

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi akan digital saat ini, memberikan dampak yang signifikan di berbagai aspek, terutama dalam bidang bisnis transportasi. Melihat dimana gaya hidup masyarakat saat ini di dalam menjalani aktivitas sehari-hari menginginkan segala serba cepat mudah dan efisien, terlebih dalam kegiatan transportasi. Dengan demikian, itu merupakan peluang bisnis yang menjanjikan yang akan berakibat banyak usaha-usaha baru tumbuh dalam bidang transportasi masa kini menjadikan persaingan begitu kompetitif, hal ini, mengakibatkan persaingan dalam dunia bisnis menjadi keharusan agar tidak tersingkirkan untuk mampu bertahan. Pada dasarnya suatu perusahaan tumbuh dengan merenggut pangsa pasar dari pesaing atau mampu mengekspansi bisnisnya (Puji Isyanto, 2017: 2). Oleh sebab itu, diharuskan adanya tindakan dalam upaya untuk bertahan unggul dalam persaingan, terutama dari segi sumber daya manusia, perusahaan harus memprioritaskan perhatiannya terhadap SDM tersebut.

Mengingat SDM merupakan salah satu motor penggerak yang berharga bagi perusahaan, karena maju mundurnya perusahaan sangat bergantung pada peran yang dijalankan setiap individu yang ada di dalam perusahaan tersebut. Menurut Sutrisno (2014: 3) sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang berbeda dari pada sumber daya lainnya, karena SDM sendiri memiliki sifat, pola pikir dan tingkah laku sendiri, SDM juga memiliki peranan penting untuk menjalankan kegiatan yang ada di dalam perusahaan serta menjadi kunci agar tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu, demi untuk mempertahankan eksistensi perusahaan, di sini pentingnya peranan dari manajemen sumber daya manusia (MSDM) di perusahaan dalam mengelola dan memberdayakan SDM dengan baik untuk memperoleh tenaga kerja yang profesional dan mempunyai kinerja yang berkualitas. Menurut Noe dalam kasmir (2018: 6) manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan peraturan dan sistem yang di terapkan oleh perusahaan guna untuk mempengaruhi perilaku, sikap dan kinerja karyawannya. Dengan demikian, semakin banyak karyawan yang memiliki

kinerja yang berkualitas, tentunya produktivitas perusahaan secara menyeluruh akan meningkat dan teraihnya tujuan perusahaan, tentu untuk memperoleh keuntungan (*Profit Oriented*).

Menurut Mangkunegara (2016: 67) kinerja merupakan pencapaian yang sesuai dengan kualitas dan kuantitas seorang pegawai dalam pekerjaan yang telah dilakukan dari kewajiban yang diberikan kepadanya. Menurut Kasmir dalam Rishda Pangesti (2017), bahwa kinerja di pengaruhi beberapa faktor antara lain : (1) Kemampuan dan keahlian; (2) *Knowledge*; (3) Rancangan kerja; (4) Kepribadian; (5) Motivasi kerja; (6) Kepemimpinan; (7) Gaya kepemimpinan; (8) Budaya organisasi; (9) Kepuasan kerja; (10) Lingkungan kerja; (11) Loyalitas (12) Komitmen; (13) Disiplin kerja. Maka dapat disimpulkan bahwa bukan sesuatu yang kebetulan seseorang karyawan mempunyai kinerja yang berkualitas. Namun terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yang bersumber dari dalam maupun dari luar individu. Dengan demikian, balik lagi ke perusahaan itu sendiri bagaimana cara mengelola kebijakan organisasi untuk mampu menyelaraskan faktor-faktor tersebut.

Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya, perusahaan akan melakukan berbagai cara yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja secara optimal. Beberapa cara yang dapat dilakukan perusahaan, di antaranya pemberian pelatihan, penghargaan, kompensasi, bonus, dan insentif.

Insentif merupakan imbalan tambahan yang diberikan perusahaan, hal tersebut mengacu terhadap hasil kerja atau kinerja setiap individu karyawan sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan perusahaan. Insentif menurut Melayu S.P Hasibuan (2013: 118). Merupakan balas jasa tambahan yang diberikan oleh perusahaan diperuntukan karyawan yang mempunyai prestasi di atas rata-rata. Dengan memberikan insentif bagi karyawan sebagai balas jasa atas kinerjanya yang baik, merupakan wujud dari keadilan perusahaan terhadap karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan begitu, diharapkan akan meningkatkan gairah kerja secara terus menerus memberikan kinerja terbaiknya untuk perusahaan dan terjalinnya hubungan kerja sama yang sehat demi kemajuan perusahaan serta akan terciptanya hubungan *simbiosis mutualisme* atau saling menguntungkan dikedua belah pihak. Sejalan dengan itu,

stress kerja dari diri karyawan juga dapat berpengaruh terhadap kinerjanya, karena karyawan sebagai pelaku di dalam menjalankan aktivitas perusahaan yang notabenenya memiliki pikiran, perasaan serta keinginan yang dapat berpengaruh terhadap sikap dalam menjalankan pekerjaan.

Stress kerja menurut Veithzal, dkk (2018: 724). Merupakan suatu kondisi ketidakseimbangan fisik dan mental yang terjadi karena adanya suatu kondisi ketegangan, yang dapat berpengaruh terhadap emosi, cara berpikir dan kondisi seorang karyawan. Tidak dapat dipungkiri, bahwasannya stress kerja dapat dialami oleh siapapun dalam bekerja yang menjadikan sesuatu faktor yang hampir tidak dapat dihindarkan.

Penyebab pemicu stress kerja beragam, adapun penyebabnya, berupa adanya masalah keluarga maupun finansial yang merupakan penyebab stress dari luar organisasi, selain itu stress kerja yang diakibatkan dari dalam organisasi misalnya adanya perselisihan antar sesama anggota organisasi, permasalahan perusahaan yang harus melibatkan karyawan, ketidakmampuan menjalankan tugas yang diemban seorang karyawan dan juga peraturan perusahaan yang membebani karyawan. Dengan demikian, hasil yang terjadi karyawan mengalami stress kerja dapat berpengaruh terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaannya, seperti tempramental, tidak tenang dan juga akan menunjukan sikap yang tidak kooperatif (Veithzal, dkk. 2018: 724). Oleh karena itu, tugas perusahaan sebisa mungkin harus meminimalisir terjadinya stress terhadap karyawannya, guna untuk menjaga kinerja para karyawan.

Perusahaan Gojek yang merupakan perusahaan teknologi karya anak bangsa sebagai penyedia aplikasi layanan transportasi *online* yang didirikan pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim. Dengan adanya Gojek sebagai inovasi transportasi *online* saat ini, transportasi dapat dengan mudah di dapatkan, adapun kemudahannya untuk menikmati jasa transportasi berbasis daring (dalam jaringan) tersebut tidak harus pergi ke pangkalan ojek ataupun ke jalan raya yang biasa dilewati oleh angkutan pada umumnya, yang perlu dilakukan hanyalah dengan memesan secara *online* melalui aplikasi yang telah di sediakan di *play store* pada *smartphone* android ataupun *app store* di *IOS* dan *Driver* akan menjemput ke lokasi sesuai yang terdeteksi di aplikasi pada saat memesannya. Saat ini, layanan

yang tersedia di aplikasi Gojek yaitu Goride, Gocar, Gosend, Gofood dan banyak lainnya. Layanan Gojek sudah tersedia lebih dari 50 kota yang ada di Indonesia termasuk di Karawang.

Selain Gojek yang mendominasi pasar transportasi *online* di tanah air saat ini, yaitu Grab yang merupakan aplikasi asal Malaysia, perusahaan tersebut sama seperti Gojek yang menawarkan jasa transportasi *online* menjadi saingan berat dari Gojek, persaingan tersebut dapat dilihat dari berbagai strategi seperti layanan yang diberikan setiap perusahaan serta tarif yang diterapkan beserta promo atau diskon yang diberikan.

Driver yang merupakan tulang punggung Gojek yang langsung berhadapan dengan pelanggan, harus memiliki kinerja yang baik dalam melayani pelanggan. Performa atau kinerja *Driver* dapat ditentukan dari kepuasan seorang pelanggan yang telah memakai jasanya, tingkat kepuasan tersebut dapat diberikan penilaian pelanggan terhadap *Driver* dengan skala penilain (1-5 bintang) dan rating tersebut akan di akumulasi setelah menyelesaikan 25 orderan terakhir di hitung oleh sistem *algoritma* Gojek dan menjadi nilai akhir rating *Driver* di periode tersebut. Hal ini menjadi reputasi terhadap layanan yang diberikan *Driver* dan dapat berpengaruh terhadap citra perusahaan yang menaunginya serta berpengaruh terhadap insentif yang akan diterima *Driver*, karena kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Driver* Gojek, dengan adanya kepuasan yang dirasakan, tidak dapat dipungkiri pelanggan tersebut akan loyal dan memberikan penilaian baik terhadap Gojek serta akan menarik pelanggan baru yang ingin merasakan pelayanan dari Gojek, hal tersebut akan berdampak positif terhadap perusahaan juga *Driver* Gojek.

Tabel 1.1.
Rating Driver Gojek

No.	Target Rating	Rata-rata Pencapaian <i>Driver</i>
1.	5.0	4.8
2.	5.0	4.6
3.	5.0	4.9
4.	5.0	4.8
5.	5.0	5.0
6.	5.0	4.7
7.	5.0	5.0
8.	5.0	4.7
9.	5.0	4.9
10.	5.0	4.8

Sumber : Observasi dan *Smartphone Driver Gojek*, Januari 2020

Tabel 1.1 menunjukkan dari beberapa *Driver Gojek* rata-rata rating yang di capai *Driver* di kisaran 4.8 belum merata mencapai maksimal yaitu 5.0. Perusahaan Gojek telah menetapkan kebijakan-kebijakan bagi *Driver Gojek*, menurut peraturan Gojek yang tertera di buku panduan Gojek, jika rating *Driver* dianggap rendah dapat terkena *suspend* dan jika rating sangat rendah terus menerus dapat di putuskan kemitraannya, dengan demikian itu merupakan strategi bisnis dari Gojek demi menjaga kualitas pelayanannya terutama terhadap para *Driver* yang notabenenya langsung berhadapan dengan pelanggan. Menurut Sjafri Mangkupwira (2014: 4) strategi bisnis sebagai acuan yang di terapkan perusahaan terhadap target kinerja, maka SDM dapat disebut sebagai rekan dari bisnis (*business partner*). Oleh sebab itu, diharapkan *Driver* menjaga ratingnya agar terhindar dari hukuman.

Di bawah ini merupakan hasil data observasi awal yang dilakukan pada 20 orang *Driver* Gojek yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja *Driver* Gojek. Hasil observasi awal melalui wawancara kepada 20 responden mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja *Driver* Gojek dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Faktor-Faktor yang di Indikasi Mempengaruhi Kinerja *Driver* Gojek
di area Teluk Jambe Timur

Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja <i>Driver</i>	Jumlah Jawaban	Persentase
Insentif	10	25%
Stress Kerja	8	20%
Kepuasan Kerja	6	15%
Beban Kerja	3	7%
Lingkungan Kerja	6	15%
Faktor- faktor lain seperti, kebijakan perusahaan, kebijakan pemerintah, dan lain-lain	7	18%
Jumlah	40	100%

Sumber : Data Primer Pra Penelitian, Januari 2020

Satu dari 20 orang responden menjawab 2 jawaban mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *Driver* Gojek. Dari hasil observasi awal tersebut terlihat bahwa banyak *Driver* menyebutkan insentif sebagai faktor yang memengaruhi kinerja yakni sebanyak 10 jawaban. Kemudian diikuti faktor dari stress kerja sebanyak 8 jawaban. Faktor kepuasan kerja sebanyak 6 jawaban responden, faktor beban kerja sebanyak 3 jawaban responden, faktor lingkungan kerja sebanyak 6 jawaban responden, sedangkan 7 responden memilih faktor lain yang merupakan dari kebijakan perusahaan, kebijakan pemerintah, hukuman yang diterima dan putus kemitraan.

Kinerja *Driver* Gojek dapat dipengaruhi beberapa faktor, adapun faktor yang dapat mempengaruhi di atas dapat diidentifikasi dari variabel insentif, besarnya insentif yang akan diterima dapat mempengaruhi kinerja *Driver*. Insentif yang merupakan dari bagian kompensasi yang di berikan perusahaan, menurut Kadarisman (2016: 182) insentif bentuk dari pembayaran yang langsung berkenaan dengan kinerja seorang karyawan dan pembagian hasil dari keuntungan atas kinerja yang di capai. Diperlukannya pemberian insentif guna untuk meningkatkan gairah kerja dan mendorong karyawan agar tercapainya produktivitas yang tinggi (Kadarisman. 2016: 182).

Tabel 1.3
Insentif Harian Gojek Skema Karawang 2020

Hari	Jumlah Poin/Bonus	Catatan
Senin-Minggu	• 14 poin = Rp. 15.000 • 16 poin = Rp. 25.000 • 20 poin = Rp. 40.000	Dalam 1 Hari yang sama menyelesaikan order (total 20 poin), maksimal bonus yang diterima Rp. 80.000

Sumber : Infojek.com, di akses Januari 2020

Terdapat beberapa fenomena yang penulis temukan salah satunya, adanya demonstrasi yang dilakukan para *Driver* Gojek mengenai adanya pemotongan insentif 50% yang tadinya Rp. 160.000 menjadi Rp. 80.000, di berlakukan pada 07 Oktober 2019 menjadikan pendapatan dari insentif mereka menurun, pemotongan tersebut menyesuaikan dengan diberlakukannya tarif dari Permenhub Nomor 12 serta Nomor 348 Tahun 2019 tentang penyeragaman tarif ojek *online*. (Tempo.co. 2019). Menurut wawancara yang dilakukan peneliti terhadap *Driver* Gojek, dengan adanya pemotongan insentif tersebut akan menurunkan pendapatan para *Driver*, ditambah pemotongan tersebut tanpa adanya kesepakatan antara pihak perusahaan dengan *Driver* Gojek. Dengan demikian, besaran insentif yang diberikan terhadap *Driver* Gojek dapat mempengaruhi kinerjanya juga akan memotivasi para *Driver* untuk bekerja dengan sebaik-baiknya.

Dari fenomena yang ada, penulis juga dapat mengidentifikasi selain insentif yang mempengaruhi kinerja *Driver*, stress kerja juga dapat mempengaruhi kinerja *Driver*. Menurut Veithzal, dkk (2018: 724) dengan adanya stress kerja akan menimbulkan rasa frustrasi dan gelisah, menjadikan tidak adanya konsentrasi dalam bekerja, maka hasil dari pekerjaannya pun tidak akan maksimal.

Menurut hasil wawancara dan analisa yang penulis lakukan, dapat disimpulkan *Driver* Gojek mempunyai keluhan mengalami stress kerja, dimana stress tersebut di akibatkan dari kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan Gojek, kebijakan tersebut menitik beratkan para *Driver*, dimana para *Driver* harus bekerja melebihi 8 jam yang biasanya waktu normal untuk bekerja, demi untuk TUPO (tutup poin) agar mendapatkan bonus hariannya, terlalu banyaknya merekrut *Driver* menjadikan membludaknya *Driver* menjadikan susah untuk mendapatkan pelanggan dan faktor lingkungan juga mempengaruhi stress kerja, tidak dapat dipungkiri bahwasannya *Driver* rentan mengalami kejahatan maupun gesekan dengan angkutan umum lainnya. Bukan hanya itu banyaknya orderan fiktif yang dilakukan *customer* sekarang marak terjadi, hal ini *Driver* dalam bekerja menjadi was-was dan akan memicu terjadinya stress kerja yang akan berakibat pada kinerjanya.

Sebagaimana fenomena di atas yang terjadi terhadap *Driver* Gojek, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Insentif dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pada *Driver* Gojek Karawang di area Telukjambe Timur”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah di sajikan pada latar belakang diatas, maka dapat di susun identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Insentif yang diberikan pada *Driver* Gojek belum optimal.
2. Stres Kerja di alami *Driver* Gojek meningkat.
3. Kinerja *Driver* Gojek belum optimal.
4. Komitmen pencapaian kinerja organisasi belum optimal.
5. Komunikasi pihak perusahaan dengan *Driver* belum optimal.
6. Apresiasi yang diberikan perusahaan guna memotivasi belum optimal.
7. Kepuasan Kerja *Driver* Gojek belum optimal.

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah dalam penelitian ini lebih fokus dan tidak menyimpang dari apa yang ingin diteliti, maka pembatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Bidang kajian penelitian ini adalah bidang sumber daya manusia.
2. Kajian penelitian ini tentang Kinerja pada *Driver* Gojek, Insentif dan Stress Kerja.
3. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain analisis jalur menggunakan aplikasi SPSS.
4. Unit analisis yang digunakan adalah responden *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Insentif pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang ?
2. Bagaimana Stress kerja pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang ?
3. Bagaimana Kinerja pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang ?
4. Bagaimana Hubungan Insentif dengan Stress kerja *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang ?
5. Bagaimana Pengaruh Parsial Insentif terhadap Kinerja dan Stress kerja terhadap Kinerja *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang ?
6. Bagaimana Pengaruh Simultan Insentif dan Stress kerja terhadap Kinerja *Driver* Gojek pada area Telukjambe Timur Karawang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, adapun tujuan penelitian ini diharapkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan membahas bagaimana Insentif pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan membahas bagaimana Stress kerja pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang.

3. Untuk mengetahui, menganalisis dan membahas Kinerja pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang.
4. Untuk mengetahui, menganalisis dan membahas hubungan insentif dengan Stress kerja pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang.
5. Untuk mengetahui, menganalisis dan membahas pengaruh Parsial Insentif terhadap Kinerja dan Stress kerja terhadap Kinerja pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang.
6. Untuk mengetahui, menganalisis dan membahas pengaruh Simultan Insentif dan Stress kerja terhadap Kinerja pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang.

1.6 Manfaat Penelitian

Pada Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangsi informasi dan ilmu pengetahuan, secara umum terdapat dua hal utama manfaat penelitian, yaitu:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritik, berguna untuk:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan serta pengalaman mengenai sumber daya manusia khususnya tentang Insentif, Stress kerja dan Kinerja pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang.

2. Bagi peneliti selanjutnya

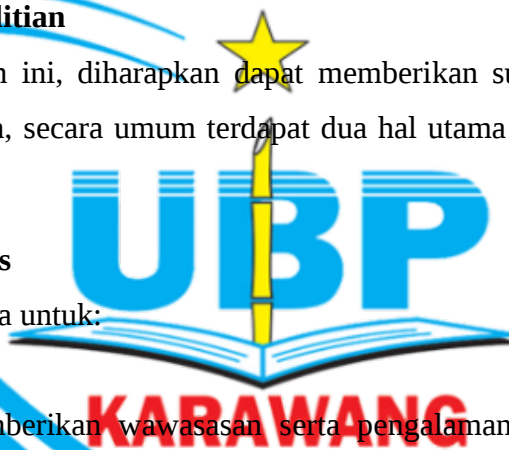
Penelitian ini dapat menjadi bahan kajian lebih lanjut serta perbandingan bagi para peneliti dengan judul yang sejenis.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktek, berguna untuk:

1. Bagi peneliti

- a. Mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis terutama mengenai manajemen sumber daya manusia.
- b. Untuk meneliti secara lebih dalam tentang Insentif, Stress kerja dan Kinerja pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang.



2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam mengambil keputusan serta menetapkan kebijakan yang akan di terapkan perusahaan guna melihat adanya pengaruh Insentif dan Stress kerja terhadap Kinerja pada *Driver* Gojek di area Telukjambe Timur Karawang.

