

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi berbasis aplikasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari di era modern ini, dan salah satu inovasi yang paling diterima dengan baik oleh masyarakat adalah layanan ojek *online*. (Koto,2017), layanan ini tidak hanya memudahkan mobilitas masyarakat, tetapi juga menciptakan peluang kerja baru bagi banyak orang. Di kota Lhokseumawe, berbagai layanan ojek *online* seperti Maxim, Gojek, Kooda, dan Grab telah hadir untuk memenuhi kebutuhan transportasi penduduk dan pengunjung.

*Driver* ojek *online* berperan sebagai mitra perusahaan yang menyediakan layanan ini. Mereka bukanlah karyawan tetap, melainkan penyedia layanan independen yang telah setuju untuk menjalin kemitraan dengan perusahaan ojek *online*. Hal ini menciptakan skema kerja yang fleksibel, di mana *driver* memiliki kebebasan untuk menentukan jam kerja dan jumlah perjalanan yang ingin mereka lakukan. Namun, situasi ini juga membawa tantangan tersendiri, terutama terkait dengan tuntutan kerja yang tinggi dan dinamika pasar yang terus berubah. Penelitian oleh Verasatiwi dan Wulan (2018) menunjukkan bahwa pertumbuhan pesat layanan ojek *online* seringkali diimbangi dengan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh para *driver*, seperti persaingan yang ketat, tekanan dari pelanggan, dan tuntutan untuk memenuhi target tertentu.

Permasalahan-permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada kinerja para *driver*, tetapi juga pada tingkat keterikatan mereka dalam pekerjaan. Keterikatan

kerja adalah indikator penting yang mencerminkan seberapa besar komitmen seorang individu terhadap pekerjaannya. Menurut Kumara (2017), terdapat hubungan yang erat antara tuntutan kerja dan tingkat keterikatan. Semakin tinggi tuntutan yang harus dipenuhi, semakin rendah tingkat keterikatan kerja yang ditunjukkan oleh individu. Sebaliknya, jika tuntutan kerja dapat dikelola dengan baik, tingkat keterikatan kerja cenderung meningkat.

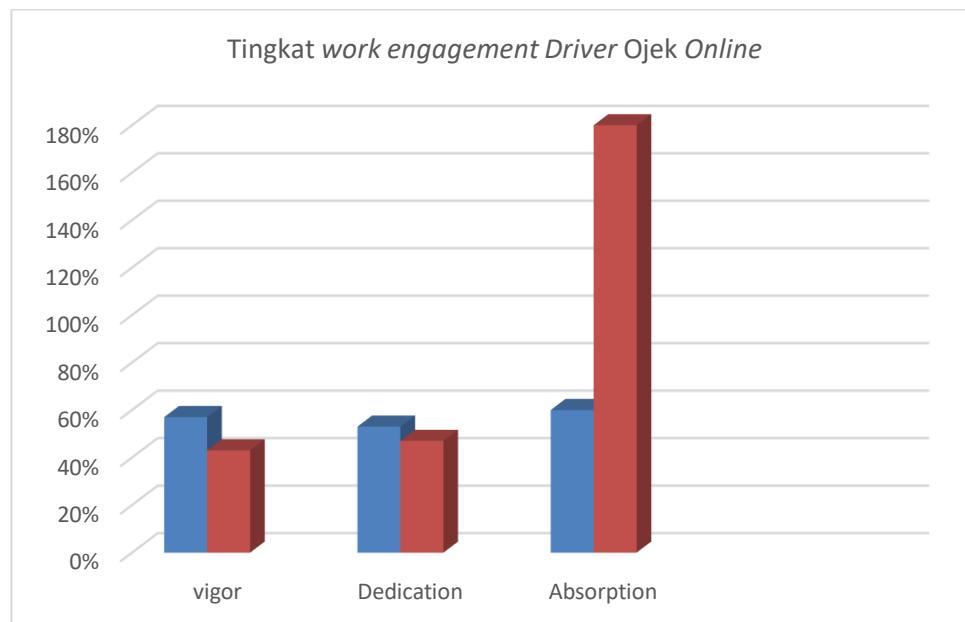
Berdasarkan hasil penelitian Gunawan (2018) mengungkapkan bahwa ada masalah signifikan terkait *work engagement* di kalangan *driver ojek online*. Dari total 299 *driver* yang diteliti, sebanyak 157 orang atau 52,50% teridentifikasi dalam kategori keterikatan kerja tinggi, sementara 142 orang atau 42,49% berada dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar *driver* memiliki keterikatan yang baik terhadap pekerjaan mereka, ada juga kelompok yang mengalami kesulitan dalam menemukan motivasi dan komitmen terhadap tugas yang mereka jalani.

Kondisi ini menekankan pentingnya intervensi yang tepat untuk meningkatkan *work engagement* di kalangan *driver ojek online*. Perusahaan perlu mempertimbangkan strategi yang dapat membantu para *driver* mengatasi tuntutan kerja yang tinggi dan meningkatkan pengalaman kerja mereka. Ini bisa meliputi pelatihan, dukungan psikologis, dan program insentif yang dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Dengan demikian, tidak hanya kinerja individu yang akan meningkat, tetapi juga produktivitas keseluruhan dalam layanan ojek *online*, yang pada gilirannya akan memberikan manfaat bagi perusahaan dan masyarakat luas. Selain itu, Bakker dan Leiter (2010) juga menjelaskan bahwa individu yang

memiliki *work engagement* yang rendah akan lebih merasakan tekanan dalam pekerjaannya.

Berdasarkan hasil survei yang peneliti lakukan pada tanggal 15 dan 16b januari 2024 terhadap 35 *driver ojek online* di Kota Lhokseumawe terkait *work engagement* dan didapati sebagai berikut:

**Gambar 1.1** hasil survey *work engagement driver ojek online* kota Lhokseumawe



Berikut hasil survei awal yang dilakukan terhadap 35 *driver ojek online* di Kota Lhokseumawe, terlihat bahwa tingkat *work engagement* mereka cenderung rendah. Hal ini dapat dilihat dari setiap aspek *work engagement* yang diukur. Pada aspek *vigor*, 57% *driver ojek online* memiliki dedikasi yang rendah, sementara hanya 43% yang memiliki dedikasi tinggi. *Vigor* merupakan aspek yang menggambarkan semangat, antusias, dan energi yang tinggi dalam bekerja.

Rendahnya *vigor* pada sebagian besar *driver* menunjukkan kurangnya semangat dan antusiasme mereka dalam menjalankan pekerjaan.

Pada aspek *dedication*, 53% *driver* ojek *online* memiliki dedikasi yang rendah, sedangkan 47% sisanya memiliki dedikasi yang tinggi. Dedikasi adalah aspek yang mencerminkan rasa bangga, antusias, dan tantangan yang dirasakan dalam pekerjaan. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar *driver* kurang merasa bangga dan termotivasi dengan pekerjaan yang dilakukan.

Pada aspek *absorption*, 60% *driver* ojek *online* memiliki tingkat *absorption* yang rendah, sementara hanya 40% yang memiliki tingkat *absorption* tinggi. *Absorption* menggambarkan tingkat fokus, penghayatan, dan kenikmatan dalam menjalankan tugas. Rendahnya *absorption* menunjukkan bahwa sebagian besar *driver* kurang dapat fokus dan menikmati pekerjaannya.

Secara keseluruhan, fenomena ini menggambarkan rendahnya *work engagement* yang dimiliki oleh *driver* ojek *online* di Kota Lhokseumawe. Mereka cenderung kurang bersemangat, kurang dedikasi, dan kurang menghayati pekerjaannya. Kondisi ini tentu dapat berdampak pada kinerja dan produktivitas mereka. Schaufeli dkk. (2002) menyatakan bahwa *work engagement* yang tinggi dicirikan oleh perilaku positif di lingkungan kerja, termasuk semangat, dedikasi, dan penghayatan dalam menjalankan tugas.

Rendahnya *work engagement* pada populasi ini perlu menjadi perhatian dan membutuhkan upaya peningkatan. Berbagai faktor, seperti penguatan *self-leadership*, pemberian motivasi, perbaikan kondisi kerja, dan lain-lain, dapat menjadi strategi untuk meningkatkan *work engagement* *driver* ojek *online* di Kota

Lhokseumawe. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi secara spesifik faktor-faktor yang dapat meningkatkan *work engagement* pada populasi ini.

Kesimpulan wawancara yang dilakukan dengan keempat *driver ojek online* pada tanggal 15 dan 16 Januari 2024 memberikan wawasan yang mendalam mengenai kondisi kerja mereka. Keempat *driver* tersebut mengungkapkan bahwa mereka sering mengendarai kendaraan dengan kecepatan tinggi, yang tidak hanya membahayakan keselamatan penumpang, tetapi juga mencerminkan tekanan yang mereka rasakan dalam menjalankan tugas. Selain itu, mereka merasa kurang antusias saat menerima banyak antrian untuk layanan *Go-Food*, menunjukkan adanya ketidakpuasan dalam tugas yang mereka jalani.

Dari wawancara tersebut, tiga dari empat *driver* menyatakan bahwa memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah tuntutan perusahaan, bukan sepenuhnya merupakan keinginan pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keterikatan mereka terhadap pekerjaan cenderung rendah, di mana mereka kurang menunjukkan *dedikasi*, *vigor*, dan *absorption*, tiga komponen penting dari *work engagement* menurut Schaufeli dkk. (2002).

Bakker dan Leiter (2010) menjelaskan lebih lanjut bahwa individu dengan *work engagement* yang rendah sering merasakan tekanan dalam pekerjaan mereka. Tugas-tugas yang seharusnya menjadi tanggung jawab dapat terasa sebagai beban, yang dapat menyebabkan kelelahan dan stres. Penelitian ini penting untuk dilanjutkan, karena perusahaan sangat membutuhkan individu yang terikat secara emosional dan profesional dalam pekerjaan mereka. Keterikatan kerja yang tinggi

tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga bagi perusahaan, karena mereka akan menunjukkan kinerja yang lebih baik dan lebih produktif.

Menurut Sim dan Manz (1999) Rendahnya tingkat *work engagement* dapat berkontribusi pada munculnya berbagai masalah, seperti kelelahan kerja, stres, dan beban kerja yang berlebihan. Untuk mengatasi permasalahan ini, salah satu pendekatan yang dapat diterapkan adalah praktik *self-leadership*, (dikutip dalam Ramadhan & Sahrah, 2021), konsep kepemimpinan diri sangat relevan untuk meningkatkan produktivitas karyawan di era modern.

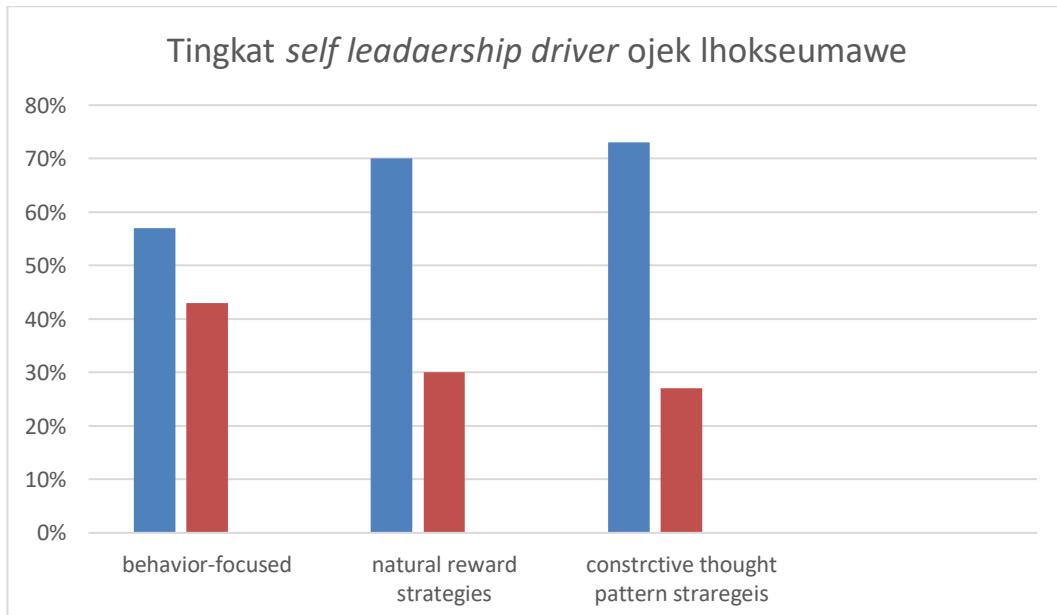
*Self-leadership* adalah proses di mana individu dapat memengaruhi diri mereka sendiri untuk menghasilkan motivasi internal yang diperlukan untuk berperilaku sesuai dengan norma-norma organisasi. Ini mencakup kemampuan untuk mengelola diri, memotivasi diri, dan memahami diri sendiri, terutama dalam menghadapi tantangan di tempat kerja (Koto, 2021). Dengan menerapkan prinsip *self-leadership*, *driver ojek online* dapat lebih berdaya dalam mengatasi stres dan tantangan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keterikatan mereka terhadap pekerjaan dan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa terdapat benang merah antara *self-leadership* dan *work engagement*. Menurut Manz (1986), self-leadership merupakan proses pengaruh diri yang dilakukan individu untuk mencapai kinerja optimal melalui pengendalian perilaku, pemikiran, dan motivasi. Individu yang memiliki self-leadership tinggi mampu mengarahkan dirinya secara mandiri, menetapkan tujuan yang jelas, serta membangun motivasi intrinsik yang kuat. Hal ini selaras dengan pandangan Schaufeli dan Bakker (2010) yang mendefinisikan

*work engagement* sebagai kondisi psikologis positif yang ditandai dengan vigor, dedication, dan absorption. Dengan demikian, kemampuan self-leadership menjadi salah satu determinan penting yang memperkuat keterlibatan kerja, karena individu yang mampu memimpin dirinya sendiri cenderung lebih bersemangat, tekun, dan fokus dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hasil ini menunjukkan bahwa pengembangan self-leadership dapat berimplikasi langsung pada peningkatan tingkat *work engagement* karyawan secara berkelanjutan

**Gambar 1. 2**

*Hasil Survei Self leadership driver Ojek Online Kota Lhokseumawe*



Berikut ini adalah hasil survei awal *self leadership* pada *driver ojek online* di Kota Lhokseumawe, dapat dilihat bahwa pada aspek *behavior-focused strategies*, 57% *driver* memiliki tujuan spesifik untuk meningkatkan kinerja, sedangkan 43% lainnya tidak memiliki tujuan spesifik dalam meningkatkan kinerjanya. Indikator dari aspek *behavior-focused strategies* yang tinggi adalah adanya tujuan spesifik untuk maju dalam pekerjaan. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar *driver* memiliki tujuan yang jelas untuk meningkatkan kinerja mereka, namun masih terdapat hampir setengahnya yang belum memiliki tujuan spesifik.

pada aspek *natural reward strategies*, 70% *driver* tidak yakin akan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan, sementara hanya 30% yang memiliki dorongan untuk maju. Indikator dari aspek *natural reward strategies* yang tinggi adalah memiliki penilaian positif terhadap diri sendiri. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas *driver* kurang memiliki keyakinan diri dan dorongan untuk maju dalam pekerjaannya.

Pada aspek *constructive thought pattern strategies*, 73% *driver* berada pada kategori rendah, dan hanya 27% yang berada pada kategori tinggi. Indikator dari aspek *constructive thought pattern strategies* yang tinggi adalah memiliki kebiasaan berpikir positif. Berdasarkan survei awal didapatkan hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar *driver ojek online* di Kota Lhokseumawe kurang memiliki kebiasaan berpikir positif dalam menghadapi pekerjaan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menggambarkan bahwa *self leadership* *driver* *ojek online* di Kota Lhokseumawe cenderung rendah. Mereka kurang memiliki tujuan spesifik untuk meningkatkan kinerja, kurang percaya diri dalam

menyelesaikan pekerjaan, serta kurang memiliki kebiasaan berpikir positif. Permasalahan dalam *self leadership* ini dapat menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap rendahnya *work engagement* pada populasi tersebut.

Upaya untuk meningkatkan *self leadership driver ojek online* perlu dilakukan, misalnya melalui pelatihan, pendampingan, dan pemberian motivasi. Dengan meningkatnya *self leadership*, diharapkan dapat berdampak positif pada peningkatan *work engagement driver ojek online* di Kota Lhokseumawe. Hal ini penting dilakukan untuk mendukung kinerja dan produktivitas mereka dalam menjalankan pekerjaan.

Individu dengan *Self leadership* akan menunjukkan kemampuannya yang baik dalam bekerja seperti bisa mengarahkan dirinya dengan baik, bisa berkomitmen terhadap organisasinya, melakukan yang terbaik bagi tempatnya bekerja, berinovasi untuk kemajuan pekerjaannya, dan merasa puas terhadap pekerjaannya, begitu pula sebaliknya (Sesen, 2017).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Hubungan Self leadership dengan Work engagement pada Driver Ojek Online DiKota Lhokseumawe*”.

## **1.2 Keaslian Penelitian**

Keaslian penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian yang terkait dengan variabel yang digunakan peneliti meskipun beberapa variabel berbeda dengan kriteria yang peneliti gunakan. Pada variabel *self-leadership* hasil penelitian Erwinda (2021) tentang Hubungan Antara *Self-Leadership* dengan *Work*

*engagement* pada PT. Arga Boga Cabang Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work engagement* pada karyawan PT. Arta Boga Cabang Padang berada pada kategori tinggi, dan begitu juga *self-leadership* mereka. Hasil uji statistik korelasi *product moment* menunjukkan tidak terdapat hubungan antara *self-leadership* dengan *work engagement* karyawan. Ini berarti bahwa tingginya *work engagement* karyawan di perusahaan tersebut tidak ditentukan oleh *self-leadership* mereka, melainkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan jurnal di atas terdapat perbedaan pada subjek yang akan digunakan.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Gunawan (2018) dengan tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara *self-leadership* dengan *work engagement* karyawan. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan sangat signifikan antara *self-leadership* dengan *work engagement* pada *driver ojek online*. Adapun kontribusi *selfleadersip* teradap *work engagement* sebesar 25%. Berdasarkan jurnal diatas terdapat perbedaan pada lokasi penelitian.

Ketiga penelitian dengan variabel lainnya terkait *work engagement*, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2018) yang menghasilkan ada pengaruh *work engagement* dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan, jika *work engagement* dan kepuasan kerja lebih tinggi, kualitas layanan juga lebih tinggi. Artinya penelitian ini menunjukkan bahwa *work engagement* akan berpengaruh kepada hasil yang diperoleh oleh konsumen. Sehingga dalam hal ini akan mempengaruhi terhadap kinerja dari seorang pekerja. Penelitian ini berkaitan dengan pengajuan judul peneliti terkait *work engagement driver ojek online* di kota

Lhokseumawe yang mayoritas masyarakat berpenghasilan dari kegiatan dagang. Berdasarkan jurnal di atas perbedaan terletak pada variabel terikat yaitu kepuasaan kerja.

Keempat penelitian yang dilakukan oleh Patricia & Soetjiningsih (2021) mengenai *Work engagement* Pengemudi Ojek *Online Gojek*: Kaitannya Dengan Resiliensi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara resiliensi dengan *work engagement* dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,227 dan nilai signifikansi 0,041 ( $p<0,05$ ). Artinya semakin tinggi resiliensi maka semakin tinggi juga *work engagement* yang dimiliki oleh pengemudi ojek *online Gojek* di wilayah Jakarta Utara. Dan sebaliknya, semakin rendah resiliensi maka semakin rendah juga *work engagement* yang dimiliki. Dengan kontribusi resiliensi terhadap *work engagement* yaitu 5% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kesimpulannya, penelitian ini menunjukkan ada hubungan positif antara resiliensi dengan *work engagement* pada pengemudi ojek *online Gojek* di wilayah Jakarta Utara. Berdasarkan jurnal diatas perbedaan penelitian terletak pada penggunaan variabel X, lokasi dan subyek penelitian.

Kelima penelitian yang dilakukan oleh Ramaditya dan Nazzaario (2020) tentang Faktor-Faktor Yang Memberikan Implikasi Terhadap Keterikatan Pekerja. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi, komunikasi, dan religiusitas berdampak positif tidak signifikan terhadap motivasi kerja dan *work engagement*. Motivasi kerja tidak terbukti sebagai pemediasi hubungan budaya, komunikasi dan religiusitas terhadap *work engagement*. Untuk meningkatkan

budaya organisasi biro kepegawaian dan organisasi dapat dilakukan melalui peningkatan kegiatan yang memperkenalkan kembali budaya organisasi dalam kegiatan rutin Biro Personalia dan Organisasi. Berdasarkan jurnal diatas perbedaan penelitian terletak pada penggunaan variabel penelitian, lokasi dan subjek penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa rendahnya tingkat *work engagement* pada *driver ojek online* di Kota Lhokseumawe merupakan masalah yang signifikan dan perlu perhatian serius. Fenomena ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tekanan kerja, kurangnya motivasi, dan rendahnya *self-leadership*. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas *driver* mengalami kurangnya semangat, dedikasi, dan penghayatan dalam pekerjaan mereka, yang berdampak pada produktivitas dan kinerja. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara *self-leadership* dan *work engagement*, dengan harapan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan dan pihak terkait dalam meningkatkan keterikatan kerja *driver ojek online*, serta mendorong mereka untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *self-leadership* dengan *work engagement* pada *driver ojek online* di Kota Lhokseumawe?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan *self-leadership* dengan *work engagement driver ojek online* di Kota Lhokseumawe.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.5.1 Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi terkait *self leadership* dan *work engagement* pada *driver ojek online* di Kota Lhokseumawe

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Memberikan masukan kepada perusahaan agar lebih memperhatikan para *driver ojek online* terkait hal-hal yang mengikat *driver* dalam pekerjaan dan proses yang ada dalam diri *driver* untuk berperilaku untuk meningkatkan motivasi, sehingga pekerjaan yang mereka lakukan menjadi lebih baik dan tentunya meningkatkan pendapatan bagi perusahaan.

