

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Permasalahan

Kemajuan teknologi di bidang transportasi, menjadi kenyataan sosial budaya yang terjadi di masyarakat bahwa saat ini transportasi dapat diakses menggunakan internet atau *online* (Tumuwe, 2018). Banyak perusahaan yang menawarkan jasa transportasi darat berbasis aplikasi *online*, salah satunya adalah Perusahaan G yang telah hadir di Indonesia. Perusahaan G telah beroperasi di 100 kota dari Aceh sampai Papua, sehingga dapat dikatakan bahwa G menjadi layanan transportasi dan pembayaran terluas di Indonesia (G, 2017).

Kehadiran G di Indonesia telah menjawab kebutuhan masyarakat dengan kelebihan aplikasi berbasis data, dimana *costumer* (menggunakan jasa G) bisa mengetahui identitas *driver* untuk memastikan keamanan dan akuntabilitasnya (Gunawan, 2017). Layanan yang ditawarkan G tidak hanya sebatas antar jemput penumpang, namun menawarkan berbagai jenis layanan, diantaranya layanan taxi, layanan mobil pribadi, layanan berbagi tumpangan dengan pembayaran setengah harga, layanan kendaraan bermotor, layanan pengiriman paket, dan layanan pemesanan makanan (G, 2018).

Elviana (2016) menjelaskan dalam menjalani pekerjaan sebagai *driver G* ojek online memiliki berbagai tantangan dalam pekerjaannya yaitu memahami rute jalan, memeriksa terlebih dahulu kendaraan sebelum

berangkat bekerja, mampu menguasai penggunaan aplikasi dengan baik, harus rela mengantri demi mendapatkan pesanan. Penggunaan aplikasi *online* juga terkadang menimbulkan kendala karena dapat menguras daya baterai dan membutuhkan jaringan internet yang baik (Louciano, 2016). Terlebih lagi, tarif harga sebagai *driver G* bisa saja berubah tanpa mengetahui waktu perubahan tarif yang datangnya secara tiba-tiba dan banyak bermunculan kompetitor sesama rekan kerja yang berakibat pada pendapatan *driver G*, sehingga tantangan-tantangan tersebut harus dihadapi sebagai risiko dari pekerjaan sebagai *driver* ojek *online*. Ion, Mindu, dan Gorbănescu (2017) menjelaskan setiap tantangan dapat diselesaikan dengan baik ketika seseorang memiliki kegigihan dalam dirinya.

Hadirnya kegigihan dapat membuat seseorang mampu bertahan ketika dihadapkan pada kondisi yang berat, dapat menyelesaikan rintangan dengan baik, dan mampu membuat strategi untuk meminimalkan rintangan dapat kembali, sehingga seseorang akan bersungguh-sungguh untuk mencapai tujuan dengan performa kerja yang terus meningkat (Robert, 2009). Kamphoff (2017) menyatakan ketika seseorang kehilangan kegigihan maka akan mudah putus asa jika dihadapkan peristiwa buruk, sulit berkonsentrasi saat diberikan tugas yang berat, kinerja dapat menurun, sehingga berdampak pada kualitas kerja yang semakin menurun. Verasatiwi dan Wulan (2018) berpendapat bahwa kegigihan juga dibutuhkan profesi *driver ojek online* karena menjadi *driver* tidak mudah dan membutuhkan usaha yang gigih untuk melewati berbagai tantangan menghadapi konsumen yang berbeda-beda karakter, sehingga dituntut untuk dapat menghadapi tantangan dengan baik yang menjadikan target dapat terpenuhi bahkan

melebihi target. Kondisi ini juga dapat meningkatkan kredibilitas perusahaan untuk mampu bersaing dengan kompetitornya.

Duckworth (2016) mendefinisikan kegigihan sebagai ketekunan seseorang dalam mencapai tujuan walaupun memerlukan waktu yang lama namun seseorang tidak pernah menyerah. Duckworth dan Gross (2015) berpendapat bahwa kegigihan adalah keuletan seseorang dalam bekerja keras, berdedikasi, dan mempertahankan minat awal yang telah ditetapkan meskipun dihadapkan kesulitan pada prosesnya namun seseorang tidak akan putus asa. Dua aspek kegigihan menurut Duckworth (2016) yaitu aspek konsistensi minat adalah kemampuan mempertahankan minat pada satu tujuan dengan memilih hal-hal yang penting dan tidak mudah teralihkan dari tujuan-tujuan lainnya yang mempengaruhi perubahan minatnya. Aspek ketahanan dalam berusaha adalah kemampuan menyelesaikan tugas-tugas dengan upaya kesungguhan, dan mampu melewati setiap kesulitan yang dapat mengganggu aktivitas mencapai keberhasilan.

Sejalan dengan data yang sudah dijelaskan sebelumnya, berdasarkan hasilwawancara yang dilakukan pada tanggal 7 Oktober 2020 sampai 10 Oktober 2020 dengan driver ojek online G dengan menggunakan aspek-aspek kegigihan yang dikemukakan Duckworth (2016). Diperoleh 11 dari 15 subjek yang mengatakan pada aspek konsistensi minat yaitu awalnya subjek berminat bekerja di G karenamerasa mudah dilakukan pekerjaannya namun seiring berjalannya waktu subjek ingin mencari pekerjaan lainnya dan subjek juga sulit berkonsentrasi menjalani pekerjaan sehingga kadang salah titik penjemputan yang membuat *customer* harusmenunggu lebih lama. Pada aspek ketahanan dalam berusaha, subjek mengatakan bahwa sulit

bersedia ketika harus menjemput maupun memesan makanan di tempat yang jauh sehingga menggunakan berbagai alasan untuk membatalkan seperti ada urusan keluarga yang mendadak ketika sudah terlanjur mengklik aplikasi untuk menerima order kepada *customer*, ketika *customer* memesan makanan namun lupa membuat note untuk tempat makan yang membuat *customer* mengirim pesan kepada *driver* namun diabaikan karena terlalu ribet ketika dipergalangan mengambil makanan harus menghubungi tempat makan sehingga subjek hanya meminta maaf kepada *customer* serta mengatakan pesan tidak terbaca atau tidak masuk, dan subjek juga mudah putus asa ketika musim hujan sehingga terlalu sering tidak mencapai target maupun tidak bekerja. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa *driver* ojek online G memiliki permasalahan pada kegigihan yang didasarkan aspek- aspek Duckworth, dkk. (2007) yaitu konsistensi minat dan ketahanan dalam berusaha.

Selain permasalahan yang telah di jelaskan pada hasil wawancara di atas, kurangnya kegigihan juga dapat dilihat dari berita Sindonews yang ditulis oleh jurnalis Sandi (2022) menunjukkan bahwa *driver* G menganiaya seorang perempuan dan terdapat luka-luka di beberapa bagian tubuh. Berita selanjutnya, dikutip dari Pikiran Rakyat yang di tulis oleh jurnalis Gautama (2021) memperlihatkan isi berita bahwa terdapat konsumen yang mengalami kejadian tidak menyenangkan yaitu *driver* G kurang sopan dalam melayani penumpang. Kejadian bermula saat konsumen memesan kendaraan melalui aplikasi G, kemudian driver berkata kasar kepada penumpang karena menyalahkan konsumen yang tidak bisa menunjukkan alamat sebenarnya. Padahal konsumen sudah memberikan alamatnya dengan jelas. Miller

(2017) menyatakan seseorang yang kurang gigih akan sulit bertahan menghadapi berbagai situasi yang rumit, tidak mampu memberikan pelayanan yang baik, dan tidak berusaha untuk bekerja secara maksimal.

Harapannya *driver* ojek online G memiliki kegigihan dalam menjalani pekerjaan agar mampu menghadapi berbagai tantangan kerja dengan baik, mampu mewujudkan visi misi dengan mengikuti setiap kode etik atau peraturan yang telah ditetapkan seperti mengutamakan kepentingan keamanan, kenyamanan bagi penggunaan layanan dalam kondisi apapun harus siap walaupun cuaca hujan ataupun menghadapi berbagai setiap karakter konsumen (G, 2022). Pernyataan ini didukung pendapat Kamphoff (2017) bahwa diharapkan seseorang memiliki kegigihan dalam dirinya, karena orang yang gigih dapat bertahan dalam kondisi apapun, bersungguh-sungguh memberikan pelayanan yang memuaskan, dan bersedia meningkatkan kinerja untuk mencapai visi dan misi tempatnya bekerja. Miller (2017) menjelaskan harapannya seseorang yang bekerja di bagian pelayanan dapat memiliki kegigihan yang besar karena seseorang yang gigih tidak akan mudah menyerah saat menghadapi berbagai karakter konsumen, mampu mengatasi masalah yang ada, dan bersungguh-sungguh melakukan upaya terbaik agar konsumen merasa aman dan nyaman.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kegigihan menurut Anderson, dkk. (2005) yaitu *Self-concept* (harga diri), *Work life balance* (WLB), *Autonomy* (otonomi), *compensation* (kompensasi), *Leadership* (kepemimpinan) dan *work environment* (lingkungan kerja). Dari faktor-faktor tersebut maka peneliti memilih menggunakan faktor WLB. Pemilihan faktor didukung pendapat LeBoeuf (2011) yaitu WLB membuat seseorang

mampu menyeimbangkan setiap komponen dikehidupannya, sehingga pada akhirnya dapat menimbulkan kegigihan saat menjalani pekerjaan karena keseimbangan tersebut berperan sebagai kepuasan seseorang untuk menjalani pekerjaan karena memiliki waktu yang cukup, ikatan dengan orang lain yang baik, dan memiliki kapasitas untuk dirinya sendiri. Hal ini didukung hasil yang menghubungkan WLB dengan kegigihan menurut Jeong dan Jung (2020), maka WLB dapat menjadi faktor yang mempengaruhi seberapa besar kegigihan yang akan diperlihatkan seseorang. Hasil penelitian selanjutnya yang dilakukan Rahmadani (2020) menunjukkan adanya hubungan antara WLB dengan kegigihan. Oleh karena itu WLB dijadikan variabel bebas dalam penelitian ini.

WLB didefinisikan sebagai keseimbangan kehidupan pekerjaan dan di luar kerja yang melibatkan kemampuan seseorang dalam mengatur setiap tuntutan kedua aktivitas tersebut secara bersamaan (Hudson, 2005). Menurut Darcy, McCarthy, Hill, & Grady (2011) WLB merupakan praktik keseimbangan kehidupan non-kerja dan kehidupan yang berada dalam pekerjaan, sehingga seseorang akan menjalani kedua peran berbeda dirutinitas kesehariannya dengan harus seimbang menjalaninya. Tiga aspek WLB menurut Hudson (2005) yaitu aspek *time balance* merupakan waktu yang dapat seimbang untuk menjalani pekerjaan maupun peran lain diluar pekerjaan yang dapat dilihat dari waktu rekreasi maupun menghabiskan waktu bersama orang lain. Aspek *involvement balance* merupakan keterlibatan psikologis yang seimbang dalam pekerjaan, keterlibatan bersama keluarga, bahkan menjalin hubungan sosial. Aspek *satisfaction balance* merupakan kepuasan yang seimbang yang menganggap bahwa

hal-hal yang dilakukan selama ini cukup baik bagi dirinya.

Darcy, dkk. (2011) menjelaskan bahwa WLB merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menyeimbangkan komponen-komponen yang dihidupinya seperti waktu yang tersedia untuk beraktivitas, keterlibatan secara emosional maupun sosial di lingkungan kerja dan luar pekerjaannya, sehingga kemampuan dalam menyeimbangkan komponen kehidupan tersebut dapat menimbulkan kegigihan untuk bersungguh-sungguh ketika berhadapan dengan tugas-tugas. Kamphoff (2017) menyatakan kegigihan yang terjadi membuat seseorang tetap tegar walaupun sedang dihadapkan masalah, terus melaju apapun rintangannya, dan terus berusaha mencapai tujuan Schmitt dan Highhouse (2013) berpendapat ketika WLB rendah maka seseorang akan kesulitan mengatur waktu karena perannya menjadi pekerja menjadi lebih dominan kepada tugas-tugasnya dibandingkan dengan diri pribadi dan orang lain, sehingga merasa kurang puas terhadap kehidupan diluar pekerjaannya yang dapat menurunkan kegigihan dalam diri dan pada akhirnya seseorang tidak bersedia memberikan performa terbesarnya, mudah menyerah dikondisi rumit, dan rendahnya dedikasi untuk mensukseskan perusahaannya.

Kekhasan atau perbedaan penelitian ini dengan yang lainnya karena yang mengabungkan teori WLB dengan kegigihan belum banyak diteliti. Terlebih lagi, dengan kedua variabel tersebut belum ada yang menggunakan *driver online G* sebagai subjek penelitian. Penelitian ini juga dapat menjadi informasi psikologi industri seputar *driver online G* karena menurut Verasatiwi dan Wulan (2018) saat ini teknologi semakin canggih dan praktis, dimana masyarakat sudah mulai beralih untuk memilih

pelayanan *online* yang lebih praktis untuk mendapatkan jasa kendaraan, pengiriman paket, pembelian makanan, maupun lain-lain. Oleh karena itu, *driver online* harus ditekankan dalam kegigihan melayani konsumen agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berita yang sudah dibahas di paragraf sebelumnya oleh jurnlis Sandi (2022) tentang terjadi tindakan tidak sopan *driver* G dalam perkataan secara verbal. Selanjutnya, Jurnalis Gautama (2021) menulis bahwa terjadinya tindak penganiayaan pada konsumen yang dilakukan oknum *driver* G.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan di atas maka dirumuskan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara WLB dengan kegigihan pada *driver* ojek online G?

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara WLB dengan kegigihan pada *driver* ojek *online* G.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu psikologi terutama dibidang psikologi industri dan organisasi perihal WLB dan kegigihan.

#### b. Manfaat Praktis

##### 1) Bagi driver G

Manfaat dari penelitian ini diharapkan menjadi informasi agar *driver* mampu mengimbang WLB secara baik, sehingga ketika dapat menyeimbangkan komponen kehidupan maka akan menimbulkan kegigihan dalam diri *driver*.

##### 2) Bagi perusahaan G

Manfaat dari penelitian ini yaitu dilihat dari sisi psikologi industri pada *driver* dengan informasi seputar WLB yang diberikan, dapat mewujudkan visi dan misi karena hadirnya WLB dapat menumbuhkan kegigihan *driver* untuk konsisten mencapai visi dan misi tersebut.