

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi digital tidak hanya menjadi alat komunikasi di dunia maya, hingga saat ini media sosial berkembang menjadi bisnis mulai berbisnis *e-commerce* atau dengan membangun perusahaan rintisan (*startup*) berbasis teknologi digital yang akan menjadi salah satu kekuatan ekonomi terbesar di masa yang akan datang. Industri yang banyak menggunakan teknologi digital dalam proses bisnisnya diantaranya industri manufaktur, perbankan dan jasa transportasi. Adanya perkembangan teknologi digital tersebut akhirnya menggeser bisnis konvensional secara *offline* dan beralih ke bisnis berbasis elektronik secara *online*.

Perubahan yang dirasakan paling terasa diantara sekian sektor tersebut adalah pada sektor transportasi. Dahulu jika masyarakat ingin menggunakan jasa transportasi taksi, maka melakukan pemesanan lewat telepon, kemudian unit taksi tersebut akan datang ke rumah atau bisa langsung mencari di jalan raya. Penumpang tidak mengetahui berapa biaya perjalanan yang akan dibayarkan. Sehingga taksi konvensional masa itu rawan terjadi pembengkakan biaya terutama pada penumpang yang belum mengetahui wilayah yang dituju.

Saat ini taksi konvensional tersebut sudah mulai berkurang dengan hadirnya transportasi berbasis aplikasi online seperti Go- Jek, Grab Bike, Uber. Transportasi online tersebut muncul di era tahun 2016 akhir atau 2017. Saat itu taksi online masih dibawah bendera Uber, selanjutnya Uber tidak dapat meneruskan bisnis sehingga

diakuisisi oleh Grab, hingga saat ini yang bertahan di lapangan adalah Grab dan Gojek.

Baik Grab maupun Gojek tidak hanya melayani penumpang yang membutuhkan sarana kendaraan roda empat. Namun juga melayani masyarakat yang ingin kendaraan lebih cepat yaitu kendaraan roda dua atau sepeda motor. Layanan ini dikenal kemudian dengan ojek online. Gojek adalah perusahaan pertama yang menginisiasi ide tersebut. Dicituskan oleh Nadiem Makarim Gojek berdiri untuk mengatasi transportasi padat kota Jakarta. Kadang hanya untuk mengantar barang atau menuju lokasi terdekat membutuhkan waktu lebih lama, dengan Gojek maka waktu yang lama dipangkas menjadi lebih cepat dan efisien. Pengorder hanya perlu menekan aplikasi maka driver yang terdekat yang akan mengambil order tersebut dan mengirimnya sesuai lokasi yang dituju.

Melihat bisnis ojek online relatif berkembang, dengan jumlah driver dan penumpang yang terus meningkat, membuat beberapa perusahaan atau pebisnis mulai ikut bergabung dan berupaya mengikuti bisnis ini. Meskipun teknologi aplikasi yang digunakan tidak secanggih Gojek atau Uber, namun bisnis ini berusaha mencari celah kelemahan Gojek dan Grabike. Diantara yang dirasakan masih kurang tepat bagi penumpang adalah driver gojek dan grabike tidak bisa dipilih jenis kelaminnya. Umumnya pengendaranya adalah laki-laki dan penumpangnya secara acak, membuat penumpang kurang nyaman utamanya untuk perempuan. Atas adanya kekurangan tersebut maka lahirlah beberapa aplikasi seperti Ojek Syari Indonesia, GirlJek, Go-Jesa, dan BuJek segmentasinya adalah pengemudi dan penumpang khusus perempuan.

Hasil di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar perempuan yang menjadi driver ojek online adalah perempuan yang menjadi tulang punggung keluarga karena *single parent* dan harus memenuhi kebutuhan anak. Menjadi driver ojek online biasanya digunakan sebagai sampingan jika perempuan-perempuan tersebut sedang memerlukan dana yang lebih karena tuntutan suatu hal. Selain menjadi pekerjaan sampingan, driver ojek online juga menjadi pekerjaan utama beberapa wanita.

Driver ojek online menjadi pilihan beberapa kaum perempuan karena pekerjaan ini tidak perlu mengeluarkan modal banyak dan cukup mudah dalam pengerjaannya, tidak ditentukan oleh waktu dan bisa dilakukan kapan saja dimana saja. Pekerjaan ini cukup ramah bagi perempuan-perempuan yang memiliki sakit tertentu jika bekerja terlalu keras, maka dari itu menjadi driver ojek online dirasa pilihan yang paling tepat. Selain itu, menjadi driver ojek online juga memiliki penghasilan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari meskipun harus melewati teriknya sinar matahari. Seiring semakin majunya perkembangan ekonomi dunia, tidak menutup kemungkinan bahwa kebutuhan setiap individu juga semakin banyak.

Fenomena yang cukup menarik dimana pekerjaan pengendara ojek online yang biasa dilakukan oleh pria kini banyak juga diminati oleh para wanita. Beberapa perempuan memilih bekerja sebagai driver ojek online karena di era yang serba modern ini kebutuhan hidup semakin meningkat di mana tingkat lapangan pekerjaan yang tergolong harus bersaing dengan yang lain untuk mendapatkannya, sehingga perempuan-perempuan tersebut akan berusaha dengan sekuat tenaga

untuk mencari nafkah namun juga dengan cara memanfaatkan kemajuan teknologi yang didukung dengan munculnya Ojek Syari Indonesia yang mempekerjakan wanita-wanita berhijab bahkan juga bercadar.

Ojek Syari Indonesia merupakan layanan ojek wanita pertama dan terpercaya di Indonesia dan juga penyedia aplikasi dengan keterbaharuan produk fitur langganan dan personal chat untuk mempermudah pelanggan. Dikendarai oleh “sahabat pengendara” (sebutan untuk pengendara Ojek Syari Indonesia) yang juga wanita.

Perbedaan Ojek Syar’i Indonesia dengan yang lain adalah layanan ini mengharuskan mitra pengemudinya untuk mengenakan jilbab. Selaku pendiri Ojek Syar’i, Evilitia Andarini menuturkan bahwa meskipun hadir dengan nuansa Islami, namun segmentasi pelanggan Ojek Syari Indonesia tidak hanya menysasar pengguna wanita saja tapi juga anak-anak dengan batasan umur untuk laki-laki.

Berbeda dengan Gojek dan Grabike yang memiliki aplikasi paten, Ojek Syar’i Indonesia bentuk operasionalnya adalah dengan memesan ojek lewat admin aplikasi minimal 30 menit sebelum keberangkatan. Ini terkait dengan ketersediaan pengendara ojek syari yang tidak banyak. Setelah itu baru penumpang akan dijemput di tempat. Kemudian pengendara dan penumpang bisa bepergian sesuai tujuan.

Stereotip bahwa perempuan tidak cocok bekerja di lapangan sudah menjadi pemikiran mendasar di lingkungan sosial. Perempuan dianggap hanya cocok untuk mengurus anak dan rumah tangga, tetapi dengan adanya tuntutan kehidupan yang semakin meningkat saat ini, stereotip tersebut banyak disanggah oleh kaum

perempuan. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana latar belakang yang melandasi para pengemudi ojek online perempuan ini memilih untuk menjalani profesi tersebut, serta bagaimana para pengemudi ojek online perempuan mengkonstruksikan dirinya di lingkungan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana latar belakang yang melandasi para pengemudi ojek online perempuan ini memilih untuk menjalani profesi tersebut, juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sehingga mereka bertahan untuk memilih pekerjaan tersebut.

Selain itu juga ketatnya persaingan antar perusahaan pada bisnis transportasi online dalam merebut pasar konsumen sebagai pengusung transportasi alternatif terbaik. Salah satu upaya perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan penyedia layanan adalah yakni dengan memberikan dan meningkatkan mutu layanan yang berkualitas.

Namun, disamping memberikan mutu pelayanan yang baik demi kepuasan konsumen, perusahaan juga memiliki tanggung jawab yang terkait dengan peningkatan kinerja dari sumber daya manusianya. Pada dasarnya, untuk mencapai keberhasilan visi dan misi perusahaan tidak terlepas dari dukungan dan kerjasama yang baik dari komponen perusahaan. Sehingga apabila perusahaan ingin meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan maka perusahaan selayaknya dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik, seperti pemberian gaji, pengawasan dan bimbingan yang baik, adanya jaminan baik itu kesehatan maupun keselamatan, dan lain-lain sebagainya.

Pada bisnis ojek syar'i ini masalah di lapangan kemudian muncul, salah satunya adalah beberapa driver banyak yang kemudian melakukan transaksi pribadi dengan penumpang tanpa melalui aplikasi. Oleh karena driver dan penumpang sudah saling kenal, maka order selanjutnya penumpang tidak melalui aplikasi, penumpang melakukan order dengan langsung menghubungi handphone dari pengendara. Hal ini menunjukkan bahwa pengendara ojek syar'i kurang memiliki komitmen untuk terus bersama dengan Ojek Syar'i Indonesia yang menaunginya.

Setelah pengendara mengenal penumpang, maka driver melupakan Ojek Syar'i Indonesia yang telah menjadi mediator yang menemukan dirinya dengan penumpang dan beberapa pengemudi juga dengan mudah untuk keluar perusahaan. Rendahnya kinerja dari pengendara ojek syari ini menjadikan menarik untuk dikaji lebih lanjut faktor penyebabnya, diduga ada indikasi ketidakpuasan kerja pada pengemudi ojek online.

Kepuasan kerja pada dasarnya mengacu pada evaluasi menyeluruh sikap atau penilaian seseorang terhadap pekerjaannya (Weiss, 2002). Dikarenakan menyangkut sikap, kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Selain itu, kepuasan kerja pada dasarnya juga bersifat individual yang artinya setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda pada hal yang sama.

Robbins (2012) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah tantangan kerja, kondisi kerja yang mendukung, sistem kerja yang adil, dan rekan kerja yang mendukung. Kepuasan kerja seseorang dalam suatu perusahaan sangat mungkin akan berbeda-beda. Perbedaan ini dikarenakan

adanya kebutuhan individu yang berbeda-beda pula atau situasi dan kondisi dalam perusahaan yang dapat menyebabkan seseorang menjadi puas dalam bekerja.

Kepuasan kerja bagi karyawan merupakan faktor yang penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Ketidakpuasan kerja karyawan akan menyebabkan timbulnya berbagai masalah yang terjadi baik bagi diri karyawan itu sendiri maupun pada perusahaan tempat ia bekerja. Kepuasan kerja secara langsung berdampak pada kesehatan dan kesejahteraan individu. Lebih lanjut lagi terdapat korelasi antara kepuasan kerja dengan gejala fisik, keadaan emosional seperti kecemasan, dan depresi (Barlings & Burns, 2009; Begley & Czajka, 1993; Jex & Gudanowski, 2010).

Tiffin (As'ad, 2004) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya, situasi atau lingkungan kerja, dan kerjasama antara pihak pimpinan dengan sesama karyawan. Hal ini sangat penting karena karyawan yang tidak mendapat kepuasan dalam bekerja akan terdorong untuk bekerja seadanya atau seenaknya, datang terlambat, mangkir/bolos kerja, tidak mencintai pekerjaannya, unjuk kerja dengan membawa pekerja lain yang mengalami hal sama dan bahkan mungkin tidak bisa bertahan di tempat kerjanya atau *turnover*. Sebuah penelitian yang menyangkut dengan kepuasan kerja (Tariq, Ramzan, & Riaz, 2013) mengungkapkan bahwa beban kerja, gaji, dan stress di tempat kerja, menyebabkan karyawan menuju ketidakpuasan yang selanjutnya berakibat pada *turnover*.

Selain itu, kepuasan kerja secara keseluruhan memiliki hubungan yang positif terhadap produktivitas, keuntungan profit, dan kepuasan pelanggan (Harter,

Schmidt, & Hayes, 2002). Sependapat dengan hal itu, penelitian lanjut menemukan hubungan kepuasan kerja dengan kepuasan pelanggan dan peringkat kualitas layanan pelanggan pada tingkat individu (Antonaki & Trivellas, 2014; Brown & Lam, 2008; Söderlund, 2017).

Kepuasan kerja juga berkaitan dengan keadilan dan kelayakan akan balasan yang setimpal yang diterima karyawan terhadap kinerjanya di perusahaan. Apabila pemberian kompensasi sudah adil dan layak, maka akan muncul kepuasan kerja yang mana nantinya akan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Laura (2012) mengatakan bahwa kompensasi yang diterima karyawan baik langsung maupun tidak langsung secara bersama-sama (secara simultan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin besar kompensasi yang diterima maka semakin besar motivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga kepuasan kerja akan tercapai di tingkat karyawan.

Ketiadaan perlindungan hukum yang jelas dan regulasinya yang sampai sekarang masih di proses dan belum juga rampung menimbulkan kekhawatiran bagi pengendara ojek *online*, terutama pada pengendara ojek online wanita. Beragam unjuk rasa sudah dilakukan untuk menyuarakan atas terpenuhinya hak-hak mereka ini. Pengemudi ojek *online* dianggap berbeda dengan ojek konvensional lainnya dimana adanya sistem kemitraan antara pengemudi dengan perusahaan yang menerapkan bagi hasil. Ketiadaan regulasi hukum dan undang-undang yang mengatur jenis transportasi yang tergolong baru ini dikhawatirkan akan merugikan bagi pengendara. Perlindungan hukum bagi pekerja dimaksudkan untuk menjamin hak dasar pekerja dan menjamin akan kesetaraan dan kesamaan perlakuan tanpa

adanya diskriminasi atas dasar apapun, terutama kemungkinan akan penyalahgunaan kewenangan pihak perusahaan terhadap pengendara ojek *online*. Kekhawatiran akan ketidakamanan pekerjaan yang menyangkut dengan ketiadaan perlindungan hukum ini berpengaruh terhadap bagaimana kepuasan pengendara ojek *online* dengan pekerjaan mereka.

Salah satu persoalan yang mendapat perhatian dalam setiap organisasi atau perusahaan adalah bagaimana memahami kebutuhan dan kepuasan setiap individu yang akan menjadi salah satu keberhasilan organisasi. Namun demikian, dalam kenyataan di lapangan, seringkali kepuasan kerja para karyawan atau tenaga kerja tersebut cenderung diabaikan oleh pihak perusahaan, apabila kondisi tersebut tidak dengan segera dilakukan penanganan dan langkah antisipasi yang baik, maka lambat laun upaya pencapaian visi dan misi perusahaan tidak dapat tercapai dengan maksimal.

Berdasarkan dari uraian di atas, jelas bahwa kepuasan kerja memiliki peran penting dalam dunia kerja. Locke (dalam Munandar, 2006) menjelaskan kepuasan kerja sebagai perasaan senang atau keadaan emosional positif terhadap pekerjaan yang berasal dari penilaian seseorang terhadap pekerjaan atau pengalaman dari pekerjaannya. Kepuasan atau ketidakpuasan itu mencerminkan penimbangan atas dua nilai yang bertentangan yaitu pertentangan apa yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan dengan apa yang diterima. Menurut Locke individu akan merasa puas atau tidak puas tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian ataukah pertentangan antara keinginan-keinginan dan hasil yang ia dapatkan.

Aziri (2011) menyatakan bahwa ketidakpuasan karyawan terhadap

pekerjaannya dapat diwujudkan dalam beberapa hal yaitu dampak terhadap produktivitas yang rendah sehingga membuat keuntungan perusahaan menurun, dampak terhadap ketidakhadiran (*Absenteisme*) dan keluarnya tenaga kerja (*Turnover*), meningkatnya kecelakaan kerja, meningkatnya pemogokan kerja, meningkatnya keluhan serta dampaknya terhadap demonstrasi karyawan, bahkan tindak kriminal seperti sabotase yang dilakukan oleh karyawan.

Munculnya pembaruan terkait ketersediaan layanan transportasi semakin menarik minat masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan transportasi setiap harinya. Sebuah perusahaan yang melayani dalam bidang transportasi harus menyiapkan segala fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang konsumen yang menggunakan jasa perusahaan tersebut. Tidak hanya kepuasan konsumen tetapi perusahaan juga harus menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat membantu kinerja mitra ojek *online* yang bekerjanya tidak di dalam kantor seperti kebanyakan pekerja lainnya, akan tetapi berada di jalan raya. Selain fasilitas, pihak perusahaan juga harus selalu memperhatikan bagaimana kepuasan kerja sumber daya manusianya.

Sehingga berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk menganalisa faktor-faktor dimensi kepuasan kerja pada Pengendara Ojek Online Wanita, maka peneliti akan melakukan penelitian berjudul “Apakah Analisis Faktor-Faktor Dimensi Kepuasan Kerja sebagai Pengendara Ojek Online Syar’i di Jawa Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah mencermati pemaparan yang telah kami kemukakan sebelumnya, maka dapat dijadikan sebagai topik penelitian adalah sebagai berikut “Apakah

Faktor-Faktor Dimensi Kepuasan Kerja Pengendara Ojek Online Syar’i di Jawa Timur?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisa faktor-faktor dimensi kepuasan kerja sebagai Pengendara Ojek Online Syar’i di Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Secara akademis, Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan referensi bagi para akademisi dalam mengembangkan ilmu pengembangan sumber daya manusia, khususnya studi yang berhubungan dengan kepuasan kerja khususnya topik tentang kepuasan kerja pada pekerja wanita di industri berbasis transportasi online.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi para pengusaha transportasi online untuk mempertimbangkan tingkat kepuasan kerja sebagai pengendara ojek online wanita sehingga pekerja wanita dapat lebih berdedikasi dalam pekerjaannya.