

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

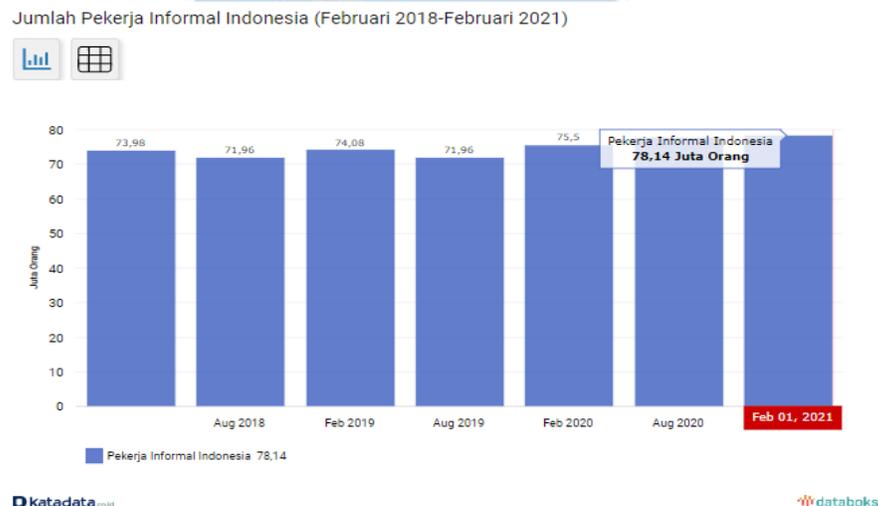
Banyaknya perubahan yang terjadi saat ini memasuki era industri 4.0, khususnya di industri tenaga kerja. Kesempatan kerja telah berubah bagi tenaga kerja, masyarakat kini dapat bekerja dan menerima pekerjaan melalui jaringan internet dengan mudah berkat perkembangan teknologi dan inovasi yang dimediasi secara digital (Anwar & Graham, 2020). Muncul istilah baru dalam dunia kerja yaitu *Gig Economy*. Bermunculnya tren *gig economy* ini dapat dilihat bahwa adanya pekerjaan untuk *freelance* yang dibutuhkan perusahaan semakin banyak bermunculan. Sehingga para pekerja lepas ini banyak dicari oleh perusahaan (Fathurrahman, 2021).

Tren *gig economy* mengacu pada merekrut lebih banyak pekerja lepas dan pekerja kontrak daripada karyawan penuh waktu. Kata istilah "*gig*" berasal dari bahasa *slang* (gaul) dari Inggris dan digunakan untuk para pekerja lepas dengan jangka waktu tertentu. Dengan kata lain, para pekerja kontrak ini memiliki kemampuan untuk menilai kinerja individu sendiri. Para pekerja kontrak akan diberi kompensasi atas kinerja individu (Natalia, 2021). Pekerjaan pada *platform online*, sering dikenal sebagai *gig economy* adalah subjek penelitian terbaru untuk studi pekerjaan dan organisasi. Perkembangan dan bertambahnya angkatan kerja pada pekerja lepas atau *freelance* disebut *Gig Worker*, yang didefinisikan sebagai pengaturan kontrak berdasarkan permintaan yang diarahkan sendiri yang menggunakan *platform online* perusahaan untuk mengatur aktivitas kerja (Harpur & Blanck, 2020).

Pengelolaan sumber daya manusia yang telah bertransformasi akibat adanya *gig economy* atau ekonomi *on-demand* (SDM). Sebagian besar perdebatan saat ini berfokus pada apakah pekerja lepas yang terlibat dalam *gig economy* pekerjaan dapat dicirikan sebagai karyawan atau pekerja (Soebandrija et al, 2021). Pendapat dari De Stefano (2016), mendefinisikan pekerja *platform (gig)* dapat disebut sebagai pekerja

massal, yang dimana sejumlah bisnis dan karyawan terhubung melalui *platform online*, atau tenaga kerja berdasarkan permintaan, di mana satu perusahaan menggunakan *platform online* untuk mencocokkan pekerja dengan permintaan klien (juga dikenal sebagai pekerjaan *platform* berbasis lokasi) (De Stefano, 2016).

Menurut survei dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 per Agustus sebanyak 33,34 juta orang yang berasal dari bidang pekerja paruh waktu atau pekerja lepas. Banyaknya pekerja lepas tentu saja menunjukkan pentingnya peran pekerja lepas dalam mendukung perekonomian Indonesia, termasuk upaya menekan angka pengangguran terbuka (Pebrianto, 2020).



**Gambar 1 Pekerja Informal**

Sumber: Katadata, 2021.

Berdasarkan Gambar 1 grafik diatas Indonesia terus mengalami pertumbuhan jumlah pekerja informal. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), pada Februari 2021 terdapat 78,14 juta orang dan meningkat 2,64 juta dari sebelumnya hanya 77,68 juta orang pada Agustus 2020 (Katadata, 2021). Jadi konsep *gig economy* memiliki sebuah perbedaan dalam pekerjaan tradisional, pengalaman dan

keahlian yang ada juga meluas pada *gig worker* yang ingin mewakili pekerja di pasar tenaga kerja.

Pekerja yang terikat pada *platform online* dan pekerja yang berada di tempat kerja yang lebih tradisional, memperoleh wawasan tentang bagaimana hubungan antara *gig economy* sebagai subtype pekerjaan tidak tetap yang tidak hanya menghubungkan keahlian (Montgomery & Baglioni, 2020). Sementara jumlah pekerja meningkat, tidak semua pekerja terlibat dalam minggu kerja penuh waktu. Banyak pekerja di *gig economy* hanya menggunakan pekerjaan *gig* sebagai pelengkap pendapatan pekerja dan bukan sebagai sumber pendapatan utama (Thayer, 2020). Mengikuti pertumbuhan teknologi yang dibangun pada platform *online* baru dalam dunia kerja. Banyak perusahaan start up berdiri seperti Gojek, Grab, Maxim, dan perusahaan jasa *online* transportasi lainnya. Perusahaan start up *online* transportasi akan terus mempromosikan *gig economy* sebagai profesi yang erat kaitannya dengan otonomi, kemandirian, dan fleksibilitas (Ravenelle, 2019).

Transportasi *online* yang menjadi alternatif bagi masyarakat yang ingin menggunakan moda transportasi yang murah dan praktis ternyata banyak diminati. Aplikasi jasa transportasi *online* yang dibutuhkan masyarakat dalam tenaga kerja telah berbondong-bondong untuk mendaftar menjadi mitra untuk layanan jasa ojek *online* ini setelah menyadari betapa populernya itu di kalangan masyarakat umum. (Darmawan et al, 2017). Di Indonesia saat ini mitra dari sektor jasa layanan transportasi ojek *online* paling sering ditemui di kota-kota besar seperti Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Surabaya, dan kota-kota besar lainnya (Amelia et al, 2016).

Menurut Kim, Marquis, Alahmad, Pierce, Robert Jr (2018), bagi banyak individu *gig economy* telah menjadi sumber utama pendapatan sekaligus sebagai “usaha sampingan” untuk mendapatkan penghasilan tambahan. Bukan tanpa alasan banyak orang yang tertarik menggunakan jasa transportasi online ini, pengguna bisa melakukan pemesanan, dan mengetahui tarif yang akan dikenakan, pengguna juga

dapat mengetahui identitas *driver* yang akan mengantar pengguna sehingga tidak perlu khawatir lagi (Anindhita, 2016).



**Gambar 2 Pekerjaan Utama Pengemudi Ojek Online (2022)**

Sumber: Katadata, 2022.

Dari Gambar 2 merupakan pengemudi ojek *online* alias ojol bukan hanya pekerjaan utama. Ada juga pengemudi yang menjadikan profesi ini sebagai pekerjaan sampingan. Hal ini terlihat dari hasil survei Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Perhubungan yang menunjukkan, ada 18,69% responden yang menjadikan pengemudi ojek online sebagai pekerjaan sampingan. Selebihnya, 22,14% pengemudi ojek online memiliki pekerjaan utama lainnya (Katadata, 2022).

Terlepas dari popularitas dan potensinya untuk menghasilkan uang, penelitian sebelumnya menemukan bahwa *gig worker* telah menyatakan kurangnya kepuasan dengan pekerjaan driver di sektor baru ini. Pemenuhan berbagai keinginan dan aspirasi melalui pekerjaan atau kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan berkaitan dengan lingkungan kerja dan dianggap sebagai faktor kunci dalam

menentukan kepuasan kerja (Sari & Helmy, 2020). Sebagai pengemudi ojek *online*, tentu saja *driver* menghadapi situasi stres setiap hari saat menjalani profesinya.

Pengemudi yang menunjukkan resiliensi akan mengalami tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi karena mampu menghargai dan menyukai pekerjaannya serta memiliki keinginan yang kuat untuk mempertahankan posisinya (Patricia & Soetjningsih, 2021).



**Gambar 3 In Dept Interview**

Sumber: Data Diolah Penulis.

Berdasarkan grafik diatas hasil wawancara kepada 13 *driver* motor mitra dari Gojek menunjukkan bahwa banyak dari *driver* di Gojek menyatakan tidak puas pada pekerjaannya. Sebagian besar dari output wawancara mengatakan bahwa finansial dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Pengemudi menyatakan bahwa pekerjaan yang memiliki fleksibilitas waktu kerja ini mendorong pengemudi ojek *online* memiliki waktu yang lebih berkualitas khususnya untuk keluarganya. Namun, perlu adanya motivasi juga dalam lingkungan pengemudi ojek *online* agar mencapai kinerja yang baik.

Menurut Sulaiman dan Radiansyah (2022), kompensasi finansial merupakan semua pendapatan tunai atau barang langsung yang diterima karyawan secara langsung atau tidak langsung sebagai pembayaran atas layanan yang diberikan dari perusahaan. Pada 7 September 2022 disepakati ketentuan tarif baru ojek online. Ketentuan ini berlaku untuk jangka waktu tiga hari. Hal ini menandakan bahwa kenaikan harga ojek yang dipesan secara online akan berlaku efektif pada 10 September 2022 (Pebrianto, 2022).

Pada pernyataan oleh Hendro Sugiatno, Dirjen Perhubungan Darat, menyatakan berbagai komponen biaya pelayanan, antara lain bahan bakar, upah minimum regional (UMR), asuransi pengemudi, dan lain-lain, bertanggung jawab atas penyesuaian tarif ojek online. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 667 Tahun 2022 tentang Pedoman Perhitungan Biaya Pelayanan Penggunaan Sepeda Motor Untuk Kepentingan Masyarakat Buatan Aplikasi mencantumkan ketentuan tarif baru ojek online atau ojol (Arnani, 2022).



**Gambar 4 Tarif Baru Ojek Online**

Sumber: Kumparan, 2022.

Pada Gambar 4 tarif baru pada ojek *online* saat ini yang mengalami kenaikan tariff harga yang diakibatkan oleh kenaikan pada BBM. Harga ojek *online* kembali

dinaikkan oleh Kementerian Perhubungan. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 564 Tahun 2022 mengatur tentang kenaikan tarif tersebut. Harga layanan batas terendah untuk wilayah Jabodetabek dinaikkan Rp 600 per km menjadi Rp 2.600 per km. Sedangkan tarif layanan batas atas naik Rp 200 per km menjadi Rp 2.700 per km (Pratama, 2022).

Persepsi kontradiksi antara apa yang diinginkan dan apa yang diperoleh sangat membebani tingkat kepuasan atau ketidakpuasan seseorang. Namun, pernyataan dari Ketua Bidang Advokasi dan Komunitas Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI) Djoko Setijowarno menjelaskan pendapatan rata-rata pengemudi ojol berubah dari waktu ke waktu. Berbeda dengan janji di tahun 2016, ketika pendapatan *driver* mencapai Rp.8 juta per bulan, saat ini penghasilan *driver* hanya sekitar Rp.3,5 juta per bulan (Bestari, 2022).



Gambar 5 Pendapatan Pengemudi Ojol atau Ojek Online

Sumber: Katadata, 2022.

Berdasarkan Gambar diatas merupakan penurunan pendapatan ojol perbulannya. Hal ini berdampak pada pendapatan pengemudi ojek *online* yang

diperoleh sejauh ini tidak mencukupi sesuai dengan keinginan dan harapan beberapa pengemudi ojek *online*. Penghasilan mereka diyakini bahwa itu tidak sesuai dengan usaha keras mereka di tempat kerja apalagi memenuhi kepuasan kerja para pengemudi ojek *online* (Sanubari & Amalia, 2019).

Apalagi dengan adanya kenaikan harga BBM membuat penghasilan *driver* ojek *online* sangat pas-pasan. Berdasarkan penelitian Balitbang Kemenhub Ini menunjukkan bahwa setelah tarif ojol berlipat ganda, pengemudi ojek online mengalami penurunan permintaan dari 5-10 per hari menjadi di bawah 5. Hingga 50,1% responden melaporkan memiliki pendapatan harian antara Rp. 50k dan Rp. 100k. Sebaliknya, 44,1% menghabiskan antara Rp 50 ribu hingga Rp 100 ribu untuk biaya operasional (Septiani, 2022).

Oleh karena itu, jika pengemudi hanya menerima beberapa pesanan, maka pendapatan yang diterima juga kecil. Karyawan yang dapat menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan memprioritaskan pekerjaannya, artinya karyawan akan merasa lebih puas jika penghasilan tambahan sebanding dengan hasil pekerjaan yang dilakukan (Arham et al, 2021). Menurut Halias dan Prahara (2020), rasa kepuasan kerja karyawan adalah seberapa puas mereka dengan pekerjaan mereka ketika mereka membandingkannya dengan kemampuan, keterampilan, dan harapan mereka. Kemampuan untuk menghadapi dan mengatasi kesulitan yang dialami oleh pengemudi, yang ditingkatkan atau diubah oleh tantangan dalam hidup, dikenal sebagai resiliensi (Utami & Helmy, 2017).

Ada sejumlah faktor yang terlibat yang mempengaruhi pekerjaan kepuasan dan motivasi di tempat kerja dengan karyawan berpenghasilan rendah, seperti gaji dan kehidupan. Menurut Missasi dan Izzati (2019), adanya faktor yang mempengaruhi resiliensi yang berasal dari *internal* dan *eksternal*. Faktor *internal* yang mempengaruhi resiliensi antara lain spritualitas, *self-efficacy*, optimisme, *self esteem*. Sedangkan faktor *eksternal* yang mempengaruhi resiliensi adalah dukungan sosial. mengarah pada penilaian yang menguntungkan dari ketahanan dan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi dan mengelola orang lain di sekitarnya.

Pelatihan kerja bertujuan untuk mengembangkan karyawan agar terampil, terdidik, dan terlatih secara profesional. Pada penelitian Huang & Bramble (2016), kepribadian *driver* dalam pelatihan merupakan anteseden penting dari pembelajaran dan transfer pelatihan sebagai konsekuensinya. Bertujuan untuk meningkatkan kemampuan tentang peran yang dimainkan oleh faktor individu (khususnya, *proactive personality*) untuk meningkatkan transfer pelatihan dan proses spesifiknya (Huang & Bramble, 2016). Menurut Robert, Rogers, Thomas & Spitzmueller (2018), mengklarifikasi bagaimana perbedaan dalam pelatihan pada kemampuan individu ini berhubungan dengan hasil pelatihan dan berinteraksi satu sama lain akan membantu mengatasi masalah transfer kemampuan pada pelatihan (Robert et al, 2018). Produktivitas kerja memerlukan pelatihan untuk memperbaharui kemampuan yang dinilai. Karakteristik pekerjaan untuk mendorong dorongan internal, yang terbukti dalam keyakinan dan etika kerja bersama para mitra (Naufal et al, 2022).

Menurut Citradewi dan Soebandono (2019) berpendapat bahwa, adanya *self-efficacy* mungkin menunjukkan apakah pengemudi memenuhi tugas yang ada atau tidak. Semakin besar *self-efficacy* pada pengemudi, semakin yakin bahwa pengemudi dapat melakukan tugas-tugas yang baik sesuai dengan kemampuannya. Adapun pendapat dari Putri, Zamralita dan Idulfilastri (2019), berdasarkan hasil studi yang dilakukan pada pengemudi ojol, jika *driver* memiliki kinerja baik, salah satu faktor yang dapat dievaluasi adalah berdasarkan kepribadian yang dimiliki *driver* di Gojek. *Driver* dengan *proactive personality* yang tinggi, yang didefinisikan sebagai kemauan dan keinginan untuk memikul tanggung jawab tambahan dan mengejar perubahan yang berarti, dilengkapi dengan baik untuk lingkungan yang tidak pasti ini. Salah satu cara bagi *driver* yang sangat proaktif untuk melakukan perubahan adalah melalui *job crafting* (Albert, 2020).

*Job crafting* dapat membentuk pengalaman kerja mereka untuk meningkatkan kepuasan dengan berinteraksi dengan lebih banyak rekan kerja. Keterlibatan karyawan dalam *job crafting*, yang memiliki hubungan dengan *job satisfaction* (Chen & O-Yang, 2018). Karena *job crafting* memudahkan karyawan untuk melakukan

pekerjaannya, hal itu berpengaruh signifikan terhadap tingkat *job satisfaction* karyawan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan menurut penulis menarik untuk diteliti. Penelitian terkait fenomena tersebut akan diberikan judul yang sesuai dengan apa yang telah diuraikan berjudul “ANALISIS DAMPAK *SELF EFFICACY* DAN *JOB CRAFTING* TERHADAP *JOB SATISFACTION GIG WORKER* TELAAH PADA PENGEMUDI MOTOR GOJEK DI WILAYAH TANGERANG” sebagai syarat untuk kelulusan di Universitas Multimedia Nusantara.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas sehingga penulis dapat merumuskan permasalahan yang menjadi topik dari penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *proactive personality* pada mitra pengemudi motor Gojek berhubungan secara positif dengan *job satisfaction*?
2. Apakah *self-efficacy* dapat menengahi hubungan antara *proactive personality* dan *job satisfaction*?
3. Apakah *job crafting* dapat memediasi secara hubungan antara *self-efficacy* dan *job satisfaction*?

## **1.3. Batasan Masalah**

Dalam melakukan sebuah penelitian yang memfokuskan pada topik yang diangkat dengan adanya pembatasan pada penelitian ini. Adanya pembatasan penelitian ini yang bertujuan untuk dapat berfokus pada topik penelitian dan menarik kesimpulan dari pendalam pada aspek yang diteliti. Berikut batasan masalah dalam ruang lingkup penelitian ini.

#### 1. Konsep Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada *driver* gojek yang berjumlah 120 responden dari seluruh wilayah Tangerang yang telah penulis ajukan pertanyaan kepada seluruh *driver* gojek yang sudah tersusun dalam bentuk kuesioner.

#### 2. Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah sekitar Tangerang.

#### 3. Responden

Dari penelitian ini untuk respondennya adalah *driver* gojek dari PT GoTo.

#### 4. Alat Analisis

Penggunaan untuk mengolah data dari analisis penelitian yang dilakukan menggunakan SPSS versi 22 yang dapat melakukan analisis pretest.

### 1.4. Maksud Dan Tujuan Penelitian

#### 1.4.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan bermaksud untuk dapat mengetahui informasi dan pengumpulan data dari analisa pada *driver* Gojek sebagai objek penelitian. Penulisan penelitian ini juga menjadi salah satu syarat untuk memenuhi ujian yang memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari jurusan Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara.

#### 1.4.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk dapat mengetahui hubungan antara *proactive personality* dan *job satisfaction* pada pengemudi motor di Gojek.
2. Untuk dapat mengetahui hubungan *self-efficacy* dapat menengahi hubungan antara *proactive personality* dan *job satisfaction* pada pengemudi motor di Gojek.

3. Untuk dapat mengetahui hubungan antara *job crafting* dapat memediasi secara hubungan antara *proactive personality* dan *job satisfaction* pada pengemudi motor di Gojek.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat Akademis**

Dari penelitian ini dapat menyampaikan pengetahuan kepada para pembaca terkait Analisis Dampak *Self Efficacy* dan *Job Crafting* terhadap *Job Satisfaction* pengemudi motor di Gojek.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Pada penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan dalam memperhatikan untuk para pengemudi motor di Gojek terkait *Self Efficacy*, *Job Crafting* dan *Job Satisfaction* yang dapat berguna meningkatkan layanan serta loyalitas kepada perusahaan.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Penyajian laporan proyek ini dibagi menjadi beberapa bab untuk memudahkan dalam mencari informasi yang dibutuhkan dan menunjukkan penyelesaian pekerjaan yang tertib. Bab ini dibagi menjadi 5 bab:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I ini penulis menjelaskan mengenai fenomena yang terjadi pada pengemudi di Gojek yang terkait dengan *Job Crafting*, *Self Efficacy*, *Proactive Personality* Dan *Job Satisfaction* yang di isi dengan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II ini penulis menuliskan teori teori yang berkaitan dengan penelitian dengan topik pada variabel *self efficacy*, *job crafting* dan *job satisfaction*. Serta berisikan pengembangan dari hipotesis, model penelitian dan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III ini penulis menerangkan terkait penelitian pada objek yang sudah penulis tentukan menggunakan metode metode dalam penelitian yang dilakukan serta populasi atau sampel, variabel operasional dan teknik pengumpulan data

## BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab IV ini penulis berisi penerapan kesimpulan desain dari bab empat, serta penyesuaian kebutuhan sistem untuk memastikan sistem bekerja seefisien mungkin. Menjelaskan terkait gambaran umum yang sudah dilakukan pada objek penelitian dan menunjukkan hasil kuesioner. Dari hasil inilah penulis akan menggabungkan hasil penelitian dan teori pada bab II.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V ini penulis memberikan kesimpulan dari keseluruhan pada penelitian yang dilakukan dan memberikan masukan beberapa saran yang dapat membantu untuk sebagian orang.