

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

DKI Jakarta merupakan ibu kota negara Republik Indonesia dengan memiliki luas wilayah daratan sekitar 662,33 km², dengan total penduduk yang berjumlah 10.080.000 jiwa pada tahun 2014. Seperti yang tertera pada Undang-undang No. 9 Tahun 2007 bahwa DKI Jakarta memiliki fungsi dan peran penting sebagai pusat pemerintahan untuk lingkup lokal, regional, nasional, maupun internasional. Hal tersebut menyebabkan DKI Jakarta menjadi pusat perekonomian negara Republik Indonesia, dan juga menjadikan DKI Jakarta sebagai pusat bisnis dan keuangan.

Namun pada kenyataannya saat ini, Jakarta layak sebagai kota megapolitan yang memiliki berbagai macam permasalahan yang belum bisa untuk dituntaskan. Permasalahan yang terbesar adalah kemacetan, banjir, tingginya tingkat kriminalitas, pengolahan limbah, penyediaan air baku, dan saluran utilitas. Kemacetan merupakan salah satu permasalahan utama yang berkelanjutan yang terus mendera Jakarta. Setiap harinya masyarakat Jakarta mengalami kondisi kemacetan yang semakin hari terasa semakin parah. Dengan jumlah kendaraan pribadi yang terus meningkat dimana laju pertumbuhan kendaraan baru di Jakarta adalah 1.117 per hari atau sekitar 9% pertahun tidak sebanding dengan laju pertumbuhan jalan yang hanya 0,01% (Setiawan dan Naingolan, 2012). Hal tersebut terjadi karena masyarakat yang berasal dari kota megapolitan Jakarta setiap harinya memiliki aktivitas yang padat, beraktivitas seperti pergi berkerja, bersekolah, berdagang, berbelanja, dan aktivitas lainnya.

Berbagai macam upaya telah dilakukan sebagai alternatif masyarakat dalam menggunakan moda transportasi. Misalnya untuk menghadapi kondisi kemacetan Jakarta dibangun transportasi massal seperti, Bus Transjakarta dan APTB (Angkutan Perbatasan Terintegrasi Busway). Kemudian untuk transportasi darat lainnya seperti kereta api telah dioperasikan *Commuter Line* untuk Jabodetabek, dan baru-baru ini adalah *Mass Rapid Transit* Jakarta (Moda Raya Terpadu) yang

masih dalam proses pembangunan. Hal tersebut dilakukan guna mencapai kriteria konsep *smart city* yang bertujuan agar dapat mengurai kemacetan di Jakarta.

Namun ternyata hal itu belum cukup untuk menangani permasalahan tersebut. Dalam mencapai kriteria dalam konsep kota pintar perlu didukung oleh teknologi yang pintar pula terutama dalam menghadapi kondisi kemacetan. Dari berbagai upaya yang telah dilakukan muncul inovasi yang memakai teknologi dalam transportasi, yaitu Transportasi Online (Go-Jek, Grab, Uber, dan lain-lain). Hal tersebut diharapkan dapat menjadi alternatif moda transportasi yang efektif bagi masyarakat di Jakarta.

Transportasi Online berinovasi dalam mendukung salah satu dimensi pada konsep *smart city*, yaitu *smart mobility*. *Smart mobility* dalam implementasinya pada transportasi menggunakan teknologi pemesanan yang cepat dan tepat, dan juga cepat dalam mengantar pengguna dari tempat satu ke tempat lainnya, biaya yang murah, dan nyaman bagi pengguna atau masyarakat yang menggunakan moda transportasi online. Sehingga masyarakat dapat merubah kebiasaannya untuk meninggalkan pemakaian kendaraan pribadinya untuk beralih menggunakan moda transportasi online yang dirasa efektif dalam menghadapi kemacetan Jakarta.

Transportasi online yang dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna harus didukung dengan adanya sumber daya manusia yang terlatih dan terpercaya yang bekerja sebagai pengendara transportasi online. Dengan sumber daya manusia dan sistem yang baik, maka citra perusahaan transportasi online akan semakin baik di benak pengguna atau masyarakat khususnya di Jakarta. Salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan agar karyawan mendapatkan keahlian dalam bekerja.

Sumber daya manusia sebagai unsur terpenting dalam menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Pada perusahaan transportasi online dengan konsep *smart mobility* sumber daya manusia yang bekerja harus terlatih dalam mengaplikasikan *smart phone* yang menjadi media penghubung antara pengendara (karyawan) dengan pengguna (masyarakat). Perusahaan transportasi online selain dituntut untuk terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat, juga harus memikirkan kepuasan kerja pengendara agar hasil kerja yang didapatkan dari setiap pengendara dapat optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaannya.

Pada dasarnya kepuasan kerja suatu hal yang bersifat individu, setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang ada pada diri masing-masing karyawan. Hal itu disebabkan adanya perbedaan antara masing-masing individu, semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan karyawan tersebut, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, begitu pula sebaliknya. Aspek-aspek yang dapat mempengaruhi meningkatnya kepuasan kerja dalam diri seorang karyawan pada dasarnya seperti kesempatan pengembangan karir dan prestasi yang didapat dari hasil kerja karyawan.

Dalam kesempatan pengembangan karir untuk meningkatkan kepuasan kerja, karyawan harus memiliki tingkat pendidikan yang menunjang dan juga pengalaman kerja yang cukup. Tingkat pendidikan yang memadai dibutuhkan oleh setiap individu didalam bekerja, dari pendidikan setiap individu dapat membuka wawasan dan membentuk pola pikir mereka. Begitupun dari pengalaman kerja yang cukup yang dimiliki oleh setiap individu, mereka dapat mengembangkan keahlian dan mengembangkan kreativitas yang telah dimilikinya. Dalam hal prestasi yang didapat dari hasil kerja berupa penghasilan yang didapatkan oleh setiap karyawan, penghasilan yang sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan dapat meningkatkan kepuasan kerja setiap individu.

Dalam hal meningkatkan kepuasan kerja yang optimal, setiap individu juga harus memiliki etos kerja yang baik agar dapat menunjang hal tersebut. Semakin baik tingkat pendidikan seseorang dan semakin lama pengalaman kerja seseorang dapat mempengaruhi etos kerja seseorang didalam bekerja. Begitu pula penghasilan yang didapat karyawan, tinggi atau rendahnya penghasilan karyawan juga dapat dinilai dari baik atau buruknya etos kerja mereka dalam bekerja.

Kepuasan kerja pada pengendara transportasi online tergantung kepada kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan transportasi online tersebut.

Karena pada perusahaan transportasi online *reward* atau bonus banyak diberikan kepada pengendara apabila mereka mencapai target yang telah ditetapkan. Hal tersebut diduga dapat memberikan kepuasan kerja bagi para pengendara transportasi online. Akan tetapi hal tersebut tidak terlepas dari etos kerja yang baik bagi pengendara transportasi online, karena etos kerja pengendara akan di nilai langsung oleh pengguna jasa transportasi online. Penilaian pengguna jasa transportasi online yang akan menjadi bahan pertimbangan pemberian *reward* atau bonus bagi perusahaan kepada pengendara.

Meskipun sumber daya manusia yang bekerja sebagai pengendara pada perusahaan transportasi online tidak diseleksi berdasarkan tingkat pendidikan maupun pengalaman kerja yang dimiliki sebelumnya. Tetapi penghasilan yang didapat sebagai pengendara transportasi online sebagian besar jauh melebihi upah minimum regional. Seperti yang disampaikan oleh Mansyur sebagai pengendara transportasi online (Go-Jek) yang dikutip dari metrotvnews.com mengatakan bahwa “penghasilan rata-rata per harinya mencapai Rp 250.000 – Rp 400.000” (Hutabarat, 2015). Penghasilan yang tinggi tidak terlepas dari etos kerja yang baik, karena pada dasarnya secara umum karyawan yang memiliki etos kerja yang baik juga akan mendapatkan penghasilan yang baik. Hal tersebut yang diduga akan dapat memberikan kepuasan kerja bagi para pengendara transportasi online.

Salah satu yang membuat menurunnya tingkat kepuasan kerja bagi pengendara transportasi online karena adanya konflik yang terjadi antara ojek online dengan ojek pangkalan dan juga antara taksi online dengan taksi konvensional. Hal tersebut diperkuat dengan data yang didapatkan dari nasional.republika.co.id menurut pengamat transportasi Djoko Setijawarno menyatakan bahwa “permasalahan utama konflik antara taksi konvensional dengan taksi online, dipicu persoalan tarif dan bukan aplikasi yang digunakan oleh taksi berplat hitam” (Hermawan, 2016). Dengan adanya konflik tersebut banyak area-area di Jakarta yang melarang pengendara transportasi online untuk melintas ataupun menaikkan penumpang, seperti pada kawasan Kalibata, Tebet, Kampung Melayu, dan lain-lain yang memasang spanduk “ojek online dilarang masuk dan mengambil penumpang”.

Adapun yang membuat menurunnya tingkat kepuasan kerja pada pengendara transportasi online karena adanya tuntutan dalam mengaplikasikan *smart phone*. Sedangkan tidak semua pengendara transportasi online memiliki pengalaman dalam penggunaan teknologi. Berdasarkan data dari pusat penelitian lembaga ilmu pengetahuan Indonesia (LIPI) menyebut bahwa “54% dari 1.829 responden di 10 kota besar di Indonesia kurang paham akan isu-isu yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi” (Fizzanty, 2015). Oleh sebab itu dibutuhkan tingkat pendidikan yang mempunyai untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan luas.

Sempat adanya kontroversi pada perusahaan transportasi online di Indonesia, khususnya pada perusahaan transportasi online yang menjual jasa transportasi online dengan menggunakan kendaraan roda dua. Sigit Irfansyah selaku direktur bina sistem transportasi perkotaan menyampaikan bahwa “pada dasarnya angkutan/ transportasi umum tidak hadir dalam bentuk kendaraan beroda dua (sepeda motor), hal itu dikarenakan berdasarkan adanya Undang-Undang LLAJ nomor 22 tahun 2009 yang menyatakan bahwa kendaraan roda dua bukan termasuk jenis angkutan/ transportasi umum” (Sugianto, 2015). Tetapi pada kenyataannya perusahaan transportasi online hingga saat ini semakin banyak, bahkan karyawan yang bekerja sebagai pengendara transportasi online semakin banyak pula, khususnya pada kendaraan transportasi online kendaraan roda dua.

Hal ini terbukti dengan pesatnya perkembangan bisnis transportasi online dan banyaknya pengendara transportasi online berjenis kendaraan beroda dua yang kerab sering dijumpai pada setiap jalan yang ada di Ibukota DKI Jakarta, seperti yang banyak diketahui oleh masyarakat khususnya masyarakat DKI Jakarta yaitu seperti; Go-Jek, Grabike, UBER Motor, Blue-Jek, Transjek, dan lain-lain. Tidak hanya kendaraan roda dua yang di jadikan kendaraan transportasi berbasis online, tetapi banyak juga perkembangan bisnis transportasi online yang menggunakan kendaraan roda empat sebagai moda transportasi berbasis online, seperti; Go-Car, Grab Taxi, Grab Car, UBER X dan Black, dan lain sebagainya. Seperti data yang dikutip dari www.cnnindonesia.com yang menyatakan bahwa meningkatnya jumlah pengendara transportasi berbasis online di Ibukota DKI Jakarta:

Tabel 1 (Peningkatan Pengendara Transportasi Berbasis Online)

GO-JEK		GRAB		UBER	
2015	2016	2015	2016	2015	2016
12.000	100.000	3.000	30.000	830	11.000

Sumber: Fajrina, 2016

Peningkatan jumlah pengendara transportasi online dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 akan berdampak terhadap penurunan penghasilan mereka. Hal tersebut juga akan mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan kerja pengendara apabila penghasilan mereka menurun. Rachmat selaku pengendara Gojek menyatakan bahwa “penghasilannya menurut mencapai 50% karena banyaknya pengendara transportasi online, dari penghasilan sebelumnya yang mencapai Rp 8.000.000,- hingga Rp 9.000.000,- per bulan saat ini menurut sampai dengan Rp 4.000.000,- per bulan” (Ariefana dan Hapsari, 2016).

Kepuasan kerja karyawan sangat mempengaruhi peningkatan maupun penurunan suatu perusahaan. Perusahaan yang cerdas pastinya akan selalu memperhatikan kepuasan kerja setiap karyawannya. Hal ini juga berlaku terhadap perusahaan yang menjual jasa transportasi berbasis online, karenanya hampir setiap perusahaan transportasi online banyak memberikan kelebihan yang menguntungkan bagi pengendaranya. Salah satunya perusahaan transportasi online (Grabcar) yang memberikan bonus sebesar 15% kepada pengendaranya yang mencapai target yang telah ditetapkan (Sobri, 2016). Dalam meningkatkan etos kerja dan kepuasan kerja karyawan perusahaan transportasi online harus selalu menciptakan sesuatu hal menarik yang dapat memotivasi pengendara dalam bekerja secara optimal.

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Kerja Pengendara Transportasi Online** (Studi pada Kecamatan Tebet dan Pancoran, Jakarta Selatan)”.

I.2 Pembatasan Masalah

Mengingat masalah yang menjadi obyek penelitian terbatas pada waktu yang dimiliki oleh penulis, maka yang akan diteliti hanya sebagai berikut:

- a. Apakah Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?
- b. Apakah Tingkat Pendidikan melalui Etos Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?
- c. Apakah Pengalaman berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?
- d. Apakah Pengalaman melalui Etos Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?
- e. Apakah Penghasilan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?
- f. Apakah Penghasilan melalui Etos Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?
- b. Apakah Tingkat Pendidikan melalui Etos Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?
- c. Apakah Pengalaman berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?
- d. Apakah Pengalaman melalui Etos Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?
- e. Apakah Penghasilan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?
- f. Apakah Penghasilan melalui Etos Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online?

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah adanya pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online.
- b. Untuk mengetahui apakah adanya pengaruh Tingkat Pendidikan melalui Etos Kerja terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online.
- c. Untuk mengetahui apakah adanya pengaruh Pengalaman terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online.
- d. Untuk mengetahui apakah adanya pengaruh Pengalaman melalui Etos Kerja terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online.
- e. Untuk mengetahui apakah adanya pengaruh Penghasilan terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online.
- f. Untuk mengetahui apakah adanya pengaruh Penghasilan melalui Etos Kerja terhadap Kepuasan Kerja pengendara transportasi online.

I.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam pembahasan-pembahasan mengenai manajemen sumber daya manusia (MSDM). Dan diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan informasi yang berguna bagi banyak orang dan dapat sebagai referensi yang mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dengan variabel tingkat pendidikan, pengalaman kerja, penghasilan, dan kinerja kerja, serta dalam obyek penelitian yang serupa mengenai pengendara transportasi online.
 - 2) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pustaka dan literatur yang positif terhadap penelitian yang akan datang. Serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi bagi perusahaan-perusahaan yang mengelola bisnis transportasi online, dari segi pengembangan sumber daya manusia (SDM)/ pengendara yang

bekerja pada jasa transportasi online, khususnya yang berada di DKI Jakarta.

b. Manfaat Praktisi

- 1) Sebagai saran bagi pimpinan perusahaan jasa transportasi online khususnya di DKI Jakarta untuk semakin mengedepankan tingkat pendidikan, pengalaman kerja, penghasilan, dan kinerja kerja para pengendara transportasi online.
- 2) Diharapkan dapat menambah wawasan dan aplikasi ilmu pengetahuan bagi para pengembang sumber daya manusia (praktisi), agar dapat menjadikan suatu acuan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang berkompeten yang diperoleh dari pendidikan formal di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

