

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Kemajuan industri di era sekarang ini berkembang semakin pesat, salah satunya yakni dalam bidang transportasi (Azizah & Adawia, 2018). Menurut Andriansyah (2016) 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).

Kepala Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Kementerian Perhubungan, Bambang Prihartono mengungkapkan bahwa, di era sekarang ini bisnis transportasi semakin tumbuh dan berkembang di Indonesia (Lingga, 2018). 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 Wahyusetyawati (2017) Transportasi *online* merupakan salah satu bentuk pengembangan 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).

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). Salah satu di antara banyaknya perusahaan transportasi *online* di Indonesia yakni Gojek, Gojek merupakan salah satu perusahaan transportasi *online* di Indonesia yang memulai perjalanannya sejak tahun 2010, dengan layanan pertama yang diberikan yaitu pemesanan ojek melalui *call-center* (Tim Gojek, 2019). Layanan Gojek dianggap lebih unggul, hasil survey preferensi konsumen yang dilakukan oleh Komunitas Konsumen Indonesia (KKI), Gojek memperoleh presentase 36 persen sedangkan kompetitornya yaitu Grab hanya mendapatkan angka 32 persen. Kemudian konsumen juga menilai layanan Gojek lebih aman (56%), lebih cepat (55%), lebih ramah (53%) serta lebih nyaman dan bersih (53%) (Anjungroso, 2019).

Gojek merupakan salah satu perusahaan yang memberikan layanan transportasi ojek yang terintegrasi dengan teknologi, yakni pemesanan ojek dengan menggunakan aplikasi. Sebagai pelopor transportasi *online* di Indonesia, Gojek mendapat respon yang baik dari konsumen serta sistem yang ditawarkan menarik banyak *driver* (Fitria & Fathaniaizzati, 2016). Menurut Azizah dan Adawia (2018) Gojek dikenal sebagai transportasi masa kini yang modern dan profesional, para

driver telah dilengkapi dengan handphone berbasis android yang bertujuan agar memudahkan *driver* dalam memperoleh rute terbaik untuk melakukan pengantaran penumpang dan membantu para *driver* dalam berhubungan dengan para *user*.

Kehadiran Gojek telah mengundang banyak pandangan di kalangan masyarakat sebagai transportasi baru yang hadir di tengah-tengah aktivitas masyarakat Indonesia (Yunus, 2017). Memasuki tahun 2016, Gojek memperluas bisnis pengantaran makanan dengan membuat layanan Go-Food, Gojek pun hadir dengan layanan Go-Car, kemudian meluncurkan metode pembayaran Go-Pay, dan Gojek pun turut memperkuat layanan lama mereka dengan layanan Go-Send (Azizah & Adawia, 2018). Gojek merupakan startup yang menghadirkan layanan paling banyak. Saat ini Gojek menambah layanan terbaru diantaranya yaitu Go-Clean, Go-Massage, kemudian layanan baru berupa perbaikan dan cuci kendaraan yakni Go-Auto, layanan isi pulsa Go-Pulsa, serta layanan pengiriman obat yakni Go-Med (Azizah & Adawia, 2018).

Semakin pesatnya pertumbuhan transportasi *online* saat ini, menimbulkan berbagai kejadian yang dialami oleh para *driver*. Banyak permasalahan yang muncul dari pandangan masyarakat terhadap para *driver* transportasi *online*, karena masyarakat yang tidak menerima keberadaan transportasi *online* dapat berpotensi menyudutkan status pekerjaan sebagai *driver* transportasi *online* (Verasatiwi & Wulan, 2018). *Driver* Gojek merupakan mitra dari Gojek, yang mana mitra merupakan penyedia layanan ketiga independen yang telah menyetujui untuk bekerjasama menjadi mitra Gojek dengan skema kemitraan, dan bukan karyawan atau

agen maupun perwakilan dari Gojek itu sendiri. Gojek menyempurnakan peraturan dengan menciptakan jargon baru yakni “PA’DIMAN” yang berarti transPARan, aDIl dan nyaMAN, peraturan itu dibuat dengan tujuan untuk menjunjung tinggi keadilan dan aspirasi dari mitra *driver* (Tim Gojek, 2019).

Sebagai mitra *driver* Gojek, terdapat beberapa jenis layanan yang menjadi tugas-tugas dalam bekerja, di antaranya 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. Go-Ride menjadi transportasi yang memberikan layanan kecepatan, memberi kemudahan dalam pemesanan dan kemudahan menentukan tempat tujuan, serta yang terpenting adalah kenyamanan dan keamanan. Kemudian layanan Go-Food, pada layanan ini *driver* harus membelikan makanan yang dipesan oleh pelanggan dan mengantarkannya ke lokasi pelanggan sesuai dengan keterangan di aplikasi. Pelayanan Go-Send, layanan ini mewajibkan *driver* untuk mengantarkan barang dari pelanggan ke tempat tujuan sesuai dengan pemesanan di aplikasi. Go-Shop merupakan layanan belanja yang memudahkan pelanggan untuk membeli barang atau makanan di toko yang tidak terdaftar pada layanan Go-Food dan Go-Mart dalam satu area yang sama. Selanjutnya pelayanan Go-Med, yang mana layanan ini merupakan layanan untuk pelanggan yang ingin membeli obat, vitamin dan kebutuhan kesehatan. Sehingga *driver* harus membelikan dan mengantarkan obat atau kebutuhan kesehatan lainnya kepada pelanggan, sesuai dengan pemesanan pelanggan di aplikasi (Tim Gojek, 2019).

Sejalan dengan layanan tersebut, Gojek juga memiliki tiga pilar yang digunakan untuk bersaing dengan transportasi konvensional dan transportasi *online* lainnya. Tiga pilar Gojek yaitu kecepatan, inovasi dan dampak sosial. Kecepatan yang memiliki arti melayani dengan cepat, serta akan terus berkembang dan belajar dari pengalaman. Lalu inovasi, yang berarti akan terus berkarya memperbaiki layanan untuk memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna. Kemudian dampak sosial, yang mana Gojek selalu konsisten dalam menciptakan dampak sosial positif kepada seluruh pengguna. Lebih lanjut, para *driver* juga harus menjalankan standar pelayanan yang dimiliki Gojek untuk mencapai tiga pilar tersebut dan tujuan organisasi (Tim Gojek, 2019).

Terdapat beberapa standar pelayanan Gojek yakni penampilan mitra, yang meliputi harus menggunakan jaket resmi Gojek, 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 kenalpot 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 resmi Gojek, 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 (Tim Gojek, 2019).

Sebagai bentuk apresiasi kepada *driver*, Gojek memberikan fitur Emblem Penghargaan. Terdapat dua tipe Emblem Penghargaan, yakni Emblem Pencapaian dan Emblem Misi. Terdapat beberapa kategori pada Emblem Pencapaian, di antaranya yaitu Pengutama Keselamatan, Jawara GoRide dan GoFood, Mitra Bolang, Mitra Bersinar, Mitra Bintang Lima, dan Mitra Veteran. Kemudian pada Emblem Misi terdapat dua kategori yakni Penakluk GoFood Sabtu Minggu dan Penakluk GoRide Sabtu Minggu. Pada Emblem Pencapaian terdapat tingkatan kategori yang dicapai, seperti pada Jawara GoRide dan GoFood, tingkatan pertama yakni Jawara GoRide atau GoFood 1.000 yang berarti telah menjalankan 1.000 orderan GoRide atau GoFood, kemudian tingkatan kedua Jawara 3.000, tingkatan ketiga Jawara 5.000 dan tingkatan paling atas yakni Jawara 10.000 yang berarti telah menyelesaikan 10.000 orderan GoRide atau GoFood. Hal itu juga terdapat pada kategori lainnya, bahkan pada kategori Mitra Veteran yang saat ini tingkatan paling atas yakni *driver* yang bergabung sejak tahun 2013, kemudian pada tingkatan kedua yaitu *driver* 2014, lalu tingkatan ketiga yaitu *driver* 2015 dan tingkatan ke empat yaitu *driver* yang bergabung sejak 2016.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa fungsi utama dari pemberian Emblem Penghargaan tersebut yakni sebagai apresiasi yang mana Emblem Penghargaan merupakan bentuk terimakasih Gojek kepada mitra *driver*, kemudian sebagai

kebanggaan yang mana Emblem Penghargaan dapat diketahui oleh *driver* lain dan pelanggan, dan sebagai tantangan untuk para *driver* (Tim Gojek, 2019). Penghargaan tersebut juga berdampak pada pendapatan, fasilitas dan tunjangan para *driver*, seperti yang disampaikan oleh Head of Regional Corporate Affair Gojek, Teuku Parvinanda menyatakan bahwa saat ini terdapat pembaharuan sistem alokasi. Sehingga *driver* yang paling rajin dan mempunya rating tinggi, berpeluang lebih besar untuk mendapatkan orderan terlebih dahulu dibandingkan *driver* lainnya. Hal itu secara otomatis akan berdampak pada pendapatan para *driver* (Kahfi, 2019).

Selain itu Gojek juga memberikan apresiasi kepada mitra *driver* berbintang lima seperti yang ada pada Emblem Pencapaian, 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). Selanjutnya tunjangan yang disiapkan Gojek yaitu program beasiswa untuk keluarga dari mitra *driver* Gojek, program ini diperuntukan bagi mitra dan anak mitra *driver* yang ingin menempuh jenjang pendidikan politeknik diploma 3 di Indonesia. Hal ini tentunya dampak dari mitra *driver* yang bekerja dengan baik (Banjarnahor, 2019).

Di samping itu, apabila *driver* Gojek tidak menjalankan peraturan yang berlaku maka *driver* akan mendapat sanksi dari perusahaan berdasarkan tingkatan sanksi dari rendah, sedang, tinggi, sangat tinggi dan maksimum sangat tinggi. Sanki 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 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 keterlibatan *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* Gojek, maka hal itu yang dapat mempengaruhi *work engagement* yang dimiliki oleh para *driver*. Individu akan menunjukkan tingkat keterlibatan yang lebih tinggi atau lebih rendah tergantung pada aktivitas pekerjaannya (Bakker, 2011).

Schaufeli dan Bakker (2010) menjelaskan bahwa keterlibatan kerja atau *work engagement* 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. Lebih lanjut Albrecht (2010) menjelaskan *work engagement* 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, *Work engagement* juga diartikan sebagai komponen penting dari kesejahteraan individu di tempat kerja, meningkatkan kemajuan, kinerja, dan kemampuan seseorang untuk mengatasi tantangan (Balunde & Paradnike, 2016).

Menurut Schaufeli dan Bakker (2010) dalam menentukan *work engagement* dapat dilihat dari tiga aspek-aspek yang terkait, di antaranya yaitu *vigor*, *dedication* dan *absorption*. *Vigor* didefinisikan sebagai tingkat 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 dalam 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 karena terlarut dalam pekerjaannya dan mempunyai pola pikir yang dapat meningkatkan konsentrasi penuh dalam pekerjaan itu.

Berdasarkan hasil penelitian Khofiana (2018) terdapat hasil kategori yang berbeda-beda pada 145 subjek yang digunakan dalam penelitian pada variabel keterlibatan 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 *work engagement* yang dimiliki oleh *driver* ojek *online*, hasil persentase *work engagement* 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 5 *driver* transportasi *online*, pada hari Sabtu dan Minggu, tanggal 7 dan 8 Agustus 2019, kelima *driver* mengutarakan bahwa kurang antusias menerima orderan Go-Food yang harus antri banyak, serta merasa tidak bersemangat untuk mencari pelanggan. Selama bekerja merasa kurang bisa memberikan sikap yang ramah dan tidak memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan. Selanjutnya empat dari lima *driver* tersebut menyatakan bahwa menjadi *driver* transportasi *online* bukan pekerjaan yang disenangi, kemudian memberikan pelayanan kepada pelanggan itu merupakan tuntutan perusahaan dan untuk mendapatkan *feedback* baik dari pelanggan bukan sepenuhnya keinginan individu tersebut. Para *driver* juga merasakan waktu

terasa lebih lama ketika sedang mengantarkan pelanggan, terutama ketika jalanan sedang macet dan ketika menunggu orderan pelanggan.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa *driver* transportasi *online* memiliki *work engagement* yang cenderung rendah. Hal itu berdasarkan tiga aspek yang terkait dengan *work engagement*, di antaranya yaitu *vigor*, *dedication* dan *absorption*. Menurut Schaufeli, dkk. (Bakker & Leiter, 2010). 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.

Bakker dan Leiter (2010) menjelaskan bahwa individu mempunyai *work engagement* yang tinggi dalam mencapai tujuan pekerjaan yang lebih besar, serta individu juga harus terlibat secara mendalam untuk mencapai tujuan organisasi dan keberhasilan pekerjaannya. Lebih lanjut dijelaskan bahwa 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 *work engagement* 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 *work engagement* mempunyai korelasi yang positif dengan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi dan berusaha untuk meningkatkan inovasi dan kreativitas diri dalam bekerja. Di samping itu, Bakker dan Leiter (2010) berpendapat bahwa rendahnya *work engagement* pada individu akan berdampak pada munculnya kelelahan kerja, stress kerja, beban kerja yang dianggap tinggi serta kondisi kerja yang buruk. Sejalan dengan itu, hasil penelitian Azizah dan Ratnaningsih (2018) menjelaskan bahwa keterikatan kerja pada karyawan PT. Bank Bukopin, Tbk setiap tahun mengalami peningkatan sejak tahun 2014, di mana presentase keterikatan kerja pada tahun 2014 yaitu 72%, kemudian pada tahun 2015 terdapat 78% dan 80% pada tahun 2016. Lebih lanjut dijelaskan bahwa 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 *work engagement*. Bakker (2011) menyatakan bahwa *work engagement* dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu *job resources*, pada faktor ini sumber daya pekerjaan mengacu pada aspek fisik, sosial, maupun organisasi dari pekerjaan yang dapat mengurangi tuntutan pekerjaan, biaya fisiologis dan psikologis yang terkait dengan fungsional dalam mencapai tujuan kerja, atau merangsang pertumbuhan, pembelajaran, dan pengembangan pribadi. Faktor kedua yaitu *personal resources*, sumber daya pribadi atau *personal resources* adalah evaluasi diri positif yang terkait dengan ketahanan dan merujuk pada perasaan individu tentang kemampuan dirinya untuk berhasil mengendalikan dan berdampak terhadap lingkungan pekerjaannya.

Berdasarkan beberapa faktor di atas, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *work engagement* yakni *personal resources*, yang mana dalam hal ini merujuk pada perasaan individu tentang kemampuan dirinya untuk berhasil mengendalikan dan berdampak pada lingkungan pekerjaannya (Bakker, 2011). Lebih lanjut kemampuan individu dalam mengendalikan dan beradaptasi dengan pekerjaannya menunjukkan sifat kepribadian yang fleksibel, yang mana kemampuan beradaptasi untuk mengatasi perubahan kondisi kerja dan mengendalikan pekerjaan tersebut merujuk pada konsep *career adaptability* (Porfeli & Savickas, 2012). *Career adaptability* sebagai sumber daya pribadi, berhubungan secara khusus dengan diri individu untuk mengelola karier sendiri, membuat keputusan karier dan memiliki kepercayaan diri untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja (Bakker, 2011). Sesuai hasil penelitian Tladinyane dan Merwe (2016) dijelaskan bahwa ada

hubungan positif yang signifikan antara kemampuan beradaptasi karier dan keterlibatan karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 5 *driver* transportasi *online*, pada hari Sabtu dan Minggu, tanggal 7 dan 8 Agustus 2019, diketahui bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi keterlibatan para *driver* dalam bekerja. Para *driver* mengungkapkan bahwa bekerja sebagai *driver* transportasi *online* bukan menjadi tujuan pekerjaannya di masa mendatang. Kemudian para *driver* merasa belum bisa membagi waktu, baik untuk aktivitas sehari-hari, untuk istirahat maupun untuk mencari pelanggan. Ditambah lagi ketika sedang mempunyai masalah, permasalahan itu terbawa saat bekerja sehingga berpengaruh pada pelayanan. Para *driver* juga kesulitan mencari jalan pintas ketika sedang mengantarkan pelanggan atau pesanan, namun terjebak di jalan yang macet atau padat. Begitu pula ketika kendaraan mengalami kendala saat di perjalanan, hal itu membuat para *driver* kesulitan mencari jalan keluar untuk menyelesaikan pekerjaan. Perilaku lain yang muncul yakni para *driver* merasa kemampuan bekerja sebenarnya bukan menjadi *driver*, melainkan untuk pekerjaan yang lain. Serta para *driver* merasa pekerjaan itu belum bisa mencukupi kebutuhannya di masa yang akan datang.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ada permasalahan tentang *career adaptability* pada *driver* transportasi *online*. Perilaku yang termasuk ke dalam aspek *concern* yaitu para *driver* merasa bekerja sebagai *driver* transportasi *online* bukan tujuan pekerjaannya di masa mendatang. Kemudian pada aspek *control*, para *driver* merasa belum bisa membagi waktu waktunya dengan baik dan belum

mampu mengontrol diri apabila mempunyai permasalahan. Selanjutnya pada aspek *curiosity*, para *driver* kesulitan mencari cara alternatif untuk mengatasi jalan yang macet dan kendaraan yang mengalami kendala. Perilaku lain yang termasuk ke dalam aspek *confidence* yakni para *driver* merasa kemampuan bekerja sebenarnya bukan menjadi *driver* dan pekerjaan tersebut belum bisa mencukupi kebutuhannya di masa yang akan datang.

Porfeli dan Savickas (2012) menyatakan bahwa *career adaptability* merupakan kemampuan sosial yang merujuk pada sumber daya individu untuk berperan dalam mengatasi tugas-tugas, transisi pekerjaan, dan pengalaman pekerjaan pada tingkatan tertentu, serta dapat mengendalikan lingkungan sosial pekerjaannya, dan mampu mempersiapkan karier untuk masa depannya. Sumber daya dari *career adaptability* yaitu kekuatan atau kapasitas kemampuan diri yang digunakan individu untuk menyelesaikan masalah yang tidak terprediksi, kompleks, dan tidak jelas yang muncul karena tuntutan pekerjaan, transisi pekerjaan, dan trauma kerja. Dengan demikian *career adaptability* adalah konstruksi psikososial (Savickas & Porfeli, 2012). *Career adaptability* merupakan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan keadaan yang berhubungan dengan karier dan memprediksi kemajuan dalam pengembangan karir (Bocciardi, Caputo, Fregonese, Langher, & Sartori, 2017).

Menurut Savickas dan Porfeli (2012) terdapat empat dimensi dari *career adaptability*, di antaranya yaitu kepedulian (*concern*), pengendalian (*control*), keingintahuan (*curiosity*) dan keyakinan (*confidence*). Dimensi ini mewakili sumber

dan strategi adaptabilitas umum yang digunakan untuk membangun karier setiap individu. Dimensi *concern* yang berarti perhatian tentang masa depan dalam membantu individu melihat ke depan dan mempersiapkan apa yang akan terjadi selanjutnya. *Control* yakni individu menjadi bertanggung jawab untuk membentuk diri dan lingkungan kerja untuk memenuhi apa yang terjadi selanjutnya dengan menggunakan disiplin diri, upaya, dan kegigihan. *Curiosity* yang berarti kemungkinan diri dan strategi alternatif yang dibentuk ketika rasa ingin tahu mendorong individu untuk berpikir tentang kemampuan diri dalam berbagai situasi dan peran. Selanjutnya dimensi *confidence* yaitu pengalaman eksplorasi dan kegiatan pencarian informasi yang menghasilkan aspirasi dan membangun kepercayaan bahwa individu tersebut dapat mengaktualisasikan pilihannya untuk diterapkan ke dalam kehidupan.

Menurut Savickas dan Porfeli (2012) karyawan perlu beradaptasi terhadap sosial dan lingkungan kerjanya secara berkelanjutan dengan tujuan untuk meraih keberhasilan kerja dan kesejahteraan diri. *Career adaptability* menjadi faktor yang berkaitan dengan keterlibatan individu terhadap pekerjaannya. Individu yang memiliki kemampuan *career adaptability* menjadi lebih mudah beradaptasi, perhatian dengan masa depan pekerjaannya, mengendalikan dan mempersiapkan masa depan pekerjaannya, menampilkan keingintahuan dengan mengenali kemampuan diri, dan memperkuat kepercayaan diri untuk mengejar aspirasinya (Savickas & Porfeli, 2012). Individu yang dapat beradaptasi dengan karier cenderung memiliki perasaan yang kuat terhadap pekerjaan dan organisasi tempat individu itu bekerja, individu juga

cenderung lebih terlibat dalam kegiatan pengembangan diri, yang mana hal itu dilakukan untuk mencapai keberhasilan dari pekerjaannya. Sehingga individu yang mempunyai kemampuan beradaptasi dengan karier cenderung meningkatkan perannya dalam bekerja serta lebih terikat dengan organisasi (Ferreira, 2012).

Di sisi lain, individu yang memiliki *career adaptability* rendah akan mengalami ketidakberdayaan dan pesimis terhadap masa depannya, tidak mampu untuk memilih karier, tidak realistis dengan tantangan dunia kerja, tidak mengenali kemampuan diri, serta tidak memiliki keyakinan dalam menghadapi tantangan dan kesulitan dalam mengatasi masalah pekerjaan (Savickas, 2012). Sumber daya individu tersebut yang dapat mempengaruhi keterlibatan *driver* transportasi *online* terhadap pekerjaannya. Hal itu karena individu yang memiliki *career adaptability* rendah akan menjadi apatis, tidak mampu mengambil keputusan, tidak realistis, serta menahan diri untuk mencapai keberhasilan pekerjaan dan tujuan organisasi atau perusahaan. Perilaku tersebut yang dapat mempengaruhi keterlibatan individu dalam bekerja semakin menurun (Savickas, 2013). Lebih lanjut dijelaskan oleh Coetzee, Ferreira, dan Shunmugum (2017) bahwa sumber daya individu diyakini berkontribusi terhadap *work engagement*, perhatian lebih mendalam perlu diberikan pada potensi pengaruh dari *career adaptability* terhadap *work engagement*.

Sejalan dengan hal itu, penelitian yang dilakukan oleh Tladinyane dan Merwe (2016) memperoleh hasil bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kemampuan beradaptasi karier dan keterlibatan individu. Sehingga semakin tinggi *career adaptability* maka *employee engagement* yang dimiliki individu semakin

tinggi, begitu pula sebaliknya semakin rendah *career adaptability* maka semakin rendah *employee engagement* yang dimiliki individu. Hasil penelitian itu juga didukung oleh hasil penelitian dari Coetzee, Ferreira, dan Shunmugum, (2017) yang telah meneliti keterkaitan antara *career adaptability* dengan *work engagement*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kelompok generasi (usia), kepercayaan karier (*career adaptability*) dan harmoniser karier (sumber daya karier psikologis) sebagai prediktor signifikan dari variabel *work engagement*. *Career adaptability* berkontribusi terhadap faktor-faktor seperti *work engagement*, kepuasan kerja, kesuksesan karier, koneksi yang lebih kuat dan kecocokan dengan organisasi dan rasa tanggung jawab yang lebih kuat terhadap organisasi (Ferreira, 2012).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tladinyane & Merwe (2016) yang menggunakan variabel *career adaptability* dengan *employee engagement* pada karyawan dewasa di perusahaan asuransi Afrika Selatan. Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel *career adaptability* dengan *work engagement* pada *driver* transportasi *online* di Indonesia khususnya wilayah Yogyakarta. Perbedaan antara *work engagement* dan *employee engagement* ini dijelaskan oleh Schaufeli (2013), yang mana *work engagement* mengacu pada hubungan individu dengan pekerjaannya, sedangkan *employee engagement* lebih berfokus terhadap bagaimana hubungan individu dengan organisasi atau perusahaan tempat individu itu bekerja. Selain itu penggunaan subjek dan lokasi penelitian juga berbeda, yang mana penelitian ini dilakukan pada subjek *driver* Gojek di Indonesia khususnya wilayah Yogyakarta.

Berdasarkan uraian latar belakang mengenai *work engagement* dan *career adaptability* di atas, peneliti ingin mengajukan rumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada hubungan antara *career adaptability* dengan *work engagement* pada *driver* Gojek di Yogyakarta ?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *career adaptability* dengan *work engagement* pada *driver* Gojek di Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat secara teoritis adalah memberikan kontribusi bagi pengembangan teori psikologi khususnya terkait dengan psikologi industri dan organisasi dalam fokus *career adaptability* dan *work engagement*.
- b. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat mengetahui tingkat *work engagement* dan *career adaptability* pada *driver* transportasi *online*, sehingga untuk meningkatkan *work engagement driver* transportasi *online* dapat menekankan dan meningkatkan *career adaptability* pada *driver*.