

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Memasuki era revolusi industri 4.0 saat ini transportasi dan teknologi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan, karena dengan adanya transportasi membuat kehidupan sehari-hari semakin efektif dan fleksibel (Citradewi & Soebandono, 2017). Keberadaan transportasi menjadi penting karena memiliki peranan dalam membangun sektor perekonomian dan pembangunan dalam masyarakat, karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja. Ketergantungan masyarakat akan transportasi sangatlah tinggi selain untuk meningkatkan mobilitas dalam hal barang dan jasa, transportasi juga berkontribusi dalam meningkatkan perekonomian dan ketenagakerjaan (Romadhon, 2018).

Sepeda motor menjadi pilihan utama masyarakat di Indonesia dari sekian banyaknya moda transportasi yang tersedia, karena cenderung lebih cepat dalam melakukan mobilitas dan lebih mudah dalam menerobos kemacetan. Sepeda motor ini kemudian dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai mata pencaharian (Citradewi & Soebandono, 2017). Masyarakat umum menyebut pekerjaan ini sebagai pengemudi ojek. Ojek merupakan layanan transportasi dengan jenis kendaraan roda dua dengan sistem pengangkutan secara perjanjian. Umumnya masyarakat yang bekerja sebagai tukang ojek berada pada kalangan ekonomi menengah ke bawah. Para pengemudi ojek ini biasanya berkumpul pada titik-titik tertentu yang biasa disebut “pangkalan ojek”. Mereka biasa disebut dengan ojek

pangkalan atau lebih umumnya ojek konvensional yang bekerja secara *independent* atau tidak terikat oleh perusahaan (Zuhdi, 2018).

Seiring dengan perkembangan zaman terutama di bidang teknologi yang semakin canggih dan pesat memunculkan banyak inovasi baru yang berdampak positif bagi berbagai bidang termasuk transportasi. Transportasi yang dikembangkan dengan teknologi komunikasi memunculkan banyak inovasi baru. Saat ini moda transportasi konvensional mulai mendapatkan persaingan dengan hadirnya moda transportasi *online* berbasis aplikasi (Romadhon, 2018). Salah satu moda transportasi *online* yang berbasis aplikasi yaitu Go-Jek. Go-Jek merupakan perusahaan yang bergerak di jasa pelayanan transportasi sebagai penghubung antara pengemudi ojek dan pelanggan dengan menggunakan sistem aplikasi. Melalui aplikasi Go-Jek ini, pengemudi dapat melihat pesanan yang masuk dan lokasi pemesanan yang ditanggapi dan pelanggan pun bisa memantau posisi pengemudi serta biaya jasa pengemudi tersebut (Zuhdi, 2018).

Go-Jek merupakan sebuah *startup* atau perusahaan berbasis teknologi berjiwa sosial asli Indonesia yang memiliki tujuan mulia yaitu ingin meningkatkan kesejahteraan pekerja pada berbagai sektor informal di Indonesia. Go-Jek menyediakan berbagai macam layanan, diantaranya yaitu jasa transportasi dan layanan pesan antar makanan. Hingga November 2018, tercatat Go-Jek telah tersebar di 167 kota dan kabupaten di seluruh Indonesia. Transportasi *online* berbasis aplikasi ini merupakan kolaborasi antara jasa transportasi ojek dan teknologi komunikasi (Damayanti, 2017). Sebagai salah satu transportasi *online* berbasis aplikasi, Go-Jek memiliki aplikasi yang dapat diunduh di *App Store* dan

Google Play. Dengan menggunakan aplikasi Go-Jek, pelanggan dapat memesan pengemudi Go-Jek untuk menggunakan semua layanan yang ada. Pelanggan akan mendapatkan berbagai macam keunggulan dan kemudahan dari adanya aplikasi Go-Jek diantaranya adalah layanan transportasi, logistik, dan gaya hidup dalam satu aplikasi dengan total 17 layanan dengan sistem transaksi yang mudah seperti *Go-Pay*, harga yang transparan sebelum memesan, proses *order* yang lebih cepat, bisa melakukan pemantauan terhadap *driver* serta pemberian *rating* jasa untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas yang berkelanjutan. (www.go-jek.com, diakses pada 25 April 2019).

Peneliti memilih pengemudi Go-Jek sebagai objek penelitian karena Go-Jek dalam beberapa tahun terakhir merupakan fenomena baru dalam dunia kerja dan menjadi serapan tenaga kerja baru yang menjanjikan bagi masyarakat Indonesia (Romadhon, 2018). Go-Jek merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama dengan rekannya Michael Angelo Muran pada Oktober 2010 diawali dengan 20 pengemudi Go-Jek. Pada tahun 2014 Go-Jek mendapatkan tawaran investasi pada tahun 2014 dan pada tahun 2015 Go-Jek meluncurkan aplikasi berbasis android dan IOS. Tujuan didirikannya Go-Jek ialah untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi dari kemacetan. Sistem kerja Go-Jek menggunakan aplikasi yang terhubung via internet. Pelanggan tidak perlu lagi menunggu di pinggir jalan ataupun menghampiri pangkalan ojek, karena pemesanan sangat mudah dengan menggunakan aplikasi Go-Jek sesuai dengan kebutuhan.

Saat ini kota Karawang merupakan kota industri terbesar di Indonesia. Karawang juga merupakan kota dengan Upah Minimum Regional (UMR) tertinggi di Indonesia. Dengan demikian wajar bila pendapatan penduduknya lebih tinggi dari kota-kota lain bahkan dari ibukota Jakarta (Govinda, 2016). Karawang sebagai kota industri terbesar di Indonesia tentunya memiliki mobilitas yang tinggi, hadirnya transportasi berbasis *online* seperti Go-Jek sangat dibutuhkan untuk membantu jalannya mobilitas masyarakat di kota Karawang. Selain meningkatkan mobilitas, hadirnya Go-Jek di Karawang juga menjadi mata pencaharian baru bagi masyarakat yang terlihat dari banyaknya masyarakat yang ingin mendaftar menjadi pengemudi Go-Jek dan sampai saat ini masih banyak masyarakat yang ingin mendaftar, akan tetapi pihak Go-Jek membatasi jumlahnya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 29 April 2019 kepada pengemudi Go-Jek di Karawang mengenai dampak mereka setelah bergabung dengan Go-Jek didapatkan pengemudi Go-Jek merasakan kehidupan yang lebih baik. Salah satunya adalah seorang pengemudi yang sebelumnya seorang tukang sayur keliling kemudian beralih menjadi pengemudi Go-Jek, merasakan dampak positif menjadi pengemudi Go-Jek diantaranya yaitu jam kerja yang bebas, penghasilan yang lebih besar, bertambahnya komunitas sesama pengemudi, dan lain sebagainya. Namun di samping itu ada beberapa yang dikeluhkan oleh pengemudi Go-Jek, misalnya jumlah pengemudi yang semakin banyak sehingga pesanan yang semakin berkurang dan berdampak pada pendapatan insentif, tarif perjalanan yang terlalu rendah dan juga promo yang

diberikan kepada pelanggan dirasa merugikan pengemudi karena mereka dibayar setengah harga.

Para pengemudi Go-Jek berasal dari berbagai kalangan mulai dari pengangguran, mahasiswa, pekerja swasta, ibu rumah tangga, bahkan beberapa dari mereka ada yang meninggalkan pekerjaan lamanya untuk menjadi pengemudi Go-Jek. Salah satu alasan yang mendorong banyak orang untuk daftar menjadi pengemudi Go-Jek ialah karena melihat pekerjaan sebagai pengemudi Go-Jek dapat meningkatkan taraf kehidupan mereka. Berdasarkan laporan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LD-FEUI) pada tahun 2017 menyatakan bahwa 80% para mitra pengemudi merasa kualitas hidup mereka lebih baik setelah bergabung dengan Go-Jek (Wisana., dkk, 2017). Dengan demikian isu-isu kualitas kehidupan kerja menjadi penting untuk diteliti karena dapat meningkatkan kesejahteraan setiap orang. Beberapa penelitian baru-baru ini mengeksplorasi kualitas kehidupan kerja pada industri bidang jasa (Lee, Back, & Chan, 2015)

Kualitas kehidupan kerja berhubungan dengan kesejahteraan karyawan seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan jenis keterlibatan kerja lainnya (Lee, Back, & Chan, 2015). Kualitas kehidupan kerja dapat terwujud ketika karyawan merasa puas atas kebutuhan-kebutuhan penting mereka, seperti kebutuhan akan kebebasan dimana mereka bekerja dalam suatu perusahaan (Anditasari, 2011). Kualitas kehidupan kerja berkisar pada kesejahteraan karyawan dan juga dimensinya secara umum yakni mencakup kepuasan karyawan dengan faktor fisik dan psikologis yang terkait dengan pekerjaan dan kehidupan

sehari-hari (Almarshad, 2015). Kualitas kehidupan kerja mengacu pada tingkat kebahagiaan atau ketidakpuasan seseorang terhadap karirnya. Individu yang menikmati kariernya dikatakan memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi, sementara mereka yang tidak bahagia atau yang kebutuhannya tidak terpenuhi dikatakan memiliki kualitas kehidupan kerja yang rendah (Nurbiyati, 2014).

Menurut Cascio (dalam Arifin, 2012) kualitas kehidupan kerja dapat diukur dengan 3 indikator yaitu sistem imbalan yang inovatif, artinya bahwa imbalan yang diberikan memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan taraf hidup karyawan yang bersangkutan dan sesuai dengan taraf pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja. Sistem imbalan ini mencakup gaji, insentif, bonus-bonus dan berbagai fasilitas lain sebagai imbalan selama bekerja. Kemudian lingkungan kerja, artinya ketersediaan lingkungan kerja yang kondusif, termasuk di dalamnya penentuan jam kerja, peraturan yang berlaku kepemimpinan serta lingkungan secara fisik. Lingkungan kerja ini sangat penting terutama bagi keselamatan dan kenyamanan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Yang ketiga restrukturisasi kerja, yaitu memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pekerjaan yang tertantang (*job enrichment*) dan kesempatan yang lebih luas untuk pengembangan diri, sehingga dapat mendorong karyawan untuk lebih mengembangkan potensi dirinya.

Kualitas kehidupan kerja dipengaruhi oleh sembilan faktor yaitu: lingkungan kerja, budaya dan iklim organisasi, relasi dan kerja sama, pelatihan dan pengembangan, kompensasi dan hadiah, fasilitas, kepuasan kerja dan keamanan kerja, otonomi kerja, dan kecukupan sumber daya (Almarshad, 2015).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja adalah kepuasan kerja. Pada penelitian yang dilakukan oleh Efraty dan Sirgy (dalam Hassan, 2013) membuktikan bahwa kepuasan kerja, identifikasi organisasi, keterlibatan kerja, usaha kerja, serta persepsi terhadap kinerja berhubungan positif terhadap kualitas kehidupan kerja (Hassan, 2013).

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya (Robbins & Judge, 2015). Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosional yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan melalui cara pandang karyawan terhadap pekerjaannya (Handoko, 2014). Kepuasan kerja seseorang dapat dilihat melalui pekerjaan itu sendiri, penghasilan, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan kerja (Nurbahar, 2015). Spector (dalam Baliarti, 2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan aspek-aspek yang ada di dalam pekerjaannya.

Spector (dalam Baliarti, 2016) menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki aspek-aspek yang meliputi: gaji, promosi, tunjangan, atasan, penghargaan dari perusahaan, prosedur kerja, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi dalam perusahaan. Menurut Sinambela (2016) kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek yang sesuai dalam pekerjaannya dengan keinginan individu tersebut maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi yang dirasakan karyawan dan juga sebaliknya.

Kepuasan kerja pada pengemudi Go-Jek menjadi penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut karena pengemudi Go-Jek memiliki keunikan dalam mencapai kepuasan kerja yang diinginkan. Seorang pengemudi Go-Jek tidak memiliki supervisi atau pengawasan secara langsung dari atasan, adapun yang menjadi petunjuk dari berlangsungnya pekerjaan adalah sistem aplikasi Go-Jek itu sendiri. Pekerjaan sebagai pengemudi Go-Jek merupakan pekerjaan yang tidak ada jenjang karirnya, karena pekerjaan ini bersifat individu dan tidak memerlukan keahlian khusus selain daripada mampu mengoperasikan kendaraan bermotor. Pengemudi Go-Jek juga memiliki konsep rekan kerja yang unik. Dari segi pekerjaan sesama pengemudi tentunya saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan, namun mereka tetap berdampingan dalam hal membela hak-hak dan kehidupan pekerjaannya sehari-hari. Bahkan mayoritas dari mereka membuat semacam komunitas sendiri guna mempererat tali persaudaraan dan solidaritas antar sesama. Beberapa keunikan tersebut menjadi menarik untuk diteliti bagaimana kepuasan kerja yang dirasakan para pengemudi Go-Jek terutama di Karawang.

Masalah kepuasan kerja merupakan hal mendasar, yang dirasakan dapat mempengaruhi kualitas kehidupan kerja. Untuk memperjelas maksud penelitian ini peneliti mengambil judul “Kontribusi Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Kehidupan Kerja pada Pengemudi Go-Jek di Kota Karawang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di latar belakang, maka rumusan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pada pengemudi Go-Jek di Karawang?
2. Bagaimana gambaran kualitas kehidupan kerja pada pengemudi Go-Jek di Karawang?
3. Seberapa besar kontribusi kepuasan kerja terhadap kualitas kehidupan kerja pada pengemudi Go-Jek di Karawang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan kerja pada pengemudi Go-Jek di Karawang
2. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas kehidupan kerja pada pengemudi Go-Jek di Karawang
3. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kepuasan kerja terhadap kualitas kehidupan kerja pada pengemudi Go-Jek di Karawang

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam mengembangkan pengetahuan khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan organisasi.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang berguna bagi PT Go-Jek Indonesia dalam mewujudkan kepuasan bagi para pengemudi Go-Jek yang ada di Indonesia khususnya di Karawang, sehingga kualitas kehidupan kerja para pengemudi semakin meningkat.

