

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KERJA MODA TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DI KOTA PADANG

Ghaniyyu Fianindo Rehandana^{1(a)}, Aldri Frinaldi^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}ghaniyyufianindorehandana@gmail.com, ^{b)}aldri@fis.unp.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

15-08-2022

Diterbitkan Online:

10-12-2022

Kata Kunci:

Upaya Peningkatan, Kualitas Kerja,
Transportasi Online

Keywords:

Improvement Efforts, Quality of Work,
Online Transportation

Corresponding Author:

ghaniyyufianindorehandana@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kerja pengemudi moda transportasi online gojek, factor penghambat dalam peningkatan kualitas kerja dan solusi yang ditawarkan oleh transportasi online gojek dalam meminimalisir kendala. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, penelitian ini menggunakan tehnik pengambilan data menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumen. Adapun hasil penelitian ini yaitu :1) dalam menjalankan kerja, pengemudi transportasi online gojek sudah cukup baik dan pengemudi dinilai berdasarkan point pada akun pengemudi transportasi online gojek. 2) dalam meningkatkan kualitas kerja pengemudi transportasi online gojek terdapat beberapa kendala, seperti tingkat pendidikan pengemudi, tekanan, hingga emosi pengemudi. 3) Adapun solusi yang diberikan oleh transportasi online gojek berupa memberikan pelatihan setiap bulan dengan materi yang berbeda dan reward bagi setiap pengemudi yang berprestasi.

ABSTRACT

This study aims to determine the work quality of Gojek online transportation mode drivers, the inhibiting factors in improving the quality of work and the solutions offered by Gojek online transportation in minimizing obstacles. This research is a descriptive qualitative research, this research uses data collection techniques using interviews, observations and document studies. The results of this study are: 1) in carrying out work, the Gojek online transportation driver is quite good and the driver is assessed based on the points on the Gojek online transportation driver account. 2) In improving the work quality of Gojek online transportation drivers, there are several obstacles, such as the driver's education level, pressure, to the driver's emotions. 3) The solution provided by Gojek online transportation is to provide training every month with different materials and rewards for each driver who excels.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v1i4.42>



PENDAHULUAN

Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang di laksanakan akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Berkualitas yang dimaksud bukan hanya pandai saja, tapi dapat memenuhi semua syarat kualitatif yang menjadi tuntutan pekerjaan itu sendiri, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan sesuai rencana dan tujuan.

Dalam hal peningkatan kualitas kerja agar konsumen tidak ragu dan khawatir akan keselamatannya di butuhkan kualitas pengemudi transportasi online dalam berkendara karena kualitas kerja itu sendiri di ukur dari hasil kerja pengemudi. Namun permasalahan yang terjadi masih banyak pengemudi tidak lengkap dalam berkendara dan tidak memakai atribut berkendara, tidak mengingatkan pengguna transportasi memakai helm, tidak mentaati rambu-rambu lalu lintas, mengejar orderan dan poin sehingga kurang mengutamakan keselamatan konsumen.

Kualitas kerja yang diukur juga dipengaruhi oleh kualitas pengemudi transportasi online gojek. Kualitas pengemudi yang dimaksud yaitu kebiasaan pengemudi yang tidak mengingatkan pengguna transportasi online gojek untuk menggunakan helm apalagi jarang yang ditempuh dekat. Sehingga ini menjadi potensi kecelakaan yang membuat pengemudi dan pengguna rugi, hal inilah yang menjadi kekhawatiran konsumen dalam hal keselamatannya.

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia karena pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut. Transportasi juga berfungsi mempermudah masyarakat dalam mencapai tujuannya dan Transportasi juga merupakan sebagai salah satu upaya memindahkan, menggerakkan, hingga mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain. di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Landasan hukum pada transportasi ini merujuk pada undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan,

undang-undang ini mengatur hal-hal yang berkaitan dengan lalu lintas dan membantu mentertibkan transportasi umum maupun pribadi. Kendaraan yang dimaksud dalam penelitian ini kendaraan bermotor, di dalam pasal 1 poin ke 8 berbunyi sebagaimana dalam undang-undang 22 tahun 2009 “Kendaraan Bermotor adalah setiap Kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain Kendaraan yang berjalan di atas rel.”

Pada masa saat ini semua pelayanan publik serba memanfaatkan teknologi Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi yang sudah berkembang sangat pesat hingga menyentuh pada industri transportasi di Indonesia.

Transportasi merupakan alat yang membantu manusia dalam hal yang terkait dengan mobilisasi barang maupun orang dalam kehidupan. Angkutan publik di Indonesia yang dahulunya adalah offline, kemudian berganti menjadi online itu semua di karenakan perkembangan teknologi yang sudah masuk pada ranah transportasi di Indonesia. Salah satu perusahaan yang bergerak dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi adalah PT. Gojek Indonesia.

Kemunculan transportasi publik berbasis online atau ojek online bertujuan untuk menghubungkan pengemudi dengan pengguna karena melihat para pengemudi ojek yang berada di pangkalan hanya menghabiskan waktu mereka sehari-hari dan belum tentu mendapatkan pelanggan atau penumpang ojek dalam setiap harinya. Namun dengan kemunculan transportasi publik berbasis online di Indonesia menjadi shock kultur sehingga menimbulkan pro dan kontra di masyarakat.

PT. Gojek merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi di Indonesia yang saat ini telah mengalami perkembangan menjadi layanan On Demand Service berbasis teknologi Mobile Platform online yang menyediakan berbagai layanan mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layanan antar makanan dan berbagai layanan On Demand lainnya.

On Demand Service adalah sebuah pelayanan yang didasarkan atas sesuai dengan permintaan dan pesanan dari pelanggan atau konsumen, Pada kendaraan bermotor di transportasi online gojek, plat kendaraan yang seharusnya kuning karena umum tetapi karena gojek ini mitra bagi pengemudi dan penumpang

makanya memakai plat hitam dari motor pengemudi (Weking & Ndala, 2018)

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Basrowi & Suwandi (2008:2), melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengenali subjek, merasakan apa yang dialami subjek dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penelitian kualitatif, peneliti terlibat dalam konteks, dengan situasi dan setting fenomena alami sesuai yang sedang diteliti. Setiap fenomena merupakan sesuatu yang unik, yang berbeda dengan lainnya karena berbeda konteksnya. Sedangkan metode deskriptif menurut Nazir (dalam Prastowo, 2016:186) adalah suatu metode yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa. Data yang didapatkan melalui metode ini pada umumnya berupa pencatatan, foto-foto, rekaman, dokumen, dan catatan resmi lainnya.

Berdasarkan definisi diatas, peneliti mendeskripsikan bagaimana Upaya Meningkatkan Kualitas Kerja Pengemudi Moda Transportasi Online Gojek Di Kota Padang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Meningkatkan Kualitas Kerja Pengemudi Moda Transportasi Online Gojek di Kota Padang

Kualitas kerja transportasi online gojek di Kota Padang yang menjadi fokus penelitian penulis adalah kualitas kerja pengemudi gojek kota Padang. Kualitas kerja transportasi online gojek ini akan di analisis dengan menggunakan Teori Kualitas Kerja (Hasibuan:2003) yang memiliki 4 indikator yang penjabarannya sebagai berikut;

a) Potensi Diri

Menurut Hasibuan (2003) dikutip dalam Raja (2014) menyatakan potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal. Temuan penelitian didapatkan bahwa untuk mengukur upaya peningkatan kualitas kerja potensi diri ini merupakan salah satu indikator yang sangat penting. Kualitas kerja pengemudi di pengaruhi juga oleh potensi diri pengemudi

tersebut, karena pengemudi yang memiliki potensi diri dalam berkendara akan memiliki kualitas kerja yang baik.

b) Hasil Kerja Yang Optimal

Merupakan hasil yang harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, dapat di lihat dari produktivitas organisasi, kualitas dan kuantitas kerja. hasil kerja yang optimal ini juga berhubungan dengan indikator sebelumnya potensi diri. Seperti yang penulis jelaskan diatas hasil kerja yang optimal akan menghasilkan kualitas kerja yang baik. Optimal yang dimaksud adalah hasil kerja yang terbaik. Hasil kerja yang optimal akan sejalan dengan kualitas kerja yang baik.

c) Proses Kerja

Proses kerja yaitu suatu tahapan hal terpenting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini. Sebagaimana di transportasi online gojek fokusnya pada pengemudi harus menjalankan tugas dan perannya sebagai penyedia layanan dan gojek yang mengatur sebagai mediator antara pengemudi dengan pengguna transportasi online gojek. Proses kerja dalam meningkatkan kualitas kerja juga dilakukan oleh transportasi online gojek sebagaimana gojek mengada kan seminar atau training kepada pengemudi setiap bulan agar mengupgrade pengemudi setiap bulannya. Hal ini juga termasuk proses kerja yang telah dilakukan oleh transportasi gojek kepada pengemudinya.

d) Antusiasme

Antusiasme merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja. antusiasme pengemudi transportasi online gojek juga mempengaruhi kualitas kerja pengemudi. hal ini tergantung kepada pengemudi transportasi online gojek yang antusias terhadap pekerjaannya

Dalam meningkatkan antusiasme pengemudi gojek memberikan materi-materi tertentu didalam seminar yang setiap bulannya agar memiliki motivasi dalam berkerja. Makanya jika ada pengemudi yang kurang motivasi dan antusiasme nya, bisa dikatakan pengemudi tersebut jarang mengikuti seminar yang diadakan oleh transportasi online gojek.

Antusiasme ini juga harus datang dari dalam diri pengemudi itu sendiri.

Sebagaimana menurut (Hasibuan:2003) bahwa kualitas kerja adalah suatu standar fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan terhadap tugas-tugasnya. Begitu juga dengan kualitas kerja pengemudi yang dapat diukur melalui performansi akun pengemudi dan poin pada akun pengemudi.

Berdasarkan temuan dilapangan, penulis berkesimpulan bahwa kualitas kerja pengemudi transportasi online gojek sudah baik namun masih ada oknum yang kutang patuh tetapi PT. gojek Indonesia sudah cukup tegas dalam menindak pengemudi yang tidak tertib.

Faktor Penghambat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Pengemudi Gojek

Berdasarkan hasil temuan penelitian dilapangan penulis menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas kerja pengemudi transportasi online gojek di Kota Padang. Berikut uraiannya;

Hal yang menjadi faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas kerja pengemudi berdasarkan temuan khusus yang telah di jelaskan informan ada 4 poin penting yaitu pertama, tingkat pendidikan pengemudi transportasi online gojek itu sendiri.

Sifat malas dari pengemudi akan membuat kualitas kerja pengemudi tidak meningkat bahkan bisa menurun hal ini bertolak belakang dengan teori kualitas kerja menurut Marcana dalam Rao (2013:11) yaitu wujud kegiatan harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Jika pengemudi memiliki harapan income yang banyak dari gojek, pengemudi harus memenuhi kebutuhan gojek yaitu dengan mengikuti seminar yang dilaksanakan setiap bulan. Agar kualitas pengemudi transportasi online gojek selalu di upgrade.

Tingkat pendidikan menjadi hal yang sangat berpengaruh terhadap pola pikir seseorang terkadang tingkat pemahaman seseorang juga berbeda meskipun tingkat pendidikannya sama. Dikarenakan syarat menjadi pengemudi hanya minimal SMA. Selanjutnya, emosi dan keadaan pengemudi transportasi online gojek itu sendiri. Sebagaimana menurut (Kristo, 2017) dikutip dalam Imam (2020) pengemudi harus sadar dan tahu betul PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa dan kepuasan pengguna adalah prioritas

utama. Pengemudi yang bekerja di gojek harus menjadikan kenyamanan dan kepuasan pengguna prioritas utamanya dengan mengesampingkan keadaan ataupun emosinya sendiri. Jika pengemudi melakukan hal itu maka kualitas kerja pengemudi akan baik. Selanjutnya, tekanan (*pressure*) dari keluarga ataupun pengguna gojek yang banyak minta. Dan terakhir, jarang mengikuti seminar dan training dari pihak gojek. PT. Gojek Indonesia mengadakan seminar setiap bulan agar pengemudi mendapatkan ilmu dan mengupgrate pengemudi dalam hal melayani pengguna jasa transportasi online gojek.

Kebanyakan pengemudi yang tidak peduli akan kenyamanan pengguna yang mereka tahu hanya mengantarkan pengguna sesuai tujuan pengguna itu sendiri sehingga melupakan kenyamanan pengguna, sebagaimana arti transportasi dalam (Undang-Undang 22 Tahun 2009). Dan pengemudi harus paham betul antara pengemudi dan pengguna saling membutuhkan. On Demand Service adalah sebuah pelayanan yang didasarkan atas sesuai dengan permintaan dan pesanan dari pelanggan atau konsumen (Weking & Ndala, 2018). Sebagaimana hal ini dijelaskan bahwa transportasi online gojek ini berdasarkan adanya permintaan dalam penggunaan jasanya.

Upaya Transportasi Online Gojek dalam Mengatasi Kendala Meningkatkan Kualitas Kerja Pengemudi

Berdasarkan hasil temuan penelitian dilapangan penulis menemukan beberapa solusi dan upaya untuk meningkatkan kualitas kerja pengemudi transportasi online gojek di Kota Padang. Berikut uraiannya;

Melakukan seminar ataupun pelatihan setiap bulan yang wajib diikuti oleh setiap pengemudi minimal 1x, hal ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pihak gojek dalam meningkatkan kualitas kerja pengemudinya. sesuai dengan teori kualitas kerja Menurut Heidjrachman dan Suad Husnan, (1993:23) Kualitas kerja adalah seorang pegawai yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya. Seminar inilah yang menjadi tuntutan gojek kepada pengemudinya agar kualitas kerjanya terupgrade selalu.

Menetapkan SOP yang wajib diikuti oleh pengemudi, SOP yang dimaksud merupakan hal *basic* yang dapat pengemudi lihat dalam web (www.Driver.go-jek.com). hak ini juga upaya dalam peningkatan kualitas kerja pengemudi

transportasi online gojek sebagaimana pengertian kualitas kerja menurut Fred Smith dalam Ismanto (2009:65) mengartikan kualitas sebagai suatu kinerja standar yang diharapkan oleh pemakai produk atau jasa konsumen. Sebelum membuat SOP, PT. Gojek Indonesia juga menempatkan diri sebagai pengguna sehingga mengetahui apa saja yang menjadi keinginan dan kenyamanan pengguna maka dari itu pengemudi harus bekerja sama dengan mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh gojek agar terciptanya kenyamanan bagi pengguna dan pengemudi.

Memberikan sanksi di setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pengemudi. hal ini akan menyadarkan pengemudi agar berhati-hati dalam membawa pengguna dan dapat menciptakan perlindungan konsumen. PT. Gojek Indonesia juga meningkatkan sistem dan tanggung jawabnya agar pengguna merasa aman menggunakan pelayanan transportasi gojek dengan memberikan salah satu fitur di dalam aplikasi gojek yaitu *perjalananaman+* jaminan perjalanan sampai 350 jt dengan menambah 1.000 ketika mengorder goride/ gojar.

Memberikan apresiasi atau bonus yang sesuai dengan performa harian di akun pengemudi bonus dalam bentuk saldo yang dapat pengemudi tarik ke rekening masing-masing pengemudi. dan bonus ini memiliki tingkat pertama itu basic, kedua silver, ketiga gold, dan ke empat itu platinum. Tingkatan saldo ini berbeda-beda nominalnya setiap tingkat, Agar terpacu dan memotivasi pengemudi dalam bekerja dan terciptanya kualitas kerja yang baik di setiap pengemudi transportasi online gojek.

Berdasarkan uraian diatas sesuai dengan teori Bitner dan Zeithaml dalam meningkatkan kualitas kerja ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu; (1) pelatihan atau training, seperti yang dilakukan oleh PT. gojek Indonesia dalam meningkatkan kualitas kerja pengemudinya. (2) memberikan insentif atau bonus, seperti yang telah dilakukan juga oleh PT. gojek Indonesia dengan memberikan reward berupa saldo yang dapat ditarik ke rekening pengemudi dan di kelompokkan menjadi 4 tingkatan basic, silver, gold dan platinum. (3) menerapkan aplikasi yang membantu meningkatkan kualitas kerja karyawan, seperti yang telah dilakukan juga oleh PT. gojek Indonesia dengan menerapkan system pendeteksi kesalahan pengemudi agar

pengemudi lebih hati-hati dalam melakukan pekerjaannya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan penelitian yang penulis sudah lakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas kerja transportasi online gojek di Kota Padang masih kurang dikarenakan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya. Namun, kekurangan kualitas kerja pengemudi transportasi online gojek ini juga diupayakan oleh PT. Gojek Indonesia dengan beberapa opsi seperti mengadakan seminar dan pelatihan bagi pengemudi agar kualitas kerjanya di upgrade, memberikan sanksi terhadap setiap pelanggaran pengemudi dan memberikan reward pada setiap capaian pengemudi. maka dari itu dibutuhkan juga kesadaran dari pengemudi agar dapat mewujudkan upaya yang telah dilakukan oleh PT. Gojek Indonesia cabang Padang agar terciptanya kualitas kerja pengemudi yang baik.

Berdasarkan hasil penguatan dan penelitian yang telah penulis lakukan maka saran yang dapat diberikan adalah: Untuk meningkatkan kualitas pengemudi transportasi online gojek pengemudi dan PT. Gojek Indonesia harus saling berkerjasama sama demi meningkatkan kualitas kerja pengemudi; dalam hal meminimalisir penghambat peningkatan kualitas kerja, PT. Gojek Indonesia harus lebih tegas lagi dalam hal memberikan sanksi kepada pengemudi yang melanggar dikarenakan dapat merusak citra PT. Gojek itu sendiri dan sebaiknya pengemudi transportasi online gojek di training terlebih dahulu atau memberikn syarat tertentu dalam menunjang kualitas kerja pengemudi agar mendapatkan pengemudi yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009
Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Frinaldi, A., Embi, M. A., Bila, A., Angriani, S., & Uttami, A. A. (2020, March). The Effect of Driver Service Quality on Passenger Satisfaction in Public Transportation. In *International Conference on Public Administration, Policy and Governance (ICPAPG 2019)* (pp. 51-60). Atlantis Press.

Frinaldi, A. (2016, December). The Influence of Driver Work Culture and Service Quality on Citizen Satisfaction with Mass Transportation. In *International Conference on Ethics in Governance (ICONEG 2016)* (pp. 450-453). Atlantis Press.

Frinaldi, A. (2012). Budaya Kerja Galie:(Studi Kasus Budaya Kerja Kalangan Pegawai Negeri Sipil Etnik Minangkabau di Kabupaten Pasaman Barat). *Humanus*, 11(2), 103-111.

Fidel Miro, Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencanaan dan Praktisi, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2005.

Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kualitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Kasandra, D., Frinaldi, A., & Lanin, D. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Umum Kota Terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Padang.

Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik, 13(1), 38-49.

Weking, A. N., & Ndala, S. (2018). *Analisis Implementasi Model Bisnis On Demand Service Mobile Platform Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Gojek Di Indonesia*. *Jurnal Informatika*, 3(03).

[www,driver.go-jek.com](http://www.driver.go-jek.com)