

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya dunia digital, Indonesia menjadi salah satu negara yang mengembangkan sistem digital dengan cepat. Mulai dari sistem digital keuangan, pembelajaran, maupun makanan. Makanan dengan mudah kita pesan hanya dengan pemesanan melalui telepon saja, saat ini setiap restoran sudah mempunyai aplikasi layanan pesan antar *online* dalam memanjakan pelanggannya. Tidak hanya restoran saja yang mempunyai layanan pesan antar *online*, beberapa perusahaan *start up* mulai membangun aplikasi *online* yang mampu bersaing dengan aplikasi restoran. Disamping itu di dalam aplikasi ini tidak hanya untuk memesan makanan saja, melainkan memesan pengiriman barang, ojek, membeli pulsa, membayar tagihan dan lain-lain.

Selama pandemi covid-19 ini masyarakat Indonesia banyak menggunakan sistem layanan pesan antar secara *online* dikarenakan peraturan yang diberikan pemerintah untuk tetap di dalam rumah guna mengurangi penularan covid-19. Hal ini berdampak sangat besar pada sebagian perusahaan *start up* yang mempunyai aplikasi layanan secara *online* seperti Gojek, Grab, dan Shopee.

Pada era Globalisasi saat ini, persaingan antar perusahaan semakin ketat. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk bertahan dalam persaingan ialah dengan meningkatkan sumber daya yang ada pada perusahaan salah satunya adalah manusia. Oleh karena itu, keberhasilan suatu perusahaan di tentukan dengan adanya pendayagunaan sumber daya manusia ialah orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan semangat untuk perusahaan.

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang handal untuk bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. Sumber daya manusia menjadi bagian paling penting dalam kelangsungan suatu perusahaan. Sehingga untuk menggerakkan aspek sumber daya manusia agar sesuai dengan yang diharapkan juga bergantung pada motivasi karyawannya sendiri. Sehingga dapat menentukan perilaku karyawan dalam bekerja.

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu bidang manajemen yang khusus mempelajari tentang hubungan dan peran manusia dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia dapat mengatur tenaga kerja yang ada di dalam organisasi sehingga dapat terwujud tujuan dan kepuasan kerja karyawan. Disamping itu, manajemen sumber daya manusia dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan atau organisasi dengan cara memberikan penilaian, memberikan balas jasa, dalam setiap masing-masing anggota perusahaan atau organisasi sesuai dengan kemampuan kerjanya.

Menurut Guntur (2017:2) Kinerja adalah mengacu pada prestasi kerja karyawan yang diukur berdasarkan standart atau kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan menurut Dwianto (2017:212) Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja dapat di definisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun salah satu cara untuk mengoptimalkan kinerja karyawan yaitu dengan memberikan balas jasa (insentif) kepada karyawan agar dapat menumbuhkan semangat untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga produktivitas dan kinerja meningkat. Pemberian insentif di dalam perusahaan di harapkan dapat mengatasi berbagi permasalahan di tempat kerja, seperti rendahnya kinerja yang di sebabkan semangat dan gairah kerja karyawan yang masih kurang. Hal ini dapat disebabkan kurangnya motivasi kerja, status karyawan (bukan karyawan tetap) dan tidak adanya pendapatan tambahan selain gaji. Bagi perusahaan, dengan adanya pemberian insentif di harapkan bisa meningkatkan kinerja karyawan, produktivitas kerja, loyalitas, disiplin, dan rasa tanggung jawab terhadap jabatan.

Menurut Ayu (2018:374) Insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Sedangkan menurut Astuti (2021:23) Insentif merupakan suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Insentif dapat di definisikan sebagai salah satu dorongan pada

seseorang agar mau bekerja dengan baik sehingga terciptanya suatu kinerja yang berkualitas sesuai dengan tujuan perusahaan.

Selain insentif menjadi hal yang berpengaruh dalam kinerja karyawan, motivasi juga sama pentingnya dari dalam diri setiap karyawan untuk menjalankan aktifitas yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Wibowo (2022:33) Motivasi adalah proses psikologis yang mendasar dan merupakan salah satu unsur yang dapat menjelaskan perilaku seseorang. Dalam hal ini motivasi menjadi salah satu yang utama dalam meningkatkan kinerja dalam sebuah perusahaan.

Kedisiplinan kerja juga menjadi hal yang berpengaruh dalam kinerja karyawan. Menurut Irvan (2020:165) Disiplin Kerja adalah suatu sikap penting yang harus dimiliki oleh karyawan untuk suatu perusahaan dalam rangka mewujudkan suatu tujuan perusahaan. Tanpa adanya disiplin kerja karyawan yang baik sulit bagi suatu perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengarahkan kehidupan manusia untuk meraih cita-citanya serta kesuksesan dalam bekerja, karena tanpa adanya kedisiplinan maka seseorang tidak mempunyai patokan tentang apa yang baik dan yang buruk dalam tingkah lakunya.

PT. Shopee Indonesia pada tahun 2015, Shopee pertama kali di luncurkan di Singapura. Pada awalnya Shopee meluncurkan *marketplace consumer to consumer* (C2C). Pada saat ini Shopee beralih menjadi model *hibrid C2C* dan *business to consumer* (B2C). Setelah meluncurkan Shopee Mall yaitu platform toko daring untuk brand ternama. Pada April 2020, Shopee Indonesia memulai promosi penjualan makanan siap saji di dalam platform. Hal ini menjadi persaingan dengan Gofood dan Grabfood. Program ini diberi nama ShopeeFood. ShopeeFood sendiri telah merekrut lebih dari 500 penjual makanan di wilayah Jakarta.

PT. Shopee Indonesia menerapkan sistem berupa kemitraan kepada para *driver*, dimana perusahaan dan *driver* berkerjasama dalam hal memberikan pelayanan kepada para konsumen. Hal ini agar *driver* dapat memberikan pelayanan secara baik kepada konsumen, maka dari itu perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkat kinerja *driver*. Salah satu contohnya adalah memberikan insentif, motivasi dan kedisiplinan kepada *driver*.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan maka penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut guna mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (insentif, motivasi, dan kedisiplinan) terhadap variabel dependen (kepuasaan kinerja karyawan). Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Insentif, Motivasi, Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Mitra Driver ShopeeFood Di Jakarta Pada Komunitas *Critical value-20*”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka penelitian ini dilakukan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Insentif berpengaruh terhadap Kepuasan Kinerja Mitra?
2. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kinerja Mitra?
3. Apakah Kedisiplinan berpengaruh terhadap Kepuasan Kinerja Mitra?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini dilakukan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Insentif berpengaruh terhadap Kepuasan Kinerja Mitra.
2. Untuk mengetahui apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kinerja Mitra.
3. Untuk mengetahui apakah Kedisiplinan berpengaruh terhadap Kepuasan Kinerja Mitra.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Komunitas *Critical value-20*

Diharapkan bagi penelitian ini, dapat di jadikan sebagai sumber informasi untuk PT. Shopee Indonesia dalam meningkatkan pemberian insentif,

motivasi, dan kedisiplinan serta mempertahankan kinerja *driver* ShopeeFood yang sudah baik sehingga dapat memaksimalkan kepuasan konsumen.

## 2. Manfaat Bagi Peneliti

- a. Sebagai salah satu persyaratan akedemis untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- b. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan di bidang sumber daya manusia mengenai kinerja, pelayanan dan insentif.

## 3. Manfaat Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan refrensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.

## 4. Manfaat Bagi Pembaca

- a. Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan pembaca terutama di bidang sumber daya manusia mengenai kinerja, pelayanan dan insentif.
- b. Diharapkan pembaca dapat mengetahui pemberian insentif PT. Shopee Indonesia di Jakarta sehingga pembaca terutama konsumen dapat menilai dan merasakan kepuasan dari dua variabel tersebut.