

## Kepuasan Kerja *Driver* Ojek *Online Grab-Bike* Di Malang Antara Lulusan SMA dan Perguruan Tinggi; Berbedakah?

Tri Awan Subagiya<sup>1</sup>, Agustin Rahmawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Psikologi, Universitas Merdeka Malang

[agustin.rahmawati@unmer.ac.id](mailto:agustin.rahmawati@unmer.ac.id)

### Abstract

In this modern era, to fulfill community activities requires transportation as a means of support and help in carrying out its activities. In Malang, there are 5900 quotas to become online motorcycle taxi drivers, the number of drivers operating apart from causing a lot of competition also affects the income of drivers every day. The fulfillment of driver welfare must be paid for by the hard work of drivers. Recent research shows that one of the factors underlying job satisfaction is the level of education. This research was conducted to determine whether there are differences in job satisfaction between drivers with high school and tertiary education backgrounds. The measuring instrument used in this study is the Likert scale which is distributed to 102 fulltime Grab-bike drivers. The t-test result of 0.039 shows that there is a difference in job satisfaction between online motorcycle taxi drivers with a high school and university education background. The mean value of college is smaller than the mean value of high school, namely college 98.44 while high school 100.87. This means that grab-bike drivers with a high school education background are more satisfied than grab-bike drivers with a college education background.

*Keywords:* work satisfaction; online motorcycle taxi; education level.

### Abstrak

Di era modern ini, untuk memenuhi aktifitas masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang serta membantu dalam melakukan aktifitasnya. Di Malang terdapat 5900 kuota untuk menjadi *driver* ojek *online*, banyaknya *driver* yang beroperasi selain menimbulkan banyak persaingan juga memengaruhi penghasilan *driver* disetiap harinya. Pemenuhan kesejahteraan *driver* harus dibayar dengan kerja keras *driver*. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mendasari kepuasan kerja adalah tingkat pendidikan. Pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah perbedaan kepuasan kerja antara *driver* berlatar pendidikan SMU dan perguruan tinggi. Alat ukur yang digunakan penelitian ini adalah skala likert yang dibagikan kepada *driver* *Grab-bike fulltime* yang berjumlah 102 orang. Hasil uji t-test sebesar 0,039 menunjukkan bahwa ada perbedaan kepuasan kerja antara *driver* ojek *online* berlatar SMU dan perguruan tinggi. Nilai mean perguruan tinggi lebih kecil dari pada nilai mean SMU yaitu, perguruan tinggi 98,44 sedangkan SMU 100,87. Hal tersebut mengartikan bahwa *driver* *grab-bike* dengan latar belakang pendidikan SMU lebih merasa puas dibandingkan *driver* *grab-bike* dengan latar belakang pendidikan perguruan tinggi.

*Kata kunci:* kepuasan kerja; *driver* ojek *online*; tingkat pendidikan

## 1. Pendahuluan

Di era modern ini masyarakat mempunyai aktifitas yang beragam dan untuk memenuhi aktifitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang serta membantu dalam melakukan aktifitasnya. Oleh karena itu pengusaha jasa transportasi *online* berlomba-lomba menarik konsumennya dengan meningkatkan pelayanan, kemudahan pemesanan, kenyamanan serta ketepatan waktu dalam menjemput konsumen dan lain sebagainya. Di Indonesia sendiri tepatnya di Malang banyak dijumpai ojek sepeda motor *online* atau yang biasa disebut *driver* ojek *online* yang melakukan aktifitasnya saat bekerja

mengantarkan penumpang atau mengantarkan barang dengan biaya yang sudah ditentukan oleh manajemen masing-masing jasa transportasi *online*. Salah satunya adalah perusahaan penyedia jasa transportasi *online* Grab- *bike*, dalam perkembangannya PT Grab- di Indonesia tahun 2012 masuk pertama kali dikenal sebagai Grab- Taxi hingga 2016, dan sekarang Grab sudah masuk di 125 kota seluruh Indonesia. Disini Grab memiliki berbagai jasa layanan yaitu berupa Grab-*Car*, Grab-*Bike*, Grab-*Food*, Grab-*Send* dan lain sebagainya (Wikipedia, 2019).

Transportasi *online* yang sering digunakan warga lokal maupun non-lokal di Malang ini salah satunya adalah Grab- *Bike*. Dengan adanya jasa transportasi *online* berupa Grab-*Bike* ini banyak masyarakat yang tinggal di Malang berbondong-bondong menjadikannya pekerjaan tetap maupun sampingan sebagai *driver* ojek *online* Grab-*Bike*. Aplikasi *Ride Hailing* seperti Grab adalah salah satu perusahaan ojek *online* yang beroperasi di Malang. Pada tahun 2017, 5000 kuota menjadi *driver* ojek *online* yang sudah terisi ditambah 900 kuota tambahan pekerjaan untuk menjadi *driver* ojek *online* Grab-*bike* di Malang tanpa harus memperdulikan ijazah terakhir untuk bisa mendapatkan pekerjaan tersebut (rri.co.id, 2017). Dengan kuota tambahan menjadi *driver* ojek *online* yang cukup banyak, menjadikan pekerjaan ini adalah salah satu pekerjaan yang diminati oleh warga di Malang.

Banyaknya *driver* yang beroperasi selain menimbulkan banyak persaingan juga memengaruhi penghasilan *driver* disetiap harinya sehingga kesejahteraan pengemudi harus dibayar tuntas dengan kerja keras *driver* dalam mendapatkan penumpang untuk menutup bonus harian. Selain hal tersebut mengutip dari artikel berita (Benni Indo, 2019), Pada hari Selasa, 15 Januari 2019 ratusan *driver* Grab-*bike* melakukan aksi demo untuk menuntut manajemen perhatikan kesejahteraan pengemudi dengan mengembalikan sistem lama dan menaikkan tarif per kilomernya.

Dengan adanya aksi tuntutan ini membuktikan bahwasannya kesejahteraan *driver* kurang diperhatikan oleh pihak manajemen. Kesejahteraan *driver* adalah perwujudan dari kepuasan *driver* itu sendiri yang menyangkut kebijakan tarif dan bonus. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap *driver* ojek *online* Grab-*bike* juga mendapati bahwasannya pada kebijakan tersebut sangat memberatkan dan mengharuskan *driver* terus bekerja keras dengan tarif yang tidak sesuai. Pada sistem kebijakan yang sekarang dinilai yang cukup sesuai dengan pendapatan hanya saja *driver* perlu kerja keras untuk mampu bersaing dengan *driver* lain dalam mendapatkan order masuk.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu, seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu (Robbins, 2001). Kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan. Hal ini terutama untuk menciptakan keadaan positif di lingkungan kerja perusahaan sehingga karyawan merasa nyaman dalam menjalankan pekerjaannya (Handoko, 2001).

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2007). Dikatakan lebih lanjut bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari prestasi seseorang terhadap seberapa baik pekerjaannya menyediakan sesuatu yang berguna baginya. Menurut Hasibuan (2011) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang

menyenangkan dan mencintai pekerjaannya yang dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Greenberg *et al*, (dalam Indrasari, 2017) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan para tenaga kerja. Diketahui bahwa menurut Robbins (2003), kepuasan kerja dipengaruhi oleh *mentally challenging work* (tantangan mental), *supportive colleagues* (Dukungan kolega/rekan) dan lain sebagainya. Penelitian yang dilakukan oleh Siahaan dan Sagala (2009), salah satu faktor lain juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah tingkat pendidikan. Tenaga kerja dengan tingkat pendidikan tertinggi SMK menjadi yang paling sulit dalam mendapatkan pekerjaan diikuti oleh lulusan SMA, Diploma dan Perguruan tinggi (Detik *Finance*, 2019). Dalam pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa mencari pekerjaan dengan bermoldakan ijazah SMA kebawah masih sulit. Oleh karena itu dengan maraknya *Ride Hailing* salah satunya *Grab-bike* dinilai sebagai faktor yang membuat tingkat pendidikan lebih rendah mudah mendapatkan pekerjaan (Detik *Finance*, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siahaan & Sagala (2009) menunjukkan hasil bahwa ada perbedaan rata-rata kepuasan kerja karyawan jika ditinjau dari tingkat pendidikan. Karena perbedaan itu disebabkan oleh perbedaan ekspektasi karyawan terhadap pekerjaannya sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimilikinya. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan menjadi salah satu faktor kepuasan kerja karyawan dalam menjalani pekerjaan tersebut. Seorang dengan tingkat pendidikan rendah dinilai mempunyai kepuasan yang rendah terhadap pekerjaannya, begitu pula dengan seorang dengan tingkat pendidikan tinggi mempunyai kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya. Sedangkan dalam *driver ojek online*, tidak menutup kemungkinan bahwa kepuasan kerja *driver ojek online Grab-bike* di Malang juga memiliki sebuah perbedaan ekspektasi dalam setiap pendidikan yang sudah ditempuhnya. Kemudian selain hasil dari penelitian diatas, kepuasan kerja *driver ojek online* juga dipengaruhi oleh kondisi pandemik ini yang mana membuat pekerjaan sebagai *driver ojek online* mengalami kesulitan dalam menemukan orderan atau penumpang yang masuk. Dengan adanya hal itu tidak menutup kemungkinan bahwa kondisi saat ini juga menjadi pengaruh sulitnya mendapat penumpang bagi para *driver ojek online*.

Sesuai dengan urian latar belakang diatas maka tujuan penelitian ini adalah : untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan kerja *driver ojek online Grab- bike* yang ditinjau dari tingkat pendidikan. Hipotesis peneltian ini adalah: ada perbedaan tingkat kepuasan kerja yang ditinjau dari tingkat pendidikan *driver ojek online*. *Driver* dengan latar pendidikan SMU dinilai mempunyai kepuasan kerja yag rendah, begitu pula dengan sebaliknya *driver* yang berlatar pendidikan perguruan tinggi dinilai mempunya kepuasan kerja yang tinggi.

## 2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan skala kepuasan kerja dengan model *likert*. Setelah melalui proses *judging group* dan *try out* skala kepada sejumlah subjek didapatkan hasil pada skala kepuasan kerja valid sebanyak 32 aitem dengan koefisien validitas berkisar 0.303-0.733 dan koefisien reliabilitas berkisar 0,636.

Subjek penelitian sebanyak 102 orang (54 *Driver* latar pendidikan SMU dan 48 *Driver* latar pendidikan perguruan tinggi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisa data statistic uji *t-test* dengan bantuan program SPSS versi 26 yang sebelumnya dilakukan uji Homogenitas, uji Normalitas dan Uji Hipotesis.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Hasil

Dari analisis deskriptif didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja driver ojek online Grab-Bike yang berlatar pendidikan perguruan tinggi yang bekerja *full-time*, berada pada kategori rendah sebanyak 0% (0 orang), kategori sedang sebanyak 31,25% (15 orang), kategori tinggi sebanyak 68,75% (33 orang). Kepuasan kerja *driver* ojek online Grab- bike yang bekerja *full-time* berada pada kategori rendah 0% (0 orang), kategori sedang 16,67% (9 orang), kategori tinggi 83,33% (45 orang).

Sementara itu dari uji hipotesis menunjukkan angka sebesar 0,039 yang artinya ada perbedaan kepuasan kerja antara *driver* yang berlatar pendidikan SMU dan perguruan tinggi. Hal ini diperkuat dengan nilai t-hitung lebih besar dari t tabel sebesar  $2,092 > 1,987$  yang artinya terdapat perbedaan kepuasan kerja *driver ojek online yang berlatar pendidikan SMU dan perguruan tinggi*. Hasil rangkuman analisis data dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1:  
Rangkuman Hasil Analisis T-test

thit	df	Sig / p	Keterangan	Mean Perguruan Tinggi	Mean SMU	Kesimpulan
-2.092	98	0,039	$P < 0,05$	98.44	100.87	Signifikan

Hasil perhitungan yang telah dipaparkan diatas, didapatkan bahwa ada perbedaan kepuasan kerja *driver ojek online Grab-bike* yang berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi dan SMU. Kepuasan kerja *driver ojek online Grab-bike* dengan pendidikan SMU lebih tinggi jika dibandingkan dengan yang berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi, yang ditunjukkan dengan perbedaan *mean* antara keduanya, dimana *mean* kepuasan kerja *driver* berlatar belakang pendidikan SMU lebih tinggi daripada *driver* yang berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi.

#### Pembahasan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja driver ojek online yang berlatar belakang pendidikan SMU berada pada taraf yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi. Hal ini dapat disebabkan karena perbedaan ekspektasi diver terhadap pekerjaannya. Subjek yang memiliki kepuasan kerja lebih tinggi adalah *driver ojek online* yang berlatar belakang pendidikan SMU yang beroperasi di Malang. Pekerjaan yang dilakukannya didasarkan dengan rasa bersyukurnya atas rezeki yang dihasilkan sudah lebih dari cukup disetiap harinya, tanpa adanya tuntutan

yang berlebih untuk mendapatkan orderan mengingat pekerjaannya sebagai *driver* ojek *online* yang dinilai cukup mudah dan *driver* yang saling bersaing juga yang semakin banyak disetiap harinya. Sedangkan *driver* yang berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi mendasari pekerjaannya dengan keyakinan dirinya untuk mendapatkan order yang lebih banyak dan dirasa mampu bersaing dengan rekan-rekan yang lain dalam bekerja.

Siahaan (dalam Indrasari, 2017) mengemukakan bahwa kepuasan mempunyai konotasi yang beraneka ragam. Meskipun demikian tetap relevan untuk kepuasan kerja dari kombinasi ini merasa puas jika hasil kerja dan balas jasanya dirasa layak dan adil serta tidak ada tolak ukur tingkat kepuasan kerja yang mutlak karena setiap pegawai berbeda standar kepuasannya, namun apabila pegawai memiliki disiplin dan moral kerja yang baik dalam unit kerja, serta tingkat *turn-over* pegawai rendah, maka secara relative kepuasan kerja pegawai adalah baik.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dipaparkan diatas, didapatkan bahwa ada perbedaan kepuasan kerja *driver* ojek *online* Grab-bike yang berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi dan SMU. Melihat hasil data dari sebaran aitem dapat dilihat bahwa ada perbedaan kepuasan kerja *driver* ojek *online* Grab-bike yang ditinjau dari tingkat pendidikan *driver*. Pada penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan, seperti responden yang dirasa bingung dengan pernyataan yang dipaparkan, karena posisi responden dinilai tidak cukup baik untuk menjawab pernyataan. Kemudian rasa lelah yang dialami *driver* saat setelah mengantar atau menunggu penumpang, kondisi wabah saat ini yang juga mempengaruhi kinerja dan semangat *driver* itu sendiri sehingga muncul keterbatasan lain dari peneliti yang mana peneliti hanya bisa memberikan bantuan semampunya. Maka diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk memperhatikan hal-hal tersebut sehingga mencapai kesempurnaan dalam penelitian.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis penelitian, serta diperkuat dengan dasar-dasar teori, maka dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kepuasan kerja antara *driver* ojek *online* Grab-bike yang berlatar pendidikan perguruan tinggi dan SMU. *Driver* ojek *online* Grab-bike yang berlatar pendidikan SMU lebih tinggi tingkat kepuasannya daripada *driver* ojek *online* Grab-bike yang berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi. Hasil perhitungan tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan kerja yang ditinjau dari tingkat pendidikan *driver* ojek *online*.

#### Daftar Pustaka

- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Indomedia Pustaka.
- Hasibuan, M. S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Robbins, P. S. (2003). *Perilaku Organisasi*. Ed. Sembilan, Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Siahaan, E. & Sagala, L. (2013). Analisis Perbedaan Prestasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Ditinjau Dari Tingkat Pendidikan Karyawan Divisi Umum & SDM PT. Inalum Kuala Tanjung. *Agrica*. Vol. 6, No. 2, Desember 2013

Indo. B. (2019, 15 Januari). Ojek *Online* Grab Kota Malang Demo, Tuntut Manajemen Perhatikan Kesejahteraan Pengemudi. *Suryamalang.com* [on-line]. Diakses pada tanggal 4 November 2019 dari <https://suryamalang.tribunnews.com/2019/01/15/ojek-online-Grab-kota-malang-demo-tuntut-manajemen-perhatikan-kesejahteraan-pengemudi>

Tim Detik.com.(2019, 11Oktober). Makin Susah Cari Kerja, Lulusan SMK Marak Jadi *Driver* Ojol. *Detik finance* [on-line]. Diakses pada tanggal 5Desember 2019 dari <https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-4742681/makin-susah-cari-kerja-lulusan-smk-marak-jadi-driver-ojol.html>

Wikipedia. (2019, 12 September). Transportasi. *Wikipedia.org* [on- line]. Diakses pada tanggal 12 Desember 2019 dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Transportasi>

Wikipedia. (2019, 24 Oktober). Grab (perusahaan).*wikipedia.org* [on- line]. Diakses pada tanggal 12 Desember 2019 dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Grab\\_perusahaan](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_perusahaan)