

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada zaman sekarang dunia sudah melewati banyak perubahan dan perkembangan yang cukup pesat. Banyak hal-hal yang jauh dapat menjadi dekat dan hal-hal sulit kini menjadi mudah untuk dilakukan dengan bantuan sebuah alat yang disebut teknologi. Salah satunya beralihnya jasa pengguna transportasi konvensional ke transportasi online dipengaruhi oleh faktor kecanggihan alat komunikasi (teknologi) dan keinginan masyarakat yang senantiasa menghendaki kemudahan. Perubahan model transportasi dari konvensional ke transportasi berbasis aplikasi sangat diminati oleh masyarakat dan ini merupakan suatu bentuk perubahan sosial masyarakat yang menghendaki kemudahan dalam penggunaan model transportasi (Ali dkk, 2018).

Beberapa tahun belakang ini banyak perusahaan-perusahaan yang memanfaatkan kondisi ini untuk meluncurkan penemuan aplikasi baru dimana kita dapat memesan angkutan umum seperti taksi/ojek *online* salah satunya Gojek secara cepat dari layar *smartphone*. Pertama, untuk memesan ojek *online* konsumen dapat melakukan pemesanan melalui aplikasi yang sudah tersedia, Pastikan aplikasi Gojek sudah terpasang di ponsel anda. Kedua, menentukan layanan pilihan anda misalnya *Go-ride* lalu tentukan titik penjemputan dan tujuan. Ketiga, aplikasi akan memproses dan mencarikan *driver* terdekat untuk mengantarkan konsumen. Keempat, *driver* akan mengantarkan konsumen ke

tempat tujuan dengan selamat. Kelima, setelah sampai konsumen wajib membayar *driver* sesuai dengan keterangan harga yang telah ditetapkan pada aplikasi, pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau non tunai atau *cashless* (Gojek.com, 2017).

Ojek *Online* merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek *online* dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi menurut Amiruddin (dalam Ferdila, Merdiana & Anwar, Kasful, 2021).

Menjadi *driver* merupakan salah satu pilihan yang tepat untuk menopang perekonomian dan kebutuhan individu itu sendiri ataupun kebutuhan keluarga, yang dimana menjadi *driver* tidak memiliki persyaratan yang cukup signifikan melainkan hanya perlu memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi) saja, bahkan menjadi *driver* juga tidak membutuhkan sebuah gelar. Sehingga, menjadi *driver* bagi sebagian orang menjadi salah satu mata pencaharian pokok, pasalnya untuk mencari suatu lapangan pekerjaan cukuplah hal yang susah di zaman sekarang, ditambah lagi persyaratan-persyaratan yang harus terpenuhi untuk bisa lolos seleksi dari sebuah *openrecruitment* sebuah pekerjaan yang tidak lain meliputi gelar, umur, sampai gender, (Rainriski dan Huda, 2023).

Kemajuan teknologi yang semakin berkembang di era milenial ini harus mampu menyeimbangkan kehidupan sehari-hari, dengan adanya layanan-layanan dalam aplikasi Gojek telah membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan transaksi pembelian barang atau makanan, pengantaran ke suatu tempat dan berbagai kebutuhan lainnya dengan praktis. Pada aplikasi Gojek itu sendiri

terdapat sekitar 19 fitur yang dapat digunakan oleh pengguna aplikasi Gojek antara lain; *Go-car*, *Go-ride*, *Go-shop*, *Go-send*, *Go-med*, *Go-box*, *Go-pulsa*, *Go-bills*, *Go-tix*, *Go-deals*, *Go-bluebird*, *Go-massage*, *Go-clean*, *Go-auto*, *Go-glam*, *Go-daily*, dan *Go-laundry* (Gojek.com, 2017).

Pramesti (dalam Ferdila, Merdiana & Anwar, Kasful, 2021), berpendapat bahwa ojek *online* tidak memiliki izin usaha transportasi karena pendiri perusahaan tersebut berpendapat bahwa ojek *online* itu di bawah naungan perusahaan teknologi bukan perusahaan transportasi sehingga tidak memerlukan izin usaha transportasi. Hingga pemerintah tidak mewajibkan hal-hal mengenai perizinan pada para pengendara ojek *online*, hanya diberi himbauan agar mengikuti aturan sesuai perundang-undangan yang berlaku. Namun, untuk mengantisipasi penyalahgunaan dan mencegah tindakan kriminal dalam penggunaan aplikasi tersebut maka pemerintah mengeluarkan sebuah peraturan khusus, sehingga setiap pihak yang terlibat dalam bisnis ini memiliki perlindungan hukum. Untuk itu pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 32 tahun 2016 tentang Pelayanan Umum Angkutan Tidak Dalam Trayek atau Tanpa Rute Tetap (“MOTR 32/2016”), yang mulai berlaku pada tanggal 28 September 2016. Di bawah MOTR 32/2016, setiap perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi dalam pemberian pelayanan angkutan orang wajib bekerjasama dengan Perusahaan Angkutan Umum yang telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan. (Bphn.go.id, 2016).

*Driver* ojek *online* juga harus mematuhi aturan lalu lintas dan etika yang berlaku dalam mengemudikan kendaraan serta harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada *customer*, beberapa diantaranya yaitu; mengikuti aturan lalu lintas, menjaga keamanan *customer*, memastikan kondisi kendaraan, menggunakan seragam/identitas, menghindari obrolan sensitif (berkomunikasi dengan baik), bersikap ramah dan sopan (RuangOjol.com, 2023). Sebenarnya, tidak ada aturan khusus dari PT Go-Jek Indonesia terkait cara bagaimana *driver* berkomunikasi dengan *customer*. Namun, *driver* hanya diminta untuk ramah terhadap *customer* karena keramahan dari *driver* tersebut serta baiknya interaksi yang terjalin antara *driver* dengan pengguna jasa akan mempengaruhi terhadap nilai performa dari *driver* itu sendiri (Dewi, 2019). Hal tersebut menjadi salah satu tantangan yang kerap dihadapi para *driver* ojek *online* yang tidak memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik maka akan berdampak pada kelancaran karir mereka sehingga banyak *driver* merasa takut akan kehilangan pekerjaan (*Job Insecurity*). Menurut Greenhalgh dan Rosenblatt (dalam Sidabutar, 2020) *job insecurity* adalah ketidakberdayaan untuk mempertahankan kelanjutan pekerjaan karena ancaman situasi dari suatu pekerjaan. Ancaman ini dapat terjadi pada berbagai aspek pekerjaan, misalnya pada saat menjemput *customer* dan mengantarkan *customer* atau pada keseluruhan pekerjaan, dan yang kedua adalah *powerlessness*. Ruvio dan Rosenblatt (dalam Sidabutar, 2020) kemudian memperjelas kembali kedua aspek tersebut, sebagai berikut: pertama adalah perasaan terancam pada total rendah dalam organisasi, dipindahkan ke pekerjaan lain dengan level yang sama dalam organisasi atau diberhentikan sementara. Pada

sisi lain kehilangan pekerjaan mungkin dapat terjadi secara permanen atau seseorang mungkin dipecat atau dipaksa pensiun terlalu awal. Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan oleh De Witte (dalam Risky & Sadida, 2019) menyebutkan, semakin tinggi tingkat *job insecurity* individu maka semakin rendah pula kepuasan kerja, performa kerja, motivasi kerja dan produktivitas kerja dari individu itu sendiri.

Selain itu, komunikasi yang baik juga dibutuhkan dalam pelayanan *driver* kepada *customer* hal yang tidak bisa dihindari adalah etika dalam komunikasi, pentingnya pelayanan yang baik bisa mempengaruhi kenyamanan seorang *customer*, dalam praktiknya hal yang sangat berpengaruh dalam pelayanan *driver* pada *customer* adalah sebuah komunikasi yang baik (dalam Amiruddin, 2019). Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh McGrath (dalam Setyaningrum, 2010) menyebutkan bahwa sumber terjadinya *job insecurity* antara lain disebabkan karena lingkungan sosial, hal ini meliputi hubungan interpersonal karyawan (*driver*) dengan rekan kerja ataupun orang lain yang berada dilingkungan sosial karyawan (*driver*) termasuk juga *client/customer*, sehingga salah satu faktor yang diasumsikan mempengaruhi *job insecurity* yaitu komunikasi interpersonal.

Jika *driver* memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik maka *customer* akan merasa nyaman, aman, *driver* dan *customer* dapat mengisi waktu selama perjalanan dengan bercerita atau mengobrol, dengan mengobrol *driver* dapat membangun pendekatan dan *customer* juga akan merasa nyaman diperjalanan. (RuangOjol.com, 2023).

Tidak sedikit pula *driver* ojek online mengalami kesulitan dalam berkomunikasi, seperti dalam hal menanyakan titik pasti penjemputan, kelengkapan pesanan, atau sekedar mengobrol diperjalanan bersama *customer*, hal tersebut dapat disebabkan oleh kurangnya kemampuan untuk berkomunikasi, perbedaan bahasa, kurangnya pengetahuan, perbedaan usia, kondisi fisik, dll berdasarkan aspek efektivitas komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh De Vito (dalam Kusumo dan Jatmika, 2020). Dimana, kemampuan berkomunikasi ini dapat disebut juga dengan komunikasi interpersonal. Secara konstektual, komunikasi interpersonal digambarkan sebagai suatu komunikasi antara dua individu atau sedikit individu, yang mana saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satusama lain. Menurut Devito, (dalam Amorrose, 2022) meenyebutkan bahwa komunikasi interpersonal terjadi di antara dua orang, yang mampu memberikan umpan balik dengan cepat dan menggunakan berbagai macam indera (penglihatan, pendengaran, peraba, dll). Artinya bahwa komunikasi interpersonal dipandang sebagai suatu interaksi antar sesama individu yang memiliki banyak keuntungan seperti memberikan solusi untuk memecahkan suatu permasalahan ataupun sekedar bertukar pikiran, dan mempererat rasa persaudaraan atau kasih sayang.

Berdasarkan temuan dari wawancara dengan enam orang *driver* pada komunitas Koemayan di kota Bukittinggi pada tanggal 24 Juni 2023. Ketua komunitas yang berinisial AEP menyebutkan, perasaan akan kehilangan pekerjaan saat ini cukup besar, dikarenakan beberapa faktor yang menjadi alasan salah satunya kesulitan dalam berkomunikasi dengan beberapa *customer*. Kesulitan ini

dirasakan pada saat mengantarkan pesanan *customer* ataupun mengantarkan *customer* secara langsung. Beberapa anggota dari komunitas Koemayan menyebutkan bahwa mereka juga merasakan hal sama, ketidakberdayaan mereka untuk menyesuaikan cara berkomunikasi dengan *customer*, ini terjadi karena beberapa hal contohnya saat *driver* mencoba dengan memulai cerita atau membahas topik tertentu. Tujuannya adalah untuk mencairkan suasana agar *customer* merasa nyaman di perjalanan, namun ternyata ada beberapa *customer* yang tidak ingin diajak berbicara. Perbedaan pendapat yang berujung perdebatan tak jarang juga mereka alami sehinggamembuat mereka merasa takut akan mendapatkan ulasan atau komentar buruk dari *customer*, dimana jika terus terjadi mereka akan mendapatkan surat peringatan atau teguran dari perusahaan dan fatalnya akan diberhentikan sebagai *driver* Gojek.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, ketidakberdayaan dan ketakutan akan kehilangan pekerjaan yang dirasakan oleh *driver* Gojek di komunitas Koemayan disebabkan karena kesulitan mereka dalam membangun komunikasi secara interpersonal dengan baik bersama *customer* padahal kemampuan itu sangat penting di bidang pekerjaan seorang *driver*. Sehingga, jika terjadi dan kehilangan pekerjaan maka akan menyulitkan *driver* untuk mencari nafkah untuk keluarganya. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan Ria Setyaningrum dengan judul "Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan *Job Insecurity* pada Karyawan" pada tahun 2010 yang dijelaskan banyak diantara karyawan yang merasa tidak nyaman bekerja di perusahaan tersebut disebabkan oleh adanya persaingan yang kurang sehat antara

karyawan, hal tersebut terjadi dikarenakan belum terciptanya komunikasi yang harmonis antara sesama karyawan bahkan pimpinan sehingga menyatakan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *job insecurity*. Kondisi ini dapat menyebabkan karyawan merasa tidak tenang, tidak nyaman dalam bekerja sehingga apabila terjadi secara terus menerus dapat menyebabkan timbul *job insecurity* pada karyawan.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Khoirudin Zain dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek *Online* di Kota Malang” pada tahun 2019 yang memperoleh hasil komunikasi interpersonal dengan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan dorongan aspek-aspek empati, keterbukaan, rasa positif, dalam menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif dengan hasil presentase 65% dari 100 pelanggan ojek *online*.

Kemudian, penelitian serupa yang dilakukan oleh Sidabutar Novauli dengan judul “Gambaran *Job Insecurity* pada Mitra Kerja Pengemudi Transportasi *Online* (Go-Jek) di Medan” pada tahun 2020 yang disimpulkan berdasarkan fenomena yang muncul diketahui bahwa pengemudi ojek online sangat membutuhkan adanya rasa aman dalam bekerja yaitu kesempatan untuk menjadi pegawai tetap pada perusahaan. Mitra kerja *driver* menggantungkan diri pada organisasi untuk memenuhi kontrak psikologis antara mereka. Timbulnya *Job insecurity* mencerminkan pandangan individu bahwa organisasi sudah melalaikan kontrak tersebut dalam hubungannya dengan aspek kerja tertentu, akibatnya loyalitas akan terpengaruh secara negatif.



Hal yang membedakan penelitian yang akan diteliti dengan penelitian sebelumnya adalah sampel penelitian, tempat penelitian, salah satu variabel penelitian dan tahun dilakukannya penelitian.

### **B. Rumusan Masalah**

Dilihat dari fenomena yang ingin diteliti, maka peneliti merumuskan permasalahan yang relevan untuk diangkat dalam penelitian yaitu: apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *job insecurity* pada anggota komunitas *driver* Gojek “Koemayan” di kota Bukittinggi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *job insecurity* pada anggota komunitas *driver* Gojek “Koemayan” di kota Bukittinggi.

### **D. Manfaat penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pengembangan teori-teori dalam bidang ilmu psikologi, utamanya pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi sehingga dapat menjadi salah satu referensi bagi semua kalangan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *job insecurity* pada anggota komunitas *driver* Gojek “Koemayan” di kota Bukittinggi. Sehingga dapat diketahui sumber permasalahan yang berkaitan antara komunikasi interpersonal dengan *job insecurity*.

### a. Bagi Pengemudi/*driver* Ojek Online (Gojek)

*Driver* dapat mengevaluasi kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan baik kepada *customer* ataupun pengguna jasa mereka, dimana mereka tidak lagi merasa terancam oleh kemungkinan perubahan status pada pekerjaan mereka dan mungkin kecemasan akan kehilangan pekerjaan.

### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menambah referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai komunikasi interpersonal dan *job insecurity*.