

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan transportasi yang berbasis *online* saat ini telah berkembang pesat dikalangan masyarakat Indonesia serta Asia Tenggara. Masyarakat yang akan menggunakan transportasi *online*, cukup dengan menginstal aplikasi, dan mengisi data. Apabila hal tersebut sudah dilaksanakan, berbagai fitur layanan serta fasilitas dalam transportasi *online* dapat dengan mudah dimanfaatkan (Lailiyah dan Wahyuningsih, 2019)

Salah satu perusahaan jasa transportasi *online* yang berbasis teknologi adalah Grab. Grab merupakan salah satu *mobile platform* di Asia Tenggara yang menyediakan berbagai layanan sesuai dengan kebutuhan dan mendukung aktivitas konsumen. Grab meyakini bahwa setiap penduduk Asia Tenggara, harus menikmati manfaat ekonomi digital, Grab telah menyediakan akses layanan transportasi yang aman, dan terjangkau. Saat ini, Grab menyediakan layanan diberbagai negara Asia seperti Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar dan Kamboja (www.grab.com, 2020)

Di Indonesia, terdapat 2 jenis perusahaan jasa transportasi *online*, yaitu Grab dan Gojek. Berikut perbandingan layanan Grab dan Gojek :

Tabel 1.1
Perbandingan Total Mitra dan Cakupan Operasi Gojek dan Grab

Nama Perusahaan	Total Unduhan	Mitra <i>Driver</i>	Cakupan Mitra Pesan Antar Makanan	Cakupan Operasi
Gojek	142 juta	2 juta	370 kota	204 kota di empat negara
Grab	144 juta	9 juta	178 kota	336 kota di empat negara

Sumber : Dari berbagai sumber, diolah 2019

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Grab mendominasi tiga sektor sekaligus. Yang pertama adalah dari sektor total unduhan, yang kedua adalah jumlah total mitra *driver* dan yang ketiga adalah dari sektor cakupan operasi. Hal demikian menunjukkan bahwa Grab merupakan pemimpin pasar transportasi *online*.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh *Alvara Research Center* (2019), ditemukan hasil survei berkaitan dengan kinerja pengemudi antara dua perusahaan ojek *online* seperti tersaji pada Gambar 1.1 berikut ini.



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>, 2019

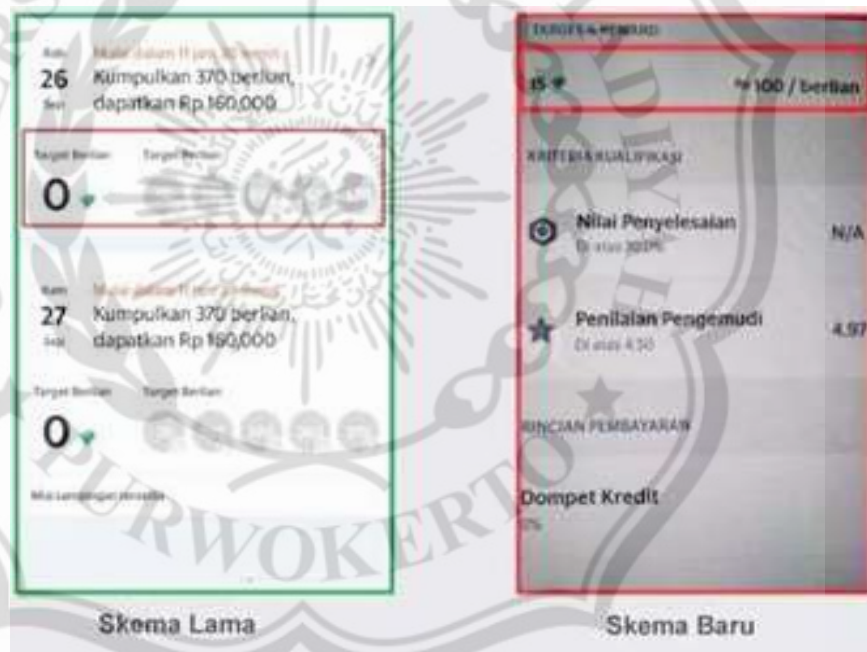
Gambar 1.1 Hasil Survei *Brand Performance* Grab dan Gojek

Berdasarkan gambar 1.1, dalam hal indikator *performance* Gojek memperoleh 70,7% sedangkan Grab 69,4%. Survei ini dilakukan pada 3 sampai 20 April 2019 dengan *margin of error* 2,89%. Berdasarkan hasil kedua survei diatas, dapat disimpulkan bahwa Grab perlu melakukan beberapa tindakan supaya kinerja *driver* Grab semakin membaik dan semakin unggul.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kinerja perusahaan tergantung pada kinerja karyawan. Karyawan dalam hal ini adalah seorang pengemudi dalam melayani konsumen. Citra sebuah perusahaan ditentukan oleh pengemudi itu sendiri. Jika pelayanan pengemudi baik, maka nama baik perusahaan akan semakin baik didepan masyarakat. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan pengemudi mengecewakan, konsumen akan merasa kecewa. Hal yang terjadi tentu saja nama perusahaan akan semakin memburuk. Oleh karena kinerja perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawan, maka perusahaan transportasi berbasis *online* harus memperhatikan faktor-faktor yang diperkirakan mempengaruhi kinerja pengemudi. (Lailiyah dan Wahyuningsih, 2019).

Menurut penelitian Iskandar (2018), salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah insentif. Berkaitan dengan insentif, pada tahun 2017, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Prakarsa melakukan survei untuk menguji kinerja pengemudi ojek *online*. Survei tersebut dilakukan kepada 213 pengemudi ojek di Jakarta dan

Surabaya. Survei ini menemukan hasil yang berkaitan dengan bonus atau insentif. Sistem bonus yang berlaku menjadikan pengemudi ojek daring bekerja secara berlebihan demi mendapat bonus harian. Selain hasil survei tersebut, permasalahan mengenai insentif terjadi dikarenakan terjadinya perubahan skema insentif. (www.cnnindonesia.com). Perbedaan mengenai penetapan insentif dari skema lama menjadi skema baru, seperti tersaji pada Gambar 1.2 berikut ini.



Sumber : <https://gojekblog.com>, 2020

Gambar 1.2 Perbandingan Skema Insentif Grab

Sejumlah berlian yang sudah terkumpul, akan mendapatkan insentif sesuai dengan skema yang berlaku. Misalnya apabila *driver* telah mengumpulkan 400 berlian dihari itu, *driver tersebut* akan

mendapatkan saldo sebesar Rp.180.000. Berbeda dengan skema berlian yang berlaku saat ini, pihak Grab hanya memberikan insentif sebesar 100 rupiah per berlian. Jika *driver* menngumpulkan 400 berlian, maka sesuai skema yang berlaku, *driver* akan mendapatkan insentif sebesar Rp.40.000. Hal ini mengindikasikan terjadinya penurunan insentif yang cukup drastis yaitu per berlian yang sebelumnya seharga Rp.450 menjadi Rp.100. Penurunan insentif sebesar 350 rupiah. Perubahan skema tersebut mengakibatkan protes *driver* dari berbagai daerah di Indonesia. Mereka merasa tidak adil atas penetapan sistem insentif yang baru.

Menurut Subianto, (2016), pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila karyawan tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka karyawan tersebut cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat yang pada akhirnya mereka bekerja semaunya tanpa ada kepuasan kerja yang memadai, yaitu sebagaimana diharapkan oleh karyawan tersebut.

Selain insentif, LSM Prakarsa (2017) juga menemukan hasil survei berkaitan dengan jam kerja yang tidak wajar. Survei tersebut menemukan fakta bahwa sebesar 39% ojek daring bekerja selama satu minggu penuh tanpa hari libur. Dilihat dari jumlah jam

kerja, sebesar 30% pengemudi ojek daring menghabiskan waktu untuk bekerja lebih dari 8 jam sehari. Meskipun, pengemudi ojek *online* memiliki waktu kerja yang fleksibel, namun waktu kerja cenderung melebihi batas kerja demi mengejar bonus mengakibatkan kondisi bekerja tidak sehat dan mengancam produktivitasnya di kemudian hari.

Berdasarkan hasil penelitian Lesmana (2020), salah satu faktor keberhasilan perusahaan *online* adalah kinerja para *driver*. Kinerja atau *drive performance* dapat dipengaruhi adanya *job stress* atau stres kerja. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi *driver* ojek. Hal ini perlu diperhatikan pihak aplikator untuk mampu menekan stres kerja para *driver* yang secara langsung memiliki ikatan emosional terhadap pelanggan.

Berdasarkan penelusuran peneliti di artikel www.tagar.id tahun 2020, angka pelanggaran dan kecelakaan yang melibatkan *driver* ojek *online* di Jawa Tengah meningkat dibanding sebelumnya. Direktur lalu lintas Polda Jawa Tengah mengemukakan bahwa jumlah pelanggaran ojek online di Jawa Tengah mengalami kenaikan sebesar 30 persen. Pada tahun 2018, total pelanggaran sebesar 677 pelanggaran, sedangkan pada tahun 2019 naik menjadi 696. Jumlah kecelakaan yang melibatkan ojek *online* naik sebesar 79 persen dibanding periode 2018 ke 2019. Kenaikan jumlah kecelakaan yang melibatkan ojek *online* dinilai cukup signifikan. Tren kenaikan dapat

dilihat dari jumlah korban yang meninggal sebesar 60 persen, luka ringan naik 93 persen dan kerugian materiil naik 93 persen. Menurut komisaris besar Polisi tren kenaikan perlu dicermati mengingat penggunaan ojek *online* semakin membudaya demi mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran (Kamseltibcar) lalu lintas.

Tingginya angka kecelakaan lalu lintas ojek *online* di Jawa Tengah perlu mendapatkan perhatian lebih. Menurut data kepolisian Indonesia, kecelakaan lalu lintas yang terjadi disebabkan oleh 61% karena faktor manusia. Angka kecelakaan ojek *online* yang tinggi dapat disebabkan karena salah satu faktor stres kerja yaitu ketidakamanan pekerjaan (<https://kominfo.go.id>, 2020). Menurut Rija dkk (2016), stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat diidentifikasi oleh banyak peneliti, seperti ketidakamanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan.

Di Purwokerto, terdapat beberapa fenomena atau permasalahan berkaitan dengan *driver online*. Salah satunya adalah pada tanggal 21 Agustus 2019, ratusan *driver ojek online* melakukan aksi di kantor Gojek dan Grab. Mereka menyegel kantor tersebut sampai waktu yang akan ditentukan kemudian hari. Aksi yang mereka lakukan dilandasi atas dasar protes akibat kebijakan bonus dari aplikasi (<https://regional.kompas.com>, 2019). Kejadian serupa terjadi

pada tanggal 22 Agustus 2019. Ribuan *driver* melakukan aksi komvoi dan audensi dengan wakil Bupati serta Kapolres Banyumas. Tuntutan mereka masih sama, yaitu pengembalian skema berlian ke skema yang lama. Ketua Paguyuban *Driver Online* Seluruh Masyarakat Banyumas (Dasemar) mengaku kecewa, karena pihak aplikator masih belum memenuhi keinginan mereka yaitu mengembalikan skema insentif ke skema lama (www.krjogja.com, 2019)

Bagi para mitra, ojek *online* merupakan harapan kehidupan mereka. Serta perusahaan penyedia layanan tidak menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh pengemudi secara langsung. Hal tersebut menjadi dasar bagi para mitra pengemudi untuk bekerja lebih giat. Hal ini mengindikasikan bahwa sukses atau gagalnya menjadi pengemudi ojek *online* tergaantung pada masing-masing semangat kerja yang mereka miliki (Anggraeini, 2020).

Hasil penelitian Panggabean (2020) menemukan bahwa insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT XYZ Medan. Hal tersebut selaras dengan penelitian Subianto (2016), Iskandar (2018), Widhianingrum (2018), Juliani dan Windu (2017). Akan tetapi, pada penelitian Lailiyah dan Wahyuningsih (2019) insentif tidak berpengaruh terhadap kinerja. Hal tersebut selaras dengan penelitian Naim (2018), Fauzan (2018), Zahro dan Amin (2020).

Hasil penelitian mengemukakan Gunawan dan Fransiska (2020) menemukan bahwa fleksibilitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut selaras dengan penelitian Hiarley (2018), Abid dan Barech (2017), John (2017). Sedangkan berdasarkan penelitian Rahman, dkk (2020) mengemukakan bahwa pengaturan kerja yang fleksibel tidak berpengaruh terhadap kinerja. Hal tersebut selaras dengan penelitian Maifanda dan Slamet (2019), De Menezes dan Kelliher (2017).

Hasil penelitian Sugiarta, (2018), stres kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut selaras dengan penelitian Rija, dkk (2016), Hermawati dan Hanayani (2018), Kurniawan, dkk (2018), Hendry, dkk (2020). Namun, penelitian Fajar dan Airlangga (2019) menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut selaras dengan penelitian Lesmana (2020), Sandhiarta dan Suwardana (2020).

Berdasarkan penelitian Kafid dan Putra (2019), motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi ojek *online* di Surabaya. Hal tersebut selaras dengan penelitian Sadat, dkk (2020), Lubis (2020), Medropa (2020). Akan tetapi, menurut Muttaqiyatuhun (2018) motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja. Hal tersebut selaras dengan penelitian Purba, dkk (2019), Changgriawan (2017), Sinambela, dkk (2020).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada perubahan dan penambahan variabel dependen. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian sebelumnya adalah kepuasan kerja, dan pada penelitian ini variabel tersebut diubah menjadi stres kerja. Saat ini, aspek stres kerja dianggap sebagai salah satu yang sangat berpengaruh terhadap kinerja. (Sugiarta, 2018). Pengaruh stres kerja yang terhadap kinerja dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Lesmana, (2020). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja *driver* ojek. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan stres kerja maka mengakibatkan penurunan kinerja *driver* ojek. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja tersebut juga sangat kuat, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi (R) mencapai 61,3%. Selain nilai koefisien korelasi yang tinggi, persamaan subyek antara peneliti dengan penelitian Lesmana, (2020) mendasari peneliti untuk mengubah variabel kepuasan kerja menjadi stres kerja.

Jenis penelitian ini adalah penelitian pengembangan. Variabel dependen yang ditambahkan dalam penelitian ini adalah fleksibilitas kerja. Hal tersebut dikarenakan adanya permasalahan yang berkaitan dengan fleksibilitas kerja. Belum banyaknya penelitian yang mengambil subyek pengemudi grab serta berbagai fenomena permasalahan merupakan salah satu alasan penelitian ini, selain itu terdapat perbedaan-perbedaan hasil penelitian sebelumnya yang sudah

disampaikan diatas. Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Insentif, Fleksibilitas Kerja, Stres Kerja, dan Motivasi terhadap Kinerja Mitra Pengemudi Grabbike di Purwokerto**".

B. Perumusan Masalah

1. Apakah insentif, fleksibilitas kerja, stres kerja, dan motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja mitra pengemudi grabbike di Purwokerto ?
2. Apakah insentif berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja mitra pengemudi grabbike di Purwokerto ?
3. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja mitra pengemudi grabbike di Purwokerto ?
4. Apakah stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja mitra pengemudi grabbike di Purwokerto ?
5. Apakah motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja mitra pengemudi grabbike di Purwokerto ?

C. Pembatasan Masalah

- a. Variabel yang diteliti pada penelitian ini terdiri dari 3 variabel :

1. Variabel Independent (X_i)

Insentif (X_1), Fleksibilitas Kerja (X_2), Stres Kerja (X_3), dan Motivasi (X_4)

2. Variabel Dependent (Y)

Kinerja (Y)

- b. Penelitian ini dibatasi pada mitra pengemudi grabbike di Purwokerto
- c. Penelitian ini direncanakan pada Oktober sampai Desember 2020

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- 1. Tujuan penelitian untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut
 - a. Mengetahui pengaruh secara simultan insentif, fleksibilitas kerja, stres kerja, dan motivasi terhadap kinerja mitra pengemudi grabbike Purwokerto
 - b. Mengetahui pengaruh secara parsial insentif terhadap kinerja mitra pengemudi grabbike Purwokerto
 - c. Mengetahui pengaruh secara parsial antara fleksibilitas kerja terhadap kinerja mitra pengemudi grabbike Purwokerto
 - d. Mengetahui pengaruh secara parsial stres kerja terhadap kinerja mitra pengemudi grabbike Purwokerto
 - e. Mengetahui pengaruh secara parsial motivasi terhadap kinerja mitra pengemudi grabbike Purwokerto

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat sebagai tambahan literatur MSDM yang berkaitan dengan insentif, fleksibilitas kerja, stres kerja

dan motivasi terhadap kinerja mitra pengemudi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

b. Manfaat Praktis

1) Digunakan sebagai dasar pertimbangan serta masukan bagi mitra pengemudi ojek online pada PT Grab Teknologi Indonesia dalam upaya untuk meningkatkan kinerja mitra pengemudi agar lebih baik dan berkualitas.

2) Sebagai syarat menyelesaikan studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

