

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tantangan pengusaha dalam menjalani bisnis di era digital seperti sekarang ini semakin meningkat, namun dengan dukungan teknologi, semua urusan jadi lebih mudah. Teknologi tidak bisa dipungkiri telah membawa banyak perubahan di peta persaingan bisnis saat ini. Mulai dari lahirnya pesaing-pesaing baru, inovasi-inovasi produk baru, sampai hadirnya berbagai model bisnis baru yang berbasis teknologi. Berbicara mengenai persaingan bisnis, saat ini bukan hanya berbicara mengenai kompetisi bisnis dalam negeri, tetapi juga persaingan dengan kompetitor luar negeri. Teknologi memegang peranan penting dalam mendukung era globalisasi saat ini. Teknologi bukan hanya sekedar pelengkap bisnis, tetapi juga kunci utama dari bisnis yang terus berkembang dan mampu terus bersaing.

Zaman yang semakin berkembang ini tentu tak bisa lepas dari kemajuan teknologi informasi. Adanya transportasi *online*, membuktikan bahwa masyarakat Indonesia bisa mengikuti perkembangan zaman, tidak hanya jalan di tempat. Kehadiran transportasi *online* menyediakan lapangan pekerjaan dengan penghasilan yang lumayan dibandingkan dengan transportasi konvensional. Peralihan dari transportasi konvensional menuju transportasi online disebabkan karena tarif yang ditawarkan lebih jelas tertera pada aplikasi, tidak perlu tawar menawar harga, transportasi dengan berbasis teknologi memudahkan konsumen, dan dapat menghemat waktu.

Transportasi berbasis *online* telah tersebar diseluruh wilayah Indonesia, seperti Jakarta, Bali, Bandung, Surabaya, Makassar, dan Semarang. Banyaknya jumlah transportasi berbasis *online* ini menjadi daya tarik tersendiri untuk masyarakat mendaftarkan diri sebagai pengemudi transportasi *online*, seperti grab dan gojek. Subjek yang diteliti dalam penelitian ini adalah gojek, disebabkan ada beberapa masalah yang terjadi di lapangan. Salah satunya perusahaan gojek membuka lowongan pekerjaan setiap hari, adanya persaingan antar perusahaan transportasi *online*, adanya perubahan tarif. Sebelum muncul permasalahan yang terjadi di lapangan profesi gojek dapat dijadikan peluang pekerjaan oleh

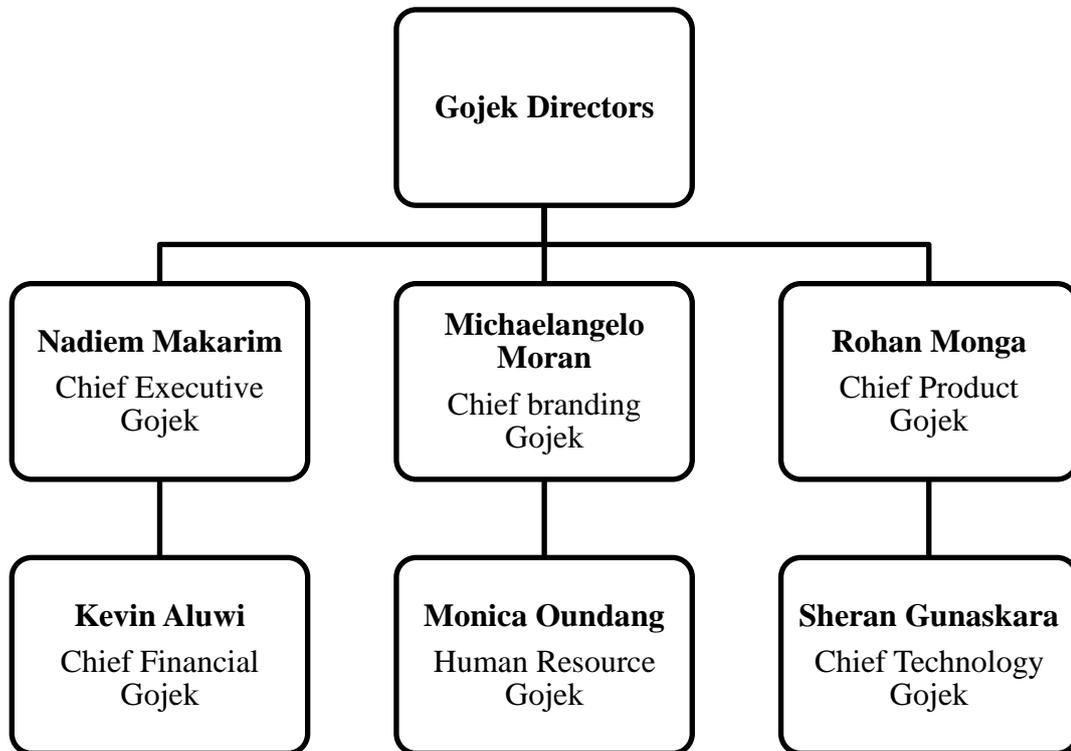
masyarakat khususnya di kota Semarang bagi yang belum mempunyai pekerjaan maupun yang sudah mempunyai pekerjaan.

Perkembangan teknologi yang begitu pesat membuat masyarakat lebih memilih gojek. Fenomena tersebut dapat dilihat dari perkembangan gojek yang semakin meningkat dari tahun 2015 hingga 2017 ditinjau dari unduhan aplikasi gojek baik dari android maupun ios yang sudah diunduh oleh lima juta pengguna hingga 21 Januari 2016. Menurut data jumlah pengemudi yang bergabung dengan gojek adalah 12.000 pengemudi, namun menurut pengakuan Nadiem Makarim, perusahaan gojek kini telah memiliki 200.000 pengemudi (Tirto, 2016).

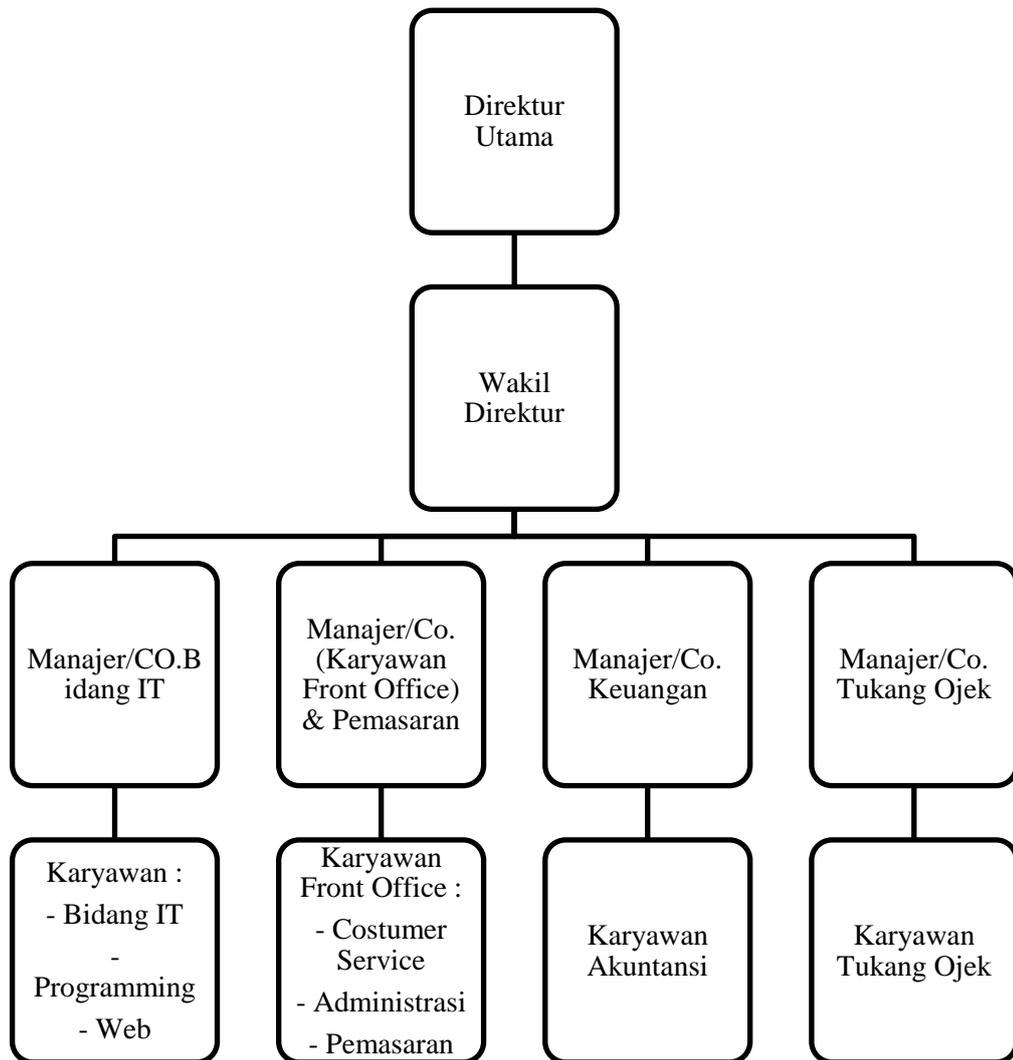
Tahun 2017 jumlah pengemudi gojek mencapai 300.000 lebih. Jumlah tersebut hanya dibawah naungan gojek saja. Perusahaan gojek memberikan terobosan baru mengenai transportasi berbasis *online* yang telah didirikan oleh Nadiem Makarim yaitu dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi *mobile*. Chasni (2012) menjelaskan perusahaan gojek mempunyai visi, yaitu “membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, mmberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian, dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Jakarta dan Indonesia kedepannya”. Perusahaan gojek juga memiliki misi diantaranya, menjadikan PT Gojek Indonesia sebagai jasa transportasi tercepat dalam melayani kebutuhan masyarakat Indonesia, menjadikan PT gojek Indonesia sebagai acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi, meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial, serta layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.

Perusahaan gojek memberikan beberapa fitur andalan yang mana dapat membuat gojek menjadi lebih nyaman untuk para konsumen gojek sendiri, seperti menawarkan layanan, *go ride* dan *go car* merupakan suatu layanan untuk pengantaran orang. Gojek juga mempunyai layanan pengantaran untuk makanan (*go food*), kurir (*go send*), untuk pengantaran seperti belanja (*go mart*), untuk pengantaran barang yang berukuran besar (*go box*), untuk jasa pembersih rumah

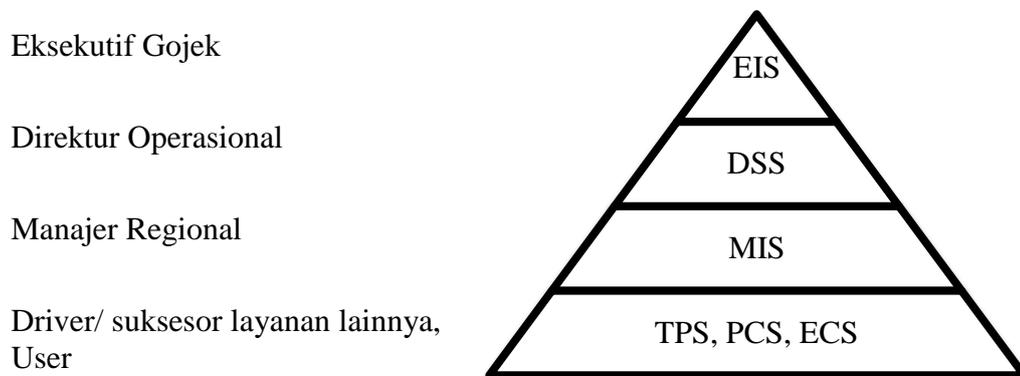
(*go clean*), jasa pijat (*go massage*), jasa kecantikan (*go glam*), pendeteksi lokasi busway (*go busway*). Struktur organisasi pada perusahaan gojek sebagai berikut:



Gambar 1.1
Struktur Organisasi Pusat



Gambar 1.2
Struktur Organisasi Regional



Gambar 1.3
Sistem Informasi Gojek

Keterangan :

- EIS : IPO / Penawaran Saham Perdana, Patnership perusahaan, Kebijakan untuk bersaing dengan kompetitor.
- DSS : Pengembangan Layanan, Pemusatan atau Ekspansi usaha, Penentuan dan rekrutmen driver/suksesor layanan lainnya
- MIS : Data Report, Monitoring, CRM
- TPS : Booking order, Penentuan lokasi, Pembayaran
- PCS : Skema order dalam aplikasi
- ECS : Informasi data driver / suksesor layanan lainnya, Informasi layanan misal tarif

Berdasarkan diagram di atas dapat diketahui bahwa adanya persaingan antar organisasi, yaitu gojek dengan grab. Grab dikenal dengan tarif yang murah serta lebih sering menawarkan diskon dan promo dibandingkan dengan gojek. Perusahaan gojek menetapkan tarif yang setara dengan grab. Tarif gojek sebelumnya Rp 2.000,00/km menjadi Rp 1.800,00/km dan sekarang menurun menjadi Rp 1.600,00/km. Persaingan antar organisasi berdampak pada pengemudi gojek, yang mana pengemudi gojek harus bersaing dengan pengemudi gojek lainnya dan juga pengemudi grab sehingga mengalami penurunan dalam memperoleh pendapatan sehari-hari.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah satu pengemudi gojek yang bernama Wisnu (2018) mengatakan mengenai pembagian bagi hasil dengan perusahaan gojek adalah 20:80, yang mana 20 untuk perusahaan gojek dan 80 untuk pengemudi. Jadi kalau misal dapat orderan Rp 10.000,00 yang Rp 2.000,00 untuk perusahaan gojek dan yang Rp 8.000 untuk pengemudi gojek. Demi meningkatkan kinerja pengemudi, perusahaan gojek memberikan bonus berdasarkan perhitungan poin. Semakin banyak poin yang dikumpulkan, maka akan semakin bertambah juga bonusnya. Namun, bonus maksimal yang akan didapatkan oleh pengemudi adalah Rp 80.000,00/hari. Wisnu juga mengatakan sebelum peraturan baru diberlakukan mendapatkan pendapatan gojek mencapai Rp 700.000,00/hari. Perusahaan gojek memberlakukan tarif promo dengan menetapkan tarif *flat* sebesar Rp 15.000,00.

Demi memenuhi permintaan yang cukup tinggi untuk masyarakat yang ingin memanfaatkan tarif promo, perusahaan gojek membuka lowongan pekerjaan pengemudi gojek besar-besaran, awal bulan Agustus 2015. Ribuan orang mendaftarkan diri untuk menjadi pengemudi gojek, mereka berharap akan mendapatkan penghasilan yang besar seperti pengemudi gojek yang sudah bergabung lebih dulu. Kenyataannya penghasilan pengemudi gojek tidak sebesar dulu dikarenakan adanya peraturan baru yang mana pengemudi merasa keberatan dengan adanya peraturan yang baru. Penghasilan pengemudi gojek setelah adanya peraturan baru mencapai Rp 100.000,00 sampai dengan Rp 200.000,00/hari, penghasilan tersebut mengalami penurunan dari sebelumnya yang mencapai Rp 700.000,00/hari.

Bagi pengemudi gojek dengan adanya peraturan baru akan menutup ruang terhadap bonus pengemudi gojek. Aturan baru telah menutup harapan pengemudi untuk mendapatkan bonus. Penerimaan orderan harus mencapai tujuh puluh persen untuk mendapatkan bonus harian. Berdasarkan aturan baru yang telah dikeluarkan oleh perusahaan gojek, para pengemudi gojek tidak dapat menolak orderan pelanggan. Para pengemudi hanya diberi waktu sepuluh detik untuk mengambil orderan, jika selama sepuluh detik orderan tidak diambil maka akan mempengaruhi penilaian kinerja pengemudi gojek, artinya pengemudi akan mendapat nilai minus. Sistem ini akan tetap berlakukannya walaupun pengemudi dalam keadaan lelah. Wisnu (2018), mengatakan apabila sudah narik sepuluh kali yang mana sudah mendapatkan sepuluh poin, namun apabila *performance* dibawah tujuh puluh persen, maka bonus akan ditahan oleh perusahaan gojek. Menurut beberapa pengemudi gojek lebih mudah peraturan yang sebelumnya dibandingkan dengan peraturan baru dalam mencari penghasilan.

Perbedaan aturan order pengemudi versi buku panduan gojek dan versi 6.9 dengan versi 3.61 dan berdasarkan wawancara dari pengemudi gojek disajikan dalam tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Peraturan Gojek

No	Pembeda	Versi	
		Versi 6.9 dan buku panduan	Versi 3.61 dan wawancara pengemudi
1	Poin	+1 poin (0-6 km) +1.5 poin (6-10 km) +2 poin (10-20 km) +3 poin (>20 km)	Jauh dekat +1 poin
2	Sanksi	Top up go pay tidak wajar Rating rendah Menjalankan dan menyelesaikan order yang tidak wajar (waktu, jarak, kecepatan) Melakukan order fiktif b, dan c pengemudi mendapat sanksi dan wajib datang ke kantor operasional , pengemudi diputus mitra dan saldo deposit dianggap hangus atau dikenakan pinalti	Sanksi pelanggaran pengemudi gojek: Jika mendapatkan rating rendah, komplain dari konsumen, pengemudi yang melakukan orderan fiktif akan diputus mitra dan saldo deposit hangus serta jaket dan helm yang dimiliki oleh pengemudi akan diambil oleh perusahaan gojek.
3	<i>Profit</i>	Aturan ini dianggap memudahkan para pengemudi meningkatkan <i>performance</i>	Menguntungkan penumpang
4	Penentuan order	Pengemudi bebas memilih order dari penumpang	Membatasi pengemudi mengambil aplikasi order penumpang dan jika pengemudi melakukan penolakan order dari konsumen dua kali berturut-turut dalam satu jam, maka akan mendapatkan sanksi dari perusahaan gojek.
5	Minimal order	Rp 2000/km dengan minimum order pembayaran Rp 10.000	Mempersulit pengemudi dalam mendapatkan bonus <i>performance</i>
6	Awal muncul	Awal gojek muncul, perusahaan gojek melakukan rekrutmen hampir setiap hari .	Mulai bulan maret, perusahaan gojek sudah mulai membatasi pendaftaran bahkan sudah ditutup.

Sumber: wawancara pengemudi gojek dan buku panduan gojek

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan adanya perbedaan peraturan dari perusahaan gojek. Pada saat berlakunya peraturan versi 6.9 seorang pengemudi gojek bisa mendapatkan penghasilan kotor sebesar Rp 700.000,00/hari. Untuk penghasilan bersihnya yang sudah dipotong dengan biaya bensin, pulsa, dan makan maka pengemudi akan mendapatkan penghasilan sebesar Rp 600.000,00/hari. Kejayaan para pengemudi gojek saat ini berbanding terbalik. Untuk mendapatkan penghasilan mencapai Rp 100.000,00 sampai dengan Rp 200.000,00 pengemudi gojek harus menerima permintaan dari aplikasi orderan pada pukul 10 pagi hingga pukul jam 10 malam. Kenyataannya aturan orderan pengemudi versi 3.61 atau aturan yang baru yang telah diberlakukan, antara lain membatasi pengemudi mengambil aplikasi untuk order konsumen, mempersulit pengemudi dalam mendapatkan bonus *performance*, serta lebih menguntungkan konsumen.

Uang yang didapatkan pun jauh dari sebelum peraturan baru diterapkan. Adanya peraturan baru membuat para pengemudi keberatan, hal ini juga dirasakan oleh konsumen. Seorang pelanggan gojek, Eka merasakan bahwa semenjak ada peraturan baru harga yang diberikan kepada konsumen lebih mahal daripada sebelumnya. Sementara itu Utari, operator PT Goejek Indonesia saat dihubungi melalui sambungan telepon mengatakan, peraturan baru saat ini gojek menurunkan tarif, sebelumnya dengan jarak minimum pembayaran dibebankan kepada pengguna aplikasi sebesar lima belas ribu rupiah, namun kini sudah tidak berlaku lagi. Goejek yang berada di wilayah Semarang menetapkan tarif setiap kilometer dua ribu rupiah dengan jarak maksimal 25 km.

Adanya konflik yang terjadi antar organisasi yang berdampak pada pengemudi gojek sehingga perusahaan gojek membuat peraturan baru untuk bersaing dengan grab, pengemudi gojek merasa khawatir atau cemas. Nevid (2005) kecemasan adalah kondisi emosional yang memiliki ciri-ciri adanya rangsangan secara fisiologis, perasaan yang tidak menyenangkan, serta suatu perasaan seperti hal-hal yang buruk akan terjadi. Hal ini sependapat dengan sebelumnya, Stuart (2006) mengungkapkan kecemasan yaitu kekhawatiran yang

belum jelas dan bersifat menyebar, yang berhubungan dengan suatu perasaan tidak pasti.

Kecemasan juga dapat diartikan sebagai suatu perasaan takut, baik yang realistis maupun yang tidak, yang dibarengi dengan meningkatnya reaksi kejiwaan. Kecemasan juga dapat terjadi karena adanya pengalaman emosional yang kurang menyenangkan (Calhoun & Acocella 2014). Berdasarkan permasalahan yang terjadi di lapangan, perasaan cemas yang dialami oleh pengemudi gojek merupakan jenis kecemasan realistik. Kecemasan realistik merupakan suatu perasaan yang kurang menyenangkan yang melingkupi kemungkinan akan bahaya itu sendiri. Kecemasan realistik juga dapat diartikan sebagai suatu perasaan takut akan adanya bahaya-bahaya nyata yang berasal dari luar.

Pengemudi gojek merasakan suatu perasaan yang kurang menyenangkan, perasaan takut terhadap kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan gojek. Pengemudi gojek merasa takut terhadap peraturan perusahaan gojek, karena dengan adanya peraturan baru akan sulit untuk mendapatkan orderan, persaingan antar pengemudi semakin ketat, serta sulit untuk mendapatkan bonus. Hal ini akan mempengaruhi penghasilan pengemudi gojek dalam mencukupi kebutuhan sehari-hari, apabila penghasilannya turun secara berkala maka pengemudi gojek tidak dapat mengandalkan gojek untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Peraturan perusahaan merupakan peraturan yang dibuat secara tertulis. Seorang pengusaha yang memiliki karyawan atau pekerja minimal sepuluh orang, diwajibkan membuat peraturan perusahaan, namun kewajiban membuat peraturan perusahaan tidak diberlakukan bagi perusahaan yang telah memiliki perjanjian kerjasama. Syarat peraturan perusahaan, antara lain minimal memuat hak dan kewajiban seorang pengusaha (pasal 111 ayat (1) UUK), tidak diijinkan membuat peraturan yang berlawanan dengan peraturan perundang-undangan, masa berlakunya paling lama dua tahun, serta wajibkan diperbaharui sesudah masa berlakunya habis (Nurachmad, 2009).

Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut:

Gojek ini ikut-ikutan grab oh mbak, maksudnya ikut-ikutan itu grab kan dikenalnya sama tarif murah, nawarin diskon, terus nawarin yang masalah ovo itu mbak. Gojek ikut-ikutan nurunin tarifnya mbak, dari yang awal Rp 2.000,00 sekarang Rp 1.600,00 kan yang kasian jadi pengemudi gojeknya mbak, dapet uang ngga seberapa tapi capeknya itu mbak. Udah gitu kalo misal mau nutup poin kadang disusahin oh mbak sama gojeknya.(S, 2018).

Pengemudi transportasi berbasis *online* yang kedua mengatakan sebagai berikut:

Dulu kan gojek belum ada sainganya ya mbak. Penghasilannya emang lumayan banget mbak, tapi semenjak ada grab persaingan pengemudi ojek online semakin ketat mbak. Jumlah pengemudi di gojeknya aja udah berapa mbak ditambah lagi dengan pengemudi grab. Penghasilannya jadi semakin berkurang mbak, apalagi kan grab dikenal sama tarif murahnya ya mbak, itu jadi pertimbangan konsumen buat milih ojek online yang mungkin lebih murah. Nah itu sekarang orderan gojek jadi berkurang mbak, penghasilannya pun turun banget mbak, beda dengan yang dulu (J,2018).

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa adanya konflik yang dialami oleh pengemudi gojek disebabkan karena adanya persaingan antar organisasi. Dampak dari persaingan ini perusahaan gojek mengeluarkan peraturan terbaru yang merugikan pengemudi gojek, sehingga ada beberapa pengemudi gojek yang merasakan cemas. Yusuf (2009) kecemasan merupakan perasaan yang tidak aman, tidak matang, serta ketidakmampuan dalam menghadapi tuntutan realita, kesulitan, dan adanya tekanan dalam kehidupan sehari-hari. pengemudi gojek merasa terancam dengan adanya peraturan baru. Aturan baru membuat pengemudi gojek dalam mencari nafkah mengalami penurunan.

Wijono (2010) konflik adalah keadaan terjadinya ketidakseimbangan tujuan dan timbulnya berbagai perselisihan tingkah laku. Baik dalam diri seseorang, kelompok, ataupun organisasi. Konflik juga bisa diartikan sebagai interaksi antara seseorang, kelompok, ataupun organisasi yang bertentangan, dan merasa bahwa orang lain itu dianggap pengganggu pada pencapaian tujuan masing-masing. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di lapangan, konflik yang dialami oleh pengemudi gojek merupakan jenis konflik diagonal. Konflik diagonal merupakan

konflik yang disebabkan oleh ketidaksesuaian pembagian sumberdaya keseluruhan bagian perusahaan yang membutuhkan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Widodo, dkk (2009) yang berjudul “hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan tingkat konflik dengan kelelahan kerja perawat di rumah sakit islam Yogyakarta PDHI Kota Yogyakarta” hasil penelitian ini mengatakan bahwa adanya hubungan signifikan positif. Bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Aurelia, dkk (2014) yang berjudul “hubungan antara konflik dan perilaku kepemimpinan dengan kinerja karyawan pada PT AG kantor pusat” hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa adanya hubungan signifikan negatif antara konflik dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Ekawarna, dkk (2010) yang berjudul “Pengaruh kondisi kerja fisik, partisipasi dalam pengambilan keputusan dan kecemasan terhadap stres pekerjaan guru sekolah negeri di Kota Jambi” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan terdapat hubungan yang signifikan positif. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Denia, dkk (2012) yang berjudul “hubungan antara penerimaan diri dengan kecemasan menghadapi dunia kerja pada Tunadaksa di UPT Rehabilitasi Sosial Cacat Tubuh Pasuruan” menjelaskan bahwa adanya hubungan signifikan negatif.

Oleh karena itu peneliti mengangkat penelitian yang berjudul hubungan antara konflik dengan kecemasan pada pengemudi gojek (motor) mengenai peraturan perusahaan di Kota Semarang. Penelitian ini belum pernah diteliti sebelumnya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka muncul suatu permasalahan sebagai berikut: apakah ada hubungan positif antara konflik dengan kecemasan pada pengemudi gojek (motor) mengenai peraturan perusahaan di Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara konflik dengan kecemasan pada pengemudi gojek (motor) mengenai peraturan perusahaan di Kota Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan melalui penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi saran mengenai pengetahuan yang berguna bagi psikologi khususnya pada mata kuliah psikologi industri dalam lapangan psikologi konsumen. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan maupun pengetahuan khususnya dalam konflik yang terjadi di dalam lingkungan kerja.

2. Manfaat praktis

Manfaat secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi pada masyarakat dan perusahaan gojek.

- a. Masyarakat, penelitian ini diharapkan memberi informasi pada masyarakat terkait penggunaan aplikasi transportasi berbasis *online* khususnya gojek, diharapkan agar masyarakat lebih bijak.
- b. Perusahaann gojek, perusahaan gojek diharapkan agar lebih bijak dalam menyikapi permasalahan yang terjadi di lapangan.