

THE EFFECT OF WORK QUALITY WORK TOTALITY AND WORK COMPETITION LEVEL ON GOJEK DRIVER SATISFACTION IN SEMARANMG CITY AND QUALITY OF SERVICES AS A MEDIATION VARIABLE

DendyTriSutrisno¹⁾, Aziz Fathoni, SE, MM²⁾, Dra. CicikHarini, MM³⁾

¹⁾Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

^{2,3)} Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja, psychological capital, dan tanggung jawab terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor Badan Pertahanan Nasional kota Semarang dengan beban kerja sebagai variabel intervening. Populasi penelitian ini adalah pegawai di kantor Badan Pertahanan Nasional kota Semarang dengan jumlah PNS sebanyak 125 orang dan PTT sebanyak 56 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling diperoleh sampel sebanyak 64 orang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data primer dari Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian di Kantor Badan Pertahanan Nasional kota Semarang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis dengan uji normalitas, pengujian multikolinearitas, pengujian heteroskedastisitas, uji t, dan uji determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh terhadap beban kerja, psychological berpengaruh terhadap beban kerja, dan tanggung jawab berpengaruh terhadap beban kerja. Pengalaman kerja, psycap dan tanggung jawab berpengaruh terhadap beban kerja. Sedangkan beban kerja sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap efektivitas kerja.

Kata Kunci: Pengalaman Kerja, Psychological Capital, Tanggung Jawab, Efektivitas Kerja Dan Beban Kerja

ABSTRACTION

This study aims to determine the effect of work experience, psychological capital, and responsibility on employee work effectiveness at the Semarang National Defense Agency office with workload as an intervening variable. The population of this study were employees at the Semarang National Defense Agency office with 125 civil servants and 56 PTTs with sampling techniques using sampling solutions obtained by a total of 64 people. Data analysis in this study used descriptive analysis, classic assumption test and hypothesis testing with normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, t test, and determination test. The results showed that work experience had an effect on workload, psychological effect on workload, and responsibility had an effect on workload. Work experience, psychology and responsibility influence workload. While workload as an intervening variable influences work effectiveness.

Keywords: Work Experience, Psychological Capital, Responsibility, Work Effectiveness and Workload

PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi tumbuh cepat dan berbagai hal yang menyangkut kebutuhan hidup manusia semakin dekat dan dipengaruhi dengan teknologi. Salah satu hal yang cukup terdampak oleh perkembangan teknologi yaitu sarana transportasi dan memunculkan berbagai jenis transportasi berbasis teknologi yang semakin berkembang. Adanya sarana transportasi berbasis teknologi di Indonesia semakin memudahkan masyarakat dalam mobilitas dan kelangsungan hidup. Didalam kaitannya, munculnya sarana transportasi berbasis teknologi tersebut secara langsung juga memberikan alternatif atau pilihan bidang lapangan pekerjaan bagi banyak

orang untuk bekerja dalam rangka pemenuhan kebutuhan barang dan jasa yang dibutuhkan. Salah satu jenis transportasi berbasis teknologi yang berkembang di Indonesia saat ini adalah Gojek

Gojek merupakan layanan transportasi roda dua sejenis dengan ojek konvensional yang menggunakan teknologi aplikasi yang menggunakan teknologi aplikasi Android maupun IOS untuk memudahkan masyarakat dalam memesan ojek cukup dengan menggunakan aplikasi Gojek yang sudah terpasang di smartphonenya. Dalam melaksanakan layanannya Gojek menerapkan berbagai kebijakan bagi para mitra driver

yang bekerjasama untuk mencapai kualitas layanan yang baik dan optimal. Salah satu kebijakan yang diterapkan Gojek adalah sistem performa driver yang dilihat dari bintang atau skor yang diberikan oleh pelanggan kepada driver Gojek yang melayani pelanggan tersebut.

Tujuan dari penerapan kebijakan sistem performa menurut Ardisa dan Soebandono (2017) adalah: (1) untuk meningkatkan semangat para driver dalam menjalankan tugasnya, (2) mengurangi kemungkinan terjadinya penolakan order oleh pengemudi dan (3) peningkatan kepuasan pelanggan karena order yang diinginkan terpenuhi. Kebijakan sistem performa yang diterapkan untuk driver gojek dapat membuat driver gojek lebih semangat. Jika driver gojek dapat mematuhi peraturannya, driver akan mendapatkan reward atau bonus lebih yang diberikan oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa.

Fenomena yang terjadi pada 3 Juli 2018 PT Aplikasi Karya Anak Bangsa merubah kebijakan performa dan poin serta bonus bagi para driver Gojek. Salah satu hal yang diatur dalam kebijakan tersebut yaitu driver hanya dapatmendapatkan poin jika menjalankan order di area terdaftar atau area asal dimana driver tersebut mendaftar pertama kali. Selain itu jika driver ingin menjalankan order di luar area terdaftar maka driver harus melakukan proses mutasi untuk mengubah area operasional berdasarkan lokasi aktif yang paling sering dikunjungi untuk menjalankan order tersebut.

Kebijakan tersebut menurutnya membuat para driver menjadi kurang bersemangat dalam bekerja menjadi driver Gojek. Selain itu ada beberapa hal yang juga turut menjadi permasalahan para driver Gojek dalam menjalankan pekerjaannya. Salah satu hal tersebut yaitu seringnya aplikasi Driver dari Gojek mengalami masalah atau error sehingga menghambat pekerjaan driver dan pelanggan yang ingin memesan . layanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa para driver Gojek merasa tidak nyaman dengan kebijakan manajemen perusahaan karena sistem yang dirasa tidak menguntungkan driver dalam menjalankan pekerjaannya, dan hal tersebut menurunkan tingkat kualitas kerja. Adapun hasil kedua wawancara yang telah dilakukan oleh penulis mengindikasikan bahwa Totalitas Kerja dan Tingkat Persaingan Kerja yang tercermin dari pendapat kedua driver Gojek yang turut mempengaruhi Kualitas Kerja dan Kepuasan Kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal menurut Umar (2005) adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antar satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Totalitas Kerja, Kualitas Kerja dan Tingkat Persaingan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kualitas Layanan sebagai Variabel Intervening di PT. Go-Jek Indonesia. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang akan digunakan untuk mengatasi pengaruh antar variabel dinyatakan dengan angka.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan datanya yaitu menggunakan kuisisioner yang berupa sejumlah pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diisi. Lokasi penempatan merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kota Semarang. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2018.

Yang menjadi populasi didalam penyusunan skripsi penulis adalah semua pengemudi atau driver Gojek di 15 kecamatan yang ada di kota Semarang; yang terdaftar, tercatat dan aktif, sebagai anggota paguyuban driver Gojek di tiap kecamatan tersebut. Profil dari masing-masing responden yang bekerja sebagai pengemudi/ Driver Gojek dideskripsikan secara terperinci yang meliputi : jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, masa kerja, status perkawinan dan divisi tempat Driver bekerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 95 responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, laki-laki sebanyak 91 orang (95,8%) dan perempuan sebanyak 4 orang (4,2%). Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki pengemudi / Driver Gojek hampir seluruhnya berjenis kelamin laki-laki. Driver laki-laki pada perusahaan ini jauh lebih banyak karena sebagian besar pekerjaan yang dilakukan di PT Gojek Indonesia adalah pekerjaan yang sesuai dengan karakter laki-laki.

Sedangkan responden yang dikelompokkan berdasarkan umur paling banyak berumur antara 21-30 tahun sebanyak 65 orang (68,4%), disusul responden berumur 31-40 tahun sebanyak 23 orang (24,2%), dan terakhir responden berumur 41-50 tahun sebanyak 7 orang (7,4%).

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa umur pengemudi/Driver Gojek sebagian besar masuk kategori umur dewasa awal. Hubungan umur dengan kinerja biasanya orang dewasa mempunyai tingkat kematangan karir lebih tinggi, dan kestabilan emosi lebih baik dibanding umur muda sehingga dimungkinkan para driver Gojek akan lebih berkualitas dalam bekerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik.

Kemudian responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai pengemudi / Driver Gojek paling banyak memiliki tingkat pendidikan SMA atau SMK sebesar 86 orang (90,5%), dan responden yang berpendidikan S1 sebesar 9 orang (9,5%). Hal ini berarti pengemudi/Driver Gojek yang berpendidikan menengah lebih banyak dibandingkan dengan yang berpendidikan tinggi.

Masa kerja sebagian besar pengemudi / Driver Gojek kurang dari 1 tahun sebanyak 80 orang (84,2%), dan responden yang mempunyai masa kerja antara 2 tahun keatas sebanyak 15 orang (15,8%). Hubungan masa kerja dengan Kualitas kerja, Driver yang semakin lama bekerja semakin banyak pengalaman, Driver yang berpengalaman, kualitas kerjanya lebih baik daripada Driver yang kurang pengalaman. sebagian besar pengemudi / Driver Gojek berstatus belum menikah sebesar 79 orang (83,2%), sedangkan Driver yang berstatus menikah sebesar 16 orang (16,8%). Hubungan status perkawinan dengan Kualitas kerja, Driver yang menikah mempunyai tanggung jawab lebih besar sehingga Kualitas kerjanya lebih baik. sebagian besar pengemudi / Driver Gojek bekerja di bagian Go Car sebesar 58 orang (61,1%), sedangkan Driver yang bekerja di GoJek sebesar 37 orang (38,9%).

KESIMPULAN

- (1) Totalitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Totalitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil uji statistik didapatkan nilai sig. sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t hitung bertanda positif dan signifikan.
- (2) Bahwa Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil uji statistik didapatkan nilai sig. sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t hitung bertanda positif dan signifikan.
- (3) Persaingan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil uji statistik didapatkan nilai sig. sebesar

0,000 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t hitung bertanda positif dan signifikan.

- (4) bahwa Totalitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas kerja Driver. Hasil uji statistik didapatkan nilai sig. sebesar 0,026 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t hitung bertanda positif dan signifikan.
- (5) Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas kerja Driver. Hasil uji statistik didapatkan nilai sig. sebesar 0,019 lebih besar dari 0,05, dan nilai t hitung bertanda positif dan signifikan.
- (6) Persaingan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas kerja Driver. Hasil uji statistik didapatkan nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t hitung bertanda positif dan signifikan.
- (7) Pengaruh Totalitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Pada Kualitas Kerja Driver. Totalitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas kerja. Semakin tinggi Totalitas Kerja Driver maka semakin tinggi kepuasan kerja Driver dan berdampak pada peningkatan Kualitas kerja. Totalitas Kerja pengemudi / Driver Gojek tinggi. Faktor tingginya Totalitas Kerja dikarenakan Driver berangkat kerja dengan hati yang mantap.
- (8) Pengaruh Kualitas Kerja terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada Kualitas kerja Driver. Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas kerja. Semakin baik tanggapan Driver tentang Kualitas Kerja yang diberikan perusahaan maka akan semakin tinggi kepuasan Driver dan selanjutnya akan meningkatkan Kualitas kerja.
- (9) Pengaruh Persaingan Kerja terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada Kualitas kerja Driver. Persaingan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas kerja. Semakin baik Persaingan Kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja dan berdampak pada Kualitas kerja yang semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman, 2016. *Analisis Faktor Skala Totalitas Kerja (Work Engagement)*. Jakarta
- Annisa Sukmaputri, 2013. Studi Manfaat Nasabah UMKM dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan pada Layanan Kredit Bank Konvensional.
- Gamal Hadi, 2017. Teori Daya Saing atau Heightened Competition. *Dictio Community*, diakses pada 2 September 2018.
- Imam Ghozali, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang; Universitas Diponegoro.
- KBBI of line diakses pada tanggal 26 – 08 – 2018
- Maslow (dikutip oleh Shinta, 2002), Lima Kebutuhan Dasar Yang Tersusun Secara Hierarkhis
- Marihot Tua Effendi Hariadja, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Grasindo
- Muin Idianto, 2013. *Sosiologi Untuk SMS/MA. Kelompok Peminatan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta.
- Phillip Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid I, Edisi Milenium*. Jakarta; Prehalindo
- Riswanda Imawan, 2002. *Peningkatan Daya Saing: Pendekatan Paradigmatik–Politis*. Jakarta
- Rototo Sabar, 2007. Pengantar Metodologi Penelitian. Kudus. FKIP Universitas Muria.
- Saleh, 2013. *Work Engagement*. Jakarta
- Saleh 2013. Keterlibatan Kerja, Keterikatan Kerja, Keterlarutan Kerja, Dan Totalitas Kerja.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- T. Hani Handoko, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta.
- Wilmar. B Schaufeli, 2014. Totalitas Kerja Sebagai Keadaan Positif, Kepuasan, yang Berhubungan dengan Pikiran Dalam Bekerja dan Ditandai Oleh Vigor, Dedication, dan Absorption
- Yusuf Wildan Setiyadi, Sri Wartini, 2016. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Semarang