

BAB I

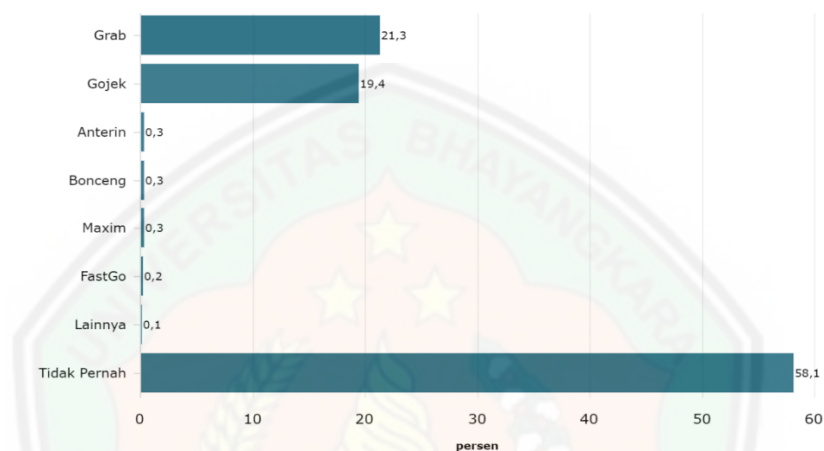
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era sekarang ini perkembangan teknologi sudah sangat pesat khususnya dalam mencari atau mengakses banyak informasi, banyak orang yang sudah mempunyai teknologi yang canggih (*gadget*) baik berupa komputer, laptop, tablet dan juga *handphone*, mulai dari kalangan orang tua maupun anak-anak. Di Indonesia sendiri *gadget* merupakan barang yang hampir dimiliki oleh setiap masyarakat mulai dari orang tua bahkan anak-anak di usia pendidikan dasar sudah mempunyai *gadget* terutama *handphone (smartphone)* (Iskandar & Pandoyo, 2020). Karena jaman sekarang ini untuk mempunyai *gadget* itu sangat mudah dan harganya pun terjangkau. Banyaknya keuntungan dari penggunaan *gadget* terutama *smartphone* dan terjangkaunya harga membuat banyak orang ingin memilikinya (Purba & Susilowati, 2022).

Selain bisa membantu untuk mengakses informasi dengan cepat, sekarang sudah banyak perusahaan yang berbasis teknologi salah satu contohnya adalah perusahaan transportasi online. Di Indonesia sendiri sudah banyak perusahaan yang bergerak dibidang transportasi online diantaranya yaitu, Grab, Gojek, Anterin, Maxim, Indriver dan lain sebagainya. Dengan perkembangan *gadget* yang semakin pesat membuat banyak perusahaan jasa berfikir untuk mengambil kesempatan dengan mengembangkan *gadget* melalui transportasi berbasis *online* (Wibowo, 2018). Hadirnya perusahaan transportasi online juga membantu

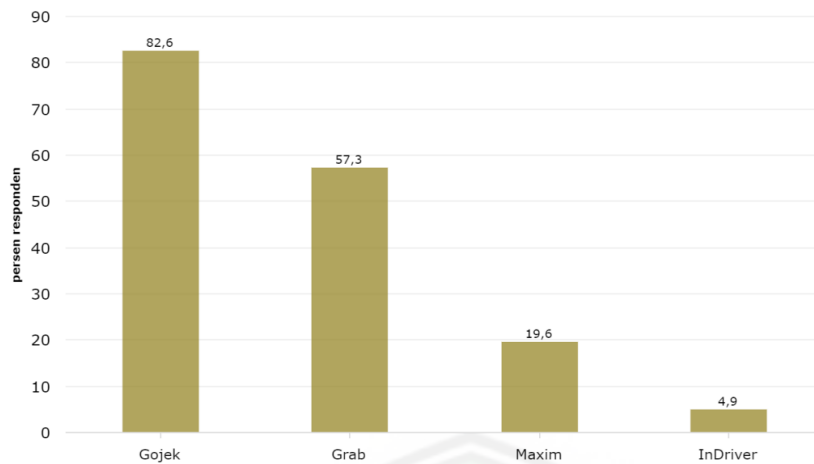
membuka lapangan kerja baru di Indonesia, masing-masing perusahaan membuka banyak lapangan pekerjaan terutama Gojek & Grab sendiri. Keberadaan Grab dan Go-JEK tidak dapat dipungkiri dapat membantu dan mensejahterakan perekonomian masyarakat dengan membuka lapangan kerja baru (Eri & Aditya, 2020).



Gambar 1.1 Layanan Transportasi Online Paling Populer di Masyarakat

(Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 9 November 2020)

Hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II 2020 mencatat, Grab dan Gojek sebagai alat transportasi online yang paling sering digunakan oleh masyarakat. Ada 21,3% responden memilih Grab untuk berpergian, sementara Gojek 19,4%. Hal ini menandakan bahwa di tahun tersebut Grab menjadi transportasi online yang paling sering digunakan oleh masyarakat.



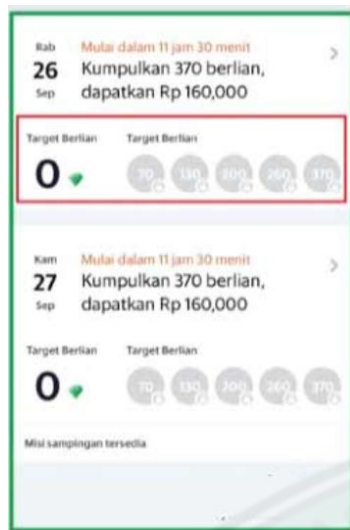
Gambar 1.2 Layanan transportasi online yang sering digunakan konsumen

(Sumber : Institute for Development of Economics and Finance (INDEF), 7 Desember 2022)

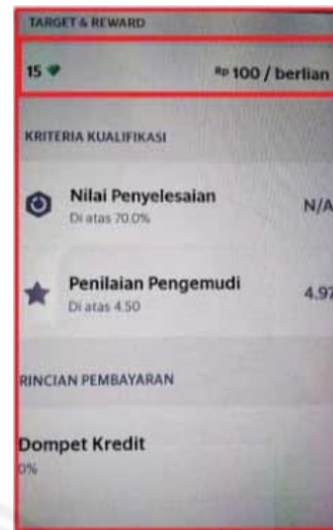
Hal ini berbanding terbalik pada akhir tahun 2022 dimana Gojek lebih unggul dibandingkan dengan Grab. Berdasarkan survey yang dilakukan Institute For Development of Economics and Finance (INDEF) pada periode Agustus-September 2022, saat ini gojek menjadi layanan transportasi online yang paling banyak digunakan oleh konsumen di Indonesia. Gojek digunakan oleh 82% responden sedangkan Grab mengalami ketertinggalan yang cukup jauh yakni sebesar 25,3%. Menurut INDEF konsumen menilai Gojek sebagai brand yang paling memuaskan karena memberikan rasa aman paling tinggi bagi konsumen dibandingkan dengan perusahaan transportasi online lainnya termasuk Grab. Hal ini menandakan bahwa pelayanan Grab mengalami penurunan. Selain perusahaan Grab itu sendiri, terdapat faktor lainnya yang menyebabkan turunnya pelayanan Grab dimata konsumen, dimana faktor tersebut barasal pada kinerja para *driver* Grab.

Kinerja merupakan catatan hasil atau presentase dari apa yang sudah dilakukan dalam bekerja. Kinerja juga bisa menjadi sebagai alat tolak ukur bagaimana perkembangan pekerjaan karyawan, apakah sedang mengalami peningkatan ataupun mengalami penurunan. Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) (Adha et al., 2019).

Insentif merupakan salah satu bentuk rangsangan atau motivasi yang diberikan kepada karyawan untuk mendorong semangat kerja karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam mencapai tujuan organisasi (Suwandi et al., 2021) Salah satu unsur yang mempengaruhi kinerja adalah dengan memberikan insentif, pemberian insentif mencerminkan upaya suatu perusahaan untuk mempertahankan sumber daya manusianya (Ayu & Sinaulan, 2018). Dengan adanya pemberian insentif yang diberikan kepada karyawan membuat kinerja yang dihasilkan pun sangat baik bagi perusahaan. Pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh perusahaan, semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diberikan (Almaududi et al., 2021). Grab sendiri memiliki skema insentif berupa pemberian berlian, dimana semakin banyak *driver* grab mendapatkan orderan maka semakin banyak juga jumlah berlian yang didapat, dan berlian ini yang nantinya akan ditukar dengan uang.



Skema Lama



Skema Baru

Gambar 1.3 Skema Insentif Grab

Sumber : (Mapasa et al., 2022)

Akibat dari pandemi covid 19 sesuai dengan kebijakan pemerintah dimana semua aktivitas di lakukan dari rumah, berimbas pada para *driver* Grab di Indonesia, Grab mengubah skema bonus atau insentif bagi para mitra Grab. Setiap *driver* jika bisa memenuhi target berlian 370 bisa mendapatkan insentif sebesar Rp 160 ribu. Setelah adanya kebijakan terbaru jumlah berlian yang dihasilkan hanya dikalikan Rp 100 (Mapasa et al., 2022).

Motivasi merupakan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan guna mencapai tujuan (Ekhsan, 2019). Motivasi kerja merupakan pemicu atau pendorong untuk seseorang agar dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan benar (Rampisela & Lumintang, 2020). Perusahaan yang kurang motivasi terhadap karyawan dapat menyebabkan kegagalan untuk mencapai tujuan perusahaan dan jika perusahaan memberikan lebih banyak motivasi kepada karyawan, perusahaan secara otomatis

mencapai tujuan perusahaan (Yunita et al., 2020). Permasalah motivasi yang muncul ada pada perubahan regulasi yang telah ditetapkan oleh Grab, salah satunya yaitu penurunan motivasi yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan berupa pemberian bonus yang semakin rendah (Gusti & Suwena, 2022).

Stres kerja merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Adanya stress kerja dapat berdampak negatif bagi keadaan psikologis dan biologis karyawan dan dapat mengganggu kinerjanya. (Farisi & Utari, 2020). Stress kerja mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak stress kerja pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan dampak negatif stress kerja tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis (Juniati et al., 2019). Berbagai motif dan tujuan mendasari para mitra bekerja hingga sampai larut malam terutama untuk mencapai target dan bonus, sehingga tidak menutup kemungkinan mengabaikan kondisi kesehatan diri, hal inilah yang memicu terjadinya stres kerja dengan beban kerja yang berlebih.

Berdasarkan *website* resmi Grab syarat bagi *driver* untuk bisa mendapatkan bonus insentif adalah jika memiliki rata-rata kepuasan pelanggan minimal 4,7 (bintang), yang berarti jika *driver* Grab memiliki rata-rata penilaian pelanggan mencapai 4,7 maka *driver* tersebut memiliki performa atau kinerja yang bagus, sebaliknya jika *driver* Grab memiliki rata-rata penilaian dibawah 4,7 maka *driver* tersebut memiliki performa atau kinerja yang kurang maksimal sehingga tidak

memenuhi syarat dari perusahaan Grab untuk bisa mendapatkan bonus insentif. Adapun peneliti telah melakukan observasi untuk mengetahui rata-rata penilaian performa *driver* Grab yang ada di Bekasi.

Tabel 1.1 Hasil Observasi

Performa <i>Driver</i>	
<4,7	>4,7
14	11

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan terhadap 25 *driver* Grab yang ada di Bekasi dapat dilihat bahwa ada 14 *driver* Grab yang memiliki rata-rata penilaian dibawah 4,7, yang berarti masih banyak *driver* Grab di Bekasi yang memiliki performa atau kinerja yang kurang maksimal. Kinerja *driver* yang kurang maksimal membuat pelanggan juga memberikan penilaian yang kurang memuaskan terhadap *driver* Grab tersebut. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh Qumairoh et al (2023), alasan yang paling banyak mengapa pelanggan merasa kurang puas terhadap kinerja atau performa *driver* Grab adalah terlalu lama ketika menjemput pelanggan dan juga terlalu lama ketika mengantarkan makanan yang dipesan pelanggan (melewari estimasi waktu).

Berdasarkan penjabaran diatas maka peneliti mengambil variabel insentif, motivasi kerja, dan stres kerja untuk melakukan pengujian apakah insentif, motivasi kerja, dan stres kerja dapat mempengaruhi kinerja *driver* Grab.

Berdasarkan penjabaran diatas, penelitian yang telah dilakukan oleh Anwar (2021) menunjukkan bahwa pemberian insentif berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian Qumairoh et al (2023) menunjukkan bahwa insentif tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Kemudian hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Hasibuan & Bahri (2018) menunjukkan bahwa motivasi kerja pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2021) Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berikutnya hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sugiarti (2018) menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Stres Kerja terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian Ahmad et al. (2019) yang menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Insentif, Motivasi Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Driver Grabbike Di Bekasi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini yang akan menjadi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja Driver Grab di Bekasi?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja Driver Grab di Bekasi?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja Driver Grab Dibekasi?

4. Apakah insentif, stres kerja, dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja Driver Grab Dibekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja Driver Grab di Bekasi
2. Untuk mengetahui apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja Driver Grab di Bekasi
3. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap Kinerja Driver di Bekasi
4. Untuk mengetahui apakah insentif, stress kerja, dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja Driver Grab Dibekasi

1.4 Manfaat Penelitian

Seperti karya ilmiah pada umumnya hasil yang diperoleh diharapkan memberikan manfaat untuk berbagai pihak:

1. Bagi Umum

Sebagai salah satu sumber untuk melakukan studi perbandingan dengan penelitian sejenis pada bidang sektor, sehingga dapat memberikan contoh untuk melakukan penelitian.

2. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini akan bermanfaat untuk menambah pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan insentif, stress kerja, dan motivasi kerja.

3. Bagi Driver Grab

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada para Driver Grab terkait kinerja.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu hanya berfokus pada pengaruh insentif, stress kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja Driver Grab di Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai penjelasan dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai penjelasan literatur yang mendasari topik penelitian secara umum, penelitian terdahulu, dan model konseptual penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai penjelasan mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, waktu dan lokasi penelitian, metode

pengambilan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai hasil dan pembahasan deskripsi data, serta hasil olahan data

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai, kesimpulan pada penelitian ini, keterbatasan penelitian, dan saran

