

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di era sekarang ini, dunia bisnis semakin kompetitif, seiring dengan perubahan zaman dan semakin matangnya teknologi, menuntut para pebisnis untuk tetap bertahan dan mampu bersaing dengan para pebisnis lainnya. Maka dari itu perlu adanya kreativitas dan inovasi dalam bisnis yang dijalankan agar dapat mengikuti dan mengimbangi perubahan serta perkembangan zaman, hal ini agar bersaing dengan para pesaing lainnya. Baik dari bidang usaha barang maupun bidang usaha jasa. Termasuk bidang usaha yang akan menjadi topik pembahasan kali ini, yaitu bisnis usaha di bidang transportasi.

Melihat beberapa tahun ke belakang masyarakat Indonesia pada umumnya masih menggunakan transportasi umum konvensional salah satunya yaitu ojek pangkalan. Ojek adalah transportasi umum yang menawarkan jasa tumpangan dengan menggunakan sepeda motor dan pada saat itu ojek menggunakan sistem pangkalan berbasis wilayah di tempat tempat tertentu yang sekiranya banyak yang melakukan aktivitas. Seiring dengan perubahan dan berkembangnya teknologi, para pelaku usaha melihat peluang yang memanfaatkan teknologi untuk beradaptasi dengan perubahan yang terus berkembang. Perkembangan tersebut selanjutnya semakin kreatif dan inovatif, sehingga memunculkan layanan transportasi berbasis online.

Munculnya ojek online pada dasarnya karena adanya permintaan dari masyarakat yang membutuhkan transportasi cepat dan mudah diakses khususnya

di kota kota besar yang banyak melakukan aktivitas kegiatan sehari hari dan juga yang mengalami kemacetan. Sistem yang digunakan ojek online yaitu menggunakan aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat melalui aplikasi dari smartphone, sehingga konsumen dapat menggunakan jasa dengan mudah dan cepat. Pada awalnya fitur yang disediakan oleh aplikasi ojek online hanya menyediakan jasa antar penumpang. Namun dengan seiring berjalannya waktu adanya inovasi baru sehingga muncul fitur yang menyediakan berbagai jasa salah satunya jasa pesan antar makanan.

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa pesan antar makanan yaitu perusahaan start up shopee. Shopee menyediakan jasa pesan antar makanan dengan nama shopee food. Shopee food menggunakan sistem mitra kerja dengan para drivernya, walaupun shopee terhitung baru dalam jasa pesan antar makanan, tetapi shopee food dapat bersaing dengan para pesaingnya dengan sangat kompetitif.

Perubahan zaman yang semakin pesat mengubah dunia bisnis secara drastis, tak terkecuali usaha bisnis di bidang jasa. Era baru telah dimulai, tidak ada lagi ruang untuk melakukan bisnis dengan cara lama. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah membuat praktik bisnis dari yang konvensional menjadi praktik digital. Menurut laporan yang berjudul “*Digital 2021: The Latest Insights into The State of Digital*”, disebutkan 170 juta dari 274,9 juta penduduk di Indonesia telah menggunakan media social (<https://wearesocial.com/uk/blog/2021/01/digital-2021-the-latest-insights-into-the-state-of-digital/>). Inilah bukti bahwa era kontemporer telah mengambil alih.

Jasa pesan antar makanan di kota Bandung sudah dapat dilakukan dengan menggunakan grab food, go food dan shopee food, sehingga diantara penyedia jasa tersebut berusaha untuk dapat menarik perhatian para mitra untuk dapat bergabung bersama penyedia jasa tersebut, dengan tawaran insentif maupun gaji yang menarik. Berikut ini dapat terlihat insentif yang diterima para mitra/ driver dari jasa penyedia pesan antar makanan secara online.

**Tabel 1.1**  
**Insentif Driver Food**

No	Layanan	Insentif	Persyaratan
1	Grab Food	Bonus Insentif: Bonus Sehari =Rp. 200.000 Bonus Seminggu=Rp.1.200.000 Bonus Sebulan =Rp.5.000.000 Bonus harian: 5 Orderan=Rp.30.000 10 Orderan=Rp.100.000 15 Orderan=Rp.200.000	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Driver bekerja selama 1 minggu</li> <li>2. Kinerja akan di evaluasi pada hari senin setiap minggunya</li> <li>3. Pada hari selasa top up dilakukan ke dompet kredit</li> <li>4. Bonus akan diterima pada hari jum'at</li> </ol>
2	Go Food	14 Poin = Rp 15.000 18 Poin = Rp 30.000 22 Poin = Rp 45.000 26 Poin = Rp 25.000 30 Poin = Rp 35.000	Dalam 1 hari yang sama menyelesaikan order (total 30 poin), maksimal bonus yang akan diterima adalah Rp 150.000/hari
3	Shopee Food	6 Order= Rp.12.000 10 Order=Rp.23.000 13 Order=Rp.33.000	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk memperoleh poin, <i>driver</i> harus menyelesaikan 1 pesanan dalam satu hari. Jika penyelesaian pesanan ini terjadi pada pukul 12:00 – 13:00, maka <i>driver</i> dapat memperoleh bonus tambahan yang sebesar 50 poin.</li> <li>2. <i>Driver</i> diwajibkan untuk menyelesaikan pesanan Shopee Food minimal 75%</li> </ol>

Sumber: website perusahaan.2023

Mitra driver Shopee Food juga memiliki sistem gaji dengan bagi hasil, sama seperti driver ojek online pesan antar lainnya. Selain itu, ada sistem poin bonus yang dapat digunakan para driver untuk mendapatkan uang tambahan. Banyak orang yang beralih menjadi driver shopee food karena dianggap lebih menguntungkan, hal ini tidak mengherankan, karena driver yang melakukan 10 pesanan sudah bisa mendapatkan bonus tambahan. Dengan demikian, para driver akan mendapatkan lebih banyak penghasilan setiap harinya. Sistem bonus ini juga dianggap cukup jelas. Para driver dapat melihat jumlah poin yang mereka secara transparan, setiap driver yang berhasil menyelesaikan tahapan poin minimal. Setiap order selesai, driver akan mendapatkan 100 poin. Insentif akan didapatkan sesuai dengan perhitungan total poin yang di dapatkan per harinya. Skemanya yakni menggunakan akumulasi penambahan poin jadi bukan penambahan nominal insentifnya. Jadi misalnya Anda mendapatkan 800 poin dalam sehari, maka insentifnya adalah Rp 50.000.

Salah satu cara perusahaan atau organisasi meningkatkan kualitas karyawannya adalah dengan memberikan insentif kepada karyawan. Karyawan suatu perusahaan tersebut akan menjadi lebih giat dan semangat untuk melakukan kegiatan kerjanya yang tentu saja akan berpengaruh baik kepada perusahaan itu sendiri. Dengan adanya pemberian insentif diharapkan agar karyawannya menjadi lebih termotivasi serta lebih produktivitas kerja yang maksimum.

Insentif terhadap driver shopee food yang dilakukan oleh pihak perusahaan adalah salah satu strategi bisnis yang tentunya bertujuan untuk mendapatkan keuntungan insentif yang diberikan oleh perusahaan dalam waktu ke waktu

mengalami perubahan. Seperti pada awal munculnya shopee food, insentif yang diberikan cukup lumayan besar. Hal tersebut juga dapat dikatakan sebagai salah satu strategi bisnis yang dilakukan perusahaan agar menarik masyarakat dalam upaya promosi. Selain itu, memperkenalkan bisnis jasa antar makanan yang baru dari perusahaan shopee dan juga menarik masyarakat yang ingin bergabung menjadi bagian dari mitra driver shoppe food.

Pemberian insentif terhadap mitra driver shopee food yang dilakukan oleh perusahaan salah satu upaya strategi agar mitra driver lebih giat untuk melakukan pekerjaannya dengan meningkatkan produktivitas kerja. Tetapi strategi yang dilakukan oleh perusahaan tentu saja harus tepat sasaran perihal mengenai pemberian insentif, misalnya saja insentif yang diberikan kepada driver shopee food berbeda beda menyesuaikan dengan situasi dan kondisi-kondisi tertentu. Seperti awal munculnya shopee food untuk menarik driver baru, insentif yang diberikan dapat dikatakan cukup besar dibandingkan dengan pemberian insentif yang sekarang. Bahkan jika dibandingkan dengan pesaing yang lainnya, pemberian insentifnya dapat dikatakan yang paling besar. Contoh lainnya yaitu dalam kondisi tertentu seperti hari-hari besar, yang dimana pemberian insentif dinaikan dari hari-hari normal.

Produktivitas tenaga kerja adalah kata kunci. Di perusahaan mana pun, seluruh karyawan biasanya diwajibkan untuk melakukan aktivitas produktif. Peningkatan produktivitas karyawan akan memberikan dampak positif bagi perusahaan Anda, atau setidaknya meningkatkan penjualan. Namun, tidak semua karyawan dapat mempertahankan produktivitas secara berkelanjutan. Dalam

beberapa kasus justru menurun sehingga diperlukan insentif untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan. Menurut artikel yang ditulis Kompas.com mengenai dihapusnya insentif kurir shopee (<https://megapolitan.kompas.com/read/2022/09/19/14071561/insentif-dihapus-dan-diganti-rp-7050-per-hari-kurir-shopee-buat-bensin?page=all>). Dalam artikel tersebut, beberapa driver shopee melakukan unjuk rasa dan mogok kerja, hal ini berdampak pada produktivitas kerja menurun.

Begitu juga shopee food dengan mitra kerjanya yaitu driver shopee food, dengan meningkatnya produktivitas kerjanya, baik perusahaan maupun mitra driver mendapatkan keuntungan dalam strategi yang dilakukan. Tentunya berdampak pada pelayanan yang baik dari mitra driver sehingga memberikan citra yang baik terhadap konsumen.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang pemberian insentif dan produktivitas kerja lalu menuangkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul : Analisis Pemberian Insentif dan Produktivitas Kerja Pada Driver Shopee Food di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Driver Dhopee Food di Kota Bandung)

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus pada pemberian dan penetapan insentif didalam aspek ketepatan, aspek kelayakan dan aspek pembiayaan terhadap produktivitas kerja dengan aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas driver shopee food di Kota Bandung.

### 1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana proses pemberian dan penetapan insentif driver shopee food di Kota Bandung?
- b. Bagaimana permasalahan dalam pemberian dan penetapan insentif driver shopee food di Kota Bandung?
- c. Bagaimana tingkat produktivitas kerja driver shopee food di Kota Bandung?
- d. Bagaimana permasalahan tentang produktivitas kerja pada driver shopee food di Kota Bandung?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis :

- a. Proses pemberian dan penetapan insentif driver shopee food di Kota Bandung
- b. Permasalahan pemberian dan penetapan insentif driver shopee food di Kota Bandung
- c. Tingkat produktivitas kerja driver shopee food di Kota Bandung
- d. Permasalahan tentang produktivitas kerja pada driver shopee food di Kota Bandung

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu Administrasi Bisnis, khususnya manajemen sumber daya manusia tentang pemberian insentif dan produktivitas kerja serta bagi peneliti lebih lanjut dapat dijadikan sebagai studi empiris tentang ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya insentif dan produktivitas kerja.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat bermanfaat:

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan insentif dan produktivitas kerja penerapannya di lapangan.

b. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan pemberian insentif yang sesuai dengan kebutuhan driver shopee food sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja.

c. Bagi Driver Shopee Food

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja dengan insentif yang diterima dari perusahaan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab yang merupakan satu kesatuan yang disusun berurutan dalam suatu sistematika penulisan. Secara keseluruhan sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan, lokasi dan waktu penelitian

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan tinjauan pustaka dan literatur yang digunakan sebagai dasar pemikiran untuk membahas permasalahan yang ada. Teori yang disajikan merupakan rangkuman teori administrasi bisnis, manajemen sumber daya manusia, insentif dan produktivitas kerja

### BAB III METODE PENELITIAN

Terdiri dari pendekatan penelitian, subyek dan obyek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan teknik keabsahan data

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN,

Terdiri dari obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

### BAB V PENUTUP

Terdiri dari simpulan dan saran

