

BAB I

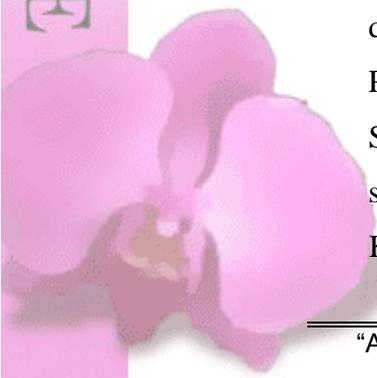
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi meningkat secara pesat. Menurut artikel yang ditulis oleh Damar (dikutip dari <https://www.kompasiana.com>, 2015) kebutuhan masyarakat akan jenis transportasi umum yang memiliki keunggulan diantaranya adalah keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan fasilitas yang mendukung menjadi salah satu pertimbangan. Kenyataannya di lapangan berbeda, masalah yang dihadapi di Indonesia saat ini yang pertama mengenai keamanan. Salah satu risiko dalam transportasi umum yaitu tindakan kriminal yang beragam seperti copet, rampok, hipnotis, dan lain-lain. Permasalahan kedua mengenai kebersihan, banyak dari transportasi umum dipenuhi sampah dan bau tidak enak serta terlihat kotor, sehingga menyebabkan masyarakat ragu menggunakan transportasi umum. Menanggapi hal tersebut, beberapa tahun belakangan muncul transportasi online sebagai salah satu solusi dari permasalahan diatas.

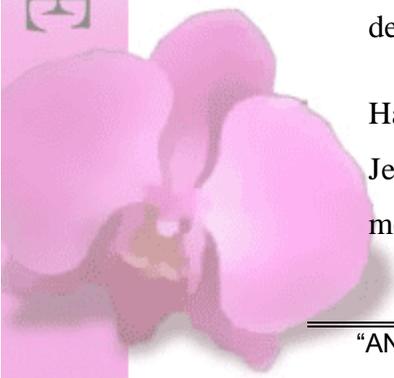
Transportasi online merupakan transportasi yang memanfaatkan aplikasi berbasis internet sebagai media penghubung antara penyedia jasa dan pengguna sebagai langkah terobosan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam upaya pemenuhan gaya hidup yang efisien dan praktis. (Hardianti, 2016). Dalam Koran Sindo mengemukakan bahwa terdapat banyak jenis transportasi online di Indonesia diantaranya adalah, Go-Jek, Grabbike, Grabtaxi, Uber, Bajaj App, Transjek, Wheel Line, Bangjek, Ojek Syar'I, Blue-Jek, My BlueBird (dikutip dari, <https://economy.okezone.com>, 2015). Namun hanya ada empat jenis aplikasi transportasi online yang sering digunakan yaitu, Go-Jek, Grab, Uber, dan My BlueBird.

Banyak dari masyarakat Indonesia yang beralih dari jenis transportasi konvensional ke jenis transportasi online. Ada banyak alasan yang menjadi latar belakang konsumen beralih, diantaranya adalah kenyamanan, ketepatan waktu, dan harga yang relatif lebih murah. Menurut Sabran (dikutip dari laman <http://wartakota.tribunnews.com>, 2017), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) telah melakukan survey kepada 4.668 responden tanggal 5-6 April 2017, alasan utama responden memilih menggunakan transportasi online, adalah murah yakni 84,1 persen. Disusul alasan cepat (81,9 persen), nyaman (78,8 persen), dan terakhir alasan aman sebanyak 61, 4 persen. Dalam survey yang dilakukan YLKI juga diperoleh data bahwa aplikasi Go-Jek menduduki rating tertinggi dipilih konsumen, sebanyak 72,6 persen, kemudian Grab sebanyak 66,9 persen, Uber digunakan oleh 51 persen dan terakhir My Blue Bird sebanyak 4,4 persen (dikutip dari laman <http://wartakota.tribunnews.com>, 2017). Berdasarkan hasil survey diatas, diketahui bahwa lebih banyak konsumen memilih aplikasi Go-Jek sebanyak 72,6 persen. Go-jek merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya Michaelangelo Moran pada bulan Maret 2014, yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan di ibukota (Rifaldi, dkk, 2016). Beberapa kelebihan yang ditawarkan oleh Go-Jek daripada transportasi online yang lain diantaranya adalah, menawarkan lebih banyak fasilitas yang dapat digunakan oleh konsumen. Dalam laman resminya (<https://www.go-jek.com>) Go-Jek mengklasifikasikan fasilitas-fasilitasnya ke dalam tiga bagian, yaitu Go-Jek (Go-Jek, Go-Ride, Go-Food, Go-Mart, Go-Send, Go-Box, Go-Tix, Go-Med), Go-Life (Go-Massage, Go-Clean, Go-Glam, Go Auto), dan Go-Pay (Go-Pay, Go-Point, dan Go-Pulsa). Dengan banyaknya fasilitas yang ditawarkan oleh penyedia Go-Jek ini sangat memanjakan penggunanya. Pengguna Go-Jek dapat memilih fasilitas yang sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu, ada tiga nilai yang diusung oleh pihak Go-Jek yang menjadikannya sebagai suatu kelebihan tersendiri. Tiga nilai yang diusung tersebut adalah Kecepatan (Melayani dengan cepat, dan terus belajar dan berkembang dari

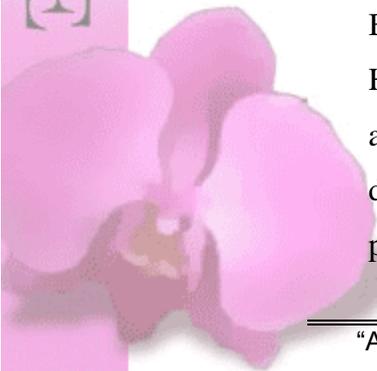


pengalaman), Inovasi (Terus menawarkan teknologi baru untuk mempermudah hidup Anda), dan Dampak Sosial (Memberikan dampak positif sosial sebesar-besarnya untuk masyarakat Indonesia). Ada dua jenis pengemudi Go-Jek yaitu pengemudi dengan menggunakan sepeda motor (Go-Ride) dan pengemudi dengan menggunakan mobil (Go-Car). Ada beberapa perbedaan diantara keduanya selain jenis kendaraan yang digunakan, salah satunya adalah untuk pemesanan makanan (Go-Food), pengantaran barang/penjemputan barang (Go-Send), dan pembelian tiket (Go-Tix) lebih sering digunakan adalah pengemudi Go-Jek dengan sepeda motor daripada pengemudi Go-Jek dengan menggunakan mobil. Namun perbedaan lain adalah dari segi banyaknya angkutan, pengemudi Go-Jek dengan mobil (Go-Car) mampu mengangkut lebih banyak orang daripada pengemudi dengan sepeda motor (Go Ride). Banyak dari masyarakat mendaftar sebagai pengemudi Go-Jek. Bahkan banyak dari mereka yang merelakan pekerjaannya yang dahulu untuk menjadi pengemudi Go-Jek. Artikel yang ditulis oleh Jeko (dikutip dari <http://tekno.liputan6.com>, 2017) mengemukakan hasil riset Pusat Kajian Komunikasi Departemen Ilmu Komunikasi (Puskakom) UI mengatakan bahwa salah satu alasan banyaknya masyarakat yang beralih profesi menjadi pengemudi Go-jek adalah penghasilan yang mereka kantonginya bisa lebih dari UMP Nasional dengan kisaran Rp 1.997.819. Dari sisi manfaat, 48 persen pengemudi mengatakan bisa mengatur waktu kerja, 30 persen punya lebih banyak waktu bersama keluarga, 28 persen bisa menabung, 19 persen bisa pakai ponsel dan aplikasi. Berdasarkan hasil riset diatas diketahui bahwa, pengemudi Go-Jek mendapatkan manfaat setelah bergabung menjadi mitra Go-Jek. Salah satunya adalah pengemudi bebas untuk mengatur waktu kerjanya sendiri, tidak terikat dengan perusahaan.

Hal ini juga sesuai dengan hasil pengamatan peneliti, bahwa pengemudi Go-Jek tidak memiliki ketentuan waktu dalam bekerja. Mereka dapat menyesuaikan waktu pekerjaannya. Ada pengemudi yang mulai bekerja dari

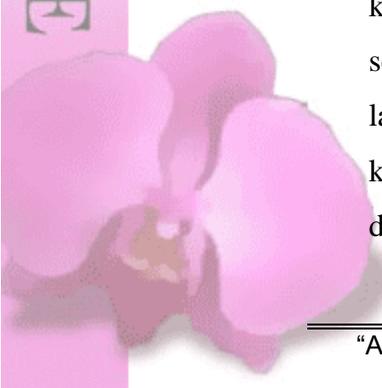


pagi, ada juga pengemudi yang baru keluar untuk bekerja di siang hari. Kemudian tidak ada batasan berapa lama mereka harus bekerja. Mereka dapat menyesuaikan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Karena tidak ada batasan waktu dalam bekerja, banyak dari pengemudi Go-Jek memanfaatkan waktu lebih banyak untuk keluarga. Kemudian jumlah populasi pengemudi Go-Jek di Kota Medan sendiri sudah semakin banyak. Hal ini mengindikasikan bahwa menjadi pengemudi Go-Jek mendapatkan kepuasannya tersendiri. Dengan semakin banyaknya pengemudi Go-Jek berarti ada hal yang menjadi daya pikat untuk menarik minat individu untuk bergabung menjadi mitra Go-Jek. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa ada kebebasan dalam pengambilan keputusan, baik dalam segi waktu kerja dan penyesuaian pekerjaan, hal ini menimbulkan kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soekianto (2010) yang menyatakan bahwa pekerjaan yang memberikan kebebasan, ketidak ketergantungan dan peluang mengambil keputusan, secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan. Selanjutnya menurut Howell dan Dipboye, 1986 (dalam Munandar, 2008), menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Menurut Priyono dan Marnis (2008), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja juga dapat dinyatakan sebagai keadaan emosional karyawan di mana terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja dengan oleh perusahaan dengan tingkat balas jasa yang diinginkan karyawan. Baik berbentuk finansial maupun non finansial. Sedangkan menurut Indy dan Handoyo (2013) kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyokong atau tidak pada diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Pengamatan yang dilakukan peneliti kepada pengemudi Go-Jek yang berada di Kota Medan, menggambarkan adanya



kecenderungan kepuasan kerja yang tinggi pada pengemudi Go-Jek. Hal ini terlihat dari perilaku yang ditunjukkan oleh para pengemudi untuk terus menerima pesanan dan memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen. Tujuannya adalah untuk mendapatkan poin yang sudah ditentukan. Apabila poin yang dikumpulkan sudah mencukupi maka pengemudi Go-Jek berhak mendapatkan bonus harian mereka. Mereka mampu bekerja dari pagi hari hingga malam hari untuk mendapatkan poin tersebut. Hal ini merupakan bentuk bahwa mereka produktif dalam bekerja.

Produktivitas yang tinggi dalam mengumpulkan poin dan terus menerima pesanan dari konsumen merupakan salah satu dampak dari kepuasan kerja. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kondalkar (2007) bahwa pekerja produktif cenderung menjadi pekerja yang bahagia. Selain dari segi produktivitas, kepuasan kerja pada pengemudi Go-Jek juga terlihat dari ketika mereka mendapatkan bonus uang tambahan (uang tip) dari konsumen sebagai hasil dari pelayanan yang baik. Mereka terlihat mengungkapkan perasaan senang dengan mengucapkan terima kasih dan memberikan mimik wajah senang serta tersenyum kepada konsumen. Menurut Munandar (2008), otonomi adalah pekerjaan yang memberikan kebebasan, ketidagantungan dan peluang mengambil keputusan akan lebih cepat menimbulkan kepuasan kerja. Menurut Hackman dan Oldham (dalam Soekianto, 2010), otonomi adalah tingkat kebebasan pemegang kerja, yang mempunyai pengertian ketidaktergantungan dan keleluasaan yang diperlukan untuk menjadwalkan pekerjaan dan memutuskan prosedur apa yang akan digunakan untuk menyelesaikannya. Selanjutnya, dalam wawancara tersebut juga diketahui bahwa faktor lain dalam menciptakan kepuasan kerja adalah pemberian kompensasi. Menurut Priyono dan Marnis (2008), kompensasi merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Selanjutnya dikatakan kompensasi dibedakan menjadi dua macam yaitu yang langsung dan tak langsung. Kompensasi langsung



berupa gaji, upah, upah insentif, sedangkan kompensasi tak langsung berupa kesejahteraan karyawan. Tujuan diberikannya kompensasi adalah untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Priyono dan Marnis, 2008). Kompensasi yang di dapatkan dalam wawancara tersebut seperti bonus uang dari perusahaan ketika mencapai target poin yang sudah ditetapkan. Ketika pengemudi mencapai poin yang ditetapkan, maka perusahaan akan menambahkan bonus kedalam rekening bank pengemudi sesuai poin. Kemudian adanya pemberian uang tambahan dari konsumen (uang tip) kepada pengemudi.

Namun tidak semua pengemudi Go-Jek merasa puas akan pekerjaan mereka, dikarenakan memang masih banyaknya kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam sistem pekerjaan ini. Adapun ketidakpuasan ppengemudi Go-Jek disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah kondisi diantaranya:

1. Konsumen membatalkan pesanan kepada pengemudi, pengemudi mendapatkan order fiktif (pesanan palsu),
2. Kondisi lingkungan kerja yang tidak menentu (seperti kemacetan, cuaca yang tidak menentu, serta kondisi jalanan),
3. Ketatnya pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan dan konsumen.

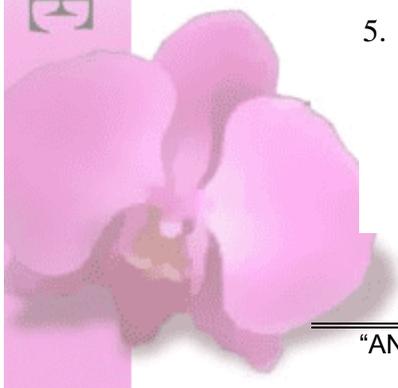
Menurut Kondalkar (2007) pengawasan merupakan salah satu faktor moderat, yang mempengaruhi kepuasan kerja. Dan faktor yang terakhir adalah faktor kondisi kerja. Menurut Munandar (2008) , kondisi kerja adalah sesuatu yang berhubungan langsung dan berada disekitar pekerja yang mempengaruhi pekerjaan itu sendiri. Dan dibagi menjadi dua yaitu kondisi fisik kerja dan kondisi lama waktu bekerja. Menurut Kondalkar (2007) kondisi kerja meliputi cahaya, ventilasi, kebersihan, ruang kerja yang cukup, ketersediaan pengawasan segera, alat terbaru yang memadai dan lingkungan sekitar yang bagus, pasti akan menambah kepuasan kerja. Dalam wawancara tersebut permasalahan kondisi pekerjaan terletak pada lingkungan fisik kerja yaitu cuaca yang tidak menentu dan kemacetan. Berdasarkan fenomena-fenomena

diatas timbul sesuatu yang menarik bagi peneliti yaitu untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi Go-Jek. Serta seberapa berpengaruhnya faktor-faktor tersebut untuk meningkatkan kepuasan kerja pengemudi Go-Jek. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti mengajukan judul penelitian yaitu, **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pada Pengemudi Go-Jek Di Kota Malang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian serta penjelasan di atas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana kondisi interternal instansi dinas komuikasi dan informatika kota malang

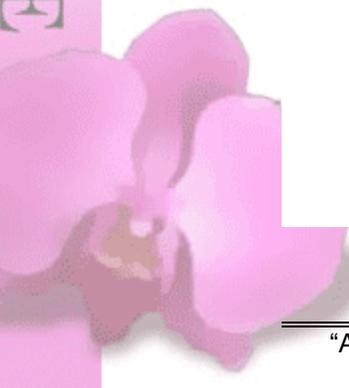
1. Apakah faktor karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek yang ada di kota Malang?
2. Apakah faktor pendapatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek yang ada di kota Malang?
3. Apakah faktor kondisi kerja yang mendukung berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek yang ada di kota Malang?
4. Apakah faktor kelompok kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek yang ada di kota Malang?
5. Apakah faktor kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek yang ada di kota Malang?



1.3 Tujuan Penelitian

Adapun dari rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi apakah faktor karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek yang ada di kota Malang?
2. Untuk mengidentifikasi apakah faktor pendapatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek yang ada di kota Malang?
3. Untuk mengidentifikasi apakah faktor kondisi kerja yang mendukung berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek yang ada di kota Malang?
4. Untuk mengidentifikasi apakah faktor kelompok kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek yang ada di kota Malang?
5. Untuk mengidentifikasi apakah faktor kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek yang ada di kota Malang?



1.4 Manfaat Penelitian

Adapun peneliti berharap dari penelitian yang akan dilakukan ini, akan memiliki manfaat diantaranya:

1. Bagi perusahaan yang diteliti, hasil dari penelitian dapat dipakai sebagai referensi untuk lebih memahami faktor-faktor yang menyebabkan berpengaruhnya kepuasan kerja dan menerapkannya sehingga dapat tercapai kinerja yang optimal dan hasil dari penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan referensi untuk lebih teliti dan lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan skripsi ini dapat menjadi referensi dan sarana yang tepat untuk mengembangkan penelitian yang terkait yang akan dilakukan.
3. Bagi pembaca, sebagai salah satu informasi yang sekiranya dapat digunakan untuk menambah wawasan untuk lebih analitis dan lebih mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

