

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis yang semakin berkembang memberikan kemudahan untuk mendukung berbagai aktivitas. Salah satunya adalah perkembangan memesan makanan secara langsung ke online atau digital. Ada banyak keuntungan memesan makanan secara online, yaitu memberikan waktu yang efektif dan efisien dalam membeli makanan. Peluang ini tidak pernah lepas dari pemikiran para pemimpin bisnis dalam mengembangkan ide-idenya untuk bersaing di dunia bisnis. Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa membeli makan secara online yaitu Shoope Food. Shoope Food merupakan salah satu platform aplikasi ojek online di Jakarta. Untuk bersaing dengan GrabFood dan GoFood, Shoope indonesia mulai memasarkan penjualan makanan cepat saji di platformnya sendiri pada april 2020. Lebih dari 500 vendor makanan di wilayah jakarta telah terdaftar dalam aplikasi Shoope partner. Dengan valusi yang tinggi, tidak terlepas dari fungsi driver, yang merupakan sumber daya manusia yang paling penting dalam mendukung bisnis ini. Pada saat peneliti melakukan penelitian terhadap driver shoope food saat ini mitra driver sudah tersebar di daerah Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Malang, Solo, Semarang, dan Surabaya, per rabu 11 agustus 2021.

Manajemen sumber daya manusia sendiri memegang peranan penting dalam kemajuan dan perkembangan organisasi. Keberhasilan perusahaan tercapai ketika sumber daya manusia bekerja secara optimal.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral/etika (Afandi, 2018). Kinerja sebagai hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang di pengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk faktor – faktor yang berpengaruh terhadap hasil pekerjaan/prestasi kerja seseorang atau kelompok terdiri faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kinerja karyawan/kelompok terdiri dari kecerdasan, keterampilan, kestabilan, emosi, motivasi, persepsi peran, kondisi keluarga. Kondisi fisik seseorang antara lain berupa paraturan ketenaga kerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai social, serikat buruh. Faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja karyawan karyawan/kelompok terdiri dari fasilitas, teman kerja, pemimpin, imbalan, suasana, kebijakan dan sistem administrasi. Pada observasi yang dilakukan peneliti kepada 50 mitra *driver shopee food* membahas fenomena Kinerja Driver Shopee Food. Berikut peneliti sajikan hasil tabel target kinerja *driver shopee food* pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Kinerja driver

NO	Driver	Target per hari 1600 poin		Performa		Jam Kerja
		Tercapai	Tidak Tercapai	<4,70	>4,70	
1	<i>Driver singel</i>	10	-	1	14	24 jam
2	<i>Driver singel</i>	-	15	-	20	
3	<i>Driver doubel</i>	5	-	-	5	
4	<i>Driver double</i>	-	20	2	8	

Sumber : Observasi kinerja pada 50 mitra driver Shopee food 2023

Berdasarkan tabel 1.1 target kinerja, *Driver shopee food* mempunyai waktu kerja 24 jam dengan target kerja sebanyak 16 pengantaran, yaitu 1 trip setara dengan 100 poin. Namun yang menjadi permasalahan ada beberapa yang tidak tercapainya target kerja tersebut dengan berbagai alasan. Tidak tercapainya target kerja dapat berdampak terhadap penurunan kinerja dan kepuasan kerja *driver*. Penilaian kinerja *driver* juga dilihat dari rating bintang yang diberikan *costumer* yang akan berdampak terhadap performa. Berdasarkan hasil observasi pada driver *shopee food*, nilai maksimum performa dari para driver *shopee food* 5,00. Hanya performa *driver* lebih dari 4,70 yang mendapat bonus harian setelah menyelesaikan terget. Driver yang mempunyai performa kurang dari 4,70 tidak akan mendapat bonus harian, karena dengan performa kurang dari 4,70 kinerja *driver* dikatakan kurang maksimal. Hal tersebut akan berdampak terhadap penurunan kinerja dan berdampak terhadap turunnya kepuasan kerja *driver* dengan performa kurang dari

4,70. Ini sama dengan penelitian (Mainingrum, 2022), dimana menemukan fenomenya dengan cara observasi.

. Salah satu faktor meningkatnya kinerja adalah kompensasi. Semakin tinggi kompensasi yang diberikan ke karyawan, ini akan memotivasi karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik (Hasibuan, 2016).

Kompensasi merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Marnis & Priyono, 2008). Pentingnya pemberian kompensasi bertujuan untuk menumbuhkan semangat kerja sehingga dapat mencapai target dan sasaran perusahaan, sehingga berdampak terhadap peningkatan kinerja. Besarnya kompensasi mencerminkan status, pengakuan dan tingkat pemenuhan kebutuhan yang dinikmati oleh karyawan beserta keluarganya. Jika statusnya dan pemenuhan kebutuhan menjadi sangat baik, yang pada gilirannya kepuasan kerja akan semakin membaik. Pada penelitian yang saya ambil merupakan driver *shopee food* , banyak driver *shopee food* yang menjalankan pekerjaan selain menjadi *driver*. Tujuan menjalankan pekerjaan dua atau lebih yaitu untuk mendapatkan penghasilan tambahan. Menyikapi hal tersebut *shopee food* perlu memberikan kompensasi yang menarik agar para *driver* terus giat dalam menjalankan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerja dan memberikan kepuasan kerja. Berikut peneliti sajikan data target poin, upah dan bonus yang diterima driver *Shopee food* pada tabel 1.2

Tabel 1. 2 Target Poin, Upah, dan Bonus dari Shopee Food

Target Poin	Upah bersih per trip 1-3 km Rp 8.000,-	Bonus/Insentif
800	Rp 64.000,-	Rp 18.000,-
1200	Rp 96.000,-	Rp 28.000.-
1600	Rp 128.000,-	Rp 40.000.-
	Total Bonus	Rp 96 000.-
Total penghasilan memenuhi target dalam 1 hari		Rp 224.000.-

Sumber : Observasi kompensasi pada Shopee Food 2023

Berdasarkan dari tabel 1.2, total target trip dalam sehari 24 jam yaitu 16 trip, namun terkadang yang menjadi permasalahan kompensasi yang diberikan terhadap *driver* dirasa kurang. Banyak *driver* terkadang bekerja sampai diatas target agar mendapatkan penghasilan yang lebih, namun bekerja diatas target bonus yang diberikan Shopee Food tetap sama tidak ada tambahan yang dapat berdampak terhadap penurunan kepuasan kerja. *Driver* yang menjalankan pekerjaan diatas target dan bonus yang telah diberikan, mereka hanya mendapat uang trip saja sebesar Rp. 8000.- dalam jarak 1 – 3 km, diatas jarak 3 km akan diberikan tambahan tarif biaya yang telah ditentukan oleh Shopee Food. Jarak tempuh diluar 3 km dari beberapa *driver* dianggap menguntungkan dan juga merugikan. Dianggap menguntungkan *driver* karena biaya tarif yang dikenakan diatas Rp. 8000.- sehingga upah yang diterima oleh *driver* lebih banyak. Disisi lain, jarak tempuh diluar 3 km dapat juga merugikan, karena dengan jarak tempuh yang lebih jauh maka bahan bakar yang dikeluarkan juga bertambah meskipun ada kenaikan dari tarif biasanya.

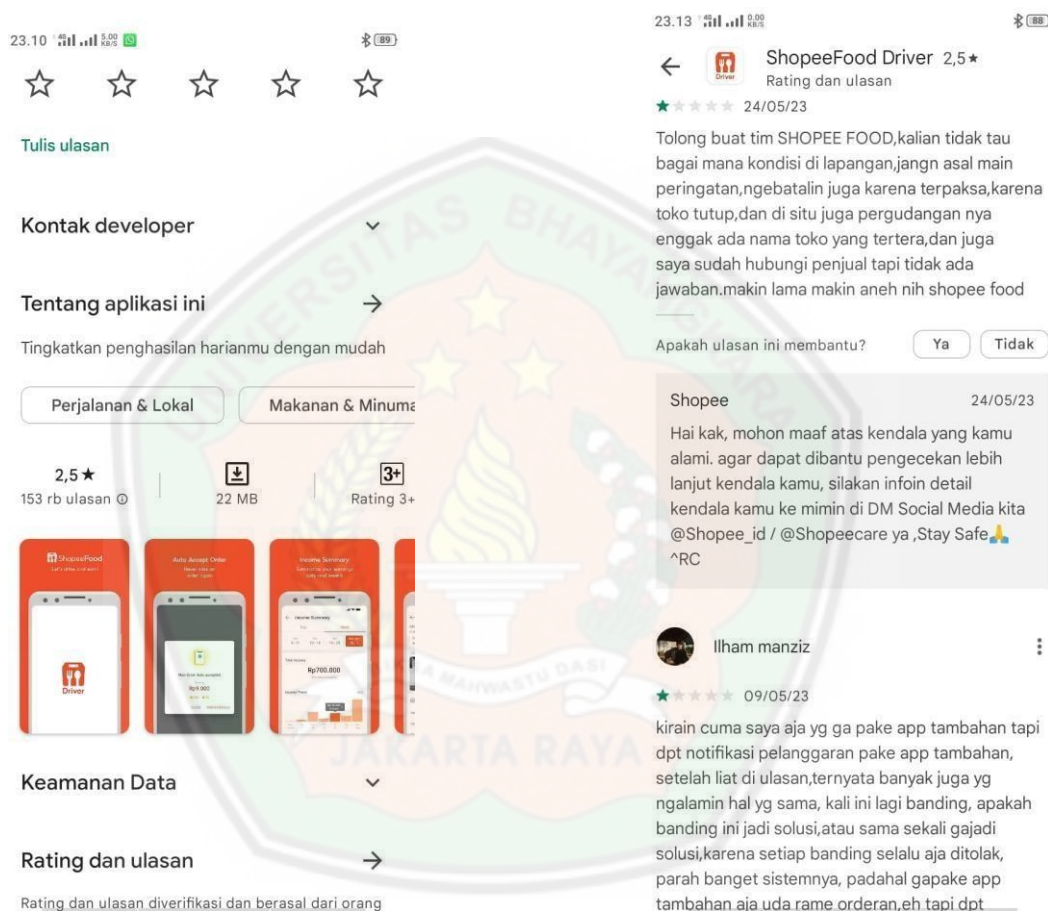
Kenaikan tarif masih belum dapat dirasakan *driver* karena dalam perjalanan tidak selalu menemui jalan yang mudah terkadang medan yang dilewati juga susah. Sehingga juga akan berdampak terhadap perawatan kendaraan yang lebih agar tetap nyaman digunakan pada saat menjalankan pekerjaan. Biaya yang dikeluarkan dalam perawatan kendaraan yang dirasa lebih mahal dari pada biaya yang diperoleh dari hasil kerja tentunya juga akan memberikan dampak terhadap penurunan kepuasan kerja para *driver*. Ini sama dengan penelitian (Mainingrum, 2022), yang menemukan fenomena dengan cara obeservasi.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kompensasi secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Yani, 2020). adapun menurut Wandu et al (2022), bahwa kompensasi secara finansial dan non finansial berpengaruh positif dan simultan terhadap kinerja Karyawan. Sedangkan menurut (Wandu et al., 2021), kompensasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja, Begitu pula (Marlius & Pebrina, 2022), Kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja Karyawan. Terdapat fenomena pada penelitian terdahulu dimana pada penelitian Wandu dan Marlius kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja, ini membuat peneliti mengambil kompensasi sebagai variabel yang akan diteliti.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dilakukan (Marnis & Priyono, 2008). Kepuasan merupakan sifat manusia untuk merasa bahagia setelah membandingkan kinerja yang diamati dengan harapan. Salah satu sasaran penting dalam rangka manajemen sumber daya dalam suatu organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi yang bersangkutan yang lebih lanjut akan meningkatkan kinerja. Pada

saat peneliti melakukan observasi dan wawancara terhadap Driver Shoopee Food di wilayah Bekasi Timur terdapat fenomena atau masalah yang terjadi mengenai kepuasan kerja ini yaitu pada gambar dibawah ini :

Gambar 1.1 Observasi Keluhan para *driver* Pada APK Shopee Food



Bisa dilihat pada gambar 1.1 dimana banyaknya keluhan negatif terhadap apk Shopee Food terdapat beberapa driver yang mengeluhkan akan aplikasi yang selalu mengalami permasalahan dimana ini mengganggu para driver untuk menjalankan pekerjaannya, terdapat juga beberapa keluhan akan penggunaan kecurangan dalam menjalankan pekerjaan ini salah satu contoh, terdapat beberapa driver menggunakan apk tambahan agar orderannya bisa dapat dengan lebih cepat.

Ini membuat peneliti menyimpulkan bahwa terdapat ketidakpuasan driver terhadap layanan aplikasi Shoope Food, ini yang membuat peneliti ingin mengambil variabel kepuasan sebagai penelitian karena fenomena atau masalah yang terjadi.

Ada beberapa penelitian yang mendukung bahwa kepuasan kerja berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja, ini sama dengan penelitian yang dilakukan (Fajri et al., 2022) adapun penelitian menurut (Suryawan & Salsabilla, 2022) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja, sedangkan pada penelitian Fauziek & Yanuar (2021), bahwa Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja. Begitupun menurut penelitian Choirunissa et al (2020), bahwa kepuasan kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual. Dapat disimpulkan dari keempat penelitian terdahulu mengenai kepuasan berpengaruh terhadap kinerja. Pada penelitian Elizabeth dan Yanuar ditemukan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dimana ini menjadikan acuan peneliti untuk mengambil variabel kepuasan kerja sebagai variabel yang akan diteliti. Karena fenomena penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa variabel kepuasan dan kinerja tidak berpengaruh.

Berdasarkan latar belakang masalah di pendahuluan, maka peneliti mengambil judul penelitian **“Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Driver Shoope Food dengan di Mediasi Oleh Kepuasan Kerja”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang Masalah diatas maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja Driver shopee food di daerah Bekasi Timur ?
2. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Driver Shopee food di daerah Bekasi Timur ?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja Driver Shopee Food di daerah Bekasi Timur ?
4. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja Driver Shopee Food di daerah Bekasi Timur melalui Kepuasan Kerja ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, dapat diketahui bahwa tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Driver Shopee food di daerah Bekasi Timur
2. Untuk menganalisis pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Driver Shopee Food di daerah Bekasi Timur
3. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap kinerja driver Shopee Food di daerah Bekasi Timur
4. Untuk menganalisis pengaruh Kompensasi terhadap kinerja driver Shopee Food di daerah Bekasi Timur melalui Kepuasan Kerja

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di berikan oleh penulis dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Diharapkan dari adanya penelitian yang penulis lakukan dapat menambah wawasan dan menjadikan bahan implemantasi keilmuan penulis.

2. Bagi perusahaan shoope food

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan shoope food untuk bisa memperhatikan Kompensasi, dan kepuasan kerja guna mencapai kinerja driver yang optimal

3. Bagi universitas

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan referensi dan ilmu pengetahuan dalam bidang Ekonomi dan Bisnis khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan kompensasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka system penulisannya dibagi dalam lima bab yang secara garis besar di susun sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan

Bab II : Tinjauan pustaka

Bab ini menjelaskan dari landasan teori yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan atau landasan dalam menganalisis batasan masalah yang telah di kemukakan kemudian di kerangka berpikir dalam MSDM kompensasi, kepuasan kerja, dan kinerja

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan desain tahapan penelitian, waktu dan tempat penelitian. Model konseptual penelitian, operasional variabel, populasi sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab IV : Analisis dan Pembahasan

Bab ini membahas hasil analisis data dan pembahasan penelitian

Bab V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang di lakukan dan implikasi manajerial untuk penelitian selanjutnya yang dianggap sama