

## Bab I Pendahuluan

### Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk hidup tentu memerlukan kebutuhan sandang dan pangan untuk keberlangsungan hidupnya. Sebagian kebutuhan tersebut dapat dipenuhi dengan cara bekerja. Bekerja sendiri dapat diartikan dengan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh manusia untuk mengubah keadaan tertentu pada sebuah tempat. Perubahan itu dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan, mempertahankan hidup, dan memelihara hidup yang pada dasarnya semua itu untuk memenuhi tujuan (Kurniawati, 2014).

Seiring dengan berkembangnya jaman jenis pekerjaan yang ada semakin beragam, hal tersebut dapat dipengaruhi oleh tuntutan dan kebutuhan dari berbagai pihak. Salah satu pekerjaan yang terbilang cukup baru ialah driver ojek online. PT Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang layanan transportasi online dan juga sebagai perintis ojek online di Indonesia. Kemunculannya pada tahun 2015 diyakini oleh Nadiem (CEO Gojek) merupakan sebuah solusi untuk lapangan kerja baru bagi mereka yang berkemauan untuk bekerja (Kristo, 2017). Munculnya gojek tentu menjawab tantangan industri di era digital, dimana perusahaan akan cepat berkembang jika dapat memanfaatkan teknologi yang ada.

Kemunculan Gojek sebagai jasa transportasi berbasis *online* mendapat sambutan positif dari berbagai kalangan, masyarakat mengakui sangat terbantu dengan adanya ojek *online* di Indonesia. Menurut survey yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) di tahun 2017, sebanyak 55% dari 4.668 responden memilih menggunakan ojek *online* sebagai alat transportasi mereka, sisanya menggunakan alat transportasi yang lainnya. Melihat presentasi tersebut bisa dibilang cukup tinggi artinya sebagian besar masyarakat memilih ojek *online* sebagai alat transportasi. YLKI juga melakukan survey mengenai apa alasan masyarakat

menggunakan ojek *online*. Pertama karena alasan murah (84,1%), cepat (81,9%), nyaman (78,8%), aman (61,4%). Hal tersebut tentu menjadi lapangan kerja baru, sehingga banyak orang yang berminat menjadi mitra *driver* ojek *online* karena penghasilan yang terbilang cukup besar dengan waktu kerja yang relatif fleksibel.

Dilansir dalam Tribun perkembangan dari tahun ke tahun ojek *online* terus tersebar ke berbagai daerah di Indonesia, *driver* juga terbilang semakin banyak. Terlihat dari data yang dimiliki Kemenhub, jumlah pengemudi yang dimiliki satu perusahaan penyedia aplikasi mencapai 175.000 orang, meningkat 9.000 orang dalam tiga minggu. Angka ini jauh melampaui kuota 36.510 pengemudi yang ditetapkan Kemenhub beberapa waktu lalu (Tribun, 2018). Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan kepada *driver* ojek *online* dampak yang paling dirasakan dari semakin banyaknya *driver* ialah pendapatan mereka menjadi berkurang karena tingkat persaingan dengan para *driver* yang semakin tinggi. Meskipun jam kerja mereka terbilang fleksibel namun jika ingin mendapat penghasilan yang cukup besar mereka bisa bekerja dari pagi hingga larut malam.

Pada tahun 2018 pemerintah memutuskan untuk menghentikan sementara atau moratorium rekrutmen pengemudi transportasi *online*. Keputusan tersebut diambil dalam rapat koordinasi tentang angkutan berbasis aplikasi di Kantor Kementerian Kemaritiman. Direktur Jendral Perhubungan Darat Kemhub Budi Setiyadi mengatakan, keputusan pembatasan jumlah pengemudi transportasi *online* dilakukan karena saat ini pertumbuhan jumlah pengemudinya sangat cepat (Tribun, 2018). Berdasarkan hasil wawancara menurut *driver* hal tersebut sangat berdampak pada penghasilan yang sudah tidak sebesar seperti dulu diawal kemunculannya, ditambah dengan ketatnya persaingan antara para *driver* di lapangan, dan juga masih adanya penolakan ojek *online* di beberapa daerah. Faktanya beberapa hal tersebut tidak membuat para

*driver* melakukan resign dan mencari pekerjaan lain. Banyak dari mereka yang tetap menjalankan pekerjaannya sebagai *driver* ojek *online* hingga bertahun-tahun.

Melihat fenomena yang terjadi dapat menunjukkan bahwa *driver* memiliki keyakinan dan kemauan untuk tetap menjalankan pekerjaannya. Hal lain yang tetap membuat para *driver* termotivasi untuk bekerja yaitu adanya bonus yang diberikan oleh Manajemen Gojek kepada para *driver* yang mampu mencapai target. Mereka juga mengatakan selama menjadi *driver* ada hal lain yang membuatnya merasa senang, yaitu bisa bertemu dengan orang baru baik itu pelanggan maupun sesama mitra ojek *online*. Para *driver* pun menyatakan bahwa meski saat ini persaingan semakin ketat, mereka mengatakan hal tersebut dapat diatasi dengan menjaga performa atau *rating* yang bagus, sehingga mereka dapat menerima banyak orderan jika performanya bagus. Mereka juga mengatakan lebih fokus pada pekerjaan dan tidak terlalu memikirkan persaingan yang terjadi saat ini. Berbagai keadaan yang dialami oleh *driver* ojek *online* saat ini menjadikan hal menarik bagi peneliti. Dimana para *driver* tersebut menunjukkan perilaku dan usaha positif terhadap pekerjaannya sehingga mereka dapat bekerja dengan optimal.

Dalam kajian psikologi industri dan organisasi fenomena tersebut dapat dijelaskan dalam teori keterikatan kerja atau *work engagement*. *Work engagement* menjadi salah satu kondisi yang dapat menggambarkan keterlibatan seseorang dalam mencapai performa kinerja yang optimal. Menurut Schaufeli & Bakker (2004, seperti dikutip dalam Hayuningtyas & Helmi, 2015) *Work engagement* adalah sebuah kondisi di mana seseorang memiliki pikiran yang positif sehingga ia mampu mengekspresikan dirinya baik secara fisik, kognitif dan afektif dalam melakukan pekerjaan. Sedangkan menurut Maslach dan Leiter (1997), seorang karyawan yang memiliki

*work engagement* maka ia akan menampilkan energi (selalu bersemangat), keterlibatan dan kemantapan (*efficacy*) terhadap pekerjaannya.

Menurut Bakker, Arnold, Leiter, & Michael (2010, dalam Yudiani, 2017) *Work engagement* merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat *work engagement* yang berbeda-beda sesuai dengan level trait atau pandangan seseorang yang akan berbeda satu sama lain. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu semakin tinggi juga level *engagement*-nya. Para individu yang *engagement* ini tidak hanya bersemangat dan berenergi, mereka juga menikmati pekerjaan memiliki keterlibatan dengan pekerjaan, dan melihat masalah sebagai suatu hal yang menantang, serta sering kali merasa tenggelam dalam pekerjaannya.

Scahaufeli & Bakker (2003) menyebutkan terdapat tiga dimensi yang merupakan karakteristik dari *work engagement*. Dimensi tersebut antara lain *vigour*, *dedication*, dan *absorption*. Bakker (2011) juga menjelaskan ada dua faktor yang mempengaruhi *work engagement*. Faktor pertama adalah *job resources* yang mengacu pada aspek fisik, sosial atau aspek-aspek organisasi pada pekerjaan. Kedua yaitu *personal resources* yang mengacu pada evaluasi diri yang positif terkait dengan ketahanan pada individu yang merasa bahwa kemampuan dirinya untuk berhasil mengendalikan dan berdampak pada lingkungan mereka (Bakker, 2011).

Lebih lanjut dijelaskan bahwa sumber daya spiritual termasuk kedalam *personal resources* pada *work engagement*. Bickerton (2013) meneliti mengenai hubungan antara *spiritual resources* (sumber daya spiritual) dan *work engagement*, menjelaskan bahwa *spiritual resources* didefinisikan sebagai kategori dari *personal resources* yang berasal dari interaksi secara sakral. Hal ini didukung pula oleh McCullough, Emmons dan Tsang (Emmons & Kneezel, 2005), yang

menemukan bahwa orang-orang yang tingkat spiritualitasnya tinggi akan memiliki rasa syukur yang lebih tinggi pula dalam suasana hati mereka sehari-hari, begitu pula dengan orang yang memiliki tingkat keagamaan dan religiusitas yang tinggi. Dari hasil penelitian Kerns (2006) mendapatkan hasil bahwa perilaku bersyukur efektif dapat diterapkan di tempat kerja, misalnya rasa syukur dapat memberikan dampak positif pada faktor-faktor seperti kepuasan kerja, loyalitas dan perilaku kewarganegaraan, sekaligus mengurangi pergantian karyawan baru serta meningkatkan profitabilitas dan produktivitas organisasi.

Hal tersebut juga terlihat dari hasil wawancara terhadap tiga puluh driver gojek yang diminta pendapatnya mengenai alasan untuk tetap menjadikan profesi driver ojek online sebagai mata pencarian mereka. Sebagian besar driver mengucapkan rasa syukur atas apa yang mereka terima saat ini. Data hasil wawancara disajikan dalam table 1.1 berikut :

Tabel 1.1

*Hasil Wawancara Pada 30 Orang Driver Gojek*

Alasan Bertahan	Lama kerja	Jumlah
Fleksibel	<1 tahun – 2 tahun	6
Bersyukur	1 tahun – 3 tahun	11
Sulit mendapat pekerjaan yang lain	<1 tahun – 3 tahun	5
Penghasilan menjanjikan	2 tahun – 3 tahun	5
Menikmati pekerjaan	< 1 tahun – 2 tahun	3
Total		30

Variabel psikologis yang membahas energi positif yang dijelaskan oleh para driver tersebut ialah *gratitude*. Menurut Emmons dan McCullough (2003) menyatakan bahwa kebersyukuran merupakan sebuah bentuk emosi atau perasaan, yang kemudian berkembang menjadi suatu sikap, sifat moral yang baik, kebiasaan, sifat kepribadian, dan akhirnya akan mempengaruhi

seseorang untuk menanggapi atau bereaksi terhadap sesuatu atau situasi. Emmons dan McCullough (2003) juga menambahkan bahwa syukur itu membahagiakan, membuat perasaan menjadi nyaman, dan bahkan dapat memacu motivasi.

Menurut Emmons (2004, seperti dikutip dalam Andy, Narulita & Siska, 2015) kebersyukuran merupakan salah satu bentuk perilaku dari emosi positif dan bertolak belakang dengan perilaku cemas, cemburu, marah serta bentuk perilaku negatif lainnya. Menurut McColough (2004), kebersyukuran adalah pengalaman seseorang ketika menerima sesuatu yang berharga, dan merupakan ungkapan perasaan seseorang yang menerima perlakuan baik dari orang lain. Bersyukur dapat mengubah seseorang menjadi lebih baik, bijaksana dan menciptakan keharmonisan antara dirinya dengan lingkungan (Emmons, 2007). Kebersyukuran juga dapat dikatakan sebagai perilaku seseorang yang menerima sesuatu dengan suka rela baik secara kognitif maupun afektif serta memberi nilai tentang apa yang diterima tersebut (Peterson, 2004).

Pada penelitian sebelumnya yang membahas kedua variable yang sama, Hafiz (2018) mengungkapkan bahwa adanya hubungan yang positif antara gratitude dengan work engagement pada pegawai Aparatur Sipil Negara. Artinya terdapat hubungan yang cukup signifikan antara kedua variable tersebut, dimana jika *gratitude* seorang pekerja tinggi maka *work engagement* pekerja tersebut juga tinggi. Meskipun kedua hubungan variabel tersebut sudah pernah diteliti sebelumnya, namun peneliti menemukan alasan kuat mengapa variabel tersebut layak diteliti kembali pada subjek yang berbeda.

Perbedaan tersebut diantaranya adalah pegawai ASN memiliki penghasilan kerja yang relatif tetap. Berbeda dengan para *driver* ojek *online* yang memiliki penghasilan tidak tetap tergantung dari bagaimana ia bekerja. Pegawai ASN bekerja dengan waktu yang telah ditentukan, sedangkan driver ojek online memiliki jam kerja yang fleksibel. Status pegawai ASN merupakan

pekerja yang sudah berstatus karyawan tetap, sedangkan para *driver* ojek *online* statusnya dengan perusahaan adalah sebagai mitra kerja. Menurut KBBI mitra kerja adalah rekan kerja, teman, pasangan kerja, kemitraan artinya hubungan atau jalinan kerjasama sebagai mitra. Berdasarkan uraian fenomena, tinjauan teoritis dan hasil penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan kedua variabel yang sama namun dalam konteks yang berbeda. Penelitian hubungan *gratitude* dengan *work engagement* akan dilakukan pada *driver* Gojek. Oleh karena itu peneliti mengangkat penelitian dengan judul “Hubungan *Gratitude* dengan *Work Engagement* pada *Driver* Ojek Online (Gojek) di Kota Bandung”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *gratitude* dengan *work engagement* pada *driver* gojek?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *gratitude* dengan *work engagement* pada *driver* gojek di Kota Bandung.

### **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis.

**Secara teoritis.** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan bidang keilmuan Psikologi Industri dan Organisasi dan bidang keilmuan Psikologi Positif.

**Secara praktis.** Diharapkan hasil penelitian mengenai hubungan *gratitude* terhadap *work engagement* ini berguna bagi para pekerja khususnya *driver* ojek online agar senantiasa

bersyukur atas apa yang didapat sehingga para pekerja memiliki tingkat work engagement yang tinggi. Diharapkan dapat menjadi masukan untuk perusahaan ojek online yang ada di Indonesia.

