

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Permasalahan

Seiring berkembangnya teknologi terutama internet di era globalisasi saat ini, ternyata transportasi juga tidak luput terkena dampak positifnya. Transportasi merupakan pemindahan manusia atau barang yang dilakukan oleh manusia atau mesin dengan menggunakan sarana yang digerakan dari satu tempat ke tempat yang lain. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik kendaraan bermotor memiliki empat jenis kendaraan yakni mobil penumpang, mobil bis, mobil barang dan sepeda motor. Dari keempat jenis kendaraan tersebut, kendaraan yang memiliki jumlah paling tinggi yakni sepeda motor dengan jumlah sampai pada tahun 2017 yaitu 113.030.793 (Badan Pusat Statistik, 2019).

Fenomena perkembangan teknologi yang semakin ramai diperbincangkan adalah mengembangkan teknologi ke arah bisnis transportasi yang modern dengan menggunakan kecanggihan aplikasi. Sejalan dengan itu, transportasi berbasis *online* semakin marak berkembang di kalangan masyarakat (Anindhita, Arisanty, & Rahmawati, 2016). Menurut teknologi berbasis aplikasi di zaman modern ini, yang disambut baik oleh masyarakat karena dianggap sebagai salah satu inovasi terbaik sejak awal kemunculannya hingga saat ini. Konsumen lebih memilih transportasi *online* karena dianggap lebih murah dan lebih cepat (Tim Peneliti YLKI, 2017).

Dalam beberapa tahun terakhir ojek *online* sudah menjadi pekerjaan yang menjanjikan bagi banyak orang baik pria maupun wanita. Mengikuti

perkembangan ojek saat ini, telah berkembang menjadi mata pencaharian yang menjanjikan dari segi ekonomi dengan menjadi mitra ojek *online* kita akan memiliki penghasilan tambahan dan tidak terikat waktu bekerja. Kini, di Indonesia, terdapat sebuah layanan ojek *online* yang memungkinkan calon penumpang tidak perlu datang ke sebuah pangkalan ojek. Calon penumpang cukup memesan ojek dari sebuah aplikasi di *smartphone*, dan ojek akan datang menjemput (About Gojek, 2017).

Aplikasi yang digunakan untuk memesan ojek online telah dilengkapi dengan jarak antara lokasi penjemputan dan tujuan, lama pengemudi menuju lokasi penjemputan dan lama pengemudi mengantar ke lokasi tujuan, tarif, nama pengemudi ojek. Seluruh identitas pengendara sudah diketahui secara pasti karena perusahaan pengelola telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebelum melakukan kerjasama kemitraan. agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa perusahaan besar yang bersaing untuk membentuk perusahaan transportasi berbasis aplikasi online, beberapa di antaranya adalah Gojek, Grab maupun Uber (Wahyusetyawati, 2017).

*Driver* ojek *online* merupakan mitra dari sebuah perusahaan ojek *online*, yang mana mitra merupakan penyedia layanan ketiga independen yang telah menyetujui untuk bekerjasama menjadi mitra ojek *online* dengan skema kemitraan, dan bukan karyawan atau agen maupun perwakilan dari perusahaan itu sendiri. *Driver* ojek *online* merupakan pekerjaan jasa yang memiliki jam kerja tidak menentu dikarenakan mereka bebas menentukan jam kerja sendiri, juga tidak mendapatkan arahan langsung dari pemimpinnya dan kinerjanya sangat di

tentukan oleh dirinya sendiri, dikarenakan sebagai pekerja jasa maka modal utama *driver* ojek *online* ini dalam bekerja adalah pelayanan, dimana *driver* ojek *online* harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dalam kondisi apapun (Pinskens, 2019).

Sebagai mitra *driver* ojek *online*, terdapat beberapa jenis layanan yang menjadi tugas-tugas dalam bekerja, diantaranya yaitu layanan Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Send, Go-Shop, dan Go-Med. Pada layanan Go-Ride dan Go-Car, *driver* harus mengantarkan pelanggan dari tempat penjemputan sampai ke tempat tujuan. Terdapat beberapa standar pelayanan Gojek yakni penampilan mitra, yang meliputi harus menggunakan jaket resmi perusahaan, jaket harus dalam kondisi baik, bersih dan wangi, bercelana panjang, bersepatu tertutup, serta menggunakan helm SNI dan kondisi kendaraan yang meliputi pijakan kaki pelanggan, kaca spion terpasang, lampu utama dan lampu sen menyala serta knalpot yang standar. Begitu pula dengan layanan kepada pelanggan, yang pertama yaitu mengambil orderan pelanggan menggunakan fitur navigasi di dalam aplikasi. Kemudian melakukan penjemputan di lokasi pelanggan dengan memberi konfirmasi melalui chat atau telepon. Selanjutnya menemui pelanggan dengan memberikan salam kepada pelanggan dan bersikap sopan, memberikan helm, masker dan penutup rambut, serta menanyakan preferensi rute pelanggan. Selama di perjalanan tidak memulai percakapan yang tidak perlu dengan pelanggan, atau membuat pelanggan tidak nyaman. Sesampainya di lokasi tujuan, ucapkan terimakasih kepada pelanggan. Pelayanan tersebut wajib dilakukan oleh para driver, agar mendapat

feedback yang baik dari pelanggan dan menjaga nama baik perusahaan (Markey, 2019).

Perusahaan memberikan apresiasi kepada mitra *driver* berbintang lima, apresiasi itu ditentukan oleh sistem yang mana bentuk apresiasinya juga berbeda-beda, baik itu dalam bentuk uang maupun barang seperti kendaraan (Husaini, 2019). Bentuk apresiasi lainnya yaitu dengan memberikan gelar *Driver* Jempolan kepada mitra *driver*, gelar tersebut diberikan setiap tiga bulan kepada sepuluh *driver* saja (Tim Gojek, 2019).

Apabila *driver* ojek *online* tidak menjalankan peraturan yang berlaku maka *driver* akan mendapat sanksi dari perusahaan berdasarkan tingkatan sanksi dari rendah, sedang, tinggi, dan maksimum sangat tinggi. Sanksi tersebut berasal dari laporan pelanggan dan pelanggaran yang terdeteksi sistem. Salah satu pelanggaran dari laporan pelanggan pada tingkatan rendah yaitu berbicara kasar atau tidak sopan kepada pelanggan, dan pelanggaran dari laporan pelanggan yang mendapat sanksi tingkatan maksimum sangat tinggi salah satunya yaitu menyelesaikan order yang tidak dijalankan. Kemudian sanksi yang berasal dari pelanggaran yang terdeteksi sistem pada tingkatan rendah salah satunya yaitu *driver* terlalu banyak melakukan pembatalan order, sedangkan salah satu pelanggaran yang mendapat sanksi tingkatan maksimum sangat tinggi yaitu melakukan kecurangan dengan membuat order palsu. *Driver* harus menjalankan peraturan dan pelayanan dengan baik, agar tidak mendapat sanksi dari perusahaan (Tim Gojek, 2019).

Selain tuntutan pekerjaan tersebut, permasalahan lain yang muncul yaitu perubahan kebijakan seperti yang dilakukan oleh PT Gojek Indonesia terkait

penghilangan subsidi. Kebijakan tersebut merupakan bentuk pengurangan subsidi dari penyedia layanan, sehingga mitra driver merasa tarif yang ditentukan menjadi terlalu murah (Pinsker, 2019). Permasalahan tersebut tentunya akan berpengaruh pada keterikatan *driver* dalam pekerjaannya. Hal itu juga ditemukan dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kumara (2017), dijelaskan bahwa ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara tuntutan kerja dengan keterikatan kerja. Semakin tinggi tuntutan kerja maka semakin rendah keterikatan kerja begitu pula sebaliknya. Dari berbagai tuntutan pekerjaan yang diberikan kepada *driver* ojek *online*, maka hal itu dapat mempengaruhi keterikatan kerja yang dimiliki oleh para *driver*. Individu akan menunjukkan tingkat keterikatan kerja yang lebih tinggi atau lebih rendah tergantung pada aktivitas pekerjaannya (Bakker, 2011).

Keterikatan kerja merupakan suatu kondisi psikologis yang positif, meliputi kondisi yang berhubungan dengan kesejahteraan dan terpenuhinya pekerjaan, serta memiliki motivasi yang kuat dalam diri individu untuk melakukan suatu pekerjaan (Schaufeli & Bakker, 2010). Albrecht (2010) menjelaskan keterikatan kerja sebagai keadaan psikologis yang terkait dengan pekerjaan yang positif, tercermin dari antusiasme, energi, dan semangat serta memiliki motivasi untuk terlibat dalam upaya mencapai tujuan dan kesuksesan organisasi. Sejalan dengan itu, keterikatan kerja juga diartikan sebagai komponen penting dari kesejahteraan individu di tempat kerja, meningkatkan kemajuan, kinerja, dan kemampuan seseorang untuk mengatasi tantangan (Balunde & Paradnike, 2016).

Dalam menentukan keterikatan kerja dapat dilihat dari tiga aspek-aspek yang terkait, yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* merupakan ttingkat kemauan yang tinggi untuk mencurahkan energi ke dalam pekerjaan yang diterima, ditambah dengan ketahanan mental untuk bertahan meskipun mendapatkan pekerjaan yang sulit. *Dedication* dapat dilihat jika individu merasa sangat terlibat dengan pekerjaan, memiliki antusias yang tinggi, terinspirasi, merasa bangga terhadap pekerjaan, dan senang mendapatkan tantangan. *Absorption* adalah aspek keterikatan selanjutnya, di mana individu merasa waktu berjalan sangat cepat karna terlarut dalam pekerjaannya dan mempunyai pola pikir yang dapat meningkatkan konsentrasi penuh dalam pekerjaan itu (Schaufeli & Bakker, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian Khofiana (2018) terdapat hasil kategori yang berbeda-beda pada 145 subjek yang digunakan dalam penelitian pada variabel keterikatanan kerja, di antaranya subjek yang masuk ke dalam kategori sangat rendah 26 subjek yaitu 18 %, kemudian 30 subjek termasuk ke dalam kategori rendah yaitu 20,6%, pada kategori sedang terdapat 28 subjek dengan persentase 19,3%, selanjutnya pada kategori tinggi terdapat 26 subjek dengan persentase 18% dan terdapat 35 subjek yang termasuk dalam kategori sangat tinggi dengan persentase 24,1%. Sejalan dengan itu, penelitian lain yang dilakukan oleh Gunawan (2018), menunjukkan hasil bahwa terdapat permasalahan keterikatan kerja yang dimiliki oleh driver ojek online, hasil persentase keterikatan kerja pada driver ojek online di antaranya yaitu terdapat 157 orang (52,5%) teridentifikasi

dalam kategori tinggi, dan sebanyak 142 orang (47,5%) termasuk pada kategori rendah.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada 4 *driver* ojek *online*, pada hari selasadan rabu, tanggal 14 dan 15 juli 2020, keempat *driver* mengutarakan bahwa tidak mementingkan kenyamanan pelanggan ketika melakukan pekerjaannya salah satunya adalah mengendarai kendaraannya degan kecepatan tinggi sehingga membahayakan penumpangnya, hal tersebut tentu saja mengurangi rasa nyaman pengguna jasa ojek *online*, dan pengendara ojek *online* yang tidak menerima pesanan dari pelanggannya sedangkan lokasinya berada didekat pelanggan tersebut serta merasa kurang antusias menerima antrian go food yang harus antri banyak. Selanjutnya 3 dari 4 *driver* tersebut menyatakan bahwa memberikan pelayanan kepada pelanggan itu merupakan tuntutan perusahaan dan untuk mendapatkan *feedback* baik dari pelanggan bukan sepenuhnya keinginan individu tersebut. Para driver juga mengatakan bahwa waktu berjalan begitu lambat ketika mereka harus mengantarkan penumpang disaat jalanan macet atau ketika mereka harus mengantri makanan yang dipesan oleh pelanggan.

Jika dilihat dari aspek *vigor*, kelima *driver* mengutarakan bahwa kurang antusias menerima orderan *Go Food* yang harus antri banyak dan merasa tidak bersemangat untuk mencari pelanggan. Kemudian pada aspek *dedication*, empat *driver* menyatakan bahwa menjadi *driver* transportasi *online* bukan pekerjaan yang disenangi, para *driver* juga merasa kurang bisa memberikan pelayanan terbaiknya, memberikan pelayanan kepada pelanggan itu merupakan tuntutan perusahaan dan untuk mendapatkan *feedback* baik dari pelanggan bukan

sepenuhnya keinginan individu, Kemudian pada aspek *absorption*, para *driver* tersebut merasakan waktu terasa lebih lama ketika mereka sedang mengantarkan pelanggan, terutama ketika jalanan sedang macet dan ketika menunggu orderan pelanggan.

Individu yang terikat dengan pekerjaannya, memiliki tingkat energi yang tinggi dan terlibat dalam pekerjaannya dengan baik. Di samping itu, Bakker dan Leiter (2010) juga menjelaskan bahwa individu yang memiliki keterikatan kerja rendah, lebih merasakan adanya tekanan dalam pekerjaannya. Sehingga individu merasa tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan merupakan beban kerja dalam pekerjaannya, apabila individu tersebut memiliki keterlibatan yang rendah dalam bekerja.

Penelitian ini menarik untuk diteliti, karena suatu perusahaan membutuhkan individu yang terlibat di dalam pekerjaannya. Hal itu dijelaskan oleh Bakker dan Leiter (2010) yang mengemukakan bahwa perusahaan membutuhkan individu yang memiliki tingkat keterikatan kerja tinggi, karena individu yang memiliki keterikatan kerja akan menunjukkan kinerja terbaik dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pernyataan itu juga didukung oleh Gorgievski dan Bakker (2010) yang berpendapat bahwa keterikatan kerja mempunyai korelasi yang positif dengan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi dan berusaha untuk meningkatkan inovasi dan kreativitas diri dalam bekerja.

Hasil penelitian Azizah dan Ratnaningsih (2018) menjelaskan bahwa keterikatan kerja pada karyawan PT. Bank Bukopin, Tbk setiap tahun mengalami peningkatan sejak 2014 yaitu 72% kemudian pada tahun 2015 terdapat 78% dan

80% pada tahun 2016. Lebih lanjut dijelaskan bawah hal itu berdampak pada turunnya angka *turnover* yang semakin rendah, dan sebaliknya apabila keterikatan kerjanya rendah maka cenderung akan meningkatkan *turnover*.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keterikatan kerja yaitu, *job demands*, *job resources*, *job salience of job resources* dan *personal resources*. *Job demands*, dapat dikategorikan sebagai segala hal yang membutuhkan usaha atau biaya secara fisik, psikologis, sosial dan organisasional yang dikeluarkan oleh karyawan dalam melakukan kegiatan yang mempengaruhi kondisi fisik, psikologis, sosial dan perusahaan. *Job resources* merupakan Aspek fisik, sosial, psikologis, atau emosional dari pekerjaan yang mampu membuat karyawan mencapai tujuan kerja, mampu mengurangi tuntutan pekerjaan, dan menstimulasi pertumbuhan serta perkembangan pribadi. *Salience of job resources*, Aspek ini mengarah pada berapa pentingnya sumber daya pekerjaan yang dimiliki. *Personal resources*, mengarah pada karakter yang dimiliki karyawan yaitu kepribadian, sifat dan lainnya. *Personal resources* terdiri dari empat dimensi yaitu, kepercayaan diri (*sel efficacy*), rasa dihargai (*self esteem*), *optimism* dan kepemimpinan diri (*Self Leadership*). Diantara ketiga variabel tersebut yang paling besar pengaruhnya adalah *personal resources* (Bakker & Demerouti, 2008).

Berdasarkan beberapa faktor di atas, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keterikatan kerja yakni *personal resources*, yang mana hal ini merujuk pada perasaan individu tentang kemampuan dirinya untuk berhasil mengendalikan dan berdampak pada lingkungan pekerjaannya (Bakker,2011).

Individu akan merasa bosan dan tidak memiliki motivasi dalam bekerja apabila tidak berdedikasi dan merasa pekerjaannya kurang berkontribusi bagi perusahaan. Disitulah individu harus bisa meningkatkan peran personal resources miliknya yaitu dengan cara mengarahkan dirinya sendiri untuk merasa bersemangat ketika bekerja agar bisa memberikan dedikasi penuh terhadap pekerjaannya dan fokus ketika bekerja. Pengarahan diri untuk mencapai kinerja yang lebih baik tersebut dinamakan *self leadership*.

Seseorang yang memiliki *Self Leadership* akan menunjukkan kemampuannya yang baik dalam bekerja seperti ketika disaat mengarahkan dirinya dengan baik, individu bisa berkomitmen terhadap organisasinya dimana individu akan melakukan yang terbaik bagi tempatnya bekerja, berinovasi untuk kemajuan pekerjaannya, dan merasa puas terhadap pekerjaannya apabila individu tersebut bisa melakukan pekerjaan dengan baik mampu memperbaiki perilaku yang salah atau buruk melalui perasaan bersalah ketika gagal melakukan pekerjaan dengan baik dan berusaha menghindari kesalahan saat bekerja sehingga melakukan latihan atau mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan untuk bekerja (Sesen, 2017).

*Self Leadership* adalah proses dimana orang mempengaruhi diri mereka untuk mencapai pengarahan diri dan motivasi diri yang diperlukan untuk berperilaku dan melakukan apa yang diinginkan (Houghton, 2002). *Self Leadership* merupakan serangkaian proses yang digunakan individu untuk mengendalikan perilakunya sendiri. Asumsi dasar dibalik kepemimpinan diri (*Self Leadership*) adalah bahwa individu dikatakan bertanggung jawab, dapat dan

mampu membangun dan mengembangkan inisiatif, bila tanpa ada tekanan dari atas dan pihak eksternal, tetap terbangun kesadaran untuk melakukannya. Mereka dapat memantau dan mengendalikan perilakunya sendiri (Robbins, 2006).

*Self Leadership* merupakan cara yang efektif untuk mempengaruhi individu untuk meningkatkan kinerjanya, hal itu dikarenakan *self leadership* bisa meningkatkan kinerja seseorang. Meskipun individu merasa pekerjaan yang dilakukan kurang menyenangkan atau dirasakan memiliki resiko tinggi, namun apabila petugas secara seimbang melaksanakan berbagai unsur dalam *self leadership* tersebut, maka hasil kerjanya akan tetap baik (Rahmawaty, 2014). Hal ini menunjukkan bahwa *self leadership* merupakan hal yang harus di perhatikan oleh perusahaan karena dapat menunjang produktivitas kerja karyawannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Shaoping, Huachun & Yongheng (2015) menemukan bahwa *self leadership* memberikan dampak terhadap keterikatan kerja individu. Individu yang sering kali melakukan *self leadership* cenderung memiliki tujuan kerja yang jelas, individu akan bekerja lebih keras dalam menyelesaikan pekerjaan, memiliki semangat pengabdian yang kuat, berkonsentrasi pada pekerjaan, dan semakin sulit pekerjaan yang dilakukan maka akan semakin tinggi pula penghargaan batin yang mereka miliki sehingga mengembangkan keterikatan kerja mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Kortze (2014) terhadap 407 karyawan pada organisasi swasta dan publik mendapatkan bahwa *self leadership* secara teoritis terkait dengan implikasi penting terhadap keterikatan kerja. *Self leadership* mempengaruhi aspek *vigor*, semangat dan dedikasi dari keterikatan kerja. Dengan

adanya kemampuan seseorang untuk mengarahkan dirinya dengan baik terhadap pekerjaannya, akan membantunya untuk merasa terikat dengan pekerjaan yang dilakukan agar bisa tetap optimis dalam bekerja, terlebih terhadap pekerjaannya yaitu merupakan *driver* ojek *online* yang berpendapatan tidak menentu setiap harinya, semakin banyak *driver* ojek *online* tersebut keluar untuk bekerja maka semakin banyak pula pendapatan yang dihasilkan, dan apabila *driver* ojek *online* tersebut jarang bekerja maka penghasilan yang didapatkan akan sedikit dan tidak mendapatkan *reward* dari perusahaan.

*Self leadership* dapat menghasilkan kesuksesan karier yang lebih baik bagi individu. Apabila individu memiliki kemampuan *self leadership* yang tinggi akan membantunya untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan terus bersemangat dalam bekerja (Murphy, 2001). *Self leadership* yang dimiliki oleh individu secara signifikan terkait dengan fungsi psikologis seperti *coping* yang efektif, *optimisme* dan kemampuan interpersonal dengan begitu individu yang memiliki *self leadership* yang tinggi mampu memiliki keterikatan kerja terhadap pekerjaannya, kemampuan komunikasi yang meningkat dan hubungan kerja yang baik (Dolbier, 2001).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Breevaart (2016) menemukan bahwa *self leadership* dan keterikatan kerja memiliki hubungan yang positif, hal ini terjadi ketika individu kurang bergantung kepada pemimpin mereka dan mengandalkan kemampuan kepemimpinan diri. Apabila *self leadership* yang dimiliki oleh individu tinggi maka individu bisa memotivasi diri untuk berdedikasi dengan pekerjaan mereka dan bekerja dengan lebih baik. Hal ini

berlaku juga kepada para *driver* ojek *online* yang tidak memiliki pemimpin langsung untuk mengarahkan mereka dalam melakukan pekerjaannya, sehingga melakukan pekerjaan sebaik mungkin dibutuhkan kemampuan kepemimpinan diri yang baik oleh *driver* ojek *online*. Semakin *driver* ojek *online* tersebut bisa memotivasi diri mereka dan mengarahkan diri mereka dengan baik, maka akan semakin baik pula hasil pekerjaan dan penghasilan yang mereka peroleh setiap hari.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah Apakah Terdapat Hubungan Antara *Self Leadership* dengan Keterikatan Kerja pada *Driver Ojek Online*?

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian Ini adalah untuk mengetahui Hubungan *Self Leadership* dengan Keterikatan Kerja Pada *Driver Ojek Online*.

### **2. Manfaat penelitian**

- a. Manfaat secara teoritis adalah penelitian ini dapat memberikan pengetahuan serta informasi pada bidang psikologi industri dan organisasi khususnya dalam fokus *Self Leadership* dengan Keterikatan Kerja.
- b. Manfaat secara praktis adalah penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak yang berkepentingan yaitu pihak manajemen usaha ojek *online* mengenai *Self Leadership* dengan Keterikatan Kerja, serta memfasilitasi karyawannya untuk terus meningkatkan Keterikatan Kerja yang dimiliki.