

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu elemen terpenting terkait persoalan ketenagakerjaan ialah meningkatnya keperluan akan kesempatan kerja. Kesempatan kerja di sektor publik tampaknya tidak sejalan dengan permintaan dan penawaran pencari kerja. Walaupun peningkatan angkatan kerja bisa diserap oleh lapangan kerja, namun banyak pengangguran yang belum tertampung. Pertumbuhan pengangguran dan tenaga kerja melebihi perkembangan peluang kerja yang ada (BPS Jambi, 2021). Menurut data SAKERNAS (Survei Angkatan Kerja Nasional), terlihat bahwa Kota Jambi memiliki tingkat pengangguran tertinggi yakni 7.323. Kota Jambi ialah pusat perdagangan, industri serta migrasi, yang mungkin menjadi alasan mengapa daerah tersebut memiliki tingkat pengangguran paling tinggi di Provinsi Jambi.

Tingkat pertumbuhan penduduk yang semakin naik membuat semakin sulitnya masyarakat Jambi untuk mendapatkan pekerjaan. Hal ini bisa kita lihat berdasarkan tabel dibawah ini :

Table 1 laju pertumbuhan penduduk tahun 2010 dan 2020

Kabupaten/Kota <i>Regency/Municipality</i>	Penduduk (ribu) <i>Population (thousand)</i>	
	20101	20202
(1)	(2)	(3)
Kerinci	229,5	250,3
Merangin	333,2	354,1
Sarolangun	246,3	290,1
Batang Hari	241,3	301,7
Muaro Jambi	343,0	402,0
Tanjung Jabung Timur	205,3	229,8
Tanjung Jabung Barat	278,7	317,5
Tebo	297,7	337,7
Bungo	303,1	362,4
Kota Jambi	531,9	606,2
Kota Sungai Penuh	82,3	96,6
Jambi	3 092,3	3 548,2

Sesuai dengan karakteristiknya, seperti adanya fasilitas publik maupun umum yang lebih memadai, banyaknya lapangan pekerjaan serta kemajuan ekonomi tentunya menjadi daya tarik utama para pendatang untuk bermigrasi ke kota Jambi. Semakin banyak terjadinya migrasi pada orang asing, kian besar pula penawaran tenaga kerja, sehingga persaingan memperebutkan pekerjaan semakin ketat sebab tidak bisa memenuhi permintaan di sektor formal, Akibatnya, mereka terpaksa bekerja di sektor informal. Satu hal yang menarik dari sektor informal ialah bahwa sektor informal terbukti sangat menyerap tenaga kerja, bahkan hampir tidak ada titik jenuhnya, dan sangat berperan penting dalam mendukung sektor formal. Saat Indonesia memasuki krisis keuangan 1997/1998, sektor informal bahkan bisa menjadi katup pemerataan perekonomian nasional. Menurut data SAKERNAS, Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan Tingkat Pengangguran Terbuka di Provinsi Jambi sebanyak 5,09% di tahun 2021. Angka tersebut menurun sebesar 0,04 poin persentase dibandingkan tahun sebelumnya

yaitu 5,13%. Adapun Kota Jambi ialah daerah dengan TPT paling tinggi di Provinsi Jambi sebesar 10,66%. Kabupaten Bungo mengikuti posisinya dengan TPT sebesar 5,86%. Kemudian di urutan ketiga ialah Kabupaten Muaro Jambi dengan TPT sebesar 5,59%. Berikutnya Kabupaten Sarolangun dan Kabupaten Merangin dengan TPT 5,52% dan 4,83%. Sedangkan TPT terendah dipegang Kabupaten Tanjung Jabung Timur dengan TPT hanya 1,56. Diatas itu Kabupaten Kerinci dengan TPT 2,32%, jumlah pengangguran di Provinsi Jambi sebanyak 93,76 ribu orang pada 2021. Jumlah itu turun 0,25% dari tahun sebelumnya menjadi 93,99 ribu orang. Ketersediaan lapangan kerja yang sedikit menjadikan warga Jambi semakin sulit mencari pekerjaan. Hal ini bisa kita lihat dari tabel pengangguran di provinsi Jambi sebagai berikut :

Table 2 ketenaga kerjaan kab-kota bekerja dan pengangguran 2016-2021

Kabupaten/ Kota	Ketenaga kerjaan Kab-Kota					
	bekerja			Pengangguran		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Batang Hari	114 39 9,00	128 27 4,00	132 61 1,00	5 464 ,00	5 935 ,00	5 907 ,00
Bungo	166 05 5,00	168 51 7,00	168 35 5,00	6 590 ,00	10 63 4,00	10 48 7,00
Kerinci	119 95 8,00	127 18 7,00	130 96 5,00	3 228 ,00	3 167 ,00	3 107 ,00
Kota Jambi	283 57 5,00	265 20 5,00	262 97 4,00	19 79 5,00	31 06 8,00	31 37 5,00
Merangin	186 86 3,00	190 73 1,00	192 13 8,00	7 140 ,00	9 747 ,00	9 752 ,00
Muaro Jambi	183 41 8,00	194 70 5,00	202 87 8,00	10 06 3,00	11 18 4,00	12 00 3,00
Sarolangun	134 96 7,00	141 75 2,00	137 20 4,00	5 752 ,00	8 585 ,00	8 010 ,00
Sungai Penuh	40 982 ,00	42 377 ,00	43 052 ,00	1 708 ,00	2 494 ,00	1 331 ,00
Tanjab Barat	165 86 2,00	179 84 2,00	179 62 2,00	4 373 ,00	3 978 ,00	4 666 ,00
Tanjab Timur	112 07 9,00	119 89 6,00	115 51 7,00	1 853 ,00	1 710 ,00	1 832 ,00
Tebo	175 41 7,00	180 51 7,00	181 52 4,00	5 246 ,00	5 488 ,00	5 284 ,00

Table 3 ketenaga kerjaan kab-kota 2016-2021

Kabupaten/Kota	Tingkat Pengangguran Terbuka (%) TPT			Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Batang Hari	4,56	4,42	4,26	60,35	67,02	68,81
Bungo	3,82	5,94	5,86	63,78	64,89	63,58
Kerinci	2,62	2,43	2,32	66,26	69,55	70,9
Kota Jambi	6,53	10,49	10,66	66,3	64,12	63,12
Merangin	3,68	4,86	4,83	68,91	70,17	69,85
Muaro Jambi	5,2	5,43	5,59	59,16	61,63	62,78
Sarolangun	4,09	5,71	5,52	65,2	68,58	64,86
Sungai Penuh	4	5,56	3	63,18	65,99	64,92
Tanjab Barat	2,57	2,16	2,53	70,42	74,83	73,89
Tanjab Timur	1,63	1,41	1,56	69,84	74,18	71,22
Tebo	2,9	2,95	2,83	70,17	71,13	70,65

Saat ini di Kota Jambi sendiri memiliki jasa ojek online yang menjadikan calon konsumen tidak perlu untuk mengunjungi ke pangkalan. Peminat cukup mengorder ojek melalui aplikasi *smartphone* maka ojek akan menjemputnya. Keberadaan ojek online tentunya menimbulkan respon dari sejumlah lapisan masyarakat yang hidupnya bergantung pada ojek. Seperti tukang ojek atau tukang ojek biasa.

Dari data yang di peroleh dari wawancara salah perusahaan ojek online (GOJEK), jumlah driver yang ada di kota jambi diantaranya ialah:

Table 4 jumlah driver gojek 2019-2021

MITRA	DATA PROVINSI JAMBI	TAHUN
GO-JEK ONLINE (Go Ride)	1500 DRIVER	2019
	1630 DRIVER	2020
	1800 DRIVER	2021

Sumber. Customer Service.Gojek Cabang Jambi

Seiring dengan permasalahan jumlah pengendara Go-Jek yang terus meningkat ialah adanya penambahan kompetitor baru seperti Grab-bike dan Maxim sehingga menimbulkan persaingan antar rival motor dan taksi online. Hal ini bisa menimbulkan persaingan antara pengendara Go-Jek lain dengan pengendara Grab-bike yang akan mempengaruhi penghasilan pengendara Go-Jek itu sendiri. Adapun sejumlah faktor yang bisa berdampak terhadap penghasilan seorang karyawan antara lain jam kerja, umur, pendidikan, pengalaman kerja dll. Besaran penghasilan pada satu individu tergantung dari jam kerjanya, semakin lama dia bekerja maka semakin tinggi penghasilannya. Semakin lama individu tersebut bekerja, semakin sedikit waktu yang mereka miliki untuk bersenang-senang (Sudarman, 1990:60). Semakin banyak perjalanan yang dilakukan pengemudi, semakin tinggi penghasilannya. Hal tersebut memperlihatkan bahwa pengalaman kerja berdampak terhadap tingkat penghasilan seorang pengemudi (Shoja, 2018). Faktor umur ialah salah satu faktor yang berdampak terhadap jam kerja rumah tangga, faktor umur berdampak positif pada penghasilan, sehingga kekuatan maupun kekuasaan rumah tangga mengurangi penghasilan yang diterima. (Larasaty, 2003). Semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin baik kesempatan keberhasilan dan pemberian layanan individual kepada kelompok lain yang pendidikannya masih terbelakang (Damin, 2002). Jura (2016), menurut Jura, jumlah penumpang berdampak signifikan terhadap tinggi rendahnya penghasilan pengemudi kot.

Penghasilan driver Go-Jek sangat menarik, yakni 20% untuk perusahaan serta 80% untuk driver Go-Jek. Hal ini menunjukkan jika perbedaan penghasilan antar driver go-jek bervariasi menurut lama hari kerja dan pencapaian tujuan yang bisa dicapai dengan tingkat pengalaman yang tinggi. Semakin lama mereka beroperasi, semakin besar penghasilan yang akan diraih, dan semakin banyak jam terbang yang dimiliki, maka semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh driver untuk menemukan konsumen. Disisi lain, umur serta tingkat pendidikan juga berdampak terhadap penghasilan driver Go-Jek. Orang-orang umur produktif seringkali lebih aktif untuk mencari penumpang serta selalu bersemangat. Pengemudi yang lebih berpendidikan akan mempunyai lebih banyak pengetahuan,

yang memungkinkan mereka untuk lebih memahami sikap individu lainnya. Dan juga jumlah penumpang juga bisa berdampak terhadap penghasilan driver Go-Jek, semakin banyak penumpang maupun pesanan yang diterima maka semakin tinggi pula penghasilannya.

Table 5 perhitungan tarif dasar layanan GO-JEK

KOTA	KETERANGAN	TARIF DASAR
JAMBI	1-5Km	Rp. 10.000,00
	<1Km	Rp. 8.000,00
	>5Km	Rp. 2.000,00/Km

Sumber. Customer Service.Gojek Cabang Jambi

Tidak hanya orang dewasa saja yang tertarik menjadi driver ojek online, kalangan muda termasuk pelajar juga tertarik dengan profesi ini. Ketika memesan ojek pulang kuliah secara online terkadang mereka mendapatkan tukang ojek yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif di kampus. Mayoritas ialah mahasiswa di semester terakhir yaitu. mahasiswa semester 5, akan tetapi hanya sebagian kecil yang melakukan pekerjaan ini sebagai pengisi waktu luangnya. Selebihnya merasa bosan dan jenuh duduk di kursi perkuliahan dan memutuskan untuk bekerja sebagai ojek online .

Hakikatnya kuliah sembari bekerja bukanlah sebuah pilihan yang mahasiswa harapkan. Setiap mahasiswa pastinya memiliki keinginan agar bisa tenang dalam belajar, guna mencapai IPK yang tinggi. Akan tetapi kondisi berkecenderungan lain, mereka terpaksa bekerja memenuhi keperluan kuliah dan keperluan hidupnya. Tujuan utamanya ialah belajar serta mengembangkan pola pikir, guna meraih cita-cita mereka. Akan tetapi di sisi lain, mereka dibesarkan oleh kenyataan yang tidak bisa mereka hindari. Hal ini menjadi salah satu faktor mahasiswa bekerja di bawah tekanan keperluan keuangan keluarga, keinginan serta harapan yang lebih baik untuk memperoleh pengalaman, dan waktu luang yang membuat mahasiswa memilih untuk kuliah sembari bekerja. Hal ini tentunya menciptakan permasalahan baru bagi siswa, misalnya kelelahan, kegelisahan, yang bisa mempengaruhi kesehatan mereka dan mengakibatkan terhentinya perkuliahan.

Banyak mahasiswa yang mengisi waktu luangnya setelah kuliah mereka bekerja, meskipun kenyataannya ini bukanlah fenomena baru di kampus. Hal ini ialah pilihan dikarenakan sejumlah alasan. Umumnya sebab tuntutan keperluan sehari-hari serta keperluan studi, dengan beberapa alasan untuk membayar kuliah, memperluas relasi dan memperbanyak pengalaman. Banyak mahasiswa yang secara sadar menggunakan waktu luang ini untuk bekerja, sebab mereka dipandang bukan lagi pelajar biasa tetapi mulai memasuki dunia orang dewasa yang mana tanggung jawab, kemandirian, dan kreativitas dianggap mampu untuk dipikul. Mahasiswa memilih bekerja sebab seringkali mereka mempunyai tuntutan guna memenuhi keperluan yang lebih besar dari penghasilan yang mereka peroleh. Dalam sejumlah kasus, ada mahasiswa dengan keadaan ekonomi yang sulit, mahasiswa dari luar provinsi yang tidak menerima uang saku dari orang tuanya, ada juga yang tidak mempunyai orang tua atau keluarga.

Di sisi lain, seorang mahasiswa mempunyai keperluan yang wajib untuk dipenuhi seperti membeli buku, makan sehari-hari, membayar uangkos/kontrakan, membayar tagihan air&listrik, membeli pulsa untuk biaya komunikasi, biayamengerjakan tugas dan lain sebagainya. Banyaknya keperluan yang tidak sesuai dengan penghasilan yang memadai, mau tidak mau mahasiswa harus mencari sumber uang sendiri yaitu melalui pekerjaan, selain dikarenakan kesulitan, ada juga mahasiswa yang bekerja untuk mendapatkan pengalaman..

Ketika mahasiswa berada di dunia perkuliahan tentunya terdapat berbagai macam hambatan pada pikirannya. (Beakley 2004), yakni:

- a. Hambatan mahasiswa bereaksi terhadap masalah sendiri berdasarkan pengalamannya. Sebagian besar mahasiswa bergantung pada pendidikannya guna mengatasi masalah internal dan eksternal, sehingga merugikan dirinya dalam pencapaian studi. Hambatan mental, yakni yang berdampak terhadap pola pikir dalam kreativitas, contohnya stres yang disebabkan oleh pemikiran yang berkepanjangan yang mengurangi fokus kreatif ketika melakukan kegiatan pendidikan.

- b. Hambatan sosiokultural, yakni sedikitnya akses dan integrasi dengan masyarakat, khususnya mahasiswa yang masih menempuh pendidikan .

Pendidikan ialah salah satu tanggung jawab mahasiswa untuk melanjutkan ke perguruan tinggi, terkadang mahasiswa yang mengenyam pendidikan terkendala oleh biaya pendidikan itu sendiri. Dengan demikian hal tersebut menuntut mahasiswa agar bisa kreatif dalam mencari biaya pendidikannya dan keperluan sehari-hari. Sehingga, mahasiswa banyak yang bekerja di luar jam pelajaran, salah satu contohnya ialah menjadi pengemudi ojek online. Dengan adanya upload Sistem Kredit Semester (SKS) harus selalu segera diselesaikan. Akan tetapi ada juga yang bekerja hanya untuk mengisi waktu luangnya, menyalurkan aktivitas (Hamka 2017:6)

Menurut Jasinta(2002) yang melandasi mahasiswa untuk belajar antara lain :

- a. Keperluan finansial: Keperluan finansial seperti keperluan yang berkaitan dengan faktor finansial. Kerja keras maupun penghasilan yang bisa didapat dari bekerja.
- b. Keperluan Sosial Relasional: keperluan sosial-resional berupa keperluan agar bisa bergabung dengan kelompok maupun komunitas serta memimpin organisasi eksternal atau internal di kampus dan bisa bertukar pikiran.
- c. Keperluan Aktualisasi Diri: Abraham Maslow mengembangkan teori hirarki keperluan yang salah satunya menunjukkan jika manusia membutuhkan keperluan akan aktualisasi diri untuk memperoleh makna hidup melalui kegiatan yang dilakukannya.

Selain itu, mahasiswa dalam pekerjaan dan perkuliahannya harus senantiasa menyeimbangkan pelaksanaan kegiatan pembelajaran agar tidak mengganggu studinya untuk mencapai penyelesaian tepat waktu. Ada beberapa alasan mengapa mahasiswa beerkuliah sembari bekerja. Salah satu alasannya ialah finansial, yaitu menghasilkan penghasilan untuk membiayai pendidikan serta keperluan sehari-hari sekaligus meringankan beban keluarga. Alasan lainnya ialah untuk mengisi waktu luang sebab jadwal yang tidak ketat, keinginan untuk hidup mandiri supaya

tidak bergantung pada individu lain atau orang tua, mencari pengalaman di luar perkuliahan, hobi dan masih banyak lagi alasan lainnya. Seperti yang dikemukakan oleh Daulay (2009:1), mahasiswa yang bekerja paruh waktu termotivasi oleh masalah keuangan, mengisi waktu luang, hidup mandiri dan mencari pengalaman. Menurut Jacinta, pekerjaan mahasiswa didasarkan pada keperluan finansial, keperluan sosial relatif, dan keperluan realisasi diri. (Dudija, 2011: 200). Sehingga para masiswa akan mengusahakan segala cara untuk mempertahankan pendidikan dan kelangsungan hidup mereka. Salah satu upaya mahasiswa ialah belajar sambil bekerja.

Hal ini memberikan dampak negatif ketika Mahasiswa lupa dengan tanggung jawab yang harus di prioritas. Tidak ada yang salah dengan menjadi pengemudi ojek online, Hanya saja jika terlalu focus dengan perkerjaan yang ditekuni dan melupakan tanggung jawabnya sebagai mahasiswa merupakan sesuatu yang salah, kerena belajar merupakan prioritas yang utama bagi seorang mahasiswa, seharusnya ruang kelas menjadi ruang kedua bagi mahasiswa. Seharusnya buku pelajaran yang dibawa oleh mahasiswa. Sebagai mahasiswa almamater menjadi kebanggaan, hal yang seharusnya mahasiswa mahasiswa lakukan adalah fokus meraih gelar sarjana, bukan malah fokus meraih predikat menjadi Driver terbaik, tidak semua orang yang memiliki kesempatan untuk dapat perkulihan, hal tersebut merupakan tanggung jawab sebagai mahasiswa jangan sampai merugikan diri sendiri dan menyesal di waktu yang akan datang.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai motif mahasiswa menjadi driver ojek online serta tanggapan customer ojek online tentang mahasiswa yang bekerja sebgai ojek online, oleh Karena itu peneliti mengambil judul : “Motif Dan Kepuasan Pelayanan Ojek Online Mahasiswa (Perspektif driver Mahasiswa Dan Penumpang Ojek Online Mahasiswa) Komunitas Ojek Online Daerah Sipin Kota Jambi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah maka bisa dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apa motif mahasiswa untuk menjadi Driver Ojek Online?
2. Bagaimana mahasiswa mengatur waktu antara kuliah dan menjadi Driver Ojek Online?
3. Seberapa besar penghasilan mahasiswa yang bekerja sebagai ojek online?
4. Apa yang menjadi harapan mahasiswa terhadap keberlanjutan karir mereka?
5. Bagaimana perspektif penumpang terhadap mahasiswa yang bekerja sebagai ojek online?
6. Apa pesan dan kesan penumpang ojek online terhadap pelayanan yang di berikan kepada mahasiswa yang bekerja sebagai ojek online kedepannya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun selain untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi apa motif mahasiswa menjadi Driver Ojek online.
2. Untuk memahami dan menjelaskan bagaimana mahasiswa mengatur waktu antara perkuliahan dengan menjadi Driver Ojek Online.
3. Untuk mengeksplorasi seberapa besar penghasilan mahasiswa yang menjadi Driver Ojek Online.
4. Untuk mengeksplorasi apa yang menjadi harapan mahasiswa terhadap keberlanjutan karir mereka.
5. Untuk mengetahui perseptif seorang penumpang ojek online terhadap mahasiswa yang berkerja sebagai ojek online.

6. Untuk mengetahui apa yang menjadi pesan dan kesan penumpang ojek online terhadap pelayanan yang di berikan kepada mahasiswa yang bekerja sebagai ojek online kedepannya?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi mahasiswa.

Sebagai pertimbangan pengambilan keputusan untuk bekerja sambil kuliah di kalangan mahasiswa.

1.5.2 Bagi peran Driver Ojek Online mahasiswa

Sebagai bahan tambahan pengetahuan mengenai hak-hak seberapa besar tanggung jawab menjadi mahasiswa yang bekerja sambil kuliah.

1.5.3 Bagi peneliti selanjutnya.

Sebagai bahan refensi untuk penellitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa hal yang menjadi batasan - batas bagi penelitian agar penelitian tidak terlalu luas dalam proses pengolahan data. Dengan demikian penellitian membuat Ruang Limgkup Penelitian untuk mengkaji “Motif Dan Kepuasan Pelayanan Ojek Online Mahasiswa (Perspektifdriver Mahasiswa dan Penumpang Ojek Online Mahasiswa) Komunitas Ojek Online Daerah Sipin Kota Jambi”.