

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perubahan lingkungan bisnis sangat cepat terutama pada lini bisnis dengan teknologi digital. Fenomena ini menuntut perusahaan dapat menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk mengembangkan perusahaan. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil individu dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional (Noor, 2013). Hal tersebut membuat kinerja karyawan menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh seluruh bidang usaha, termasuk usaha jasa layanan pengantaran makanan. Salah satu jasa pengantaran makanan yang ada di Indonesia adalah ShopeeFood. Tingginya persaingan antar jasa pengantar makanan secara online menuntut perusahaan penyedia jasa layanan tersebut untuk selalu menjaga performa kinerja karyawannya (Octaviani & Cahyadi, 2022). Fenomena ini kemudian menjadi menarik untuk dikaji tentang usaha perusahaan dalam menjaga kinerja karyawannya.

ShopeeFood mulai membuka layanan di Indonesia pada tahun 2021, termasuk layanan di Kota Malang dan langsung mengambil pangsa pasar sebesar 5,8 persen. Selain itu sejak bulan november 2020, di Kota Malang terdapat kenaikan yang signifikan jumlah driver ShopeeFood di Kota Malang. Berikut ini adalah jumlah driver shopeefood di Kota Malang 2020-2023 berdasarkan hasil wawancara pra penelitian di kantor ShopeeFood dengan marketing ShopeeFood Malang pada 10 Juni 2023 yang disajikan dalam table 1.1

**Tabel 1.1 Jumlah Driver Shopeefood di Kota Malang 2020-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Mitra</b>	<b>Jumlah Driver</b>
2021	122	14.342
2022	156	16.663
2023	224	17.232

Sumber: Shopeefood Malang, 2024

Adanya kenaikan volume bisnis dan jumlah driver dari Shopeefood juga diiringi dengan kenaikan jumlah permintaan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian di kantor Shopeefood dengan marketing Shopeefood Malang pada 10 Juni 2023 diketahui bahwa terjadi kenaikan jumlah permintaan 40-50% setiap tahunnya. Hal ini berdampak semakin tingginya beban kerja dari driver Shopeefood dalam melayani konsumen sehingga diperlukan pemberdayaan sumber daya manusia agar karyawan tidak mengalami penurunan kinerja. Hal ini sejalan dengan pernyataan Priyono, (2008) yang dalam bukunya menyatakan perusahaan dengan beban kerja yang tinggi membutuhkan pemberdayaan manusia yang baik agar dapat menjaga kinerja karyawannya untuk eksistensi perusahaan. Hal ini pula yang mendasari dipilihnya Shopeefood sebagai objek penelitian.

Menurut (Suseno et al., 2014) salah satu upaya untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan agar meningkatkan kinerjanya adalah umpan balik yang bisa didapatkan yaitu kompensasi. Pendapat tersebut menjadi dasar ditetapkannya kompensasi sebagai variabel yang dapat diteliti sebagai hal yang dapat mempengaruhi kinerja. Pemberian kompensasi yang cocok dengan tipe pekerjaan, menciptakan karyawan terdorong dalam menaikkan kinerjanya karena salah satu sebab utama seseorang buat bekerja lebih buat penuhi kebutuhan hidupnya (Afrida et al., 2014). Kompensasi menjadi salah satu faktor terpenting dalam memotivasi seseorang dalam meningkatkan kinerja pegawai (Suherman, 2021). Pentingnya

kompensasi bagi karyawan, sangat berpengaruh terhadap perilaku dan kinerjanya. Semakin tinggi kompensasi yang diterima karyawan dari perusahaan maka kesejahteraan pun meningkat. Hal ini memotivasi karyawan untuk melaksanakan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan dan begitupun juga kompensasi yang di terima rendah maka kesejahteraan karyawan pun berkurang dan mengakibatkan menurun nya semangat kerja dalam pekerjaan sehingga hal ini yang menyebabkan kerugian kepada perusahaan dan perusahaan tersebut tidak tercapai dengan baik (Rumere, 2016).

Pekerjaan lapangan seperti driveer Shopeefood, menuntut kondisi fisik dan mental yang prima dalam memenuhi performa kinerjanya. *Burnout* menjadi persoalan yang paling sering muncul dalam individu untuk menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras ditempat kerja yang memunculkan stres. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu terutama pada kinerjanya (Harnida, 2015). Pendapat tersebut menjadi dasar ditetapkannya *Burnout* sebagai variabel yang dapat diteliti sebagai hal yang dapat mempengaruhi kinerja. Lebih spesifik dalam kasus driver online, *Burnout* yang dialami pengemudi ojek online menurut Anteng (2018) dikarenakan bekerja yang terlalu lama atau lembur. Sama halnya disampaikan oleh Ferusgel & Widya, (2019) bahwa kelelahan yang terjadi pada pengemudi ojek online akibat tidak adanya peraturan waktu kerja sehingga mereka bekerja seharian. Hal tersebut juga memicu pengemudi ojek online cenderung beresiko mengalami kecelakaan lalu lintas dan mengalami gangguan fisik, karena setiap hari pengemudi ojek online selalu menghirup udara tidak sehat saat bekerja di sepanjang jalan raya, hingga akibatnya dapat mengalami keluhan pada pernafasan berupa sesak nafas atau batuk.

Faktor dukungan sosial menjadi penyeimbang karyawan agar tidak mengalami *burnout* dan tetap menjaga performa kerjanya. Faktor dukungan jika dilihat dari sumber didapatkannya dukungan sosial terbagi menjadi dukungan sosial keluarga, dukungan sosial teman, dan dukungan sosial orang terdekat lainnya (*significant other*) (Zimet et al., 1988). Pendapat tersebut menjadi dasar ditetapkannya dukungan sosial sebagai variabel yang dapat diteliti sebagai hal yang dapat mempengaruhi kinerja. Faktor dukungan sosial selalu dikaitkan dengan manusia sebagai makhluk sosial yang dalam menjalani kehidupannya selalu membutuhkan dan dibutuhkan oleh orang lain (Rohman et al., 1997). Adanya hubungan timbal balik inilah yang pada akhirnya membuat suatu ikatan ketergantungan satu sama lainnya, sehingga kehadiran orang lain akan sangat dibutuhkan didalam kehidupan pribadi orang (Rohman et al., 1997). Oleh sebab itu, dukungan sosial menjadi salah satu faktor dalam mengurangi terjadinya *burnout* dan meningkatkan performa kinerja (Adawiyah, 2013).

Urgensi penelitian untuk mengkaji pengaruh kompensasi, *burnout*, dan dukungan sosial terhadap kinerja dilakukan agar perusahaan jasa layanan antar makanan online Shopeefood dapat terus mempertahankan eksistensinya dibawah tekanan yang sedang dilakukan oleh para pesaingnya seperti Gojek dan Grab, Shopeefood dituntut harus mempunyai driver yang memiliki kinerja baik yang dapat meningkatkan produktivitas kinerja perusahaan. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang telah dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (Bangun, 2012). Karyawan seperti driver Shopeefood memiliki tanggung jawab dalam pekerjaannya, berdasarkan perannya masing-masing dan peran tersebut diharapkan bisa berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan. Pada era

globalisasi seperti sekarang ini setiap perusahaan dituntut harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan keahlian yang tinggi untuk dapat membantu perusahaan memperoleh produktivitas kinerjanya dalam jangka yang panjang untuk dapat membantu dalam menghadapi persaingan bisnis yang sedang dihadapi oleh perusahaan (Saiful et al., 2023). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti dianggap perlu melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kompensasi, Burnout Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Pada Driver Shopee Di Kota Malang.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Didasarkan pada latar belakang masalah penelitian yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja pada driver Shopeefood di Kota Malang?
2. Bagaimana pengaruh burnout terhadap kinerja pada driver Shopeefood di Kota Malang?
3. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja pada driver Shopeefood di Kota Malang?
4. Bagaimana pengaruh kompensasi, burnout dan dukungan sosial terhadap kinerja pada driver Shopeefood di Kota Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mendeskripsikan pengaruh kompensasi terhadap kinerja pada driver Shopeefood di Kota Malang
2. Untuk mendeskripsikan pengaruh burnout terhadap kinerja pada driver Shopeefood di Kota Malang
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja pada driver Shopeefood di Kota Malang
4. Untuk mendeskripsikan pengaruh kompensasi, burnout dan dukungan sosial terhadap kinerja pada driver Shopeefood di Kota Malang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan hasil dari penelitian tentang pengaruh kompensasi, burnout dan dukungan sosial terhadap kinerja pada driver Shopeefood di Kota Malang dapat memberikan kontribusi baik dalam kontribusi Teoritis maupun kontribusi praktis, sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dalam studi Ilmu Ekonomi dan Bisnis, khususnya yang berhubungan dengan kinerja karyawan. Selain itu dapat dijadikan sebagai literatur yang digunakan untuk rujukan sumber informasi bagi peneliti lain khususnya yang berkaitan dengan kompensasi, burnout, dukungan social, dan kinerja suatu perusahaan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan wawasan bagi masyarakat dan driver Shopeefood. Selain itu diharapkan mampu memberi informasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kinerja driver Shopeefood.

