

**PENGARUH SISTEM PENILAIAN KINERJA TERHADAP DISIPLIN KERJA
RIDER DI FOOD TAXI JAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**Joanna Hiryaned
2011120251**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2017**

**THE INFLUENCE OF PERFORMANCE APPRAISAL SYSTEM TOWARDS
WORK DICIPLINE AT FOOD TAXI JAKARTA**



UNDERGRADUATE THESIS

**Submitted to complete one of the requirements
for a Bachelor Degree in Economics**

Author:

**Joanna Hiryaned
2011120251**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM
Accredited by the Decree of BAN-PT
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013 BANDUNG
2017**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**Pengaruh Sistem Penilaian Kinerja Terhadap Disiplin Kerja
Rider di *Food Taxi* Jakarta**

Oleh :
Joanna Hiryaned
2011120251

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, November 2017

Ketua Program Studi Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra, M.Si.

Pembimbing ,

A. Hadisoepadma, Drs, M.M.

PERNYATAAN:



Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,
Nama (*sesuai akte lahir*) : Joanna Hiryaned
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 26 Mei 1993
Nomor Pokok : 2011120251
Program Studi : Manajemen
Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

**PENGARUH SISTEM PENILAIAN KINERJA TERHADAP DISIPLIN KERJA
RIDER DI *FOOD TAXI* JAKARTA**

dengan,
Pembimbing : A. Hadisoepadma, Drs, M.M.

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya unguap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.200juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : 14 November 2017
Pembuat pernyataan : Joanna Hiryaned



(Joanna Hiryaned)

ABSTRAK

Salah satu masalah yang ditimbulkan dengan pertumbuhan penduduk adalah masalah transportasi. Kemacetan yang disebabkan oleh meningkatkannya baik transportasi umum maupun pribadi, memicu tingginya angka pengalihan pengguna kendaraan roda empat ke roda dua. Masalah kemacetan ini yang menjadi peluang bisnis yang sangat potensial bagi perusahaan jasa kurir kendaraan roda dua dan usaha *delivery* makanan dan minuman. Kemacetan menyebabkan masyarakat tidak ingin keluar rumah atau kantor dan memutuskan untuk memesan *delivery* makanan dan minuman dari restoran .

Sumber Daya Manusia yang bertanggung jawab atas pekerjaannya, akan melakukan pekerjaan mereka dengan penuh dedikasi dan sesuai dengan tugas dan prosedur yang diberikan perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal. Jika karyawan memiliki persepsi yang baik akan sistem penilaian kinerja dalam arti memahami dan menyetujui sistem penilaian kinerja yang diterapkan perusahaan dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi akan pekerjaan mereka, mereka akan menganggap penting sistem penilaian kinerja dan bersedia menjalani tugas mereka dengan disiplin sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

Food Taxi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa antar jemput yang khusus menangani makanan dan minuman dengan menggunakan sepeda motor. *Food Taxi* menyediakan sumber daya manusia yang terlatih secara khusus untuk menangani makanan dan minuman dengan alat transportasi sepeda motor. Saat ini, *Food Taxi* telah memiliki kurang lebih 25 pengemudi motor yang di sebut *rider*, yang di tugaskan untuk mengantar dan menjemput segala jenis makanan dan minuman baik dari satu konsumen ke konsumen lain atau dari semua jenis restoran, dan perusahaan industri makanan lainnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu metode deskriptif dan metode eksplanatori. Penelitian ini dilakukan pada populasi *rider* yang bekerja di *Food Taxi* Jakarta sebanyak 25 orang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem penilaian kinerja terhadap disiplin kerja *rider* di *Food Taxi*. Penelitian ini menggunakan landasan teori sistem penilaian kinerja Keeping & Levy dan teori disiplin kerja Rivai.

Berdasarkan hasil penelitian dengan perhitungan menggunakan analisis regresi linear sederhana, didapatkan pengaruh positif dari penilaian kinerja terhadap disiplin kerja *rider* di *Food Taxi* dengan pengaruh signifikan. Dan berdasarkan uji koefisien determinasi sebesar 61,7% menunjukkan bahwa 61,7% disiplin kerja karyawan *Food Taxi* dipengaruhi oleh sistem penilaian kinerja. Sistem penilaian kinerja di *Food Taxi* tergolong baik, hal ini dapat dilihat melalui hasil perhitungan keseluruhan kuesioner yang menggunakan empat subvariabel sistem penilaian kinerja sebesar 71,4%. Disiplin kerja di *Food Taxi* tergolong baik, hal ini dapat dilihat juga melalui hasil perhitungan keseluruhan subvariabel disiplin kerja yaitu sebesar 72,4%.

Saran yang diberikan adalah *Food Taxi* dapat meningkatkan sistem penilaian kinerja dan disiplin kerja *rider* dengan menambahkan proses-proses baru dalam penilaian kinerja seperti sesi diskusi, umpan balik secara *reguler*, menerima masukan dan opini dari *rider* serta melakukan penilaian harian.

Kata Kunci : Sistem Penilaian Kinerja (*Performance Appraisal System*), Disiplin Kerja (*Work Dicipline*)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatNya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sistem Penilaian Kinerja terhadap Disiplin Kerja *Rider* di *Food Taxi* Jakarta ”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh sidang sarjana Strata 1 di Fakultas Ekonomi Universitas katolik Parahyangan Bandung.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mengalami suka duka. Kesuksesan penyusunan skripsi ini bukan hanya atas kerja keras penulis namun atas dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak secara materi maupun moril. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah membimbing dan memberkati penulis dalam segala kondisi sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi dengan baik.
2. Orang Tua Penulis, papa Edmund Korompis dan mama Hiryanti Korompis yang selalu mendoakan, mendukung dan membantu baik dalam hal moril dan materil, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak A. Hadisoepadma, Drs, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk membimbing, memotivasi dan memberi ilmu serta masukan selama proses penulisan ini.
4. Ibu Ria Satyarini, SE, M.Si. selaku dosen wali yang selalu mengarahkan dan membimbing penulis dalam segala hal khususnya hal yang berkaitan dengan studi dari awal hingga akhir masa kuliah.
5. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Unpar yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah memberikan banyak ilmu berguna selama berkuliah di Unpar dan untuk dipraktikan di dunia kerja.
7. Mama Dasti yang selalu mendukung dan menyemangati dan mendoakan saya, agar skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.

8. Seluruh karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi Unpar yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi selama berkuliah di Unpar.
9. Bapak Joko dan Ibu Fitri selaku manajer dan atasan dari *Food Taxi* yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan penulis melakukan penelitian di tempat tersebut dan atas data-data perusahaan yang sudah diberikan.
10. Para karyawan dan *rider* yang bekerja di Food Taxi yang bersedia menjadi responden dan memberikan waktunya untuk membantu memberikan data yang berguna bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
11. Seluruh sahabat-sahabat saya terutama Sarah Adipayanti, Fadila Ramadhini, Fanissa Runalita, Ardini Azzah, Nindita Kanti, Rizki Surjadi, dan Diandra Zahira yang selalu ada saat penulis membutuhkan mereka dan selalu memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Iwel yang senantiasa membantu saya dimanapun dan kapanpun sehingga proses penyelesaian skripsi ini menjadi lebih lancar.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya namun telah mendoakan, mendukung, dan membantu penulis dalam masa perkuliahan maupun proses penyusunan skripsi.

Bandung, November 2017

Joanna Hiryaned

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah Penelitian	8
1.3 Tujuan dan kegunaan penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kerangka Pemikiran	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.2 Pengertian Sistem Penilaian Kinerja	16
2.2.1 Metode Penilaian Kinerja	17
2.2.2 Unsur-unsur dalam Sistem Penilaian Kinerja	19
2.2.3 Tujuan dan Kegunaan Penilaian Kinerja	20
2.2.4 Masalah- masalah dalam penilaian kinerja	21
2.3 Pengertian Disiplin Kerja	22
2.3.1 Subvariabel Disiplin Kerja	23
2.4 Pengaruh Persepsi tentang Sistem Penilaian Kinerja terhadap Disiplin Kerja <i>Rider di Food Taxi Jakarta</i>	25
BAB 3 METODE DAN OBYEK PENELITIAN	26
3.1 Metode Penelitian	26
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data	27
3.1.2 Populasi	27
3.1.3 Identifikasi Variabel	28
3.1.5 Uji Validitas	31
3.1.6 Uji Reliabilitas	33
3.2 Teknik Pengolahan Data	34
3.2.1 Uji Normalitas	34
3.2.2 Uji Regresi Linear sederhana	35
3.2.3 Koefisien Determinasi	35
3.3 Obyek Penelitian	36
3.3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	36
3.3.2 Struktur Organisasi	37
3.4 Profil Responden	39

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Analisis Hasil Kuesioner atas Persepsi <i>rider</i> Terhadap Sistem Penilaian Kinerja di <i>FOOD TAXI</i> Jakarta.....	42
4.1.1 Sistem Penilaian kinerja.....	42
Variabel sistem penilaian kinerja terdiri dari beberapa subvariabel seperti yang akan diuraikan sebagai berikut:.....	42
4.2 Analisis Hasil Kuesioner atas Disiplin Kerja <i>Rider</i> di <i>Food Taxi</i>	47
4.2.1 Disiplin Kerja.....	47
4.3 Pengaruh persepsi <i>rider</i> akan Sistem Penilaian Kinerja Terhadap Disiplin Kerja <i>rider</i> di <i>Food Taxi</i>	53
4.3.1 Uji Normalitas.....	53
4.3.2. Regresi Linear Sederhana (<i>Simple Regression</i>).....	55
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63
RIWAYAT HIDUP PENULIS	75

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Jakarta Tahun 2009-2014	2
Gambar 1.2 Model Penelitian	11
Gambar 3.1 Bagan Organisasi Food Taxi Jakarta	37
Gambar 3.2 Bagan Organisasi Food Taxi Indonesia	38
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas Data	54
Gambar 4.2 P-P Plot Uji Normalitas Data	55

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Jumlah Penduduk DKI Jakarta	1
Tabel 1.2. Tingkat Absensi Karyawan Tahun 2016	5
Tabel 1.3. Wawancara Awal dengan <i>Rider</i>	6
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel (X) Sistem Penilaian Kinerja	29
Tabel 3.2. Operasional Variabel (Y) Disiplin Kerja	30
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas	31
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 3.5. Jenis Kelamin	39
Tabel 3.6. Usia	39
Tabel 3.7. Status Pernikahan	40
Tabel 3.8. Pendidikan Akhir	40
Tabel 3.9. Masa Kerja	41
Tabel 4.1. Pedoman Kategori Skor Tanggapan Responden	42
Tabel 4.2. Hasil Tanggapan <i>Rider</i> tentang <i>The Appraisal Process</i> Variabel Sistem Penilaian Kinerja <i>Food Taxi</i> .	43
Tabel 4.3. Hasil Tanggapan <i>Rider</i> tentang <i>The Appraisal Interview</i> Variabel Sistem Penilaian Kinerja <i>Food Taxi</i> .	44
Tabel 4.4. Hasil Tanggapan <i>Rider</i> tentang <i>The Appraisal Outcome</i> Variabel Sistem Penilaian Kinerja <i>Food Taxi</i> .	45
Tabel 4.5. Hasil Tanggapan <i>Rider</i> tentang <i>Fairness</i> Variabel Sistem Penilaian Kinerja <i>Food Taxi</i> .	46
Tabel 4.6. Rekapitulasi Tanggapan <i>Rider</i> tentang Sistem Penilaian Kinerja <i>Food Taxi</i> .	47
Tabel 4.7. Hasil Tanggapan <i>Rider</i> tentang "Kehadiran" Variabel Disiplin Kerja di <i>Food Taxi</i> .	48
Tabel 4.8. Hasil Tanggapan <i>Rider</i> tentang "ketaatan terhadap Prosedur" Variabel Disiplin Kerja di <i>Food Taxi</i>	49

Tabel 4.9.	Hasil Tanggapan <i>Rider</i> tentang "tingkat kewaspadaan" variabel Disiplin Kerja di <i>Food Taxi</i> .	50
Tabel 4.10.	Hasil Tanggapan <i>Rider</i> tentang "ketaatan terhadap peraturan" Variabel Disiplin Kerja di <i>Food Taxi</i> .	51
Tabel 4.11.	Rekapitulasi Tanggapan <i>Rider</i> tentang Disiplin Kerja di <i>Food Taxi</i> .	52
Tabel 4.12.	Uji Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov</i>)	53
Tabel 4.13.	Hasil Analisis Regresi	56
Tabel 4.14.	Analisis Koefisien Determinasi	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. KUESIONER	64
Lampiran 2. REKAPITULASI HASIL JAWABAN RESPONDEN	67
Lampiran 3. GAMBAR	71
Lampiran 4.OUTPUT SPSS VALIDITAS & RELIABILITAS	73

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan data yang diambil dari Badan Pusat Statistik Indonesia, Penduduk terus mengalami pertumbuhan. Dan salah satu daerah yang mengalami peningkatan pesat adalah DKI Jakarta. Pertumbuhan penduduk tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 yang menunjukkan pertumbuhan penduduk tahun 2010, 2014 & 2015.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk DKI Jakarta

Tahun	Jumlah Penduduk
2010	9,640,406
2014	10,075,310
2015	10,177,924

Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia (www.bps.go.id)

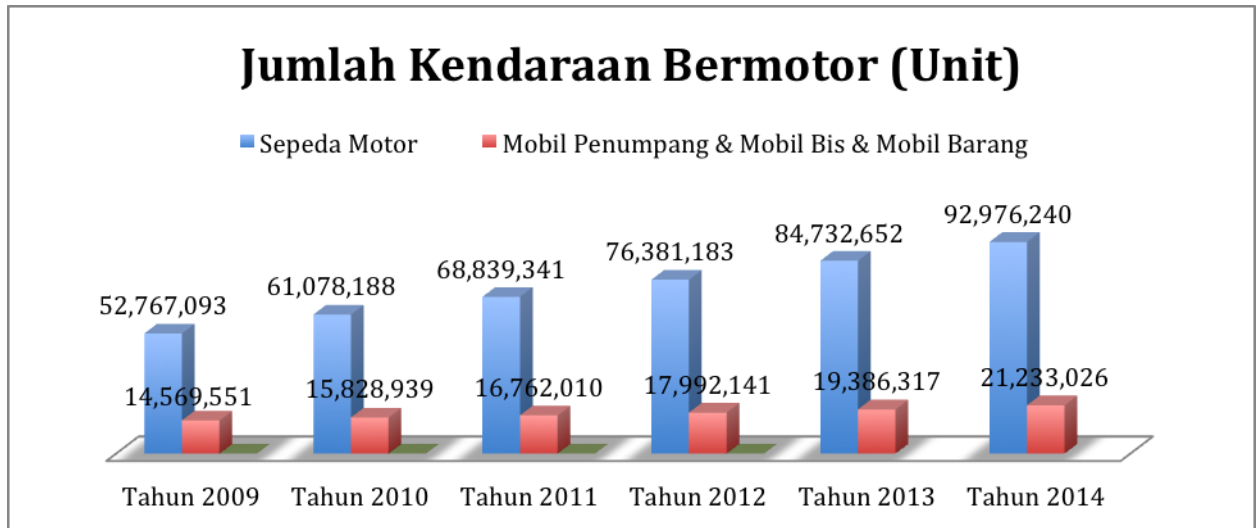
Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, menyebabkan kebutuhan penduduk yang pastinya juga meningkat. Salah satu masalah yang ditimbulkan dengan pertumbuhan penduduk tersebut adalah masalah transportasi, baik itu sarana transportasi umum ataupun transportasi pribadi. Tingginya penggunaan transportasi ini pada akhirnya menimbulkan kepadatan lalu lintas yang sangat tinggi. Kemacetan lalu lintas di Jakarta telah menjadi masalah krusial, yang sangat berdampak pada efisiensi penggunaan waktu kerja, yang dengan sendirinya berdampak pada produktifitas kerja bagi penduduk Jakarta.

Transportasi umum juga masih dianggap tidak memadai bagi warga jakarta kelas menengah ke atas, sehingga mereka enggan untuk beralih dari kendaraan pribadi mereka yang nyaman ke transportasi umum. Keadaan inilah yang memicu tingginya angka pengalihan pengguna kendaraan roda empat ke roda dua, yang sementara ini masih dianggap lebih efisien dari kendaraan roda empat. Pengalihan pengguna kendaraan beroda empat ke sepeda motor ini bukan hanya dalam mengendarai sepeda motor untuk keperluan sehari-hari, tetapi juga menggunakan perusahaan jasa yang menggunakan sepeda motor, contoh utamanya

adalah perusahaan dengan jasa *delivery service* yang menggunakan sepeda motor. Pertumbuhan penggunaan sepeda motor dapat dilihat di gambar 1.1 berikut :

Gambar 1.1

Jumlah Kendaraan Bermotor di Jakarta Tahun 2009-2014



Sumber : satu data Indonesia/ data.go.id

Masalah transportasi di Jakarta inilah yang menjadi peluang bisnis yang sangat potensial bagi perusahaan jasa kurir kendaraan roda dua. Kemunculan perusahaan-perusahaan jasa kurir kendaraan roda dua ini untuk sementara dapat menjawab kebutuhan sarana transportasi yang sesuai bagi penduduk Jakarta. Namun, dengan sendirinya kemunculan berbagai jasa kurir roda dua ini juga menimbulkan daya saing yang ketat . Untuk dapat bersaing dalam perkembangan pesat, perusahaan-perusahaan tersebut harus terus menemukan ide baru yang unik, inovatif dan selangkah lebih maju. Untuk itu, diperlukan kualitas karyawan yang tangguh dan yang bersedia untuk melakukan tugasnya secara optimal dengan mengikuti aturan yang sudah di tetapkan bersama. Pencapaian maksimal dari perusahaan adalah juga merupakan pencapaian pribadi yang memberikan rasa bangga pada karyawan tersebut. Hal inilah yang dapat dijadikan acuan untuk menunjukkan seberapa efektif perusahaan tersebut menggali kemampuan karyawan-karyawannya dalam menjalankan pekerjaan mereka sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kekuatan suatu organisasi didukung oleh kualitas orang-orang yang berperan di dalamnya, mulai dari tingkat *top*, *middle* maupun *lower*. Kesepakatan dan kerjasama antar tiap bagian struktur organisasi sangat dibutuhkan agar dapat mencapai tujuan. Bukan hanya sumber daya yang memiliki *skill* tinggi, tetapi faktor disiplin akan peraturan perusahaan juga merupakan unsur penting dari tiap karyawan sebuah perusahaan. Disiplin kerja adalah salah satu bentuk pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman perusahaan dan salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan adalah dengan memiliki sistem penilaian kinerja yang baik.

Setiap individu memiliki perilaku yang berbeda-beda terhadap pekerjaan mereka tergantung dengan perasaan dan nilai yang berlaku di dalam dirinya. Jika karyawan memiliki persepsi yang baik akan sistem penilaian kinerja dalam arti memahami dan menyetujui sistem penilaian kinerja yang diterapkan perusahaan dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi akan pekerjaan mereka, mereka akan menganggap penting sistem penilaian kinerja dan bersedia menjalani tugas mereka dengan disiplin sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar.

Apabila sistem penilaian kinerja dirancang sedemikian rupa agar dapat memenuhi kebutuhan perusahaan, evaluator dan karyawan yang dinilai dan karyawan mengetahui keuntungan atau kerugian yang dapat diperoleh dari kinerja mereka, maka karyawan akan bekerja dengan lebih disiplin.

Tetapi tidak semua individu yang menjalankan tugasnya secara disiplin dijadikan tolak ukur akan potensi, kecocokan dan kepuasan karyawan tersebut pada pekerjaan mereka. Sebagian karyawan juga berusaha mematuhi aturan dan disiplin kerja hanya untuk memperoleh hasil evaluasi atau penilaian kinerja yang baik, dalam kaitannya untuk memperoleh imbalan yang sesuai dengan harapan mereka dari perusahaan (misalnya: gaji, bonus, atau kenaikan posisi jabatan), namun bukan untuk mencapai hasil maksimal dari potensi yang mereka miliki. Hal inilah yang perlu digali lebih dalam oleh divisi SDM dalam sebuah perusahaan, bagaimana agar dapat memaksimalkan potensi dari seluruh karyawan terkait, yang pada ujungnya akan memberikan hasil maksimal pula bagi perusahaan.

Disiplin kerja adalah salah satu hal penting yang seringkali dianggap sepele oleh pegawai namun sesungguhnya merupakan hal yang fatal jika tidak dipatuhi. Pegawai yang memahami dan menyukai pekerjaannya biasanya akan lebih menghargai pekerjaan mereka dan termotivasi untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik dan berusaha untuk mengeluarkan potensi terbaik mereka dalam bekerja, sebaliknya pegawai yang merasa kurang sesuai minatnya akan pekerjaannya, yang bekerja hanya sesuai dengan faktor kebutuhan dasar pribadinya, akan berdampak pada tingkat disiplin kerja dalam melaksanakan tugasnya.

Berawal mula dari kemacetan yang menyebabkan beralihnya pengguna kendaraan roda empat ke sepeda motor, munculah berbagai perusahaan jasa kurir kendaraan roda dua yang menawarkan layanan yang sangat menarik bagi penduduk Jakarta. *Food Taxi* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa *delivery* menggunakan sepeda motor yang khusus menangani makanan dan minuman. *Food Taxi* dapat dianggap sebagai salah satu *pioneer* dari perusahaan jasa *delivery* yang menyediakan SDM terlatih dalam menangani makanan dengan alat transportasi kendaraan roda dua. Saat ini, *Food Taxi* telah memiliki kurang lebih 25 pengemudi motor yang di sebut *rider*, yang di tugaskan untuk mengantar dan menjemput segala jenis makanan dan minuman baik dari satu konsumen ke konsumen lain atau dari semua jenis restoran, dan perusahaan industri makanan lainnya. Armada *Food Taxi* dilengkapi dengan box khusus untuk menyimpan makanan baik dingin maupun panas, dengan karyawan yang telah di *training* untuk dapat meng-*handle* makanan agar dapat sampai ke konsumen dalam keadaan baik. Hal inilah yang membedakannya dengan perusahaan jasa angkutan sepeda motor lainnya.

Food Taxi menilai para *ridernya* menggunakan *human resource scorecard* yang menilai aspek *performance, Hospitality, work standard, team work, job fit dan customer complaint* dari setiap *rider*. Penilaian ini dilakukan satu bulan sekali oleh kepala cabang dengan menanyakan laporan singkat dari koordinator operasional mengenai kinerja *rider* setiap hari dalam satu bulan.

Walaupun sampai saat ini *Food Taxi* masih merupakan salah satu perusahaan yang menawarkan jasa antar/jemput makanan terbaik, tentunya tetap ada masalah yang di hadapi oleh *Food Taxi* yang dapat menghambat berlangsungnya

aktivitas *delivery* sehari-hari. Masalah sekecil apapun dapat menjadi krusial apabila tidak ditangani dengan baik. Masalah yang dihadapi mereka adalah sebagian kecil karyawan tidak memiliki rasa tanggung jawab yang cukup tinggi untuk menjalankan tugasnya sehingga mereka kurang disiplin dalam menjalani tugas mereka sesuai peraturan yang sudah diberikan. Bagi *Food Taxi*, *rider* yang tidak menjalankan tugasnya secara disiplin merupakan masalah yang paling menonjol di *Food Taxi* walaupun sampai saat ini belum memberikan dampak krusial terhadap perusahaan. Karena *Food Taxi* merupakan satu-satunya perusahaan jasa kurir sepeda motor yang secara khusus menangani makanan dan minuman, sangat penting bagi *Food Taxi* untuk memperhatikan dan memantau kinerja *rider*, apakah *rider* sudah menjalankan tugas mereka dengan disiplin. Salah satu subvariabel disiplin kerja adalah absensi dan tingkat absensi *rider* di *food taxi* dapat dilihat di tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Tingkat Absensi *Rider* Tahun 2016

No	Tingkat Absensi <i>Rider</i>				Jumlah <i>Rider</i>
	Bulan	Absen	Ijin	Sakit	
1	September	20	1	2	23
2	Oktober	13	6	2	21
3	November	12	7	1	20

Sumber : Data yang diolah penulis dari *Food Taxi*

Setelah wawancara lebih lanjut dengan koordinator *Food Taxi*, beliau mengatakan bahwa sejauh ini perusahaan belum memperhatikan terlalu dalam faktor-faktor yang menyebabkan tindakan indisipliner *rider*. Dalam kamus besar bahasa Indonesia *indisipliner* adalah tidak patuh pada peraturan; melanggar disiplin kerja. (<https://www.kbbi.web.id>)

Selain itu, beliau merasa selama ini kurang memberikan perhatian terhadap sistem penilaian kinerja yang diterapkan. Manajer dan koordinator *Food Taxi* merasa, mungkin *rider* tidak melakukan tugas mereka secara disiplin karena mereka merasa kinerja mereka tidak di nilai setiap harinya baik kinerja yang memuaskan atau kurang memuaskan dan pengetahuan mereka yang masih sangat

minim mengenai sistem penilaian kinerja yang di terapkan di perusahaan. Salah satu faktor yang di pertimbangkan *Food Taxi* dapat meningkatkan disiplin para *rider* mereka adalah jika *Food Taxi* dapat menerapkan sistem penilaian kinerja yang membuat para *rider* terdorong dan memiliki semangat untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik.

Setelah melakukan wawancara dengan koordinator dan mendengar langsung pendapat koordinator *Food Taxi* mengenai sistem penilaian kinerja yang sedang diterapkan, peneliti melakukan wawancara awal yang dilakukan terhadap 10 *rider*, mengenai persepsi mereka terhadap sistem penilaian kinerja *Food Taxi*.

Tabel 1.3
Wawancara awal dengan *Rider*

No	Pernyataan
1	Salah satu alasan Bapak/Ibu tidak disiplin dalam menjalankan tugas sehari-hari adalah karena Bapak/Ibu kurang memahami unsur-unsur yang diukur dalam penilaian kinerja.
2	Bapak/Ibu memahami dengan baik aturan kerja dan proses sistem penilaian kinerja yang berlaku.
3	Bapak/Ibu tidak merasakan umpan balik yang signifikan atas pelanggaran aturan kerja
4	Unsur-Unsur dalam sistem penilaian kinerja disepakati bersama dan disampaikan dengan jelas dan detil oleh atasan sebelum di implementasikan

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dari 10 *rider*, mayoritas mengatakan setuju dengan pernyataan nomer 1, kurang setuju dengan pernyataan nomer 2, setuju dengan pernyataan no 3 dan kurang setuju dengan pernyataan nomer 4.

Dari hasil persepsi *rider* tentang sistem penilaian kinerja, dapat disimpulkan bahwa para *rider* kurang memahami sistem penilaian kinerja, sehingga pemahaman mengenai penilaian kinerja yang sedang diterapkan juga minim. Melihat sebagian besar aktivitas *Food Taxi* adalah pelayanan langsung masing-masing *rider*

dengan konsumen yang mempercayakan produk makanan mereka, maka tanggung jawab dan disiplin kerja masing-masing *rider* sangatlah penting karena akan berdampak kepada *image* perusahaan. Sejauh para *riders* dapat mematuhi *standard* disiplin yang berlaku, maka kepuasan dari pengguna jasa ini sudah dapat dipenuhi dan dampak selanjutnya adalah target perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan koordinator *Food Taxi* dan sebagian pelanggan *Food Taxi*, *rider* yang melakukan tindakan indisipliner adalah seperti:

- Terlambat tiba di tempat pengambilan/ pengantaran makanan.
- Tidak hadir kerja tanpa memberikan informasi terhadap atasan.
- *Attitude* dalam melayani pelanggan
- Kebersihan dan kerapihan fisik *rider*
- Kebersihan dan kerapihan tempat penyimpanan makanan.
- Tidak membawa/ menggunakan atribut yang sudah disediakan seperti helm, jas hujan dan seragam.

Hal tersebut menarik perhatian peneliti karena *Food Taxi* adalah satu diantara banyak jasa ojek yang mengkhususkan diri sebagai perusahaan jasa antar/jemput produk makanan, sehingga sangat penting bagi masing-masing *rider* untuk mengikuti dan melaksanakan aturan sesuai *standard* yang diberikan perusahaan. Dan sangat penting juga bagi perusahaan untuk dapat menerapkan sistem penilaian kinerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan karyawan-karyawan di dalamnya. Kepuasan konsumen sangat bergantung pada disiplin karyawan, ketepatan waktu, keramahan, kehadiran dan kerapihan karyawan dalam menangani makanan sangat menentukan keseriusan dan komitmen baik perusahaan maupun karyawan. Selain itu, karena untuk sekarang ini *Food Taxi* belum melebarkan jasa pelayanannya di luar makanan, maka penting bagi *Food Taxi* untuk menjaga nama baik perusahaannya agar konsumen tidak berpaling ke jasa pelayanan lain yang sudah mulai melebarkan jenis usahanya ke bidang jasa antar produk makanan juga. Bila pegawai tidak mengerti bahkan tidak menganggap penting sistem penilaian kinerja yang ditetapkan perusahaan, maka yang terjadi adalah pelanggaran-

pelanggaran kedisiplinan, yang pada akhirnya akan memberikan dampak negatif. Karyawan harus memahami dan merasa puas dengan penilaian kinerja yang diterapkan. Agar penilaian kinerja dapat berjalan dengan efektif, diperlukan sistem penilaian kinerja yang adil, terbuka dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, tujuan sistem penilaian kinerja yang efektif adalah agar karyawan memiliki tujuan dan pendapat yang sejalan dengan perusahaan sehingga disiplin kerja karyawan juga akan meningkat dan para atasan dapat memantau kemampuan dan sejauh mana tiap pegawai mau memberikan kontribusi mereka untuk dapat mencapai dan melaksanakan tujuan organisasi. Dengan demikian penulis akan membuat penelitian yang berjudul **“PENGARUH SISTEM PENILAIAN KINERJA TERHADAP DISIPLIN KERJA RIDER DI FOOD TAXI JAKARTA ”**

1.2 Rumusan masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan karyawan, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana Persepsi *Rider* tentang Sistem Penilaian Kinerja di *Food Taxi* Jakarta?
2. Bagaimana Disiplin Kerja *rider* di *Food Taxi* Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh Persepsi tentang Sistem Penilaian Kinerja terhadap Disiplin Kerja *rider* di *Foodtaxi* Jakarta?

1.3 Tujuan dan kegunaan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Persepsi *Rider* tentang Sistem Penilaian Kinerja di *Foodtaxi* Jakarta
2. Untuk mengetahui Disiplin Kerja *rider* di *Food Taxi* Jakarta.
3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh Persepsi tentang Sistem Penilaian Kinerja terhadap Disiplin Kerja *rider* *Food Taxi* Jakarta

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, di antaranya :

- Bagi Penulis :

Dapat memahami lebih dalam ilmu manajemen insani dan membuka wawasan penulis akan dunia kerja yang sesungguhnya, khususnya mengenai bagaimana menciptakan sistem penilaian kerja yang sesuai dan efektif bagi perusahaan dan karyawan di dalamnya dan untuk mendapatkan disiplin kerja pegawai yang dibutuhkan perusahaan.

- Bagi *Food Taxi* Jakarta :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dan membantu perusahaan untuk meningkatkan disiplin *rider* dengan mengetahui sistem penilaian kinerja seperti apa yang dibutuhkan dan yang di anggap penting oleh *rider* di *Food Taxi*.

- Bagi Peneliti selanjutnya:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi peneliti selanjutnya dan menambah wawasan bagi peneliti mengenai pengaruh persepsi tentang sistem Penilaian kerja terhadap Disiplin Kerja karyawan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran besar dalam keberhasilan dan kelancaran proses usaha perusahaan. Sumber Daya Manusia yang bertanggung jawab atas pekerjaannya, akan melakukan pekerjaan mereka dengan penuh dedikasi dan sesuai dengan tugas dan prosedur yang diberikan perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal. Organisasi harus memiliki aturan yang adil dan sudah disepakati bersama dalam rangka meningkatkan produktivitas individu dan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang optimal.

Sistem Penilaian kinerja yang baik akan memperhatikan kesejahteraan karyawan dan mendukung penilaian kinerja yang diharapkan akan berdampak pada kepatuhan, meningkatkan loyalitas dan disiplin kerja pegawai. Para manajer atau atasan harus menemukan bentuk sistem penilaian kinerja yang paling efektif dan

efisien bagi perusahaan dan orang-orang didalamnya yang akan dinilai, sehingga tiap karyawan menyadari betul dampak positif dan negatif dari hasil kerja mereka.

Keeping and Levy dalam Abdelhadi (2015:43) “*argue that the reaction of appraisees is probably the best criterion to use to evaluate a performance assessment system, they note that this system would be inefficient if appraisees did not see it as fair, useful and equitable*” yang artinya reaksi dari orang-orang yang dinilai adalah kriteria terbaik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem penilaian kinerja dan relevansi dari sistem tersebut, mereka memperhatikan bahwa sistem ini akan menjadi tidak efisien jika orang-orang yang dinilai tidak melihatnya sebagai sistem penilaian kinerja yang adil dan bermanfaat.

Menurut Wright dalam Dwipayana (2015:655), karyawan menemukan penilaian lebih berguna ketika mereka spesifik dan terfokus, terencana dan dipersiapkan dengan baik, mudah dimengerti dan ketika mereka memiliki lebih banyak keterlibatan dan kontrol atas proses. Sistem penilaian kinerja menurut Keeping & Levy dalam Abdelhadi (2015:41) adalah “*The activity to ensure worker’s reaction such as satisfaction, commitment, acceptance of the appraisal and trust in management to help organizations achieve the primary purpose of improving performance*” yang juga memiliki arti sistem penilaian kinerja adalah aktivitas untuk memastikan reaksi karyawan yaitu kepuasan, komitmen, penerimaan penilaian dan rasa percaya terhadap manajemen dalam upaya membantu organisasi mencapai tujuan utama yaitu memperbaiki kinerja.

Dari beberapa pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penting untuk mengetahui apakah sistem penilaian kinerja suatu perusahaan sudah berjalan dengan baik, adalah dengan mengetahui persepsi karyawan yang dinilai terhadap sistem penilaian kinerja tersebut. Jika karyawan memiliki persepsi yang baik akan sistem penilaian kinerja, maka mereka akan menganggap penting sistem penilaian kinerja dan memiliki rasa tanggung jawab untuk melakukan tugas dan pekerjaan mereka dengan disiplin atau sesuai dengan aturan perusahaan.

Sistem Penilaian kinerja seringkali menjadi aktivitas yang tidak disukai dan negatif serta dianggap tidak memerlukan keahlian. Manajer yang mementingkan karyawannya akan mendorong perbaikan kinerja, membuat keputusan yang *valid*, memberi alasan pemberhentian, mengidentifikasi kebutuhan pelatihan

dan pengembangan, serta mempertahankan keputusan kepegawaiannya. Sistem penilaian kinerja juga membantu manajer untuk mengetahui dan memantau hasil kerja para karyawannya, apakah karyawan menjalankan pekerjaan mereka dengan disiplin. Jika karyawan memahami dan menghargai sistem penilaian kinerja perusahaan, karyawan akan menjalankan pekerjaan mereka secara disiplin dengan mengikuti aturan dan norma perusahaan yang berlaku. Mengembangkan sistem penilaian kinerja yang efektif harus menjadi prioritas tinggi bagi manajemen. Sistem Penilaian kinerja bukanlah tujuan itu sendiri, namun lebih sebagai alat untuk mempengaruhi kinerja dan mendukung penilaian kinerja agar dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Faktor disiplin kerja mempunyai peran yang sangat penting dalam aktivitas usaha agar setiap individu memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaan mereka. Menurut Rivai (2009:153) Disiplin kerja digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik adalah hal yang cukup sulit, karena banyak faktor yang mempengaruhinya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, serta dukungan teori dan hasil penelitian mengenai pengaruh dari variabel sistem penilaian kinerja terhadap disiplin kerja, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi *rider* terhadap sistem penilaian kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap disiplin kerja *Rider* di *Food Taxi* Jakarta.

Gambar 1.2
Model Penelitian

