

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Era globalisasi menimbulkan banyak persaingan antara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidik. Dalam organisasi sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting sebab sumber daya manusia adalah faktor dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia yang semakin lama semakin meningkat jumlahnya maka harus diikuti dengan meningkatnya lapangan kerja yang tersedia. Ketersediaan lapangan kerja akan berpengaruh kepada kesejahteraan masyarakat suatu negara. Dengan perkembangan teknologi yang semakin meningkat maka dibutuhkan juga kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang lebih baik. Oleh karena itu, apabila pengelolaan sumber daya manusia dilakukan secara professional, diharapkan semua sumber daya dapat bekerja secara produktif. Dalam suatu perusahaan atau organisasi harus dapat menjamin kesejahteraan karyawan yang akan berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Jumlah pegawai yang melimpah mengharuskan sebuah perusahaan atau organisasi berpikir mengenai memanfaatkan dan mengoptimalkan kinerja pegawai. Hal ini merupakan salah satu asset penting yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk melakukan proses produksi.

Perkembangan teknologi yang semakin meningkat dapat memberikan peluang lapangan kerja yang besar. Dalam dunia digital, melalui sebuah aplikasi *online* atau dalam jaringan (daring) dapat mempermudah kita untuk melakukan kegiatan pekerjaan sehari-hari seperti, pada bisnis yang berbasis *online* (daring) dibidang transportasi umum yaitu PT GO-JEK Indonesia. Pada tahun 2010 PT GO-JEK Indonesia berhasil merilis aplikasi berbasis daring. GO-JEK bermula hanya sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui sebuah aplikasi pada handphone, kini GO-JEK hadir dengan berbagai jenis jasa layanan berupa Transportasi Motor (GO-RIDE), Transportasi Mobil (GO-CAR), Pesan Makanan (GO-FOOD), Pengiriman Barang (GO-SEND), Berbelanja (GO-MART), Berbelanja Barang (GO-SHOP), Bersih-bersih (GO-CLEAN), Pengantaran Barang Banyak/Besar (GO-BOX), Pijat/Refleksi (GO-MASSAGE), Kecantikan (GO-GLAM), Pembelian Pulsa (GO-PULSA), Beragam Penawaran (GO-DEALS), Pemesanan Tiket (GO-TIX), Montir (GO-AUTO), Kesehatan (GO-MED), Transportasi Taxi Blue Bird (GO-BLUEBIRD).

GO-JEK telah beroperasi di 50 kota di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Yogyakarta, Balikpapan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik, Pekanbaru, Jambi, Sukabumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Probolinggo, Pekalongan, Karawang, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang, Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi,

Salatiga, Garut, Bukittinggi, Pasuruan, Tegal, Sumedang, Banda Aceh, Mojokerto, Cilacap, Purwakarta, Pematang Siantar, dan Madura serta pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang. Karena banyaknya permintaan transportasi umum yang berbasis daring maka bermunculan pesaing dari GO-JEK seperti, GRAB dan UBER. Oleh karena itu banyak transportasi umum luring (luar jaringan) merasa terancam akan adanya GO-JEK maka dibuatlah zona merah. Zona merah adalah area tidak boleh untuk menjemput penumpang oleh angkutan daring seperti bandara.

Hubungan kerja PT GO-JEK Indonesia dengan *driver* adalah kemitraan. Para mitra *driver* GO-JEK juga diberikan beberapa fasilitas seperti, santunan kesehatan dan kecelakaan, akses kepada lembaga keuangan dan asuransi, serta berbagai fasilitas lainnya. Melalui teknologi GO-JEK menyebarkan dampak sosial yaitu kehidupan yang lebih baik untuk mitra *driver* dan keluarganya.

Persoalan yang kemudian muncul yaitu bagaimana menghasilkan kinerja yang optimal. Pemberian insentif adalah salah satu strategi yang di terapkan organisasi agar dapat memberi rangsangan kepada sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi agar dapat bekerja optimal dengan memberikan potensi yang dimilikinya untuk kemajuan organisasi. Selain mendapat imbalan yang berupa gaji atau upah atas kontribusinya yang diberikan kepada organisasi, pemberian insentif juga dapat memberikan rangsangan untuk meningkatkan produktifitas yang berujung pada kepuasan kerja.

Kepuasan kerja disini adalah menjelaskan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya (Robbin dan Judge, 2011:114). Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dan kondisi kerja ideal. Kepuasan terhadap rekan kerja tercapai, jika pegawai merasa puas terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial. Mitra *driver* tidak membutuhkan rekan kerja secara langsung dalam menjalankan pekerjaan, tetapi bertukar pikiran serta diskusi mengenai teknis pelaksanaan pekerjaan dan dorongan sosial antara mitra *driver* yang satu dengan yang lainnya pada saat menunggu pesanaan di penumpang (konsumen) di tempat dan waktu yang sama. Kepuasan terhadap pekerjaan tercapai apabila pekerjaan seorang pegawai sesuai dengan minat dan kemampuan pegawai tersebut. Mitra *driver* memiliki minat dan kemampuan dalam memberikan layanan jasa transportasi daring, hal ini didukung dengan jumlah mitra *driver* yang besar.

Menurut Wesson dalam Wibowo (2013:131) menyatakan bahwa “tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja”. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja kurang ideal, dan sebagainya. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai

pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan yang negatif. Kepuasan kerja dapat menjadi faktor yang identik dengan permasalahan yang dihadapi mitra *driver* GO-JEK seperti insentif yang diterima dan stres kerja yang dialami.

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2011:157). Mitra *driver* mendapatkan tekanan dari pihak diluar PT GO-JEK Indonesia yaitu seperti lingkungan sekitar seperti, padatnya jalanan yang harus dilalui, persaingan dengan jasa transportasi lainnya, jalan atau gang yang tidak tersedia pada GPS dan kejahatan. Penyebab stres kerja antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab dan konflik kerja (Mangkunegara, 2011:179). Indikator stres kerja yaitu faktor lingkungan, faktor perusahaan, faktor pribadi (Robbins, 2012:370).

Lingkungan fisik yang dialami mitra *driver* yaitu berkendara menghadapi cuaca yang terlalu panas pada saat siang hari atau dingin pada saat malam hari/hujan, berkendara saat jam-jam macet serta mengandung resiko yang tinggi. Peranan konflik mitra *driver* yaitu mendapat tekanan dari orang lain atau penumpang yang tidak sesuai dengan kemauan diri sendiri, seperti penumpang meminta mitra *driver* untuk mengendarai kendaraan dengan kecepatan yang tinggi untuk mengejar waktu. Peranan hal-hal lain tidak menentu yang dihadapi mitra

*driver* yaitu seperti status hukum hubungan kerja sama dengan PT GO-JEK Indonesia, peraturan pemerintah dengan PT GO-JEK Indonesia sering bertentangan seperti penggunaan GPS dengan aman, penggunaan jasa transport koperasi serta kepemilikan motor.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis ingin meneliti lebih lanjut tentang hubungan antara variabel pemberian insentif, stres kerja dan kepuasan kerja. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian mengenai “HUBUNGAN ANTARA PEMBERIAN INSENTIF DAN STRES KERJA DENGAN KEPUASAN KERJA MITRA *DRIVER* GO-RIDE PT GO-JEK INDONESIA DI DAERAH CAWANG JAKARTA TIMUR”.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas, penulis membuat rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara pemberian insentif dengan kepuasan kerja mitra *driver* GO-RIDE?
2. Apakah terdapat hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja mitra *driver* GO-RIDE?

## **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Penulis dalam skripsi ini dibatasi pada pembahasan pemberian intensif, stres kerja, dan kepuasan kerja mitra *driver* GO-RIDE. Responden dalam penelitian ini adalah mitra *driver* GO-RIDE di daerah Cawang Jakarta Timur.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dalam setiap kegiatan pastilah memiliki tujuan, terdapat tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan antara pemberian intensif dengan kepuasan kerja mitra *driver* GO-RIDE.
2. Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja mitra *driver* GO-RIDE.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi PT GO-JEK Indonesia  
Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai masukan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang berhubungan sebagai mitra kerja
2. Bagi Mitra *Driver* GO-JEK  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk meningkatkan kepuasan kerja melalui pemberian intensif dan tingkat pengelolaan stres kerja dalam hubungan kemitraan.
3. Bagi Peneliti  
Hasil dari penelitian ini sebagai bahan acuan dalam penelitian kedepannya dalam pengelolaan sumber daya manusia mengenai pemberian intensif, stres kerja dan kepuasan kerja.

#### 4. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi atau bahan kajian bagi peneliti selanjtnya terutama yang berhubungan dengan pemeberian intensif, stres kerja dan kepuasan kerja.

### **F. Sistematika Pembahasan**

Secara sistematis pembahasan penelitian dalam penulisan skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I                   PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, hipotesis serta sistematika pembahasan.

#### **BAB II                  URAIAN TEORITIS**

Dalam bab ini di bahas mengenai teori yang berhubungan dengan masalah penelitian. Teori yang merupakan pengertian-pengertian yang berisi tentang teori yang menjadi landasan untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian ini.



**BAB III                    METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini definisi operasional, populasi, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, teknik analisis dan pengujian hipotesis.

**BAB IV                    ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang analisa dan evaluasi antara teori dan praktek serta meninjau seberapa besar hubungan antara uraian teori dan praktek tersebut.

**BAB V                    PENUTUP**

Dalam bab ini menguraikan simpulan dari pembahasan sebelumnya dan saran-saran.