

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Kualitas sumber daya manusia pada sebuah perusahaan sangat menentukan kemajuan sebuah bisnis dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Sumber daya manusia yang berkualitas akan membawa perusahaan ke arah yang lebih baik. Dengan jumlah penduduk serta jumlah tenaga kerja yang banyak, akan tetapi jika tidak didukung oleh kemampuan skill, akan mempengaruhi kualitas sumber daya manusia itu sendiri.

Di era revolusi industri yang begitu pesat ini mengharuskan sumber daya manusia untuk mengikuti jaman dan meningkatkan skill mereka dalam era teknologi yang canggih dan cepat. Seperti Era modern saat ini alat transportasi dan komunikasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Salah satu fenomena di dunia transportasi di Indonesia adalah maraknya transportasi online. Salah satu raksasa perusahaan transportasi online yang beroperasi di Indonesia adalah Grab. Grab hadir dengan berbagai layanan jasa berupa transportasi mobil (GrabCar), transportasi motor (GrabBike), pengiriman barang (GrabExpress) dan pemesanan makanan (GrabFood) (Suryonugroho & Aji Bagus Priyambodo, 2021). Ada sarana pendukung kepuasan kerja adalah semua yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, sarana produksi, dan teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan karyawan (jaminan sosial, keamanan kerja, dan gaji atau insentif).

Insentif merupakan penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan. Pemberian insentif juga diberlakukan oleh perusahaan Grab untuk memberikan kepuasan kerja mitra driver Grab salah satunya yaitu pada driver GrabBike. Grab menerapkan sistem insentif yang

bisa didapat oleh driver GrabBike. Berdasarkan pedoman Grab Driver (versi 5.221.0, tahun 2021), driver GrabBike akan mendapatkan insentif harian jika dapat memenuhi target pekerjaan yang diselesaikan dan mencapai jumlah berlian yang telah ditentukan dengan syarat ketentuan (1) tingkat penyelesaian di atas 80%, (2) rating minimal di atas 4,7 (3) tidak melakukan pelanggaran kode etik, (4) tidak ada akun kompetitor, (5) insentif cair di hari berikutnya setelah pengecekan yang berlaku. Fenomena perubahan sistem insentif dan peningkatan tarif pengantaran ini memang mempengaruhi pendapatan pada driver GrabBike. Lalu, dalam hal kuantitas, driver GrabBike menyatakan bahwa lebih susah untuk mendapatkan banyak pesanan pada awal-awal perubahan insentif dan peningkatan tarif, namun seiring berjalannya waktu, mereka sudah mulai terbiasa dan bisa mengusahakan diri untuk memperoleh banyak pesanan. Para driver masih mengandalkan sistem insentif yang ditetapkan perusahaan Grab karena memang mereka tertarik dan membutuhkan insentif tersebut. Sistem insentif yang baru tidak membuat mereka untuk memahami syarat-syarat yang harus dilakukan untuk mendapatkan insentif.

Akibat dari pandemi covid 19 ini sesuai dengan kebijakan pemerintah dimana semua aktivitas dilakukan dari rumah, berimbas pada para driver Grab di Indonesia, Grab mengubah skema bonus atau insentif bagi para mitra Grab yang menimbulkan stres kerja, menghilangkan promo-promo dalam fitur Grab, dan ada yang terkena off bid atau berhenti beroperasi sesuai dengan strategi yang dikeluarkan oleh PT. Grab Indonesia dalam menghadapi kondisi ini. Kenyataan ini menjadi permasalahan utama manajemen perusahaan terkait dengan status driver apakah akan bermitra lagi atau tidak.

Keadaan seperti ini dapat memicu stres kerja seseorang dan mempengaruhi pola pikir terhadap pekerjaannya, kesulitan dalam mencari nafkah dan pemenuhan kebutuhan hidup harian driver Grab dapat berujung pada kepuasan kerja yang rendah. Sedikitnya orderan akan menghasilkan sedikit gaji dan menjadi salah satu dari aspek-aspek dari kepuasan kerja (Bayuaji, 2021).

Stres kerja juga bisa disebabkan karena persaingan bidang transportasi online yang sangat pesat antara Grab, Gojek, dan ShopeeFood. Itu mengakibatkan Grab mempunyai cara atau strategi tersendiri supaya bisa memenangkan daya pembelian pelanggan, juga penggunaan layanan online dengan cara driver Grab memberikan pelayanan yang sangat baik misalnya salam,sapa,senyum,sopan, dan santun mungkin itu yang bisa membuat pelanggan merasa sangat puas dan senang, ada juga cara lain yaitu driver menerapkan kode etik yang sudah ditetapkan Grab dengan tidak berugal-ugalan dijalan raya, memakai atribut Grab (jaket,helm,memakai sepatu demi keselamatan), memberikan fitur promo untuk mengikatkan para pelanggan contoh pelanggan bisa memakai promo langsung di restoran dengan memilih opsi pick up di restoran.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut pengaruh antara variabel insentif, stres kerja, dan kepuasan kerja. Peneliti melihat ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut pada kemitraan driver Grab untuk menyelesaikan skripsi dengan mengambil judul “Pengaruh Insentif dan Stres Kerja terhadap Kepuasan kerja Ojek online Grab Komunitas Giant Kawi Malang dengan Pandemi Covid19 sebagai variabel Moderating”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dan penjelasan latar belakang, maka ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Bagaimana pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja ojek online Grab Komunitas Giant Kawi Malang
- b) Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja ojek online Grab Komunitas Giant Kawi Malang
- c) Bagaimana pengaruh pandemi covid19 sebagai moderasi terhadap kepuasan kerja ojek online Komunitas Giant Kawi Malang
- d) Apakah variabel pandemi covid19 memoderasi pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja

- e) Apakah variabel pandemi covid19 memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai judul yang ada, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui :

- a) Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja
- b) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja
- c) Untuk mengetahui pengaruh pandemi covid19 sebagai moderasi terhadap kepuasan kerja
- d) Untuk mengetahui apakah variabel pandemi covid19 memoderasi insentif terhadap kepuasan kerja
- e) Untuk mengetahui apakah variabel pandemi covid19 memoderasi stres kerja terhadap kepuasan kerja

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang penulis lakukan, maka manfaat yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

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

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman tentang pengaruh insentif dan stres kerja terhadap kepuasan kerja ojek online Grab. Selain itu, penelitian dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh insentif dan stres kerja terhadap kepuasan kerja ojek online Grab Komunitas Giant Kawi Malang.