

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sebuah kendaraan yang berperan penting dalam kehidupan masyarakat di Indonesia. Pentingnya transportasi ini dipengaruhi oleh faktor keadaan geografis yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar serta laut, sungai, danau, sehingga diperlukan transportasi baik itu darat, laut, ataupun udara untuk memudahkan dalam menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Transportasi online mampu membantu masyarakat Indonesia untuk melakukan berbagai kegiatan atau mobilitas dalam perjalanan. Transportasi online merupakan gabungan jasa transportasi ojek dengan teknologi komunikasi (Egeten et al., 2022)

Berkembangnya teknologi internet yang semakin meningkat setiap tahunnya secara otomatis akan memunculkan banyak teknologi baru yang sangat berguna untuk memudahkan kita dalam kegiatan sehari-hari. Sama seperti ojek *online*, ada orang yang memang merasakan keuntungan dengan adanya layanan jasa ojek *online* ini, karena membantu mereka dalam aktivitas sehari-hari seperti memesan makanan menjadi lebih mudah, saat ingin pulang cepat hanya memanfaatkan order pada aplikasi menjadi merasa memiliki sopir pribadi. Dengan kehadiran berbagai ojek *online* ini kiranya dapat membantu banyak masyarakat yang membutuhkan dalam kehidupan sehari-hari (Lebang & Paulina, 2017)

*E-commerce* merupakan teknologi internet yang dimanfaatkan oleh konsumen maupun pelaku bisnis untuk membeli dan menjual barang (Atun Mumtahana et al., 2017). Bisnis digital atau *online* mulai tumbuh dari mulai

pembelian barang hingga pemesanan makanan sehingga individu bisa memesan makanan dengan menggunakan aplikasi yang terdapat dalam gawainya. Salah satu layanan yang menyediakan jasa pengantar makanan yang baru dan sedang ramai saat ini yaitu penggunaan ShoopeFood. ShoopeFood merupakan salah satu platform pemasaran makanan dan minuman secara *online*. ShoopeFood ini merupakan fitur hasil pengembangan dari perusahaan Shopee untuk menjawab keinginan masyarakat dalam hal yang serba praktis.

Hal yang serba praktis ini mampu meningkatkan perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Shopee. ShoopeFood hadir sebagai pesaing dari aplikasi Grab dan Gojek yang juga memiliki fitur pengantaran makanan. ShoopeFood memulai operasional pada bulan April 2020 yang awalnya hanya melayani pembelian makanan beku, minuman, aneka kue, serta makanan olahan saja. Pada awal tahun 2021 ShoopeFood mulai melayani pemesanan makanan dan minuman yang bekerjasama dengan berbagai industri *food and beverage* dan menarik banyak mitra *driver* untuk mengantarkannya kepada konsumen (Octaviana et al., 2021)

Hasil jerih payah seseorang dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan berdasarkan keahlian, pengalaman, dan kesungguhan disebut kinerja. Motivasi yang mendorong usaha seseorang untuk bekerja merupakan untuk memuaskan segala keinginan atau keinginannya. Kinerja yang baik dapat dikatakan sebagai kinerja yang optimal, kinerja yang memenuhi standar perusahaan dan meningkatnya produktivitas tenaga kerja. Jika sumber daya manusia tidak dimanfaatkan secara maksimal, kinerja tenaga kerja akan menurun. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang mendukung tercapainya

produktivitas yang tinggi dan sesuai dengan standar perusahaan. Peran sumber daya manusia yang tidak optimal akan mempengaruhi kinerja (Fauzi et al., 2016)

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat diselesaikan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing, dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, dalam batas-batas hukum, dan sesuai dengan dengan norma dan etika. Kinerja karyawan adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya dan menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki tingkat kemampuan tertentu (Jufrizen & Rahmadhani, 2020)

Stres kerja adalah suatu kondisi yang dihasilkan dari bagaimana hubungan manusia dengan pekerjaan mereka dan ditandai dengan perubahan pada diri seseorang yang membuat mereka menyimpang dari perilaku biasa mereka. Antusiasme seseorang terhadap tingginya tuntutan dan peluang yang dialami dalam kelompok tempat kerja juga mempengaruhi tingkat stres mereka. Stres merupakan kondisi dinamis seseorang ketika dihadapkan dengan peluang, tantangan, atau sumber daya yang terhubung dengan apa yang mereka inginkan dan hasilnya dianggap signifikan dan tidak dapat diprediksi (Waruwu, 2018)

Stres yang ditimbulkan dapat berpengaruh positif dan negatif terhadap kinerja karyawan. Stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif

stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja pegawai yang drastis (Hotiana & Febriansyah, 2018)

Kemacetan sering merugikan pengemudi itu sendiri, juga ekonomi dan lingkungan. Kemacetan lalu lintas menimbulkan stres bagi pengemudi. Ada juga konsekuensi ekonomi negatif seperti kehilangan waktu karena waktu mengemudi yang lama dan peningkatan biaya pekerjaan transportasi (pemeliharaan bensin dan mesin) karena seringnya berhenti. Selain itu juga merusak ruang alam, seperti meningkatnya polusi udara dengan karbon monoksida dan meningkatnya kebisingan dari kendaraan. Pedal rem dan gas menimbulkan polusi udara dan tambahan kebisingan dari deru mobil. Pengemudi lebih cenderung menggunakan klakson yang berlebihan karena tingkat stres yang tinggi, hal ini tentu menyebabkan kebisingan bagi pengemudi lainnya (Styaningsih et al., 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Fauzan Akbar selaku *driver* ShopeeFood yang beroperasi di wilayah Kemang Jakarta Selatan, stres kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja *driver* dikarenakan beberapa *driver* sudah mulai menggunakan lokasi palsu, dan memiliki banyak akun di berbagai perusahaan transportasi *online* yang dikarenakan sulitnya mendapat orderan. *Driver* lain pun yang tidak memakai cara terlarang ini merasa dirugikan, ditambah masalah yang dihadapi *driver* yang merasa tidak adil atas pembagian orderan yang akan didapatkan, ada yang benar benar sulit mendapatkan orderan padahal ia sudah lama menunggu dan memutar di setiap lokasi yang sekiranya ramai masyarakat berkumpul seperti mall atau stasiun dan ada juga beberapa *driver* yang sangat mudah sekali mendapatkan orderan tanpa menunggu waktu lama.

Adanya masalah masalah tersebut yang dialami *driver* ini tentu sangat berpengaruh dan mengganggu kesetimbangan pikiran mereka. Perbuatan perbuatan yang dialami para *driver* di indikasi bisa mengarah kepada stres kerja. Stres terjadi di Setiap orang, tanpa memandang jenis kelamin, usia, posisi, atau kelas sosial ekonomi, pernah mengalaminya. Pejabat, anak-anak dan karyawan semuanya rentan terhadap stres. Gejala stres terbagi menjadi dua yaitu tanda-tanda fisik serta tanda-tanda psikis, gejala stres yang dirasakan oleh *driver* ojol dicemaskan dapat mensugesti motivasi kerja. Stres dapat berpengaruh positif ataupun negatif terhadap individu. bahwa stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu kinerja *driver* ojek *online* (Kuncoro, 2018)

Insentif merupakan kompensasi yang mengaitkan gaji dengan produktivitas. Hadiah dalam bentuk uang diberikan sebagai insentif bagi karyawan yang melampaui hasil kerja mereka. Insentif merupakan imbalan dan penghargaan yang diberikan perusahaan untuk memotivasi karyawan yang sifatnya tidak tetap untuk meningkatkan produktifitas dan motivasi karyawan (Adiati & Saroyo, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Agus Riyadi selaku *driver* ShopeeFood yang beroperasi di wilayah Pasar Minggu Jakarta Selatan, Insentif sangat berpengaruh terhadap kinerja *driver* dikarenakan Insentif yang diberikan ShopeeFood hanya merupakan harga tarif dan Insentif yang dirasa tidak sesuai dengan keadaan dilapangan bagi berbagai *driver*. Selain harus memenuhi

kebutuhan keluarga sehari-hari, *driver* pun harus memikirkan kondisi motor yang setiap harinya menjadi alat utama pada pekerjaan ojek *online* ini.

Tentunya *driver* pun harus memperhatikan kondisi motor setiap bulannya untuk pergi ke bengkel. Adanya insentif tentunya ini sangat membantu kebutuhan keluarga maupun kebutuhan motor para *driver* ini. Dikuatkan dari hasil wawancara para *driver* lainnya yang beroperasi disekitar stasiun Pasar Minggu lama masih mengeluhkan insentif yang berubah-ubah yang dianggap targetnya semakin memberatkan para *driver*. *Driver* merasa resah dengan pembaharuan sistem yang begitu sering sehingga berdampak pada pendapatan sehari-hari mereka.

Seringnya perubahan yang dilakukan dapat menyebabkan keresahan bagi para *driver*, Pengemudi terkadang dipaksa untuk bekerja lebih keras dan tidak menentu dengan hari kerja yang lebih Panjang akibat dari ketidakjelasan sistem yang dikeluhkan *driver*. Hal ini menjadikan para *driver* menjadi cemas akan pendapatan sehari-hari mereka. Begitu juga tarif ShopeeFood yang rendah dan sulitnya mengajukan asuransi orderan fiktif saat para *driver* mendapatkan orderan fiktif dari customer yang tidak bertanggung jawab. Harapan besar mereka jika pihak ShopeeFood tidak selalu merubah skema insentif apalagi untuk menurunkan bonus yang didapatkan dari poin yang sudah dikumpulkan dari setiap orderan yang telah diselesaikan. Dikarenakan menurut mereka insentif sangat berpengaruh terhadap kinerja dan pendapatan mereka setiap harinya, jika target yang ditentukan masih mudah untuk digapai tentunya mereka semakin giat untuk bekerja setiap harinya.

Motivasi adalah sesuatu yang mendorong dan mempertahankan keterlibatan seseorang dalam tindakan yang telah mereka mulai. Motivasi adalah proses dimana seseorang diminati perusahaan untuk meningkatkan keinginan dan kemauannya untuk mengerahkan seluruh usahanya untuk mencapai tujuan organisasi (Lebang & Paulina, 2017). Motivasi adalah suatu kebutuhan seseorang yang pergerakannya berjenjang dan tersusun dalam suatu hierarki. Maka, motivasi dapat mendorong orang untuk bekerja sama dengan permintaan atasan untuk mencapai tujuan organisasi (Aksa & Transistari, 2021)

Motivasi adalah penggerak atau dorongan proses perilaku manusia yang memperhatikan arah, intensitas dan ketekunan dalam mencapai tujuan perusahaan. Motivasi merupakan keadaan dan kekuatan yang mendorong pekerja untuk memenuhi tujuan organisasi, motivasi di tempat kerja adalah faktor utama untuk meningkatkan gairah untuk bekerja, dalam psikologi moral kerja juga diartikan sama dengan motivasi (Marsyandi & Paulina, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Fachroji selaku *driver* ShopeeFood yang beroperasi di sekitar mall Graha Cijantung Jakarta Timur, Motivasi sangat berpengaruh terhadap kinerja *driver* dikarenakan motivasi kerja adalah hal dasar yang dibutuhkan bagi *driver* ojek *online*. Karena perusahaan Shopee sebagai penyedia layanan tidak mendukung dengan fasilitas lain yang diperlukan oleh *driver*. Hal ini menyebabkan motivasi kerja menjadi faktor penentu berhasil atau tidaknya *driver* ojek *online*.

Malas bekerja bagi *driver* berdampak buruk bagi *driver* karena tidak menghasilkan pendapatan. Adapun mitra *driver* menyadari banyak faktor yang menyebabkan rendahnya motivasi dalam bekerja, dan faktor yang paling mendominasi minimnya orderan yang diterima *driver*, hal ini menyebabkan ketidakpastian orderan yang diterima, dengan sistem ini *driver* merasa dirugikan karena sistem tersebut berdasarkan kecanggihan *device* dan kecepatan jaringan. Hal ini berdampak buruk bagi *driver* karena membuang waktu tanpa kepastian orderan. Hal ini mengakibatkan kerugian yang tidak bisa dihindarkan para *driver*. Beberapa mitra ojek online sudah lama merasakan masalah ini, yang menyebabkan turunnya kinerja mereka. Kinerja *driver* akan meningkat ketika permintaan mereka terpenuhi.

Adanya ojek *online* di Jakarta ini sehingga tidak heran jika beberapa masyarakat yang menggunakan kendaraan sepeda motor menjadikan ojek sebagai alat untuk mencari sumber rezeki dan pekerjaan tetap. Stres kerja yang tinggi dapat menimbulkan kinerja yang buruk. Citra perusahaan tergantung pada kinerja para pengemudi dalam melayani pelanggan, karena jika ada pengemudi yang tidak beretika yang berperilaku buruk dan mengecewakan pelanggan, maka dampak negatifnya tidak hanya pada pengemudi tetapi juga pada perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja pengemudinya.

Berdasarkan latar belakang ataupun fenomena yang telah di jelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul pengaruh stres



kerja, program insentif dan motivasi terhadap kinerja *driver* ojek online (Studi Kasus Pada *Driver* Shopee Food Domisili DKI Jakarta).

## 1.2 Ruang Lingkup Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang yang dipaparkan tersebut, dengan ini peneliti menguraikan beberapa fenomena tertentu, dan berkeinginan untuk melaksanakan penelitian penelitian yang berjudul “pengaruh stres Kerja, insentif dan motivasi terhadap kinerja *driver* ojek *online* (Studi kasus pada *driver* Shopeefood domisili DKI Jakarta)“. Adapun Batasan yang dibuat penulis dalam penyusunan penilitan ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini didasarkan pada pengembangan dari hasil-hasil penelitian sebelumnya. Penelitian dapat berupa modifikasi model atau perubahan metodologi penelitian berdasarkan temuan penelitian sebelumnya.
2. Menggunakan variable stres kerja, insentif dan kinerja. Variable ini ditujukan untuk memfokuskan dan tidak melebar ke suatu permasalahan lain yang tidak ada kaitannya dengan keputusan penelitian.
3. Ruang lingkup penelitian terbatas hanya untuk *driver* yang berdomisili di DKI Jakarta, sehingga lingkup penelitian akan lebih mudah dilakukan

## 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini yang dilakukan mengembangkan hasil-hasil dari penelitian sebelumnya, maka permasalahan dan beberapa pertanyaan dalam penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut

1. Adakah pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja *driver* ShopeeFood yang beroperasi di DKI Jakarta?

2. Adakah pengaruh positif insentif terhadap kinerja *driver* ShopeeFood yang beroperasi di DKI Jakarta?
3. Adakah pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja *driver* ShopeeFood yang beroperasi di DKI Jakarta?

#### **1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan penulis melakukan penelitian ini merupakan sebagai berikut, berdasarkan rumusan masalah diatas merupakan:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja *driver* Shopee Food yang beroperasi di DKI Jakarta.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif insentif terhadap kinerja *driver* Shopee Food yang beroperasi di DKI Jakarta.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja *driver* Shopee Food yang beroperasi di DKI Jakarta.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat bermanfaat penulis menetapkan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melengkapi dan menerapkan ilmu penulis di perguruan tinggi, serta memberikan wawasan, mempertajam pengamatan, dan menganalisis temuan penulis tentang pengaruh stres kerja, insentif dan motivasi kerja terhadap kinerja di DKI Jakarta.

## 2. Manfaat bagi akademisi

Temuan penelitian ini kemungkinan akan membantu dalam pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh stres kerja, Insentif dan motivasi kerja para *driver* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti stres, insentif, dan motivasi. Penelitian ini dapat digunakan sebagai pelengkap literatur dan media lain sebagai sumber informasi untuk penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dalam topik kinerja para *driver* ShopeeFood.

## 3. Manfaat bagi instansi yang berwenang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi yang berwenang untuk menambah pemahaman mengenai pengaruh stres kerja, insentif dan motivasi kerja para *driver* dan yang mempengaruhinya seperti sikap, motivasi, dan efikasi diri untuk dapat dikembangkan sesuai prakteknya.

### 1.6 Sistematika Penulisan Penelitian

Urutan penelitian ini, serta penyusunan penelitian, didasarkan pada sistematika penulisan yang bertujuan untuk memudahkan dalam penulisan. Berikut ini merupakan sistematikanya:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan gambaran tentang objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini merangkum dan menjelaskan hasil tinjauan pustaka dalam kaitannya dengan subjek yang akan diteliti, seperti penelitian masa lalu, penjelasan

mengenai landasan teori stres kerja, insentif, motivasi dan kinerja yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian, hipotesis penelitian, kerangka pemikiran dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, desain penelitian, metode pengumpulan data beserta populasi dan sampel, operasional variabel yang didalamnya terdapat indikator dan skala pengukuran dalam penelitian ini, hipotesis penelitian, pengujian hipotesis dan metode pengolahan dan analisis penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan objek penelitian yaitu *driver* ojek online yang beroperasi di DKI Jakarta serta membahas masalah dan hasil dari analisis pengaruh stres kerja dan insentif terhadap kinerja *driver* ojek online.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau rekomendasi tindakan yang perlu dilakukan instansi yang berwenang untuk kemajuan lebih lanjut.