

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini manusia melakukan berbagai aktivitas dan untuk memenuhi aktivitasnya membutuhkan alat dan sarana transportasi guna menunjang aktivitas sehari - hari. Dalam menyikapi peranan transportasi, maka harus mampu dikembangkan lebih lanjut guna memenuhi ketersediaan layanan transportasi bagi masyarakat, karena ini berdampak signifikan pada kegiatan ekonomi yang berkaitan dengan penyediaan barang dan jasa, atau angkutan umum dan lain sebagainya. Saat ini tengah terjadi pertumbuhan teknologi kreatif terutama dalam bidang layanan transportasi dimana semuanya dipelopori oleh *smartphone* yang telah terakomodasi dalam satu genggam saja. Terciptanya transportasi *online* yang terorganisir menciptakan suatu peluang bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya ataupun dalam mencari peluang kerja. Dalam situasi saat ini, banyak ditemui dalam kegiatan penjualan dan pembelian yang dilakukan secara online melalui perangkat elektronik yang dikenal dengan *e-commerce*. Hal ini sudah sangat maju dan terus berkembang sebab orang - orang lebih menyukai hal-hal praktis yang membantu mereka berbelanja agar lebih mudah baik dalam memenuhi barang konsumsi atau keinginan.. Pertumbuhan ini banyak dimanfaatkan perusahaan - perusahaan untuk memperoleh peluang pasar yang strategis,

Kinerja ialah kesuksesan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Menurut Mangkunegara dalam (Siregar, 2021) Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan seorang karyawan

dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepadanya. Sehingga, sumber daya manusia di dalam organisasi atau perusahaan, bisa lebih optimal dan berjalan searah dengan tujuan perusahaan.

Dalam perusahaan, kompensasi sangatlah berarti bagi karyawan dalam mendukung kesejahteraan hidup. Menurut Hasibuan menyatakan bahwa kompensasi adalah pendapatan yang berupa uang, barang langsung maupun tidak langsung yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa (Saputro, 2021). Kompensasi sangat berharga bagi karyawan untuk mengoptimalkan keterampilan kerjanya. Kompensasi yang tinggi sebagai bentuk apresiasi karyawan, merupakan salah satu penunjang dalam membantu memenuhi kebutuhannya dan mensejahterakan hidupnya.

Faktor lain yang berpengaruh besar yaitu *flexible working arrangement* (Aturan jam kerja fleksibel) adalah salah satu indikator dalam pengaturan kerja yang digunakan oleh beberapa perusahaan. Menurut Moorhead Griffin dalam (Malayu, 2022) menyatakan bahwa model kerja yang fleksibel atau *flexitime* memungkinkan karyawan dalam mengatur jam kerja mereka dengan lebih personal. Jadwal kerja yang diterangkan di atas memberikan waktu luang kepada para karyawan selama jam kerja “normal”, tetapi harus mengutamakan jadwal yang teratur dan yang telah ditentukan sebelumnya saat bekerja. Perusahaan memilih kebijakan ini karena banyaknya masyarakat yang membutuhkan pekerjaan sampingan atau *part time* guna membantu memenuhi kebutuhan hidup. Tak hanya itu, sebagian masyarakat yang sudah memiliki pekerjaan juga para mahasiswa masih

menempuh pendidikan membutuhkan pekerjaan sampingan untuk menambah uang saku sehari - hari.

Selain itu, *punishment* (hukuman) adalah salah satu bentuk penguatan (*reinforcement*) negatif terhadap karyawan yang menjadi alat motivasi jika diberikan secara tepat dan bijak sesuai dengan prinsip - prinsip pemberian hukuman (Sardiman, 2011:94). Jika digunakan secara efektif dapat menekan perilaku dalam organisasi, sebaiknya *punishment* diberikan setelah melalui pertimbangan yang cermat dan objektif dari semua aspek yang relevan dengan situasi yang terjadi

Peningkatan permintaan akan jasa atau layanan transportasi terutama dalam bidang layanan pesan antar semakin banyak, karena masyarakat memenuhi sebagian kebutuhannya melalui *smartphone* dimana tidak perlu untuk keluar rumah hanya dengan memesan melalui aplikasi mereka mampu mendapatkan apa yang diinginkan. Adanya transportasi *online* bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan maupun keinginannya. Terdapat layanan makanan pesan antar di kota - kota besar Indonesia yang salah satunya yang banyak digunakan pada situs elektronik komersial (Shopee) bernama *ShoopeFood* dengan aplikasi ini memberikan solusi dalam memenuhi kehidupan sehari - hari masyarakat. Layanan *ShopeeFood* merupakan fitur terbaru dari Shopee sebagai *e-commerce* ternama dengan meluncurkan fitur untuk pemesanan makanan dan minuman secara *online*. Bisa dilihat dahulu sebelum ada fitur layanan pesan antar makanan orang - orang harus keluar rumah demi memenuhi kebutuhannya atau harus membeli makanan secara langsung datang ke tempat. Namun, kini muncul layanan transportasi pesan antar

yang membantu orang - orang dalam membeli makanan dan minuman yang diinginkan tanpa harus keluar rumah dan juga bisa lebih menghemat waktu untuk kegiatan lain. Layanan ini dikelola dengan sangat baik dan profesional oleh perusahaan yang memiliki layanan serupa. Kemunculan layanan seperti ini juga sangat membantu masyarakat untuk mengurangi tingkat pengangguran yang ada di Indonesia.

PT. Shopee Internasional Indonesia merupakan platform belanja online yang cukup banyak penggunanya di Asia Tenggara. Anak perusahaan SEA didirikan pada tahun 2015 dan sebuah platform yang disesuaikan secara lokal untuk memfasilitasi berbelanja secara online dengan aman, praktis, dan cepat. Perusahaan ini sudah mampu bersaing dengan perusahaan yang mempunyai layanan serupa seperti Go Food dan Grab Food. Di awal tahun 2021, *ShopeeFood* mulai bekerja sama dengan berbagai industri makanan dan minuman ternama untuk memenuhi pesanan konsumen dan mengakuisisi sejumlah mitra *driver* untuk mengantarkan pesanan ke pembeli (*customer*). Strategi untuk pemasaran seperti promosi digunakan *ShopeeFood* guna memperkenalkan dan memperluas peluang jangkauan konsumen dengan fitur yang dimilikinya pada daerah - daerah tertentu..

Shopee menggunakan berbagai promo - promo menarik dan diskon besar - besaran dalam bentuk voucher, yang disebarluaskan lewat iklan pada web, media sosial, dan tempat lain. Diskon atau biasa di kenal sebagai potongan pembelian adalah suatu bentuk pengurangan harga yang ditawarkan oleh *merchant* sebagai keikutsertaan dalam *event* promosi. Pemberian diskon harga akan mempengaruhi sikap para konsumen, dimana

reaksi konsumen akan bervariasi tergantung pada persepsi mereka tentang biaya produk relatif terhadap total pengeluaran mereka. Tidak hanya itu, Shopee juga menampilkan ide - ide kreatif untuk memotivasi minat beli terhadap *e-commerce* miliknya seperti memperkenalkan fitur - fitur canggih, *cashback*, gratis ongkir, serta harga yang diberikan berbeda dari biasanya pada waktu - waktu tertentu dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan untuk mencegah pembeli berpaling dan terus memilih perusahaan tersebut.

Pada umumnya karyawan bekerja untuk suatu organisasi dengan tujuan untuk menerima kompensasi yang membantu memenuhi kebutuhan mereka dan berpengaruh juga terhadap keberhasilan perusahaan. Dengan menghadapi kondisi persaingan antar layanan transportasi *online*, perusahaan harus bisa memfasilitasi *driver* seperti dari segi kompensasi maupun fleksibilitas jam kerja untuk mencegah berpindah mitra atau meninggalkan pekerjaan. Penawaran berupa kompensasi diberikan supaya adil dan layak diterima *driver*. Kompensasi secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja *driver* dalam memberikan layanan pesan antar makanan dengan lebih optimal.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap layanan pesan antar di sebuah platform *e-commerce* komersial yang banyak penggunanya bernama Shopee dengan meluncurkan fitur *ShopeeFood*, alasan penulis terhadap judul “ Pengaruh Kompensasi Dan *Flexible Working Arrangement* Terhadap Kinerja *Driver ShopeeFood* Di Kabupaten Pasuruan “ selain ketertarikan peneliti terhadap judul tersebut dikarenakan banyak keresahan terhadap pemberian kompensasi dari *driver* ojek online yang mempengaruhi kinerjanya selama memberikan layanan

pesan antar kepada konsumen dan tingkat fleksibilitas kerja *driver* dalam memberi kualitas kehidupan kerja yang cukup baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang mendalam berdasarkan bukti - bukti empiris mengenai pengaruh kompensasi dan *flexible working arrangement* terhadap kinerja *driver ShopeeFood*.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kompensasi, *flexible working arrangement*, dan *punishment* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan ?
2. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan ?
3. Apakah *flexible working arrangement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan ?
4. Apakah *punishment* berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan ?
5. Manakah diantara kompensasi, *flexible working arrangement*, dan *punishment* yang berpengaruh dominan terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan ?

### C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kompensasi, *flexible working arrangement*, dan *punishment* terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan
3. Untuk mengetahui pengaruh *flexible working arrangement* terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan
4. Untuk mengetahui pengaruh *punishment* terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan
5. Untuk mengetahui diantara kompensasi dan *flexible working arrangement* yang berpengaruh dominan terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan

### D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diambil dalam penelitian ini :

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengembangkan atau membuat strategi bisnis terutama dalam hal pengaruh kompensasi dan *flexible working arrangement* pada *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan.

## 2. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan bahan pembelajaran dan referensi untuk menambah dan menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat serta memberikan wawasan untuk berpikir mengenai pengaruh kompensasi dan *flexible working arrangement* pada *driver ShopeeFood* di Kabupaten Pasuruan.

## 3. Bagi peneliti lainnya

Dapat memberi pertimbangan dalam memberi kontribusi peningkatan keilmuan manajemen sumber daya manusia bagi kalangan akademisi dan peneliti lainnya yang tertarik terhadap permasalahan yang serupa di masa yang mendatang.