup
		D	50-70	Buruk

Sumber Data : Kantor Gojek Manado, 2022

Berikut data penilaian kinerja karyawan kantor Gojek Manado.

**Tabel 1.2**

**Penilaian Kinerja Karyawan Kantor Gojek Manado 2021**

No	Unsur Yang Dinilai	Rata-Rata Presentase	Kategori
		Tahun	Tahun
		2021	2021
1.	Tanggung Jawab	72,4	C
2.	Keandalan	84,2	B
3.	Inisiatif	85,5	B
4.	Mutu	83,5	B
5.	Kerjasama	79,4	C
<b>Total Rata-rata</b>		<b>81</b>	

Sumber : Kantor Gojek Manado, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa penilaian kinerja karyawan mengalami fluktuatif yang cenderung mengalami penurunan yang cukup pada tahun 2022 pada kantor Gojek Manado. Akan tetapi pada tahun 2022 penilaian indikator Tanggung Jawab dan Kerjasama masih dibawah standar yang telah di tetapkan oleh kantor Gojek Manado yaitu di tingkat baik. Penilaian dihitung dengan menggunakan standar nilai yang sudah diatur oleh kantor Gojek Manado itu sendiri. Dari hasil tersebut penilaian kinerja karyawan pada indikator Tanggung Jawab dikategorikan cukup yaitu 72,4%. Dimana kinerja karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh pimpinan masih seringnya tertunda dan tidak selesai dengan tepat waktu. Kerjasama di kategorikan cukup yaitu 79,4. Dimana kerja sama karyawan antara karyawan satu dengan karyawan lainnya masih kurang maksimal dalam membantu rekan sekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. yang disebabkan karena kurangnya koordinasi dalam menjalankan tugas, pemahaman yang salah dalam menangkap informasi, kurangnya pendekatan antar karyawan, masih adanya karyawan yang tidak datang kerja dengan alasan yang tidak jelas, masih ada karyawan yang telat hadir di tempat kerja, karyawan mendapatkan tugas tambahan untuk menaungi beberapa bagian, kurangnya karyawan.

Hal tersebut akan berdampak negatif pada kinerja karyawan kantor Gojek Manado, karena adanya sanksi yang diberikan jika target yang telah ditetapkan tidak tercapai dengan baik. Jika hal ini terus terjadi maka akan menimbulkan dampak yang tidak baik bagi kantor Gojek Manado.

Dari hasil observasi yang dilakukan terhadap kantor Gojek Manado pada manajer (HRD) dan bagian karyawan, dimana karyawan yang diinginkan perusahaan diharapkan mampu menghadapi/menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan peraturan-peraturan yang ditetapkan pada kantor Gojek Manado seperti dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, dan datang ditempat pekerjaan dengan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Namun berdasarkan kenyataannya masih ada karyawan yang kurang mampu menyelesaikan permasalahan yang ada pada kantor Gojek Manado dengan alasan kurang perhatian faktor motivasi kerja dari atasan, dan masih adanya karyawan yang merasa kurang puas terhadap kantor Gojek Manado. Meskipun atasan sering memberikan peringatan tegas dan sanksi terhadap karyawan, hal ini diduga kurangnya pemberian motivasi dari atasan terhadap karyawan seperti pemberian bonus, insentif, dan sehingga memicu permasalahan kinerja karyawan terhadap kantor Gojek Manado.

Menurut Sedarmayanti (2017:154) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif atau negatif, motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan dorongan/semangat kerja/pendorong semangat kerja. Menurut Adnyani dkk (2016) menyatakan bahwa seorang karyawan yang termotivasi akan bersifat energik dan bersemangat, dan sebaliknya seorang karyawan dengan motivasi yang rendah akan sering menampilkan rasa tidak nyaman dan tidak senang terhadap pekerjaannya yang mengakibatkan kinerja mereka menjadi buruk dan tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Adapun beberapa indikator motivasi kerja pada kantor Gojek Manado yaitu : Gaji. Diukur dengan, bentuk balas jasa atau penghargaan yang di berikan secara teratur kepada seseorang atas jasa atau hasil kerja.perusahaan masih sering telat dalam penurunan gaji dan gaji yang diterima belum sesuai dengan harapan karyawan. Hubungan kerja. Dilihat dari hubungan yang terjalin antara pengusaha dan pekerja yang timbul dari perjanjian untuk jangka waktu tertentu,berdasarkan yang terjadi masih kurangnya hubungan kerja yang baik antar atasan dan karyawan. Pengakuan atau penghargaan. Dapat diukur dari balas jasa yang diberikan kepada para

karyawannya yang dapat dinilai dengan uang dan mempunyai kecenderungan diberikan secara tetap. Akan tetapi masih kurangnya penghargaan atas hasil kerja karyawan yang diberikan oleh perusahaan, Keberhasilan. Dilihat dari tolak ukur, suatu keadaan yang lebih baik/unggul dari pada masa sebelumnya. Berdasarkan yang terjadi masih kurangnya tingkat keberhasilan kinerja karya Menurut Kasenda (2013) motivasi adalah keadaan di mana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil-hasil atau tujuan tertentu. Hasil-hasil yang dimaksud bisa berupa produktivitas, kehadiran atau perilaku kerja kreatif lainnya. Sebaliknya tanpa motivasi kerja yang baik, sulit bagi sebuah perusahaan mencapai hasil yang optimal. Jadi motivasi merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Kasenda (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti akan mengangkat judul penelitian skripsi yaitu “Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Gojek Manado”.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana motivasi kerja karyawan pada Kantor Gojek Manado?
- b. Bagaimana disiplin kerja karyawan pada kantor Gojek Manado?
- c. Bagaimana pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Gojek Manado baik secara parsial maupun simultan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui motivasi kerja karyawan pada Kantor Gojek Manado.
- b. Mengetahui disiplin kerja karyawan pada kantor Gojek Manado.
- d. Mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Gojek Manado baik secara parsial maupun simultan.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

- a. Teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang lebih komprehensif dengan objek yang lebih luas.

b. Praktis

1) Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen di kantor Gojek Manado.

2) Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi bahan referensi bagi penelitian yang berkaitan dengan pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menelaah sejauh mana ilmu yang peneliti pelajari berkaitan dengan pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di lapangan.

## **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 bulan (60 hari kerja) dengan mengambil lokasi di kantor Gojek Manado. Adapun periode penelitian akan dimulai pada bulan September-Oktober 2022. Periode penelitian ini dapat berubah sesuai dengan kondisi di lapangan dan kebijakan dari perusahaan atau kebijakan dari kampus.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan gambaran umum, ringkas, dan akurat tentang substansi penelitian. Berikut ini adalah beberapa topik yang dibahas dalam bab ini : Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN**

Bab ini berisi teori-teori dari umum ke khusus, disertai dengan penelitian sebelumnya dan diikuti dengan kerangka penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pendekatan, metode, dan strategi yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang menjawab masalah penelitian dijelaskan dalam bab ini. Deskripsi item-item berikut dapat ditemukan dalam bab ini: Jenis Penelitian, Variabel Operasionalis, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**