

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Sumber daya manusia merupakan satu kesatuan antara manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen adalah organisasi pengembangan segala potensi yang dimiliki oleh manusia dalam menjalankan aktivitasnya. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik organisasi dalam Skala besar maupun kecil. Pada organisasi berskala besar, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan usaha, peran sumber daya manusia menjadi semakin penting Perkembangan dunia kerja akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi antara lain : Kualitas dan kuantitas, output, sikap kooperatif, jangka panjang waktu dan kehadiran ditempat kerja.

Dalam industri transportasi online, termasuk layanan maxim, kinerja pengemudi menjadi faktor utama yang menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kinerja pengemudi yang baik akan berdampak meningkatnya jumlah pelanggan, reputasi perusahaan, serta kesejahteraan pengemudi itu sendiri. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pengemudi maxim, terutama dari aspek motivasi kerja dan disiplin kerja.

Motivasi kerja merupakan dorongan yang membuat seseorang bersemangat dalam bekerja dan mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks driver

maxim motor, motivasi kerja dapat berasal dari berbagai faktor seperti insentif, fleksibilitas waktu kerja, bonus, serta peluang untuk meningkatkan penghasilan. Pengemudi yang memiliki motivasi tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, bekerja lebih produktif, dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap platform maxim motor.

Sementara itu, disiplin kerja berperan penting dalam menjaga kualitas layanan dan profesionalisme pengemudi. Disiplin kerja mencakup kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, seperti standar pelayanan, keselamatan berkendara, serta ketepatan waktu dalam menerima dan menyelesaikan order. Pengemudi yang disiplin akan lebih dapat diandalkan dan berkontribusi terhadap citra positif maxim dimata pelanggan.

Kinerja driver online maxim motor adalah tingkat efektivitas dan efisiensi seseorang pengemudi dalam menjalankan tugasnya, termasuk dalam memberikan pelayanan transportasi yang aman, nyaman, dan tepat waktu kepada pelanggan. Dalam konteks transportasi online seperti maxim, kinerja driver online sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, jumlah order yang diterima, serta reputasi platform.

Kantor maxim kota kupang mengukur kinerja driver online maxim motor menggunakan beberapa kriteria seperti jumlah order perbulan, rating atau ulasan pelanggan, jumlah order batal dan hari aktif driver online. Berikut adalah data kinerja driver online maxim motor dikota kupang.

**Tabel 1.1**  
**Rekapan Data Kinerje Driver Online Maxim Motor Di Kota Kupang**

No	ID Driver	Jumlah Order/Bulan	Rating/Ulasan Pelanggan (1-5)	Order Batal	Hari Aktif (30 hari)	Keterangan
1	MXM10231	78	4.50	0	27 hari	Aktif
2	MXM10452	90	4.95	0	28 hari	Sangat aktif
3	MXM10876	81	4.65	0	26 hari	Sangat aktif
4	MXM10198	92	4.90	0	28 hari	Sangat aktif
5	MXM10745	23	2.30	2	15 hari	Butuh evaluasi
6	MXM10633	95	4.90	0	29 hari	Sangat Aktif
7	MXM10329	102	5.0	0	29 hari	Sangat aktif
8	MXM10517	21	2.26	4	17 hari	Butuh Evaluasi
9	MXM10488	74	4.67	0	25 hari	Aktif
10	MXM10543	96	4.90	0	29 hari	Sangat aktif
11	MXM10219	112	5.0	0	29 hari	Sangat aktif
12	MXM10864	82	4.76	0	27 hari	Sangat aktif
13	MXM10917	73	4.56	0	26 hari	Aktif
14	MXM10753	109	5.0	0	30 hari	Sangat aktif
15	MXM10854	117	5.0	0	29 hari	Sangat aktif
16	MXM10673	83	4.64	0	27 hari	Sangat Aktif
17	MXM10789	210	5.0	0	30 hari	Sangat aktif
18	MXM10423	75	4.75	0	26 hari	Aktif
19	MXM10964	98	4.90	0	28 hari	Sangat aktif
20	MXM10231	25	4.63	0	30 hari	Sangat Aktif
21	MXM10615	79	4.56	0	29 hari	Aktif
22	MXM10544	34	2.23	2	20 hari	Butuh evaluasi
23	MXM10745	22	2.34	3	19 hari	Butuh evaluasi
24	MXM109433	94	4.90	0	28 hari	Sangat aktif
25	MXM10328	37	2.87	2	17 hari	Butuh evaluasi
26	MXM10679	69	3.56	0	24 hari	Aktif
27	MXM10854	231	5.0	0	30 hari	Sangat aktif
28	MXM10342	186	5.0	0	29 ahari	Sangat aktif
29	MXM10579	89	4.90	0	29 hari	Sangat aktif
30	MXM108103	46	3.25	5	23 hari	Butuh evaluasi
31	MXM10964	251	5.0	0	30 hari	Sangat aktif
32	MXM10864	83	4.87	0	27 hari	Sangat Aktif
33	MXM10783	63	3.57	1	27 hari	Aktif
34	MXM10764	21	2.24	5	17 hari	Butuh evaluasi
35	MXM10609	98	4.90	0	26 hari	Sangat aktif
36	MXM10452	132	5.0	0	29 hari	Sangat aktif
37	MXM10971	85	4.82	0	28 hari	Sangat aktif
38	MXM10548	167	5.0	0	29 hari	Sangat aktif
39	MXM10752	39	2.21	3	21 hari	Butuh evaluasi
40	MXM10379	262	5.0	0	30 hari	Sangat aktif
41	MXM109107	24	2.23	2	19 hari	Butuh evaluasi
42	MXM10520	134	5.0	0	29 hari	Sangat aktif
43	MXM10863	78	4.86	0	24 hari	Aktif

*Sumber: maxim kota kupang 2025*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dari 43 driver online maxim motor diatas ditemukan jumlah orderan, rating atau ulasan, order batal dan hari aktif dari masing-masing driver online maxim di kota kupang mimilki nilai yang bervariasi yaitu jumlah orderan mulai dari 21-261 penumpang, rating atau ulasan driver online mulai dari 2.21-5.0, hari aktif driver 15-30 hari dan order batal driver 1-5 penumpang. Oleh karena itu, driver online yang butuh evaluasi ada 9 driver online, yang aktif 9 driver online dan yang yang sangat aktif 25 driver online. Oleh karena itu, driver online yang kurang aktif perlu dievaluasi karena dapat berdampak langsung terhadap kualitas layanan dan efesiensi operasional perusahaan. Ketidak aktifan driver online menyebabkan berkurangnya ketersediaan armada dilapangan, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan pelanggan dan memperburuk citra perusahaan. Evaluasi diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat keaktifan, seperti masalah teknis, kendala pribadi, atau ketidak puasan terhadap sistem kerja dan penghasilan. Dengan evaluasi yang tepat, manajemen dapat merancang intervensi strategis berupa pelatihan ulang, pemberian insentif, atau perbaikan sistem kerja guna meningkatkan motivasi dan produktivitas driver. Dengan demikian, evaluasi terhadap driver online yang kurang aktif menjadi langkah penting dalam menjaga keberlanjutan dan daya saing maxim di industri transportasi online.

Selain itu, tingginya keaktifan driver online maxim disebabkan oleh berbagai faktor yang mendorong motivasi kerja secara internal maupun eksternal. Salah satu faktor utama adalah keinginan untuk memperoleh penghasilan yang

optimal melalui sistem insentif berbasis jumlah order yang ditawarkan oleh perusahaan. Selain itu, fleksibilitas waktu kerja juga menjadi daya tarik tersendiri, memungkinkan driver menyesuaikan jam kerja dengan kebutuhan pribadi mereka. Kebutuhan ekonomi yang mendesak, seperti memenuhi kebutuhan keluarga atau membayar cicilan, turut mendorong driver untuk lebih aktif menjalankan tugasnya. Disamping itu, kemudahan dalam memperoleh order serta kepuasan terhadap sistem dan layanan perusahaan juga berkontribusi terhadap meningkatnya keaktifan driver online. Oleh karena itu, tingkat keaktifan yang tinggi mencerminkan kombinasi antara ekonomi dorongan, kepuasan kerja, dan sistem kerja yang mendukung produktifitas.

Dilapangan sering ditemukan permasalahan atau fenomena terkait motivasi dan disiplin pengemudi. Beberapa pengemudi mengalami penurunan semangat kerja akibat tidak pastian penghasilan, sistem insentif yang berubah-ubah, dan persaingan yang semakin ketat. Selain itu, masih ditemukan pengemudi yang kurang disiplin, seperti sering menolak order, mengabaikan aturan keselamatan, dan memberikan pelayanan yang kurang optimal kepada pelanggan.

Berdasarkan fenomena tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja driver online maxim motor. Dengan memahami hubungan antara ketiga variabel ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang dapat meningkatkan produktivitas dan profesionalisme pengemudi, sehingga berdampak positif bagi mereka maupun perusahaan maxim secara keseluruhan.

Berdasarkan penelitian terdahulu Oleh Juni Trisnowati dan Yanita Hendarti (2012) yang berjudul “Kajian Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Driver online Maxim motor Di Karanganyar”. Hasil penelitian diperoleh bahwa,Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver online maxim motor di karanganyar, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver online maxim motor di karanganyar dan Motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver online maxim motor di karanganyar.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Anasthasya Lynetta widjaja dan Iskandar Ali Alam (2023) yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi, Stress Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Driver online Maxim Di Bandar Lampung” Hasil penelitian diperoleh bahwa, Secara parsial komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pengendara ojek online maxim dibandar lampung, Secara parsial stress kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pengendara ojek online maxim di bandar lampung, Secara parsial motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja pengendara ojek online maxim di bandar lampung dan Secara simultan komitmen organisasi, stress kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pengendara ojek online maxim di bandar lampung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis hendak mengajukan penelitian tentang **“ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA DRIVER ONLINE MAXIM MOTOR DI KOTA KUPANG”**.

## **1.2. Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah penelitian adalah Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Driver online Maxim Motor di Kota Kupang.

## **1.3. Persoalan Penelitian**

Berdasarkan judul diatas maka persoalan yang akan penulis teliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja driver online maxim motor di kota kupang?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja driver online maxim motor di kota kupang?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan persoalan penelitian diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja driver online maxim motor di kota kupang.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja driver online maxim motor di kota kupang.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya kepatuhan

MSDM pada umumnya fakultas ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang khususnya.

## 2. Manfaat Praktis

Dapat menambah pengetahuan penulis khususnya dalam bidang analisis pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja driver online maxim motor dikota kupang.