

Jurnal Pemikiran & Penelitian Psikologi

PSIKOLOGIA

p-ISSN: 185-0327

e-ISSN: 2549-2136

www.jurnal.usu.ac.id/psikologia

FENOMENA PENGEMUDI TAKSI *ONLINE* (DITINJAU DARI TEORI *JOB CHARACTERISTIC MODEL*)

ONLINE TAXI DRIVER PHENOMENA (REVIEWED FROM THE THEORY OF JOB CHARACTERISTIC MODELS)

Mukhaira El Akmal

Psikologia: Jurnal Pemikiran & Penelitian Psikologi

Tahun 2017, Vol. 12, No. 3, hal.173-181

Artikel ini dapat diakses dan diunduh pada:

www.jurnal.usu.ac.id/psikologia

Dipublikasikan oleh:



Fakultas Psikologi

Universitas Sumatera Utara

Jl. Dr. Mansyur No. 7 Medan. Telp/fax: 061-8220122

Email: psikologia@usu.ac.id

FENOMENA PENGEMUDI TAKSI *ONLINE* (DITINJAU DARI TEORI *JOB CHARACTERISTIC MODEL*)

Mukhaira El Akmal

Universitas Sumatera Utara

ABSTRAK

Maraknya transportasi online di Indonesia akhir-akhir ini memberikan peluang kerja kepada masyarakat. Tingginya animo masyarakat untuk bekerja sebagai pengemudi taksi online, dapat dijelaskan dengan teori *Job Characteristic Model* yang dapat mengidentifikasi motivasi intrinsik yang dimiliki oleh para pengemudi tersebut. Dalam teori tersebut dijelaskan lima karakteristik utama suatu tugas, yaitu: a. *Skill Variety* b. *Task Identity* c. *Task significance* d. *Autonomy* e. *Feedback*.

Kata-kata kunci: Transportasi *online*, Taksi *online*, Karakteristik Pekerjaan

ONLINE TAXI DRIVER PHENOMENA (REVIEWED FROM THE THEORY OF JOB CHARACTERISTIC MODELS)

ABSTRACTS

The development of online transportation business in Indonesia provides job opportunities for community. The high interest to be a taxi online taxi driver can be explained by the Job Characteristic Model theory that identify the intrinsic motivation of the drivers. This theory described about five main characteristic of a job, namely : a. Variety Skills b. Task Identity c. Task significance d. Autonomy e. Feedback.

Keywords: Online Transport, Online Taxi, Job Characteristik

PENGANTAR

Transportasi sebagai sarana pengangkutan merupakan hal yang penting bagi kehidupan di masyarakat. Dengan adanya transportasi, masyarakat mampu menempuh jarak dan waktu dengan lebih singkat. Pilihan transportasi saat ini pun cukup beragam. Mulai dari milik pribadi ataupun menggunakan fasilitas transportasi umum yang disediakan oleh pihak swasta maupun pemerintah.

Beberapa tahun terakhir ini, Indonesia mengalami transformasi dari sisi transportasi. Dukungan teknologi seperti *smartphone* dan fasilitas internet, memunculkan model transportasi berbasis *online* di kota-kota besar yang ada di Indonesia. Jasa transportasi berbasis *online* ini disebut juga dengan aplikasi *ridesharing* yang kemunculannya di Indonesia mulai marak pada tahun 2014. Pada awal kemunculannya dimulai oleh aplikasi Uber yang mengusung UberTaxi sebagai bisnis layanan transportasi berbasis aplikasi *online*. Kemudian diikuti dengan kemunculan Gojek, GrabBike, GrabTaxi, dan aplikasi berbasis *online* lainnya. Terkait fenomena aplikasi berbasis *online*, dapat diketahui sebelum kemunculan dan maraknya aplikasi, seperti Gojek, GrabBike, GrabTaxi, maupun aplikasi lainnya, telah dikenal terlebih dahulu Uber. Perusahaan aplikasi berbasis *online* ini dilahirkan oleh Garret Camp dan Travis kalanick di kota San Fransisco, Amerika Serikat sekitar pada tahun 2009. Di San Fransisco pun yang beroperasi tidak hanya Uber tetapi ada pesaing terbesarnya yaitu, Lyft dan SideCar. Pada negara lain, seperti halnya di Asia, aplikasi transportasi berbasis *online* pun sudah ada seperti EasyTaxi serta Ola di India (Purba, 2017).

Jasa transportasi berbasis aplikasi *online* memiliki manfaat, diantaranya: (a) Praktis dan mudah digunakan, layanan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini cukup menggunakan telepon pintar yang sudah menggunakan internet dan aplikasi jasa transportasi *online* yang ada didalamnya, sehingga dapat dilakukan pemesanan layanan jasa transportasi; (b) Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi *online* secara detail seperti nama *pengemudi*, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya; (c) Lebih terpercaya, para pengemudi atau pengemudi sudah terdaftar didalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir resiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi ini; dan (d) Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi, salah satu perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online*, yaitu GO-JEK telah melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi Allianz dalam memberikan perlindungan asuransi kecelakaan bagi para pengguna jasa transportasi GO-JEK (Purba, 2017).

Akhir-akhir ini transportasi *online* semakin diminati masyarakat karena kemudahan dan kenyamanan, serta ongkosnya yang tidak mahal. Selain itu, ada beberapa alasan lain yang membuat masyarakat membandingkan antara transportasi konvensional dan *online*, diantaranya: (1) Tidak praktis. Order taksi konvensional masih dengan menggunakan

telepon. Perusahaan taksi yang katanya sudah menyediakan aplikasi, namun kenyataannya pengembangan aplikasinya masih belum maksimal, sehingga menyulitkan pelanggan dalam melakukan pemesanan; (2) Supir taksi konvensional pilih-pilih penumpang; (3) Dibandingkan kendaraan berbasis *online*, taksi konvensional jauh lebih mahal; (4) Pengemudi taksi konvensional sering tidak tahu arah. Sementara para supir berbasis aplikasi dari awal sudah tahu arah tujuan karena aplikasinya memang berbasis peta. Kemudian ketika jalan dan dia belum mengenal daerah tujuan, dengan sedikit diskusi dengan penumpang dan panduan peta pada GPS maka tujuan akan segera ditemukan. Dengan menggunakan peta ini, kondisi macet pun akan dapat dihindari; dan (5). Kendaraan yang tidak nyaman. Kendaraan taksi memang rata-rata sedan. Jenis sedan ini tidak selalu nyaman. Banyak mobil taksi yang kursinya sudah kurang empuk lagi. Belum lagi aroma dalam kendaraan yang berbau tidak sedap atau asap rokok. Maksimal penumpang pun hanya empat orang. Hal ini berbeda dengan transportasi *online*, rata-rata mobil baru, wangi dan selalu dibersihkan. Muatan bisa sampai 5 atau 6 orang penumpang, yang terpenting lagi para pengemudi berpenampilan rapi dan harum (Kurniawan, 2016).

Menurut survei yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan transportasi *online*, diperoleh hasil bahwa 77,7 persen 4.668 responden menyatakan pelayanan transportasi *online* sudah sangat baik (Ikhsanuddin, 2017). Maka tidak heran jumlah konsumen transportasi *online* semakin meningkat dari hari ke hari.

Posisi yang sedang naik daun ini menjadi peluang dan dijadikan incaran para pencari kerja. Banyak orang yang berharap mendapatkan penghasilan sebagai pengemudi transportasi *online*. Para pengemudi transportasi *online* ini berasal dari berbagai kalangan, mulai dari ibu rumah tangga, mahasiswa atau pelajar, hingga pensiunan. Bahkan orang-orang yang sudah memiliki pekerjaan juga menjadikan peluang ini sebagai pekerjaan sampingannya.

Pergeseran Paradigma Mengenai Makna Pengemudi (Supir)

Tampaknya paradigma pengemudi saat ini sudah bergeser di masyarakat. Sebelum ini, posisi pengemudi tidak terlalu mendapatkan tempat di masyarakat sebagai pekerjaan yang diperhitungkan. Dahulu masyarakat hanya mengenal pengemudi atau supir (dari bahasa Perancis: *chauffeur*) sebagai pengemudi profesional yang dibayar oleh majikan untuk mengemudi kendaraan. Supir dibagi dalam dua kelompok, yaitu supir pribadi yang menjalankan kendaraan pribadi dan yang kedua adalah supir perusahaan yang bekerja untuk perusahaan angkutan penumpang umum, seperti taksi, bus, ataupun angkutan barang (Triatmojo, 2016). Hanya sekitar 18% kendaraan mereka yang statusnya miliki sendiri, sisanya mereka sewa dari pemilik. Dari sisi pendidikan hanya 40% yang mengenyam diploma dan sarjana, selebihnya hanya lulusan SD hingga SLTA (Lestari & Dhanin, 2016). Dari sisi penampilan juga terlihat tidak rapi dengan aroma tubuh dan kendaraan yang membuat kurang nyaman (Kurniawan, 2016). Hal ini berbeda dengan pengemudi transportasi *online*. Dari sisi

pendidikan mayoritas SLTA, Diploma dan Sarjana, sehingga mempengaruhi pola pikir dan sikapnya dalam melayani penumpang (Lestari & Dhanin, 2016). T tutur kata mereka sopan dan ramah, berupaya melayani pelanggan, sehingga membuat tampilan pengemudi *online* berbeda dari pengemudi konvensional. Penampilan mereka juga jauh lebih rapi, dan kondisi kendaraan yang terlihat baru, bersih dan terawat (Kurniawan, 2016). Pada jasa transportasi *online*, kedudukan pengemudi sebagai mitra perusahaan, yang pada umumnya pemilik kendaraan yang mereka kendarai, meskipun beberapa dari mereka masih menyewa kendaraan dari pemilik.

Resiko Tugas

Keberadaan transportasi *online* yang semakin diminati ini tentunya menimbulkan ancaman bagi transportasi konvensional yang merasa lahannya diambil alih. Masyarakat yang dulunya memakai jasa transportasi konvensional beralih ke taksi *online*, sehingga sedikit banyak mengurangi pendapatan yang mereka terima. Banyaknya demo (Asih, 2017; Nabila 2016) dan tindakan kekerasan berupa makian, pengrusakan kendaraan, dan pemukulan yang dilakukan oleh pengemudi transportasi konvensional kepada pengemudi transportasi *online* merupakan salah satu resiko kerja yang harus mereka terima. Resiko lainnya adalah penumpang-penumpang yang nakal, yang sering kali melakukan kekerasan bahkan pembunuhan saat merampok kendaraan yang ditumpangnya (Hasibuan, 2017). Namun demikian, animo masyarakat untuk mendaftar sebagai pengemudi transportasi *online* masih saja cukup tinggi. Sebagaimana hasil wawancara penulis terhadap beberapa orang pengemudi, dapat diketahui bahwa

jumlah pengemudi taksi *online* di Medan saat ini mencapai puluhan ribu orang. Namun belum diketahui jumlah pasti pengemudi yang aktif, mengingat ada tiga perusahaan penyelenggara taksi *online* di Medan. Jumlah pengemudi ini biasanya akan meningkat pada perusahaan yang saat itu mengeluarkan kebijakan yang menguntungkan pengemudi. Ketatnya kompetisi bisnis yang terjadi, membuat kebijakan yang diambil bersifat dinamis, mengikuti perkembangan yang terjadi di masyarakat. Hal ini membuat para pengemudi cenderung berpindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain. Dalam tulisan ini, penulis tertarik untuk mengulas mengapa orang-orang tersebut tertarik untuk menjadi pengemudi taksi *online*

Karakteristik Pekerjaan

Pengemudi memanfaatkan aplikasi yang telah disediakan perusahaan penyedia aplikasi *online* untuk mendapatkan orderan (pesanan yang diterima akan tercantum alamat yang dituju, nama, nomor *handphone* dan foto pengguna layanan). Setelah pengemudi mendapatkan semua data-data pengguna jasa dalam aplikasi yang dapat dilihat dari telepon pintar si pengemudi, maka pengemudi akan menuju tempat dimana pemesan jasa transportasi tersebut berada. Dalam menjalankan tugasnya, pengemudi memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan berupa keamanan, keselamatan dan kenyamanan (Purba, 2017).

Karakteristik pekerjaan (Job Characteristic) adalah isi pekerjaan yang dirasakan oleh seseorang sebagai pemegang tugas. Perasaan tersebut dipengaruhi oleh tingkat kemampuan kognitif, kemampuan adaptasi, dan luas perhatian yang dimiliki karyawan (Ivancevich & Donnely (1980). Menurut

George & Jones (1999) *job characteristic* merupakan bagian dari desain pekerjaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi konsekuensi dari karakteristik/ciri khas yang dapat menimbulkan motivasi intrinsik dalam suatu tugas. *Job Characteristic* mewakili tiga kondisi psikologis, yaitu adanya pemahaman tentang tugas, tanggung jawab yang akan dilaksanakan, dan hasil dari pekerjaan (Cummings & Worley, 1997).

Hackman dan Oldman (dalam Rivai & Sagala, 2013) mengungkapkan lima karakteristik utama suatu tugas, yaitu: *Skill Variety*, *Task Identity*, *Task significance*, *Autonomy*, dan *Feedback*.

1) *Skill Variety*, keanekaragaman keterampilan merujuk pada sejauh mana pekerjaan membutuhkan keragaman aktivitas, sehingga pekerjaan menggunakan keterampilan yang bervariasi. Terdapat berbagai kegiatan yang berbeda dalam menjalankan suatu pekerjaan, dimana pada pekerjaan tersebut dibutuhkan ketrampilan dan bakat seseorang. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara penulis kepada beberapa orang pengemudi, diperoleh informasi bahwa para pengemudi dituntut untuk mampu melengkapi segala macam kelengkapan administratif yang dipersyaratkan oleh perusahaan penyelenggara taksi *online*. Kelengkapan tersebut meliputi salinan: SIM A, KTP, NPWP, SKCK, dan Polis asuransi mobil. Data dan dokumen tersebut akan disimpan di dalam database perusahaan penyelenggara jasa taksi *online*. Dengan dipenuhinya persyaratan tersebut, merupakan langkah awal yang dapat menjamin bahwa pengemudi memiliki ketrampilan dalam mengemudi, serta jauh

dari kesan kriminal. Hal ini penting sebagai langkah awal untuk menunjukkan bahwa para pengemudi tersebut memiliki integritas, yang selanjutnya dapat menumbuhkan *trust* (Aubert & Kesley, 2000) kepada para pengguna jasa taksi *online*. Orientasi Pelayanan Pelanggan adalah kemampuan berikutnya yang dituntut dari pengemudi. Penilaian kinerja pengemudi ditentukan langsung oleh konsumen sebagai pengguna jasa, sehingga pengemudi berkewajiban melayani *customer* dengan sebaik-baiknya mulai dari proses penjemputan, hingga sampai ke titik tujuan penghantaran. Penting bagi pengemudi untuk bisa berkomunikasi dengan baik dengan *customer* agar proses tersebut bisa berjalan dengan lancar (Azizah & Ali, 2009). Salah satu item yang tak kalah penting dalam pelayanan adalah berpenampilan rapi dan bersih, berperilaku sopan dan ramah. Selanjutnya kehati-hatian dalam mengemudikan kendaraan merupakan hal yang membedakan antara pengemudi angkutan umum dan taksi *online*. Mayoritas kendaraan berstatus milik pribadi para pengemudi (Purba, 2017) sehingga membuat pengemudi lebih berhati-hati dalam mengantarkan penumpang. Pengemudi juga dituntut mampu menggunakan aplikasi yang terinstall pada *smartphone* yang dimilikinya. Bantuan GPS juga dapat memudahkan pengemudi dalam mendeteksi lokasi kemacetan dan menemukan lokasi tujuan dengan cepat (Purba, 2017). Untuk menjaga kenyamanan penumpang, pengemudi harus mampu menjaga kebersihan dan kenyamanan menyangkut eksterior dan interior kendaraan (Azizah & Ali, 2009). Kriteria kendaraan yang digunakan untuk membawa konsumen juga ditetapkan oleh

perusahaan penyelenggara taksi *online* yaitu minimal tahun 2013 dan kapasitas 1000 cc. Dengan mengacu pada aturan tersebut, memungkinkan penumpang merasa nyaman karena kendaraan masih terlihat bagus dengan muatan kendaraan yang memadai. Keseluruhan persyaratan dan kemampuan yang dituntut oleh perusahaan penyelenggara jasa taksi *online*, membuat para pengemudi taksi *online* terlihat berbeda dari pengemudi kebanyakan. Mereka **tidak lagi merasa malu** dengan peran dan tugas yang mereka jalankan. Seperti yang dikemukakan oleh salah seorang pengemudi taksi *online* : “yah...ngapain malu, kan ini mobil saya, mobil pribadi saya, saya pemiliknya. Saya membantu orang untuk mengantarkan ke *route* yang menjadi tujuan mereka. Jadi saya tidak lebih rendah dari para penumpang”.

2) *Task Identity*, identitas tugas merujuk pada sejauh mana sebuah pekerjaan bisa diidentifikasi dimulai dari permulaan saat akan bekerja sampai pada hasil akhir pekerjaan. Tugas pengemudi dimulai sejak ia mengaktifkan aplikasi transportasi *online*-nya untuk bekerja. Saat ada orderan penumpang yang masuk, ia harus memastikan lokasi penjemputan dengan cara bertanya via telepon kepada konsumen dan mengikuti GPS hingga ke lokasi penjemputan. Titik lokasi yang sering meleset dari posisi yang diinformasikan seringkali menjadi kendala bagi pengemudi untuk segera sampai ke tempat penjemputan. Di sini dibutuhkan kesabaran dan inisiatif dari pengemudi untuk tetap menjalin komunikasi agar tidak tersesat lebih jauh. Setelah mendapati lokasi yang dimaksud, penumpang biasanya naik ke taksi *online*. Terkadang tidak semua konsumen sudah siap untuk dijemput. Beberapa bahkan sedang bersiap-siap sehingga pengemudi harus

menyediakan waktu untuk menunggu. Jumlah penumpang juga terkadang menimbulkan permasalahan tersendiri bagi pengemudi mobil *online*. Kapasitas mobil yang terbatas, sementara jumlah penumpang yang melebihi membuat pengemudi harus bernegosiasi agar konsumen mau mencari alternatif tambahan agar orderan tidak dibatalkan dan konsumen tidak marah. Pekerjaan pengemudi akan berakhir saat ia sudah mengantarkan penumpang ke tujuan. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu orderan tergantung jarak antara titik penjemputan dan pengantaran. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara penulis dengan beberapa orang pengemudi, dalam satu hari, mereka dapat menyelesaikan antara 5-25 orderan.

3) *Task significance*, signifikansi tugas merujuk pada sejauh mana pekerjaan berpengaruh secara substansial terhadap lingkungan lain dalam pekerjaan seperti rekan kerja, organisasi, maupun lingkungan eksternal. Pada karakteristik ini pengemudi merasakan pekerjaan tersebut sebagai sesuatu yang bermakna, berharga dan bermanfaat. Pekerjaan sebagai pengemudi taksi *online* ini bersifat individu, pengemudi wajib menyelesaikan tugas pribadinya sendiri. Interaksi dengan rekan-rekan seprofesinya terjadi dalam *grup* di media sosial *whatsapp* yang sengaja dibentuk sebagai wadah untuk berbagi informasi seputar kebijakan, aturan dan isu-isu terkini yang sedang terjadi. Bekerja sebagai pengemudi transportasi *online* tentu saja akan memberikan penghasilan, baik bagi individu yang mengerjakan tugas ini sebagai usaha sampingan maupun individu yang menjadikan pekerjaan ini sebagai sumber penghasilan utama. Besaran penghasilan

pada pekerjaan ini tergantung pada performa yang dimiliki oleh pengemudi. Di GoCar (Gojek), performa taksi *online* diukur berdasarkan perbandingan orderan yang dibatalkan penumpang, dibatalkan pengemudi, ataupun yang diabaikan. Dengan besaran performa dengan persentase tertentu yang ditetapkan oleh perusahaan penyelenggara transportasi *online*, pengemudi akan mendapatkan bonus sesuai dengan jumlah *trip* (perjalanan) yang harus dicapai sesuai dengan ketentuan perusahaan. Pendapatan ini di luar biaya ongkos dan tip yang diberikan konsumen. Sementara di Grab bonus akan diterima jika pengemudi berhasil mencapai target yang ditentukan perusahaan dan bekerja pada waktu-waktu yang ditentukan oleh perusahaan. Sedangkan di Uber, pendapatan pengemudi dihitung dari target *trip* yang ditentukan oleh perusahaan. Perbedaannya waktu penyelesaian *trip*, dapat diakumulasikan dalam waktu 3 hari kerja. Dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku tersebut, memungkinkan pengemudi untuk memperoleh pendapatan yang lebih besar dari pengemudi transportasi konvensional, atau bahkan gaji karyawan perusahaan pada umumnya. Sehingga wajar saja jika para pengemudi taksi *online* ini berasal dari berbagai kalangan masyarakat yang mengharapkan pendapatan (penghasilan) yang lumayan besar.

4) *Autonomy*, otonomi yaitu sampai sejauh mana pekerjaan mampu memberikan keleluasaan dalam merencanakan dalam menentukan prosedur dalam menjalankan pekerjaan. Pada karakteristik ini individu memiliki pengalaman dan bertanggung jawab atas hasil dari suatu pekerjaan. Individu memiliki kebebasan dalam menjadwalkan

dan menyelesaikan pekerjaan. **Pengemudi dapat mengatur jadwal kerjanya sendiri.** Mereka dapat menentukan kapan harus mulai bekerja, kapan harus beristirahat, atau kapan ingin mengakhiri pekerjaan mereka. Itu sebabnya pekerjaan ini diminati oleh orang-orang yang sebenarnya sudah memiliki kesibukan tertentu. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara penulis, sebagian pengemudi berasal dari kalangan karyawan yang sudah punya pekerjaan tetap di tempat lain. Tak sedikit pula yang berasal dari kalangan mahasiswa yang masih berkuliah, ada pula ibu rumah tangga dan para pensiunan yang ingin mengisi waktu luangnya dengan aktifitas yang bisa mendatangkan penghasilan. Disamping itu ada juga yang berasal dari kalangan pengusaha, sementara sebahagian lain adalah orang-orang yang menjadikan pekerjaan ini sebagai pekerjaan utama.

Feedback, umpan balik, merupakan sejauh mana pelaksanaan aktivitas pekerjaan individu mendapatkan hasil. Pada karakteristik ini, individu memperoleh pengetahuan tentang hasil kerja yang sebenarnya. Individu mengerti seberapa efektif ia melakukan pekerjaan tersebut. Pengemudi dapat memantau hasil kerja mereka setiap saat pada aplikasi yang terpasang di *smartphone* mereka masing-masing. Pada aplikasi tersebut mereka dapat melihat berapa *trip* yang sudah mereka jalani, persentase performa, poin, dan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan. Kemudahan ini membuat mereka dapat segera memperoleh masukan dan meningkatkan kinerja sesuai dengan persyaratan yang dituntut oleh perusahaan. Saat mereka memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh perusahaan, maka mereka akan

memperoleh insentif sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun di saat mereka tidak memenuhi persyaratan yang dituntut, mereka perlu meningkatkan upaya lebih jauh untuk mencapai target kerja yang diharapkan. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara penulis di lapangan, terkadang ada saja pengemudi yang memakai cara-cara yang melanggar aturan untuk mendapatkan penghasilan yang tinggi seperti menggunakan orderan fiktif. Untuk permasalahan ini, biasanya perusahaan memiliki sanksi khusus bagi pengemudi yang teridentifikasi melakukan pelanggaran tersebut. Sanksi yang diberikan, bisa berupa sanksi pemutusan hubungan mitra secara sementara maupun permanen, sehingga pengemudi tidak lagi bisa menggunakan aplikasi yang diberikan. Akan tetapi, beberapa pengemudi yang mengeluhkan bahwa ada saatnya mereka tidak mengetahui kesalahan/pelanggaran yang mereka lakukan, namun mereka dikenakan sanksi berupa penonaktifan aplikasi secara otomatis. Saat mereka mengkonfirmasi ke perusahaan, pihak manajemen juga tidak dapat memberikan argumen yang memuaskan, hanya mengacu pada laporan dari *customer* tanpa ada upaya untuk mengkonfirmasi lebih lanjut kepada pengemudi.

PENUTUP

Fenomena pengemudi taksi online yang terjadi saat ini tidak terlepas dari adanya peluang (kesempatan) dan motivasi intrinsik yang ditimbulkan oleh karakteristik utama suatu tugas (yaitu: *Skill Variety, Task Identity, Task significance, Autonomy, dan Feedback*) dalam teori *Job Characteristic Model*.

Transportasi online diminati oleh masyarakat, sehingga banyak orang yang beralih menggunakan transportasi online. Hendaknya kepercayaan masyarakat ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi oleh pegelola perusahaan jasa transportai online dengan selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. Pihak manajemen transportasi konvensional juga perlu melakukan evaluasi dan pembenahan agar kembali dipilih oleh masyarakat. Diperlukan peran pemerintah dalam upaya menjembatani perselisihan yang terjadi di masyarakat terkait kepentingan transportasi konvensional dan online, sehingga pada akhirnya kedua pihak bisa berdampak dalam melayani kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Aubert, B. A., & Kelsey, B. L. (2000). The Illusion of Trust and Performance. *Scientific Series of Cirano*, 3, 1-13.
- Asih. (Maret, 2017). Dilema Transportasi Berbasis Aplikasi *Online*. *Seward.com (online)*. Diunduh dari <https://seword.com/sosbud/dilema-transportasi-berbasis-aplikasi-online>.
- Azizah dan Hapzi Ali. (2009). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Konsumen dalam Memutuskan Pembelian Jasa PO*. Imi Fatma Sakti Travel Jambi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari, Jambi*.
- Ivancevich, John., & Donnely. (1980). *Human Resource Management*. Boston : Mc Graw Hill.
- Cummings, & Worley. (1997). *Organization Development and*

- Change. 7th Edition.* USA : South Western College Publishing.
- George, & Jones. (1999). *Organization Behavior.* 2nd Edition. United States : Addison Wesley Publishing Company.
- Hasibuan, Azis Husein. (September, 2017). Supir Taksi Online Tewas Dibegal di Medan, Sehari setelah Driver Grab Bike Tewas Dirampok. *Tribun Medan (Online).* Diunduh dari <http://medan.tribunnews.com/2017/09/24/supir-taksi-online-tewas-dibegal-di-medan-sehari-setelah-driver-grab-bike-tewas-dirampok>.
- Ikhsanudin, Arief. (Mei, 2017). Ragam Keluhan Pengguna Transportasi Online di Indonesia. *Detik.com (online).* Diunduh dari <https://news.detik.com/berita/d-3498757/ragam-keluhan-pengguna-transportasi-online-di-indonesia>.
- Kurniawan, Widi. (Maret, 2016). Ini 5 Alasan Naik Taksi Resmi Tidak Nyaman Lagi. *Kompasiana.com (online)* Diunduh dari https://www.kompasiana.com/widi-kurniawan/ini-5-alasan-naik-taksi-resmi-tidak-nyaman-lagi_56e777c87897731c078b4569
- Lestari, Rahmanita., & Dhanin, Mifta Rohma (2016). The Characteristic of Public Transportation Driver in Boyolali Central Java. *The 3rd University Research Colloquium (URECOL).* ISSN 2407-9189. Diunduh dari <http://publikasiilmiah.umsac.ac.id/handle/11617/6656>.
- Nabila, Mutia Azmi. (April, 2016). Fenomena Aplikasi Transportasi Berbasis Online . Diunduh dari <http://mutiaan.blogspot.co.id/2016/04/fenomena-aplikasi-transportasi-berbasis.htm>
- Purba, Ricki Bermana. (2017). *Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi berbasis aplikasi online yang mengalami kecelakaan berdasarkan undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.* (Skripsi). Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Rivai, V. & Sagala. E.J. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari teori ke praktek.* Cetakan ke 5. Depok : PT Rajagrafindo Persada.
- Triatmojo, Widodo Groho (3 Juli 2016). *Supir Truck Suka Mampir? Tidak Semua dan Para Supir Truk Pariwisata Ini Penyayang Keluarga.* Diunduh dari <http://www.widodogroho.com/2016/07/supir-truck-suka-mampir-tidak-semua-dan.html>.

