

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap manusia selalu memiliki harapan dan cita-cita yang ingin di perjuangkan, salah satu cara untuk mewujudkannya adalah dengan bekerja keras dan berdisiplin sesuai profesi masing-masing. Dengan semangat dan kerja keras yang dilakukan, setidaknya dapat memperoleh pendapatan yang dapat menghasilkan kepuasan kerja sebagai hasil dari profesi yang dijalani. Meskipun demikian, setiap pekerja tentunya mengalami dinamika hidup yang berbeda dan juga masalah yang tidak sama. Bahkan tidak jarang diantara para pekerja mesti menghadapi hambatan yang beragam sebagai konsekuensi dari profesi yang dijalani. Semua tentunya berawal dari mimpi dan cita-cita yang tidak sama, kemudian visi misi dan komitmen dalam bekerja juga menentukan tingkat dari kepuasan kerja bagi setiap individu.

Secara tidak langsung, kepuasan kerja bisa didapat dari mana saja. Tergantung bagaimana para pekerja mengandalkan sudut pandangannya untuk menerima apa saja dari maupun dalam proses pekerjaan yang dijalani. Anggap saja seorang pelayan toko yang merasa puas apabila pelanggannya merasanyamanterhadap pelayanan yang diberikannya, atau karyawan yang merasa puas jika bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Wexley dan Yulk (2003) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang

menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapan terhadap pengalaman dimasa depan (Bangun, 2012: 312)

Sejalan dengan pengertian diatas, Robbins (1998) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan karyawan, kepuasan merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan (Diahsari, 2016: 67)

Adapun yang dimaksud dengan sikap tersebut adalah hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan beserta faktor-faktor yang spesifik seperti pengawasan atau supervisi, gaji dan tunjangan, kesempatan untuk mendapatkan promosi dan kenaikan pangkat, kondisi kerja, pengalaman terhadap kecakapan, penilaian kerja yang adil dan tidak merugikan, hubungan sosial di dalam pekerjaan yang baik, penyelesaian yang cepat terhadap keluhan-keluhan dan perlakuan yang baik dari pimpinan terhadap karyawan. Bekerja juga merupakan fitrah dan kewajiban setiap manusia, dalam Islam bekerja merupakan salah satu bentuk pengabdian kepada Allah dan bernilai ibadah. Sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah At-Taubah (QS: 9, 105)

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya :

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kalian, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaan kalian itu, dan kalian akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kalian apa yang telah kalian kerjakan. (Sayyid Quthb, 2003: 32)

Dari ayat di atas dapat dipahami bahwa, bekerja merupakan kewajiban yang bernilai ibadah. Apapun pekerjaannya, selalu memiliki konsekuensi buruk atau baik tergantung jenis dan bagaimana pekerjaan itu dilakukan. Ayat diatas juga menjelaskan bahwa segala pekerjaan akan dibalas sesuai dengan apa yang telah dikerjakan, jika yang dikerjakan sebuah kebaikan, akan dibalas dengan kebaikan demikian sebaliknya. Sebagai seorang muslim, tentunya QS At-taubah ayat 105 ini benar-benar harus diamalkan sebagai pedoman dalam bekerja, sebab tidak ada satu pun pekerjaan yang dilakukan manusia yang luput dari pandangan Allah swt. Semuanya selalu bermuara pada kehidupan yang abadi, yakni diakhirat kelak.

Jika dilihat dari beragam profesi yang ada, mulai dari Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Swasta, Pejabat Negara, Karyawan, Arsitek, Desainer, Pekerja Bangunan, Petani, Peternak, Nelayan, Buruh Pabrik Sopir Angkot, sampai dengan Tukang Ojek, semua pekerjaan itu memiliki keunikan dan dinamika yang berbeda. Sebab diantara pekerja tersebut ada yang bekerja mengandalkan akal pikirannya, dengan kata lain ilmu yang dimiliki atau

pengalamannya pada suatu bidang tertentu. Namun tidak sedikit diantara para pekerja yang mengandalkan tenaga sebagai jasa yang diberikan kepada atasan atau pelanggan tempat dimana individu bekerja.

Sampai saat ini telah banyak jenis pekerjaan baru yang muncul sesuai dengan kebutuhan zaman. Hal ini dikarenakan semakin majunya perkembangan ilmu pengetahuan dan pesatnya informasi ditengah-tengah arus globalisasi. Salah satunya dari sekian banyak jenis pekerjaan baru tersebut adalah ojek konvensional yang mengalami transformasi menjadi *ojek online*. *Ojek online* saat ini sudah menjadi fenomena baru di tengah-tengah masyarakat di kota Padang, dengan keunikan tersendiri. Unik karena jika dilihat kebelakang tukang *ojek* dulunya bekerja hanya dengan duduk menunggu dipangkalan *ojek* untuk menantikan penumpang, kini berkat kemajuan teknologi dan informasi, tukang *ojek* mulai dapat bekerja lebih jelas dan terarah dengan panduan aplikasi untuk menjangkau dan terhubung dengan lebih banyak pelanggan. Selain itu juga karena ojek online membuka kesempatan kepada siapa saja untuk bekerja sebagai *driver* baik *full time* maupun *part time*.

Ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang diojekkkan (ditambahkan) dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya untuk memperoleh (tambahan) nafkah (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan: 624). Seperti yang penulis paparkan di atas, ojek kini sudah terbagi dua yakni ojek pangkalan dan *ojek online*. Salah satu dari *ojek online* yang menarik untuk diteliti adalah *gojek*. Hal ini menarik karena *gojek* kini sudah

beroperasi di sejumlah kota besar di Indonesia, diantaranya Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang, Balikpapan dan *gojek* juga sudah lebih dulu beroperasi di Kota Padang jika dibandingkan dengan *ojek online* lainnya (Republika.co.id, Padang 21 September 2017. Diakses pada 4 Desember 2017).

Hingga hari ini *gojek* dapat dengan mudah dijumpai dengan berbagai aktivitas dari para *driver gojek* yang sudah lalu lalang dan bertebaran di Kota Padang. *Gojek* didirikan oleh Michaleangelo Maron dan Nadiem Makarim pada tahun 2010. Pada awalnya *gojek* hanyalah perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, dan pada tahun 2015 *gojek* meluncurkan aplikasi android yang dilengkapi dengan berbagai penawaran. Anggota *gojek* hingga tahun 2016 berjumlah sekitar 200.000 pengendara ojek di Indonesia (Tempo.co.id, Jakarta 16 November 2017. Diakses pada 4 Desember 2017).

Dengan hadirnya *gojek* di Kota Padang tentunya akan mendapat tanggapan yang beragam dari setiap lapisan masyarakat, diantaranya ada yang memberi tanggapan positif pada para *driver ojek online*, terutama sebagian mereka yang merasa terbantu dengan adanya layanan *ojek online* diantaranya seperti yang diungkapkan pelanggan dari salah satu *ojek online* saat penulis wawancara pada tanggal 27 Desember 2017. MF 36 tahun mengatakan bahwa Ia sangat mendukung hadirnya transportasi berbasis online di kota Padang. Karena hanya berbekal telepon android, siapapun dapat mengunduh aplikasi dan pesan lalu tinggal duduk manis di rumah, ojek online datang

menjemput. Untuk tarif MF mengatakan tidak menjadi soal, yang penting kenyamanan dan keselamatan.

Salah satu dari pelanggan yang berinisial RA, yang merupakan salah satu mahasiswa perguruan tinggi negeri di kota Padang juga mengatakan bahwa RA senang dan menyambut baik kehadiran transportasi online, karena sepanjang yang diketahui RA bahwa ojek online itu tarifnya jelas. Sementara ojek konvensional tarifnya tak menentu. Pada aplikasi Gojek juga tertera nomor telepon pengendaranya sehingga pengguna bisa mengirim pesan atau menelepon langsung. Di aplikasi tersebut juga bisa dilihat langsung driver yang menuju ke alamat, karena aplikasinya sudah ada di peta sekaligus (Elsy, Tim Padang Ekspres. Fenomena Transportasi Online di Padang 4 Agustus 2017 diwawancara pada Tanggal 5 Desember 2017)

Selain wawancara, penulis juga telah melakukan observasi terhadap aktivitas *driver gojek* yang ada di Kota Padang. Dari hasil pengamatan penulis, di beberapa tempat ada masyarakat yang memasang spanduk larangan terhadap *driver gojek* untuk memasuki dan mengambil penumpang di wilayah tersebut. Dengan adanya spanduk yang berisi larangan tersebut, tentunya menjadi salah satu hambatan bagi para *driver gojek* dalam bekerja.

Sejalan dengan uraian yang penulis paparkan diawal, penulis juga melakukan wawancara terhadap seorang *driver* tentang bagaimana kepuasan kerja yang ia rasakan. Dengan subjek yang berinisial H, berusia 37 Tahun tinggal di Simpang Banded. Subjek mengatakan bahwa :“Kepuasan pertama yang subjek rasakan adalah tidak terikat dalam bekerja, bisa bekerja kapan

sesuai keinginan. Kemudian jika subjek rajin, bisa dapat bonus yang lebih. Kemudian subjek juga merasa senang dengan sistem bagi hasil yang diterapkan gojek, dengan 80% untuk driver dan 20% untuk perusahaan. Dengan demikian subjek merasa dapat mewujudkan keinginan dan cita-citanya (Wawancara 4 Desember 2017, pukul 11.00 Wib di Lubuk Lintah)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara pada seorang *driver* yang berinisial AR pada tanggal 26 Januari 2018, terkait dengan kendala yang dihadapi subjek dilapangan. Subjek mengatakan bahwa Ia merasakan bahwa Peraturan memang sering tidak memihak kepada *driver*, terutama tentang pesanan yang dibatalkan. Subjek mengatakan bahwa pembatalan itu kadang mau dua atau tiga kali dan pembatalan itu sangat berakibat fatal terhadap *driver*. Sementara ketika subjek melaporkan kepada pimpinan tetap tidak direspon. Kemudian subjek juga merasa kesulitan dalam mengantri, ditambah dengan tidak dibatasinya jumlah *driver*, akibatny memang saat ini jumlah orderan mulai berkurang (Wawancara 26 Januari 2018, pukul 13.40 Wib di Mesjid Kampus).

Selanjutnya AR mengatakan bahwa hambatan dan kendala setiap pekerjaan pasti ada, subjek mengatakan bahwa hambatan yang dirasakannya sebagai driver adalah saat mengantri, mengatur kecepatan dan ketepatan dalam menuju alamat pelanggan, orderan fiktif. Subjek juga pernah dimarahi karena terlambat, bahkan subjek mengatakan ada pelanggan yang tidak menerima makanan pesannya karena driver terlambat mengantar pesanan tersebut. (Wawancara 26 Januari 2018, pukul 13.40 Wib di Mesjid Kampus)

Dari deskripsi wawancara diatas, dapat diketahui bahwa ada peraturan yang tidak memihak pada driver. Dengan kata lain adanya ketidaksesuaian driver dengan pimpinan (*management*) gojek. Kemudian *driver* mengatakan berkurangnya orderan sebab jumlah *driver* tidak dibatasi oleh gojek. Dari penjelasan wawancara diatas dapat diketahui bahwa driver merasa kurang puas dengan pimpinan dan sesama *driver*.

Jika dilihat dari fenomena di atas, sejalan dengan teori-teori kepuasan kerja yang terdapat dalam Psikologi Industri dan Organisasi. Jika dilihat sekilas, mungkin sebagian orang menganggap bahwa menjadi *driver* adalah mudah. Namun jika setiap Orang yang mengamati tersebut dapat sedikit saja merasakan bagaimana menjadi seorang *driver gojek*, tentunya orang-orang akan benar-benar tahu dan menyadari betapa sesungguhnya menjadi seorang *driver* tidak semudah yang dibayangkan. Terutama tentang puas atau tidak puasnya *driver* dalam bekerja, bagaimana hubungan *driver* dengan *driver* lainnya, apakah penghasilan yang diperoleh *driver* dapat memberi kepuasan lahir dan batin, serta senang tidaknya *driver* dengan pekerjaannya tentunya semua aspek tersebut hanya diketahui dan dirasakan oleh *driver* itu sendiri.

Dari fenomena diatas, penulis tertarik untuk mendalami tentang kepuasan kerja dan untuk itu penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana “**Gambaran Kepuasan Kerja Driver Gojek di Kota Padang.**”

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya pengakuan *driver* tentang ketidakpuasan dalam bekerja
2. Adanya keluhan *driver* terhadap pekerjaan
3. Kurangnya pemahaman *driver* tentang kepuasan kerja

C. Rumusan Masalah dan Fokus Masalah

1. Rumusan masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu
Bagaimana Gambaran kepuasan kerja *driver* Gojek di Kota Padang?

2. Fokus Masalah

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis memberi batasan pada masalah penelitian ini. Dalam penelitian ini yang menjadi batasan masalah adalah :

- a. Bagaimana gambaran kepuasan kerja *driver gojek* di Kota Padang?
- b. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada *driver gojek* di Kota Padang?

D. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendapatkan jawaban yang lebih jelas dan memperkuat penjelasan sebelumnya dari rumusan masalah penelitian. Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan secara mendalam, sistematis, dan ilmiah tentang:

- a. Untuk mendapatkan gambaran kepuasan kerja para *driver* gojek di Kota Padang.
- b. Untuk dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja para *driver* gojek di Kota Padang.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah untuk mendapatkan jawaban dan gambaran yang jelas dari hasil penelitian tersebut, serta manfaat yang

dapat diambil dari penelitian tersebut. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang Psikologi Industri dan organisasi, khususnya teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Memberikan informasi dan pengetahuan tentang kualitas kepuasan kerja driver tersebut terhadap kepuasan konsumen. Dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Dan disamping itu tentunya untuk menambah wawasan penulis, terutama dengan hal-hal yang berkaitan dengan gambaran kepuasan kerja *driver* (pengemudi) *gojek* di Kota Padang.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran penulis bagi umat Islam, Bangsa dan memperkaya khazanah keilmuan Psikologi Islam.
- c. Memenuhi salah satu persyaratan dalam perkuliahan, guna memperoleh gelar sarjana dalam program studi strata satu (S1) pada Jurusan Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin, UIN Imam Bonjol Padang.

Selain itu juga secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap segala pihak terkait, mulai dari pimpinan manajemen *gojek*, staff, *driver* dan juga pelanggan dari *gojek* itu sendiri.
- b. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi peneliti lainnya yang ingin meneliti lebih lanjut tentang gambaran kepuasan kerja *driver* ojek online lainnya.

E. Signifikasi dan Keunikan Penelitian

Adapun signifikasi penelitian ini adalah gojek merupakan salah satu transportasi berbasis online, yang baru berkembang dan baru memasuki kota Padang. Selain itu juga belum ada penelitian tentang bagaimana kepuasan kerja driver gojek di kota Padang. Sementara itu, keunikan dari permasalahan yang penulis teliti ini adalah, karena pada saat ini *gojek* sudah memiliki ribuan driver dan pelanggan yang tersebar diseluruh penjuru kota Padang. Selain itu juga terdapat keunikan pada *driver*, sebagai subjek penelitian. Hal ini dikarenakan latar belakang pekerjaan subjek yang beragam, sebelum menjadi *driver*. Kemudian driver dihubungkan dengan pelanggan melalui sebuah aplikasi online.

Fenomena *gojek* juga menimbulkan keingintahuan penulis untuk meneliti bagaimana sistem kerja online yang mereka jalani, ketika pekerjaan mereka hanya dipantau melalui digital, ketika pelanggan mereka tidak diketahui bagaimana identitas sebenarnya.

E. Penjelasan Judul

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa istilah, untuk menghindari pemahaman yang keliru maka penulis menjelaskan tentang istilah-istilah berikut:

1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional individu yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana seseorang

memandang pekerjaan mereka, juga mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Handoko, 2008: 193)

2. Driver Gojek

Driver berasal dari bahasa Inggris yang berarti sopir atau pengemudi. Sedangkan gojek adalah salah satu transportasi berbasis online yang menyediakan layanan dan jasa dengan panduan aplikasi yang dijalankan oleh driver gojek.

Jadi, adapun “Kepuasan kerja driver gojek” yang penulis maksud adalah bagaimana gambaran kepuasan, sikap dan pandangan pengemudi atau *driver* terhadap pekerjaan sebagai *driver* gojek. *Driver* gojek yang penulis maksud adalah driver atau pengemudi gojek yang hanya tinggal dan berada di kota Padang.

F. Sistematika Penulisan Penelitian

Agar lebih mudah dipahami, karya tulis ini disusun atas 5 (lima) BAB, dengan tujuan agar mempunyai suatu susunan yang sistematis, dapat memudahkan untuk mengetahui hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Adapun sistematika yang dimaksud adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan dan fokus masalah, tujuan dan manfaat penelitian, signifikansi dan keunikan penelitian, penjelasan judul, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori yang mendasar tiap-tiap kata kunci yaitu Kepuasan Kerja, Driver Gojek.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, tujuan khusus penelitian, pendekatan yang digunakan dalam penelitian, latar penelitian, sumber data, prosedur pengumpulan data dan analisis data

BAB IV : PEMBAHASAN

Berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan, yang terdiri dari persiapan penelitian, pelaksanaan penelitian, deskripsi data penelitian, analisis data, hasil penelitian yang meliputi gambaran kepuasan kerja *driver* gojek dan yang terakhir pembahasan.

BAB V : PENUTUP DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data dan penelitian. Selain itu, dalam bab ini juga berisi saran-saran bagi perkembangan ilmu di masa depan.

