

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan dapat dikatakan berhasil dalam mencapai tujuannya karena pentingnya peran karyawan yang mampu memberikan kontribusi dalam menghasilkan kinerjanya. Kinerja adalah perilaku nyata yang dilakukan atau diperlihatkan seseorang di tempat kerjanya yang akan menghasilkan sesuatu yang dapat memberi manfaat dan menguntungkan perusahaan (Sari & Sugijanto, 2021). Kinerja karyawan pada suatu perusahaan dinilai sangat penting terhadap tercapainya tujuan dari perusahaan itu sendiri. Ini merupakan tantangan bagi manajemen dalam upaya untuk menghasilkan kinerja yang baik (Oliveira & Honorio, 2020).

Kinerja pegawai merupakan hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi baik itu secara kualitatif dan kuantitatif (Robbins & Judge, 2017). Kinerja bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung, serta kinerja merupakan hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh seseorang, yang dinilai berdasarkan kualitas dan kuantitasnya, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain motivasi, insentif dan job stress.

Motivasi adalah keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang dapat memberikan energi, mendorong kegiatan (*moves*), dan mengarah atau menyalurkan perilaku ke arah mencapai kebutuhan yang memberikan kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan (Sastrohadiwiryo, 2016). Selain motivasi,

terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja yaitu insentif yang merupakan hal penting bagi kepuasan karyawan. Program insentif yang dirancang dengan baik akan sangat berguna karena akan menambah motivasi untuk meningkatkan kinerja dan mengenali faktor utama dalam motivasi. (Ardian, 2019) Insentif adalah sistem pemberian balas jasa yang dikaitkan dengan kinerja, baik bersifat materil maupun bersifat non materil yang dapat memberikan motivasi atau daya pendorong bagi karyawan untuk bekerja lebih baik dan bersemangat, sehingga kinerja karyawan atau hasil kerja lebih meningkat yang pada akhirnya tujuan perusahaan dapat tercapai. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja. Stres kerja yang merupakan suatu kondisi dari interaksi manusia dengan pekerjaannya pada sesuatu berupa suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Asih, 2018).

Dewasa ini, perkembangan teknologi dapat memberikan peluang lapangan kerja yang sangat besar, terutama dalam dunia digital. Lewat sebuah aplikasi *daring*, *smartphone* dapat digunakan untuk mengatur jalannya semua kegiatan manusia sehari-hari. Perkembangan jaman yang semakin cepat, menuntut mobilitas manusia yang tinggi, sehingga diperlukan sarana transportasi yang memadai, hal ini menambah peluang bisnis untuk menyediakan jasa transportasi yang cepat, nyaman, dan mudah ditemukan seperti layanan Aplikasi Gojek.

Go-Jek adalah perusahaan transportasi Indonesia yang melayani transportasi manusia dan barang melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2011 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Dalam operasionalnya Gojek menyediakan aplikasinya, sedangkan kendaraannya adalah milik mitra.

Dengan aplikasi Gojek, calon penumpang dapat dengan mudah mencari *driver* untuk menuju lokasi tujuannya. Layanan Gojek berkembang dengan pesat di seluruh Indonesia salah satunya adalah di Sidoarjo. Citra perusahaan Gojek tergantung pada kinerja seorang *driver* yang melayani pelanggan, karena apabila ada oknum *driver* yang kinerjanya buruk sehingga mengecewakan pelanggan maka dampak negatifnya bukan hanya kepada *driver* saja melainkan perusahaan juga, maka perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja *drivernya*.

Hasil wawancara dengan beberapa *driver* Go-Jek di wilayah Sukodono, Kabupaten Sidoarjo menunjukkan beberapa permasalahan yang menyebabkan kinerja *driver* Go-Jek mengalami penurunan yang dapat dilihat dari tabel hasil pendapatan rata-rata *driver* pada bulan Januari-Februari 2022.

Tabel 2.1: Hasil Pendapatan Rata-Rata Driver Gojek Bulan November dan Bulan Desember 2021

Pendapatan Rata-Rata Bulan November 2021	Pendapatan Rata-Rata Bulan Desember 2021	Kesimpulan
Rp. 4.500.000	Rp. 3.500.000	Terjadi penurunan pendapatan di Bulan Desember 2021
Rp. 3.500.000	Rp. 2.750.000	Terjadi penurunan pendapatan di Bulan Desember 2021
Rp. 2.500.000	Rp. 1.500.000	Terjadi penurunan pendapatan di Bulan Desember 2021
Rp. 1.500.000	Rp. 1.000.000	Terjadi penurunan pendapatan di Bulan Desember 2021

Sumber: Wawancara driver Go-Jek di Wilayah Sukodono, Kabupaten Sidoarjo Desember, 2021

Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan kinerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan kinerja disebabkan

oleh motivasi kerja. Motivasi kerja disebut sebagai pendorong keinginan, keutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri sehingga dapat bertindak dengan cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal. Permasalahan yang terjadi berkaitan dengan kurangnya kesadaran dalam tanggung jawab *driver* terhadap pekerjaan seperti tidak mengambil orderan, menyelesaikan tugasnya tepat waktu sehingga perusahaan cenderung mengalami penurunan kinerja karyawan. Berkembangnya *driver* sangat mempengaruhi pencapaian perusahaan dan membantu tercapainya suatu tujuan perusahaan.

Penelitian oleh (Susanto, 2019) menyatakan bahwa motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Kaengke, 2018) menunjukkan bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian di atas, diketahui terdapat *research gap* secara empiris. Hasil kedua penelitian tersebut, peneliti cenderung lebih setuju dengan pernyataan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja. Ini merupakan harapan pada penelitian ini untuk mendapatkan hasil yang positif dari pengaruh motivasi terhadap kinerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja yaitu insentif. Insentif merupakan suatu dorongan pada seseorang agar mau bekerja dengan baik untuk dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi sehingga dapat menambah kemauan kerja dan motivasi seorang pegawai agar terciptanya suatu kinerja yang berkualitas sesuai tujuan perusahaan. Insentif yang diberikan perusahaan sangat penting bagi karyawan. Besar kecilnya insentif yang diberikan berdampak pada motivasi kerja karyawan. Apabila

karyawan tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka karyawan tersebut cenderung malas bekerja dan tidak mempunyai motivasi yang tinggi.

Pemberian insentif yang relevan dan motivasi yang tinggi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Ayu, 2018) yang menunjukkan hasil bahwa insentif dan motivasi secara parsial sangat berpengaruh dalam kinerja karyawan, sehingga pemberian insentif mempengaruhi kinerja karyawan. Namun hasil yang berbeda dikemukakan oleh (Rivaldo, 2020) menyatakan bahwa insentif secara parsial terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang memiliki hasil berbeda ini maka perlu dilakukan penelitian ulang untuk menguji kembali serta mengembangkan variabel lain yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja.

Fenomena yang terjadi terkait kinerja adalah performa menurun, pendapatan menurun serta *driver* sulit untuk mencapai target poin agar *driver* mendapat insentif yang telah diberikan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara sementara dengan beberapa *driver* Go-Jek yang ada di Wilayah Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo, ditemukan fakta bahwa hal tersebut disebabkan oleh semakin banyaknya jumlah mitra *driver* Go-Jek serta adanya persaingan yang ketat antar sesama *driver*, otomatis untuk mencapai target bonus atau insentif juga menjadi semakin sulit (*Driver* Go-Jek, wawancara, 15 November 2021).

Faktor ekonomi karena pola hidup yang tidak teratur terutama mengenai pengeluaran hidup yang lebih besar daripada pendapatan adalah kendala pribadi lain yang menciptakan stres bagi karyawan dan mengganggu konsentrasi kerja mereka. Fenomena terkait motivasi dan insentif yang terjadi

mengakibatkan *driver* menjadi stres dalam bekerja. Ada intimidasi antar sesama rekan kerjanya, seperti *driver* lain berbuat curang dengan membuat orderan fiktif. Hal tersebut mengakibatkan *driver* merasa tertekan karena jika *driver* sulit mendapat orderan yang banyak maka insentif pun juga sulit didapatkan, mengingat kebutuhan-kebutuhan *driver* yang masih harus terpenuhi. Penelitian oleh (Ekhsan dan Septian, 2021) menyatakan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh (Hotiana, 2018) menyatakan bahwa stress kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan kedua penelitian tersebut, peneliti lebih cenderung dengan pernyataan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan diketahui terdapat *research gap* sehingga menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Permasalahan yang dihadapi bisnis saat ini adalah bagaimana karyawan dapat terus meningkatkan kinerjanya dan memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan. Fenomena yang telah disebutkan merupakan landasan bagi penelitian ini untuk mencoba memberikan gambaran tentang pengaruh motivasi, insentif dan *job stress* terhadap kinerja *driver* di Wilayah Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja *Driver* Go-Jek di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo?
2. Apakah Insentif berpengaruh terhadap Kinerja *Driver* Go-Jek di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo?
3. Apakah *Job Stress* berpengaruh terhadap Kinerja *Driver* Go-Jek di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo?

4. Apakah Motivasi, Insentif, *Job Stress* secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja *Driver* Go-Jek di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja *Driver* Go-Jek di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo
2. Untuk mengetahui apakah Insentif berpengaruh terhadap Kinerja *Driver* Go-Jek di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo
3. Untuk mengetahui apakah *Job Stress* berpengaruh terhadap Kinerja *Driver* Go-Jek di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo
4. Untuk mengetahui apakah Motivasi, Insentif, dan *Job Stress* secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja *Driver* Go-Jek di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan kontribusi untuk ilmu bidang sumber daya manusia khususnya untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat dapat digunakan sebagai acuan dan mendapatkan ilmu yang bermanfaat di bidang Sumber Daya Manusia khususnya bahasan motivasi, insentif, dan *job stress* terhadap kinerja.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan dalam meningkatkan kinerja mitranya yaitu *driver* Gojek.

c. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI AdiBuana Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bacaan sekaligus menambah koleksi berkas, atau dokumentasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI AdiBuana Surabaya.