

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan pendukung kegiatan manusia dan sudah menjadi salah satu kebutuhan mendasar manusia yang tak terpisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri. Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain (Abbas, 1993). Dengan adanya transportasi, manusia terdorong untuk dapat melakukan suatu mobilisasi atau perpindahan dengan cepat, efektif, dan efisien hingga akhirnya manusia mencapai peradaban yang bisa kita rasakan saat ini. Meski demikian, tuntutan untuk peningkatan kualitas dan akses pada transportasi terus meningkat seiring dengan bertambahnya manusia yang bergantung pada mobilitas sebagai sumber daya penunjang kehidupan mereka.

Bentuk transportasi yang tersedia di Indonesia pada umumnya dapat diklasifikasikan ke dalam tiga jenis. Jenis pertama misalnya adalah transportasi darat seperti kendaraan bermotor; bus, kereta api, angkutan umum, taksi, ojek motor, dan seterusnya. Sebagai contoh serta yang ditarik oleh hewan seperti kuda, pedati, sapi, kerbau, dst. Jenis kedua adalah transportasi udara seperti pesawat terbang, dan terakhir transportasi air seperti kapal, perahu dan rakit. Meskipun terdapat banyak jenis dan pilihan transportasi yang tersedia, transportasi darat umumnya adalah yang paling dibutuhkan untuk mobilitas sehari-hari untuk menunjang aktifitas dan perekonomian masyarakat. Tingginya kebutuhan akan mobilitas masyarakat belum tentu diimbangi oleh ketersediaan transportasi umum yang aman dan nyaman, akibatnya warga

terdorong untuk memiliki kendaraan bermotor pribadi baik itu sepeda motor atau mobil. Ruas dan badan jalan yang sulit bertambah, dan tingginya pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi tersebut pada gilirannya meningkatkan kemacetan(Rasetyono,2016).

Setiap tahun terjadi peningkatan jumlah kendaraan baik kendaraan mobil penumpang, mobil bis, mobil barang, maupun sepeda motor. Dari keempat moda transportasi tersebut peningkatan jumlah sepeda motor dari tahun ketahun adalah yang paling tinggi. Di bawah ini merupakan tabel perkembangan jumlah kendaraan bermotor periode 2015 sampai dengan 2018.

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor

Jenis Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Bermotor (unit)			
	2015	2016	2017	2018
Mobil Penumpang	13.480.973	14.580.666	15.423.968	16.440.987
Mobil Bis	2.420.917	2.486.898	2.509.258	2.538.182
Mobil Barang	6.611.028	7.063.433	7.289.910	7.778.544
Sepeda Motor	98.881.267	105.150.082	111.988.683	120.101.047
Jumlah	121.394.185	129.281.079	137.211.818	146.858.759

Sumber : Badan Pusat Statistik Nasional 2019

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tentunya searah dengan peningkatan kemacetan di Indonesia terutama di kota-kota besar. Sehingga untuk dapat menunjang mobilitas masyarakat yang tinggi, sangat diperlukan moda transportasi yang efektif untuk dapat menghindari atau mengurangi kemacetan. Permasalahan transportasi perkotaan umumnya meliputi

kemacetan lalu lintas, parkir, angkutan umum, polusi dan masalah ketertiban lalu lintas (Munawar, 2007).

Bersama dengan perkembangan sains, teknologi dan komunikasi yang cukup pesat seperti mesin, gawai dan internet dewasa ini dan tuntutan mobilitas pada masyarakat modern mendorong lahirnya berbagai macam inovasi di bidang transportasi. Inovasi ini memberikan perubahan pada sistem transportasi dalam segala bentuknya. Beberapa tahun belakangan ini, bisnis-bisnis startup memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi tersebut dan menginovasikan mode transportasi baru yang memadukan mode transportasi yang sudah ada seperti ojek motor dan taksi dengan teknologi internet dan smartphone. Transportasi baru ini dikenal dengan transportasi online.

Tujuan dari pengembangan mode transportasi ini tidak hanya sebagai menjawab tantangan akan pilihan transportasi alternatif yang mudah secara aksesnya, nyaman, dan aman untuk memenuhi kegiatan dan kebutuhan masyarakat sehari-hari saja, akan tetapi juga dapat mengurangi angka pengangguran dengan membuka lapangan kerja dan menyerap banyak tenaga kerja (Aziza, 2017). Satu hal yang unik dalam model bisnis transportasi online atau online ini, sistem hubungan kerja antara perusahaan dengan pengemudi ojek online adalah kemitraan (Indyaswari & Putra, 2017; Sonhaji, 2018). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia versi daring (KBBI, 2019) kemitraan memiliki arti perihal hubungan (jalinan kerja sama dan sebagainya) sebagai mitra. Sedangkan arti kata mitra itu sendiri adalah teman, sahabat, kawan kerja, pasangan kerja, dan rekan. Perusahaan diposisikan sebagai Mitra I sedangkan pengemudi ojek online berada diposisi Mitra II. Kerjasama

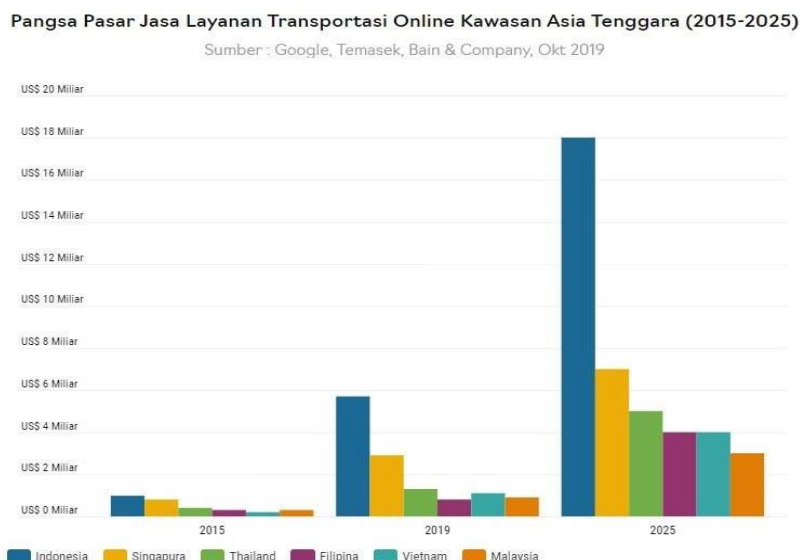
kemitraan ini menerapkan sistem bagi hasil antara pengemudi dengan perusahaan (Sanubari & Amalia, 2019). Perusahaan hanya bertindak sebagai penyedia media penghubung antara konsumen dan pengemudi berupa aplikasi. Dengan sistem ini, pengemudi tidak mendapatkan gaji dari perusahaan melainkan mendapatkan penghasilan dari pengguna jasa. Jadi, semakin banyak konsumen yang dilayani maka semakin banyak pula hasil yang didapatkan.

Selain dari penghasilan yang didapatkan dari jasa yang diberikan kepada konsumen, pengemudi juga bisa mendapatkan penghasilan tambahan dari adanya sistem poin yang mana bisa ditukarkan dengan bonus setiap harinya. Sistem poin tersebut berbeda-beda di setiap perusahaan penyedia layanannya namun secara umum konsepnya sama yaitu poin didapatkan setiap pengemudi berhasil menyelesaikan suatu layanan yang disediakan. Setiap layanan yang disediakan memiliki jumlah poin yang berbeda-beda pula yang jika sudah dikumpulkan mencapai standar yang ditentukan oleh pihak perusahaan, maka poin tersebut bisa ditukarkan dengan syarat beberapa ketentuan yang mesti telah dipenuhi oleh pengemudi (Sanubari & Amalia, 2019).

Kehadiran inovasi transportasi online ini menjadi populer di masyarakat meskipun sempat diwarnai pro dan kontra, namun hal itu tampaknya terkesampingkan dengan berbagai kelebihan-kelebihan yang ditawarkannya. Salah satunya adalah sifatnya yang *ondemand* yang mana transportasi dapat diatur tujuan dan tempat penjemputannya melalui aplikasi pemesanan langsung dari gawai konsumen di manapun dan kapanpun selama masih dalam lingkup operasi dari penyedia layanan. Bisnis penyedia

layanan transportasi ini tidak hanya menyediakan layanan transportasi seperti ojek dan taksi online saja, namun juga mengembangkan ranah jasa lain seperti pengantaran barang, dokumen, dan paket; sebagai pesan dan pengantaran makanan; kecantikan, pijat, pembelian obat dan masih banyak lagi lainnya.

Perusahaan besar yang berada di balik layanan transportasi online ini diantaranya adalah Grab dan Gojek. Bisnis transportasi online ini sendiri telah tersebar setidaknya hampir di seluruh provinsi di Indonesia. Berbeda dengan Gojek yang cenderung hanya tersedia di kotakota besar (Lestari, 2018), Grab menyediakan jasa ojek onlinenya di banyak kotakota baik kota besar maupun kecil(Pertiwi, 2017). Hal ini selain menggambarkan betapa besarnya bisnis layanan transportasi di Indonesia, juga menunjukkan ketatnya kompetisi di antara kedua perusahaan dalam merebut pasar konsumen sebagai pengusung transportasi alternatif terbaik.



Sumber : databoks.data publish: 2019/10/05.

Gambar 1 Pangsa Pasar Jasa Layanan Transportasi Online Kawasan Asia Tenggara (2015-2025)

Berdasarkan riset Google, Temasek dan Bain & Company yang bertajuk e-Conomy SEA 2019, pangsa pasar (gross merchandise value/GMV) ride hailing (jasa layanan antar makanan dan transportasi online) di kawasan ASEAN hanya US\$ 3 miliar. Namun, pada 2019 meningkat menjadi US\$ 12,7 miliar dan diproyeksikan menjadi US\$ 40 miliar pada 2025. Adapun GMV ride hailing Indonesia pada 2015 baru mencapai US\$ 980 juta. Lalu tumbuh menjadi US\$ 5,7 miliar pada 2019 dan akan meningkat menjadi US\$ 18 miliar pada 2025, terbesar di kawasan Asia Tenggara (ASEAN) seperti terlihat pada grafik. Saat ini terdapat dua layanan transportasi online terbesar di Indonesia, yaitu Gojek dan Grab(Kusnandar, 2019).

Salah satu perusahaan jasa transportasi yang sedang berkembang di kota Surabaya adalah Gojek. PT. Gojek Indonesia didirikan pada tahun 2011 oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara para driver ojek dengan pelanggan. Pada Januari 2015, perusahaan meluncurkan aplikasi mobile Gojek berbasis location-based search untuk telepon genggam berbasis android dan iOS (apple). Melalui aplikasi ini, driver ojek dapat melihat order yang masuk dan lokasi pemesannya untuk ditanggapi, dan pelanggan dapat memantau posisi driver ojek yang menanggapi order. Gojek telah beroperasi di daerah Medan, Jabodetabek, Surabaya, Bali, Yogyakarta, Makassar, Balikpapan dan banyak kota-kota besar lainnya. Jasa dan layanan Gojek berkembang tidak hanya sebagai transportasi orang (transport), tetapi juga dapat digunakan sebagai pengantar barang, dokumen, ataupun paket (instant courier), sebagai mitra perusahaan online maupun offline yang membutuhkan pengantaran pada hari yang sama

(shopping), bahkan yang terbaru dapat digunakan sebagai pengantar makanan yang dipesan (food delivery)(Zahra, 2017).

Salah satu upaya perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan penyedia layanan jasa lainnya adalah yakni dengan memberikan dan meningkatkan mutu layanan yang berkualitas. Berbagai promo dan diskon pun diberikan untuk memanjakan konsumen. Namun, di samping memberikan mutu pelayanan yang baik demi kepuasan konsumen, perusahaan juga memiliki tanggungjawab 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 sebagainya.

Namun demikian, sebagai moda bisnis yang terbilang baru, bisnis transportasi online ini tidak terlepas dari konflik-konflik yang terjadi. Ada berbagai macam fenomena konflik-konflik yang terjadi pada transportasi online ini semenjak beroperasi di Indonesia. Misalnya, para pengemudi ojek online tercatat pernah menggelar aksi demonstrasi di Surabaya pada 2016 silam, meminta Pemprov Jawa Timur menerbitkan pergub yang dapat melindungi hak mereka, terutama soal kelayakan tarif(Addi,2018). Pada tahun 2017, ribuan pengemudi transportasi online menggelar aksi massa menyuarakan aspirasi dan keluhan atas kesamaan rasa dirugikan akibat kebijakan perusahaan(Nurita,2017).

Tak berhenti di situ, pada Maret 2018 silam perkumpulan pengemudi transportasi online kembali berkumpul berdemonstrasi di Jakarta, lagi-lagi tuntutananya seputar pada kebutuhan regulasi dan kenaikan tarif (Bintoro, 2018; Fitriani, 2018). Kemudian di kota Solo pun terjadi tindakan demonstrasi dan aksi mogok kerja serupa dikarenakan adanya penurunan tarif yang dilakukan pihak perusahaan tanpa adanya sosialisasi, selain itu menurut pengemudi ojek online penurunan tarif tersebut membuat keuntungan mereka menjadi sangat minim (Isnanto, 2018) Selain demonstrasi, di Kota Malang misalnya para pengemudi ojek online salah satu perusahaan layanan transportasi tersebut melakukan migrasi yang cukup besar ke perusahaan pesaing dikarenakan masalah penghasilan atau bonus yang didapatkan (Andi, 2018).

Mengingat fakta bahwa terdapat demonstrasi atau unjuk rasa yang berulang dalam beberapa tahun terakhir, diduga ada indikasi ketidakpuasan kerja pada pengemudi ojek online. Hal tersebut terjadi karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataannya atau dengan kata lain karena adanya ketidaksesuaian antara kenyataan dengan kebijakan perusahaan. Para pengemudi ojek online menganggap bahwa mereka sebagai mitra perusahaan hanyalah slogan semata, tidak sesuai dengan apa yang terjadi sebenarnya.

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.

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putra & Mulyadi, 2015) menghasilkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa Variabel Job Demand memiliki pengaruh yang negatif terhadap Kinerja karyawan, yaitu jika variabel Job Demand naik satu satuan maka Kinerja karyawan akan turun sebesar 1,575 satuan. Variabel Burnout memiliki pengaruh yang negatif terhadap Kinerja karyawan, yaitu jika variabel Burnout naik satu satuan maka Kinerja karyawan akan turun sebesar 1,616 satuan. Koefisien determinasi dari hasil analisis adalah sebesar 15,8% artinya sebesar 15,8% variasi dari kinerja dapat dijelaskan oleh variabel job demand dan variabel burnout, sedangkan 84,2% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian (Kusuma, Zahreni, & Hasnida, 2019) menunjukkan bahwa job demands dan job resources sebagai kondisi pekerjaan di perkebunan kelapa sawit memberikan pengaruh yang signifikan pada niat mengundurkan diri asisten kebun. Job demands memberikan pengaruh yang positif signifikan, sebaliknya job resources memberikan pengaruh negatif signifikan. Begitu juga dengan kemampuan adaptasi karier yang memberikan pengaruh negatif signifikan terhadap niat mengundurkan diri. Personal resources menunjukkan bahwa beberapa evaluasi diri yang positif memprediksi *goal-setting*, motivasi, kinerja, kepuasan kerja, kepuasan hidup, dan hal menarik lainnya.

Bakker dan Demerouti (2006) menyimpulkan dari beberapa sumber bahwa job demands merupakan sebuah tekanan kerja yang tinggi, tuntutan

emosional dan ambiguitas peran yang dapat menyebabkan masalah tidur, kelelahan dan gangguan kesehatan, sedangkan job resources seperti dukungan sosial, umpan balik kinerja dan otonomi dapat memicu proses motivasi yang mengarah ke pekerjaan yang berhubungan dengan pembelajaran, work engagement dan komitmen organisasi.

Schaufeli dan Bakker (2004) menyatakan job demands adalah aspek-aspek fisik, psikologis, sosial dan organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan usaha dalam bentuk fisik, kognitif maupun emosional secara terus menerus. Oleh karena itu, hal ini diasosiasikan dengan biaya fisik dan atau psikologis tertentu. Meskipun demikian, job demands tidak selalu menghasilkan efek negatif, tetapi job demands dapat berubah menjadi stres kerja bila disertai dengan tuntutan yang membutuhkan usaha yang besar, yang pada akhirnya dapat menimbulkan efek negatif seperti depresi, kecemasan, dan burnout.

Job resources adalah aspek-aspek dari pekerjaan yang berfungsi dalam pencapaian tujuan pekerjaan dan dapat mengurangi efek dari job demands, dimana kondisi ini akan menstimulasi pertumbuhan, belajar, dan perkembangan karyawan. Personal resources adalah aspek individu yang secara umum berhubungan dengan ketahanan dan keberhasilan individu untuk mengontrol dampak lingkungan pekerjaannya.

Melihat fenomena tersebut di atas maka perlu dilakukan kembali penelitian terkait job demands dan job resources yang selanjutnya mempengaruhi personal resources, dimana personal resources yang memediasi job demands dan job resources tersebut dapat mempengaruhi

kinerja driver. Penelitian ini menggunakan sampel beberapa karyawan driver online PT. Gojek Indonesia di daerah Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun dasar rumusan masalah dalam pengerjaan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah job demands berpengaruh terhadap kinerja driver?
2. Apakah job resources berpengaruh terhadap kinerja driver?
3. Apakah job demands berpengaruh terhadap personal resources?
4. Apakah job resources berpengaruh terhadap personal resources?
5. Apakah personal resources berpengaruh terhadap kinerja driver?
6. Apakah personal resources memiliki peran dalam memediasi pengaruh job demands terhadap kinerja driver?
7. Apakah personal resources memiliki peran dalam memediasi pengaruh job resources terhadap kinerja driver?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh job demands terhadap kinerja driver.
2. Untuk mengetahui pengaruh job resources terhadap kinerja driver.
3. Untuk mengetahui pengaruh job demands terhadap personal resources.
4. Untuk mengetahui pengaruh job resources terhadap personal resources.
5. Untuk mengetahui pengaruh personal resources terhadap kinerja driver.
6. Untuk mengetahui pengaruh peran mediasi personal resources dalam job demands terhadap kinerja driver.

7. Untuk mengetahui pengaruh peran mediasi personal resources dalam job resources terhadap kinerja driver.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif terhadap berbagai pihak. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Penulis : Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, mempraktekkan teori yang telah didapat dan mampu memadukan dengan kenyataan serta fakta yang terjadi di lapangan.
2. Bagi Perusahaan : Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi perusahaan PT. Gojek Indonesia dan bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam meningkatkan kinerja driver.
3. Bagi Akademisi : Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan keilmiahannya serta dapat dijadikan sebagai wacana untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.