

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Perkembangan teknologi komunikasi yang cukup pesat membawa perubahan perilaku masyarakat dengan kehadiran jasa transportasi darat berbasis aplikasi *online*. Lebih lanjut, fenomena transportasi *online* yang kini telah menyebar luas ke semua lapisan masyarakat (Giri & Dewi, 2017). Menurut Pugago (2018) peluang bisnis di Yogyakarta sangat menjanjikan yang berdampak pada penghasilan dari pelaku usaha yang ada di sana. Salah satunya, bisnis transportasi *online* yaitu *Go-jek* yang saat ini dihadapkan persaingan yang ketat dengan kompetitornya (Aria, 2018). Persaingan bisnis transportasi darat berbasis *online* sudah semakin kompetitif membuat perusahaan dituntut untuk mengoptimalkan unsur manusia yang dimilikinya yaitu *driver Go-Jek* (Mangifera & Isa, 2017).

Menurut As'ad (2004) organisasi dapat mengoptimalkan unsur manusia yang dimilikinya dengan memenuhi kepuasan kerja karyawannya yaitu perasaan karyawan dalam memandang pekerjaannya, karyawan akan terpuaskan dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapan dengan pekerjaan yang dihadapi. Apabila karyawan merasakan adanya kepuasan kerja, maka karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan emosi positif yaitu perasaan senang dan bersemangat untuk menjalani pekerjaan sehingga akan menunjukkan rasa *engaged*-nya (Kaswan, 2017). Karyawan yang

engaged cenderung loyal dan bersedia bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Tidak hanya bertahan, tetapi juga berkontribusi pada keuntungan perusahaan serta bekerja secara produktif dan berkualitas (Triwijanarko, 2017). Lain halnya, apabila karyawan merasakan ketidakpuasan dalam menjalani pekerjaannya, maka akan memandang pekerjaan kurang memuaskan dirinya sehingga malas berangkat ke tempat kerja, malas dengan pekerjaan dan kinerja menurun (Munandar, 2004). Ketidakpuasan karyawan dalam menjalani pekerjaannya akan membentuk *disengaged* sehingga membuat karyawan secara simultan menarik diri, absensi secara fisik, kognitif, emosional, dan tidak menjalankan peran secara penuh (Kahn dalam Albercht, 2010).

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0.839 ($p = 0.000$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *employee engagement* pada *driver Go-Jek* Yogyakarta. Artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula *employee engagement*, sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka semakin rendah pula *employee engagement*. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Diterimanya hipotesis dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel kepuasan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 29.6% terhadap variabel *employee engagement* dan sisanya 70.4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu faktor *career development* (pengembangan karier), *leadership* (kepemimpinan), *autonomy* (otonomi), *peers* (rekan kerja), *image* (pandangan),

communication (komunikasi), *health and safety* (kesehatan dan keselamatan), *job satisfaction* (kepuasan kerja) dan usia, jabatan, serta lama bekerja.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi subjek

Bagi subjek, agar dapat meningkatkan tingkat *employee engagement*-nya maka perlu meningkatkan kepuasan kerja yang dimilikinya yaitu dengan cara memandang bahwa setiap peraturan yang di berikan serta ditetapkan perusahaan adalah peraturan yang terbaik dan dapat memudahkan subjek untuk bekerja, sebaiknya subjek juga berusaha mendapatkan costumer yang lebih banyak agar upah dan bonus yang diterima dapat memuaskan kebutuhannya, subjek juga diharapkan agar menilai bahwa solusi yang diberikan perusahaan sudah tepat untuk menyelesaikan permasalahannya, sehingga hal-hal tersebut akan membuat subjek lebih terikat lagi dengan pekerjaannya.

2. Bagi perusahaan *Go-Jek*

Bagi perusahaan *Go-Jek* diharapkan lebih memahami dan memperhatikan tingkat *employee engagement driver*-nya, sehingga perusahaan dapat meningkatkan *employee engagement* melalui peran yang diberikan dari kepuasan kerja yaitu dengan memperhatikan bagaimana karyawan memandang peraturan ditempat kerjanya sebagai peraturan yang memudahkan

dalam bekerja seperti upah dan bonus yang diberikan sebaiknya lebih diperhatikan lagi seperti dengan memberikan penambahan upah dan bonus yang dirasa cukup oleh karyawan, dan perusahaan sebaiknya mendengarkan dan memberikan solusi yang tepat untuk *driver*-nya ketika terjadi permasalahan di lapangan, sehingga membuat karyawan lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja, berdedikasi, dan sulit melepaskan diri dari pekerjaannya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan mempertimbangkan faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti faktor *career development* (pengembangan karier), *leadership* (kepemimpinan), *autonomy* (otonomi), *peers* (rekan kerja), *image* (pandangan), *communication* (komunikasi), *health and safety* (kesehatan dan keselamatan), *job satisfaction* (kepuasan kerja) dan usia, jabatan, serta lama bekerja. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat mempertimbangkan dalam melakukakan penelitian, karena penelitian ini dilakukan tidak di semua driver Go-Jek dapat di jadikan subjek dalam penelitian ini karena pengambilan subjek dilakukan secara kebetulan saja atau peneliti mengambil subjek yang sesuai dengan kriteria dimana saja subjek tersebar yang ada di Yogyakarta, sehingga peneliti tidak dapat menggeneralisasikan penelitian ini kepada semua subjek. Penelitian ini memiliki keterbatasan surat izin penelitian dari PT-Gojek. Oleh karena itu, diharapkan peneliti selanjutnya meminta surat izin terlebih dahulu dari bagian terkait di PT-Gojek agar lebih banyak lagi skala yang disebarakan kepada subjek.

Penelitian ini juga masih memiliki kelemahan yaitu pada hasil data awal atau permasalahan yang terjadi sebelum penelitian menunjukkan bahwa subjek memiliki kepasan kerja dan *employee engagement* dalam kategori rendah, sehingga data tersebut berlainan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa subjek memiliki hasil kategorisasi pada setiap variabel dengan tingkat yang sedang. Hal tersebut terjadi bisa saja karena subjek dalam kondisi yang tidak baik seperti merasa kelelahan, *mood* (keadaan emosional yang bersifat sementara) subjek saat mengisi skala kurang baik. Selain itu, adanya *defence* yaitu pertahanan diri artinya subjek tidak ingin terlihat buruk di mata peneliti akhirnya subjek mengisi skala dengan hal-hal yang memperlihatkan bahwa dirinya baik-baik saja (tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya). *Defence* yang terjadi karena subjek merasa bahwa peneliti sedang bekerja sama dengan PT-Gojek untuk menilai kinerja subjek sehingga subjek lebih cenderung mengisi pernyataan kearah yang baik dimata orang lain. Terlebih lagi pada saat menyebarkan skala peneliti terhambat ketika subjek ingin segera bergegas menerima *customer*, sehingga skala di isi subjek secara terburu-buru bahkan mengisi tanpa membaca pernyataan dalam skala yang dibagikan peneliti. Selain itu, penelitian ini juga masih memiliki kelemahan keterbatasan waktu karena jika semua subjek dijadikan *sample* maka membutuhkan waktu yang lama terlebih lagi posisi subjek sulit diprediksi karena berada di lapangan yang berpindah-pindah tempat, hal tersebut juga dapat memakan tenaga yang lebih besar untuk mencari subjek.