

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepribadian diri merupakan hal penting yang dimiliki setiap *driver* ojek *online* di Kota Madiun dalam meningkatkan ketertarikan pada pelanggan yang mempunyai pengaruh signifikan untuk menambah relasi sehingga berdampak pada kualitas mitra ojek *online* di Kota Madiun khususnya memilih pengaruh kepada perusahaan yang layak. *Driver* dan Penumpang merupakan suatu strategi dari objek perusahaan ojek online di Kota Madiun yang saling berkontribusi untuk pendapatan omzet yang signifikan dihasilkan oleh modal utama sebuah kuantitas sumber daya manusia (Sitti Masyita dan Thania Angel 2023).

Driver ojek *online* bekerja melalui sistem order di dalam aplikasi dengan mengharapkan peningkatan popularitas pada kinerja di perusahaan yang diberikan oleh *customer*, maka ketika *rating* bintang 5 yang diterima *driver* ojek *online* secara konsisten maka perusahaan sangat bergantung pada *driver* untuk pelayanan prioritas kepada *customer*. Dengan hal ini pengaruh kepribadian dapat menjadi faktor untuk peningkatan kepercayaan pada perusahaan tersebut melalui *driver* ojek *online*.

Menurut hasil penelitian R. Nurhati dkk, (2021) kepribadian pada individu mitra *driver* ojek *online* mempengaruhi proses terhadap etos kerja untuk memiliki tindakan yang mandiri terhadap esistensi motivasi sehingga

driver ojek *online* dapat bermanfaat terhadap *customer* dan juga mendorong sikap positif di lingkungan. Dengan mempertimbangkan tugas yang membantu *customer* melalui aplikasi yang terdapat orderan menjadi prioritas perusahaan kepada *driver* dalam menjaga keselamatan dan meningkatkan *rating* aplikasi kepada perusahaan. Sebab pada fenomena yang terjadi *driver* sering lalai bahkan *overacting* terhadap etika yang mempengaruhi pada kecemasan dan berisiko menimbulkan konflik. Praktisi keselamatan berkendara menjabat sebagai *Director Training Safety Defensive Consultant Indonesian* (SDCI) Sony Susmana mengungkapkan pelanggaran lalu lintas kerap terjadi di seluruh wilayah Indonesia dilakukan oleh pengendara akibatnya oleh kurang tegasnya aturan hukum yang berlaku (Rangga Rahadiansyah, Detikoto).

Berdasarkan penelitian terdahulu R. Nurhayati et al. (2021) terdapat kebutuhan untuk melakukan uji hipotesa pada pengaruh kepribadian terhadap motivasi yang menunjukkan tingginya motivasi memengaruhi kepribadian secara garis khusus. Dalam penelitian ini penulis meneliti tingginya pengaruh kepribadian seseorang dapat mengenai efek domino motivasi pada individu terhadap lingkungan *market place* ojek online.

Tipe-tipe dalam meningkatkan kondisi kinerja *driver* ojek *online* tidak dapat dipisahkan dari pengaruh kepribadian diri terhadap motivasi yang didasari oleh faktor lingkungan keluarga. Mengembangkan perilaku di norma sosial ini menimbulkan dukungan secara moral maupun materil. Di dalam hasil penelitian Ahmad Avandri, Suparji, Arie Wadhono & Ratna

Suhartini, (2023) lingkungan keluarga menjadi upaya dari pengaruh pribadi terhadap motivasi dalam mencapai kinerja yang diharapkan, hal tersebut memudahkan untuk saling ketergantungan sebagai peran masing-masing keluarga.

Menurut hasil penelitian terdahulu Hersakso Sinurat, Lukman Pardede & Dewi Lestari Pardede, (2023) bahwa kurangnya motivasi juga mengakibatkan konsentrasi kurang baik terhadap proses bekerja serta adanya kecenderungan objek pada variabel dependen terhadap pengaruh kepribadian seseorang. Dalam hal ini peneliti akan lebih memfokuskan kepribadian dari *driver* ojek *online* sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas diri dan kuantitas atas meningkat motivasi secara otentik.

Pengaruh kepribadian dapat memicu timbulnya pada kompetensi karena adanya peningkatan kualitas pada *driver* ojek *online* dengan memperhatikan adanya sebuah tanggung jawab, teladan (role model) yang memiliki *self-influence* yang khas sebagai daya tarik *customer* sehingga melalui penelitian Ari Sofia & Annisa Yulistia (2020) pengaruh kompetensi kepribadian terhadap motivasi menunjukan positif adanya hubungan yang signifikan yang berkaitan.

Memuat fenomena yang telah terjadi menjadi viral dikalangan masyarakat terhadap kasus yang telah dialami oleh mitra *driver* ojek *online* yang memberikan motivasi terhadap kondisi keluarga untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, kini meninggal dunia akibat menahan lapar untuk

menyisakan sisa uang untuk mencukupi nafkah kepada saudara kandung yang menderita orang dalam gangguan jiwa (Muklasin, AntaraneWS)

Menurut hasil penelitian Letty Meisitha, Pujiati, & Suroto, (2020) menunjukkan adanya faktor-faktor yang menyebabkan potensi secara sosio demografi terhadap sikap dan konstektual yang mengarah pada perencanaan dan pelaksanaan. Berdasarkan penelitian terdahulu ini peneliti akan menguji fokus pada individu dibandingkan atas sekelompok/populasi mengenai analisa pada faktor biologi dari *driver* ojek *online*.

Adapun fleksibilitas kinerja *driver* ojek *online* terhadap motivasi memiliki pengaruh signifikan positif dengan pemanfaatan yang maksimal dalam mendukung sumber daya manusia Indra Eko Saputro, Ahmad Bairizki, Surahman Hidayat, (2021). Pada dasarnya kualitas sumber daya manusia pada *driver* ojek *online* memiliki pengaruh kepada *customer* untuk ketepatan waktu (*Timing Fleksibility*) dikarenakan timbulnya untuk mengejar target penghasilan.

Di dalam kasus ini sering kali *driver* ojek *online* memberikan kesempatan waktu kepada penumpang/*customer* yang diharapkan cepat, tepat, dan sesuai pada aplikasi. Disisi lain, risiko yang harus dihadapi oleh *driver* berupa situasi jalan padat dan kecelakaan sebagaimana pada tragedi di Jalan Kalianak Timur, Surabaya penumpang ojol tewas terlindas truk dan *driver* jatuh dari motor dengan kondisi luka ringan. Risiko terhadap fleksibilitas waktu untuk pekerjaan *driver* ojek *online* dapat menjadi arahan

kedepannya untuk menjaga keselamatan pribadi, penumpang, dan perusahaan M. Fakhurrozi, Portal JTV, (24/09/2024).

Untuk meningkatkan sebuah fleksibilitas kerja yang baik, *driver* ojek *online* dapat pemetaan beban kerja terhadap motivasi yang menjadi sasaran *customer*/penumpang merasa aman, nyaman, dan mampu memberikan ulasan dan *rating* positif. Hal ini menjadi incaran seluruh perusahaan *driver* ojek *online* dalam bersaing sehat dan fokus pada omzet. Berdasarkan data, *customer* yang menggunakan mitra ojek *online* meningkat. Adapun jumlah yang mengunduh aplikasi pada transportasi online terbanyak di Indonesia periode 2022-2023 dapat dilihat di tabel 1.

**Data tabel 1.1 Data Aplikasi Transportasi Online Terbanyak
Terunduh di Indonesia tahun 2022-2023**



Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah unduhan terbanyak pada tahun 2023 sebanyak 957.000 orang yang mengunduh aplikasi Gojek. Salah satu

permasalahan yang ada pada *driver* ojek *online* adanya suatu harapan untuk memiliki motivasi dalam pemenuhan kebutuhan hidup dan memiliki luang waktu di dalam fleksibilitas kerjanya.

Menurut penelitian Tetty H. Sitorus, Harlyn L. Siagian (2023) pengaruh beban kerja dan fleksibilitas kerja sebagai mediasi atas motivasi menunjukan pelaksanaan prosedur dari perusahaan ini pada aspek kepuasan. Dalam penelitian ini peneliti pengaruh fleksibilitas kerja *driver* ojek *online* kepada perusahaan menjadi motivasi individu untuk meningkatkan jenjang karir

Menurut penelitian Layla Hafni, dkk. (2023) pengembangan pada karir kinerja, kompensasi memiliki suatu korelasi pada fleksibilitas kerja terhadap motivasi signifikan positif, menunjukan pengaruh kebebasan jam kerja pada *driver* dapat meningkatkan waktu kerja produktif dalam menyesuaikan kebutuhannya untuk kesejahteraan dari sumber daya manusia, seperti memberikan tarif yang lebih tinggi kepada pelanggan di hari libur dan malam hari sebagai motivasi kerja di perusahaan.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) di Indonesia jumlah pengangguran mencapai 4,91% atau 7,47 juta masyarakat belum ada pekerjaan. Ditengah sulitnya fenomena tersebut menjadi tumpuan masyarakat pedagang dan *driver* ojek *online* untuk mencukupi kebutuhan pendapatan upah harian dengan kondisi UMR yang meningkat kondisi diatas dapat menjadi observasi dari adanya penemuan terhadap beberapa kasus dari fleksibilitas kerja dalam mengisi pekerjaan sampingan melalui

transportasi *online*. Pekerjaan melalui via *online* dapat dikerjakan mudah untuk meningkatkan pengalaman dan mempengaruhi karir. Adanya fenomena yang terjadi saat ini, keluhan mitra *driver* ojek *online* juga dilayangkan kepada aturan-aturan yang menyinggung pada tarif murah dan beban kerja dari Serikat Pekerja Angkutan Indonesia (SPAI) kepada Menteri Ketenagakerjaan melalui undang-undang ketenagakerjaan tentang perlindungan bagi pekerja *platform* untuk segera disahkan agar tidak timbul mengatur tarif murah sewenang-wenangnya Adil al Hasan, tempo.co, (5/10/2024)

Pengaruh upah kerja *driver* ojek *online* merupakan nilai intrinsik dari pekerjaan transportasi, lingkungan kerja fleksibel, dan pertimbangan tarif tempuh jam kerja kepada pelanggan dengan berbagai hambatan untuk batasan waktu penyelesaian terkait target dan ranting sehingga *driver* ojek *online* memiliki motivasi untuk kepuasan tersendiri.

Menurut penelitian Lilis Kurniasari, Sukanti, (2016) hubungan dari faktor persaingan kerja, pertimbangan kondisi pasar, intrisik karir kepada munculnya motivasi. Dalam penelitian ini akan menjelaskan terkait pentingnya *driver* ojek *online* dalam pengaruh fleksibilitas kerja adanya faktor biologis *face flexibility*, *timing flexibility*, *time flexibility* mengenai motivasi kerja yang membangun kecerdasan emosional untuk membentuk karakteristik.

Dalam hasil penelitian Putri, Hanjani (2017) fleksibilitas kerja menjelaskan kontribusi karyawan melalui identifikasi karakter kepribadian

yang dikorelasikan indikator waktu luang (*time flexibility*) sebagai proporsi yang ideal. Berdasarkan penelitian terdahulu ini terdapat pentingnya waktu secara sepihak, namun peneliti akan melakukan penelitian dalam memilih waktu yang menguntungkan bagi mereka (*customer*) untuk pelayanan publik

Menurut pendapat dari Ivandi Tegar, Dr. Padmono Wibowo, (2021) dari hasil penelitian adanya pengaruh ini mempersoalkan terkait adanya korelasi *skill* dengan kontribusi sumber daya manusia dalam memiliki kompetensi dengan mencari kesempatan *time flexibility*. Dilihat dari kondisi yang terjadi saat ini masalah yang timbul condong pada kompetensi daripada *time flexibility* Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat kebutuhan keterampilan kerja biologis untuk meningkatkan waktu fleksibel dalam bekerja daripada *timing flexibility* dan *place flexibility*. Dalam penelitian ini, penulis akan membahas kondisi ruang dan waktu kinerja akan berdampak pada keterampilan dan menjadi dasar utama motivasi untuk peningkatan kerja profesional

Pengembangan kompetensi dikembangkan dengan pola pikir yang membantu membentuk kepribadian dan efektivitas dalam bekerja pada *driver online*. Hal ini membentuk kuantitas dan kualitas pembangunan sistem dari pendidikan keluarga, pendidikan sekolah/universitas utamanya untuk di implementasikan kehidupan bermasyarakat dalam mencapai tujuan yang menjadi nawa cita bangsa Indonesia Nur Aisyah, Nurjannah, Abd.Rijal, (2022).

Fenomena yang telah terjadi pada kasus *driver* ojek *online* bukan hanya menawarkan adab kepada pelanggan namun membentuk pola pikir jangka pendek maupun jangka panjang terhadap pengaruh pada perusahaan dan kepribadian dengan baik. Kasus yang pernah viral dan menjadi sorotan netizen utamanya masyarakat sekitar mengenai judi *online* yang terlibat oleh *driver* ojek *online* seolah-olah permainan ini menjadi hiburan sampingan. Bahkan pelaku judi *online* sering mengeluhkan kekalahan dan ketika habis tiket slot pelaku nekat pinjam *online* untuk mengisi modal dari permainan konyol tersebut berakhir mati konyol Muhammad Amin, RiauPos. Adanya permainan judi *online* tidak hanya melibatkan kalangan dewasa, namun dilakoni juga oleh kaum remaja hingga anak-anak, dan Adapun data mengenai jumlah pemain slot judi *online* di masyarakat Indonesia dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2 Jumlah Pemain Slot Judi Online di Indonesia



Sesuai data demografi diatas bahwasanya pola permainan ini memengaruhi efek negatif dari kecerdasan emosional yang menimbulkan kecanduan dan kelalaian dalam kedisiplinan waktu produktif. Situs judi *online* (Judol) jika dibiarkan terus menerus tanpa diblokir akan memengaruhi sumber daya manusia dan turunnya kualitas untuk kemajuan kesejahteraan Indonesia.

Selain itu, hilangnya sebuah profesionalitas bekerja berdampak citra dari ketidakpercayaan *customer*, sebagaimana kasus yang telah terjadi di Kota Daerah Khusus Jakarta *driver* ojek *online* membawa kabur kamera dengan identitas palsu dan akun orang lain (Muh. Amin, RiauPos.co). Lantas diperlukan nilai spiritual positif dalam menjalankan tugas yang baik dan benar sehingga menimbulkan ulasan dan pengaruh positif dari *customer*.

Efek pengaruh positif *customer* sering juga menjadi fenomena krusial yang sudah terjadi karena kesalahpahaman salah satu contoh di Makassar tepatnya di Provinsi Sulawesi Selatan, seorang mahasiswa mengalami penganiayaan dari *driver* ojek *online* serta mengalami kesedihan yang dilakukan oleh pelaku akibatnya membuat situasi ricuh dan masyarakat sekitar menghampiri olah kejadian perkara tersebut untuk membantu korban yang sempat dipukul (Abdul Haq, Dita Angga. Kompas, 2023). Kasus ini merupakan kurangnya komunikasi dan kesalahan dari *driver* ojek *online* dalam pengambilan keputusan sehingga memengaruhi emosional yang kurang pantas. Maka perlu adanya keseimbangan

kecerdasan dan spiritual untuk mengontrol pola kepribadian yang lebih baik dan memiliki pengaruh terhadap motivasi bekerja

Dalam hasil penelitian Eva Rosaria, Priyono, Okalesa, dkk. (2024) menunjukkan keseimbangan antara pengaruh kecerdasan spiritual dengan kecerdasan emosional terhadap motivasi. Berdasarkan penelitian terdahulu ini peneliti akan melakukan penelitian terhadap kecerdasan emosional melalui keseimbangan kecerdasan intelektual serta emosional untuk menyelaraskan pada pengaruh kepribadian khususnya pada *driver* ojek *online*. Kecerdasan emosional diharapkan menjadi dapat di implementasikan pada akhlak *driver* ojek *online* di Kota Madiun serta menjadi aspek penting yang harus dimiliki sebagai tujuan motivasi.

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Riska Nurlaeliah, Teguh Prastyo, Wilis Firmansyah, (2021) adanya dukungan yang memperluas kajian teoritik pada kecerdasan emosional terhadap motivasi untuk memberikan dorongan ketekunan giat bekerja. Dalam penelitian ini peneliti akan melaksanakan adanya pengaruh kecerdasan emosional secara praktis sehingga meliputi komponen dasar *sosiodemografis* mengetahui emosi diri sendiri, mengontrol emosi yang memiliki dampak diri sendiri, adanya determinasi diri sendiri, sikap kepekaan sosial dan jalinan relasi komunikasi yang baik terhadap sosial masyarakat.

Penelitian terdahulu Farhan, M. Hakim, A.R., &Apriyanto, M.T. (2022) berpendapat bahwa pola kecerdasan emosional termasuk faktor pengembangan sikap dan perilaku kepribadian diri melalui peran

pendidikan yang lebih baik. Dalam penelitian ini peneliti akan merevitalisasi dampak sosio-demografis pada kecerdasan emosional atas motivasi kerja untuk mendukung peran perusahaan dalam kepuasan pelanggan.

Adanya kontribusi terhadap kecerdasan emosional akan memengaruhi kecakapan dalam membangun hubungan dengan orang lain pada *driver* ojek *online* serta perlu dipupuk kembali dalam menghadapi situasi yang terjadi dalam pekerjaan ini. Agar mitra *driver* ojek *online* di Kota Madiun dapat memberikan sebuah pelayanan yang lebih profesional, tanggung jawab, komitmen terhadap pelanggan yang melakukan pemesanan di aplikasi. Perusahaan akan turut menghargai sebuah aspek penting dari ketertiban ulasan saran dan kritik untuk di forward kepada mitra *driver* ojek *online* sebagai dedikasi perusahaan kepada masyarakat. Mengingat masyarakat Kota Madiun sudah memiliki pemikiran kritis dan menjaga nilai adab pada budaya yang masih ada.

Berdasarkan uraian diatas dapat diringkas *driver* ojek *online* masih cenderung belum menonjolkan kepribadian yang kurang baik menyebabkan terjadinya kurang sopan santun terhadap pelanggan dan memiliki citra buruk perusahaan, kurangnya ketepatan waktu pada kinerja *driver* menyebabkan antrian pada orderan *online* serta lamanya mengambil pesanan yang sudah disiapkan oleh penyaji, kurangnya mengimplementasi kecerdasan emosional menyebabkan kesalahpahaman konsumen sehingga menimbulkan konflik. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka peneliti

mengambil judul penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepribadian, Fleksibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional Terhadap Motivasi Kerja (Studi Kasus *Driver Ojek Online* di Kota Madiun)”**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka peneliti memberi batasan penelitian sebagai berikut:

1. Pusat penelitian bertempat pada di Kota Madiun
2. Responden dalam penelitian tersebut *Driver Ojek Online* di Kota Madiun.
3. Kajian utama yang dibahas pengaruh kepribadian, fleksibilitas kerja, kecerdasan emosional terhadap motivasi kerja (studi kasus *Driver Ojek Online* di Kota Madiun)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka peneliti memberi batasan penelitian sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kepribadian terhadap motivasi kerja *driver ojek online* di Kota Madiun ?
2. Adakah pengaruh fleksibilitas kerja terhadap motivasi kerja *driver ojek online* di Kota Madiun ?
3. Adakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap *driver ojek online* di Kota Madiun ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian terhadap Motivasi Kerja Pada *Driver Ojek Online* di Kota Madiun sebagai berikut:

1. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh kepribadian terhadap Motivasi Kerja Pada *Driver Ojek Online* di Kota Madiun
2. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh fleksibilitas kerja terhadap Motivasi Kerja Pada *Driver Ojek Online* di Kota Madiun
3. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh kecerdasan emosional terhadap Motivasi Kerja Pada *Driver Ojek Online* di Kota Madiun

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Untuk memberikan informasi tambahan dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pekerja *Driver Ojek Online*. Kemudian penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan yang bisa dijadikan untuk bahan informasi dan pengetahuan bagi para mahasiswa yang akan melakukan penelitian terkait motivasi kerja serta peneliti berharap dapat memberikan kontribusi pada pengembangan studi di masa mendatang.

2. Kegunaan Praktis

- a. Mengembangkan sebuah ilmu penelitian pengaruh kepribadian, fleksibilitas kerja, kecerdasan emosional terhadap motivasi kerja

- b. Diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran atau sumber referensi bagi peneliti yang nantinya akan memberikan hasil perbandingan dalam melaksanakan penelitian.