

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang tidak dapat terlepas diri dari peran sektor informal dalam roda perekonomian. Sebagaimana diketahui, kekuatan ekonomi negara-negara berkembang masih didominasi oleh para pelaku bisnis informal. Bisnis informal didefinisikan sebagai mereka yang menjalankan usaha dan tidak diatur oleh pemerintah serta bisnis yang tidak terjangkau oleh sistem keuangan dan tidak masuk radar pajak (Gërkhani, 2004). Meskipun demikian, dominasi perekonomian nasional oleh sektor informal ternyata belum tergarap maksimal. Salah satu cara untuk mendorong sektor informal tersebut adalah memanfaatkan sentuhan teknologi digital.

Peluang tersebut kemudian diambil lalu dipraktikkan pada lahan kosong transportasi darat roda dua oleh anak bangsa yang berhasil menciptakan sebuah sistem yang memudahkan konsumen mendapatkan moda transportasi roda dua atau ojek. Disebut sebagai lahan kosong karena bisnis ini merupakan salah satu bidang usaha dimana belum ada satu pengusaha pun yang berani masuk ke dalamnya pada saat itu. Salah satu penyebabnya adalah ojek tidak diakui oleh undang-undang, karena sepeda motor dan kendaraan khusus tidak dimasukkan ke dalam kategori angkutan umum. Moda yang bisa dijadikan sebagai angkutan pribadi maupun angkutan umum adalah mobil, baik sebagai angkutan penumpang maupun angkutan barang (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009).

Bagaimanapun alternatif transportasi yang sudah lama dikenal masyarakat ini kian populer dengan hadirnya penyedia layanan ojek berbasis daring. Kemunculan aplikasi ojek daring mengubah perilaku sebagian orang dalam memperoleh layanan ojek. Selain itu, layanan ojek daring juga semakin berkembang dengan layanan antar makanan atau paket barang (Devi, 2015). Salah satu penyedia layanan ojek berbasis daring adalah PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau lebih dikenal dengan Gojek. Gojek merupakan perusahaan yang menyediakan layanan angkutan roda dua pertama dengan menggunakan media teknologi berupa aplikasi untuk melakukan pemesanan. Aplikasi ini paling banyak digunakan oleh pengguna layanan *ride hailing*. Menurut riset yang dilakukan oleh Dailysocial.id pada tahun 2017 Gojek mencatat persentase pengguna mencapai 85,22%, berselisih hampir 19% dari rival terdekatnya.

Hubungan kerja pengemudi terkait dengan penggunaan aplikasi yang dipergunakan oleh PT. Gojek Indonesia dalam pengelolaan usaha. Aplikasi tersebut untuk menilai kinerja pengemudi, menerima pesanan dari konsumen dan mengatur tarif. Gojek juga memilih strategi pemasaran dengan melakukan perang tarif yang menjadikan tarif Gojek kompetitif dibandingkan dengan tarif ojek konvensional untuk memperoleh konsumen (Kamim & Khandiq, 2019). Pada awalnya cara untuk mendapatkan konsumen ditentukan berdasarkan lokasi, pengemudi diberi kemudahan untuk memilih konsumen. Siapa cepat dia dapat, model ini yang dikembangkan pada awal Gojek beroperasi. Saat ini sistem sudah diubah, dimana pada saat konsumen ingin mendapatkan layanan Gojek maka akan masuk ke server.

Server ini yang nantinya akan mendistribusikan ke pengemudi berdasarkan lokasi terdekat (Hendrastomo et al., 2016).

Tarif ojek daring terbagi untuk tiga zona, Sumatera-Jawa (kecuali Jabodetabek)-Bali, Jabodetabek, serta Kalimantan-Sulawesi-Timur Indonesia. Di Sumatera-Jawa (kecuali Jabodetabek)-Bali, tarif bawah ditetapkan Rp 1850 per kilometer dan biaya jasa batas atas Rp 2300 per kilometer, dengan biaya jasa minimal Rp 7000 hingga Rp 10000 (Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 348 Tahun 2019). Sedangkan untuk skema poin dan bonus yang ada dalam Gojek mengacu pada riwayat pencapaian poin selama dua minggu terakhir. Skema yang berlaku akan didasarkan pada riwayat pencapaian poin selama dua minggu terakhir, di hari biasa dan akhir pekan. Tidak hanya total pencapaian poin saja, skema bonus harian juga akan dipengaruhi oleh jumlah hari aktif di mana pengemudi menjalankan order (“Info Skema Poin dan Bonus Baru,” 2019).

Namun demikian fenomena penyediaan jasa berbagi tumpangan ini hadir tanpa regulasi yang memayungi, terlebih pada hubungan industrial yang terbentuk. Padahal, kejelasan hubungan industrial merupakan sesuatu yang krusial, karena kaitannya dengan hak dan tanggung jawab antara dua subyek. Alpanya regulasi yang menjadi jaring pengaman menjadikan posisi pengemudi menjadi rentan dan rawan dieksploitasi. Sementara itu, Maftuchan, Djamhari, & Thaarqi (2018) menemukan fakta lain yang belum banyak diketahui publik, yakni pengemudi ojek daring belum menikmati kerja layak. Pengemudi ojek daring masih berstatus pekerja informal meskipun diposisikan sebagai mitra. Peningkatan pendapatan setelah menjadi pengemudi ojek daring pun tidak dibarengi dengan kemajuan

hubungan kerja dan perlindungan atas ketenagakerjaan. Prakarsa Policy Brief juga menemukan bahwa terdapat enam poin penting dalam kelayakan kerja pengemudi ojek daring, diantaranya adalah jam kerja yang tidak wajar, pendapatan tidak sebaik yang diberitakan, lemahnya perlindungan kerja, kesenjangan hubungan kerja, tidak adanya jaminan sosial kesehatan dan ketenagakerjaan dan pembagian hasil kerja yang dirasa masih lebih menguntungkan perusahaan aplikasi. Peristiwa tersebut kemudian merefleksikan bagaimana tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh pengemudi Gojek. Kepuasan kerja sering dipelajari sebagai hasil dari sikap yang penting dalam perilaku organisasi karena individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan motivasi intrinsik, komitmen organisasi dan *work outcomes* (Christen, Iyer, & Soberman, 2006). Selain itu, pekerja yang merasa puas dengan pekerjaannya akan menurunkan stres kerja. Oleh sebab itu kepuasan kerja menjadi sangat penting untuk dikaji lebih dalam pada kasus ojek daring.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan emosional positif yang dihasilkan dari penilaian seluruh aspek dalam pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Leigh, Jr., & Woodman (1988) menyatakan kepuasan kerja sangat bergantung pada persepsi pekerja terhadap manajemen atau perusahaan. Pekerja memandang perusahaan memiliki peran yang luas terkait dengan kepuasan kerja mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan kerja seseorang berasal dari organisasi atau manajemennya. Sehingga perlu dipahami lebih lanjut faktor-faktor dari manajemen atau perusahaan yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti dukungan dan keadilan organisasi.

Pada sisi yang lain, laman news.detik.com memuat berita mengenai aksi demonstrasi yang dilakukan oleh para pengemudi Gojek di tahun 2015 mengangkat isu penurunan tarif dan pemutusan hubungan kemitraan secara sepihak karena dianggap melanggar peraturan dengan melakukan order fiktif. Unjuk rasa kembali terjadi di Jakarta pada akhir 2016. Penyebabnya adalah penurunan tarif hingga setengah harga awal dan penghilangan bonus (Nugroho, 2018). Artikel berita yang diterbitkan pada laman detik.com menyatakan bahwa pada tahun 2017 demo besar kembali terjadi yang melibatkan ribuan pengemudi ojek daring, tidak terkecuali pengemudi Gojek. Penyebabnya yaitu tarif dasar yang fluktuatif, serta terdapat kecurangan dalam penghitungan bonus sehingga merugikan pengemudi (Nastiti, 2017). Menurut Radar Surabaya (2019) demo yang dilakukan oleh pengemudi merupakan reaksi atas perubahan kebijakan dari manajemen Gojek. Pengemudi Gojek yang juga tergabung dalam Front Driver Online Tolak Aplikator Nakal (Frontal) turun ke jalan mendatangi kantor Gojek yang berada di Surabaya untuk menyampaikan aspirasinya. Kali ini para pengemudi menuntut kenaikan tarif dan perbaikan skema insentif, tidak merekrut pengemudi baru, pemutihan *suspend* dan transparansi *suspend*, permudah perizinan akun individu, merombak manajemen aplikator Jatim, transparansi perjanjian kemitraan dan penghilangan order prioritas.

Tulisan Jawahar & Stone (2011) memberikan gambaran bahwa keadilan organisasi memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan kerja. Individu yang sudah memberikan tenaga, pikiran dan waktu (*input*) akan berharap mendapatkan promosi, *salary* dan keuntungan (*output*) dari perusahaan. Tetapi, setiap anggota perusahaan menimbang apakah *input* dan *output* sudah seimbang.

Keseimbangan inilah yang dipersepsikan sebagai keadilan organisasi, ketika *output* tidak sesuai dengan *input* maka individu cenderung menurunkan *input* seperti menurunnya sikap seperti kepuasan kerja. Sebaliknya, ketika individu percaya bahwa sumber daya perusahaan akan digunakan dan dialokasikan rata ke anggota organisasi maka akan menciptakan sikap positif yaitu meningkatnya kepuasan kerja.

Gejala ketidakpuasan kerja yang tampak pada sebagian poin tuntutan para pengemudi Gojek di wilayah Surabaya yang menjurus kepada konsep keadilan organisasi, seperti tuntutan kenaikan tarif. Tuntutan kenaikan tarif adalah hal yang berkaitan dengan *reward*, yang selanjutnya mengarah kepada salah satu bentuk keadilan organisasi yaitu keadilan distributif. Konsep keadilan distributif ini digagas oleh Adams (1965) yang menyatakan bahwa pekerja menentukan persepsi mereka tentang keadilan di tempat kerja dengan membandingkan masukan atau rasio hasil kerja mereka dengan rekannya. Inilah yang disebut sebagai keadilan distributif, yang membahas kekhawatiran pekerja tentang seberapa relatif keputusan manajerial terhadap distribusi hasil seperti gaji, promosi dan lain-lain. Pada poin tuntutan yang lain yaitu transparansi *suspend*, transparansi perjanjian kemitraan dan penghilangan order prioritas mencerminkan bentuk yang lain dari keadilan organisasi yakni keadilan prosedural. Keadilan prosedural merupakan persepsi adil dalam mekanisme yang digunakan untuk memutuskan hasil. Greenberg (1990) menambahkan penjelasan bahwa keadilan prosedural menyangkut keadilan dari cara yang digunakan untuk menentukan distribusi sumber daya di antara pekerja.

Keadilan distributif dan keadilan prosedural secara signifikan mempengaruhi sikap dan kepercayaan seseorang terhadap sistem organisasi seperti sistem penilaian kinerja dan kompensasi (Jawahar, 2007). Malatesta & Byrne (1997) mengemukakan bahwa organisasi pada umumnya menetapkan kebijakan formal sehingga organisasi menjadi faktor utama dari keadilan distributif dan keadilan prosedural. Penelitian yang berkaitan dengan persepsi keadilan, termasuk di dalamnya keadilan distributif dan keadilan prosedural, dengan luaran pada tingkat individu dalam organisasi merujuk pada pertukaran sosial sebagai premisnya. Salah satu bentuk pertukaran sosial antara individu dan organisasi adalah *perceived organizational support* (POS) atau dukungan organisasi yang dirasakan. Beberapa penelitian aktual mengafirmasi keadilan distributif dan prosedural sebagai prediktor kuat dari POS (Ahmed, Nawaz, Ali, & Islam, 2015; Biswas, Varma, & Ramaswami, 2013; Gillet, Colombat, Michinov, Pronost, & Fouquereau, 2013; Jawahar & Stone, 2017; Kim, 2017; Ohana, 2012).

Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa (1986) mendefinisikan persepsi pekerja terhadap kepedulian atau dukungan organisasi terhadap mereka merupakan hasil pertukaran sumber daya antara pekerja dan organisasi. Dukungan organisasi juga merefleksikan persepsi pekerja sejauh mana organisasi menghormati dan benar-benar peduli dengan kesejahteraan pekerja. Kebijakan dan sistem organisasi adalah elemen aplikatif dari dukungan organisasi terhadap pekerja. Oleh sebab itu, bentuk keadilan dalam kemasan kebijakan dan sistem akan mempengaruhi persepsi pekerja terhadap dukungan organisasi (Jawahar & Stone, 2017). Dukungan organisasi mengindikasikan pengakuan atas kontribusi seseorang

dalam organisasi yang diterjemahkan menjadi kesuksesan kerja. Terdapat beberapa pengukuran kesuksesan kerja yang objektif namun kepuasan karier tetap menjadi ukuran yang paling umum dari kesuksesan kerja subjektif (Hall & Chandler, 2005).

Berdasarkan fenomena di lapangan dan artikel-artikel riset yang mendukung fenomena tersebut penulis bermaksud untuk melakukan kajian lebih dalam hubungan antara keadilan distributif, keadilan prosedural, dukungan organisasi yang dirasakan dan kepuasan kerja pengemudi Gojek. Alasan tersebut menjadi dasar peneliti untuk mengajukan penelitian dengan judul “KEPUASAN KERJA PENGEMUDI GOJEK DIPENGARUHI OLEH KEADILAN DISTRIBUTIF DAN PROSEDURAL DENGAN DUKUNGAN ORGANISASI YANG DIRASAKAN SEBAGAI MEDIATOR”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Uraian mengenai latar belakang dalam penelitian ini menghasilkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah keadilan distributif berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah keadilan prosedural berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah keadilan distributif berpengaruh langsung terhadap dukungan organisasi yang dirasakan (POS)?
4. Apakah keadilan prosedural berpengaruh langsung terhadap dukungan organisasi yang dirasakan (POS)?
5. Apakah dukungan organisasi yang dirasakan (POS) berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja?

6. Apakah keadilan distributif berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui dukungan organisasi yang dirasakan (POS)?
7. Apakah keadilan prosedural berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui dukungan organisasi yang dirasakan (POS)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah disajikan diatas adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh keadilan distributif terhadap kepuasan kerja.
2. Mengetahui pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan kerja.
3. Mengetahui pengaruh keadilan distributif terhadap dukungan organisasi yang dirasakan (POS).
4. Mengetahui pengaruh keadilan prosedural terhadap dukungan organisasi yang dirasakan (POS).
5. Mengetahui pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan (POS) terhadap kepuasan kerja.
6. Mengetahui pengaruh keadilan distributif terhadap kepuasan kerja melalui dukungan organisasi yang dirasakan (POS).
7. Mengetahui pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan kerja melalui dukungan organisasi yang dirasakan (POS).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara:

##### **1.4.1 Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan lanjutan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi bisnis pada umumnya dan kajian teori yang berkaitan dengan keadilan distributif, keadilan prosedural, dukungan organisasi yang dirasakan (POS) dan kepuasan kerja pada khususnya.

##### **1.4.2 Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan lanjutan bagi manajemen Gojek dalam memelihara dan mengolah sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas.

#### **1.5 Sistematika Tesis**

Hasil penelitian ini akan disusun secara uraian garis besar terbagi dalam lima bab sesuai dengan sistematika penulisan tesis sebagai berikut:

##### **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini diarahkan untuk mengungkap dan menjabarkan masalah yang diteliti meliputi sub-bab latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian, lingkup penelitian dan sistematika tesis.

##### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi penjelasan teori-teori yang mendasari serta hasil-hasil penelitian sebelumnya.

**Bab 3 Metode Penelitian**

Bab ini berisi prosedur atau cara baku ilmiah untuk mendapatkan dan menganalisis data penelitian. Bab ini meliputi jenis penelitian, definisi operasional variabel dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik analisis data serta kriteria pengujian hipotesis.

**Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini berisi laporan mengenai gambaran umum penelitian, analisis deskriptif, hasil penelitian serta pembahasan atas hasil yang didapat dari penelitian ini.

**Bab 5 Penutup**

Bab ini terdiri dari simpulan dari hasil penelitian, implikasi penelitian secara akademis maupun praktis serta keterbatasan penelitian dan arah bagi penelitian selanjutnya.