

KESABARAN DAN KOMITMEN KERJA SUPIR GO-JEK MOTOR

Siti Qodariah¹, Andy Putera², Tanti Amalia F³., Savitri Yasmin S.⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Psikologi Unisba, Bandung, Jawa Barat, Indonesia

Email: ¹siti.qodariah@yahoo.co.id, ²puteranug@gmail.com

³tamaliafikriana@gmail.com, ⁴uti.savitri43@gmail.com.

ABSTRACT

The online-based transportation is very helpful for people in doing activities. Besides being easy to reach, online transportation also offers cheap and fast prices. One company that develops online transportation is Go-Jek. The presence of Go-jek is a negative thing for conventional transportation services., Conventional transportation drivers conduct large-scale demonstrations until anarchic action against Go-Jek drivers. Although there are problems on the road, Go-Jek drivers committed to the company in carrying out their duties. With these problems, Go-Jek drivers are required to be patient, they persevere to keep working. This is interesting to study. Therefore this research is important to do, because it aims to see how patience and work commitment of Go-Jek drivers. The sample of research subjects was 95 people. The results of this study indicate that most Go-Jek motorcycle drivers have a low level of patience and work commitment.

Keywords: Go-Jek driver, Patience, Work commitment

ABSTRAK

Lahirnya transportasi berbasis online sangat membantu masyarakat dalam beraktivitas. Selain mudah dijangkau, transportasi online juga menawarkan harga yang murah dan cepat. Salah satu perusahaan yang mengembangkan transportasi online adalah Go-Jek. Kehadiran transportasi online Go-jek menjadi suatu hal yang negatif bagi jasa transportasi konvensional, seperti angkutan kota (Angkot), bis kota, ojek pangkalan dan lain-lain. Supir transportasi konvensional melakukan demo besar-besaran sampai melakukan tindakan anarkis terhadap supir Go-Jek. Walaupun ada permasalahan-permasalahan di jalan, supir Go-Jek tetap menjalankan tugasnya. Dengan adanya permasalahan tersebut, supir Go-Jek dituntut untuk bersabar, mereka tetap bertahan untuk tetap bekerja. Ini menarik untuk diteliti. Oleh karenanya penelitian ini penting dilakukan, karena bertujuan untuk melihat bagaimana kesabaran dan komitmen kerja supir Go-Jek. Sampel subjek penelitian sebanyak 95 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar supir Go-Jek motor memiliki tingkat kesabaran dan komitmen kerja yang tergolong rendah.

Kata Kunci: Komitmen kerja, kesabaran, supir Go-Jek

PENDAHULUAN

Ditengah kepadatan penduduk yang menyebabkan kemacetan dan polusi, adanya transportasi online seperti Go-Jek sangat membantu dalam kehidupan sehari-hari individu. Go-jek merupakan perusahaan pertama dalam ranah jasa transportasi online yang dibangun di Indonesia pada tahun 2010. Go-jek menggunakan kendaraan motor pada awalnya sebagai jasa utama yang ditawarkan oleh perusahaan Go-jek. Alasan utama perusahaan ini menawarkan jasa antar-jemput dengan menggunakan motor karena mayoritas masyarakat umum menginginkan jasa pengantaran untuk sampai di tempat tujuan dengan lebih cepat (Go-jek Indonesia, 2017). Adanya perusahaan Go-jek ini tentu memiliki pengaruh positif dan negatif bagi masyarakat luas. Dengan berbagai jasa yang ditawarkan oleh Go-jek, hal tersebut sangat memudahkan masyarakat dalam bepergian maupun melakukan berbagai macam transaksi jual beli. Selain karena kualitas pelayanannya yang baik, harga yang ditawarkan pun cukup murah. Pelayanan yang ditawarkan perusahaan Go-jek saat ini pun bermacam-macam. Selain jasa antar-jemput dengan menggunakan motor, Go-jek juga menyediakan jasa antar-jemput dengan

menggunakan mobil (Go-car) dan sekarang telah bekerja sama dengan perusahaan taxi Blue Bird untuk lebih memudahkan penumpang dalam memilih jasa pengantaran yang diinginkan. Kemudian selain jasa antar-jemput, perusahaan Go-jek juga menyediakan jasa lainnya seperti Go-food (jasa antar-beli makanan), Go-send (jasa antar-kirim barang), Go-mart dan Go-shop (jasa belanja barang atau kebutuhan) serta beberapa jenis jasa lainnya yang dirasa sangat bermanfaat bagi masyarakat karena mereka tidak harus keluar rumah untuk melakukan atau mendapatkan barang/jasa yang diinginkan (Go-jek Indonesia, 2017).

Kehadiran perusahaan Go-jek menjadi suatu hal yang negatif bagi jasa transportasi lainnya, seperti angkutan kota (Angkot), bis kota, ojek pangkalan dan lain-lain. Masyarakat jadi lebih memilih menggunakan Go-jek dari pada jasa transportasi lainnya sehingga membuat penurunan dalam pemasukan yang diterima oleh supir jasa transportasi yang lain. Dari hal tersebut mulai timbul berbagai

masalah yang terjadi di lingkungan masyarakat, contohnya, para supir jasa transportasi yang lain mulai melakukan aksi demo dan menuntut pemerintah untuk membekukan jasa transportasi *online* ini (Prilatama, 2017). Selain itu, permasalahan lain juga muncul dari oknum pengguna Go-jek itu sendiri. Dari hasil wawancara pada supir Go-jek, diketahui pula bahwa beberapa kali mereka mendapatkan oknum pengguna yang melakukan orderan fiktif dan melakukan tindakan kriminal. Sudah terjadi beberapa kasus orderan fiktif yang dianggap sangat merugikan untuk supir Go-jek. Berdasarkan hasil wawancara, menurut para supir Go-jek, orderan fiktif biasanya muncul di jasa Go-food, kemudian ada pula pengguna Go-jek yang tiba-tiba membatalkan pesanan antar-jemput di tengah perjalanan. Selain itu, tidak jarang juga terdapat masalah dengan pelanggan yang sudah diterima, misalnya seperti pemberian rating yang tidak sesuai dengan kinerja mereka, permintaan penumpang untuk menempuh rute perjalanan yang lebih jauh, dan pergi ke tempat diluar pemesanan yang dilakukan. Sekalipun para supir Go-jek dihadapkan dengan masalah-masalah tersebut, mereka tetap memiliki komitmen untuk menjadi mitra perusahaan Go-jek. Hal

itu juga dikarenakan keuntungan yang di dapat para supir Go-jek dari perusahaan, seperti ketika mereka bisa melebihi kuota pelanggan yang ditentukan, mereka akan diberi bonus oleh perusahaan. Di awal pendaftaran, mereka juga akan diberikan modal untuk membeli telepon genggam yang akan digunakan sebagai alat selama mereka mencari pelanggan. Selain itu, waktu untuk mencari penumpang juga dibebaskan oleh perusahaan sehingga para supir bisa menyesuaikan jadwalnya sendiri sesuai dengan kebutuhannya masing-masing (Go-jek Indonesia, 2017).

Sesuai dengan pengertian komitmen, yaitu bekerja dengan melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasinya, maka dapat dilihat para supir Go-jek tetap giat bekerja walaupun banyak cobaan yang dihadapinya, seperti resiko terkena order fiktif, kriminalitas, pemberian rating yang tidak sesuai dengan kinerja para supir yang bisa menyebabkan para supir terkena

imbasnya. Wawancara yang dilakukan pada supir Go-jek mengatakan bahwa mereka ingin tetap terus bekerja di Go-jek karena kebutuhannya dapat terpenuhi dengan menjadi supir Go-jek. Dengan pilihan yang telah mereka buat untuk tetap bertahan bekerja sebagai supir Go-jek, tentunya dibutuhkan juga tingkat kesabaran yang tinggi, sehingga mereka memilih untuk tetap bertahan. Melihat banyaknya keuntungan yang mereka dapatkan, mereka menjadi lebih sabar dalam menghadapi masalah-masalah yang dihadapi dalam kesehariannya. Para supir Go-jek berusaha mencari jalan keluar untuk menghindari masalah-masalah tersebut dengan berbagai cara agar mereka bisa tetap bekerja dan memenuhi kebutuhan mereka. Ketika mereka menghadapi masalah, mereka berusaha tenang dalam menghadapinya, Saat mereka secara tidak sengaja dihang oleh supir angkutan lain atau bahkan begal, mereka akan langsung meminta bantuan kepada rekan sesama ojek *online* atau berdo'a kepada Allah SWT, karena mereka yakin dibalik kesulitan pasti ada rencana indah yang akan Allah SWT berikan. Perilaku inilah yang disebut sabar.

Sabar menurut Ibn Qoyyim adalah menahan dan meregulasi diri dalam

menghadapi segala yang tidak menyenangkan, dan tabah dalam menghadapi masalah yang disertai sikap berani, melawan dan menentang terhadap sesuatu yang menimpa diri (Santoso, 2012). Terdapat 3 bentuk sabar, yaitu At Tashabbur yang berarti sabar terhadap kesulitan dan tidak terjerembab pada kesedihan; Ash Shabr yang berarti tidak merasa terbebani oleh adanya musibah dan kesulitan, bahkan dengan semangat mampu menghadapi kesulitan dan musibah dengan ringan atau mudah; dan Al Ishtibar yang berarti menikmati/menghadapi musibah dengan perasaan gembira (Santoso, 2012).

Melihat fenomena di atas, maka menarik untuk meneliti kesabaran pada supir Go-Jek, dan juga bagaimana komitmen kerjanya, sementara penelitian-penelitian psikologi yang terkait dengan islam masih belum banyak dilakukan, umumnya lebih banyak bersumber dari Barat. Padahal, banyak kajian psikologi yang bisa diambil dari Al Qur'an dan Hadits. Misalnya

meneliti tentang kesabaran, kebersyukuran, pemaafan, yang sumbernya diambil dari Al Qur'an dan Hadits. Penelitian yang berkaitan dengan nilai-nilai islam, yang sudah dilakukan, antara lain penelitian oleh Qodariah dan Puspitasari (2016) tentang Hubungan kesabaran dan Coping Strategy pada Ibu yang mempunyai anak autis, dimana hasilnya adalah terdapat hubungan yang positif, artinya semakin sabar ibu maka semakin efektif coping ibu dalam menghadapi anaknya yang autis. Selain itu penelitian pada pengusaha yang dilakukan oleh Yusuf, Fauzia dan Rosada (2018), menunjukkan bahwa derajat kesabaran etnis minangkabau lebih tinggi dari kedua etnis sunda dan jawa. Penelitian lain tentang kesabaran antara lain dilakukan oleh Setiawati (2009) tentang kesabaran dalam merawat orangtua. Dari penelitian-penelitian di atas, hampir semua tidak banyak dikaitkan dengan dunia kerja. Sementara itu penelitian-penelitian tentang komitmen, jarang mengkaitkan dengan aspek-aspek keislaman, seperti penelitian yang dilakukan oleh Purba, D. E., dan Seniati, A. N. L. (2010) didapat hasil bahwa trait kepribadian dan komitmen organisasi berpengaruh cukup besar terhadap OCB di Indonesia. Penelitian lainnya oleh Tania

(2013.). tentang Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan PT. DAI KNIFE di Surabaya. Dan penelitian tentang kinerja oleh Tobing, D. S. K., (2009) dimana komitmen kerja dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karenanya menarik untuk meneliti fenomena di atas tentang pengemudi Go-jek, dengan melihat aspek-aspek psikologi dan islamnya. Bagaimana kesabaran yang mereka miliki untuk tetap bertahan di perusahaan dan tetap melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan tuntutan yang diberikan oleh perusahaan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Kuantitatif. Variabel pertama yang akan diukur adalah sabar, yang terdiri dari tiga dimensi yaitu At Tashabbur, Ash Shabr, dan Al Ishtibar. Variabel kedua yang akan diukur adalah komitmen kerja, yang terdiri dari tiga

komponen yaitu komitmen afektif, komitmen kontinuans, dan komitmen normatif. Untuk uji validitasnya menggunakan validitas konstruk, dan dari hasil perhitungan didapatkan 15 item yang valid dari jumlah total 24 item yang ada untuk variabel Sabar. Sementara untuk variabel Komitmen Kerja didapatkan 19 item yang valid dari jumlah total 24 item yang ada. Dan untuk uji reliabilitas dengan menggunakan Alpha Cronbach didapat hasil yaitu 0,721 pada alat ukur sabar dan yaitu 0,809 pada alat ukur komitmen kerja.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh supir Go-jek yang berada di jalur Jalan Setiabudi – Lembang yang berjumlah 128 orang. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah *Probability Sampling*. Dengan teknik ini berarti sampel diambil berdasarkan ketersediaan pada saat itu, dan didapat sebanyak 95 orang sampel.

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data yang diperoleh agar mencapai suatu kesimpulan pada penelitian ini ialah menggunakan teknik statistik deskriptif untuk menjelaskan gambaran kesabaran dan komitmen kerja pengemudi Go-Jek jalur Setiabudhi – Lembang.

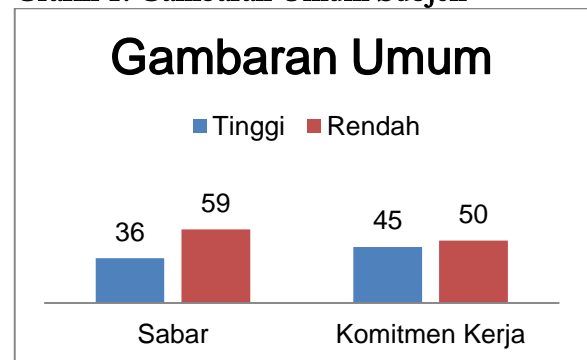
HASIL DAN

PEMBAHASAN

HASIL

Berikut ini disajikan grafik untuk menjelaskan gambaran umum dari kesabaran dan komitmen kerja supir Go-Jek.

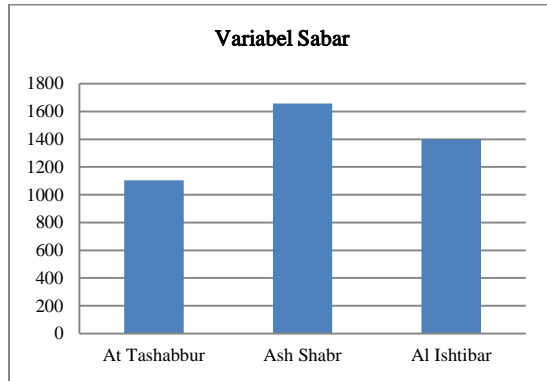
Grafik 1. Gambaran Umum Subjek



Dari diagram batang diatas, dapat diketahui bahwa subjek yang memiliki tingkat kesabaran tinggi hanya berjumlah 36 orang dan subjek yang memiliki tingkat kesabaran rendah berjumlah 59 orang. Kemudian untuk komitmen kerja, diketahui bahwa subjek yang memiliki komitmen kerja tinggi berjumlah 45 orang dan subjek yang memiliki komitmen kerja rendah berjumlah 50 orang. Hal ini menunjukkan bahwa subjek yang

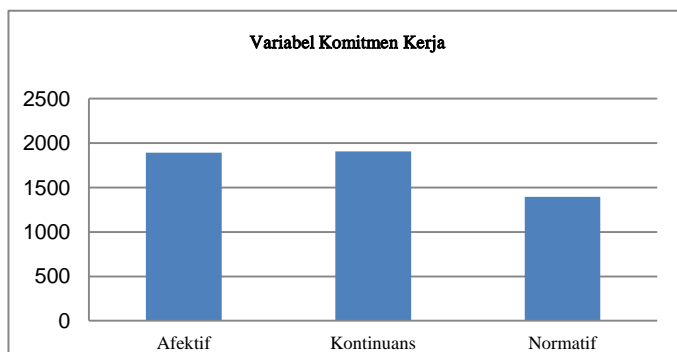
berupa para supir Go-Jek ini memiliki tingkat kesabaran dan komitmen kerja yang rendah.

Grafik 2. Gambaran Variabel Sabar



Berdasarkan grafik diatas, dapat terlihat bahwa dimensi At Tashabbur mendapatkan jumlah total skor yang paling rendah. Artinya, sabar terhadap kesulitan dan tidak terjerembab pada kesedihan.paling sedikit dimiliki oleh supir Go-Jek.

Grafik 3. Gambaran Variabel Komitmen Kerja



Berdasarkan grafik diatas, dapat terlihat bahwa komponen Komitmen Normatif mendapatkan jumlah total skor

yang paling rendah. Artinya, supir Go-Jek menghayati adanya perasaan wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi yang rendah.

Tabel 1. Usia Supir

No.	Rentang Usia	Jumlah
1.	15 – 40 tahun	86 orang
2.	41 – 60 tahun	9 orang

Pada tabel diatas, terdapat 86 orang subjek yang memiliki rentang usia 15-40 tahun, dan sebanyak 9 orang yang memiliki rentang usia 41-60 tahun. Artinya, umumnya supir Go-jek banyak yang berada tahap perkembangan Dewasa awal.

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil diatas, menunjukkan bahwa supir Go-Jek memiliki tingkat kesabaran yang rendah. Artinya, mereka kurang bisa menahan dan kurang dapat meregulasi diri dalam menghadapi segala yang tidak menyenangkan. Mereka juga kurang tabah dalam menghadapi masalah, kurang mempunyai sikap berani, melawan dan menentang terhadap sesuatu yang menimpa diri. Dan bentuk perilaku sabar yang paling rendah

yang ditunjukkan oleh supir Go-Jek adalah At Tashabbur, yaitu mereka kurang sabar terhadap kesulitan dan mereka terjerembab pada kesedihan, ketika mendaparkan permasalahan-permasalahan dalam kerjanya. Hal ini terlihat dari perilaku mereka yang sering mengeluh tentang penumpang, meminta penumpang untuk membatalkan pesanan dengan berbagai alasan, dan tidak mencari jalur yang lebih aman untuk dilewati.

Dari hasil pun didapat supir yang kurang sabar, secara tidak langsung membuat komitmen kerja menjadi berkurang, artinya mereka kurang mengidentifikasi dirinya pada tempat ia bekerja. Supir Go-Jek akan bekerja kurang memiliki dedikasi, yang membuat mereka kurang memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih untuk menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja. Dan pada komponen komitmen normatif merupakan komponen yang paling rendah. Artinya, merefleksikan *a feeling of obligation to continue employment* dari supir Go-Jek. Dengan kata lain, memiliki perasaan kurang wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi. Supir Go-Jek mereka tidak wajib bertahan dalam organisasi. Hal

ini dimungkinkan karena banyaknya supir Go-Jek yang juga bekerja di tempat lain sehingga komitmen kerja yang mereka miliki pun menjadi terbagi.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, ditemukan bahwa supir Go-Jek di jalur jalan Setiabudi – Lembang, menunjukkan perilaku sabar yang rendah, dimensi yang memiliki tingkat paling rendah adalah At Tashabbur dan dimensi yang memiliki tingkat paling tinggi adalah Ash Shabr. Pada komitmen kerja, juga rendah, dengan komponen yang memiliki tingkat paling rendah adalah Komitmen Normatif dan aspek yang memiliki tingkat paling tinggi adalah Komitmen Kontinuans.

DAFTAR PUSTAKA

Go-jek Indonesia. (2017, Januari 1). *Tentang Kami*. Retrieved September 5, 2017, from Go-jek Indonesia: <https://www.go-jek.com/about/>

- Prilatama, M. N. (2017, Oktober 10). *Tim Gabungan Polisi dan Dishub Razia Kendaraan di Bundaran Cibiru*. Retrieved Oktober 12, 2017, from Tribun Jabar:
<http://jabar.tribunnews.com/2017/10/10/tim-gabungan-polisi-dan-dishub-razia-kendaraan-di-bundaran-cibiru>
- Purba, D. E. (2010). Pengaruh Kepribadian dan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Hubs-Asia, 9(2)*, 50-62.
- Qodariah, S., & Puspitasari, N. R. (2016). Correlation between Patience and Coping Strategy of Mothers with Autistic Children. *International Journal of Social Science and Humanity, 919-922*.
- Santoso, P. U. (2012, Juli 23). *darussalambengkulu.wordpress.com*. Retrieved from Jurnal Darussalam Perumnas Unib:
<https://darussalambengkulu.wordpress.com>
- Setiawati, B. (2009). *Kesabaran anak dalam merawat orang tua yang sakit kronis*. Surakarta: Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tania, A. (2013.). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan PT. DAI KNIFE di Surabaya. *Agora, 1(3)*, 1702-1710.
- Tobing, D. S. (2009). Pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan, 11(1)*, 31-37.
- Yusuf, U., Fauzia, R., & Rosada, R. (2018). Perbedaan tentang derajat Kesabaran dalam berbisnis pada pengusaha komunitas TDA (Tanda tangan diatas) Kota Bandung (Studi Komparatif antara suku Sunda, Jawa dan Minangkabau). *SNaPP : Sosial, Ekonomi dan Humaniora, 4 (1)* (pp. 189-194). Bandung: Unisba.