BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kinerja yang dihasilkan oleh *driver shopeefood* yang menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan menyelesaikannya. Hal ini menandakan pentingnya kinerja *driver shopeefood* agar perusahaan dapat meraih kesuksesan melalui hasil dari kinerja *driver shopeefood*. *Driver* dapat menunjukkan tingkat kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengukur kinerja *driver*, karena melibatkan evaluasi dan pengembangan *driver Shopeefood* untuk meningkatkan kinerjanya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja *driver shopeefood* adalah insentif. Pentingnya insentif bagi *driver shopeefood* karena merupakan bentuk reward atau penghargaan yang diberikan kepada *driver shopeefood* dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan tugasnya. Dengan adanya insentif dapat meningkatkan kinerja atau mencapai tujuan yang diinginkan. Insentif dapat berupa bonus atau bentuk lain yang memiliki nilai atau manfaat yang dianggap penting oleh *driver*. Menurut manajemen sumber daya manusia, insentif merupakan salah satu alat yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan memotivasi mereka untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Farisandi (2019), Bahari (2019) Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Akan tetapi penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Retnowati (2021) insentif berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian terdahulu ditemukan *research gap* variabel insentif terhadap kinerja.

Dengan adanya *research gap* antara variabel insentif terhadap kinerja, maka pada penelitian ini ditambahkan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*. Kepuasan kerja penting menjadi tolak ukur untuk

memengaruhi motivasi, kesejahteraan, dan produktivitas seseorang *driver shopeefood* untuk kerja lebih giat. Dapat dilihat dari sikap seorang *driver shopeefood* yang merasa puas akan cenderung semangat dan merasakan perkerjaannya menyenangkan. Sebaliknya seorang *driver shopeefood* yang tidak puas akan cenderung merasa tidak menyenangkan dalam melakukan perkerjaan. *Driver shopeefood* yang merasa puas dalam perkerjaanya, memiliki semangat yang tinggi dan melakukan perkerjaan dengan baik. *driver shopeefood* yang tidak puas akan sulit termotivasi dan kurang produktif.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Farisandi (2019), Mera (2015) menyatakan Insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*. Dan kemudian hal ini semakin di perjelas oleh penelitian Diska Amalia (2017) menyatakan pengaruh signifikan insentif terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja.

Shopee merupakan platform *e-commerce* (perdagangan elektronik) yang berbasis di Singapura dan hadir di berbagai negara di Asia Tenggara, termasuk Indonesia. *Shopee* menawarkan berbagai produk, seperti pakaian, sepatu, kosmetik, peralatan elektronik, mainan, makanan, dan masih banyak lagi. *Shopee* tidak hanya memperjual-belikan barang, tetapi *shopee* memberikan jasa layanan pengiriman makanan *online* yang disebut *shopeefood*.

Shopeefood menawarkan berbagai pilihan masakan dan pengguna dapat membayar pesanan mereka menggunakan berbagai metode pembayaran. Dengan *Shopeefood*, pengguna dapat memesan makanan dari berbagai restoran dan kafe di daerah mereka dan mengirimkannya ke tempat tinggal mereka dengan menggunakan jasa *driver shopeefood. Driver Shopeefood* adalah orang yang bertanggung jawab untuk mengambil pesanan makanan dari restoran atau kafe yang bekerja sama dengan *Shopeefood*, dan mengantarkannya ke alamat pengiriman yang dipesan oleh pelanggan.

Sebagai *driver Shopeefood* harus memiliki kinerja yang baik untuk menjalakan tugasnya. Seperti, mereka harus memastikan bahwa pesanan makanan yang diambil dan diantarkan ke *costume*r dalam kondisi baik dan dalam waktu yang tepat. *Driver Shopeefood* juga diharuskan untuk berperilaku sopan dan ramah terhadap pelanggan serta menjaga keamanan dan kenyamanan selama pengiriman dilakukan.

Berdasarkan hasil observasi awal saat wawancara dengan 7 *driver Shopeefood*. Hasil wawancara dari 7 orang *driver shopeefood* sebagai berikut :

Tabel 1. 1: Hasil Wawancara 7 Driver Shopeefood

No	Nama *Driver*	Jawaban *Driver*
1	Bagus Pramana P	- pesanan dalam seminggu 52 dan 5-9 pesanan dalam sehari - menyelesaikan penasan tidak tepat waktu - berdampak pada jarak dan ongkir - tidak puas - restoran tertentu
2	Rizky Nugroho	- pesanan dalam seminggu 46 dan 4-8 pesanan dalam sehari - penyelesaian pesanan 20-30 menit - sering terjadi dan membuang waktu - tidak puas - tidak semua restoran - kurang puas
3	Ahmad Roziq	- pesanan dalam seminggu 22 dan 3-6 pesanan dalam sehari - penyelesaian pesanan perkiraan 20-30 menit - tidak terlalu sering, dampaknya waktu terbuang - tidak puas - sesuai restoran tertentu - tidak puas
4	M. Firmansyah	- pesanan dalam seminggu 48 dan 6-9 pesanan dalam sehari - penyelesaian pesanan 30 menit dan tidak tepat waktu

No	Nama *Driver*	Jawaban *Driver*
		- terkadang dan berpengaruh ke ongkir - tidak puas - dapat dari restoran tertentu dan restoran dalam mall - tidak puas
5	Widodo	- pesanan dalam seminggu 51 dan 6-9 pesanan dalam sehari - 30 menit – 1 jam - berpengaruh ke ongkir - tidak puas - tidak ada - tidak puas
6	Deni Wahyudi	- pesanan dalam seminggu 91 dan 6-12 pesanan dalam sehari - 30 menit dan selalu tepat waktu - sering bingung mencari alamat - tidak puas - biaya parkir terkadang dapat dan tidak dapat - kurang banyak insentif
7	Gufron	- pesanan dalam seminggu 81 dan 6-12 pesanan dalam sehari - kurang dari 30-40 menit jarak dekat dan jarak jauh 1 jam lebih - sering terjadi berdampaknya pusing dan rugi dalam ongkir - tidak puas dan terkena sanksi membuang waktu kerja - tidak pernah, - tidak puas karena beda insentif *driver shopeefood* dengan *driver* aplikasi lain

Berdasarkan hasil wawancara dari masing-masing *driver shopeefood*, banyak *driver* yang tidak sampai 12 order dalam sehari, *driver* juga sudah menggunakan aplikasi tambahan untuk mempermudah *driver* mendapatkan pesanan dan tidak perlu berkeliling mencari pesanan. Rata-rata 6-9 pesanan perhari dan rata-rata 62 pesanan perminggu dengan

menggunakan aplikasi tambahan. *Driver shopeefood* tidak menggunakan aplikasi tambahan akan sulit mendapatkan pesanan.

Driver shopeefood seringkali tidak dapat menyelesaikan pesanan tepat waktu. Penyebabnya pada restoran tertentu berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memasak dan membungkus. Membuat *driver shopeefood* sering tidak tepat waktu dan konsumen komplain pada *driver* karena menunggu terlalu lama. Permasalahannya adalah ketika *driver* menerima pesanan langsung ke alamat yang dituju, seringkali kesulitan untuk navigasi ke alamat restoran atau kafe dan juga mengantarkan pesanan ke alamat konsumen yang tidak sesuai dengan titik pengiriman. Pada malam hari *driver* mengalami jalan ditutup/diportal membuat *driver* harus memutar mencari jalan lain yang tidak ditutup sehingga pengiriman tidak tepat waktu.

Insentif di kota Malang yang diterima relatif sedikit dibandingkan kota lain sehingga menyebabkan kinerja *driver shopeefood* menurun. *Driver* juga mengeluhkan pesanan yang tidak terlalu banyak, sehingga mereka tidak mendapatkan lebih dari 12 pesanan dalam sehari dalam rentang waktu 8 jam sesuai jam kerja normal. seperti terlihat pada tabel di bawah ini, daftar insentif yang diterima.

Tabel 1. 2: Daftar Insentif *Driver Shopeefood* Kota Malang

Jumlah Poin	**Pendapatan Insentif *Driver Shopeefood***	**Jam Kerja**
600	Rp 10.000	24 Jam
900	Rp 16.000	
1200	Rp 27.000	

Sumber: Aplikasi *Driver Shopeefood*

Berdasarkan tabel 1.2, terdapat beberapa insentif yang diberikan oleh *shopeefood*, dari yang terkecil hingga terbesar. Insentif berupa uang digital diberikan kepada *driver shopeefood*. *Shopeefood* telah memberikan insentif kepada *driver* berupa uang digital yang akan diberikan setiap hari, bagi *driver* yang dapat mencapai minimal 600 poin hingga maksimal 1200 poin dalam waktu 24 jam.

Cara *driver* mendapatkan poin dengan menyelesaikan 1 pesanan akan mendapat 100 poin. *Driver* yang telah menyelesaikan 6 pesanan akan mendapatkan 600 poin dan insentif/bonus harian sebesar Rp 10.000 pada sistem aplikasi *driver Shopeefood* Kota Malang Raya yang dikirimkan keesokan harinya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan *driver Shopeefood*. Terdapat permasalahan yang menyebutkan bahwa target poin untuk mendapatkan insentif di kota Malang masih relatif sulit karena jumlah *driver Shopeefood* yang terlalu banyak, berdampak pada pendapatan pesanan yang tidak begitu banyak. Insentif yang diberikan mulai dari Rp 10.000 - Rp 27.000 yang tidak dapat diakumulasikan. Terkadang *driver* kesulitan mendapatkan pesanan yang jauh atau mendapatkan restoran yang ramai dan tidak mau antri sehingga memaksa *driver* membatalkan pesanannya, karena *driver* harus mengejar target untuk mendapatkan insentif.

Apabila pesanan dibatalkan, maka *driver* akan mendapatkan pengurangan karena menyelesaikan pesanan maksimal tidak kurang dari 75%, jika hal tersebut terjadi *driver* tidak dapat menerima insentif. Dan peringkat bintang yang sama dari pelanggan di bawah 4,75 *driver* tidak akan mendapatkan insentif. Masalah ini menimbulkan perasaan tidak puas pada *driver shopeefood*. Peneliti menambahkan kepuasan kerja sebagai mediasi dalam penelitian dan wawancara *driver shopeefood*.

Adanya kepuasan kerja sebagai mediasi. Dari hasil wawancara pada tabel 1.1 terdapat permasalahan dalam kepuasan kerja terdapat adanya sanksi untuk driver yang melakukan pembatalan pesanan karena jarak untuk pengambilan pesanan terlalu jauh. Hal ini menyebabkan driver terkena sanksi akun dinonaktifkan selama 30 menit dan membuat driver tidak merasa pekerjaanya puas dan menyenangkan.

Permasalahan lainnya yaitu, *driver shopeefood* sering tidak mendapatkan biaya parkir direstoran tertentu. Hal tersebut menyebabkan pendapatan ongkir terpotong oleh biaya parkir, dalam hal ini *driver* tidak

merasa puas. Adapun permasalahan yang ditemukan yaitu ketidakpuasan dengan tarif ongkir yang tetap sama saat berkerja pagi sampai malam, ini berbeda dengan aplikasi *driver food* yang terdapat perberdaan tarif ongkir yaitu dari pagi sampai sore tarifnya sama, sedangkan malam hari tarif ongkirnya berbeda dan pendapatan ongkir lebih tinggi. Hal ini menyebabkan tidak ada kepuasan dan tidak menyenangkan bagi *driver shopeefood*

Selanjutnya, permasalahan lainnya yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap insentif yang diterima karena adanya perbedaan pendapatan dari insentif *Shopeefood* dengan insentif dari aplikasi lain. Hal ini menyebabkan *driver* tidak dapat merasakan rasa puas dengan apa yang dikerjakannya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk membahas masalah pentingnya insentif terhadap kinerja *driver online shopeefood* melalui kepuasan kerja *driver* sebagai variabel *intervening* dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul: "**Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja *Driver Online Shopeefood* Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Studi *Driver Shopeefood* Area Kota Malang Raya)"**

B. RUMUSAN MASALAH

Untuk memperjelas mengenai penelitian ini maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut, yaitu:

1. Bagaimana insentif, kinerja, dan kepuasan kerja *driver online shopeefood* ?
2. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja ?
3. Apakah insentif berpengaruh terhadap kepuasan kerja ?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja ?
5. Apakah kepuasaan kerja memediasi pengaruh insentif terhadap kinerja?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana insentif, kinerja, dan kepuasan kerja *driver online Shopeefood*
2. Untuk menganalisis pengaruh insentif terhadap kinerja pada *driver online shopeefood.*
3. Untuk menganalisis pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja pada *driver online shopeefood.*
4. Untuk mengsanalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada *driver online shopeefood.*
5. Untuk menganalisis pengaruh insentif terhadap kinerja dimediasi oleh kepuasan kerja pada *driver online shopeefood.*

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi *Shopee* untuk memberikan informasi, masukan, dan evaluasi agar lebih memperhatikan insentif, kinerja dan kepuasan untuk para *driver shopeefood*.
2. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut, baik dengan variabel yang sama maupun variabel yang berbeda.