

STUDI MENGENAI GAMBARAN KEPUASAN KERJA PENGEMUDI TRAVEL CIPAGANTI RUTE BANDUNG-JAKARTA

YESSIE ISTIFANI RIZAL

ABSTRAK

Pengemudi travel Cipaganti memegang peran penting dalam mempertahankan citra perusahaan kepada masyarakat, karena pengemudi berhubungan langsung dengan pelanggan. Agar mencapai target yang diberikan perusahaan, pengemudi harus lebih produktif dalam bekerja sehingga dapat memberikan hasil yang baik. Agar menghasilkan kinerja yang optimal harus diciptakan sedemikian rupa agar kesempatan pemuasan kebutuhan pengemudi dapat tercapai sehingga kinerja menjadi optimal. Menurut *theory of work adjustment* kepuasan kerja muncul ketika kebutuhan dan harapan pengemudi terpenuhi oleh lingkungan kerja (*correspondence*). Penelitian ini dilakukan terhadap 64 pengemudi *regular* travel Cipaganti jurusan Bandung-Jakarta yang berusia 21 – 50 tahun. Rancangan penelitian yang digunakan adalah non-eksperimental deskriptif kuantitatif, alat ukur yang digunakan berupa adaptasi dari kuesioner *Short-term MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 81% pengemudi travel Cipaganti jurusan Bandung-Jakarta merasa puas dengan pekerjaan mereka. Para pengemudi merasa puas pada dimensi kepuasan kerja umum. Kepuasan kerja meningkat seiring dengan lamanya bekerja dan menurun seiring dengan bertambahnya usia.

Kata kunci: kepuasan kerja, *correspondence*, pengemudi travel Cipaganti.

PENDAHULUAN

Bandung sebagai ibu kota Jawa Barat dan salah satu destinasi wisata sehingga banyak wisatawan datang ke Bandung dari seluruh wilayah Indonesia bahkan dari mancanegara.

Menurut Walikota Bandung Ridwan Kamil sebanyak 6 juta wisatawan yang datang ke Kota Bandung, 20 persen diantaranya ialah wisatawan mancanegara sisanya 80 persen lainnya ialah wisatawan domestik dan 70 persen diantaranya adalah wisatawan dari Jakarta (Endy Poerwanto, 2014). Kebiasaan warga ibu kota Jakarta berwisata ke Bandung dengan membawa kendaraan roda empat memberikan kontribusi besar bagi kemacetan kota Kembang. Menekan kemacetan yang kian parah, Walikota Bandung Ridwan Kamil meminta warga Jakarta memanfaatkan transportasi umum yang ada seperti kereta api, bus, dan travel jika ingin berkunjung ke Bandung.

Salah satu transportasi umum yang berkembang saat ini ialah jasa transportasi travel, terlihat dari jumlah armada travel Bandung - Jakarta hampir 2 kali lipat dari armada bus jurusan yang sama. Berdasarkan data Dishub Bandung, untuk bus Bandung-Jakarta terbagi kelima trayek yaitu Kampung Rambutan, Pulo Gadung, Tanjung Priok, Lebak Bulus, dan Kalideres. Sementara jumlah armadanya 361 unit. Sedangkan jumlah travel Bandung-Jakarta ada 18 perusahaan, dengan total 642 armada atau hampir 2 kali lipat dari armada bus. Kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung Timbul Butar Butar mengungkapkan berdasarkan aturan kementerian perhubungan, jumlah travel hanya 20 persen dari jumlah armada yang ada (Tya Yulianti, 2010).

Bisnis transportasi travel Bandung - Jakarta semakin berkembang sejak diresmikannya tol Cipularang tahun 2006. Pertumbuhan pasar pun semakin meningkat seiring tingginya minat penumpang. Pembukaan tol Cipularang menjadi faktor pendorong pertumbuhan bisnis transportasi khususnya Bandung - Jakarta yang semakin banyak. Persaingan bisnis travel Bandung - Jakarta relatif ketat dengan banyaknya operator travel yang beroperasi di jalur tersebut. Pasar travel Bandung - Jakarta diperebutkan oleh sejumlah operator travel seperti Cipaganti travel, Xtrans, Citytrans, Metroline, Transline, Daytrans, Teletrans, Megatrans, Baraya Travel, dan lain-lain. Namun justru tingginya tingkat persaingan di antara para operator travel Bandung - Jakarta membuat pengguna jasa semakin diberi kemudahan dan harga yang kompetitif.

Salah satu bisnis travel yang berkembang pesat ialah Travel Cipaganti, PT. Cipaganti Citra Graha sebagai perusahaan penyedia jasa travel yang telah mengembangkan usahanya ke bidang lain seperti taksi, rental mobil, sampai dengan bidang arsitektur. Salah satu hal yang mendukung perolehan pendapatan yang cukup besar untuk sub-unit usaha *shuttle* dan travel adalah besar jumlah armada serta beragamnya jenis kendaraan yang dioperasikan, jumlah armada

pada tahun 2013 akan ditambah masing-masing 350 unit untuk travel dan taksi. (Prima Mulia, 2013).

Bekerja pada sektor transportasi membutuhkan keahlian profesional tingkat tinggi dan kompeten. Terutama bagi para pengemudi, mereka tidak hanya harus mampu di bidang tertentu, tetapi mereka harus dapat menyelesaikan masalah teknis, memiliki kemampuan bahasa, melakukan peraturan dasar terhadap konsumen, dan menjadi 'perwakilan' bagi perusahaan. Tugas utama pengemudi travel ini ialah mengemudikan travel dengan baik sesuai aturan, bertanggung jawab terhadap kendaraan yang digunakan, bertanggung jawab atas keselamatan dan kenyamanan penumpang serta pengendara lain, disiplin dalam berkendara, dan mematuhi rambu lalu lintas yang ada. Kinerja pengemudi travel dipengaruhi oleh kepuasan kerja mereka. Menurut Dawis (1967) kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan sebagai hasil dari penilaian bahwa lingkungan kerja memenuhi kebutuhan yang dimiliki oleh individu.

Menurut hasil wawancara peneliti pada tanggal 12 Maret 2014 dengan bagian CSO, sampai dengan tahun 2014 jumlah pengemudi Travel Cipaganti sebanyak 620 orang, di setiap pool terdapat 40 pengemudi, terdiri dari pengemudi reguler yaitu pengemudi yang memiliki rute tetap dan pengemudi cadangan yang bertugas menggantikan pengemudi reguler yang tidak bisa bekerja. Setiap mobilnya dipakai oleh 3 pengemudi secara bergantian. Waktu kerja terdapat 2 pilihan yaitu 4 hari kerja dan 2 hari libur serta 6 hari kerja dan 3 hari libur, para pengemudi bebas memilih jam kerja yang disediakan oleh perusahaan dan hal tersebut dapat dikoordinasikan dengan sesama pengemudi lainnya. Pelayanan Bandung-Jakarta yaitu pelayanan shuttle dimana para pengemudi melakukan perjalanan 2 kali pulang-pergi.

Berdasarkan wawancara peneliti pada 8 April 2014 terhadap bagian koodinator pengemudi. Rentang usia supir mulai dari usia 21 – 50 tahun, pengemudi yang berusia 55 tahun keatas harus diberhentikan karena hal tersebut merupakan kebijakan perusahaan. Pendidikan terakhir para pengemudi sebagian besar ialah SMA sebanyak 90% dari jumlah seluruh pengemudi yang ada dan 10% lainnya berpendidikan SMP dan D3.

Kondisi lingkungan kerja akan dipersepsi oleh masing-masing individu yang kemudian akan menghasilkan penilaian akan perasaan puas atau tidak puas seorang karyawan atas

pekerjaannya. Setiap individu dapat menilai berbeda atas kondisi lingkungan tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhannya masing-masing. Untuk mendapat data yang lebih mendalam peneliti melakukan wawancara dan kuesioner pada 12 Maret 2014, 21 April 2014, dan 29 Oktober 2014 terhadap koordinator pengemudi dan 21 pengemudi travel, terdapat beberapa kondisi yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja menurut mereka.

Awal tahun 2014, PT Cipaganti mengalami masalah yang mempengaruhi perusahaan, direktur utama dan dua komisaris perusahaan diduga melakukan penipuan dan penggelapan dana melalui koperasi yang dibangunnya sejak tahun 2008 (Putra Perdana, 2014). Dampak dari penangkapan petinggi perusahaan ini ialah harga saham perusahaan menurun dan beberapa aset perusahaan disita oleh bank sehingga mempengaruhi para karyawan. Menurut hasil wawancara dengan koordinator pengemudi, hal tersebut berpengaruh terhadap kerja pengemudi. Para pengemudi menjadi tidak berkonsentrasi terhadap pekerjaan dan takut perusahaan pailit sehingga mereka tidak bisa bekerja, mereka mengeluhkan *service* rutin kendaraan terhambat karena keterlambatan spare part. Hal tersebut membuat para pengemudi menjadi merasa tidak aman dan mempengaruhi kesejahteraan pengemudi.

Para pengemudi mengeluhkan jam kerja yang terlalu lama, 18 dari 21 pengemudi merasa jam kerja yang lama membuat mereka merasa pekerjaan berat. Para pengemudi bekerja hampir 18 jam setiap harinya bahkan bisa lebih dari itu karena banyaknya pengguna jasa travel terlebih lagi pada akhir pekan, pada hari libur dan libur nasional pun para pengemudi ini harus tetap bekerja. Para pengemudi beristirahat pada saat mereka selesai mengantarkan penumpang ke tujuan mereka, terkadang jika tidak terlalu banyak penumpang mereka dapat beristirahat selama 2 jam, kurangnya waktu istirahat menyebabkan pengemudi menjadi murung dan tidak ingin melanjutkan pekerjaan pada hari itu.

Para pengemudi *regular* ini memiliki rute perjalanan yang tetap, karena hal tersebut mereka merasa bahwa pekerjaannya sangat monoton dan tidak adanya variasi kerja, jam kerja yang panjang dan berubah-ubah pun menjadi keluhan bagi para pengemudi travel.

Para pengemudi mengeluhkan kondisi armada yang dikendarainya kurang baik. Menurut hasil wawancara setiap mobil akan mendapatkan perbaikan berkala yaitu setiap 5000 km, namun hal ini bertentangan dengan apa yang dikemukakan oleh para pengemudi. 18 pengemudi

menyatakan bahwa kondisi kendaraan kurang memadai dan mereka masih mengeluhkan kondisi armada travel yang terkadang rusak saat perjalanan, sehingga menghambat pekerjaan dan membahayakan keselamatan penumpang.

Dalam hal kebijakan perusahaan dimana 18 pengemudi mengatakan bahwa kebijakan perusahaan kurang menunjang, menyulitkan, dan terkadang membuat mereka kelelahan, seperti uang insentif yang diberikan. Pengemudi shuttle, dimana pengemudi *regular* mendapat 400.000 ribu rupiah jika ia dapat menyelesaikan 38 rit, pengemudi cadangan mendapat uang insentif sebesar 300.000 ribu rupiah jika ia dapat menyelesaikan 20 rit selama 1 bulan. Upah tambahan yang diberikan bersifat tidak menentu, para pengemudi mengharapkan jumlah yang lebih jika mereka mencapai diluar target yang diberikan oleh perusahaan. Uang insentif yang diberikan berarti bagi tambahan penghasilan para pengemudi.

Para pengemudi juga mengeluhkan masalah tidak adanya tunjangan kesehatan dari perusahaan bagi para pengemudi. Menurut koordinator para pengemudi *regular* maupun casangan diberikan asuransi kesehatan berupa BPJS Kesehatan, tetapi hal tersebut masih berjalan 50% sehingga para pengemudi belum mendapatkan BPJS Kesehatan. Ketika terjadi kecelakaan berat maka perusahaan yang akan menanggung biaya kesehatan supir namun jika kecelakaannya termasuk ringan maka supir yang bertanggung jawab dengan cara dipotong dari uang insentif. Para pengemudi juga mengeluhkan masalah infrastruktur yaitu tempat tinggal mereka selama bekerja yang berada di pool yang terlalu kecil bagi 40 orang pengemudi, kurang memadai dan kurang terpelihara.

Keadaan lingkungan kerja pada saat melakukan pekerjaannya, pengemudi berada di lingkungan yang berbeda-beda, terkadang mereka harus bekerja pada lingkungan yang bising bahkan macet. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka. Pada saat menjalankan pekerjaannya pengemudi juga mengalami gangguan dari lingkungan yang mempengaruhi kepuasan kerja mereka, seperti sebagian besar penumpang meminta sesuatu diluar tugas para pengemudi seperti meminta berhenti di pinggir jalan, meminta berhenti ditempat lain yang berbeda dari tujuan awal, dan meminta untuk melewati jalur yang berbeda dari biasanya. Para pengemudi merasa terganggu dengan hal tersebut karena akan menghambat pekerjaan mereka. Hal tersebut membuat pengemudi menjadi mudah tersinggung karena tingkah laku penumpang.

Dalam hal hubungan dengan pengemudi lain, seluruh pengemudi mengatakan bahwa tidak ada masalah dalam hal tersebut. Hubungan yang terjalin dirasakan pengemudi cukup nyaman dan komunikatif antar pengemudi lainnya, mereka saling menyemangati satu sama lain dan membantu jika pengemudi lain mengalami kesulitan. Hubungan pengemudi dengan koordinator pengemudi sudah dirasa nyaman, hal ini terlihat dari koordinator selalu berkomunikasi dengan para pengemudi setiap pagi ketika sebelum bekerja, mereka membicarakan mengenai pekerjaan sampai pembicaraan santai.

Dalam hal pengembangan karir para pengemudi cadangan akan menjadi pengemudi regular jika perilaku yang ditampilkan baik dan pekerjaan yang dilakukan memenuhi standar perusahaan. Para pengemudi *regular* untuk menjadi koordinator pengemudi langsung diangkat oleh perusahaan berdasarkan lamanya waktu kerja, minimal telah bekerja 10 tahun, para pengemudi *regular* yang sudah senior akan diangkat menjadi koordinator pengemudi.

Penerapan aturan yang dilakukan oleh perusahaan sudah memuaskan. Terlihat dari hasil wawancara pengemudi, mereka merasa perusahaan sudah tegas dalam menerapkan peraturan. apabila pengemudi melakukan kesalahan pada saat bekerja dan jika ada keluhan dari pelanggan mengenai kesalahan pengemudi, koordinator akan memproses hal tersebut dan jika pengemudi benar melakukan kesalahan pada saat bekerja, mereka akan mendapat teguran dari koordinator pengemudi. Ketika pengemudi tidak masuk selama 4 hari kerja tanpa alasan yang jelas maka akan diberi surat peringatan.

Hasil wawancara dan kuesioner tersebut, peneliti melihat adanya keluhan yang dirasakan oleh para pengemudi. Keluhan tersebut antara lain mengenai masalah korupsi atasan membuat pengemudi mengeluhkan kendaraan semakin tidak terurus, perasaan tidak aman karena takut perusahaan pailit, masalah lainnya seperti variasi kerja, jam kerja yang panjang, kondisi armada yang kurang memadai, kebijakan perusahaan tentang uang insentif, tunjangan kesehatan yang kurang merata, tempat tinggal di *pool* yang terlalu kecil, keadaan lingkungan saat bekerja dimana terkadang bising, terjebak kemacetan, penumpang yang terkadang meminta permintaan diluar tugas pengemudi, dan sulitnya untuk mengembangkan karir yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka. Terdapat pula kesesuaian yang didapatkan yaitu hubungan antar rekan kerja dan penerapan aturan di perusahaan. Para pengemudi menyatakan hubungan dengan rekan kerja dirasa tidak ada masalah dan dirasa cukup nyaman.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tentunya dapat berpengaruh terhadap tampilan kerja mereka. Menurut Robin, kepuasan kerja dapat mempengaruhi produktifitas, kemangkiran, absensi dan *turnover* (keluarnya karyawan). Ketika para pengemudi merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaan mereka, mereka dapat melakukan beberapa hal untuk menyampaikannya, seperti dengan menyampaikan keluhan, melakukan kesalahan, absen atau bahkan mengundurkan diri.

Berdasarkan data dan fenomena yang didapatkan oleh peneliti dari hasil pengambilan data awal terlihat bahwa pengemudi travel memiliki penilaian atau gambaran kepuasan kerja yang berbeda-beda. Walaupun mereka berada di posisi yang sama dan mendapat perlakuan yang sama dari perusahaan, hal tersebut mendasari peneliti melakukan penelitian mengenai bagaimana kepuasan kerja pengemudi Travel Cipaganti rute Bandung - Jakarta?

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian non-eksperimental dengan menggunakan metode deskriptif. Rancangan penelitian non-eksperimental merupakan telaah empirik sistematis dimana ilmuwan tidak dapat mengontrol secara langsung variabel bebasnya karena manifestasinya telah muncul, atau karena sifat hakekat variabel ini memang menutup kemungkinan manipulasi. (Kerlinger, 2006). Metode deskriptif yaitu berusaha memberikan deskripsi yang akurat atau gambaran dari suatu situasi tertentu atau fenomena (Christensen, 2007). Subjek penelitian ini adalah pengemudi Travel Cipaganti rute Bandung-Jakarta yang masih aktif bekerja. Dengan menggunakan teknik sampling *cluster random sampling* diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 64 pengemudi Travel Cipaganti rute Bandung-Jakarta.

Pengukuran penelitian ini menggunakan alat ukur *Short-term MSQ* berupa kuesioner kepuasan kerja yang diadaptasi dari *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) dari Weiss, Dawis, England, dan Lofquist (1967). Alat ukur ini digunakan untuk melihat kepuasan kerja pengemudi travel Cipaganti Bandung-Jakarta. Kuesioner ini terdiri dari 20 *item* dengan menggunakan skala Likert dengan 5 pilihan.

HASIL

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai gambaran kepuasan kerja pada pengemudi travel Cipaganti rute Bandung-Jakarta, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebanyak 81% pengemudi merasa puas dan 19% lainnya merasa sangat puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan dan harapan para pengemudi telah terpenuhi oleh lingkungan pekerjaan. Ketika kebutuhan dan harapan pengemudi telah terpenuhi maka para pengemudi akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih optimal, kinerja, dan produktivitas pengemudi pun meningkat.
2. Pada kepuasan kerja intrinsik, para pengemudi merasa sangat puas terhadap sub dimensi *moral values* dan *social service*. Para pengemudi tidak puas pada sub dimensi *creativity*.
3. Pada kepuasan kerja ekstrinsik, para pengemudi merasa sangat puas pada sub dimensi *recognition* dan merasa tidak puas pada sub dimensi *company policies and practices*.
4. Pada kepuasan kerja umum, para pengemudi merasa sangat puas pada sub dimensi *co-workers* dan merasa puas pada sub dimensi *working condition*.

DAFTAR PUSTAKA

- Donnelly J. H., Gibson J. L., Ivancevich J. M., and Konopaske R (2003) *Organizations: Behavior Structure Processes Eleventh Edition*. New York: Mc Graw-Hill.
- Husein Umar. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ivancevich, Konopaske, & Matteson. 1996. *Organisasi, Edisi 8 Jilid I*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ivancevich, John M dan Matteson, Michael T. 2002. *Organizational Behavior and Management*. New York: Mc Graw-Hill.

Kerlinger, Fred. 2003. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Papalia, Diane.E, Sterns, H., Feldman, R. D., Camp, C. 2007. *Adult Development and Aging Third Edition*. New York: Mc Graw Hill.

Weiss, D.J, Dawis, R.V & Lofquist. 1967. *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota.

Referensi Skripsi dan Jurnal:

Akbar, Rully S. 2013. *Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Kerja Pada Bagian Produksi PT. Exedy Manufacturing Indonesia*. Skripsi Fakultas Psikologi (tidak diterbitkan). Bandung: Universitas Padjadjaran.

Arianti, Tisa. 2010. *Hubungan Antara Sikap Terhadap Layanan Jasa Travel Dengan Loyalitas Travel di PT. Cipaganti Citra Graha Bandung*. Skripsi Fakultas Psikologi. Bandung: Universitas Islam Bandung.

Dwisesa, Rininta D. 2014. *Gambaran Kepuasan Kerja Pada Petugas Pengumpul Tol Cililitan PT. Jasa Marga (Persero) TBK, Jakarta*. Skripsi Fakultas Psikologi (tidak diterbitkan). Bandung: Universitas Padjadjaran.

Finiarty, Destya. 2014. *Studi Gambaran Mengenai Intensi Terhadap Perilaku Safety Riding Pada Mahasiswa Universitas Padjadjaran*. Skripsi Fakultas Psikologi (tidak diterbitkan). Bandung: Universitas Padjadjaran.

Purwatiningsih, Anita. 2012. *Gambaran Kepuasan Kerja Divisi Packaging PT. CBS (Buana Central Swakarya) di Cilegon*. Skripsi Fakultas Psikologi (tidak diterbitkan). Bandung: Universitas Padjadjaran.

Referensi Internet:

Kennard, Jerry. 2012. *Driver Stress: Causes & Cures*. Available online at: <http://www.healthcentral.com/anxiety/c/4182/150277/driver-stress/> (diakses tanggal 13 Agustus. Pukul 13.20)

Mulia, Prima. 2013. *IPO, Cipaganti Tambah 350 Armada Travel dan Taksi*. Available online at:

<<http://www.tempo.co/read/news/2013/07/09/088494720/IPO-Cipaganti-Tambah-350-Armada-Travel-dan-Taksi>> (diakses tanggal 25 Februari 2014. Pukul 19.00)

Perdana, Putra P. 2014. Penggelapan Rp 3,2 Triliun, Bos Travel Cipaganti Ditangkap. Available online at:

<http://regional.kompas.com/read/2014/06/24/1012564/Penggelapan.Rp.3.2.Triliun.Bos.Travel.Cipaganti.Ditangkap> (diakses tanggal 28 Oktober 2014. Pukul 10.00 WIB)

Poerwanto, Endy. 2014. *Wisatawan Jakarta Bikin Kemacetan Bandung Kian Parah*. Available online at: <http://bisniswisata.co/view/kanal/?open=1&alias=berita&id=6580> (diakses tanggal 4 Januari 2015. Pukul 15.00)

Sri Kuntjoro, Zainuddin. Drs., H. 2001. *Lansia dan Pekerjaan*. Available online at:

<<http://www.e-psikologi.com/artikel/lanjut-usia/lansia-dan-pekerjaan>> (diakses tanggal 20 Januari 2015. Pukul 10.00)

Tentang Kami PT. Cipaganti Citra Graha. Available online at:

<http://www.cipaganti.co.id/TentangKami/PT.CipagantiCitraGraha> (diakses tanggal 13 Agustus. Pukul 15.00)

Weiss, D.J, Dawis, R.V & Lofquist. 1967. *Theory of Work Adjustment*. Minneapolis: University of Minnesota.

Yulianti, Tya E. 2010. *Jumlah Armada Travel Bandung-Jakarta 2 Kali Lipat dari Bus*. Available online at:

<<http://news.detik.com/bandung/read/2010/05/26/163350/1364612/486/jumlah-armada-travel-bandung-jakarta-2-kali-lipat-dari-bus>>(diakses tanggal 25 Februari 2014. Pukul 19.00)