

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia telah berpengaruh pada perusahaan teknologi khususnya perusahaan transportasi ojek *online*. Ojek *online* merupakan layanan ojek yang berbasis aplikasi dimana pelanggan dapat memesan melalui sistem aplikasi melalui *smartphone*, transportasi ojek *online* ini menginovasi mode transportasi ojek motor yang menggunakan teknologi internet dengan *smartphone* (Nathalia & Irwansyah, 2018). Sejak awal munculnya perusahaan ojek *online* berbasis aplikasi pada tahun 2015 hingga sampai saat ini telah berkembang sangat pesat dan dengan adanya perusahaan ojek *online* telah membantu perekonomian masyarakat dan membantu mengurangi pengangguran di Indonesia. Hal ini diungkap oleh pendiri salah satu perusahaan ojek *online* yaitu Nadiem Makarim bahwa munculnya perusahaan *online* diharapkan mampu menambahkan lapangan pekerjaan bagi masyarakat dan menambah pemasukan melalui ojek *online* (Dimas, 2017).

Perkembangan perusahaan transportasi ojek *online* telah berkembang dan menyerap banyak pekerja serta mampu menjadi solusi dari kebutuhan akan sistem transportasi yang fleksibel dan efisien. Jika dibandingkan dengan jasa ojek konvensional, jasa ojek *online* memiliki harga yang lebih terjangkau dan transparan. Dijelaskan oleh Amajida (2016) bahwa transportasi ojek *online* berbasis teknologi aplikasi android mampu meminimalisir risiko dalam hal waktu, kemudahan, biaya, dan keamanan karena munculnya fitur-fitur teknologi

*smartphone* yang mendukung. Selain itu untuk mengakses dan memesan layanan ojek *online* sangat mudah dan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun melalui *smartphone*, sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa ojek *online* untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan menjalankan aktivitasnya.

Dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa ojek *online* membuat kebutuhan akan ketersediaan layanan transportasi tinggi sehingga menjadikan lapangan pekerjaan di perusahaan transportasi *online* khususnya sebagai *driver* ojek *online* meningkat. Selain itu untuk menjadi *driver* ojek *online* sangatlah mudah dan menarik karena bisa dikerjakan kapan pun dan dimana pun, hal ini menjadikan antusias seorang individu untuk bergabung menjadi *driver* ojek *online* menjadi sangat tinggi. Hal ini dinyatakan oleh Priansa (2014) apabila individu melakukan pekerjaan yang menyenangkan dan menarik maka hasil yang didapat akan memuaskan dibandingkan jika individu tersebut melakukan pekerjaan yang tidak disukai. Fenomena ojek *online* menjadi populer di beberapa kota besar di Indonesia termasuk di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai kota pelajar dan kota pariwisata, hal inilah yang menyebabkan jumlah *driver* ojek *online* meningkat.

Dalam menjalankan aktivitas di perusahaan teknologi tentunya sangat membutuhkan sumber daya untuk dapat melakukan pekerjaannya, sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia, material maupun mesin. Diantara sumber daya yang disebutkan manusia merupakan sumber daya yang sangat penting (Priyono & Marnis, 2008). Sumber daya manusia di dalam organisasi yaitu karyawan atau pegawai, sedangkan di perusahaan transportasi *online* disebut *driver* ojek *online* atau individu yang bermitra dengan perusahaan penyedia layanan ojek

*online* dengan sistem bagi hasil (Sonhaji, 2018). Hal ini dijelaskan oleh Halilintarsyah (2021) bahwa pengemudi ojek online merupakan pelaksana atas usaha yang dimiliki oleh pihak perusahaan aplikasi dan memiliki hubungan kemitraan dengan pola bagi hasil dengan memberikan kontribusi berupa tenaga, kendaraan roda dua dan telepon seluler.

Perusahaan didalam menjalankan aktivitasnya sangat bergantung terhadap sumber daya manusia sehingga hal tersebut menjadi faktor kunci untuk mencapai kesuksesan, hal tersebut juga berlaku bagi perusahaan yang bergerak di bidang teknologi, tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai tingkat keberhasilan menjadi rendah dan tidak akan berjalan dengan baik. Menurut Fattah (2017) sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang paling penting karena mempunyai minat, bakat, tenaga dan kreatifitas untuk dapat mencapai tujuan organisasi. Ditambahkan oleh Lie dan Siagian (2018) Sumber daya manusia berperan penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan, dengan demikian individu sebagai sumber daya perlu untuk dikelola dengan sebaik-baiknya.

Sumber daya manusia didalam pekerjaanya tentunya memiliki keterbatasan, kebutuhan, keinginan dan perasaan dalam bekerja sehingga diperlukan perhatian khusus dari pihak perusahaan untuk memonitoring aktivitas individu dalam bekerja. Perusahaan sangat perlu melihat dan memahami setiap perilaku individu dalam pekerjaannya dengan memahami perilaku organisasi di perusahaan berarti sama halnya perusahaan juga harus memahami perilaku anggota didalam organisasi. Tim dalam organisasi butuh dipahami, baik itu secara personal (individu) dan juga

secara kelompok (Hartini, et al., 2021). Ketika perusahaan mampu memahami keinginan ataupun kebutuhan individu, maka kinerja individu tersebut dapat optimal dan perusahaan akan berjalan ke arah yang lebih positif.

Menurut Nurlaila (2012) setiap perusahaan sangat membutuhkan tenaga-tenaga yang handal serta didukung oleh sumber daya yang pada gilirannya diharapkan mampu mengelola perusahaan tersebut secara efektif. Sebuah perusahaan akan mampu berjalan dengan efektif bila didukung oleh sumber daya manusia di perusahaan tersebut, sehingga sumber daya manusia sangat penting peranannya untuk dapat menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan tanggap terhadap perubahan-perubahan teknologi (Sutrisno, 2016). Salah satu perusahaan teknologi yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu perusahaan ojek *online* seperti gojek, grab, maxim dan jogjakita yang menggunakan teknologi internet untuk menjalankan aktivitasnya dengan memberikan beberapa layanan seperti layanan antar penumpang, layanan antar makanan, layanan antar barang dan layanan belanja. Dalam perkembangannya hingga sampai saat ini perusahaan ojek *online* telah memiliki lebih dari 21.000 *driver* ojek *online* yang tersebar di seluruh daerah Yogyakarta (Kusnanto, 2017).

Setiap *driver* sebagai individu tentunya memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan serta mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Dijelaskan oleh Tumuwe (2018) bahwa setiap *driver* memiliki tugas utama yakni menjemput dan mengantarkan pelanggan ketempat tujuan dengan layanan antar atau mengirim barang ketempat tujuan sesuai dengan orderan yang tertera di aplikasi dengan selamat dan dalam keadaan baik. Menurut Sutrisno (2016) jika

individu bekerja dengan baik, penuh semangat dan aktif maka individu akan merasa puas dan dapat berprestasi di dalam pekerjaannya sebaliknya jika individu tidak mencapai kepuasan kerja didalam melaksanakan tugasnya maka individu tersebut akan susah untuk mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap dan tingkah laku yang negatif dan pada akhirnya dapat menimbulkan frustrasi.

Menurut Luthans (2011) kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja meliputi 5 (lima) dimensi yakni: (1) Pekerjaan itu sendiri yaitu pekerjaan harus menarik bagi pegawai, memberikan kesempatan belajar, dan kesempatan menerima tanggung jawab, (2) Gaji yaitu berkaitan dengan kompensasi yang diperoleh pegawai atas pekerjaan yang dilakukan, (3) Promosi yaitu merupakan proses pemindahan dari satu jabatan ke jabatan lainnya yang lebih tinggi di dalam organisasi, (4) Pengawasan yaitu gaya atasan dalam menjalankan pengawasan terhadap pegawai dapat berupa memberikan perhatian dan partisipasi pegawai, (5) Teman kerja yaitu teman kerja yang ramah dan mudah diajak kerjasama memberikan kepuasan kerja bagi pegawai lainnya.

Tingkat kepuasan kerja karyawan sangat beragam, hal ini dapat dilihat dari beberapa penelitian. Berdasarkan sumber Jobstreet.com (2022) yang melakukan survei terhadap 17.623 karyawan pada awal bulan oktober tentang kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Didapat sebanyak 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan beberapa faktor yaitu : (1) Ketidaksesuaian pekerjaan yang ada dengan latar belakang yang dimiliki pada akhirnya membuat

karyawan terpaksa bekerja tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka. Tanpa disadari, hal ini berdampak serius pada penurunan produktivitas kerja hingga kecilnya jenjang karier, (2) kurang jelasnya jenjang karier di kantor mereka sekarang, (3) kurangnya work-life balance (keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi), dan (4) mempunyai atasan dengan gaya kepemimpinan militer, paternalis dan *laissez faire*. Dengan faktor karakter atasan yang buruk akan mempengaruhi tingginya *turn over* karyawan disebuah perusahaan.

Hal ini didukung melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada hari rabu, 28 september 2022 dan minggu 30 oktober 2022 kepada 10 orang *driver* ojek *online* di Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh data sebanyak 9 dari 10 orang *driver* menunjukkan gejala kepuasan kerja yang rendah. Para *driver* mengaku tidak merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan dan cenderung kurang mampu untuk dapat mengatur jadwal kerjanya karena harus membagi waktu dengan aktivitasnya sehari-hari seperti waktu berkumpul bersama keluarga, melakukan tugas sosial di lingkungannya dan waktu istirahat yang tidak menentu. Hal tersebut membuat *driver* merasakan kepuasan kerja yang rendah di dalam pekerjaan tersebut.

Pada dimensi gaji, sembilan *driver* mengungkapkan bahwa gaji atau penghasilan yang diterima tidak tentu dan minim seperti pada hari-hari biasa (hari senin sampai jum'at) maupun pada situasi seperti hari libur sekolah sehingga suasana kota menjadi sepi dan pada hari libur nasional. Para *driver* mengaku saat orderan sepi perhari menerima penghasilan sekitar 28.800.- sampai 50.400,- dengan asumsi 4 sampai 7 orderan, penghasilan tersebut belum terpotong oleh uang bensin,

makanan dan minuman (sebagian rokok) dan pengeluaran mendesak seperti ban bocor, motor tiba-tiba mogok dan lain sebagainya. Penghasilan yang tidak menentu tersebut hanya dapat memenuhi kebutuhan pokok (primer) saja, meskipun kebutuhan dasarnya terpenuhi tetapi untuk kebutuhan sekunder belum terpenuhi.

Pada saat orderan sepi para *driver* mengaku menunggu waktu yang lama untuk menerima orderan, jarak waktu orderan pada saat sepi bisa mencapai 2 jam bahkan lebih dari 4 jam. Dari pengamatan yang telah dilakukan, pada saat menunggu orderan *driver* biasanya melakukan beberapa kegiatan seperti bermain game di ponsel, menunggu di tempat ramai seperti ruko, angkringan dan pinggir jalan yang teduh maupun mengobrol dengan *driver* lain. Dalam dimensi pekerjaan itu sendiri para *driver* mengaku jenuh untuk menunggu orderan yang belum pasti sehingga untuk mendapatkan penghasilan yang layak harus bekerja lebih dari 8 jam per harinya. Alih-alih memiliki waktu yang fleksibel justru terjebak oleh sistem dan aturan dari perusahaan, misalnya seperti target poin yang harus dicapai, rating yang bagus dan performa yang tetap stabil untuk dipertahankan agar mendapatkan bonus atau *reward* setiap harinya.

Pada dimensi promosi, sembilan *driver* mengaku hanya menempati satu posisi jabatan yaitu sebagai mitra *driver* sehingga tidak akan mendapat kesempatan untuk promosi jabatan yang menjanjikan, hal tersebut membuat karyawan merasa bahwa tidak ada prospek dan tidak dapat mengembangkan minat dan kemampuannya yang lain. Pada dimensi pengawasan, *driver* mengungkapkan bahwa tidak adanya pengawasan dan perhatian langsung dari atasan sebagai mitra penyedia layanan karena sistem pengawasan hanya dilakukan melalui aplikasi dan

tidak secara langsung diberikan pengawasan sehingga sembilan *driver* merasa tidak mendapatkan perhatian khususnya saat mengalami kendala dalam bekerja, selain itu *driver* juga tidak termotivasi dengan kurangnya pengawasan sehingga *driver* tidak merasa puas.

Selain itu pada dimensi teman kerja para *driver* ojek *online* mengaku dalam melaksanakan pekerjaannya merasa cepat bosan karena setiap menjalankan pesanan tidak bisa berkomunikasi antar *driver* dikarenakan setiap *driver* diberikan tanggung jawab secara individual dan tidak ada kerja sama antar sesama *driver* apalagi jika di perjalanan yang sepi seperti pada malam hari ditambah jika cuaca hujan sehingga para *driver* ojek *online* mengaku kurang puas dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari. Sesama *driver* mengaku hanya sebatas kenal di jalan atau pada saat menjalankan orderan saja selain itu sesama *driver* ojek *online* bersaing untuk mendapatkan pesanan dari aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa 9 dari 10 *driver* ojek *online* terindikasi mengalami permasalahan kepuasan kerja yang rendah.

Majunya suatu organisasi membutuhkan karyawan yang mampu melakukan lebih dari sekedar tugas yang biasa mereka lakukan, dimana karyawan memberikan hasil kerja yang melebihi harapan yang diberikan oleh perusahaan (Robbins dan Judge, 2008). Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim maupun individual. Selain itu kemampuan fleksibilitas sangatlah penting, organisasi membutuhkan individu yang akan memperlihatkan perilaku “kewarganegaraan yang baik”, seperti membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan, berinisiatif untuk melakukan pekerjaan ekstra,



menghindari konflik didalam pekerjaan, menghormati aturan perusahaan, serta dengan ikhlas menoleransi kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang dilaksanakannya. *Driver* ojek *online* dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk dapat bekerja dengan semaksimal mungkin sehingga individu tersebut mampu untuk menjadi seorang pekerja yang profesional. Ketika individu telah selesai melakukan tugasnya dengan baik, maka akan timbul suatu kepuasan kerja dari dalam dirinya, karena telah melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin (Dahliawati, 2015).

Tingkatan kepuasan kerja pada tingkat tertentu dapat mencegah individu untuk mencari pekerjaan di tempat kerja lain. Menurut Anggraini (2013) Ketika anggota tidak puas terhadap pekerjaannya, maka individu tersebut akan memilih tindakan, seperti: memutuskan resign dari organisasi, berupaya memperbaiki keadaan di organisasi atau mengabaikan kondisi yang ada di dalam organisasi. Kepuasan kerja adalah subjektivitas individu terhadap pekerjaannya, anggota organisasi yang puas dengan kerjanya akan memiliki sikap positif dalam menghadapi pekerjaan (As'ad & Fridiyanto, 2021). Individu yang telah merasakan kepuasan didalam pekerjaannya akan mempunyai perasaan terikat dengan pekerjaan dan berkomitmen lebih besar pada perusahaan dibandingkan dengan individu lain yang memiliki kepuasan yang rendah

Menurut Fathoni (2006) kepuasan dalam bekerja ialah suatu kepuasan yang dapat dinikmati sehingga individu akan mencapai hasil dari tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan lingkungan kerja dimana individu tersebut akan menikmati pekerjaannya jika dibandingkan dengan balas jasa. Sebaliknya kepuasan

kerja diluar pekerjaan ialah kepuasan kerja yang mengutamakan balas jasa dari pada pelaksanaan tugas-tugasnya.

As'ad (2012) mengungkapkan 4 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: (1) Faktor psikologi yaitu merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai, (2) Faktor sosial yaitu merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial, baik antara sesama pegawai, dengan atasannya maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaanya, (3) Faktor fisik yaitu merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, manajemen waktu dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan sebagainya, (4) Faktor finansial yaitu merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, peneliti memilih faktor fisik yaitu manajemen waktu, karena manajemen waktu merupakan salah satu faktor utama penentu kepuasan kerja pada *driver* ojek *online* untuk menyesuaikan waktu dan menentukan waktunya dalam bekerja.

Hal ini didukung oleh penelitian Melani dan Suhaji (2012), mengenai pengaruh faktor fisik (jenis pekerjaan, manajemen waktu dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur) terhadap kepuasan kerja didapatkan hasil yang positif. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi manajemen waktu maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, namun sebaliknya semakin rendah manajemen waktu maka semakin rendah pula kepuasan kerja yang dirasakan

pegawai. Dengan adanya kondisi kerja yang mendukung karyawan akan peduli dengan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Penelitian mengungkapkan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan.

Menurut Macan (1994) manajemen waktu adalah pengaturan diri dalam menggunakan waktu seefektif mungkin dengan melakukan perencanaan, penjadwalan, mempunyai kontrol atas waktu, selalu membuat skala prioritas menurut kepentingannya serta keinginan untuk terorganisir. Macan (1994) mengemukakan aspek-aspek dalam manajemen waktu yaitu: (1) Penetapan tujuan dan prioritas, ditetapkan berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab yang dipikul karyawan pada saat itu, (2) Mekanisme manajemen waktu, (3) Preferensi terhadap pengorganisasian.

Dalam pekerjaannya setiap *driver* ojek *online* sebagai individu tentunya memerlukan pengaturan waktu kerja yang baik sehingga dapat bekerja dengan semaksimal mungkin, mampu menyelesaikan pekerjaannya dan mendapatkan hasil kerja yang baik. Adanya kepuasan kerja karyawan diharapkan mampu mengurangi tekanan dari aktivitas psikis dan fisik terhadap pekerjaan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Locke (dalam Indrasari 2017) juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja mencerminkan kegembiraan atau sikap emosi positif yang berasal dari pengalaman kerja individu. Kegembiraan yang dirasakan oleh individu di dalam pekerjaannya akan memberikan dampak sikap yang positif bagi individu tersebut.

Setiap individu tentunya membutuhkan waktu yang cukup untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Hal ini diungkapkan oleh Schermerhorn (1997) bahwa hampir semua orang menggunakan waktunya untuk bekerja. Sesuatu yang dikerjakan oleh individu, beban kerja yang diterima individu, bagaimana proses mengerjakan pekerjaan dari individu semuanya akan berdampak pada kualitas kehidupan kerjanya. Apabila kualitas kehidupan kerja seorang *driver* ojek *online* baik maka individu tersebut akan merasakan kepuasan kerja di dalam pekerjaannya, begitupula sebaliknya jika kualitas kehidupan kerjanya kurang baik maka individu tersebut akan mengalami kepuasan kerja yang rendah.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Melani dan Suhaji (2012) yang menggunakan variabel faktor fisik (jenis pekerjaan, manajemen waktu dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur) terhadap kepuasan kerja karena penelitian ini menggunakan variabel manajemen waktu dengan kepuasan kerja pada *driver* ojek *online* khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu subjek penelitian dan lokasi penelitian juga berbeda yakni dilakukan pada *driver* ojek *online* di Daerah Istimewa Yogyakarta yang berusia 40 sampai 60 tahun. Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengajukan sebuah rumusan permasalahan, apakah ada “hubungan antara manajemen waktu dengan kepuasan kerja pada *driver* ojek *online* di Yogyakarta?”

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara manajemen waktu dengan kepuasan kerja pada *driver* ojek *online* di Yogyakarta.

## **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis adalah :

### **a. Manfaat Teoritis**

Secara teoritik penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi terkait manajemen waktu dan kepuasan kerja pada *driver* ojek *online* di Yogyakarta.

### **b. Manfaat Praktis**

Berdasarkan informasi yang diperoleh dapat menambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk perlu atau tidaknya dilakukan perbaikan terhadap masalah yang terjadi dalam perusahaan tersebut sehingga para *driver* ojek *online* khususnya di Yogyakarta dapat meningkatkan kemampuan manajemen waktu dan menjadikan kepuasan dalam bekerja.