BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terdapat perusahaan yang besar dalam bidang transportasi online di Indonesia yaitu Gojek dan Grab. Pada saat ini total pengemudi ojek online berkembang pesat dan untuk daerah Jabodetabek saja terdapat 1,25 juta pengemudi (Tempo, 2019). Gojek sendiri berdiri pada tahun 2010 dengan layanan ojek motor saja dan servicenya hanya melalui sms atau telepon. Pada tahun 2015 Gojek berkembang menggunakan aplikasi yang mereka gunakan dan mereka *meluncurkan* tiga service baru yaitu ada ***Goride, Gosend*** dan ***Gomart,*** dan saat ini terdapat 20 layanan ada pada Gojek (Gojek, 2020). Aplikasi yang sering digunakan dalam Gojek ialah Goride, yaitu sebesar 85.80% dan diantara yang menggunakan Goride adalah untuk pulang pergi kerja ataupun kuliah (Wisana, *et al*., 2018). Grab sendiri berdiri di Malaysia pada tahun 2012 yang di mana perusahaan tersebut hanya pada kendaraan mobil saja (Grab, 2020). Namun saat ini Grab sama seperti Gojek yang juga berkembang bukan hanya kendaaran mobil saja namun juga *Grabbike, Grabfood* dan lainnya.

Di dalam perusahaan ojek online pengupahan yang didapat oleh pengemudi ojek online bukan hanya dari harga argo yang ada, namun juga didapat dari bonus yang diberikan oleh perusahaan, Sebelum bulan April 2018 terdapat aturan yang diberlakukan pada pengemudi yaitu sistem poin untuk mendapatkan bonus. Setiap driver yang menyelesaikan *trip/*perjalanan harus mengumpulkan total point sebanyak 30 point dan harus memiliki performa 55% untuk mendapatkan bonus sebesar Rp 200.000. Dengan kata lain, driver masih memperoleh bonus dari sistem poin. Jika kurang dari 55% dan belum mencapai 30 point driver tidak diperkenankan untuk menukarkan bonus tersebut. Adapun point minimal yang akan didapatkan oleh setiap driver berubah dimana setiap menyelesaikan orderan. Driver harus mengumpulkan poin hingga 12 poin untuk mendapatkan bonus Rp 10.000. Untuk satu kali menyelesaikan order, *driver* mendapatkan 1 poin yang nanti dapat ditukarkan dengan uang (Republika, 2018). Selain dari kebijakan penentuan tarif dan bonus poin, aturan yang berubah adalah ketentuan

suspend. Terdapat 2 jenis *suspend* yaitu *suspend* sementara dan *suspend* langsung diberhentikan. Meskipun aturan *suspend* ini telah diberlakukan sebelumnya tetapi terdapat perubahan mengenai *suspend* ini. Perubahannya adalah pada saat *driver* membatalkan pesanan selama tiga kali terus menerus maka *driver* secara otomatis mendapatkan *suspend* sementara selama 7 oleh pihak *gojek* (Liputan 6, 2016).

Perubahan yang juga terjadi saat perhitungan persentase performa dipengaruhi oleh *rating*. *Rating* adalah penilaian yang diberikan oleh pelanggan kepada *driver* atas layanan dan performa yang *driver* berikan. Persentase ini akan tinggi (hingga 100%) apabila *driver* menyelesaikan semua orderan yang masuk tanpa menolaknya. Jika ada *cancel* atau sejenis yang menunjukkan seorang *driver* menolak orderan dengan alasan apapun maka akan menurunkan persentase performa. Komentar dan rating yang diberikan oleh penumpang akan berpengaruh juga pada potensi performa. Ketentuan dalam menghitung *rating* adalah untuk 10 order pertama *driver* mendapatkan rating 4. Lalu pada 15 order berikutnya driver mendapatkan rating 5. Lalu jumlah orderan dikalikan dengan rating yang didapatkan dan dijumlahkan, setelah itu dibagi total pelayanan yang dilakukan. (Gojek. 2019). Ketika *driver* tidak mendapatkan penumpang performa akan turun. Driver boleh melakukan *cancel* 1 order per jam. Jika lebih dari 1 order *driver* akan menerima *suspend* selama 30 menit. Selama 30 menit *driver* tersebut tidak mendapatkan *order* (Gojek. 2016). Di dalam perusahaan semestinya memiliki prosedur-prosedur tentang keadilan terhadap pengemudi ojek online yang ada di dalam perusahaan, ketika perusahaan adil maka para pengemudi akan bekerja dengan lebih baik lagi. Di dalam penelitian ini akan membahas tentang gambaran *Procedural justice* yang ada pada perusahaan kepada para pengemudi ojek online.

Menurut Leventhal (1980 dalam Colquitt, 2001) smengatakan bahwa procedural justice adalah suatu persepsi keadilan seseorang tentang suatu prosedur yang berlaku di dalam organisasi serta proses dalam mengarahkan pada hasil / outcome, dengan kata lain *Procedural Justice* suatu persepsi terhadap suatu prosedur, apabila prosedur tersebut tidak di sosialisasikan dengan baik dapat membuat rendahnya *procedural justice* pada pengemudi ojek online. Ketika *Procedural justice* rendah yang terjadi para pengemudi ojek onlie akan kurang maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap customer, yang di

mana bisa saja terjadi para customer tidak lagi percaya pada perushaan ojek online tersebut. *Procedural Justice* juga mengacu pada persepsi keadilan terhadap prosedur peraturan-peraturan kapan sebuah *reward* akan diberikan. Perusahaan Ojek telah menerapkan aturan-aturan yang telah ditetapkan saat penandatangan perjanjian mitra kerja dengan driver Ojek online. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu, terdapat perubahan-perubahan di dalam aturan sepihak yang diterapkan oleh perusahaan.

Oleh karena itu, beberapa driver merasa perubahan tersebut tidak adil dan merugikan driver. Persepsi atas ketidakadilan tersebut terdiri dari ketidakadilan dalam alokasi *outcomes* (Colquit, 2001) yang berupa tarif, bonus poin, dan suspend. Ketidakadilan dalam proses pembuatan dan penetapan aturan, ketidak adilan dalam hubungan atasan dan driver, dan minimnya transparansi antara pihak perusahaan dan *driver* Gojek menjadi masalah.

Penelitian *procedural justice* sebagai fokus penelitian dikarenakan adanya praduga permasalahan terhadap persepsi keadilan pada pengemudi ojek online mengenai prosedur-prosedur yang ada. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa para pengemudi tidak mendapatkan kesempatan untuk memberikan masukan terhadap perusahaan. Ada juga kurangnya komunikasi antara perusahaan dengan para pengemudi ojek online. Terlihat dari adanya sosialisasi tentang sistem yang ada pada perusahaan namun para pengemudi tidak terlibat dalam sistem tersebut yang ditujukkan kepada para pengemudi yang ada di lapangan. Apabila perusahaan dianggap tidak adil dengan karyawan, yang akan terjadi penurunan kualitas dan kuantitas performa pada para karyawan yang membuat karyawan tidak bedah dan keluar dari perusahaan (Salem dan Gul, 2013)

Procedural justice yang baik digambarkan pada prosedur dari proses pengambilan keputusan yang perusahaan yang adil pada pengemudi Ojek online *Procedural justice* yang baik juga akan menciptakan kepuasan dan pemenuhan harapan pada para pengemudi Ojek Online bukan hanya untuk pengemudi ojek online namun juga bagi perusahaan, ketika perusahaan bersikap adil dengan para pengemudi ojek online maka para pengemudi ojek online akan bekerja dengan sungguh-sunguh terhadap perusahaan. Oleh sebab itu adanya *procedural justice* yang tinggi diduga menciptakan hasil kerja

pengemudi yang baik. *Procedural justice* yang tinggi diduga dapat meningkatkan kinerja pada karyawan (Colquitt, 2012).

Di dalam Islam sudah dijelaskan bahwa amanat yang diberikan oleh Allah SWT harus disampaikan dengan adil ke sesama manusia seperti yang terkandung dalam surat an-Nisa ayat 58:

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهٖۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًاۢ بَصِيْرًا

Artinya: "*Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat".* (Q.S An-Nisa:58)

Perintah berlaku adil atau menegakkan keadilan terhadap sesama manusia juga dijelaskan dalam surat al-An'am ayat 152:

وَلَا تَقْرَبُوْا مَالَ الْيَتِيْمِ اِلَّا بِالَّتِيْ هِيَ اَحْسَنُ حَتّٰى يَبْلُغَ اَشُدَّهٗۚ وَاَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيْزَانَ بِالْقِسْطِۚ لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا اِلَّا وُسْعَهَاۚ وَاِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوْا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبٰىۚ وَبِعَهْدِ اللّٰهِ اَوْفُوْاۗ ذٰلِكُمْ وَصّٰىكُمْ بِهٖ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُوْنَۙ

Artinya: "*Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih bermanfaat, sampai dia mencapai (usia) dewasa. Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya. Apabila kamu berbicara, bicaralah sejujurnya, sekalipun dia kerabat(mu) dan penuhilah janji Allah. Demikianlah Dia memerintahkan kepadamu agar kamu ingat."* (Q.S Al-An'am:152)

Pengemudi ojek online adalah ujung tombak dari perusahaan Ojek online tersebut. Dapat dikatakan bahwa meskipun pengemudi Ojek online harus mematuhi kesepakatan yang disepakati bersama, perusahaan juga harus berprilaku adil dengan para pengemudi Ojek online agar performa mereka baik dan berdampak positif ke perusahaan. Dari pemaparan tersebut, peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian terkait gambaran *procedural justice* pada pengemudi ojek online

1.2 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan pemaparan di atas, pertanyaan penelitian ini adalah:

- Bagaimana gambaran *procedural justice* pada pengemudi ojek online di jakarta ?
- Bagaimana gambaran *procedural justice* pada pengemudi ojek online di Jakarta menurut Islam ?

1.3 Tujuan penelitian

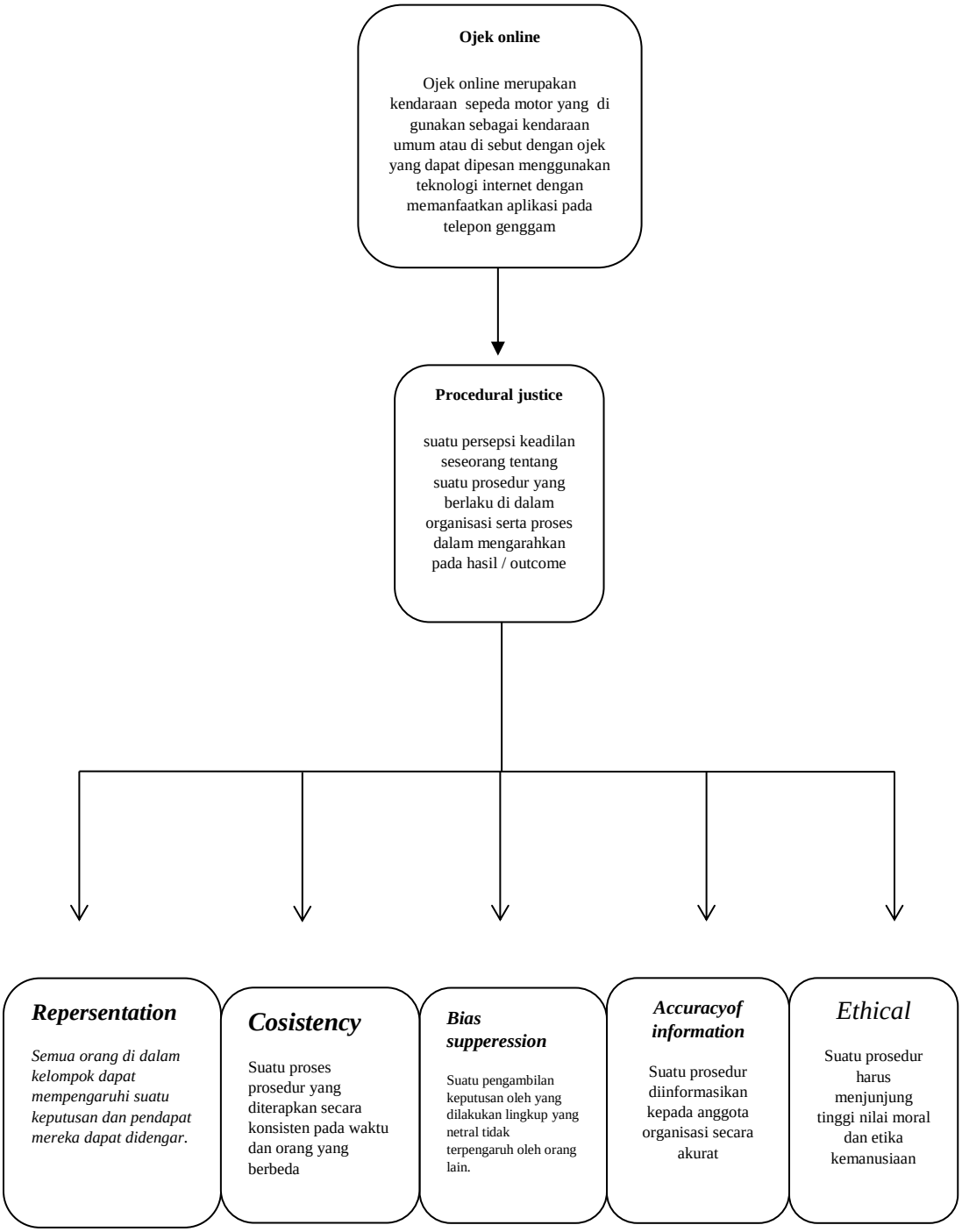
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran *procedural justice* para pengemudi ojek online yang ada di Jakarta serta tinjauannya dalam Islam.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perkembangan ilmu Psikologi. Khususnya Psikologi Industri dan Organisasi tentang keadilan prosedural pada pengemudi Ojek online.

1.4.2. Manfaat Praktis

Untuk perusahaan ojek online, manfaat yang bisa didapatkan dalam penelitian ini adalah perusahaan mampu mengetahui persepsi keadilan procedural yang dialami oleh para pengemudi ojek onlinenya sehingga perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan yang ada dan dapat melakukan evaluasi kembali mengenai *Procedural Justice* terhadap perusahaan.

1.5 Kerangka Berpikir