Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada zaman modernisasi seperti sekarang ini, khususnya di kota besar seperti Jakarta, transportasi darat semakin memegang peranan penting dalam pertumbuhan kota Jakarta. Menurut Bapak Ahok kepada Kumparan, perkembangan transportasi darat khususnya motor dan mobil di kota Jakarta pada Juni 2016 meningkat sebesar 1200 unit setiap harinya, Dan persaingan dalam hal transportasi darat pun banyak terjadi seiring dengan masuknya transportasi *online*. Dengan persaingan yang semakin ketat, mendapatkan sumber daya manusia pun semakin sulit, sumber daya manusia merupakan hal yang hal yang harus dan pasti untuk menjalankan suatu organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dipelihara dan dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang optimal.

E-commerce mungkin sudah tidak asing lagi untuk sebagian besar generasi yang ada pada era serba teknologi informasi ini. Menurut Laudon dan Traver (2008, p.50) *e-commerce* dapat diartikan sebagai transaksi komersial antara organisasi dan individu dalam bisnis dengan menggunakan internet, *web*, maupun aplikasi. Menurut artikel dari Cnn Indonesia pada Februari 2017, perkembangan *e-commerce* di Indonesia telah merambah ke dalam industri transportasi, yakni taksi *online* seperti yang telah muncul antara lain adalah Uber, Grab dan Go-Car dengan jumlah total 11.000 armada taksi *online*,

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017

Artikel dari *website* Liputan 6 pada Februari 2017 mengatakan bahwa masuknya industri transportasi taksi *online* membuat bisnis transportasi taksi konvensional di Indonesia merosot sebesar 40 – 50% sepanjang tahun 2016. Dengan munculnya fenomena tersebut dilansir dari *website* Kontan, kedua perusahaan taksi konvensional raksasa yakni PT. Blue Bird Tbk dan juga PT. Express Transindo Utama Tbk yang selanjutnya disebut dengan Blue Bird dan Express mencoba bekerja sama dengan taksi *online* seperti taksi Blue Bird bekerja sama dengan PT Gojek Indonesia per 31 Januari 2017, dengan kerja sama ini sekarang taksi Blue Bird dapat dipesan melalui fitur Go-Car. Konsumen akan terkena tarif Go-Car, termasuk dapat memanfaatkan fitur diskon dari Go-Pay. Lalu PT. Express Transindo Utama Tbk bekerja sama dengan Uber Indonesia pada tanggal 21 Desember 2016 silam. Dengan integrasi *ridesharing*, sopir taksi Express dapat menerima order dari aplikasi Uber dan sementara itu mitra Uber dapat mencicil kendaraan dari Express tanpa atribut taksi. Akan tetapi untuk kelanjutan dari kolaborasi tersebut belum ada perkembangan lebih lanjut.

Lalu menurut *interview* yang dilakukan oleh Detiknews pada Juni 2016 kepada Direktur Utama PT. Angkasa Pura II yakni Budi Karya Sumadi diketahui bahwa taksi *online* kemungkinan dalam enam bulan kedepan akan dapat beroperasi dan bersaing di Bandara Soekarno-Hatta. Dan menurut Kemenhub dalam waktu dekat stiker yang bertujuan khusus untuk angkutan taksi bandara akan segera dihilangkan oleh Kementrian Perhubungan, sehingga taksi *online* seperti Grab, Uber, dan Gojek dapat masuk untuk beroperasi pada

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017

kawasan bandara Soekarno-Hatta. Hal ini membuat taksi konvensional khusus bandara yang tidak bekerja sama dengan taksi *online* seperti taksi Borobudur, taksi Diamond, taksi Ku mengalami persaingan yang ketat kedepannya.

Lalu menurut *interview* yang dilakukan oleh tempo pada Juni 2017 kepada Pudji Hartanto selaku Direktur Jendral Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan diketahui bahwa aturan untuk pemasangan stiker resmi untuk angkutan taksi *online* sudah keluar dan sudah langsung dijalankan. Dengan keluarnya kewajiban seperti ini, maka dapat disimpulkan bahwa persaingan akan semakin ketat untuk para perusahaan taksi konvensional.

Gambar 1. 1 Gambar Lambang ORGANDA

Sumber : www.google.com

Perusahaan taksi konvensional merupakan bagian dari Organisasi Angkutan Darat Indonesia atau biasa disebut dengan ORGANDA. ORGANDA dibentuk melalui penggabungan organisasi-organisasi pengusaha angkutan yang ada pada bulan Juni 1963. Logo yang terlihat pada Gambar 1.1, ORGANDA merupakan wadah bagi seluruh angkutan bermotor pada jalan raya di Indonesia. Organisasi ini mewadahi angkutan bermotor darat seperti taksi, angkot, bus, kopaja, bajaj, metromini dan angkutan bermotor umum darat

lainya. Taksi Ku, taksi Borobudur, dan taksi Diamond merupakan bagian dari ORGANDA.

Dalam perkembangan industri yang terjadi saat ini, termasuk industri *e-commerce*, perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan lingkungan. Perusahaan yang unggul saat ini harus dapat mengelola setiap unsur baik internal maupun eksternal dengan baik. Salah satu unsur internal yang harus selalu dikembangkan adalah *Human Resources. Human Resources Management* meliputi proses memperoleh, melatih, menilai, memberikan kompensasi kepada karyawan, menjaga hubungan baik antar pekerja, termasuk juga hal-hal yang beraitan dengan kesehatan, keamanan, serta menjamin setiap karyawan mendapatkan kesetaraan. (Dessler, 2013, p.30)

Beberapa tahun belakangan ini *Human Resources* memiliki peran penting dalam kemajuan perusahaan. Menurut 80% eksekutif korporasi di Amerika melalui survei yang diadakan oleh USA Today dan Deloitte & Touche, mereka berpendapat bahwa dalam 10 tahun terakhir *human resource management* telah berkembang secara pesat dan dua per tiga dari mereka melihat bahwa *human resources* bukan sebagai beban yang harus ditekan melainkan adalah sebuah investasi stratejik dari organisasi (Bateman & Snell, 2007, p.321).

Pentingnya *Human Resources* dalam era perkembangan teknologi informasi menuntut para praktisi HR untuk mempersiapkan pendekatan-pedekatan agar dapat mendukung karyawan dalam pekerjaan dan dapat berkolaborasi serta tumbuh bersama organisasi. Organisasi harus dapat

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017

mempertahankan juga karyawan agar tetap *loyal* dan terus membantu mengembangkan perusahaan dan menghindari *turnover*. Hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan memotivasi karyawannya agar dapat bekerja dengan giat dan sepenuh hati. *Organizational commitment* adalah salah satu indikator yang dapat mengukur tingkat loyalitas dan produktivitas dari karyawan.

Organizational commitment mengacu pada kekuatan identifikasi dan keterlibatan relatif dalam organisasi tertentu, serta kemauan untuk melakukan usaha atas nama perusahaannya. (Aranya & ferris, 1984, dalam Sejjaaka, S. K., & Kaawaase, 2014). Komitmen karyawan terhadap organisasi menunjukkan bahwa seberapa besar keterlibatan karyawan dalam mengembangkan organisasi menuju visi dan misi yang ingin dicapai serta menunjukkan seberapa besar kesetian dari karyawan terhadap perusahaannya. Dan Sejjaaka, S.K., & Kaawaase ada tiga dimensi untuk mengukur *organizational commitment* dari seorang karyawan yakni *sense of belonging to the organisation, goal congruance* dan *Propensity to stay with the organisation.*

Kaitannya antara *organizational commitment* dengan sopir taksi bandara Soekarno-Hatta, adalah sebagai sopir taksi mereka memilih untuk tidak *stay* dengan perusahaan hal ini dibuktikan dengan masuknya taksi *online* membuat mereka ingin berpindah pekerjaan ke taksi *online*. Dikarenakan mereka merasa selama mereka bekerja, mereka merasakan bahwa pendapatan dan pesanan dari pelanggan menurun dan juga tempat kerja yang hanya pada kawasan bandara Soekarno-Hatta saja.

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017

Professionalism adalah kondisi dimana seorang individu harus berpikir, mempercayai dan meyakini pekerjaan atau profesinya, termasuk di dalamnya terdapat *sense of calling*, *job autonomy* dan komitmen terhadap asosiasi profesional (Hall, 1986; Hampton & Hampton, 2004, dalam Sejjaaka, S. K., & Kaawaase, 2014). Lalu menurut Boyt, Lusch, & Naylor (2001, p. 322) *professionalism* memiliki 5 aspek yakni *autonomy*, *use of professional associations as a refenant*, *belief in public service*, *sense of calling to the field*, dan *belief in-self regulation*.

Pada dasarnya perusahaan akan mencari karyawan yang bekerja secara profesional dan dapat diandalkan. Faktor *professionalism* merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan, di mana karyawan memiliki sikap untuk melakukan pekerjaan mereka dengan sebaik-baiknya. Dalam kaitannya dengan profesionalitas sopir taksi pada Bandara Soekarno-Hatta, penulis melakukan *in-depth interview* dengan 10 sopir taksi konvensional dan penulis mendapatkan kesimpulan bahwa tujuh dari sepuluh narasumber mengatakan jika mereka sudah sangat lama bekerja dengan perusahaan taksi mereka, menurut hasil *interview* mereka bekerja antara tiga sampai 25 tahun lamanya dan akan tetapi mereka memiliki *intention* untuk pindah ke perusahaan taksi *online*.

Lalu selain itu faktor lain yang dapat menjaga loyalitas karyawan terhadap perusahaan adalah *rewards* dan *job satifaction*. Dalam organisasi, *rewards* merupakan hal yang penting untuk menjaga dan membangun komitmen dari karyawan yang juga dapat memastikan standar yang tinggi pada kinerja dan

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017

stabilitas tenaga kerja (Wang, 2004, Young et al., 1998 dalam Maholtra, Budhwar, & Prowse, 2007). Memberikan *rewards* yang diinginkan dan sesuai dengan kebutuhan setiap karyawannya adalah hal yang dapat meningkatkan motivasi kerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya komitmen pada karyawan terhadap organisasi. *Rewards* itu sendiri terdiri dari dua aspek lainnya yakni *extrinsic rewards* (*organizational* dan *social*) dan *intrinsic rewards* (Maholtra, Budhwar, & Prowse, 2007). Aspek *intrinsic rewards* adalah imbalan yang terikat erat pada konten dari pekerjaan itu sendiri sedangkan *extrinsic rewards* adalah faktor luar yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, yang mana *extrinsic rewards* dapat dijabarkan menjadi dua yakni *organizational rewards* dan *social rewards* (Maholtra, Budhwar, & Prowse, 2007).

Lalu menurut *in-depth interview* yang dilakukan penulis pada sepuluh sopir taksi Bandara Soekarno-Hatta, sopir taksi mengatakan bahwa gaji adalah hal utama yang memotivasi mereka dalam bekerja. Terdapat pula hal lain yang dapat memotivasi mereka bekerja selain gaji, yakni rasa ingin diperhatikan dan diakui oleh perusahaan menurut dua dari sepuluh sopir taksi yang penulis *interview*. Dalam hal ini, *rewards* yang sopir taksi dapatkan juga memiliki pengaruh terhadap *job satisfaction* seseorang dalam bekerja pada organisasi.

Job satisfaction merupakan keadaan emosional yang positif yang dihasilkan dari penilaian bagaimana pekerjaan atau pengalaman kerja yang telah dirasakan oleh karyawan tersebut (Locke, 1993, dalam Yucel, 2012).

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017

Faktor *job satisfaction* merupakan salah satu indikator yang dapat mengukur seberapa besar karyawan loyal terhadap perusahaan. Menurut Bateman & Snell (2007, p.448) jika karyawan diperlakukan adil atas usaha yang telah mereka berikan kepada perusahaan maka mereka akan merasa puas. Namun *job dissatisfaction* dapat muncul apabila karyawan tidak merasa puas, dan dapat menimbulkan beberapa kendala dalam perusahaan seperti : Tingginya tingkat *turnover*, Ketidakhadiran yang tinggi, Buruknya hubungan antar kolega kerja, Banyaknya masalah hukum dan keluhan, Pemogokan, dll. (Bateman & Snell, 2007, p.448). Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan merasa *engage* secara utuh terhadap organisasi sehingga banyaknya karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan meningkatkan produktivitas individu dan organisasi.

Menurut hasil *in-depth interview* kepada sepuluh sopir taksi Bandara Soekarno-Hatta, seluruh sopir taksi tersebut merasa puas dengan pekerjaan mereka yang sekarang. Salah satu sopir taksi bernama pak Mahmud dari taksi Diamond mengatakan alasan dirinya merasa puas dikarenakan selama 11 tahun ia bekerja sebagai sopir taksi, ia merasa telah sangat terbantu oleh perusahaan taksi Diamond tersebut. Dan hal tersebut yang membuat pak Mahmud tidak goyah untuk berpindah pekerjaan ke taksi *online*, meskipun taksi *online* memberikan penawaran yang menggiurkan.

Dari ketiga faktor tersebut yakni *professionalism*, *rewards*, dan *job satisfaction* merupakan faktor-faktor yang dapat mengukur tingkat

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017

organizational commitment karyawan terhadap perusahaannya. *Organizational commitment* merupakan salah satu isu penting dikarenakan jika semakin tingginya tingkat komitmen karyawannya terhadap perusahaan, maka diharapkan semakin tinggi pula tingkat loyalitas dan kinerja yang dapat dihasilkan oleh karyawan tersebut.

Pentingnya penelitian ini karena semakin berkembangnya era teknologi mengharuskan perusahaan-perusahaan bersaing untuk mendapatkan pangsa pasar. Teknologi pun telah merambah keranah transportasi, menurut artikel dari Liputan 6 beberapa perusahaan *e-commerce* baru seperti Go-Jek, Uber, dan Grab Car telah membuat perusahaan taksi konvensional mengalami penurunan pendapatan yang sangat signifikan sebanyak 40-50%. Lalu menurut artikel dari kontan pada Februari 2017 adanya fenomena di mana perusahaan taksi online bekerja sama dengan perusahaan taksi konvensional, yakni Go-Jek dengan taksi Blue Bird dan Uber dengan Taksi Express. Banyaknya sopir taksi konvensional yang berbondong-bondong *resign* dan pindah ke Grab menurut artikel dari *Vivanews* pada Maret 2016. Dengan berbagai fenomena tersebut, fenomena ini harus segera diantisipasi dikarenakan agar perusahaan-perusahaan taksi konvensional tidak kehilangan para sopir taksi mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitan ini karena perusahaan harus menyadari sopir taksi penting untuk memiliki *organizational commitment* pada diri masing-masing. Namun dengan adanya persaingan yang ketat dari beberapa perusahaan *e-commerce* baru. Hal

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017

tersebut yang menjadikan para sopir taksi konvensional menginginkan pekerjaan yang lebih dalam masalah penghasilan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri untuk berbagai perusahaan taksi konvensional bagaimana agar tetap mempertahankan *organizational commitment* dari para sopir taksi. Sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul "ANALISA PENGARUH PROFESSIONALISM DAN REWARDS TERHADAP JOB SATISFACTION SERTA IMPLIKASINYA PADA ORGANIZATIONAL COMMITMENT; TELAAH PADA SOPIR TAKSI KONVENSIONAL BANDARA SOEKARNO-HATTA".

1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Apakah *professionalism* memiliki pengaruh positif terhadap *organizational commitment* pada Sopir Taksi Bandara Soekarno-Hatta?
2. Apakah *professionalism* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada Sopir Taksi Bandara Soekarno-Hatta?
3. Apakah *job satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *organizational commitment* pada Sopir Taksi Bandara Soekarno-Hatta?
4. Apakah *rewards* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada Sopir Taksi Bandara Soekarno-Hatta?
5. Apakah *rewards* memiliki pengaruh positif terhadap *organizational commitment* pada Sopir Taksi Bandara Soekarno-Hatta?

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dirumuskan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh positif *professionalism* terhadap *organizational commitment* pada Sopir Taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif *professionalism* terhadap *job satisfaction* pada Sopir Taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif *job satisfaction* terhadap *organizational commitment* pada Sopir Taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif *rewards* terhadap *job satisfaction* pada Sopir Taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta.
5. Untuk mengetahui pengaruh positif *rewards* terhadap *organizational commitment* pada Sopir Taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi baru kepada para pembaca mengenai pengaruh *professionalism* dan *rewards* terhadap *job satisfaction* serta implikasinya terhadap *organizational commitment* telaah pada sopir taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta.

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini menjadi penting karena pada era globalisasi ini banyaknya muncul persaingan dalam hal teknologi. Hal ini telah merambah pada dunia transportasi taksi *online*. Persaingan pun terjadi antar taksi konvensional dan taksi *online*, dalam hal ini banyak pihak yang dirugikan salah satunya adalah sopir taksi konvensional itu sendiri. Para sopir taksi banyak yang tertarik merubah pekerjaan mereka menjadi sopir taksi *online* dari yang dulunya sopir taksi konvensional. Dengan adanya hal ini perusahaan harus dapat meningkatkan *organizational commitment* dari sopir taksi agar dapat bertahan di dalam perusahaan.

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi para perusahaan-perusahaan taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta apakah *professionalism, rewards,* dan *job satisfaction* merupakan alat ukur yang tepat untuk menilai *organizational commitment* kepada para Sopir Taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta. Penelitian ini bermanfaat agar para perusahaan taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta dapat lebih memperhatikan sekaligus meningkatkan *organizational commitment* para sopir taksi dalam perusahaan mereka, sehingga mereka dapat menjadi lebih loyal dan produktif dalam bekerja. Penelitian ini juga memberikan beberapa saran dan informasi agar perusahaan-perusahaan mengetahui pendekatan seperti apa yang harus dilakukan untuk menghadapi para Sopir Taksi untuk meningkatkan loyalitas dan serta *organizational commitment* dari sopir taksi itu sendiri.

1.5. Batasan Penelitian

1. Penulis akan melakukan penelitan terhadap sopir taksi konvensional pada Bandara Soekarno-Hatta.
2. Responden penelitian ini adalah sopir taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta yang merupakan sopir taksi tetap pada perusahaan taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta.
3. Responden penelitian ini adalah sopir taksi dari perusahaan taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta yang tidak menggunakan aplikasi dalam pemesanannya.
4. Responden penelitian ini adalah sopir taksi yang telah bekerja ≥ 3 tahun pada perusahaan taksi konvensional Bandara Soekarno-Hatta.
5. Responden penelitian ini adalah sopir taksi konvensional yang telah memiliki lisensi yang menyatakan secara resmi bahwa mereka adalah sopir taksi konvensional.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibagi menjadi 5 bab dan diharapkan dapat menjadi pedoman bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi teori yang berhubungan dengan skripsi, seperti teori – teori yang diperoleh dari berbagai sumber penelitian sebelumnya dan landasan teori yang dijadikan sebagai landasan penulis dalam menganalisis penelitian.

BAB III: Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai kerangka berpikir sebagai metodologi penelitian. Metode penelitian dan pengumpulan data yang digunakan, metode pemilihan sampel, serta metodologi penelitian yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian.

BAB IV: Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil yang diperoleh dari metodologi penelitian dari topik yang dibahas pada Bab III, untuk kemudian dianalisis hingga mendapat hasil pengujian dan implementasinya.

BAB V: Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui hasil penelitian, dan beberapa saran yang dianggap perlu dan bermanfaat bagi beberapa pihak – pihak yang berkepentingan.

Analisa Pengaruh Professionalism..., Aldo Winata, FB UMN, 2017