

## Studi fenomenologi kepuasan kerja pengemudi ojek online

Afif Andhika Putra<sup>(1)</sup>, Fathul Himam<sup>(1)</sup>, Naomi Srie Kusumastutie<sup>(1)\*</sup>

<sup>(1)</sup>Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, Universitas Gadjah Mada, Indonesia

### Abstract

*Ojek online (online motorcycle taxi) is a form of transportation service in Indonesia. This business absorbs millions of workers. However, there are indications of a lack of job satisfaction among the drivers. The lack of job satisfaction may hinder the drivers' performance and services. In the present research, we explore what job satisfaction means among online motorcycle taxi drivers. We collected the data by interviewing three drivers. We then analyzed the data using the Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) method. The results suggest that the drivers interpret their job satisfaction in terms of freedom, sufficiency, and harmony. Online motorcycle taxi companies can use the current findings when implementing their policy.*

*Keywords: job satisfaction, perceived organizational support, social support, work-life balance*

### Abstrak

Ojek *online* adalah salah satu bentuk layanan transportasi di Indonesia. Bisnis ini menyerap jutaan tenaga kerja. Namun, ada indikasi kurangnya kepuasan kerja di antara para pengemudi. Kurangnya kepuasan kerja dapat menghambat kinerja dan pelayanan pengemudi. Dalam penelitian ini, kami mengeksplorasi apa arti kepuasan kerja di kalangan pengemudi ojek *online*. Kami mengumpulkan data dengan mewawancarai tiga pengemudi. Kami kemudian menganalisis data menggunakan metode *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). Hasilnya menunjukkan bahwa pengemudi menafsirkan kepuasan kerja mereka dalam hal kebebasan, kecukupan, dan keharmonisan. Perusahaan ojek *online* dapat menggunakan temuan saat ini ketika menerapkan kebijakan mereka.

Kata kunci: kepuasan kerja, *perceived organizational support*, *work-life balance*

### Pendahuluan

Dewasa ini layanan transportasi *online* telah menjadi bagian dari keseharian kita. Kehadirannya dijadikan sebagai salah satu solusi masalah transportasi dengan memberikan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan efisien. Kemudahan penggunaannya, pengaruh eksternal, karakteristik inovasi, kenyamanan dan keberagaman layanan yang ditawarkan mendorong masifnya penggunaan layanan ini (Septiani et al., 2017). Layanan transportasi berbasis

aplikasi ini telah hadir di Indonesia sejak tahun 2010 (“Sebuah perjalanan”, 2021). Berbagai bentuk layanan dihadirkan, salah satunya adalah ojek *online*.

Ojek merupakan transportasi umum roda dua yang sudah sejak dulu ada di Indonesia. Dengan keunggulan yang dimilikinya, ojek kemudian saat ini telah bertransformasi menjadi ojek *online* atau berbasis aplikasi. Tidak hanya di Indonesia, layanan transportasi ini juga hadir di negara lain. Sebagai contoh, Gojek yang berbasis di Indonesia juga

MEDIAPSI, 2022, 8(1), 5–23, DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.mps.2022.008.01.788>

Received: 11/6/2021. Revised: 1/25/2022. Accepted: 2/2/2022. Published online: 6/17/2022

Handling Editor: Sukma Nurmala, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia.

\*Corresponding author: Naomi Srie Kusumastutie, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, Universitas Gadjah Mada, Indonesia

E-mail: [naomisrie@mail.ugm.ac.id](mailto:naomisrie@mail.ugm.ac.id)



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

How to cite this article in accordance with the American Psychological Association (APA) 7th guidelines:

Putra, A.A., Himam, F., Kusumastutie, N.S. (2022). Studi fenomenologi kepuasan kerja pengemudi ojek online. *MEDIAPSI*, 8(1), 5-23, <https://doi.org/10.21776/ub.mps.2022.008.01.788>

telah hadir di Singapura, Thailand, dan Vietnam (“Sebuah perjalanan”, 2021). Sampai dengan saat ini, Gojek memiliki lebih dari dua juta mitra pengemudi yang melayani lebih dari 20 jenis layanan. Selain Gojek, ada pula Grab juga melayani delapan negara di kawasan Asia Tenggara (“Where We Are”, 2021). Hal ini kurang lebih dapat menggambarkan betapa besar dan meluasnya layanan ojek *online*, yang berimplikasi pada besarnya jumlah pengemudi ojek *online*.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pengemudi ojek *online* ini merupakan pion terdepan perusahaan. Perusahaan dituntut mengedepankan layanan yang prima, sopan, dan ramah kepada pelanggannya melalui pekerjanya (Shah et al., 2011). Performa pekerja ini banyak dikaitkan dengan kepuasan kerja. Definisi kepuasan kerja yang telah luas digunakan adalah definisi dari Edwin A. Locke. Locke mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian diri terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang" (Peng, 2014). Secara umum aspek kepuasan kerja mencakup pekerjaan, gaji, promosi, pengakuan, tunjangan, kondisi kerja, pengawasan, rekan kerja, dan manajemen.

Hubungan antara kepuasan kerja dan performa kerja telah lama menjadi perhatian dunia psikologi industri (Peng, 2014). Kepuasan kerja secara keseluruhan memiliki efek positif pada kinerja. Karyawan yang menyukai pekerjaannya cenderung akan meningkatkan kinerja mereka. Hal ini dapat dijelaskan melalui teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) yang menyatakan bahwa individu cenderung untuk berusaha membalas orang-orang yang menguntungkan mereka. Dalam hal ini ketika karyawan merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan dari pekerjaan mereka, maka mereka akan

membalasnya dengan menampilkan performa kerja secara optimal.

Dikarenakan pentingnya isu ini, maka topik ini banyak dikaji pada berbagai profesi, termasuk pada sektor transportasi umum. Sebagai contoh studi tentang kepuasan kerja pada pengemudi bus (Kusumastutie & Jamhari, 2019; Kwon et al., 2019), pengemudi truk (Jiang et al., 2017), pengemudi taksi (Mehri et al., 2019) serta pengemudi ojek (Fielbaum & Tirachini, 2020; Kafid & Putra, 2020; Sanubari & Amalia, 2019).

Kepuasan kerja pengemudi ojek *online* sendiri dapat sedikit tergambar dari beberapa kasus demo yang dilakukan oleh pengemudi. Sebagaimana Sanubari dan Amalia (2019) mencatat sejumlah demonstrasi dan mogok kerja yang dilakukan oleh pengemudi ojek *online* di berbagai kota di Indonesia. Pada berbagai demonstrasi tersebut pengemudi menuntut kebijakan perusahaan yang dinilai akan berimbas pada penurunan pendapatan mereka. Bahkan sampai dengan tahun 2021 ini terdapat aksi demonstrasi dan mogok kerja oleh pengemudi ojek *online* dikarenakan adanya kebijakan pemotongan insentif salah satu layanan yang dinilai merugikan (Sukarno, 2021).

Sejauh ini telah ditemukan beberapa studi terkait dengan layanan ojek *online*. Studi-studi tersebut dilakukan di berbagai kota di Indonesia (Halias & Prahara, 2020; Kafid & Putra, 2020; Perwira & Hidayat, 2021; Sanubari & Amalia, 2019; Suhartanto et al., 2020). Selain itu juga dilakukan di negara lain, seperti seperti Vietnam (Nguyen-Phuoc et al., 2020), Filipina (Yuana et al., 2019), dan Chile (Fielbaum & Tirachini, 2020). Diantara studi-studi tersebut hanya dua studi yang memberikan gambaran mengenai kepuasan kerja pada pengemudi ojek *online* ini.

Studi mengenai kepuasan kerja pada pengemudi ojek *online* di Kota Malang menunjukkan bahwa 51,9% pengemudi

**Tabel 1***Profil Partisipan*

No.	Partisipan	Usia (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Masa kerja (bulan)
1	ED	42	Laki-laki	SMA	22
2	SL	43	Perempuan	SMP	12
3	SH	38	Laki-laki	SMA	12

berada pada level kepuasan kerja rendah dan 48,1% pengemudi berada pada level kepuasan kerja tinggi (Sanubari & Amalia, 2019). Studi lain di Chile mengungkapkan bahwa waktu kerja yang fleksibel merupakan faktor utama dalam kepuasan kerja pada pengemudi ojek *online* (Fielbaum & Tirachini, 2020). Sebaliknya, transparansi pengupahan merupakan faktor utama dalam ketidakpuasan kerjanya. Selain itu, kepuasan

kerja cenderung lebih tinggi pada pengemudi yang memiliki pekerjaan utama yang lain, mencari upah mingguan, dan belum pernah mengalami situasi yang tidak diinginkan saat bekerja.

Temuan kedua studi ini (Fielbaum & Tirachini, 2020) telah dapat memberikan gambaran umum mengenai kepuasan kerja pengemudi ojek *online* di masing-masing lokasi penelitian. Namun demikian, temuan kedua studi ini belum dapat mengungkap bagaimana para pengemudi ojek *online* memaknai kepuasan kerja.

Sebuah studi kualitatif dengan pendekatan fenomenologi telah dapat mengungkapkan dinamika yang dialami oleh pengemudi ojek *online* dalam iklim kerja yang cenderung penuh dengan ketidakpastian (Perwira & Hidayat, 2021). Dengan demikian pendekatan fenomenologi terbukti sebagai pendekatan yang sesuai untuk digunakan dalam mengungkapkan bagaimana pengemudi ojek *online* memaknai kehidupannya.

Dengan mengetahui secara mendalam bagaimana pengemudi ojek

*online* memaknai kepuasan kerja maka akan dapat menjadi masukan bagi perusahaan. Hal ini mengingat bahwa studi terdahulu telah mengungkap pentingnya kepuasan kerja baik performa kerja pekerja yang tentunya akan berimbas pada performa perusahaan. Untuk itu studi ini akan menjawabnya dengan menggunakan pendekatan fenomenologi.

## Metode

### Partisipan dan desain

Partisipan dalam penelitian ini merupakan pengemudi ojek *online* dengan masa kerja minimal satu tahun. Lamanya masa kerja pengemudi ojek *online* diharapkan dapat menggambarkan situasi dan kondisi yang ada, baik mengenai perusahaan, lingkungan kerja, maupun keadaan diri partisipan. Pengemudi ojek *online* yang telah bekerja lebih dari satu tahun juga dianggap menunjukkan adanya komitmen dalam pekerjaannya sehingga memiliki keseriusan dalam menjadi ojek *online* (Mowday et al., 1979). Partisipan juga merupakan pengemudi ojek *online* yang beroperasi di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Profil partisipan dapat dilihat pada Tabel 1.

### Prosedur dan pengukuran

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur. Pertanyaan diberikan melalui pertanyaan-pertanyaan yang bersifat umum seperti “Hal apa yang paling berkesan selama menjadi

pengemudi ojek *online*?” atau “Apa suka duka menjadi pengemudi ojek *online*?” dan lain-lain. Melalui pertanyaan-pertanyaan tersebut diperdalam lagi menggunakan probing hingga mendapat jawaban yang paling inti.

Lembar penjelasan dan persetujuan diberikan kepada partisipan sebelum pengumpulan data dilakukan. Wawancara direkam secara audio dengan persetujuan partisipan, untuk selanjutnya dibuat verbatimnya untuk dianalisis lebih lanjut.

Metode analisis data yang digunakan adalah pendekatan Interpretative Phenomenological Analysis (IPA). Menurut Smith, Flowers, dan Larkin (2009), esensi IPA bertujuan untuk mengungkap secara detail bagaimana individu memaknai pengalaman, peristiwa, dan status yang dimiliki serta berusaha mengeksplorasi pengalaman tersebut dengan menekankan pada pandangan individu yang berada dalam suatu peristiwa. IPA dilakukan melalui enam tahap sebagaimana yang disampaikan oleh Smith et al. (2009).

Selanjutnya, keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yaitu dengan cara membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda (Moleong, 2011).

Kepercayaan (credibility) diuji dengan memperpanjang keikutsertaan partisipan. Peneliti melakukan interaksi yang lebih lama dengan partisipan di luar jadwal wawancara. Triangulasi waktu juga digunakan untuk menguji kepercayaan (credibility), yaitu dengan cara memeriksa data kepada sumber yang sama dengan waktu yang berbeda (Moleong, 2011).

## Hasil

Penelitian ini menghasilkan sepuluh komponen atau kategori utama yang dihasilkan dari data. Sepuluh komponen ini yaitu waktu kerja fleksibel, independensi, kedisiplinan, kecukupan upah, upah dibayarkan secara langsung, sistem kerja, kebijakan penambahan pengemudi, persaingan kerja, dukungan sosial rekan kerja, dan dukungan sosial dari pelanggan. Sepuluh komponen itu menjadi tema pada level pertama yang kemudian dikelompokkan dalam kategori atau tema yang lebih luas, yaitu keleluasaan, kecukupan, dan keharmonisan. Ketiga tema tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

### Keleluasaan

Keleluasaan yang dimaksud dalam tema ini merujuk pada kebebasan dalam menentukan waktu kerja. Partisipan menyatakan bahwa fleksibilitas waktu kerja ini penting dan menjadi pertimbangan partisipan untuk memutuskan bekerja sebagai pengemudi ojek *online*. Jawaban partisipan misalnya “...yang jelas fleksibel itu penting lah buat saya..” (W2R1, 135-138). Ada pula yang menjelaskan secara lebih detail seperti “...enaknya Gojek atur waktunya bisa sendiri. Jadi ga dioyak-oyak, sehari harus dapet segini, jadi kamu nyari lah, semampu kamu, kasarannya gitu...” (W3R3 84-86).

Waktu kerja fleksibel ini berdampak positif bagi para partisipan. Partisipan menjadi lebih termotivasi saat bekerja karena tidak terlalu terbebani oleh pekerjaan. Sebagai contoh, salah satu partisipan mengungkapkan bahwa keleluasaan dalam waktu kerja membuat ia menjadi lebih nyaman karena dapat menentukan waktu yang pas untuk bekerja. Hal ini disebabkan dia memiliki pekerjaan lain sebagai petugas keamanan di sebuah bank swasta, sehingga sangat

Tabel 2

## Tema Makna Kepuasan Kerja Pengemudi Ojek Online

Tema	Tujuan	Indikator	Hasil
Keleluasaan	Mendapatkan sistem kerja yang memberikan kewenangan penuh kepada pengemudi ojek online dalam bekerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu kerja fleksibel</li> <li>2. Independensi</li> <li>3. Kedisiplinan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivasi kerja</li> <li>• Work-life Balance</li> </ul>
Ketercukupan	Mendapatkan upah yang cukup sebagai tujuan utama pengemudi ojek online bekerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecukupan upah</li> <li>2. Upah dibayarkan secara langsung</li> <li>3. Sistem kerja</li> <li>4. Kebijakan penambahan pengemudi</li> <li>5. Persaingan kerja</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komitmen</li> <li>• Motivasi Kerja</li> </ul>
Keharmonisan	Mampu berada pada kondisi lingkungan yang suportif dan mendukung kepuasan kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dukungan sosial rekan kerja</li> <li>2. Dukungan sosial dari pelanggan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solidaritas</li> <li>• Rasa aman</li> <li>• Rasa dihargai</li> <li>• Quality of Work-Life</li> </ul>

penting baginya untuk mendapatkan pekerjaan yang fleksibel (W2R3 107-114).

Waktu kerja yang fleksibel juga mendorong terciptanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi (work-life balance). Partisipan mengungkapkan bahwa mereka dapat memiliki waktu yang lebih berkualitas bersama keluarga, mengurus keperluan rumah tangga, maupun dapat membagi waktu untuk pekerjaan pokoknya. Seperti yang diungkapkan salah satu partisipan “Yaa, kalo ini kan kerjaan pokok mas, jadi kalo bisa sekalian nyambi kerjaan rumah, jadi santai gitu, kalo ada tarikan ya langsung ditarik” (W2R2 27-29).

Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi pengemudi ojek *online* ini juga didukung dengan adanya kedisiplinan kerja pada pengemudi ojek *online*. Partisipan mengungkapkan adanya kemandirian dan kedisiplinan dalam diri sehingga dapat bekerja dengan maksimal dan efektif. Bekerja dengan disiplin ini ditunjukkan dengan waktu kerja yang

ditargetkan sendiri menyerupai waktu kerja kantoran, sebagai contoh yang disampaikan salah satu partisipan “Tapi kan kita tidak bisa apa, ajeg dapet, karna kalo pas ada acara otomatis libur jadi ga ada penghasilan. Paling tidak dalam satu bulan istilahnya orang kantor 24 hari kerja ya ikut 24 hari kerja 6 hari libur” (W2R1, 86-88).

### Ketercukupan

Ketercukupan pada tema ini memiliki makna terpenuhinya harapan terhadap pendapatan yang diperoleh sebagai pengemudi ojek *online*. Bagi mereka bekerja sebagai pengemudi ojek *online* merupakan usaha mereka untuk memenuhi kebutuhan keluarganya. Oleh karena itu penghasilan memiliki posisi penting terkait kepuasan mereka sebagai pengemudi ojek *online*. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu partisipan, “Makna bekerja bagi saya yang pertama untuk menghidupi keluarga ya, kita tanpa

bekerja untuk apa-apa ya gak bisa, kita bekerja untuk mendapatkan upah, yang layak lah, untuk anak-anak kita, istri kita, sebagai suami harus menafkahi, apapun pekerjaannya yang penting halal dan menghasilkan, berapapun duitnya, ya itu maknanya. Ya kita tanpa bekerja ya apa ya, sayur tanpa garam, di keluarga masa kita sebagai suami luntang lantung, bergantung dengan nasib, yang terpenting anak anak kita, ya untuk kehidupan, pendidikan, bisa berjalan” (W3R3 10-19).

Faktor pertama yang mempengaruhi penghasilan yang memuaskan bagi pengemudi ojek *online* adalah kecukupan upah. Bagi partisipan penghasilan mereka sebagai ojek *online* bersifat relatif, karena penghasilannya tidak tetap tergantung banyaknya pesanan yang masuk aplikasi. Namun demikian mereka masih mengkategorikannya sebagai “lumayan”. Menurut partisipan yang memiliki pekerjaan pokok lain, penghasilan sebagai ojek *online* dirasa “cukup”. Dari hasil wawancara terkait besaran upah ini, peneliti melakukan wawancara yang lebih mendalam untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi besaran upah tersebut dan dinamikanya. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa sistem kerja dan kebijakan mempengaruhi besaran upah.

Sistem kerja ini merupakan ketentuan yang dibuat oleh perusahaan mulai dari pencarian pesanan, hingga evaluasi dan penilaian. Berdasarkan hasil wawancara, besaran upah ditentukan oleh sistem pencapaian bonus yang kerap mengalami perubahan dan sistem baru yang lebih memprioritaskan pengemudi dengan lokasi terdekat pada titik penjemputan. Selain itu, terdapat juga beberapa tantangan yang harus dihadapi pengemudi ojek *online* yaitu sistem aplikasi yang terdapat bug yang menyebabkan satu pelanggan bisa mendapatkan lebih dari satu pengemudi

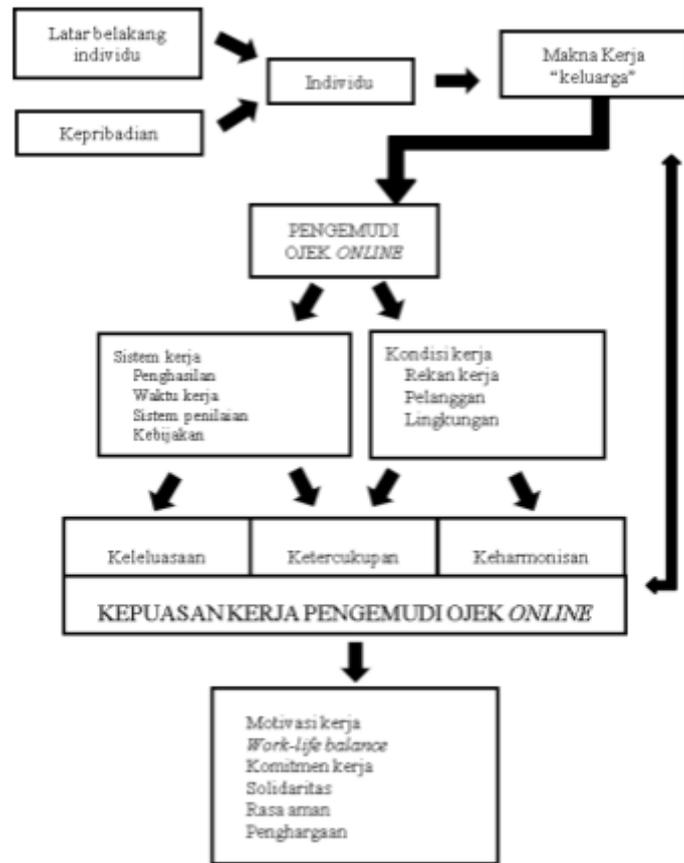
maupun adanya order fiktif yang dapat mempengaruhi performa mereka.

Besaran upah yang diterima pengemudi ojek *online* juga dipengaruhi oleh kebijakan perusahaan, khususnya kebijakan penambahan pengemudi. Kebijakan ini dinilai memicu persaingan. Penambahan ini menurut partisipan membuat pesanan yang masuk menjadi lebih sedikit dan penghasilannya jauh menurun. Salah satu partisipan menyampaikan “Hmm ya apa ya, paling buat Gojek mas, untuk mengurangi mitra, kan udah banyak, kalo bisa mitranya distop lah, pelanggan kan itu itu aja, sekarang persaingan juga makin tinggi juga, persaingannya makin padet makin ketat, ya” (W1R3 136-139).

Faktor kedua yang mempengaruhi penghasilan yang memuaskan bagi pengemudi ojek *online* adalah metode pembayaran yang membayarkan upah pengemudi pada hari yang sama. Dengan metode ini maka pengemudi bisa mendapatkan penghasilan harian yang dapat ia gunakan untuk kebutuhan sehari-hari. Partisipan tersebut menjelaskan “Tambahan ya buat harian lah, soalnya kita jaga bulanan kan kadang kita ada tanggungan-tanggungan lain, ya cicilan motor, ya kita gak tau, kalo Gojek kan tiap hari ya kumpul-kumpul dikit lah, ya pemasukan harian lah, kadang buat kalo ada dadakan gas habis, atau kan bisa langsung dicarikan, kan ada greget” (W3R3, 49-54).

Berdasarkan hasil wawancara dan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa penghasilan pengemudi ojek *online* belum sepenuhnya memuaskan. Masih terdapat beberapa keadaan yang mendukung dan menghambat terciptanya kepuasan terhadap penghasilannya. Dari sisi besaran upah, pengemudi ojek *online* merasa cukup akan tetapi mereka merasa tidak nyaman dengan adanya persaingan dan sistem yang berdampak pada menurunnya penghasilan mereka. Ketidaknyamanan ini

salah satunya berdampak pada salah satu partisipan yang berniat mencari pekerjaan alternatif karena menurutnya menjadi pengemudi ojek *online* saja sudah tidak bisa memenuhi kebutuhannya dan keluarganya. Partisipan tersebut juga mengungkapkan bahwa saat ini perusahaan sudah tidak memperhatikan kesejahteraan pengemudinya. Hal ini menandakan adanya ketidakpuasan dan adanya dampak negatif berupa menurunnya kepercayaan partisipan terhadap perusahaan, seperti yang terungkap “Kalo saat ini dengan keadaan seperti ini, harus segera pinter-pinter nyari alternatif, kebetulan saya punya lapak warung, mau coba buka usaha, tapi Gojek tetep jalan tapi sore paling, sampe malem buat nambah-nambah job, buat nambah2in bensin lah, ya fleksibel sih” (W3R1, 52-56).



Gambar 1. Dinamika pemaknaan kepuasan kerja pada pengemudi ojek *online*

### Keharmonisan

Keharmonisan yang dimaksud dalam tema ini terkait dengan lingkungan kerja yang suportif. Lingkungan kerja yang suportif memberikan pengalaman-pengalaman yang dianggap menyenangkan dan menjadi pendorong kepuasan kerja bagi pengemudi ojek *online*. Lingkungan kerja yang suportif disini mencakup dukungan sosial yang dirasakan oleh pengemudi ojek *online*, baik dari rekan kerja maupun pelanggan.

Dukungan dari rekan kerja diungkapkan oleh semua partisipan, baik yang aktif sebagai anggota paguyuban ataupun yang tidak. Bagi para pengemudi, rekan kerja menjadi tempat berbagi cerita dan menjadi penolong saat ada pengemudi yang membutuhkan pertolongan. Seperti membeli makanan yang sudah terlanjur dibeli karena order fiktif, memberi informasi misalnya ada larangan zona merah ojek *online*, membantu saat sakit

atau motor rusak, sampai dengan saling bersapa saat bertemu di jalan. Dukungan sosial ini merupakan bentuk dari solidaritas dan persaudaraan pengemudi ojek *online*. Hal ini ditunjukkan oleh pernyataan partisipan “Ya alhamdulillah mas kekeluargaannya, famili ya, ya mungkin kita satu bendera ya mas ya, satu atap jadi dari situlah satu bendera itu rekan saya, kita mitra Gojek jadi ya karena rasa satu itu tadi, jadi ada keluarga, pas ada yang sakit ya ikut bantu, ada kecelakaan ya langsung dibantu” (W1R3, 111-115).

Dukungan sosial juga didapatkan dari pelanggannya. Menurut partisipan sikap pelanggannya menentukan perasaannya terhadap pekerjaannya. Partisipan mengungkapkan bahwa ia merasa senang bila mendapatkan pelanggan yang suportif, ramah, dan kooperatif. Apalagi jika ada pelanggan

memberikan tip kepadanya. Salah satu partisipan juga menganggap pelanggannya memberikan pengalaman yang berarti baginya. Seperti saat ia merasa dihargai saat mendapatkan pelanggan yang memberikannya penghargaan seperti saat salah satu pelanggannya menulis cerita tentang SL di grup “Info Cegatan Jogja” di Facebook (WIR2, 203-208).

### Diskusi

Dinamika kepuasan kerja pada pengemudi ojek *online* dipaparkan mulai dari alasan awal memutuskan bekerja sebagai pengemudi ojek *online* hingga apa yang mereka rasakan saat ini sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 1. Kepuasan kerja pengemudi ojek *online* bermuara pada bagaimana mereka memaknai “bekerja”, yaitu “keluarga”. Tujuan mereka bekerja serta peran sebagai tulang punggung keluarga mendasari pemaknaan mereka terhadap “bekerja” ini. Hal ini menunjukkan adanya makna keluarga sebagai motivator intrinsik yang mendukung performa saat bekerja dan mendapatkan kepuasan dari suatu pekerjaan. Dalam melakukan pekerjaannya, pengemudi ojek *online* memaknai kepuasan kerja sebagai keleluasaan, kecukupan, dan keharmonisan. Ketiga makna ini sendiri dipengaruhi oleh sistem kerja dan kondisi kerja yang khas dari pengemudi ojek *online*. Selanjutnya, makna kepuasan kerja ini juga dipengaruhi dan mempengaruhi makna kerja. Kepuasan kerja akan tergantung pada tujuan dan alasan pengemudi ojek *online* bekerja, sehingga ketiga makna kepuasan kerja di atas juga dipengaruhi oleh makna kerja pengemudi ojek *online*. Selain itu, makna kepuasan kerja mempengaruhi makna kerja dimana terdapat proses evaluasi yang dapat menguatkan atau bahkan melemahkan makna kerja yang sudah ada sebelumnya.

Kepuasan kerja merupakan bentuk penilaian seseorang terhadap

pekerjaannya. Penilaian tersebut dapat berbentuk sikap atau perasaan yang dialami oleh individu. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menemukan output dari kepuasan kerja pengemudi ojek *online*, yaitu berupa motivasi kerja, work-life balance, komitmen kerja, solidaritas, rasa aman, dan penghargaan.

Motivasi kerja, komitmen kerja merupakan dampak dari keleluasaan dan ketercukupan. Work-life balance merupakan output dari keleluasaan. Solidaritas, rasa aman, dan penghargaan merupakan output dari makna keharmonisan.

Sebagaimana telah disampaikan di atas, pengemudi ojek *online* memaknai kepuasan kerja sebagai keleluasaan, kecukupan, dan keharmonisan. Makna keleluasaan terkait dengan dimilikinya fleksibilitas waktu kerja. Fleksibilitas waktu kerja ini mendorong pengemudi ojek *online* memiliki waktu yang lebih berkualitas khususnya untuk keluarganya. Hal ini sejalan dengan temuan Primaldhi (2017), yaitu bahwa 83% pengemudi ojek *online* merasa kualitas hidupnya menjadi meningkat. Selain itu sepertiga pengemudi ojek *online* juga merasa keutamaannya adalah dapat menghabiskan waktu bersama keluarga yang lebih banyak. Sebagaimana temuan Fielbaum dan Tirachini (2020), fleksibilitas untuk memilih waktu kerja menjadi faktor utama bagi kepuasan kerja pengemudi ojek *online*. Fleksibilitas waktu kerja ini sangat penting bagi mereka, walaupun mereka cenderung untuk memiliki waktu kerja yang tetap setiap minggunya. Namun keleluasaan untuk menentukan waktu kerja inilah yang utama.

Ezra dan Deckman (1996) menyatakan bahwa keseimbangan antara keluarga dan pekerjaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dari karyawan. Dalam hal ini fleksibilitas waktu kerja menjadi kunci dalam proses penyeimbangan tersebut. Hal yang sama

disampaikan Bryant dan Constantine (2006), yaitu bahwa ketika seorang karyawan dapat menyeimbangkan dua peran dalam dirinya maka hal ini dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dari karyawan tersebut.

Makna kepuasan kerja yang kedua adalah ketercukupan. Ketercukupan merujuk pada kompensasi finansial yang didapatkan oleh pengemudi ojek *online* dari usahanya saat bekerja, baik dalam bentuk besarannya maupun metode pemberiannya. Walaupun penghasilan yang didapatkan tidak pasti, namun pengemudi ojek *online* merasa “cukup” dengan besaran penghasilannya ini. Apalagi ketika mereka mendapatkan banyak pesanan dan bonus harian. Metode pemberian upah yang dilakukan secara harian juga dinilai positif karena memberikan kepastian penghasilan harian. Temuan ini sesuai dengan temuan Primaldhi (2017), yaitu bahwa 76% mitra pengemudi ojek *online* merasa puas dengan penghasilannya.

Kebijakan perusahaan dinilai sebagai faktor penghambat kebercukupan. Kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan yang terkesan mempersulit pengemudi ojek *online* untuk mencapai target bonus serta kebijakan untuk terus menambah jumlah pengemudi ojek *online* sehingga meningkatnya persaingan antar pengemudi ojek *online*. Penelitian yang dilakukan oleh Citradewi dan Soebandono (2017) tentang kepuasan kerja driver Gojek di Jakarta Selatan menunjukkan bahwa pengemudi ojek *online* secara tidak langsung merasa tidak puas terhadap perusahaan karena kebijakan sistem yang mempersulit pengemudi ojek *online* dalam mendapatkan penghasilan.

Penilaian ketiga partisipan terhadap kebijakan ini merupakan bentuk *perceived organizational support* (POS). POS merupakan keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap

kesejahteraan dirinya (Eisenberger et al., 1986). POS dianggap sebagai sebuah keyakinan global yang dibentuk karyawan oleh setiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Keberadaan POS dalam perusahaan dinilai mempengaruhi kepuasan kerja mereka. Hasil penelitian Christian (2015) tentang pengaruh POS dan kepemimpinan situasional terhadap kepuasan kerja menunjukkan bahwa POS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Perusahaan harus berupaya memberikan dukungan kepada karyawan sehingga karyawan mampu merasakan efek positif dari adanya dukungan tersebut dan mampu menimbulkan kepuasan kerja.

Makna kepuasan kerja pengemudi ojek *online* yang ketiga adalah keharmonisan. Keharmonisan yang dimaksud memiliki makna penilaian para partisipan akan kualitas lingkungan tempat mereka bekerja serta interaksi antar komponennya. Lingkungan serta interaksi antar komponen pekerjaan akan berkaitan dengan *quality of work-life* (QWL). Dalam studi ini ditemukan bahwa kondisi kerja yang dirasakan oleh partisipan merupakan kondisi kerja yang suportif. Rekan kerja sesama pengemudi ojek *online* memiliki rasa solidaritas dan persaudaraan sehingga saling membantu apabila ada yang membutuhkan. Bahkan lebih dari itu, mereka juga saling berkaitan secara personal tidak hanya saat bekerja. Hal ini dirasa baik untuk menunjang kepuasan kerja karena karyawan membutuhkan lingkungan kerja yang positif seperti adanya budaya saling menghargai dan memberikan dukungan pada setiap pekerja (Riyono, 2012).

Dengan demikian penelitian ini telah berhasil mengungkap bagaimana

pengemudi ojek *online* memaknai kepuasan kerja dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Kesepuluh komponen yang ditemukan kemudian dirujuk pada tiga tema, yaitu keleluasaan, kecukupan, dan keharmonisan. Walaupun muncul juga adanya ketidakpuasan, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa para pengemudi ojek *online* yang menjadi partisipan penelitian ini merasa puas dalam pekerjaannya.

### Kesimpulan

Pengemudi ojek *online* secara umum merasa puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini memiliki makna yang berupa keleluasaan, kecukupan, dan keharmonisan. Mengingat pentingnya kepuasan kerja dalam mendukung performa kerja, hendaknya perusahaan menjadikan ketiga hal ini sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan perusahaan, terutama yang terkait langsung dengan pengemudi ojek *online*. Untuk peneliti selanjutnya disarankan agar memperdalam tema kepuasan kerja dengan mengaitkan pada aspek-aspek psikologis lain, seperti kebersyukuran, deprivasi relatif, dan aspek-aspek psikologis lain.

### Daftar Pustaka

- Bryant, R. M., & Constantine, M. G. (2006). Multiple role balance, job satisfaction, and life satisfaction in women school counselors. *Professional School Counseling*, 9(4), 2156759X0500900. <https://doi.org/10.1177/2156759x0500900403>
- Christian, L. Y. (2015). Pengaruh perceived organizational support dan kepemimpinan situasional terhadap kepuasan kerja toko buku uranus. *Agora*, 3(1), 442–449.
- Citradewi, A., & Soebandono, J. P. (2017). Pengaruh totalitas kerja dan modal psikologis terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Jakarta. *TAZKIYA Journal of Psychology*, 5(2), 151–163.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 71, Issue 3, pp. 500–507). <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Ezra, M., & Deckman, M. (1996). Responsibilities : Flextime and in the federal government. *Public Administration Review*, 56(2), 174–179.
- Fielbaum, A., & Tirachini, A. (2020). The sharing economy and the job market: the case of ride-hailing drivers in Chile. *Transportation*, 0123456789. <https://doi.org/10.1007/s11116-020-10127-7>
- Halias, D. S., & Prahara, S. A. (2020). Kepuasan kerja dengan employee engagement pada driver ojek online. *Psyche 165 Journal*, 13(1), 95–100.
- Jiang, C., Lu, L., & Lu, J. J. (2017). Socioeconomic factors affecting the job satisfaction levels of self-employed container truck drivers: a case study from Shanghai Port. *Maritime Policy and Management*, 44(5), 641–656. <https://doi.org/10.1080/03088839.2017.1326182>
- Kafid, M., & Putra, B. A. (2020). The effect of compensation, motivation, and work satisfaction on ojek online driver performance in Surabaya. *IJEEIT: International Journal of Electrical Engineering and Information Technology*, 2(2), 10–18. <https://doi.org/10.29138/ijeeit.v2i2.1153>
- Kusumastutie, N. S., & Jamhari, S. (2019). Pengukuran Tingkat Kepuasan Kerja

- Pengemudi Bus dengan Menggunakan Job Affective Well Being Scale (JAWS). *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 6(1), 17–28. <https://doi.org/10.46447/ktj.v6i1.38>
- Kwon, Y., Byun, J., & Park, S. (2019). Exploring the determinants of bus drivers' job satisfaction: Evidence from South Korea. *Research in Transportation Business and Management*, 33(October 2019), 100436. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2020.100436>
- Mehri, M., Khazae-Pool, M., & Arghami, S. (2019). Phenomenology of being a safe taxi driver. *BMC Public Health*, 19(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-8106-1>
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224–247. [https://doi.org/10.1016/0041-008X\(75\)90174-X](https://doi.org/10.1016/0041-008X(75)90174-X)
- Nguyen-Phuoc, D. Q., de Gruyter, C., Nguyen, H. A., Nguyen, T., & Ngoc Su, D. (2020). Risky behaviours associated with traffic crashes among app-based motorcycle taxi drivers in Vietnam. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 70, 249–259. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2020.03.010>
- Peng, Y. P. (2014). Job satisfaction and job performance of university librarians: A disaggregated examination. *Library and Information Science Research*, 36(1), 74–82. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2013.02.006>
- Perwira, L. T., & Hidayat, M. (2021). Memahami dinamika bekerja dalam ketidakpastian: Tinjauan fenomenologis pengalaman bekerja pengemudi ojek online. *Psymphatic : Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(2), 249–266. <https://doi.org/10.15575/psy.v7i2.7995>
- Primaldhi, A. (2017). Hasil riset manfaat sosial aplikasi on demand: studi kasus Go-Jek Indonesia. Puskakom UI. <https://puskakom.ui.ac.id/publikasi/hasil-riset-manfaat-sosial-aplikasi-on-demand-studi-kasus-gojek-indonesia.html>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Riyono, B. (2012). Laporan hasil asesmen quality of work-life. *CPMH*. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sanubari, F. T., & Amalia, S. (2019). Gambaran kepuasan kerja pada pengemudi layanan jasa transportasi ojek online. *Cognicia*, 7(1), 77–94.
- Sebuah perjalanan. (2021). Gojek. <https://www.gojek.com/id-id/about/>
- Septiani, R., Handayani, P. W., & Azzahro, F. (2017). Factors that affecting behavioral intention in online transportation service: Case study of GO-JEK. *Procedia Computer Science*, 124, 504–512. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.183>
- Shah, S. M. A., Memon, M. S., & Laghari, M. K. (2011). The Impact of

- Organizational Culture on the Employees' Job Satisfaction: A Study of Faculty Members of Public Sector Universities of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, 3(8), 847–859.
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis*. SAGE.
- Suhartanto, D., Dean, D., Gan, C., Suwatno, Chen, B. T., & Michael, A. (2020). An examination of satisfaction towards online motorcycle taxis at different usage levels. *Case Studies on Transport Policy*, 8(3), 984–991. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2020.04.008>
- Sukarno, P. A. (2021). Ditengah Isu Mogok, Driver Gojek Masih Beroperasi Normal. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210608/98/1402837/ditengah-isu-mogok-driver-gojek-masih-beroperasi-normal>
- Where We Are. (2021). Grab. <https://www.grab.com/id/locations/>
- Yuana, S. L., Sengers, F., Boon, W., & Raven, R. (2019). Framing the sharing economy: A media analysis of ridesharing platforms in Indonesia and the Philippines. *Journal of Cleaner Production*, 212, 1154-1165. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.12.073>