

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan menurut (Mangkunegara. A. P., 2004) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap perusahaan ingin mengharapkan karyawannya mempunyai bakat atau prestasi yang dimiliki untuk memberikan sumbangan bagi perusahaan tersebut. Dengan adanya memiliki karyawan yang berprestasi akan mendorong untuk meningkatkan kinerja perusahaannya. Jika individu dalam perusahaan tersebut sumber daya manusia berjalan efektif, maka perusahaan juga tetap berjalan efektif. Dengan kata lain semua kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Keberhasilan perusahaan tersebut juga harus didasarkan dengan mengelola sumber daya manusia karena sumber daya manusia sendiri adalah sebuah kunci keberhasilan dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia menjadi suatu faktor yang sangat mempengaruhi kesuksesan perusahaan dan juga sebagai pendukung untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Dengan demikian perusahaan juga harus memiliki keterampilan dalam mengelola sumber daya manusia sebagai karyawan yang bekerja, karena sumber daya manusia yang paten juga akan berpengaruh baik terhadap tugas pekerjaan yang ada pada perusahaannya. Dengan adanya sumber

daya manusia yang paten maka suatu perusahaan sendiri juga dapat mewujudkan tujuan bersama dalam suatu perusahaan.

Dalam hal ini kinerja karyawan merupakan hal penting dalam pencapaian perusahaan, karena kinerja karyawan sendiri adalah sebagai suatu penilaian serta dapat menunjukkan bahwa sumber daya manusia sudah baik atau tidak dalam pekerjaannya. Permasalahan yang muncul berkaitan dengan kinerja karyawan adalah kurang optimalnya karyawan dalam bekerja. Kinerja karyawan juga memiliki banyak faktor-faktor serta indikator penting didalamnya. Faktor dan juga indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar kinerja karyawan dalam pekerjaannya. Dalam hal ini peran perusahaan adalah menyediakan serta memberi kebutuhan karyawan agar pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan mudah dan cepat terselesaikan terlebih lagi karyawan akan merasa terpenuhi dalam bekerja.

Menurut (Hasibuan M. S., 2017) Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja karyawan dapat ditimbulkan oleh stres kerja, karakteristik individu dan Hasibuan (2017:204) menyatakan tingkat stres yang tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan, kinerja karyawan yang stres pada umumnya dapat menurun karena mengalami ketegangan pikiran.

Untuk permasalahan kinerja driver sendiri yaitu sering adanya driver terlalu lama pengiriman yang disebabkan banyak faktor ada driver yang pemalas, ada dari faktor resto yang terlalu lama, ada faktor kendala dari kendaraan, dan ada juga

untuk dari sisi keselamatan driver, sepeda motor terbukti selama bertahun-tahun sebagai alat transportasi yang paling banyak terlibat dalam kecelakaan. Aspek keamanan sepeda motor juga sangat rentan karena tidak adanya wadah tertutup yang melindungi pengendara dari hal-hal yang tidak diinginkan. Apalagi aksi pembegalan yang masih menghantui masyarakat. Sepanjang tidak ada payung hukum, tidak akan ada satu pun perusahaan asuransi yang mau memproteksi keselamatan driver, lain halnya dengan angkutan umum jenis lainnya yang sudah dapat legalitas hukum, sehingga bila mendapat kecelakaan, maka jaminan berupa santunan asuransi kecelakaan dapat segera diterima.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah stres kerja. Secara umum stres sering diartikan sebagai kondisi tegang yang tidak menyenangkan, karena seseorang secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebaninya seperti tuntutan tugas. Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Berdasarkan teori tersebut diatas penulis melakukan pengamatan tentang fenomena yang terjadi pada Driver Shopee Food Surabaya, dari pengamatan yang dilakukan masih terdapat pegawai yang stres kerja yang diakibatkan karena pekerjaan pecapain target yang terlalu tinggi.

Stres sering terjadi pada setiap individu atau manusia dan pada setiap sesaat waktu, karena stres bisa terjadi kapan saja saat manusia merasa lelah dan tidak mampu untuk mengatasi masalah tersebut, stress merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak luput dapat dihindarkan apabila manusia akan cenderung mengalami stres apabila merasa kurang mampu untuk menyesuaikan antara keinginan yang diinginkan dengan kenyataan yang ada,

baik kenyataan yang berada di dalam maupun di luar dirinya. (Suwanto & Priansa, 2011) membagi sumber stres kerja dari lingkungan kerja, pertama stres yang bersumber dari lingkungan kerja fisik, sumber stres ini mengacu pada kondisi fisik dalam lingkungan diantaranya kondisi penerangan ditempat kerja yang kurang memadai sehingga menyebabkan karyawan gampang stres, tingkat kebisingan yang tinggi dan kurang keluasaan wilayah dalam bekerja membuat karyawan mudah stres, kedua stress yang bersumber dari tingkatan individu ialah stres yang berkaitan dengan tugas-tugas yang harus diselesaikan, ketiga stres yang bersumber dari organisasi stres ini timbul dari keinginan-keinginan organisasi dimana pemimpin selalu menekan kepada karyawan soal tuntutan tugas, kondisi ini membuat karyawan menjadi tegang, cemas dan ketakutan sehingga karyawan akan mengalami stres dalam bekerja. Setiap orang dimanapun ia berada dalam suatu perusahaan, dapat berperan sebagai sumber penyebab stres bagi orang lain. Mengelola stres sendiri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan.

Didalam sebuah perusahaan tentunya memiliki beragam karakteristik pada sumber daya manusianya. Perbedaan karakteristik individu ini akan mempengaruhi kegiatan operasional perusahaan yang dapat berdampak pada tujuan sebuah organisasi (Tj, 2020). Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, diantaranya dengan memperhatikan stres kerja. Stres kerja merupakan suatu kondisi yang mengalami tekanan berlebihan yang dibebankan kepada karyawannya, kondisi tersebut dapat diperoleh dalam diri sendiri maupun lingkungan diluar diri seorang. Tingkat stress ini yang tinggi, bahkan maupun

tingkat stress yang rendah jika berkelansungan lama akan menjadi berpengaruh terhadap kinerja yang menurun. Stres juga berperan secara fungsional, dimana dapat menjadi pendorong atau perusak dalam kinerja semua ini tergantung seberapa besar tingkat stres tersebut dan bagaimana karyawan mengendalikan stress mereka. (Siagian. S. P., 2009) stres merupakan kondisi ketengangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Tidak hanya stres kerja yang menjadi penilaian kinerja. Karakteristik Individu juga menjadi salah satu faktor penting mempengaruhi kinerja dalam perusahaan. Karakteristik individu mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan, hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Gibson (2010:123) bahwa karakteristik individu adalah kemampuan dan kecakapan, latar belakang dan demografi. Klasifikasi dari demografi adalah jenis kelamin dan ras. Perilaku karyawan menentukan hasil, mereka dapat menghasilkan prestasi atau kinerja jangka panjang yang positif dan pertumbuhan diri atau sebaliknya. Dimana kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, inisiatif, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Hasibuan (2014 : 94)

Sehubungan dengan uraian tersebut di atas, maka penulis menentukan obyek penelitian pada Driver Shopee Food Surabaya. Sebagai sebuah layanan pengantaran makanan milik dari Shopee sebagai anak perusahaan. Setiap driver

dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja. Karena yang terjadi selama ini bahwa kinerja driver belum optimal, hal ini disebabkan karena adanya karakteristik individu yang berbeda-beda dalam menjalankan aktivitas kerja sehari-hari, dimana dapat dilihat dari minat kerja yang kurang dan kurangnya inisiatif serta ide-ide yang dikeluarkan oleh driver dalam pengembangan perusahaan, selain itu kurangnya pengalaman kerja yang dimiliki oleh driver sehingga berpengaruh terhadap pencapaian kinerja driver.

Kondisi ini menjadi sebuah fenomena yang mengakibatkan karakteristik individu tidak sepenuhnya mampu mendorong kinerja driver dalam melaksanakan tugas karena adanya perbedaan dari karakteristik individu setiap pegawai yang menjadi sebuah kesulitan tersendiri dengan pemberlakuan standar kerja yang sama. Untuk mengungkap fenomena penelitian yang berkaitan dengan karakteristik individu pada Driver Shopee Food Surabaya, maka penulis merujuk pada teori Sujak dalam Lumbunraja (2009:45-46) yang mengemukakan bahwa karakteristik individu yang berbeda-beda meliputi kebutuhannya, nilai, sikap, dan minat. Perbedaan-perbedaan tersebut dibawa ke dunia kerja sehingga motivasi setiap individu berbeda-beda yang akhirnya memberikan karakteristik tersendiri bagi individu tersebut.

Menurut (Soesaty, 2014) Hal yang paling untuk dibutuhkan dalam dunia kerja adalah pembentukan karakteristik individu karena pembentukan karakteristik individu ini merupakan pola sikap watak seseorang untuk melakukan pekerjaannya yang dimana pola berpikirnya bisa mempengaruhi perilakunya. Menurut Thoha (2012:35) Karakteristik individu merupakan

pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain dari setiap orang. Karakteristik seseorang merupakan pembeda kepribadian yang dimilikinya termasuk menjadi wirausahawan (Amrulloh, 2019:123). Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Karakteristik individu yang baik akan menjadikan karyawan tersebut lebih mudah dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga kinerja yang dihasilkan akan lebih optimal. Begitupun sebaliknya, apabila karyawan mempunyai karakteristik yang buruk, dapat menghambat operasional perusahaan dan dapat menyebabkan kinerja yang dihasilkan kurang optimal.

Terlepas dari stress kerja, karakteristik individu sangat berpengaruh dalam kondisi psikologis seseorang dalam melaksanakan kinerja pekerjaan. Didalam sebuah pekerjaan tentunya terdapat berbagai macam karakteristik pada sumber daya manusianya. (Andy Irawan, 2012) menjelaskan dalam penelitiannya, karakteristik individu adalah minat, dimana sikap yang membuat seseorang puas akan obyek atau ide-ide tertentu. Minat memiliki dampak positif dalam pencapaian kepuasan kerja. Karakteristik individu harus mendapatkan perhatian serius dari perusahaan. Peningkatan ini dapat dilakukan dengan pengembangan karir sehingga menciptakan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Emin, 2007).

Penilaian kinerja driver shopee food yang melibatkan adanya stress kerja dan karakteristik individu masing-masing tiap driver, dimana hal ini berdasarkan rekap data jumlah keluar masuknya driver shopee food adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data TurnOver Driver Shopee Food Surabaya

PERIODE	JUMLAH DRIVER AWAL	JUMLAH DRIVER KELUAR	JUMLAH DRIVER MASUK	JUMLAH DRIVER AKHIR	PRESENTASE
I (JANUARI 2021 – JUNI 2021)	15.840	1.140	1.462	15.926	2.03%
II (JULI 2021 – DESEMBER 2021)	12.600	1.838	1.105	11.867	5.99%
III (JANUARI 2022 – MEI 2022)	11.212	2.014	1.059	10.257	8.90%

Sumber : Shopee Food Surabaya

Dari data turnover yang didapat pada Tabel 1.1 dapat dihitung persentase tingkat turnover driver Shopee Food mengalami peningkatan dari periode pertama hingga periode ketiga. Berdasarkan hasil informasi dengan pihak shopee diperoleh beberapa alasan sebagaimana driver yang keluar adalah driver yang tidak semangat kerja disebabkan semenjak adanya pemangkasan bonus yang diberikan perusahaan aplikasi ojol, pemutusan mitra disebabkan driver yang menggunakan fake gps, dan driver mulai kesusahan mendapatkan orderan sehingga driver mengalami pendapatan yang menurun drastis sehingga memilih keluar dari pekerjaan driver shopee food.

Tiap bulan jumlah driver melonjak banyak yang mengakibatkan peta persaingan mendapatkan orderan semakin ketat, otomatis untuk mencapai jumlah target bonus semakin sulit juga. Sulitnya mendapatkan orderan tak hanya membuat kalangan para driver menggunakan aplikasi illegal seperti lokasi palsu. Aplikasi illegal ini digunakan untuk mempermudah mendapatkan orderan, tapi hal ini sangat merugikan driver lainnya. Sehingga driver yang jujur sangat sulit mendapatkan orderan walaupun diam ditempat resto driver

yang jujur ini tidak mendapatkan orderan melainkan yang dapat orderan ini pengguna driver nakal yang menggunakan aplikasi ilegal atau fake gps sehingga seolah-olah driver ini ada ditempat resto tersebut, banyaknya driver ini menjadi beban dan stres karena adanya oknum driver nakal ini.

Melalui fenomena diatas penulis memfokuskan penelitian pada aspek stres kerja dan karakteristik individu. Dimana kedua faktor tersebut adalah sebagai faktor yang sangat berpengaruh bagi penelitian terhadap kinerja driver shopee food. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti terdorong mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul **“Analisis Stres Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Driver Shopee Food Surabaya”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diajukan diatas, maka masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja driver shopee food ?
2. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja driver shopee food ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang diajukan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian driver shopee food.
2. Untuk menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan bagian driver shopee food.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bagi berbagai pihak antara lain:

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi serta beban pertimbangan untuk evaluasi dalam kinerja pekerja driver shopee food sehingga dapat sebagai pembelajaran dimasa depan untuk mencapai tujuan perusahaan supaya dapat meningkatkan suatu kinerja.

b. Bagi Peneliti

Peneliti ini diharapkan dilakukan merupakan populasi yang paling baik dan tepat. Hal tersebut dapat dilihat agar memperluas dan meningkatkan penghasilan ekonomi terhadap driver shopee food. Pada mitra

pengemudi driver online menunjukkan mengalami penurunan penghasilan.

c. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Sebagai sambungan pemikiran bagi kemajuan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi pada umumnya dan bidang manajemen pada khususnya serta diharapkan dapat menambah daftar kepustakaan dan memberikan informasi bagi pihak lain yang akan melanjutkan penelitian lebih lanjut.