

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan pada era globalisasi saat ini, serta di sektor ekonomi yang semakin pesat mengakibatkan tumbuhnya dunia usaha atau bisnis. Salah satunya yaitu pada sektor bisnis transportasi online atau ojek online. Transportasi online atau ojek online merupakan transportasi masa kini yang berbasis aplikasi dalam smartphone yang memudahkan penggunaannya untuk melakukan pemesanan, detail pemesanan seperti jarak tempuh, harga, identitas pengemudi, lama waktu pengemudi ke lokasi pengantaran, dan data perusahaan pengelolanya sudah langsung tersaji pada layar smartphone konsumen. Seluruh identitas pengemudi dapat diketahui dengan jelas karena perusahaan telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebelum terikat perjanjian kerjasama kemitraan dengan pengemudi.

Transportasi ojek online pertama kali masuk Indonesia pada tahun 2010 yaitu hadirnya Gojek, disusul dengan Uber dan Grab pada tahun 2014, Maxim pada tahun 2018, serta ShopeeFood yang khusus melayani pengiriman makanan sejak tahun 2020, namun untuk Shopee marketplacenya sendiri berdiri tahun 2015. Sampai saat ini operator-operator tersebut masih tetap eksis kecuali Uber yang telah berhenti sejak tahun 2018 silam.

Perkembangan bisnis pada sektor ini tergolong sangat cepat dan juga sangat pesat akibat respon positif dari pengguna serta besarnya peluang bisnis pada sektor ini. Selain itu juga faktor kemudahan aksesibilitas untuk mendapatkan layanan internet yang menjadi faktor pendukungnya layanan bisnis ini.

Kini ditahun 2023-2024 kompetisi dalam industri transportasi online semakin hari semakin ketat dengan banyaknya perusahaan-perusahaan baru sebagai penyedia layanan transportasi online seperti Gojek, Grab, Maxim, ShopeeFood dan layanan transportasi lain yang bergerak di sektor bisnis yang serupa yakni layanan transportasi berbasis aplikasi atau online.

Pada bulan April tahun 2020 Shopee resmi memperkenalkan ShopeeFood sebagai sarana transportasi online khusus untuk mengantarkan pesanan makanan,

Shopeefood mulai ramai diperbincangkan dalam berbagai media pada awal tahun 2021 sebagai pesaing baru bagi GoFood dan GrabFood yang telah lama berada dalam bisnis sektor layanan transportasi online diantaranya jasa antar makanan sejak 2015 (GoFood) dan 2016 (GrabFood). Diambil dari databoks tahun 2022, ShopeeFood mampu bersaing dengan yang lainnya yaitu mendapatkan 26,49% nilai transaksi layanan pesan antar makanan di Indonesia, yang dibawahnya yaitu GrabFood dengan 20,93% dan yang pertama GoFood dengan 30,65%.

Aplikasi *driver* ShopeeFood yang telah terunduh di *play store* hingga saat ini sebanyak satu juta lebih dan memiliki rating yang cukup bagus, dengan besarnya unduhan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa satu juta lebih pula jumlah dari *driver* shopeefood saat ini.

Dalam jumlah *driver* ShopeeFood yang mencapai satu juta lebih ini, kemungkinan besar karena adanya dorongan motivasi atau insentif yang ditawarkan oleh pihak ShopeeFood cukup menguntungkan bagi *drivernya* itu sendiri. Skema bonus insentif ShopeeFood yang berlaku adalah sistem skema poin, yang mana setiap orderan atau pekerjaan yang telah diselesaikan maka akan mendapatkan 100 (seratus) poin. Akan tetapi kekurangan dari ShopeeFood khususnya di Kota Bogor yang akan penulis teliti ini jauhnya jarak titik *merchant* dari jangkauan *driver*, adanya *double order* yang merugikan *driver* karena tarif ongkos kirim menjadi murah serta poin yang seharusnya yang didapat 100 perorder, maka jika *double order* poin tersebut berkurang menjadi 50 poin, semakin banyaknya *driver* ShopeeFood sehingga persaingan antar *driver* terjadi bahkan tidak jarang *driver* ShopeeFood di Kota Bogor tersebut tidak mendapatkan insentif karena tidak memenuhi syarat yang di tentukan oleh pihak ShopeeFood, dan juga titik pengantaran ke konsumen berbeda atau sering *error* tidak sesuai dengan *maps*, tak jarang *driver* membutuhkan waktu lama untuk sampai menyelesaikan orderan, ditambah lagi dengan adanya pembatalan orderan oleh *driver* itu sendiri, maka *driver* terkena sanksi tidak bisa mengaktifkan aplikasi selama 30 menit (*suspend*), bahkan sampai mendapatkan poin penalti 150 poin jika melanggar kode etik yang mengakibatkan dengan pemutusan mitra *driver* ShopeeFood, hal ini sangat memberatkan mitra *driver* ShopeeFood itu sendiri.

Berikut insentif yang ditawarkan oleh pihak shopeefood.

**Tabel 1.1 Skema Bonus Insentif ShopeeFood Driver**

Jumlah orderan masuk	Poin	Insentif/Bonus
8	800	Rp 18.000
12	1200	Rp 28.000
16	1600	Rp 40.000

Sumber: Aplikasi *Driver* ShopeeFood tahun 2023-2024

Perlu diketahui dari tabel 1.1 diatas bahwa bonus yang ditawarkan oleh ShopeeFood tidak di akumulasikan. Maksimal paling besar yang bisa didapat oleh *driver* adalah Rp 40.000 (empat puluh ribu rupiah).

Selain itu juga ada syarat nilai minimal penyelesaian yang berlaku agar insentif bisa didapatkan yaitu 75% penyelesaian jumlah orderan atau pekerjaan yang masuk, dan rating *driver* wajib ada setelah 50 pesanan terakhir, seperti jumlah pesanan harian yang diselesaikan dan jumlah pesanan harian yang masuk ke aplikasi. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kebijakan Perusahaan dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Mitra *Driver* ShopeeFood di Kota Bogor.**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang ada pada ShopeeFood, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Jarak titik *merchant* jauh dari jangkauan *driver* ShopeeFood di Kota Bogor.
2. Titik pengantaran ke konsumen sering *error*, tidak sesuai dengan *maps*.
3. Sistem *double order* yang merugikan *driver* ShopeeFood di Kota Bogor.
4. Banyaknya mitra *driver* ShopeeFood di kota Bogor.
5. Syarat minimal untuk mendapatkan insentif terlalu tinggi yaitu 75% penyelesaian, jika tidak memenuhi maka insentif pun tidak bisa di dapatkan.
6. Insentif tidak diakumulasikan, sehingga *driver* merasa dirugikan.
7. Sanksi pembatalan (*suspend*) 30 menit memberatkan mitra *driver* ShopeeFood di Kota Bogor.
8. Poin penalti yang merugikan mitra *driver* ShopeeFood di Kota Bogor.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Hasil identifikasi masalah yang ada di mitra *driver* ShopeeFood di kota Bogor hanya ada tujuh masalah. Guna mencegah mengembangnya penelitian dikemudian hari maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan dari penulis, pemecahan masalahnya agar lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian pada Pengaruh Kebijakan Perusahaan dan Insentif Terhadap Kepuasan Mitra *Driver* ShopeeFood di Kota Bogor.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ada pada penelitian tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan kebijakan perusahaan dan insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* ShopeeFood di kota bogor?
2. Apakah secara parsial kebijakan perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* ShopeeFood di kota bogor?
3. Apakah secara parsial insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* ShopeeFood di kota bogor?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Melihat dari rumusan masalah yang di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan kebijakan perusahaan dan insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* ShopeeFood di Kota Bogor.
2. Untuk mengetahui secara parsial kebijakan perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* ShopeeFood di Kota Bogor.
3. Untuk mengetahui secara parsial insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* ShopeeFood di Kota Bogor.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai masukan terhadap pelaku bisnis yang serupa
2. Memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia
3. Menambah wawasan yang luas pada bidang ilmu manajemen sumber daya manusia

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut lagi tentang laporan penelitian ini, maka materi-materi yang terdapat pada laporan skripsi ini dikelompokkan dalam beberapa subbab dengan sistematika penyampaian berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

#### **BAB II TUJUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literature yang terkait dengan penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, informasi melalui internet dan rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.