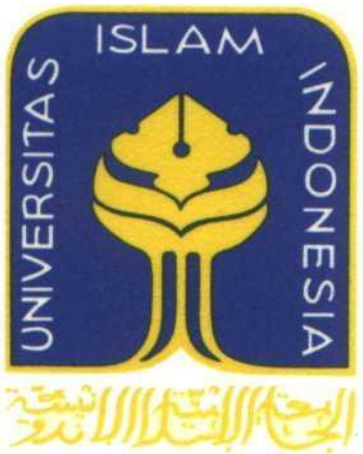
GENERASI X DAN GENERASI Y DI DALAM TEMPAT KERJA : PERBANDINGAN NILAI KERJA DARI GENERASI X DAN GENERASI Y GOJEK YOGYAKARTA

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Rizki Ainistiara Budhiana

Nomor Mahasiswa : 13311122

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

GENERASI X DAN GENERASI Y DI DALAM TEMPAT KERJA : PERBANDINGAN NILAI KERJA DARI GENERASI X DAN GENERASI Y GOJEK YOGYAKARTA

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna

memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama	:	Rizki Ainistiara Budhiana
Nomor Mahasiswa	:	13311122
Jurusan	:	Manajemen
BidangKonsentrasi	:	Sumberdaya Manusia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 5 Juli 2017

Penulis,



Rizki Ainistiara Budhiana

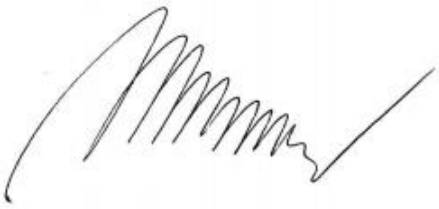
GENERASI X DAN GENERASI Y DI DALAM TEMPAT KERJA :
PERBANDINGAN NILAI KERJA DARI GENERASI X DAN GENERASI Y
GOJEK YOGYAKARTA

Nama	:	Rizki Ainistiara Budhiana
Nomor Mahasiswa	:	13311122
Jurusan	:	Manajemen
Bidang Konsentrasi	:	Sumberdaya Manusia

Yogyakarta, 5 Juli 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Achmad Sobirin, Drs.,M.B.A.,Ph.D.,Ak.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

GENERASI X DAN GENERASI Y DI DALAM TEMPAT KERJA: PERBANDINGAN NILAI KERJA DARI GENERASI X DAN GENERASI Y PT. GOJEK INDONESIA

Disusun Oleh : **RIZKI AINISTIARA BUDHIANA**

Nomor Mahasiswa : **13311122**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 11 Juli 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Achmad Sobirin, Drs., MBA., Ph.D. .....

Penguji : Arif Hartono, Drs., MHRM., Ph.D. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Dr. Dr. Agus Harjito, M.Si.

Kata Pengantar

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi pencipta alam semesta Allah SWT dengan segala isinya yang dapat kita amati dan teliti, dengan begitu kita dapat lebih menghayati segala bentuk dan dinamika kehidupan dengan penuh rasa syukur. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Rasul, Muhammad SAW yang telah membawa kita mengenal bagaimana nikmatnya zamannya yang diterangi cahaya rahmat dan karuniaNya.

Dalam penyusunan tugas atau materi ini, tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan materi ini tidak lain berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan orang tua, sehingga kendala-kendala yang penulis hadapi teratasi. Oleh Karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Agus Harjito M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Achmad Sobirin, Drs.,M.B.A.,Ph.D.,Ak. selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas bimbingannya dan segala bentuk bantuannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu dan membantu dalam mendapatkan inspirasi selama masa perkuliahan.

4. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu memotivasi agar skripsi ini dapat terselesaikan. Dan yang paling penting adalah terima kasih telah memberikan doa yang terbaik, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan hasil yang terbaik.
5. Kevin Ray Gusman, terima kasih karena selalu setia menemani panas-panasan untuk wawancara dari awal sampai akhir. Yang selalu menemani waktu bimbingan, yang membantu memberikan masukan dan ide-ide dalam pengerjaan skripsi, membantu mencari jurnal, buku dan keperluan-keperluan skripsi lainnya. Selalu memberi semangat dan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi. Yang enggak pernah capek buat ngehibur, yang selalu menghibur dengan bercandaan *"receh"*, tanding main *game FunRun* dan selalu menularkan hal-hal positif. Akhirnya selesai juga, dan bisa nyusul kamu kan.
6. Terimakasih kepada "*Ghibah Halal",* Dhea, Salsa, Atha, Embun, Danica, Dimas terima kasih karena telah menjadi sahabat pada masa perkuliahan, teman untuk berbagi keluh kesah skripsi, teman dengan bercadaan receh dan ghibah selalu. Terimakasih karena kalian aku gak jadi gila karna skripsi ini, dan yang pasti kita butuh liburan habis ini.
7. Terima kasih kepada Ratna Wicitra. Teman tersabar,terpengertian yang selalu mau jawab apapun yang aku tanya dari yang sepele sampai yang bikin kelewat pusing. Yang selalu kasih motivasi, kasih saran terbaiknya, selalu kasih semangat buat bimbingan samapai akhirnta terselesaikan.

8. Terima kasih kepada Isna, Navi dan Lintang atas *sharing* ilmu, cerita-cerita lika-liku skripsi, untuk doa dan motivasi yang menambah semangat untuk mengerjakan skripsi.
9. Terima kasih kepada teman-teman SDM 2013 untuk semua doa dan semangatnya, kita semua tahu jadi anak SDM itu antara anugrah atau musibah ya tapi semoga kita semua sukses kedepannya.
10. Terima kasih teman-teman KKN Unit 378 atas semua masukan dan motivasinya.
11. Terima kasih kepada para driver Gojek yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas waktu, ilmu dan semangat yang diberikan.
12. Terima kasih kepada teman-teman manajemen angkatan 2013

Maupun semua pihak yang telah membantu proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Semoga karya tulisan ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 5 Juli 2017

Rizki Ainistiara Budhiana

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui perbedaan nilai kerja dari Generasi X dan Generasi Y di dalam lingkungan perusahaan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Metode ini dipilih karena penulis ingin mengamati secara langsung bagaimana perbedaan nilai kerja antara generasi x dan generasi y. Generasi X lahir antara tahun 1965 dan 1980 dan Generasi Y lahir antara tahun 1980 dan 2000.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan waktu pembelajaran mengenai teknologi antara generasi x dan generasi y. Selain itu juga, nilai kerja antar kedua generasi ini juga memiliki perbedaan. Dan tentunya akan berpengaruh pada pengambilan keputusan terhadap masalah yang dihadapi.

Kata kunci: *Nilai kerja, Generasi X, Generasi Y*

ABSTRACT

This research was conducted to know the difference of work result from Generation X and Generation Y in company environment. The research approach used is case study. This method was chosen because the author wanted directly directly how the difference between generation x and generation y. Generation X was born between 1965 and 1980 and Generation Y was born between 1980 and 2000.

From the results of research that has been done, it is known that the difference of learning time about technology between generation x and generation y. In addition, work values between these two generations also have differences. And certainly will affect the decision of the decision to the problem being.

Keywords: *Work Values, Generation X, Generation Y*

DAFTAR ISI

Halaman Judul Skripsi..... i

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme..... ii

Halaman Pengesahan Skripsi..... v

Halaman Pengesahan Ujian Skripsi..... v

Kata Pengantar..... vi

Abstrak..... ix

Abstract..... x

Daftar Isi..... xi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Fokus Penelitian..... 7

1,3 Rumusan Masalah..... 7

1.4 Tujuan Penelitian..... 7

1.5 Manfaat Penelitian..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 8

2.1 Penelitian Terdahulu..... 8

2.2 Landasan Teori..... 14

2.2.1 Pengertian Manajemen SDM..... 14

2.2.2 Fungsi-fungsi Manajemen SDM..... 15

2.2.3 Hard dan Soft Approach..... 16

2.2.4 Generasi X dan Generasi Y..... 17

2.2.5 Nilai Kerja..... 20

BAB III METODE PENELITIAN..... 26
3.1 Pendekatan Penelitian..... 26
3.2 Lokasi Penelitian..... 27
3.2.1 Profil Perusahaan..... 27
3.3 Narasumber Penelitian..... 28
3.4 Ruang Lingkup Penelitian..... 30
3.5 Instrumen Penelitian..... 30
3.6 Jenis Data Penelitian..... 31
3.7 Metode Pengumpulan Data..... 32
3.8 Metode Analisis 35
BAB IV GAMBARAN PERUSAHAAN DAN NARASUMBER..... 36
BAB V TEMUAN PENELITIAN..... 54
5.1 Pendahuluan..... 54
5.2 Awal Mula Perjalanan Karir di Gojek..... 55
5.3 Proses Pembelajaran di Gojek..... 59
5.4 Rencana Selanjutnya Dalam Dunia Kerja..... 74
5.5 Nilai-nilai Generasi x dan Y..... 76
5.6 Ringkasan Temuan..... 78
BAB VI Nilai Kerja Generasi x dan Generasi Y..... 82
6.1 Pendahuluan..... 82
6.2 Nilai Kerja Generasi x..... 83
6.2.1 Semangat Untuk Mencari Nafkah..... 83
6.2.2 Tanggung Jawab..... 84

6.2.3 Misi Sosial Untuk Konsumen..... 85
6.2.4 Kejujuran..... 87
6.2.5 Gigih Dalam Bekerja..... 87
6.3 Nilai Keja Generasi Y..... 89
6.3.1 Semangat Mengumpulkan Modal Usaha..... 89
6.3.2 Kerja Keras dan Tekun..... 91
6.3.3 Tanggung Jawab..... 92
BAB VII DISKUSI HASIL..... 93
7.1 Pendahuluan..... 93
7.2 Perbedaan Nilai Kerja..... 94
7.2.1 Nilai Kerja Generasi X..... 95
7.2.2 Nilai Kerja Generasi Y..... 97
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN..... 100
8.1 Kesimpulan..... 100
8.2 Saran..... 101
Daftar Pustaka..... 102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era moderen ini jasa transportasi dirasakan sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat, karena dengan adanya penyedia jasa transportasi maka akan memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Setiap orang tentu membutuhkan transportasi dalam berbagai kegiatannya seperti bersekolah, bekerja, bepergian maupun aktifitas lainnya. Baru-baru ini, terdapat jasa transportasi ojek berbasis teknologi yang memasuki pasar Indonesia. Salah satunya adalah Gojek. Perusahaan transportasi online ini dikenal oleh masyarakat luas dengan sebutan "si hijau", ini karena setiap *driver* Gojek memakai atribut berwarna hijau seperti jaket dan helm sebagai identitasnya. Tentunya identitas ini sangat memudahkan konsumen dalam mengenali Gojek itu sendiri.

Saat ini perkembangan dunia transportasi di Indonesia sangat pesat, ini dapat dilihat dari banyaknya perusahaan-perusahaan transportasi selain PT. Gojek Indonesia bermunculan. Sehingga setiap perusahaan yang menginginkan untuk tetap berada pada bisnis transportasi harus terus berusaha untuk meningkatkan layanan dan kualitas mereka. Salah satu yang harus diperhatikan adalah dengan meningkatkan layanan melalui media online, misalnya dengan cara terus memperbaharui aplikasi yang digunakan. Selain itu setiap perusahaan jasa yang ingin bertahan juga harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia yang dimiliki.

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi terdapat banyak hal yang harus diperhatikan, salah satu hal yang menjadi fokus perusahaan adalah sumber daya manusia yang dimiliki. Karena sumber daya manusia atau karyawan adalah salah satu penentu dari keberhasilan perusahaan. Dengan begitu tugas perusahaan, dalam hal ini adalah tugas seorang manajer tentunya harus dapat mengelola dan mengarahkan karyawan agar selaras dengan nilai, visi, misi dan tujuan perusahaan. Tentunya bukan hal mudah bagi seorang manajer dalam mengelola karyawan, mengingat terdapat keragaman antara karyawan. Yang berarti masing-masing karyawan memiliki nilai yang berbeda. Ini akan berdampak pada nilai kerja dari masing-masing karyawan yang juga akan berdampak pada keberhasilan karyawan dan perusahaan mencapai suatu tujuan.

Di era ini perbedaan karyawan bukan hanya dilihat dari segi jenis kelamin, umur, ras, etnis dan agama tetapi yang terbaru adalah mengenai perbedaan generasi. Dalam dunia kerja, biasanya terdapat beberapa generasi yang terlibat. Misalnya adalah generasi x, generasi y bahkan generasi terbaru yaitu generasi z mulai memasuki dunia kerja. Masing-masing generasi ini memiliki perbedaan nilai dalam bekerja, sehingga sebagai seorang manajer harus mampu untuk mengelola perbedaan ini menjadi suatu kelebihan bagi perusahaan.

Bagi perusahaan yang berbasis teknologi, mereka akan merasa senang jika mempekerjakan kayawan generasi y. Karena generasi y adalah generasi yang familiar dengan teknologi sejak lahir. Sedangkan generasi x adalah generasi yang mengetahui atau memahami teknologi ketika mereka sudah dewasa. Atau dapat dikatakan bahwa generasi x adalah generasi yang tertinggal dalam mengenal

teknologi. Perusahaan akan sangat senang jika karyawan yang dipekerjakan adalah karyawan yang sudah mahir dalam pengoprasian teknologi, sehingga ini akan berdampak pada semakin besarnya kemungkinan perusahaan akan berhasil. Namun, tidak selamanya generasi y memiliki nilai kerja yang lebih baik dari generasi x.

Perbedaan generasi ini sangat menarik untuk dibahas, karena tidak semua perusahaan yang menerapkan proses operasi menggunakan teknologi memiliki karyawan dengan generasi y yang lebih baik dari karyawan generasi x. Seperti halnya yang ada di PT.Gojek Indonesia, dalam menjalankan bisnisnya perusahaan ojek online ini memanfaatkan teknologi informasi, dan tentunya mereka memiliki karyawan dengan generasi x maupun generasi y. Gojek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Mereka bermitra dengan sekitar 200.000 pengendara ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan, termasuk transportasi dan pesan antar makanan. Kegiatan Gojek bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.

Para *driver* Gojek mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra, mereka juga mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, serta mendapat akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi Gojek. Gojek telah resmi beroperasi di 10 kota besar di Indonesia, termasuk Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta,

Medan, Semarang, Palembang, dan Balikpapan dengan rencana pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang.

Sebuah generasi didefinisikan sebagai kelompok yang berbagi tahun kelahiran, usia, lokasi dan peristiwa kehidupan yang signifikan (Kupperschmidt, 2000). Penelitian menyatakan bahwa nilai-nilai dari satu generasi cenderung dipengaruhi oleh sejarah pengalaman hidup dan sosial mereka selama era mereka lahir dan dibesarkan (Kupperschmidt, 2000; Smola dan Sutton, 2002). Studi menunjukkan bahwa tiga generasi yang paling terwakili di tempat kerja saat ini adalah: *Baby Boomers*, Generasi X, dan Millenials (juga dikenal sebagai Gen Y) (Glass, 2007).

Baby Boomers adalah generasi terbesar di tempat kerja, lahir antara tahun 1946 dan 1964. Boomer telah ditandai sebagai individu yang percaya bahwa kerja keras dan pengorbanan adalah harga yang harus dibayar untuk sukses (Patterson dan Pegg, 2008). Mereka hidup untuk bekerja. Mereka juga telah ditandai sebagai generasi yang berorientasi pada tujuan. Ini adalah titik ketegangan yang signifikan antara mereka dan generasi muda karena mereka mengharapkan orang lain untuk memiliki etika pekerjaan yang sama dan bekerja dengan jam yang sama. Mereka juga setia dan menerima hubungan hirarkis di tempat kerja (Burke, 2004).

Generasi X lahir antara tahun 1965 dan 1980, Generasi X menyumbang 33 persen dari angkatan kerja AS dengan 50 juta karyawan, dan siap untuk pindah ke atau setidaknya untuk berbagi kepemimpinan dan otoritas. Generasi X memiliki keinginan untuk kerja sama tim, kemampuan untuk belajar hal-hal baru, otonomi,

kewirausahaan, fleksibilitas, umpan balik, dan penghargaan jangka pendek (Tulgan, 2004).

Generasi milenium (Generasi Y) Lahir antara tahun 1981 dan 2000, generasi yang paling cepat berkembang, milenium terdiri dari 25 persen dari AS tenaga kerja. Generasi Y telah digambarkan sebagai generasi besar berikutnya dengan 76 juta orang. Sebuah kelompok yang sangat kuat yang memiliki angka yang jelas untuk mengubah setiap tahap kehidupan. Mereka didorong untuk membuat pilihan mereka sendiri dan mengajarkan mempertanyakan otoritas (Nobel et al., 2009). Generasi ini tumbuh dengan teknologi. Pengalaman konstan dalam dunia jaringan telah memiliki dampak yang mendalam pada gaya mereka dalam mendekati situasi pemecahan masalah. Munculnya media interaktif seperti jejaring sosial, pesan instan, pesan teks, blog, dan terutama *multi player games* telah dihasilkan keterampilan baru dan gaya berkolaborasi dalam Generasi X dan milenium ke tingkat seperti yang telah membuat mereka berbeda (Kim et al., 2009).

Penelitian lain telah menunjukkan bahwa ada lebih dari empat generasi di tempat kerja atau ada kurang dari empat generasi di tempat kerja. Crumpacker dan Crumpacker (2007) telah menyarankan bahwa Generasi X dan Y harus digabungkan menjadi satu generasi karena keduanya telah terkena teknologi dan tidak ada penelitian yang pernah dilakukan tentang pengaruh teknologi pada nilai-nilai kerja atau pengaruh teknologi pada generasi yang berbeda.

Tentunya setiap generasi memiliki nilai yang berbeda-beda, salah satunya adalah nilai kerja yang berbeda. Nilai adalah apa yang orang yakini sebagai fundamental benar atau salah (Rohan, 2000). Misalnya, dalam psikologi, teori nilai mengacu pada studi tentang cara di mana manusia mengembangkan, menegaskan

dan percaya pada nilai-nilai tertentu (Crain, 1985; Kohlberg, 1973). Dalam sosiologi, teori nilai berkaitan dengan nilai-nilai pribadi yang populer diadakan oleh komunitas (Adler, 1956; Feather, 1992). Sebuah nilai ekonomi adalah senilai barang atau jasa yang ditentukan oleh pasar (Debreu, 1959). Nilai kerja sering dianggap sebagai tujuan kerja karena nilai-nilai kerja dilihat sebagai hal penting dalam membentuk cara individu melihat pekerjaan, bagaimana mereka menanggapi situasi kerja tertentu, dan bagaimana mereka melakukan dalam peran mereka yang ditunjuk di tempat kerja (Gahan & Abeysekera, 2009).

Dalam konteks pekerjaan, nilai-nilai telah diberi label sebagai nilai kerja. Nilai kerja instrumental adalah nilai-nilai pekerjaan yang berhubungan dengan memperoleh tujuan yang diinginkan, dan merujuk untuk manfaat kerja, keamanan kerja, dan keberhasilan di tempat kerja. Nilai kerja kognitif adalah nilai-nilai yang berhubungan dengan sistem keyakinan tentang perilaku yang sesuai, dan merujuk pada memperluas cakrawala seseorang, memberikan kontribusi kepada masyarakat, dan memiliki pekerjaan yang berarti. Nilai kerja afektif berhubungan dengan perasaan dan emosi, dan mengacu pada kebahagiaan, hubungan manusia yang baik, dan persahabatan di tempat kerja (Annelies E.M. van Vianen dkk, 2007).

Berhubung nilai bersifat relatif, maka diperlukan penelitian tentang nilai kerja yang mempunyai latar belakang berbeda. Berdasar latarbelakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Generasi X dan Generasi Y Di Dalam Tempat Kerja : Perbandingan Nilai Kerja Dari Generasi X dan Generasi Y di PT.Gojek Indonesia”.

1.2 Fokus Penelitian

Peneliti akan mewawancarai beberapa narasumber, dengan narasumber 10 karyawan di PT. Gojek Indonesia yang berdomisili dan beroperasi di Yogyakarta. Karyawan tersebut terdiri dari 5 karyawan generasi x dan 5 karyawan generasi y. Berdasarkan kriteria narasumber diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Nilai kerja dari Generasi X dan Generasi Y di dalam lingkungan perusahaan

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana perbedaan nilai kerja dari Generasi X dan Generasi Y di Gojek Yogyakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

2. Untuk mengetahui perbedaan nilai kerja dari Generasi X dan Generasi Y di Gojek Yogyakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Obyek Penelitian

Untuk memberikan pemahaman dan informasi kepada perusahaan dan karyawan mengenai nilai kerja dari generasi x dan y, agar dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Penulis

Skripsi ini merupakan penerapan dari teori-teori yang penulis peroleh dibangku kuliah ke dalam praktek yang ada. Dengan penelitian ini diharapkan penulis juga dapat memahami tentang nilai kerja dari generasi x dan generasi y.

3. Bagi Pihak Luar atau Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dokumen ilmiah dan referensi pada permasalahan yang sama, khususnya di bidang sumber daya manusia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Christina V. Ware (2013) dengan judul "Generation X And Genertion Y In The Workplace : A Study Comparing Work Values Of Generation X And Generation Y", meneliti tentang perbedaan nilai kerja antara Generasi X dan Generasi Y di perusahaan Fcebook. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Dan hasil penelitian tersebut adalah tidak adanya perbedaan yang signifikan antara nilai kerja dari kedua generasi.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti mengenai perbedaan nilai kerja antara Generasi X dan Generasi Y. Sedangkan, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah metode penelitian yang digunakan, dalam penelitian saya menggunakan metode kualitatif. Selain itu perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di Facebook dan penelitian yang saya lakukan berlokasi di PT.Gojek Indonesia (Yogyakarta)

Penelitian yang dilakukan Dogan Gursoy, Christina Geng-Qing Chi, Ersem Karadag (2013) dengan judul "Generational Differences in Work Values And Attitudes Among Frontline And Service Contact Employees", meneliti tentang perbedaan nilai kerja dan sikap antara Generasi di karyawan *frontline* dan layanan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Dan hasil penelitian tersebut adalah terdapat perbedaan nilai kerja antara generasi yang berbeda.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti mengenai perbedaan nilai kerja antara Generasi. Sedangkan, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah metode penelitian yang digunakan, dalam penelitian saya menggunakan metode kualitatif. Selain itu perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di hotel yang berada di Amerika dan penelitian yang saya lakukan berlokasi di PT.Gojek Indonesia (Yogyakarta)

Penelitian yang dilakukan Lee Su Teng (2011) dengan judul "Work Values, Expectations, Behaviors and Goals of Each Generation From The Malaysian Perspective", meneliti tentang nilai kerja, ekspektasi, perilaku dan tujuan dari masing-masing generasi dari perspektif masyarakat Malaysia. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Dan hasil penelitian tersebut adalah adanya persamaan antara nilai kerja, ekspektasi, perilaku dan tujuan dari masing-masing generasi dilihat dari perspektif barat dan Malaysia.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti mengenai perbedaan nilai kerja antara Generasi. Sedangkan, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah terdapat beberapa variabel yang tidak digunakan dalam penelitian penulis, yaitu ekspektasi, perilaku dan tujuan. Selain itu perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di Malaysia dan penelitian yang saya lakukan berlokasi di PT.Gojek Indonesia (Yogyakarta).

Penelitian yang dilakukan Sean Lyons, M.A. (2003) dengan judul "An Exploration of Generational Values in Life and at Work", meneliti tentang

perbedaan nilai-nilai umum dan nilai kerja yang ada antara berbagai generasi dari masyarakat moderen. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Dan hasil penelitian tersebut adalah adanya perbedaan yang signifikan antara nilai-nilai umum dan nilai kerja antar generasi di dalam pekerjaan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti mengenai perbedaan nilai kerja antara generasi. Sedangkan, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah metode penelitian yang digunakan, dalam penelitian saya menggunakan metode kualitatif. Selain itu perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di Kanada dan penelitian yang saya lakukan berlokasi di PT.Gojek Indonesia (Yogyakarta).

Penelitian yang dilakukan Karen Seipert dan Timothy Baghurst (2014) dengan judul "Contrasting Work Values Of Baby Boomers And Generation X Rural Public School Principals", meneliti tentang perbedaan nilai kerja yang ada antara *Baby Boomers* dan Generasi X. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Dan hasil penelitian tersebut adalah adanya perbedaan antara nilai kerja antar generasi.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti mengenai perbedaan nilai kerja antara generasi. Sedangkan, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah metode penelitian yang digunakan, dalam penelitian saya menggunakan metode kualitatif. Selain itu perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah terdapat variabel yang berbeda, yaitu dalam penelitian terdahulu meneliti tentang *Baby Boomers*

sedangkan penelitian saya tidak. lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di *North Carolina* (Amerika Serikat) dan penelitian yang saya lakukan berlokasi di PT.Gojek Indonesia (Yogyakarta).

Penelitian yang dilakukan Chauncey T. Richardson (2012) dengan judul "A Study Of Generation X's And Y's Percetion Of The Customer Experience When Purchasing Airline Travel", meneliti tentang bagaimana Generasi X dan Generasi Y memahami persepsi konsumen dalam membeli tiket pesawat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Dan hasil penelitian tersebut adalah generasi x dan y memiliki pemahaman tentang pengalaman pelanggan, namun adanya perbedaan nilai antar generasi.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti mengenai nilai antara generasi. Sedangkan, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah terdapat variabel yang berbeda, yaitu dalam penelitian terdahulu meneliti tentang persepsi konsumen sedangkan penelitian saya tidak. Selain itu terdapat perbedaan dalam peneliatan terdahulu dan penelitian saya, yaitu lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di Amerika Serikat dan penelitian yang saya lakukan berlokasi di PT.Gojek Indonesia (Yogyakarta).

Penelitian yang dilakukan Camille Kapoor and Nicole Solomon (2011) dengan judul "Understanding and managing generational differences in the workplace", meneliti tentang bagaimana memahami dan mengelola perbedaan generasi di dalam lingkungan kerja untuk menciptakan produktivitas. Metode penelitian yang digunakan adalah kulitatif. Dan hasil penelitian tersebut adalah perusahaan harus dapat memahami dan mengelola perbedaan generasi, karena

setiap generasi menginginkan tempat kerja dan budaya yang mendorong dia menjadi produktif dan memiliki kontribusi terhadap perusahaan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti mengenai perbedaan generasi. Sedangkan, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah terdapat variabel yang berbeda, yaitu dalam penelitian terdahulu meneliti tentang bagaimana memahami dan mengelola perbedaan generasi sedangkan penelitian saya tidak. Selain itu terdapat perbedaan dalam peneliatan terdahulu dan penelitian saya, yaitu lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di Amerika Serikat dan penelitian yang saya lakukan berlokasi di PT.Gojek Indonesia (Yogyakarta).

Penelitian yang dilakukan James Bennett (2012) dengan judul "Understanding The Impact Of Generational Issues In The Workplace", meneliti tentang bagaimana dampak perbedaan generasi di dalam lingkungan kerja. Dan hasil penelitian tersebut adalah manajemen perlu menemukan cara untuk menggunakan kekuatan yang dimiliki oleh semua generasi, agar perusahaan lebih maju.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti mengenai perbedaan generasi. Sedangkan, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah terdapat variabel yang berbeda, yaitu dalam penelitian terdahulu meneliti tentang bagaimana dampak perbedaan generasi sedangkan penelitian saya tidak. Selain itu terdapat perbedaan dalam peneliatan terdahulu dan penelitian saya, yaitu lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi

di London dan penelitian yang saya lakukan berlokasi di PT.Gojek Indonesia (Yogyakarta).

Penelitian yang dilakukan Jeremy Berry (2014) dengan judul "Y In The Workplace: Comparative Analysis Of Values, Skills And Perceptions Of Government Communication Amongst University Students And Government Staff", meneliti tentang bagaimana Generasi Y didalam lingkungan kerja, dilihat dari persepsi pemerintah terhadap komunikasi antara mahasiswa dan pegawai pemerintah. Dan hasil penelitian tersebut adalah karena pemerintah terus bergeser ke dunia elektronik dalam pemberian layanan dan memungkinkan penggunaan yang lebih besar, sehingga rekrutmen Generasi Y perlu dieksplorasi lebih lanjut.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti mengenai Generasi Y. Sedangkan, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah terdapat variabel yang berbeda, yaitu dalam penelitian saya meneliti tentang Generasi X sedangkan penelitian terdahulu tidak. Selain itu terdapat perbedaan dalam peneliatan terdahulu dan penelitian saya, yaitu lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di Canada dan penelitian yang saya lakukan berlokasi di PT.Gojek Indonesia (Yogyakarta).

Penelitian yang dilakukan Irene Hanson Frieze, Josephine E. Olson, Audrey J. Murrell, and Mano S. Selvan (2006) dengan judul "Work Values and Their Effect on Work Behavior and Work Outcomes in Female and Male Managers", meneliti tentang bagaimana nilai kerja berdampak pada kebiasaan kerja dan penghasilan terhadap manajer wanita dan laki-laki. Dan hasil penelitian tersebut adalah nilai kerja berpengaruh terhadap kebiasaan di dalam tempat kerja, dan

pentingnya nilai kerja bagi seorang manajer baik laki-laki maupun wanita untuk keberhasilan mereka.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti mengenai nilai kerja. Sedangkan, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah terdapat variabel yang berbeda, yaitu dalam penelitian saya meneliti tentang perbandingan nilai kerja antara Generasi X dan Generasi Y sedangkan penelitian terdahulu tidak. Selain itu terdapat perbedaan dalam peneliatan terdahulu dan penelitian saya, yaitu lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di *University of Pittsburgh* dan penelitian yang saya lakukan berlokasi di PT.Gojek Indonesia (Yogyakarta).

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Manajemen SDM

Menurut Bohlander (*2012*:4) manajemen sumberdaya manusia adalah proses pengelolaan bakat manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Mengapa harus mempelajari manajemen sumber daya manusia? Memiliki pemahaman yang baik tentang manajemen sumber daya manusia penting bagi manajer dan pengusaha dari semua jenis bagian bukan hanya bagian (devisi) sumber daya manusia (SDM). Semua manajer bertanggung jawab untuk setidaknya melakukan beberapa kegiatan yang masuk dalam kategori manajemen sumber daya manusia.Manajer memainkan peran kunci dalam memilih karyawan, pelatihan dan memotivasi mereka, menilai mereka, mempromosikan mereka, dan sebagainya.Pengelolaan sumber daya manusia melibatkan berbagai kegiatan, termasuk menganalisis lingkungan

perusahaan yang kompetitif dan merancang pekerjaan sehingga strategi perusahaan dapat berhasil diimplementasikan untuk memenangkan kompetisi.

Modal manusia (*human capital)* adalah pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan individu yang memiliki nilai ekonomi untuk sebuah organisasi.Gagasan bahwa organisasi "bersaing melalui orang" menyoroti fakta bahwa dalam mencapai keberhasilan semakin tergantung pada kemampuan organisasi untuk mengelola bakat, atau modal manusia.Modal manusia menggambarkan nilai ekonomi karyawan, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan.Meskipun nilai aset ini mungkin tidak menunjukkan dampak langsung pada neraca perusahaan, hal itu tetap memiliki dampak yang luar biasa pada kinerja organisasi.

2.2.2 Fungsi-fungsi Manajemen SDM

1. Planning

a. Pengertian perencanaan

Perencanaan adalah proses mengantisipasi dan membuat ketentuan untuk gerakan (aliran) dari orang ke, dalam, dan keluar dari sebuah organisasi (Bohlander,2013:46). Menurut Alwi (2001:143) perencanaan SDM adalah perencanaan yang disusun pada tingkat operasional yang ditujukan untuk memenuhi permintaan SDM dengan kualifikasi tersebut.

b. Arti penting perencanaan SDM

Melalui perencanaan SDM yang akurat, manajemen bisa mengurangi risiko yang timbul dari perubahan lingkungan eksternal dengan mempersiapkan SDM yang memiliki kompetensi yang tinggi untuk mendukung perubahan strategi (Alwi, 2001:146). Melalui penyusunan rencana yang akurat tentang kebutuhan SDM,

tingkat ketidakpastian mengenai kebutuhan karyawan baik pada tingkat manajemen (supervisor keatas) maupun pada tingkat pekerja (nonmanajerial), dalam jangka pendek dan jangka pendek dapat diperkecil. Ini berarti risiko kekurangan karyawan yang berkualitas pada saat dibutuhkan, dapat diperkirakan sejak dini sehingga program staffing yaitu penarikan tenaga kerja (recruitment), program seleksi dan penempatan dapat disusun dan kebutuhan SDM dapat dipenuhi sesuai dengan jumlah dan kualitas yang diperlukan (Alwi, 2001:147).

2. *Selection*

Proses memilih individu yang memiliki kualifikasi yang relevan untuk mengisi lowongan pekerjaan yang ada atau yang diproyeksikan (Bohlander, 2013:244).

3. *Job design*

Job design (desain pekerjaan) adalah proses rekayasa terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu jabatan dengan tujuan menciptakan karakter jabatan yang mampu mendorong individu yang terlibat untuk bekerja secara efektif dan efisien (Alwi, 2001:106).

2.2.3 Hard dan Soft Approach

a. Hard Approach

Hard Approach (pendekatan keras) yang dimotori oleh Michigan Business School (MBS) memfokuskan pada sisi “sumber” diluar SDM yang mempengaruhi proses pemberdayaan SDM bagi pencapaian tujuan organisasi. Pendekatan ini beranggapan bahwa orang-orang dikelola dengan cara-cara yang sama sebagaimana peralatan dan material (Alwi, 2001:vii).

b. Soft Apporach

Soft Approach (pendekatan lunak) menurut Storey (1989) dalam Alwi (2001,vii) *soft approach* yang dimotori oleh Harvard Business School (HBS), diilhami oleh teori-teori ilmu perilaku yang menekankan faktor hubungan antarmanusia dan motivasi sebagai upaya mencapai tujuan organisasi.

2.2.4 Generasi X dan Generasi Y

a) Pengertian Generasi

Sebuah generasi didefinisikan sebagai kelompok yang berbagi tahun kelahiran, usia, lokasi dan peristiwa kehidupan yang signifikan (Kupperschmidt, 2000). Banyak peneliti telah mencatat bahwa ada empat generasi yang banyak diakui dalam angkatan kerja, tetapi ada juga yang berpikir bahwa terdapat lebih atau kurang generasi yang ada dalam angkatan kerja **(**Crumpacker & Crumpacker, 2007).

b) Generasi X

Lahir antara tahun 1965 dan 1980, Generasi X menyumbang 33 persen dari angkatan kerja AS dengan 50 juta karyawan, dan siap untuk pindah ke atau setidaknya untuk berbagi kepemimpinan dan otoritas (Biro Statistik Tenaga Kerja di AARP, 2007). Mereka juga dibesarkan dalam bayangan generasi Baby Boomer. Mereka menyaksikan orang tua mereka berkorban sangat besar untuk perusahaan mereka. Akibatnya, mereka mengembangkan perilaku (tidak nilai) kemerdekaan, ketahanan dan kemampuan beradaptasi lebih kuat dari generasi sebelumnya.

Generasi X biasanya independen (belum banyak bergantung pada orang tua mereka), egois atau sinis, otoritas pertanyaan, ulet, mudah beradaptasi, progresif budaya, teknologi cerdas, mengharapkan hasil segera, dan berkomitmen untuk tim mereka dan bos khusus mereka. Sebagai anak-anak dari Baby Boomers, Generasi X

melihat kedua orang tua yang selalu bekerja keras untuk memiliki sesuatu, dan mereka bekerja untuk mengubah itu. Mereka adalah generasi yang relatif kecil. Mereka mandiri, optimis; pendidikan nilai, kemandirian, dan pengasuhan atas pekerkerjaan (Sutton-Bell & Narz, 2007).

Akibatnya, Generasi Generasi X tidak memiliki loyalitas yang kuat untuk majikan, dan telah mengembangkan keterampilan dan pengalaman yang mereka punya untuk majikan yang paling memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, mereka mencari keseimbangan dalam hidup mereka karena mereka ingin meningkatkan keluarga mereka (Sutton-Bell & Narz). Generasi Generasi X memiliki pikiran mereka sendiri tentang apa yang dapat ditoleransi dalam lingkungan kerja dan biasanya syarat-syarat kerja mereka dinegosiasikan (Cordeniz, 2002).

Kebanyakan Generasi X dibesarkan di sebuah rumah di mana kedua orang tua yang bekerja; dan ini semakin diperburuk oleh tingkat perceraian yang tinggi (Cordeniz, 2002). Sebagai generasi bawa kunci pintu pertama, mereka pulang dari sekolah ke rumah kosong, memasak sendiri camilan dalam microwave, dan menghibur diri dengan video game (Cordeniz, 2002). Generasi X lebih berpikiran terbuka untuk gaya hidup yang tidak konvensional. Mereka merasa nyaman dengan keragaman dalam orientasi seksual, situasi keluarga, etnis, peran gender, agama, hubungan, dan afiliasi politik (Cordeniz; Hatfield, 2002). Selain itu, kegiatan sekolah mereka terfokus kurang pada kinerja individu dan lebih pada pembelajaran berbasis tim.

c) Generasi Y (Generasi Milenium)

Lahir antara tahun 1981 dan 2000, generasi yang paling cepat berkembang, milenium terdiri 25 persen tenaga kerja AS (Biro Statistik Tenaga Kerja di AARP,

2007). Milenium telah digambarkan sebagai generasi besar berikutnya dengan 76 juta orang. Sebuah kelompok yang sangat kuat yang memiliki angka yang jelas untuk mengubah setiap tahap memasuki kehidupan. Mereka dibesarkan selama "pemberdayaan" tahun di mana semua orang menang dan semua orang mendapat medali.

Biasanya, mereka adalah tim-oriented, bekerja dengan baik dalam kelompok bukan secara individual, multitask, mau bekerja keras, berharap struktur di tempat kerja , menghormati posisi dan gelar, mencari suasana kerja pembelajaran dan pengembangan karir pribadi, dan ingin memiliki hubungan yang baik dengan bos mereka. Dibesarkan oleh orang tua yang mengatur hidup mereka dan terstruktur, mereka ditarik ke keluarga mereka untuk keselamatan dan keamanan. Mereka juga didorong untuk membuat pilihan mereka sendiri dan mengajarkan mempertanyakan otoritas (Nobel et al., 2009). Akibatnya, mereka mengharapkan pengusaha untuk mengakomodasi harapan "konsumen" dalam hal ini. Mereka tidak perlu melihat bahwa mereka harus mendapatkan lebih banyak, tetapi majikan (perusahaan) harus memberikan lebih kepada karyawan mereka.

Generasi ini tumbuh dengan teknologi. Mereka (serta X, untuk tingkat yang lebih rendah) juga yang pertama untuk tumbuh dengan komputer dan internet sebagai bagian penting dari kehidupan mereka. Dua puluh persen dari mahasiswa yang disurvei pada tahun 2002 (yaitu, lahir sekitar 1980-1984) menyatakan bahwa mereka pertama kali digunakan komputer antara usia lima dan delapan (PEW, 2002). Pengalaman konstan dalam dunia jaringan telah memiliki dampak yang mendalam pada gaya mereka dalam mendekati situasi pemecahan masalah. Munculnya media interaktif seperti jejaring sosial, pesan instan, pesan teks, blog,

dan terutama *multi player game* telah dihasilkan keterampilan baru dan gaya berkolaborasi dalam Generasi X dan milenium ke tingkat seperti yang telah membuat mereka berbeda (Kim et al., 2009). Namun, penelitian juga menunjukkan bahwa generasi ini perlu pengawasan konstan dan bimbingan (Burke, 2004).

2.2.5 Nilai Kerja

a. Pengertian Nilai

Para peneliti bidang perilaku organisasi sudah lama memasukkan konsep nilai sebagai dasar pemahaman sikap dan motivasi individu. Individu yang memasuki suatu organisasi dengan pendapat yang telah terbentuk sebelumnya tentang apa yang seharusnya dan apa yang tidak seharusnya terjadi. Hal ini selanjutnya menimbulkan implikasi pada perilaku dan hasil-hasil tertentu yang lebih disukai dibandingkan yang lain, dengan kata lain nilai menutupi objektivitas dan rasionalitas. Nilai (value) adalah keyakinan dasar bahwa sebuah mode tindakan spesifik atau akhir dari keberadaan lebih diinginkan secara pribadi atau sosial dibandingkan mode tindakan atau akhir keberadaan lawannya atau kebalikan (Robbins,2015). Nilai menentukan apa yang orang yakini sebagai fundamental benar atau salah. (Rohan, 2000). Nilai cenderung relatif stabil dan bertahan. Banyak dari nilai yang kita pegang dibentuk saat kita masih kecil, oleh orang tua, guru, teman dan yang lainnya. Nilai-nilai dapat berubah jika kita meragukannya, tetapi umumnya, nilai-nilai itu tertanam semakin kuat.

Nilai memberikan fondasi bagi pemahaman kita mengenai sikap dan motivasi orang-orang serta pengaruh persepsi kita. Kita memasuki sebuah organisasi dengan ide-ide yang ditanamkan sebelumnya mengenai apa yang sebaiknya dan tidak

sebaiknya terjadi. Ide-ide ini tidak bebas dari nilai; sebaliknya mereka mengandung interpretasi kita tentang yang benar dan salah serta pilihan kita untuk perilaku atau tujuan tertentu terhadap pihak lain. Nilai mengaburkan objektivitas dan rasionalitas; mereka mempengaruhi sikap dan perilaku.

b. Nilai kerja

Nilai kerja sering dianggap sebagai tujuan kerja karena nilai-nilai kerja dilihat sebagai hal penting dalam membentuk cara individu melihat pekerjaan, bagaimana mereka menanggapi situasi kerja tertentu, dan bagaimana mereka melakukan dalam peran mereka yang ditunjuk di tempat kerja (Gahan & Abeysekera, 2009).

Hubungan antara nilai-nilai umum dan nilai-nilai kerja yang sedang dikandung dalam cara yang berbeda. Salah satu pandangan adalah bahwa nilai-nilai memiliki struktur kognitif tertentu yang menghasilkan kesamaan struktural antara nilai-nilai umum dan nilai kerja (Roe dan Ester, 1999). Pandangan lain adalah bahwa nilai-nilai umum menghasilkan nilai kerja; misalnya, nilai kerja muncul dari proyeksi nilai umum ke domain kerja (Dosis, 1997). Nilai kerja membentuk persepsi karyawan preferensi di tempat kerja, mengerahkan pengaruh langsung pada sikap dan perilaku (Dosis, 1997).

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai Kerja

Nilai kerja seseorang terbentuk oleh beberapa faktor. Menurut Hofstede (1980: 81-94) faktor-faktor yang mempengaruhi nilai kerja (dalam Matsumoto dan Juang 2004) adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan

Lingkungan tempat bekerja mempengaruhi nilai kerja seseorang dalam bekerja, seperti lingkungan fisik tempat kerja, orang-orang yang ada di lingkungan organisasi. Lingkungan ataupun situasi yang dialami oleh 16 seseorang akan membuat munculnya dorongan untuk membuat penilaian pada suatu hal, demikian juga terhadap nilai kerjanya. Hubungan interpersonal antara pegawai dengan teman sejawat maupun dengan atasan dan bawahan akan berdampak pada nilai kerja pegawai.

2. Kepuasan

Kepuasan yang diperoleh karyawan dalam pekerjaannya menentukan nilai kerjanya. Kepuasan karyawan dipandang sebagai hal yang menyeluruh dari pekerjaannya, maka semakin puas karyawan terhadap pekerjaannya maka nilai kerja mereka akan terpengaruh juga. Pengalaman bekerja dipandang sangatlah berpengaruh pada nilai kerja dan kepuasan. Kepuasan kerja seseorang akan menentukan tinggi rendahnya nilai kerja seseorang, dan kepuasan ini juga menentukan lama tidaknya orang tersebut bekerja pada perusahaan.

3. Tujuan personal

Tujuan personal merupakan suatu target yang ingin dicapai oleh karyawan, yang menyebabkan karyawan akan mengerahkan seluruh kemampuannya untuk mencapai hal tersebut. Tujuan personal dari karyawan juga menentukan nilai kerja karyawan di mana suatu hal yang ingin dicapai akan menjadi penentu bagaimana karyawan menggambarkan dan menentukan nilai kerjanya.

d. Nilai-nilai Pada Generasi

Kehidupan Generasi X telah dibentuk oleh globalisasi, dua orang tua yang berkarier. Mereka menghargai fleksibilitas, pilihan-pilihan hidup, dan pencapaian kepuasan kerja. Keluarga dan hubungan sangat penting. Mereka skeptis, terutama tentang otoritas. Mereka juga menikmati pekerjaan berorientasi tim. Dalam pencarian keseimbangan hidup, mereka kurang bersedia mengorbankan pribadi demi pemberi kerjanya dibandingkan generasi sebelumnya. Mereka sangat menjunjung tinggi persahabatan sejati, kebahagiaan dan kesenangan.

Generasi terbaru di angkatan kerja saat ini adalah generasi Milenium yang tumbuh selama masa-masa sejahtera. Mereka memiliki ekpektasi yang tinggi dan mencari arti pekerjaan mereka. Mereka memiliki sasaran hidup yang lebih terorientasi pada kekayaan (81%) dan popularitas (51%) dibandingkan generasi X (62% dan 29%, berturut-turut), tetapi mereka juga melihat diri mereka bertanggung jawab secara sosial dan menerima keragaman. Generasi milenium (generasi Y) adalah generasi yang meremehkan teknologi. Lebih dibandingkan generasi lainnya, mereka cenderung membicarakan jaringan elektronik, dan kewirausahaan. Pada waktu yang sama, beberapa telah mejelaskan generasi milenial sebagai generasi yang bebas dan miskin. Mereka bisa bentrok dengan generasi lainnya karena busana kerja dan komunikasi. Mereka juga menyukai umpan balik.

e. Mengaitkan Kepribadian dan Nilai-nilai Individu di Tempat Kerja

Tiga puluh tahun yang lalu, organisasi hanya peduli dengan kepribadian karena fokus utama mereka adalah mencocokkan individu dengan pekerjaan tertentu. Oleh karena itu seorang manajer kurang tertarik dengan kemampuan seorang pelamar

dalam pekerjaan spesifik dibandingkan dengan fleksibilitas nya untuk memenuhi situasi yang berubah dan komitmennya pada organisasi.

a) Kecoocokan Orang-Pekerjaan

Usaha untuk mencocokan tuntutan pekerjaan dengan karakteristik kepribadian diartikulasikan paling baik dalam teori kecocokan kepribadian-pekerjaan (*perssonality-job fit theory).* John Holland menampilkan enam tipe kepribadian serta mengusulkan bahwa kepuasan dan keinginan untuk meninggalkan sebuah posisi bergantung pada seberapa baik individu itu mencocokkan kepribadiaannya dengan sebuah pekerjaan.

Teorinya berpendapat bahwa kepuasan tertinggi dan perputaran terendah ketika kepribadian dan pekerjaan cocok. Seorang yang realistis dalam pekerjaan yang realistis berada dalam situasi yang lebih kongruen dibandingkan orang realistis dalam pekerjaan investigatif. Seorang yang realistis dalam pekerjaan sosial berada dalam situasi yang paling tidak kongruen. Poin penting dari model ini adalah bahwa orang-orang yang memiliki pekerjaan yang kongruen dengan kepribadiannya seharusnya lebih puas dan kurang beresiko mengundurkan diri dibandingkan orang-orang yang memiliki pekerjaan yang tidak kongruen (Robbins,2015).

b) Kecocokan Orang-Organisasi

Kecocokan orang-organisasi pada dasarnya berpendapat bahwa orang-orang tertarik pada dan dipilih oleh organisasi yang sesuai dengan nilai-nilai mereka, dan mereka meninggalkan organisasi yang tidak cocok dengan kepribadiannya. Misalnya, dengan menggunakan terminologi Lima Besar, kita dapat

mengharapkan bahwa orang-orang yang sangat ekstrover cocok dengan budaya agresif dan berorientasi tim. Bahwa orang yang sangat ramah cocok dengan iklim organisasi yang mendukung daripada yang berfokus pada keagresifan. Dan bahwa orang dengan sangat terbuka pada pengalaman cocok dengan organisasi yang menekankan inovasi dibandingkan standarisasi.

Mengikuti panduan-panduan ini pada saat merekrut, membantu mengidentifikasi pekerja-pekerja baru yang lebih cocok dengan budaya organisasi, yang kemudian menghasilkan kepuasan pekerja dan mengurangi jumlah pekerja yang mengundurkan diri (peerputaran). Riset pada kecocokan orang-organisasi juga telah melihap apakah nilai-nilai orang cocok dengan budaya organisasi. Kecocokan ini memprediksi kepuasan kerja, komitmen pada organisasi lebih penting dalam meprediksi perputaran pekerja di negara kolektivistik daripada di negara yang lebih individualistis (Robbins,2015).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih Gojek karena akan dilihat bagaimana perbedaan proses pembelajaran dan nilai kerja antara generasi x dan generasi y. Dimana generasi x dan generasi y merupakan generasi yang dekat dengan teknologi informasi, dan saat ini Gojek adalah perusahaan penyedia jasa transportasi yang berbasis teknologi, dan sedang ramai diperbincangkan. Sehingga penulis memilih untuk meneliti Gojek yaitu melihat 10 *driver* yang bekerja di Gojek.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Metode ini dipilih karena penulis ingin mengamati secara langsung bagaimana perbedaan nilai kerja antara generasi x dan generasi y. Dengan metode kualitatif, maka data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, dan bermakna sehingga tujuan dari peneliti dapat dicapai dengan baik.

Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam Moleong (2005:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh).Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasikan individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai

bagian dari suatu keutuhan.Penelitian kualitatif menurut Denzin dan Lincolin (1987)

dalam Moleong (2005:5) adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Menurut Emzir (2012:20) penelitian studi kasus adalah suatu penelitian kualitatif yang berusaha untuk menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok atau situasi.

3.2 Lokasi Penelitian

Peneliti mengambil lokasi di PT.Gojek Indonesia cabang Yogyakarta, dengan obyek penelitian :

Lokasi **:** PT. Gojek Indonesia

Alamat **:** Jl. Tentara Zeni Pelajar No. 18, Bumijo, Jetis, Bumijo, Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55231

Jenis Usaha **:** Penyedia jasa transportasi online

3.2.1 Profil perusahaan

Gojek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kami bermitra dengan sekitar 200.000 pengendara ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan, termasuk transportasi dan pesan antar makanan. Kegiatan Gojek bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.

Gojek telah resmi beroperasi di 10 kota besar di Indonesia, termasuk Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang, dan Balikpapan dengan rencana pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang.

3.3 Narasumber Penelitian

Peneliti mewawancarai narasumber penelitian di PT. Gojek Indonesia, dengan narasumber yaitu

GENERASI X

1. Nama : Zein Khanafi
   TTL : Bantul, 30 Januari 1980
   Alamat : Pandes 1 Wonokromo Pleret Bantul
   No HP : 087738573707
2. Nama : Eko Adi Nugroho
   TTL : Klaten, 10 Mei 1970
   Alamat : Patangpuluhan Yogyakarta
   No HP : 08510068909
3. Nama : Yulianto
   TTL : Magelang, 28 Juli 1980
   Alamat : Blaburan Ngluwar Magelang
   No HP : 082225509007
4. Nama : Irmanto
   TTL : Jakarta, 19 April 1977
   Alamat : Jayan Sukoharjo Ngaglik Sleman

No HP : 085200884267

5. Nama : Dewa Harumi

   TTL : Yogyakarta, 13 Agustus 1976

   Alamat : Jl. Monjali Gg Nangka

   No HP : 08886864783

GENERASI Y

1. Nama : Widyasunu

   TTL : Klaten 4 Mei 1995

   Alamat : Klebengan UNY

   No HP : 0989661703818

2. Nama : Andri Untoro

   TTL : Yogyakarta, 2 Maret 1984

   Alamat : Kedongpring Bauran Pleret Bantul

   No HP : 081228427431

3. Nama : Taufiq Arif Nugroho

   TTL : Yogyakarta, 2 Maret 1994

   Alamat : Sawahan Nogotirto Gamping

   No HP : 081220616720

4. Nama : Fendi Riyanto

   TTL : Banjarnegara, 30 November 1994

   Alamat : Kutu Patra Sinduadi Sleman

   No HP : 082227643750

5. Nama : Engki Christian

   TTL : Jakarta, 20 Januari 1987

   Alamat : Jl. Damai

   No HP : 0818463711

3.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian merupakan batasan masalah yang dikaji untuk membatasi variabel pada subjek penelitian. Batasan penelitian pada penelitian ini mencakup:

1. Perbedaan nilai kerja dari Generasi X dan Generasi Y di tempat kerja

3.5 Instrumen Penelitian

Adapun masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

Beberapa masalah yang akan diteliti terkait dengan generasi x, generasi y dan nilai kerja adalah:

1. Tahun berapa anda lahir
2. Apa yang diketahui tentang generasi
3. Apakah anda mengetahui tentang generasi x dan y
4. Termasuk generasi manakah anda
5. Apa arti penting pekerjaan bagi anda
6. Bagaimana anda memandang sebuah pekerjaan
7. Apa nilai kerja (sikap dan makna yang diberikan oleh individu terhadap kerja) yang paling penting menurut Anda
8. Bagaimana anda memegang nilai dalam kehidupan anda
9. Mengapa nilai kerja di atas Anda anggap paling penting

10. Apa yang mempengaruhi pemilihan nilai yang anda pegang
11. Apakah ada perubahan nilai kerja sebelum dan sesudah Anda bekerja
12. Mengapa perubahan nilai kerja tersebut bisa terjadi

3.6 Jenis Data Penelitian

a. Data Primer

Menurut Hasan dan Misbahuddin (2014:21) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru.

b. Data Sekunder

Menurut Hasan dan Misbahuddin (2014:21-22) data sekunder adalah data yang diperoleh oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.

3.7 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong,2005:186).

Menurut Patton (2002: 4) dalam Emzir (2012:65) wawancara adalah pertanyaan terbuka dan teliti hasil tanggapan mendalam tentang pengalaman, persepsi,

pendapat, perasaan dan pengetahuan orang. Data terdiri dari kutipan yang sama persis dengan konteks yang cukup untuk dapat diinterpretasi.

2. Observasi

Menurut Garabiyah et.al (1981:33) dalam Emzir (2012:38) observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu.Adapun observasi ilmiah adalah perhatian terfokus pada gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya.

Menurut Patton (2002:4) dalam Emzir (2012:65) pengamatan adalah deskripsi kerja lapangan kegiatan, perilaku, tindakan, percakapan, interaksi interpersonal, organisasi atau proses masyarakat, atau aspek lain dari pengalaman manusia yang dapat diamati. Data terdiri dari catatan lapangan : deskripsi rinci, termasuk konteks dimana pengamatan dilakukan.

3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono,2009:240). Proses dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data – data misalnya profil perusahaan, letak perusahaan dan data lainnya yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.8 Metode Analisis

1. Analisis Sebelum di Lapangan

Pada penelitian kualitatif analisis telah dilakukan terlebih dahulu ketika peneliti berada dilapangan. Analisis tersebut dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data skunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembangan setelah penelitian masuk dan selama di lapangan. (Sugiyono, 2010:245).

2. Analisis Selama di Lapangan

Analisis selama di lapangan, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010:246-253), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas tersebut meliputi *data reduction, datadisplay, dan conclution drawing/verification.*

a. *Data Reduction*

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara rinci dan teliti. Semakin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas

dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. Data Display

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan men-*display*-kan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya, berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selain teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart.*

c. Conclusion Drawing/ Verification

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah pada penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

3.9 Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelian ini akan akan dilakukan pengecekan keabsahan data melalui:

3.9.1 Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas data atau kepercayaa terhadap data hasil penelitian kualitatif anatara lain dilakuakn dengan:

1. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai wkatu (Sugiyono, 2012). Terdapat tiga jenis triangulasi yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. (Sugiyono,2012). Dalam penelitian ini yang menjadi objek dalam triangulasi sumber adalah 4 orang ayah yang merupakan pemilik bisnis keluarga dan 4 orang anak pemilik bisnis keluarga yang sedang duduk di bangku perkuliahan Strata-1.

b. Menggunakan bahan referensi

Menurut Sugiyono (2012), bahan referensi disni dapat berbentuk bukti rekaman wawancara, data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan yang perlu didukung oleh foto-foto. Dengan adanya bukti-bukti tersebut, data akan menjadi lebih dieprcaya.

3.9.2 Pengujian *Transferability*

Transferability merupakan bentuk validitas ekstrenal dalam penelitian kualitatif. Validitas ekstrenal menunjukan derajad ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. (Sugiyono,2012). Dalam validitas ekstrenal tidak menjamin kejelasannya sehingga dalam laporan penelitian, peneliti harus menyajikan data dengan jelas

sehingga mudah untuk dipahami. Menurut Faisal (1990) dalam Sugiyono (2012) Bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, "semacam apa" suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas.

BAB IV

GAMBARAN PERUSAHAAN DAN NARASUMBER

Data berikut didapatkan dari data sekunder yaitu melalui website resmi PT.Gojek Indonesia. Dan sebagian besar juga didapatkan dari hasil wawancara narasumber dalam penelitian ini, yaitu para *driver* Gojek yang ada di Yogyakarta. Gojek berdiri pada tahun 2011 didirikan oleh Michaelanglo Maron dan Nadiem Makarin. Mereka mendirikan sebuah perusahaan yang diberi nama PT Go-jek Indonesia. Perusahaan ini bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Mereka melihat para ojek pangkalan hanya menghabiskan waktu seharian dan belum tentu mendapatkan pelanggan. Jadi mereka membuat perusahaan ini, untuk membantu para tukang ojek mendapatkan penumpangnya dengan lebih cepat dan efisien. Sampai sekarang tujuan mereka memang terbukti ampuh. Tukang ojek harus lebih produktif supaya mendapatkan penghasilan yang lebih banyak.

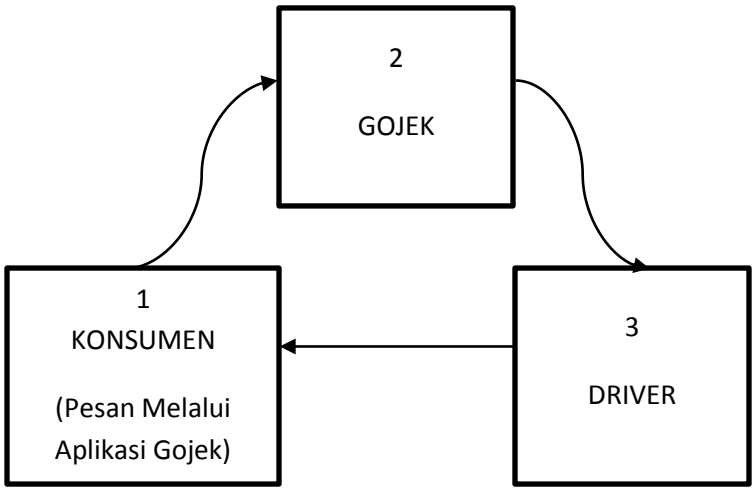
Gojek memiliki sebuah misi berjiwa sosial yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan Gojek bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.Gojek telah resmi beroperasi di 10 kota besar di Indonesia, termasuk Jakarta, Bandung, Bali Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang,dan Balikpapan dengan rencana pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang. Gojek Yogyakarta sendiri beralamatkan di Jl. Tentara Zeni Pelajar No. 18, Bumijo, Jetis, Bumijo, Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55231.

Pendiri Gojek berinisiatif membuat sesuatu yang berbeda. Gojek ini menggunakan sebuah sistem yang lebih tertata rapi. Awalnya Gojek hanya melayani lewat *call center* saja, tetapi lambat laun Gojek mulai berkembang dan membuat aplikasi Gojek. Dengan aplikasi ini, konsumen bisa memesan secara *online* dan dapat mengetahui keberadaan *driver* yang akan menjemput konsumen. Inilah salah satu kelebihan dari Gojek dibandingkan dengan ojek pangkalan lainnya. Tetapi seiring berjalannya waktu, Gojek tidak hanya melayani jasa antar jemput konsumen (Go-Ride) saja, akan tetapi juga merambah ke beberapa bidang, yaitu :

1. Go-Car (jasa taksi online)
2. Go-Food (jasa beli dan antar makanan minuman)
3. Go-Send (jasa antar barang atau paket)
4. Go-Pulsa (jasa penjualan pulsa dan paketan data secara online)
5. Go-Shop (jasa untuk membeli barang dari toko yang kita kehendaki)
6. Go-Mart (jasa untuk membeli suatu barang yang biasanya sudah terdaftar dan harga sudah tercantum di aplikasi)
7. Go-Tix (jasa untuk membeli tiket nonton bioskop)
8. Go-Box (jasa penyewaan mobil box)
9. Go-Massage (jasa pijat)
10. Go-Clean (jasa untuk membersihkan rumah atau kos)
11. Go-Med (jasa untuk membeli obat di apotek).

Tetapi dari beberapa layanan yang tersedia di Gojek, layanan yang paling sering di gunakan oleh konsumen khususnya Yogyakarta adalah Go-Ride dan Go-Food. Sedangkan untuk layanan lainnya masih sangat jarang digunakan oleh konsumen. Walaupun ada beberapa konsumen yang sudah mulai menggunakan layanan tersebut, tetapi masih terbilang sangat sedikit jika dibandingkan dengan layanan Go-Ride dan Go-Food.

Berikut merupakan proses atau cara kerja Gojek, yaitu dapat digambarkan dengan bagan dibawah ini



Sumber : www.gojakgojek.com

Cara kerja Gojek pada dasarnya untuk setiap layanan adalah sama, sehingga disini akan sedikit diberikan gambaran terhadap salah satu layanan yaitu Go-Ride. Ada 3 objek yang akan terlibat dalam sistem kerja Gojek yaitu konsumen, Gojek dan *driver* Gojek

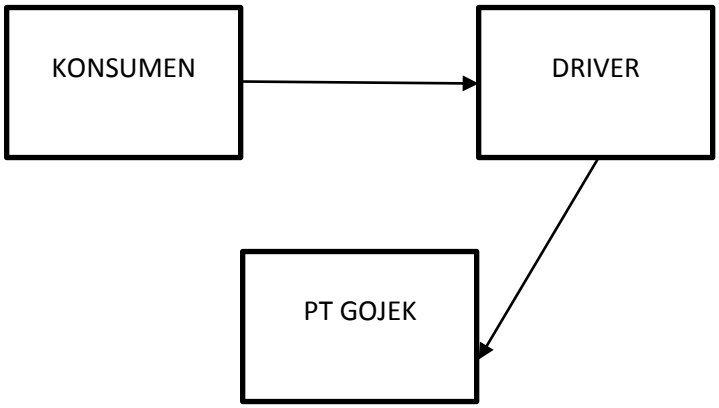
1. Konsumen melakukan pemesanan melalui aplikasi Gojek dengan memasukkan alamat penjemputan dan alamat tujuan. Kemudian akan diberikan 2 pilihan cara

pembayaran, yaitu dengan menggunakan Go-Pay atau dengan tunai. Informasi tarif otomatis akan muncul setelah melakukan input alamat.

2. Selanjutnya aplikasi Gojek akan memproses pesanan tersebut dengan menggunakan algoritma tertentu untuk pencarian driver Gojek yang akan mengantarkan calon penumpang tersebut.
3. *Driver* Gojek yang berhasil memenangkan *bidding*, maka ia berhak untuk mengantar penumpang.
4. *Driver* Gojek akan menjemput penumpang sesuai alamat penjemputan dan mengantarkan sampai tujuan.
5. Setelah sampai tujuan maka penumpang akan membayar ke *driver* Gojek (jika dengan cara *cash*) dan saldo penumpang akan otomatis terpotong dan masuk ke saldo *driver* (jika menggunakan Go-Pay).

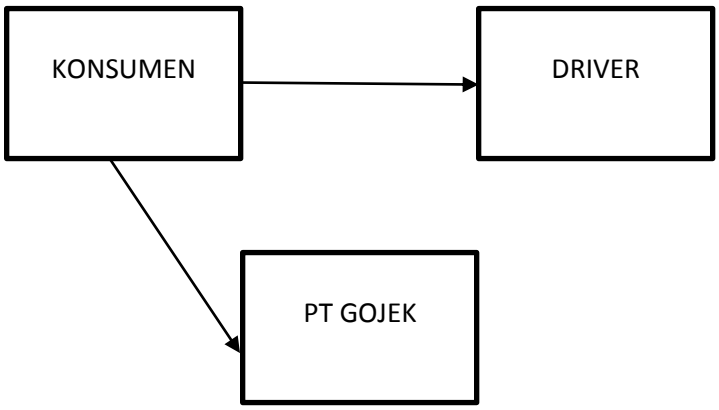
Sedangkan untuk pembagian pendapatan antara PT. Gojek dengan *driver* Gojek itu sendiri adalah 20/80. 20% untuk perusahaan dan 80% untuk *driver*. Diasumsikan bahwa misal pendapatan dalam sekali order adalah Rp 10.000,- maka perusahaan akan mendapatkan bagian sebesar Rp 2.000,- dan untuk *driver* sebesar Rp 8.000,-. Di dalam Gojek akan melibatkan 3 pihak, yaitu perusahaan Gojek, driver dan konsumen. Sehingga untuk menunjang kegiatan antara *driver* dan konsumen, maka sistem pembayaran yang ada di Gojek sekarang dibagi menjadi dua, yaitu dengan menggunakan pembayaran tunai dan dengan menggunakan Go-Pay. Berikut adalah skema atau gambaran mengenai alur proses pembayaran di Gojek

a. Pembayaran Tunai (*cash)*



Tunai (*cash*) adalah pembayaran yang dilakukan oleh konsumen dengan memberikan uang tunai kepada *driver* saat melakukan order. Sehingga nantinya uang tunai tersebut akan masuk ke penghasilan *driver,* sedangkan saldo yang ada pada akun *driver* akan secara otomatis terpotong untuk diberikan kepada Gojek sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu 80:20 (80% untuk *driver* dan 20% untuk Gojek). Sehingga harus dipastikan bahwa setiap *driver* memiliki saldo di akun Gojek masing-masing.

b. Pembayaran Menggunakan Go-Pay



Sedangkan untuk Go-Pay, adalah layanan pembayaran online. Dimana konsumen memiliki saldo pada aplikasi Gojek, dan jika melakukan transaksi maka saldo pada akun konsumen tersebut akan terpotong otomatis. Kemudian secara otomatis uang tersebut akan masuk secara otomatis ke akun *driver* yang bersangkutan (saldo bertambah) dan juga akan langsung diterima oleh perusahaan sesuai dengan ketentuan.

Dan saldo yang ada di aplikasi *driver* tersebut dapat ditarik ke rekening bank *driver* yang bersangkutan. Disini PT.Gojek bekerjasama dengan Bank CIMB Niaga dan BCA. Bagi *driver* yang masih awal bergabung biasanya masih menggunakan rekening dari Bank CIMB Niaga, sedangkan *driver* yang sudah lama bergabung menggunakan Bank BCA. Tetapi lamanya bergabung tidak mutlak akan menjadikan *driver* tersebut menggunakan Bank BCA, karena tergantung dengan panggilan dari perusahaan untuk mengganti rekening bank tersebut. Bagi *driver* yang menggunakan rekening Bank CIMB, *withdraw* atau penarikan saldo yang ada di aplikasi Gojek dan akan diambil melalui Bank hanya dapat diambil setia hari senin sampai jumat pada saat jam kerja. Sedangkan bagi *driver* yang sudah beralih ke Bank BCA, mereka dapat menarik uang kapan saja melalui ATM.

Tentunya dalam menjalani sebuah kerjasama, masing-masing pihak pasti memiliki hak dan kewajiban yang harus dijalankan. Begitu pula dengan yang terjadi antara PT. Gojek dengan mitra kerja mereka yaitu *driver* Gojek itu sendiri. Terdapat beberapa hak dan

kewajiban dari masing-masing pihak yang harus dipatuhi, tetapi yang paling penting adalah kewajiban *driver* yaitu bekerja sesuai dengan SOP (Standar Operasional Perusahaan), wajib untuk membeli helm dan jaket (atribut pekerjaan), mematuhi segala bentuk kebijakan dari Gojek, dan tidak menyalahgunakan atribut Gojek. Serta hak yang dapat diminta dari perusahaan adalah mendapatkan bonus sesuai dengan prosedur yang ada, mendapatkan asuransi, mendapatkan ganti rugi untuk order palsu (fiktif) sesuai dengan prosedur yang ada, mendapatkan pendapatan sesuai dengan perjanjian yang ada yaitu sebanyak 20:80 (20% untuk perusahaan dan 80% untuk *driver*), mendapatkan akun Gojek untuk menjalankan pekerjaan dan mendapatkan bantuan dari perusahaan jika mengalami kendala dalam bekerja.

Selain itu perusahaan juga memiliki kewajiban dan hak terhadap *driver*. Misalnya kewajiban yang harus diberikan Gojek terhadap *driver* adalah memberikan bonus sesuai dengan prosedur yang ada, memberikan asuransi terhadap *driver,* memberikan ganti rugi untuk order palsu (fiktif) sesuai dengan prosedur yang ada, memberikan pendapatan sesuai dengan ketentuan dan memberikan bantuan jika *driver* mengalami kendala dalam bekerja. Sedangkan hak Gojek terhadap *driver* adalah melakukan penutupan akun *driver* jika melakukan pelanggaran, melakukan teguran terhadap *driver* yang memiliki nilai dibawah standar kinerja, mendapatkan bagian dari pendapatan sesuai dengan ketentuan dan mendapatkan pelayanan yang baik dari *driver* untuk membawa nama baik Gojek.

Pada awal pendaftaran menjadi *driver* Gojek, akan terdapat berbagai pelatihan. Bagaimana melayani pelanggan yang baik, tidak boleh *ugal-ugalan* di jalan, mematuhi lalu

lintas dan menggunakan pakaian yang *safety*. Pendiri Gojek ini memang sangat mengutamakan kepuasan pelanggan. Ketika menggunakan Gojek anda akan diberikan jaket, helm, penutup kepala dan juga masker. Jadi memang benar-benar mematuhi lalu lintas yang ada. Selain itu para driver Gojek juga diajari bagaimana menggunakan m-bangking dan masih banyak lainnya.

Sampai dengan tahun 2017, *driver* yang bermitra dengan Gojek mencapai angka 200.000. Sedangkan di Yogyakarta sendiri mitra Gojek sebanyak kurang lebih 10.000 *driver*s. Mengingat banyaknya *driver* yang bergabung dengan Gojek, tidak berarti armada yang digunakan adalah milik Gojek itu sendiri. Karena setiap *driver* yang bermitra dengan Gojek, diwajibkan untuk memiliki kendaraan pribadi. Untuk menjadi mitra Gojek, dalam hal ini adalah *driver* Gojek terdapat persyaratan yang harus dipenuhi. Beberapa persyaratan tersebut yaitu :

1. SKCK (Surat Krterangan Catatan Kepolisian)
2. KTP (Kartu Tanda Penduduk)
3. SIM (Surat Izin Mengemudi)
4. Ijazah Terakhir
5. Surat Keterangan Sehat dari Dokter

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh mitra Gojek (*driver)* hanya berupa syarat administasi semata, tidak ada persyaratan khusus yang harus dipenuhi. Walaupun Gojek adalah perusahaan penyedia jasa transportasi berbasis teknologi, tetapi perusahaan tidak

mensyaratkan adanya pemahaman mengenai teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan. Sehingga pembelajaran mengenai penggunaan teknologi yang digunakan murni pembelajaran yang dilakukan secara mandiri oleh *driver* itu sendiri. Dengan adanya pembelajaran secara mandiri ini, pasti akan memunculkan kendala bagi masing-masing *driver*. Mengingat bahwa kemampuan untuk memahami teknologi seseorang berbeda-beda, sehingga nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja mereka.

Dalam cara kerja Gojek untuk melakukan layanan kepada konsumen, akan melibatkan 3 objek dalam sistem kerja Gojek itu sendiri. Tiga pihak tersebut adalah konsumen, Gojek dan *driver.* Jadi konsumen melakukan pemesanan melalui aplikasi Gojek, selanjutnya aplikasi akan memproses pesanan tersebut dengan menggunakan algoritma tertentu untuk mencari *driver* yang akan menjalankan pesanan tersebut. Kemudian ketika sudah mendapatkan *driver* melalui aplikasi tersebut maka, *driver* yang bersangkutan itulah yang akan menjalankan pesanan.

Sedangkan mekanisme operasional Gojek mengenai *upgrade* aplikasi adalah, ketika aplikasi tersebut mengalami kendala atau sudah saatnya di *upgrade* maka akan muncul pemberitahuan *upgrade*. Pemberitahuan untuk memperbarui aplikasi ini biasanya diumumkan oleh Gojek pusat dan diteruskan kepada para *driver* agar segera melakukan pembaharuan aplikasi. Kemudian jika pesan tersebut sudah sampai kepada *driver* maka harus segera diperbarui. Akan tetapi tidak semua *driver* dapat melakukan *upgrade* sekali jadi, karena terkadang beberapa *driver* akan mengalami kegagalan dalam melakukan pembaruan. Ketika aplikasi tersebut tidak dapat diperbarui, maka *driver* harus memberikan laporan kepada kantor cabang Gojek, yang nantinya dari kantor cabang tersebut akan

memberitahukan kepada kantor pusat Gojek. Setelah itu akan menjadi tanggung jawab kantor pusat untuk menyelesaikan masalah ini. Dan nanti akan diberitahukan ulang kepada *driver* untuk memperbarui aplikasi tersebut ketika sudah berhasil memperbaiki sistem.

Gojek merupakan aktivitas bisnis yang berbasis teknologi, oleh karena itu penguasaan *driver* terhadap teknologi menjadi faktor utama. Dimana untuk melakukan pendekatan mengenai teknologi akan dilibatkan 10 narasumber yang diklasifikasikan menjadi 2 kategori, yaitu Generasi x dan Generasi y. Yang dicirikan dengan perbedaan tahun lahir. Narasumber tersebut terdiri dari 5 narasumber generasi x dan 5 narasumber generasi y. Generasi x adalah generasi yang lahir antara tahun 1965 sampai 1980. Sedangkan generasi y lahir antara tahun 1981-2000. Tentunya sebagai seorang driver Gojek yang setiap harinya bekerja menggunakan teknologi informasi, maka perlu dilihat apakah ada perbedaan sikap kerja dari generasi x dan generasi y ini dalam penggunaan teknologi. Brerikut adalah data dari 10 narasumber

NO	Nama	TTL	Generasi	Usia
1.	Widyasunu	Klaten, 4 Mei 1995	Y	22 tahun
2.	Taufiq Arif Nugroho	Yogyakarta, 2 Maret 1994	Y	23 tahun
3.	Fendi Riyanto	Banjarnegara, 30 November 1994	Y	23 tahun
4.	Engki Christian	Jakarta,20 Januari 1987	Y	30 tahun
5.	Andri Untoro	Yogyakarta, 2 Maret 1984	Y	33 tahun
6.	Irmanto	Tasikmalaya,4 April 1980	X	37 tahun
7.	Yulianto	Magelang, 28 Juli 1980	X	37 tahun
8.	Zein Khanafi	Bantul, 30 Januari 1980	X	37

				tahun
9.	Eko Adi Nugroho	Klaten, 10 Mei 1970	X	47 tahun
10.	Dewa Harumi	Yogyakarta, 19 Agustus 1968	X	49 tahun

Dari 10 orang narasumber, usia termuda untuk generasi y adalalah 22 tahun dan yang tertua adalah usia 33 tahun. Dimana 3 dari kelima narasumber generasi y tersebut adalah mahasiswa dari beberapa universitas yang ada di Yogyakarta. Ketiga narasumber yang masih berstatus mahasiswa itu adalah Widyasunu, Taufiq Arif Nugroho dan Fendi Riyanto. Widyasunu sendiri adalah mahasiswa jurusan Bimbingan Konseling di Universitas Negeri Yogyakarta. Kemudian Taufiq Arif Nugroho adalah mahasiswa jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sedangkan Fendi Riyanto adalah mahasiswa jurusan manajemen di Universitas Widyamataram. Selain itu narasumber generasi y lainnya adalah Andri Untoro dan Engki Christian, mereka berdua menjadikan Gojek sebagai mata pencaharian utama untuk memenuhi kebutuhan keluarganya (istri dan anak-anak).

Selain itu juga terdapat narasumber dengan Generasi x. Yang pertama adalah Irmanto, ia berasal dari Tasikmalaya dan memutuskan untuk pindah ke Yogyakarta dan bergabung dengan Gojek. Kemudian narasumber kedua adalah Yulianto, pria kelahiran Magelang ini tadinya bekerja menjadi salesman di sebuah perusahaan penyedia barang elektronik, namun ia memutuskan untuk keluar dari perusahaan tersebut dan memilih untuk bergabung dengan Gojek. Karena awalnya ia melihan bahwa Gojek dalam segi penghasilan sangat menarik. Ketiga narasumber generasi x saya adalah Zein, ia menjadikan pekerjaan di Gojek ini sebagai pekerjaan sambilan, karena ia saat ini

bekerja di sebuah percetakan dan penerbitan buku yang ada di Yogyakarta. Selanjutnya narasumber keempat adalah Eko, pekerjaan tetap yang dijalani adalah memiliki studio photo di rumah. Tetapi karena tidak setiap hari ada konsumen, maka ia memutuskan bergabung dengan Gojek untuk mengisi waktu luang dan untuk menambah penghasilan. Narasumber terakhir adalah Dewa, ia dulunya memiliki usaha retai produk unilever tetapi mengalami kegagalan sehingga harus gulung tikar. Ini berdampak pada turunnya kemampuan ekonomi Dewa, dan juga meninggalkan tanggungan kepada bank yang harus tetap dibayarkan. Hal ini yang mendorok Dewa untuk bergabung dengan Gojek.

Dalam proses *driver* memutuskan untuk bergabung dengan Gojek, tentunya setiap *driver* memiliki alasan yang berbeda-beda. Salah satunya adalah mengenai keputusan untuk menjadikan pekerjaan sebagai *driver* Gojek sebagai pekerjaan tetap (permanen) atau sebagai pekerjaan sementara (temporer). Yang pasti setiap keputusan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berbeda-beda pada setiap *driver*. Berikut adalah data mengenai keputusan untuk menjadikan Gojek pekerjaan tetap atau pekerjaan sementara dilihat dari saat akan bergabung dengan Gojek dan saat sudah bergabung dengan Gojek.

NO	Nama	Generasi			
			Saat Akan Bergabung	Setelah Bergabung	Alasan
1.	Widyasunu	Y	Temporari	Temporari	Karena sedang kuliah, bekerja di Gojek hanya untuk sambilan mengisi waktu luang dan untuk membiayai kuliah. Nantinya setelah lulus akan mencari pekerjaan lain dan Gojek dilakukan jika ada waktu luang.
2.	Taufiq Arif Nugroho	Y	Temporari	Temporari	Bekerja di Gojek hanya untuk mengumpulkan uang untuk modal usaha, nantinya setelah lulus

					kuliah akan berwirausaha dan mungkin tidak akan bekerja di Gojek lagi.
3.	Fendi Riyanto	Y	Temporari	Temporari	Selain untuk mengisi waktu luang saat tidak ada kuliah, bekerja di Gojek juga sebagai batu loncatan untuk mengumpulkan dana usaha. Kemungkinan setelah lulus akan mendirikan usaha sendiri dan jika ada waktu luang akan bekerja sebagai *driver* Gojek.
4.	Engki Christian	Y	Permanen	Permanen	Menjadikan pekerjaan di Gojek sebagai pekerjaan tetap, karena setelah

					mengalami kegagalan dalam usaha masih belum bisa bangkit jadi pekerjaan tetap sampai saat ini ada di Gojek.
5.	Andri Untoro	Y	Permanen	Permanen	Permanen karena sebelumnya tidak memiliki pekerjaan atau hanya bekerja serabutan. Sehingga bekerja di Gojek saat ini dan nantinya akan menjadi pekerjaan tetap.
6.	Irmanto	X	Permanen	Permanen	Karena bekerja di Gojek adalah satu-satunya sumber penghasilan untuk menafkahi keluarga, sehingga akan tetap

					bertahan di Gojek.
7.	Yulianto	X	Permanen	Permanen	Setelah keluar dari pekerjaan sebagai *sales*¸ pekerjaan di Gojek merupakan pekerjaan tetap yang dapat memberikan masukan untuk menghidupi keluarga.
8.	Zein Khanafi	X	Temporari	Temporari	Sebelum bergabung di Gojek juga bekerja di perusahaan penerbitan buku, sehingga bekerja di Gojek hanya untuk tambahan saja.
9.	Eko Adi Nugroho	X	Temporari	Temporari	Temporari, karena selain bekerja di Gojek juga memiliki usaha sendiri di

					rumah. Saat usaha dirumah sepi maka akan mencoba mencari penghasilan di Gojek.
10.	Dewa Harumi	X	Permanen	Temporari	Sebelumnya memiliki usaha sendiri, tetapi mengalami kegagalan. Bekerja di Gojek saat ini dijadikan sebagai cara untuk mengumpulkan modal untuk mendirikan usaha lagi. Dan nantinya jika modal sudah terkumpul maka akan meninggalkan pekerjaan di Gojek.

Dari setiap keputusan yang diambil oleh seorang *driver* dalam memandang pekerjaan di Gojek apakah akan bekerja untuk sementara atau akan bekerja secara tetap pasti memiliki faktor yang mempengaruhi. Dan faktor-faktor tersebut adalah

1. Tujuan Personal

   Tujuan personal dari *driver* itu sendiri sangat berperan terhadap pengambilan keputusan apakah akan menjadikan pekerjaan di Gojek sebagai pekerjaan tetap atau sementara. Karena setiap *driver* memiliki tujuan masing-masing dalam bekerja. Ada yang bekerja di Gojek sebagai pekerjaan sementara, yaitu hanya untuk mengisi waktu luang dan mengumpulkan dana untuk usaha dan setelahnya akan mencari pekerjaan yang lain. Atau ada pula yang menjadikan pekerjaan di Gojek sebagai pekerjaan tetap, dikarenakan tidak ada pekerjaan lain selain di Gojek dan bekerja di Gojek dirasa sudah dapat mencukupi kebutuhan keluarga. Akan tetapi ada juga yang pada saat bergabung menjadikan pekerjaan di Gojek sebagai pekerjaan tetap, akan tetapi setelah bergabung dan dikemudian hari memutuskan untuk menjadikan pekerjaan di Gojek sebagai pekerjaan yang sifatnya temporer. Misalnya dikarenakan sudah menemukan pekerjaan yang lebih tepat, akan tetapi juga masih akan bekerja di Gojek di sela waktu yang ada.

2. Faktor Lingkungan

   Lingkungan disini mengarah kepada lingkungan kerja dan lingkungan keluarga. Lingkungan kerja sangatlah berpengaruh, ketika bekerja di Gojek pastinya hampir setiap hari melakukan interaksi dengan sesama *driver.* Sehingga akan mempengaruhi apakah akan tetap bekerja di Gojek atau tidak, misalnya terdapat persaingan yang tidak sehat dan saling menjatuhkan maka mungkin *driver* akan memutuskan untuk mencari pekerjaan lain yang sekiranya memiliki lingkungan kerja yang sehat. Sedangkan untuk keluarga, terlebih bagi *driver* yang sudah

berkeluarga maka dalam mengambil keputusan akan melihat bagaimana kondisi keluarga. Pada saat tidak memiliki pekerjaan lain selain di Gojek, maka *driver* akan lebih cenderung untuk menjadikan pekerjaan tersebut sebagai pekerjaan tetap.

BAB V

TEMUAN PENELITIAN

5.1 Pendahuluan

Di era globalisasi ini teknologi informasi bukanlah hal yang sangat asing bagi semua orang, bahkan teknologi informasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia. Hampir semua lapisan masyarakat kini mulai menggunakan teknologi informasi dan sadar akan pentingnya sebuah teknologi. Dalam kehidupan sehari-hari teknologi informasi memang memegang peranan penting, tidak mengenal adanya batasan usia, teknologi informasi menjadi suatu hal yang harus dan menjadi kebutuhan pokok semua individu dalam berbagai kegiatan apapun seperti perkuliahan, belajar mengajar, bekerja dan kegiatan lainnya

Bisnis adalah salah satu bagian hidup masyarakat yang sangat terpengaruh perubahan teknologi informasi. Teknologi informasi menjadi sangat penting dan berpengaruh terhadap perkembangan suatu industri dalam bisnis. Menyadari hal tersebut, kini banyak perusahaan yang menggunakan teknologi informasi untuk menjalankan bisnisnya. Dan yang terhangat saat ini adalah maraknya bisnis yang menyediakan jasa transportasi online. Dimana dalam pengoperasian bisnisnya memanfaatkan teknologi informasi berupa aplikasi untuk melakukan order. Salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi online yang sedang berjaya adalah PT.Gojek Indonesia. Dalam bab ini akan

dibahas mengenai bagaimana awal mula *driver* Gojek bergabung, menjalani pekerjaan dan pandangan kedepan mengenai pekerjaan.

5.2 Awal Mula Perjalanan Karir di Gojek

5.2.1 Alasan *Financial* Menjadi Faktor Utama

Setiap manusia pasti memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi, dan dalam memenuhi kebutuhannya setiap manusia juga memiliki cara masing-masing. Bermula dari adanya kebutuhan ekonomi yang harus dipenuhi maka akan mendukung seseorang untuk segera mendapatkan sebuah pekerjaan. Dimana di era globalisasi ini semakin banyak perusahaan yang beroperasi dengan memanfaatkan teknologi informasi, salah satunya adalah Gojek.

Diawali dengan masuknya Gojek di Indonesia, khususnya di Yogyakarta antusias masyarakat untuk bergabung dengan Gojek ini sangatlah besar. Hal ini dikarenakan adanya kabar mengenai penghasilan jika bekerja sebagai *driver* Gojek ini sangat menggiurkan. Sehingga banyak masyarakat berbagai kalangan dari yang masih kuliah hingga yang sudah berumur lanjut mendaftar untuk bekerja di Gojek. Alasan ini bisa dibilang alasan dengan peringkat teratas, walaupun alasan *financial* tersebut mengandung arti yang sangat luas dan berbeda-beda untuk setiap orangnya. Dari 10 narasumber yang ada, mereka memiliki definisi *financial* masing-masing. Dan dapat di kategorikan menjadi 4, yaitu sebagai penghasilan tetap, penghasilan tambahan, penghasilan untuk mendapatkan dana usaha dan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan saat ini.

> "yang pertama ya *financial* dan menyalurkan hobi. *Financial* karena *kan* ya lumayan *kalo* liat-liat berita terutama yang masuk berita itu *kan* lumayan, mengisi waktu juga *sih* karena *freelance* yang paling enak terus *kalo* dari menyalurkan hobi karena ya suka *touring-touring kayak* gitu" (Widyasunu,25/4/17, 19.30).

"saya memang waktu itu juga tidak ada pekerjaan jadi saya coba-coba gi tu. Karena tadinya kan saya bekerja menjadi buruh coklat yang menghasilannya rendah, dengan bekerja di Gojek ini saya memiliki penghasilan yang berlebih" (Andri, 25/4/17, 21.30).

"*eee* iseng *sih* Mba *sebenernya*, dulu waktu daftar *kan pas* liburan. Jadi daripada *nganggur kan* main-main *gak* jelas *mending* gabung ke Gojek. Selagi *mau* ngumpulin buat modal bisnis gitu" (Taufiq,23/5/17,11.00).

"Emm alasannya saya ini butuh modal, dan salah satu cara untuk mendapatkan modal adalah kerja. Karena kemarin di modalin untuk bisnis sesuatu tapi gagal. Jadi saya harus bertanggung jawab kepada ortu gitu" (Fendi, 25/5/17/15.30).

"alasannya karna saya keluar dari kerjaan sebelumnya jadi *sales* dan masih harus membiayai anak sekolah, jadi saya gabung di Gojek ini" (Yulianto, 25/4/17. 15.30).

"saya masuk Gojek ini ya karna butuh uang mba buat makan sehari-hari bayar listrik kebutuhan yang lain juga.Jadi ya saya coba saja untuk bergabung" (Irmanto,24/5/17,13.10).

"karena financial Mba,karna saya kan dulu punya usaha retail produk unilever tapi mengalami kebangkrutan, dan saya masih ada hutang di bank. Sementara itu anak saya masih pada sekolah, akhirnya saya memutuskan untuk gabung di Gojek" (Dewa,21/5/17,14.50).

"kalo saya untuk sampingan mba, karena kan saya sudah bekerja di perccetakan buku. Untuk tambah-tambah penghasilan aja sebenernya Mba, jadi bukan pekerjaan yang pokok" (Zein,4/5/17,13.45).

"saya sebenernya dirumah ada pekerjaan mba, kayak buka studio foto. Cuma kan ga setiap hari ada orang yang mau foto, jadi buat ngisi waktu luang saya bekerja di Gojek. Dan pekerjaan yang paling pokok ya yang dirumah, ini buat sambilan aja" (Eko, 13/6/17,16.25).

"masuk di Gojek ini yang jelas untuk memenuhi kebutuhan saya mba, dan karna saya habis kena musibah bisnis saya bangkrut jadi saya ya mencoba untuk daftar di Gojek. Siapa tau bisa terkumpul modal lagi" (Engki,18/5/17,15.49).

5.2.2 Konsekuensi Bergabung dengan Gojek

Gojek merupakan penyedia jasa transportasi yang berbasis teknologi, sehingga mengharuskan para *driver* nya untuk menyadari konsekuensi yang akan didapatkan dari bekerja menggunakan teknologi informasi. Tetapi tidak semua *driver* yang menganggap bahwa bekerja menggunakan teknologi merupakan sebuah kendala.

Mungkin bukan hal rumit untuk *driver* yang memang sudah terbiasa menggunakan teknologi informasi ini dalam kegiatan sehari-hari, misalnya adalah *driver* generasi y yang lahir antara tahun 1981-2000. Tetapi akan menjadikan sebuah masalah untuk *driver* generasi x (kelahiran tahun 1965-1980), dimana kebanyakan dari mereka mulai familiar menggunakan teknologi pada saat mereka bergabung dengan Gojek. Namun tidak selalu generasi y adalah generasi yang *melek* dengan teknologi dan generasi x adalah generasi yang buta akan teknologi. Tetapi pada kenyataannya terdapat beberapa generasi x yang lebih paham dengan teknologi dibandingkan dengan generasi y di dalam perusahaan Gojek ini. Tentunya bekerja dengan perusahaan yang berbasis teknologi bukannlah hal yang mudah, dan tentunya setiap pekerjaan memiliki konsekuensinya tersendiri. Begitu pula yang dirasakan oleh para *driver* Gojek, baik generasi x atau generasi y mereka merasa dalam bekerja menggunakan teknologi memiliki konsekuensinya tersendiri. Tetapi ada juga *driver* yang tidak mengalami kesulitan dalam bekerja menggunakan aplikasi.

> "ya harus *pinter* membagi waktu, yang kedua *ee* mengatur skala prioritas, *ee* terus apa ya terus menahan godaan untuk tidak *mbolos* gitu. Kalo untuk teknologi sendiri bukan suatu hal yang harus ditakutkan *sih*, karena *udah* biasa aja gitu" (Widyasunu,25/4/17, 19.30).

> "konsekuensi lebih karna kondisi jalanan aja sih Mba, karena jalanan *rame* juga ya jadi mungkin lebih *gampang capek* aja" (Taufiq,23/5/17,11.00).

> “Iya masih. Eee konsekuensinya terutama waktu, yang kedua itu apa ya terasa sangat capek karena sering dijalan itu” (Fendi, 25/5/17/15.30).

> “yang saya rasakan konsekuensinya itu adalah kerja dijalan, dan karna Gojek itu banyak pilihan layanan jadi kita harus setiap harinya harus punya modal untuk operasional gitu. Dan pasti namanya bekerja dijalan itu pasti *capek,* jadi biasanya gampang *masuk angin*” (Zein,4/5/17,13.45).

> “yang jelas konsekuensinya itu capek dan resiko kecelakaan dijalan itu besar Mba. Belum lagi nanti *kalo* ada yang menipu kan” (Engki,18/5/17,15.49).

> “resiko nya adalah mempertaruhkan kesehatan fisik dijalan Mba, karna setiap hari harus kerja dijalan yang kadang panas hujan. Gampang *capek,* sama jalan sekarang *tu rame* banget banyak yang *ngawu*r” (Dewa,21/5/17,14.50).

> “konsekuensi ya, jadi diri saya harus berhati-hati karna kerja dijalan. Intinya inikan resikonya keselamatan ya jadi harus lebih berhati-hati saat menjalankan aktivitas” (Eko, 13/6/17,16.25).

Sesuai dengan yang kita ketahui, bekerja sebagai *driver* Gojek adalah sama halnya dengan menghabiskan waktu dijalan, sehingga resiko yang ditimbulkan akan lebih besar. Dengan adanya resiko yang besar dalam menjalankan pekerjaan pastinya akan sangat sulit untuk keluarga dari *driver* memberikan izin untuk bergabung dengan Gojek. Banyak cara yang dilakukan oleh para *driver* untuk meyakinkan keluarga, bahwa selain resiko yang mungkin dihadapi ketika bekerja di Gojek tetapi dengan bergabung menjadi *driver* Gojek juga memiliki beberapa keuntungan yang akan di dapat.

> “pertamanya menentang sekali, karena disuruh untuk fokus kuliah biar *cepet* selesai. Tapi lama kelamaan ya orangtua akhirnya *tau* karena pertamanya saya *gak* bilang *kalo* ikut. Tetapi dengan ibantu oleh kakak saya, terus dibuktikan dengan ya kita bisa bayar kuliah sendiri itu, akhirnya orangtua ya percaya” (Widyasunu,25/4/17, 19.30).

> “ya mendukung *enggak* mendukung ya Mba, apalagi anak saya masih kecil-kecil jadi ya mungkin istri saya khawatir. Ya di musyawarahkan aja, mau *enggak* mau ya akhirnya mendukung. Karena kan saya juga tidak ada pekerjaan tetap waktu itu Mba, hanya buruh *aja*” (Andri, 25/4/17,21.30).

> "wah pertamanya ya gak mendukung Mba,tapi karna saya jelaskan Gojek itu kayak gimana dan memang butuh pemasukan. Akhirnya ya keluarga *ngebolehin* aja Mba asal jaga kesehatan" (Yulianto, 25/4/17. 15.30).

> "orangtua *enggak* tahu *sih* Mba, karena saya *gak* bilang *kalo* saya jadi sopir Gojek ini. Karena ya saya gamau aja orangtua tahu, udah jauh-jauh di sekolahin *kok malah* jadi sopir ojek,nanti pasti marah" (Fendi,25/5/17,15.30).

> "Kalo dari keluarga *sih* dukung-dukung aja Mba, *cuma* mungkin ya khawatir aja takut ada apa-apa dijalan. Jadi selalu ngingetin aja untuk hati-hati kalo lagi bekerja" (Zein,4/5/17,13.45).

5.2.3 Dukungan Keluarga

Keluarga merupakan kesatuan yang terkecil di dalam masyarakat, tetapi menempati kedudukan utama dan fundamental bagi seseorang. Keluarga berfungsi untuk mengarahkan dan membimbing seseorang dalam mengambil sebuah keputusan. Selain itu juga keluarga berperan aktif dalam memberikan dukungan bagi anggota keluarga lainnya, karena dukungan yang diberikan dapat mempengaruhi bagaimana seorang individu menjalani kehidupan. Dengan adanya dukungan yang positif dari keluarga, maka akan mendorong munculnya semangat bekerja untuk seseorang.

Sehingga untuk mendapatkan dukungan atas apa yang akan dikerjakan, perlunya sebuah komunikasi yang baik antar anggota keluarga. Dari 10 narasumber, hampir semua mendapatkan dukungan dari keluarga dalam menjalankan pekerjaan sebagai *driver* Gojek. Tentunya untuk mendapatkan dukungan tersebut, masing-masing memiliki cara tersendiri untuk meyakinkan keluarga mengenai keputusan yang diambil tersebut. Sehingga jika kita memiliki alasan yang kuat dan selama keputusan tersebut positif, pasti keluarga akan memberikan dukungan dalam setiap tindakan yang dilakukan.

> "pertamanya menentang sekali, karena disuruh untuk fokus kuliah biar *cepet* selesai. Tapi lama kelamaan ya orangtua akhirnya *tau* karena pertamanya saya *gak* bilang *kalo* ikut. Tetapi dengan dibantu oleh kakak saya, terus dibuktikan dengan ya kita bisa bayar kuliah sendiri itu, akhirnya orangtua ya percaya" (Widyasunu,25/4/17, 19.30).

> "ya mendukung *enggak* mendukung ya Mba, apalagi anak saya masih kecil-kecil jadi ya mungkin istri saya khawatir. Ya di musyawarahkan aja, mau *enggak* mau ya akhirnya mendukung. Karena kan saya juga tidak ada pekerjaan tetap waktu itu Mba, hanya buruh *aja*" (Andri, 25/4/17,21.30).

> "mendukung-mendukung aja, karna niat saya buat daftar gojek juga untuk modal usaha" (Taufiq,23/5/17,11.00).

> "alhamdulillah mendukung Mba, malah seneng karna saya bisa bangkit dari keterpurukan" (Engki,18/5/17,15.49).

Akan tetapi dalam pengambilan keputusan tidak semua orang melibatkan keluarga untuk menentukan pilihan. Hal ini bisa saja disebabkan oleh adanya ketakutan dalam menyampaikan pendapat dan menyampaikan sebuah pilihan yang akan diambil. Dan juga tidak adanya komunikasi yang baik antar anggota keluarga. Dalam kasus ini *driver* Gojek yang tidak melibatkan keluarga dalam pengambilan keputusan untuk bekerja di Gojek dikarenakan adanya rasa takut bahwa keputusan yang diambil akan ditolak oleh keluarga. Karena pekerjaan sebagai *driver* Gojek banyak dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Sehingga memilih untuk tidak memberitahu keluarga mengenai keputusan untuk bergabung menjadi *driver* Gojek.

> "orangtua *enggak* tahu *sih* Mba, karena saya *gak* bilang *kalo* saya jadi sopir Gojek ini. Karena ya saya gamau aja orangtua tahu, udah jauh-jauh di sekolahin *kok malah* jadi sopir ojek,nanti pasti marah" (Fendi,25/5/17,15.30).

5.3 Proses Pembelajaran di Gojek

5.3.1 Proses Adaptasi Dengan Aplikasi

Pembelajaran biasanya didefinisikan sebagai perubahan dalam perilaku seseorang, pengetahuan, tingkat keterampilan, atau pemahaman yang tahan lama atau permanen dan diperoleh melalui pengalaman bukan melalui proses pertumbuhan atau penuaan. Pembelajaran dipahami sebagai pengaruh dari karakteristik aplikasi pengalaman kreatif individu kepada individu itu sendiri. Perubahan dalam perilaku, pengetahuan, kemampuan, pemahaman, yang ditentukan oleh pengalaman, bersifat individual bagi setiap orang.Namun, pembelajaran tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial. Di satu sisi, bukan masyarakat, melainkan individu yang menciptakan pengetahuan (LaDuke, 2008).

Setiap memulai sebuah aktivitas baru, tentunya seseorang memerlukan penyesuaian. Dan pastinya perlu adanya pembelajaran agar dapat memudahkan kegiatan tersebut. Hal ini juga perlu dilakukan oleh *driver* Gojek, mengingat bahwa mereka bekerja menggunakan teknologi informasi. Sehingga perlu adanya proses pembelajaran mengenai bagaimana cara menjalankan aplikasi yang bersangkutan. Pembelajaran sendiri adalah proses perubahan yang relative konstan dalam tingkah laku yang terjadi karena pengalaman atau pelatihan.Tetapi setiap *driver* pastinya memiliki kemampuan yang berbeda-beda untuk memahami aplikasi tersebut. Sehingga akan mengakibatkan perbedaan waktu yang digunakan untuk menyesuaikan diri dengan aplikasi tersebut.

Opini yang berkembang dimasyarakat mengatakan bahwa generasi muda (generasi y) adalah generasi yang sangat familiar dengan teknologi, sehingga tidak akan mengalami

kendala dalam bekerja menggunakan teknologi. Dan begitu pula sebaliknya bahwa generasi tua (generasi x) adalah generasi yang akan mengalami kesulitan jika sudah berhubungan dengan teknologi. Tentunya jika seseorang sudah familiar dengan teknologi, maka akan lebih mudah dalam beradaptasi menggunakan teknologi. Dan jika seseorang belum familiar dengan teknologi maka akan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam beradaptasi menggunakan teknologi. Akan tetapi bukan berarti bahwa driver dengan generasi y akan lebih cepat untuk memahami aplikasi yang digunakan di Gojek dari pada driver generasi x. Semua tergantung pada proses pembelajaran yang ada, dan keberhasilan pembelajaran itu tergantung dengan individu itu sendiri.

> "menyesuaikan diri sama aplikasi *tu paling cuma begitu* dilihat udah bisa *kok* mba,karna *emang* udah biasa aja *pake* aplikasi-aplikasi *kayak* gini" (Widyasunu,25/4/17,19.30).

> "kalo saya *paling cepet* Mba, cuma sehari dua hari aja langsung bisa. Karena sebelum kita turun ke jalan kan kita udah *dapet* trainning dari kantor untuk bagaimana cara mengambil orderan, bagaimana cara mengambil uang dan bagaimana kita melayani *customer* sendiri. Tapi kalo orang yang udah *agak* tua agak lama Mba,pernah saya ngajarin itu setelah beberapa hari itu baru bisa" (Taufiq,23/5/17,11.00).

> "terus ikut adeknya nongkrong di hotel Phoenix, timurnya tugu Jogja. Disitu saya disuruh gabung disitu, akhirnya saya waktu itu saya cuma modal *nekatlah* istilahnyasaya kesana. Tapi dua hari saya ke sana itu *gak* kerja, saya *cuma* belajar aplikasi. Karna saya android aja bisanya baru di gojek. Jadi waktu itu dua hari saya ke Phoenix itu cuma ikut, akhirnya ada temen dapet go-food saya *mbonceng*, terus ada go-ride saya ngikutin dibelakang saya pengen tahu jalannya gimana. Akhirnya setelah dua hari saya praktek sendiri dan akhirnya saya bisa dengan aplikasi." (Andri,25/4/17,21.30).

> "lumayan lama *e* Mba, karna saya kan sebelumnya *gak* pernah *pake* android gitu *to*.Terus sekarang *pake* aplikasi gini ya butuh waktu lama. Paling berapa lama ya 2 atau 3 hari saya coba-coba pahami dulu baru setelah itu saya mulai cari order" (Irmanto,24/5/17,13.10).

Rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh Generasi y untuk menyesuaikan dengan aplikasi adalah 10 menit sampai 2 hari, akan tetapi ada *driver* yang membutuhkan waktu kurang lebih 3 hari untuk menyesuaikan dengan aplikasi. Hal ini dikarenakan, *driver* tersebut sebelumnya belum pernah mengoperasikan hp berbasis android. Sehingga tidak hanya beradaptasi dengan aplikasi Gojek tetapi juga menyesuaikan diri dengan sistem yang ada di android. Sedangkan untuk Generasi x sendiri, waktu yang dibutuhkan untuk menyesuaikan diri dengan aplikasi rata-rata sekitar 2 hari tetapi dengan didampingi oleh *driver* yang lebih muda. Biasanya dapat melakukan pembelajaran aplikasi ini, mereka akan ikut *driver* lain menjalankan order, sehingga mereka akan paham bagaimana cara menerima order sampai dengan menjalankan order.

> "lumayan lama *e* Mba, karna saya kan sebelumnya *gak* pernah *pake* android gitu *to*.Terus sekarang *pake* aplikasi gini ya butuh waktu lama. Paling berapa lama ya 2 atau 3 hari saya coba-coba pahami dulu baru setelah itu saya mulai cari order" (Irmanto,24/5/17,13.10).

> "saya belajar sama yang udah duluan masuk mba jadi di tuntun buat belajar, mungkin 1 atau 2 harilah saya baru bisa dan ambil order"(Dewa,21/5/17,14.50).

> "saya sekitar berapa hari ya, eee satu dua hari kayaknya" (Zein,4/5/17,13.45).

> "aplikasi ini mungkin sekitar seharian saya belajar Mba (Eko, 13/6/17,16.25).

> "yang saya gak bisa saya tanyakan kepada teman-teman yang sudah duluan kerja. Setelah paham, walaupun belum paham banget saya coba untuk ambil order dari situ belajar terus. Menyesuaikannya paling sekitar 1 hari lah mba" (Yulianto, 25/4/17. 15.30).

5.3.2 Upgrade Aplikasi

PT.Gojek Indonseia, dalam menjalankan usahanya tidak lepas dari penggunaan aplikasi dan tentunya berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi. Dimana

sebuah aplikasi akan memiliki umur pemakaian, sehingga akan memungkinkan aplikasi tersebut mengalami upgrade ke versi yang lebih tinggi. Sehingga perlu waktu lagi untuk menyesuaikan dengan aplikasi baru tersebut. Karena setiap versi dari aplikasi tersebut memiliki perbedaan tampilan. Walaupun perbedaan tersebut tidak terlalu mencolok, tetapi kadang untuk driver yang sudah lanjut usia memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan aplikasi yang di upgrade tersebut. Sehingga, setiap aplikasi tersebut mengalami membaharuan akan mengakibatkan kendala bagi sebagian *driver* Gojek.

> "*oh gak* menentu, aplikasinya itu update nya kadang paling lama itu sebulan paling cepet kadang hari ini *update to* siang nanti malem udah *update* lagi karena ada *bug bug* atau yang *error* di *update* lagi. Tapi rutinnya itu biasanya satu bulanan lah. Oh *enggak*, soalnya *gak* terlalu beda jauh ada satu titik dimana itu dari versi satu ke versi dua itu, pertamanya juga bingung semua driver juga bingung tapi kalo yang muda-muda *kan* udah biasa dengan aplikasi-aplikasi *to*, langsung bisa *nyetel*. Tapi *kalo* yang orangtua *susah* soalnya beda *banget* versinya soalnya itu habis dipegang IT India itu bener-bener di *update* aplikasinya beda" (Widyasunu,25/4/17, 19.30).

> "tergantung, *eee* kadang sebulan dua kali. Pernah satu jam udah di *update* lagi karena banyak *bugs*. Biasanya penyesuaian itu Mba, pengambilan order. Karena ada beberapa kali itu tampilan dan cara mengambil ordernya itu berbeda. Misalnya versi sebelumnya di menu itu terdapat tampilan tujuan dan lokasi pengantaran, *nah* di aplikasi yang baru tujuan dan lokasi pengantaran itu *engga* ada Mba. Jadi harus kita telpon untuk menanyakan dan mendapat alamat" (Taufiq,23/5/17,11.00).

> "di perbaruhi ya istilahnya? Ya mungkin untuk diperbarui *kalo* ada ini aja kendala-kendala mungkin ada pembaharuan apa ya. Mungkin *kalo* lagi hujan, kondisi hujan aplikasi sering *error*. Jadi banyak konsumen yang membutuhkan tapi banyak *driver* yang *off* karena kondisi hujan. Mungkin itu aja, itu aja kadang ada sistem pembaruan dari pihak gojek. Ya kendala pasti ada sih mba, tapi karna saya kurang untuk itu penangkapan saya juga kurang, istilahnya penangkapan saya kurang cekatan. Saya pasti mengikutinya lewat teman dulu baru tanya-tanya baru" (Andri,25/4/17,21.30).

5.3.3 Kendala Menggunakan Aplikasi

Setiap pekerjaan yang dijalani pastinya akan membawa sebuah dampak bagi yang melaksanakan, baik itu dampak yang baik ataupun dampak buruk. Bekerja dengan menggunakan aplikasi tentunya sering mengalami kendala, dikarenakan tidak selamanya aplikasi itu selalu bekerja secara tepat. Sehingga untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, maka harus adanya antisipasi untuk meminimalisasikan dampak dari kendala tersebut. Selain itu bekerja pada sebuah perusahaan penyedia layanan jasa sangat erat kaitannya dengan melayani konsumen, sehingga di dalam melayani konsumen kita harus melakukan yang terbaik. Karena bekerja menggunakan atau mengandalkan teknologi informasi, yang mana sebuah teknologi tidak selamanya bisa diatur oleh manusia. Ada kalanya aplikasi tersebut mengalami gangguan diluar dugaan penggunanya. Selain itu setiap *driver* Gojek tentunya juga harus menyesuaikan diri dengan visi misi besar yang ada di dalam perusahaan. Sehingga mereka dapat menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan perusahaan.

> "*eee* sebenernya *gak* ada kendala *sih*, cuma karena kita naik motor harus sambil pegang hp jadi kita harus fokus ke jalan dan juga hp. Makanya banyak yang kemudian pake *holder* hp itu" (Taufiq,23/5/17,11.00).
>
> "kendalanya harus selalu memantau hp, jadi sangat beresiko" (Fendi, 25/5/17/15.30).
>
> "kendalanya apa ya, *paling kalo* sistemnya bocor aja sih. Jadi orderan banyak sekali yang masuk,padahal posisi baru di jalan nganterin konsumen. Itu nanti berpengaruh sama kineja, jadi kita dianggap gak mau menerima orderan"(Zein,4/5/17,13.45).
>
> *"ee* paling itu aplikasinya nutup sendiri, ada kebocoran sistem, jadi ada *bug bug* nya itu, terus saat menjalankan order petanya *gak* sesuai, terus masalah sinyal seperti itu" (Widyasunu,25/4/17,19.30).

Bekerja dengan Gojek yang menggunakan aplikasi untuk kegiatan sehari-hari, pastinya akan memunculkan berbagai macam kendala yang dihadapi oleh *driver*. Salah satunya adalah ketika aplikasi tersebut memerlukan pembaruan, sehingga *driver* harus melakukan penyesuaian kembali kepada aplikasi baru tersebut. Dimana prosentase keberhasilan dan kegagalan dalam menyesuaikan diri dengan aplikasi tersebut setiap orang berbeda-beda, dikarenakan setiap *driver* dituntut untuk melakukan pembelajaran secara mandiri. Berikut adalah data mengenai prosentase keberhasilan dan kegagalan dalam menyesuaikan diri dengan aplikasi yang di *upgrade.*

Nara-sumber		Generasi X						Generasi Y				
		Irmanto	Yuliantoo	Zein	Eko	Dewa		Sunu	Taufiq	Fendi	Engki	Andri
Lama bergabung (bulan)		12	6	18	6	8		24	12	12	8	24
Upgrade Aplikasi Ke-	1	-	-	-	-	-		100 % B	-	-	-	100% B
	2	-	-	-	-	-		75% B 25% G	-	-	-	70% B 30% G
	3	-	-	-	-	-		100 % B	-	-	-	100% B
	4	-	-	-	-	-		100 % B	-	-	-	100% B
	5	-	-	-	-	-		95% B 5% G	-	-	-	100% B
	6	-	-	-	-			100 % B	-	-	-	100% B
	7	-	-	-	-	-		100 % B	-	-	-	100% B
	8	-	-	95% B	-	-		100 % B	-	-	-	100% B

				5% G								
	9	-	-	100 % B	-	-		100 % B	-	-	-	100% B
	10	75% B 25% G	-	70% B 30% G	-	-		90% B 10% G	80% B 20% G	90% B 10% G	-	85 % B 15% G
	11	100% B	-	100 % B	-	-		100 % B	100% B	100% B	-	100% B
	12	70% B 30% G	-	80% B 20% G	-	-		100 % B	100 % B 10 % G	100% B 5% G	-	90 % B 10 % G
	13	95% B 5 % G	-	90% B 10% G	-	100% B		100 % B	100% B	100% B	100% B	100% B
	14	100% B	100% B	100 % B	100% B	100% B		100 % B	100% B	100% B	100% B	100% B
	15	80% B 20% G	70% B 30% G	75% B 15% G	85 % B 15 % G	70% B 30% G		90% B 10% G	85% B 15% G	90% B 10% G	85% B 15% G	80% B 20% G

TABEL 5.1 PROSENTASE KEBERHASILAN DAN KEGAGALAN DALAM UPGRADE APLIKASI

*Keterangan : B untuk berhasil dan G untuk gagal

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa selama tahun 2015 hingga tahun 2017 ini aplikasi Gojek mengalami upgrade sebanyak 15 kali. Dimana rinciannya adalah sebagai berikut :

1. Tahun 2015

   Pada tahun 2015 aplikasi diupgrade sebanyak 6 kali, yaitu pada upgrade 1 sampai dengan 6. Dimana rata-rata untuk generasi x dalam penelitian ini belum ada yang

mulai bergabung dengan Gojek. Sedangkan untuk generasi y dalam penelitian ini, sudah ada yang bergabung dengan Gojek sebanyak 2 orang, yaitu Sunu dan Andri.

a. Pada saat aplikasi mengalami perubahan yang pertama, tidak ada kendala yang dihadapi. Karena perubahan tersebut hanya berkaitan dengan *display* depan pada aplikasi dan perubahan versi.
b. Pada upgrade kedua, mengalami keberhasilan rata-rata sebanyak 72,5% dan 27,5% kegagalan. Hal ini dikarenakan pada saat itu aplikasi mengalami masalah yaitu ketika ada orderan masuk tetapi tidak ada *driver* yang mendapatkan pemberitahuan bahwa mereka menerima order, sehingga sistem tersebut mengalami kebocoran yang berakibatkan pada turunnya *performa* dari *driver* itu sendiri. Sehingga dari segi penghasilan, mereka sempat mengalami penurunan dalam jangka waktu kurang lebih 1 minggu. Kemudian setelah itu sistem diperbarui dan aplikasi tersebut pada pembaruan selanjutnya berpindah tangan kepada sistem India.
c. Pada *upgrade* aplikasi selanjutnya (ke 3 dan 4) tidak ada kendala, karena tidak ada perubahan yang sangat mencolok dan menghambat pekerjaan.
d. Pada *upgrade* aplikasi kelima, rata-rata generasi y mengalami keberhasilan sebanyak 97,5% dan kegagalan sebanyak 2,5%. Kegagalan ini dikarenakan adanya perbedaan cara untuk mengambil orderan. Sehingga *driver* harus menyesuaikan dengan aplikasi tersebut. Akan tetapi tidak ada penurunan penghasilan secara drastis dalam *upgrade* ini.
e. Pada *upgrade* keenam, tidak ada kegagalan yang dialami oleh *driver*.

2. Tahun 2016

   Memasuki tahun 2016 aplikasi pada Gojek tidak mengalami perubahan sebanyak yang terjadi pada tahun sebelumnya. Tahun ini, aplikasi hanya mengalami perubahan sebanyak 3 kali, yaitu pada *upgrade* 7 sampai 9.

   a. Pada *upgrade* ketujuh, tidak ada perubahan yang terlalu mencolok. Sehingga *driver* sama seperti menjalankan aplikasi versi sebelumnya.
   b. Pada upgrade kedelapan ini, mulai masuk generasi x dalam penelitian ini yang bergabung dengan Gojek, yaitu Zein. Pada saat bergabung aplikasi yang digunakan tidak lama mengalami pembaruan, karena masih dalam tahap penyesuaian dari aplikasi sebelumnya dan langsung mengalami perubahan, ia tidak mendapati kendala yang serius. Hanya saja kecepatan untuk mengambil order sedikit terpengaruhi karena adanya perbedaan dalam peletakan GPS. Sehingga ia mengalami keberhasilan sebesar 95% saja. Selanjutnya untuk generasi y mengalami keberhasilan rata-rata sebanyak 97,5% dan kegagalan sebanyak 2,5%. Ini juga diakibatkan karena adanya perbedaan dalam peletakan GPS.
   c. Pada *upgrade* kesembilan, baik *driver* generasi x maupun generasi y tidak mengalami adanya kegagalan dalam menyeseuaikan diri dengan aplikasi yang diperbarui, karena hanya memperbarui dari *bug-bug* yang ada.

3. Tahun 2017

   Memasuki tahun 2017, Gojek memiliki banyak fitur-fitur baru dalam aplikasinya. Sehingga upgrade aplikasi sering dilakukan untuk mendukung fitur-fitur tersebut.

a. Pada *upgrade* kesepuluh, *driver* generasi x mengalami keberhasilan rata-rata sebanyak 72,5% dan kegagalan rata-rata sebanyak 24,5%. Ini dikarenakan adanya penambahan fitur baru, dimana mereka harus menyesuaikan dengan tampilan baru. Sedangkan untuk generasi y, rata-rata mengalami kegagalan sebanyak 13,75% dikarenakan adanya penambahan fitur baru dalam aplikasi.
b. Pada *upgrade* ke-11, tidak ada yang mengalami kegagalan dalam menyesuaikan diri dengan aplikasi.
c. Pada *upgrade* ke-12, generasi x mengalami keberhasilan rata-rata sebanyak 75% dan kegagalan sebanyak 25%. Sedangkan generasi y mengalami keberhasilan rata-rata sebesar 97,5%. Ini dikarenakan adanya sistem pembayaran baru yaitu Go-Pay.
d. Pada *upgrade* ke-13, generasi x mengalami keberhasilan rata-rata sebanyak 95% dan 5% kegagalan. Sedangkan generasi y tidak mengalami kegagalan dalam menyesuaikan diri dengan aplikasi.
e. Pada *upgrade* ke-14, tidak ada perubahan yang mendasar. Sehingga baik generasi x maupun generasi y tidak mengalami kegagalan dalam menyesuaikan diri dengan aplikasi.
f. Pada *upgrade* ke-15, generasi x mengalami keberhasilan rata-rata sebanyak 76% dan kegagalan sebanyak 24%. Sedangkan generasi y mengalami keberhasilan rata-rata sebanyak 86% dan 14% kegagalan. Kegagalan ini diakibatkan pada saat aplikasi diperbaruhi, terjadi kebocoran sistem. Sehingga banyak order masuk tetapi aplikasi tidak dapat menampilkan order tersebut.

5.3.4 Kendala Dalam Bekerja Sehari-hari

Kendala yang dihadapi oleh *driver* Gojek tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi, akan tetapi juga kendala yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri. Mengingat bahwa *driver* Gojek memiliki pekerjaannya yang berhubungan dengan orang banyak. Selain itu, masyarakat yang menggunakan jasa Gojek ini tidaklah sedikit, dan juga memiliki karakteristik masing-masing. Selain itu kendala dalam pekerjaan bisa juga datang dari kondisi lingkungan tempat bekerja, misalnya seperti kondisi jalan dan lalu lintas. Sehingga kendala-kendala tersebut dapat menghambat pekerjaan. Kendala yang sering dihadapi oleh *driver* Gojek adalah menerima atau mendapatkan konsumen yang salah menempatkan *maps,* sehingga akan menjadikan kendala tersendiri bagi *driver* Gojek.

> "macet dan kalo saya sendiri *dapet* konsumen yang *gemuk* Mba, *agak* repot dan *ngerusak* motor takutnya Mba. Dengan tarif *segitu* ntar ganti motornya berapa gitu" (Taufiq,23/5/17,11.00).

> "kalo kendala pembacaan GPS enggak ada, tapi mungkin kadang karna cuaca aja jadi GPS nya sering *error*, terus *kadang* titiknya di sebelah kanan ternyata tujuan disebelah kiri. Ya mungkin karna penempatan konsumen juga *sih* Mba" (Andri, 25/4/17, 21.30).

> "kendalanya itu maps nya *gak* sesuai sama, seumpama orangnya tu lokasinya disini maps nya naruhnya disana atau *gak* dibelakang, padahal belakang itu udah *beda* perumahan biasanya itu. Misalnya titiknya tu disini, tapi rumah sebenarnya disini (*beda* titik) padahal udah beda pager gitu. Jadi ketika kita salah kesini harus muter balik kesana karena udah beda komplek seperti itu, kadang yang susah seperti itu" (Widyasunu,25/4/17, 19.30).

> "sehari-harinya, karena gini Mba Gojek itu kan ada *history* nya gitu ya. Bonus *driver* itu akan muncul jika 40% order itu berhasil, itu ada kawanan Gojek lainnya yang *jahil*. Dia *pake* akun pelanggan dan melakukan order fiktif terus di cancel" (Fendi, 25/5/17/15.30).

> "kendala dalam kegiatan sehari-hari lebih ke kondisi jalan yang *rame* aja Mba, sama mungkin konsumen yang rewel yang *buru-buruin* buat sampai tempat tujuan

> padahal dia yang *mepet* udah ditunggu tapi lama,giliran udah muncul dia marah" (Dewa,21/5/17,14.50).
>
> "apa ya Mba, biasanya *sih* kondisi jalan padat dan konsumen itu mintanya *cepet sampe* tujuan. Disamping itu kita harus kerja dengan *liat* hp terus *kalo* misal *enggak* hafal jalan gitu" (Engki,18/5/17,15.49).

5.3.5 Kendala Menggunakan GPS

Aplikasi yang digunakan di Gojek adalah aplikasi yang terhubung dengan maps, atau yang mereka gunakan adalah google maps. Sehingga diwajibkan bagi seorang driver untuk memahami dan dapat membaca maps dengan baik. Ini dikarenakan pekerjaan yang dijalani akan berkaitan dengan menjemput atau mengantarkan konsumen di suatu titik. Dan tentunya untuk melaksanakan orderan dari konsumen, maka seorang driver harus mengikuti maps yang telah disesuaikan dengan lokasi konsumen.

Mungkin untuk sebagian driver yang sudah terbiasa menggunakan GPS dalam kegiatan sehari-hari tidak akan mengalami keulitan dalam membaca maps atau GPS itu. Akan tetapi bagi driver yang belum pernah menggunakan GPS atau maps maka akan mengalami kesulitan. Kemudian kendala dalam penggunaan GPS tidak hanya datang dari seorang driver saja, akan tetapi kesadaran konsumen dalam menempatkan titik pada maps dengan tepat masih sedikit. Sehingga ini akan menjadikan sebuah kendala bagi driver untuk menemukan lokasi konsumen.

> "*enggak* sih Mba *kalo* saya, Alhamdulillah *sih*. Asal *costumer* naruh titiknya sesuai dengan map" (Taufiq,23/5/17,11.00).
>
> "kalo pembacaan GPS *enggak* ada, tapi mungkin kadang karna cuaca aja jadi GPS nya sering *error*, terus kadang titiknya di sebelah kanan ternyata tujuan disebelah kiri. Ya mungkin karna penempatan konsumen juga *sih* Mba" (Andri, 25/4/17, 21.30).

> “ohh *enggak.*Soalnya udah terbiasa” (Widyasunu,25/4/17, 19.30).
>
> “Setelah bekerja saya sudah terbiasa dengan membaca GPS” (Fendi, 25/5/17/15.30).
>
> “kalo saya awalnya mengalami kesulitan untuk membaca GPS, apalagi *kalo* cuaca nya sedang buruk itu kadang lama memperbaruinya jadi sering telat dan kadang konsumen menempatkan titiknya itu asal jadi kadang harus sering melakukan konfirmasi ke konsumen” (Zein,4/5/17,13.45).
>
> “GPS itu saya harus belajar dulu cara *pakenya* gimana Mba, dulu awal-awalnya saya bingung cara *nge set* tujuannya. Pernah saya salah baca GPS karena ada nama gang yang hampir sama, saya bilang ke konsumen saya sudah di depan tapi ternyata salah” (Dewa,21/5/17,14.50).
>
> “jujur saja saya bingung untuk membaca GPS, bahkan mungkin sampai sekarang *pun* saya masih *agak* kaku *kalo* baca GPS. Jadi sebelum saya jalan saya liat dulu detailnya dimana, kira-kira saya lewat mana yang saya tau dan selebihnya ikutin aja” (Engki,18/5/17,15.49).

Banyak sekali kejadian dimana konsumen salah untuk menempatkan lokasi penjemputan, jadi kebanyakan dari konsumen yang salah menempatkan lokasi atau titik di maps itu karena mereka tetap menempatkan titik tetapi hanya pada garis umumnya saja. Sehingga mereka tidak memperhatikan letak sebenarnya dari lokasi mereka. Ketika konsumen salah dalam menentukan titik penjemputan, maka *driver* Gojek haruslah menentukan langkah yang harus diambil. Dan tentunya setiap driver memiliki cara masing-masing untuk menyelesaikan masalah tersebut. Mungkin salah satunya adalah dengan membaca *notes* atau catatan pada setiap orderan tersebut, teatapi tentu saja bahwa tidak semua konsumen yang menuliskan detail lokasi pada maps tersebut. Selain itu juga setiap

driver juga memiliki strategi masing-masing dalam mengantisipasi adanya kesalahan konsumen dalam menentukan titik pada *maps*.

> "*kalo* saya biasanya setelah menerima order itu saya telpon dulu konfirmasi, tanya alamat baru saya jalan. *Kalo* dijalan saya bingung karena susah dicarinya yang langkah pertama ya *nelpon* terus kalo ada *note* ya *diliat notenya"* (Andri, 25/4/17, 21.30).
>
> "pertama ya *nelpon* terus *diliat notenya oh* ternyata itu mungkin sebelahnya atau tanya orang, mungkin *kalogakmaps* nomor *gak* bisa dihubungi, *kalo* nomornya *ga* bias dihubungi biasanya nomor aku *simpen* terus aku *whatsapp gitu*" (Widyasunu,25/4/17, 19.30).
>
> "*kalo* saya biasanya setelah menerima order itu saya telpon dulu konfirmasi, tanya alamat baru saya jalan. *Kalo* dijalan saya bingung karena susah dicarinya yang langkah pertama ya *nelpon* terus *kalo* ada note ya *diliat notenya"* (Taufiq,23/5/17,11.00).
>
> "yang saya lakuin pertama ya saya baca lagi peta nya, terus ada catatan khusus *enggak* disitu *kalo* ada ya dibaca dulu. *Kalo* nanti *tau* lokasi dimana langsung jalan, baru nanti konfirmasi *kalo* udah *deket*. Tapi *kalo* lokasinya *gak tau* dimana pertama saya telpon dulu, untuk memastikan atau menanyakan lokasinya dimana" (Eko, 13/6/17,16.25).
>
> "paling saya telpon dulu *kalo udah nerima* order, terus mengkonfirmasi lokasi dimana setelah itu saya baca *maps* nya sesuai *enggak* sama konfirmasi tadi terus jalan ke tempat tujuan. Nanti *sampe* telpon lagi untuk kasih konfirmasi" (Dewa,21/5/17,14.50).

5.3.6 Adanya Order Fiktif

Kendala lain yang mungkin dialami oleh hampir semua *driver* Gojek ketika bekerja dengan menggunakan aplikasi adalah akan banyak bermunculan order fiktif. Order fiktif ini adalah kegiatan yang dilakukan oleh beberapa oknum masyarakat yang melakukan pemesanan melalui aplikasi dan kemudian ia membatalkan pesanan tersebut. Yang tentunya dengan adanya order foktif ini akan mempengaruhi kredibilas *driver* tersebut di mata perusahaan. Yang dengan tidak langsung akan berakibat dengan bonus yang disediakan

oleh perusahaan tidak dapat di dapat oleh *driver*. Mengingat bahwa kemajuan teknologi saat ini bisa dirasakan oleh semua kalangan masyarakat, maka akan dengan mudah untuk mendapatkan atau men-*download* aplikasi Gojek ini. Sehingga akan dengan mudah jika masyarakat melakukan order fiktif. Atau ada kasus bahwa order fiktif dilakukan karena iseng untuk membuat driver Gojek itu marah. Order fiktif yang paling sering terjadi adalah ada orderan masuk di aplikasi driver, tetapi ketika sudah di terima maka konsumen tersebut tidak dapat dihubungi atau dengan sengaja membatalkan orderan tersebut.

Untuk mengantisipasi hal-hal tersebut, maka driver harus memiliki strategi dalam menerima orderan. Karena ketika ada konsumen fiktif maka akan sangat merugikan bagi driver Gojek tersebut. Dimana ketika driver mendapatkan order fiktif maka akan berpengaruh terhadap kinerja mereka, dan berakibat tidak turunnya bonus.

> "ada *fiktif* itu, ada sering *pesen* tapi orangnya *enggak* ada. Tapi yang paling parah itu makanan, kita udah *mbeliin* tapi ternyata palsu *bookingannya*, alamatnya palsu *gak* ada" (Widyasunu,25/4/17, 19.30).
>
> "*kalo* saya selalu memastikan dulu, setelah order masuk saya telpon memastikan jadi atau tidak. *Kalo* nomor tidak aktif mungkin saya lewat wa *kalo* emang tidak bisa juga saya terpaksa *cancel*" (Andri, 25/4/17, 21.30).
>
> "*eee* yang pertama adalah telpon *call center* pusat, yang ke dua itu makanan atau minuman yang dibelikan itu dikirim ke kantor jogja dan bisa digantiikan dengan nominal yang sama dengan barang tersebut. Tetapi dengan syarat nota masih ada dan bukti *screenshoot* dari aplikasinya"(Taufiq,23/5/17,11.00).
>
> "*kalo* konsumen *fiktif* saya belum pernah sih Mba, karena jika dapat order biasanya saya konfirmasi dulu telpon. *Kalo* no nya tidak aktif saya *cancel*" (Fendi, 25/5/17/15.30).
>
> "saya pernah itu Mba dapat pelanggan *fiktif* tengah malam, jadi titik yang ada di *maps* itu ternyata ada ditengah kebun kosong. Dan saya hubungi nomor nya sudah tidak aktif dan bahkan tidak terdaftar gitu. Jadi kesalahan saya tidak melakukan

konfirmasi dulu sebelum menuju tempat konsumen, karena kebetulan waktu itu dekat dengan lokasi saya" (Eko, 13/6/17,16.25).

"saya belum pernah dapat yang *fiktif*,alhamdulillah" (Irmanto,24/5/17,13.10).

5.3.7 Positif Negatif Bergabung di Gojek

Manusia adalah makhluk sosial. Artinya manusia memiliki kebutuhan dan kemampuan serta kebiasaan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan manusia yang lain. Gojek adalah perusahaan jasa transportasi berbasis teknologi yang memiliki mitra bisnis dalam jumlah yang banyak. Sangat tidak mungkin untuk para driver tersebut tidak saling mengenal dan tidak pernah terjalin sebuah komunikasi. Walaupun mungkin tidak mengenal seluruhnya, tetapi pasti mengenal beberapa driver lainnya. Didalam setiap komunitas pasti akan saling mempengaruhi nilai-nilai yang dimiliki. Sehingga akan berdampak positif atau negatif bagi masinh-masing anggota.

Begitu pula yang terjadi di Gojek, karena Gojek memiliki visi dan misi yang pastinya diselaraskan kepada semua mitra bisnisnya (driver Gojek), pasti Gojek akan memiliki pengaruh negatif dan positif bagi driver itu sendiri. Sejak awal para driver memutuskan diri untuk bergabung hingga pada akhirnya para driver tersebut mulai bergabung, nilai-nilai yang ada di Gojek juga akan terbawa pada nilai-nilai pribadi setiap drivernya. Sehingga bergabung di Gojek akan memberikan pengaruh positif dan negatif bagi driver.

"ya semangatnya *tetep nambah*, meningkat. Tapi semangat kuliahnya *malah* kadang turun. Iya, karena *pas* lagi menerima order lebih bersemangat, *kalo* udah kuliah malah jadi ngantuk" (Widyasunu,25/4/17, 19.30).

> "*kalo* keuntungannya sih lebih kepada materi ya, karna saya untuk keuntungan penghasilan ya lebih besar dari pada yang dulu-dulu saya kerjakan sebagai buruh. Dan keuntungannya lagi sekarang saya lebih banyak temen, dari Bantul Sleman Gunung Kidul bahkan dari luar Jogja pun saya banyak kenalan. Untuk kekurangan *sih* lebih ke semakin banyak driver gojek di jogja ini, jadi yang dulunya saya bisa mencapai target dalam 8 jam, sekarang paling cepat itu dalam 12 jam" (Andri, 25/4/17, 21.30).

> "manfaatnya lebih ke uang, uang makan sehari-hari pasti ada dan pendapatan juga pasti ada. Dan negatifnya mungkin lebih kepada kesehatan fisik yang *gampang capek* ya Mba karena kan kerjanya dijalan"(Fendi 25/5/17/15.30).

> "yang saya rasakan dengan gabung di Gojek itu apa ya mba ya luar biasa aja mba rasanya. Saya jadi lebih semangat kerja, karna nanti pasti banyak teman bisa diajak berbagi. Bisa menolong orang juga dan yang pasti saya memiliki penghasilan"(Eko, 13/6/17,16.25).

> "saya mendapatkan keluarga baru setelah bergabung dengan Gojek ini, karena saya sering ikut *kumpul-kumpul* dengan teman-teman. Dan juga pengalaman menggunakan hp *android* yang sebelumnya saya *gak bisa make*, banyak belajar dari yang masih muda-muda banyak hal. *Seneng* aja pokoknya, memperpanjang silaturahmi" (Dewa,21/5/17,14.50).

> "banyak senengnya daripada susahnya mba, di gojek ini kekeluargaannya baik. Saya merasa senang bisa berteman dengan siapapun, dan yang namanya orang tua kan suka *to kalo diajak ngobrol guyub gitu*. Kemudian dengan saya masuk ke Gojek saya gak merepotkan anak-anak saya,karna setiap hari pasti saya cukup untuk makan. Tapi ya itu namanya juga *wong tuo*, udah sakit-sakitan jadi kadang *capek masuk angin*"(Irmanto,24/5/17,13.10).

> "saya seneng mba bisa gabung di Gojek ini, yang tadinya saya gak bisa mainan hp bagus sekarang malah *nggaya iso* buka *android.* Sama yang jelas saya sudah pensiun *diem* dirumah *kan bosen*, sekarang saya bisa kerja lagi dan waktunya juga semau saya aja. Jadi saya *gak* tiap hari, *kalo capek* ya *leren*" (Yulianto, 25/4/17. 15.30).

5.4 Rencana Selanjutnya Dalam Dunia Kerja

Ketika hidup di era globalisasi ini kita harus menyadari bahwa resiko yang akan dihadapi akan jauh lebih tinggi, terutama dalam hal penggunaan teknologi. Dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat maka akan banyak karyawan yang kehilangan

pekerjaan dan akan digantikan oleh robot-robot dengan teknologi yang sangat maju. Sehingga di era moderen ini yang harus kita sadari adalah teknologi adalah sesuatu hal yan pokok dan kita harus dapat mengikuti perkembangan teknologi. Untuk mengantisipasi itu pastinya setiap manusia memiliki caranya masing-masing dan tentunya setiap manusia pasti memiliki tujuan dalam kehidupannya. Salah satu nya adalah memiliki tujuan dalam kehidupan kerja.

Memiliki pekerjaan yang dapat memberikan keuntungan financial pastinya sangat di dambakan oleh banyak orang, seperti halnya oleh para *driver* Gojek. Mereka bekerja di Gojek bukan berarti akan selamanya bekerja di Gojek, banyak dari *driver* yang memiliki rencana selanjutnya setelah bekerja di Gojek ini. Terutama banyak dari *driver* Gojek ini yang masih menempuh jenjang pendidikan di berbagai universitas di Yogyakarta, sebagian besar dari mereka menjadikan pekerjaan sebagai *driver* Gojek hanya sebagai batu loncatan dalam kehidupan. Misalnya adalah digunakan sebagai langkah awal untuk mengumpulkan modal yang akan digunakan untuk mendirikan usaha sendiri. Banyak dari generasi y ini yang memiliki keinginan untuk memiliki bisnis sendiri.

Tetapi lain halnya dengan *driver* Gojek yang tidak memiliki pekerjaan lain selain di Gojek, biasanya adalah mereka yang sudah lanjut usia dan tidak lagi mendapatkan kesempatan bekerja di tempat yang mensyaratkan batasan usia. Karena yang kita ketahui bahwa Gojek adalah perusahaan yang tidak terlalu mempermasalahkan usia, hanya saja jika seorang *driver* Gojek yang memiliki usia lebih dari 50 tahun harus menyerahkan surat keterangan sehat secara berkala. Sehingga dapat dikatakan bahwa bekerja di Gojek tidak

memandang usia. Kebanyakan dari *driver* yang sudah berusia lanjut, mereka bekerja di Gojek hanya untuk mengisi waktu luang dan untuk kedepannya mereja mungkin akan mundur dari Gojek dikarenakan fisik yang tidak kuat.

5.4 Nilai-nilai Generasi X dan Y

Setiap manusia pasti memiliki nilai yang menjadi acuan dalam hidupnya. Nilai itu sendiri adalah apa yang orang yakini sebagai fundamental benar atau salah. Nilai memberikan fondasi bagi pemahaman seseorang mengenai sikap dan motivasi serta pengaruh persepsi seseorang. Sehingga nilai yang dimiliki oleh seseorang akan berpengaruh terhadap suatu pekerjaan yang akan dilakukan. Kemungkinan besar bahwa orang yang memiliki nilai yang baik maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja. Begitu juga sebaliknya, jika seseorang memiliki nilai yang buruk, maka akan berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Nilai kerja sering dianggap sebagai tujuan kerja karena nilai-nilai kerja dilihat sebagai hal penting dalam membentuk cara individu melihat pekerjaan, bagaimana mereka menanggapi situasi kerja tertentu, dan bagaimana mereka melakukan dalam peran mereka yang ditunjuk di tempat kerja.

> "yang pertama itu semangat, nilai pantang menyerah, gotong royong sama solidaritas. Karena hidup dijalan *kan* banyak risiko nya, banyak kecelakaan kadang mungkin begal. *Kalo* semangat ya mungkin walaupun panas hujan ya harus tetep nyari terus *gak* boleh *ngelokro, kalo* hp nya sepi hp nya *gak* bunyi disini ya harus pindah tempat, ya apa ya harus gigih" (Widyasunu,25/4/17, 19.30).

> "nilai semangat, mungkin nilai semangatnya lebih tinggi mba di Gojek ini. Karena kita kan selalu kejar *point* mba, *kalo* dulu mungkin ada istilahnya ada *begadang* malam tapi sekarang udah lupa mba sama yang *kayak gitu*. Sekarang begadang sambil cari *point gitu*,jadi lebih ke positifnya" (Andri, 25/4/17, 21.30).

> “pertama tanggung jawab, semangat dan *kalo* di Gojek itu sosial” (Taufiq,23/5/17,11.00).
>
> “saya sering apa, saya intinya berniat untuk membantu. Karena jujur saja di Gojek itu saya niatkan untuk mengumpulkan modal dan membantu orang. Kayak misal Go-Food ini, antara waktu dan *fee* itu kan sangat kecil ya Mba, jadi ya saya niatkan untuk membantu orang” (Fendi, 25/5/17/15.30).
>
> “apa ya Mba, saya lebih kepada ikhlas membantu sesama dan juga semangat pantang menyerah. Ikhlas membantu karena ya saya bekerja ini niatkan untuk ibadah,*kalo* semangat pantang menyerah ya karna saya harus berusaha mencukupi kebutuhan istri dan anak-anak saya *gitu* aja” (Zein,4/5/17,13.45).
>
> “Nilai semangat,disiplin,tekun dan tanggung jawab Mba. Karena saya bekerja kan untuk keluarga jadi ya harus memiliki nilai itu dalam bekerja. *Kalo gak* punya semangat ya nanti malas untuk kerja, *kalo* kita *gak* disiplin dalam bekerja ya nanti juga jadi malas-malasan aja *semau* kita mau kerja kapan nanti *gak* dapat penghasilan dan *gak* mencapai target” (Engki,18/5/17,15.49).
>
> “Nilai tanggung jawab, sosial, jujur dan sopan. Karena kita kerja kan berhubungan sama orang banyak Mba jadi harus bisa bertanggung jawab dan yang jelas harus jujur agar orang lain juga jujur sama kita. Jadi biar nyaman aja mba dalam bekerja” (Irmanto,24/5/17,13.10).
>
> “Nilai semangat, mungkin nilai semangatnya lebih tinggi mba di gojek ini. Karena kita kan selalu kejar point mba, kalo dulu mungkin ada istilahnya ada begadang malam tapi sekarang udah lupa mba sama yang kayak gitu. Sekarang begadang sambil cari point gitu,jadi lebih ke positifnya” (Andri, 25/4/17, 21.30).

5.4.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nilai

Dibalik setiap nilai yang dimiliki oleh seseorang pasti ada faktor-faktor yang memperngaruhi nilai kerja tersebut. Nilai bisa dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu nilai yang dapat dipengaruhi oleh diri sendiri. Dan juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu faktor lingkungan dimana seseorang itu berada. Tentunya setiap orang memiliki nilai yang berbeda dan faktor-faktor yang memperngaruhi nilai yang berbeda pula.

> “lebih ke target pribadi *sih, terus* juga biasanya iri sama bapak-bapak yang lebih tua yang masih semangat buat menerima order ” (Widyasunu,25/4/17, 19.30).
>
> “untuk itu kan, *kalo* dibilang ya pastinya 90% kan *tetep* untuk keluarga, tapi yang 10% untuk istilah jawanya *srawung* dengan temen-temen. Tapi ya namanya *udah* tua kan mba, pasti banyak yang ngajak ke hal-hal negatif seperti minum gitu. Nah itu saya sangat hindari sekarang. Karena sekarang tujuannya *cuma buat* bahagiain anak istrilah sekarang” (Andri, 25/4/17, 21.30).
>
> “Lebih ke diri sendiri, karena *pengen dapet* modal kerja jadi harus semangat kerja, nah dengan semangat kerja maka akan lebih cepat untuk mengumpulkan modal untuk usaha” (Taufiq,23/5/17,11.00).
>
> “Saya lebih karena pengaruh diri sendiri aja sih Mba, saya harus sukses memiliki penghasilan karena saya kan butuh modal untuk usaha. Jadi ya faktor paling berpengaruh ya diri saya sendiri” (Fendi, 25/5/17/15.30).
>
> “yang berpengaruh itu keluarga dan juga teman-teman saya di Gojek Mba. Saya melihat yang sudah berumur justru masih pada semangat untuk kerja. Jadi ya saya merasa saya harus ikut semangat juga buat kerja” (Engki,18/5/17,15.49).
>
> “faktor yang mempengaruhi nilai saya, apa ya mungkin kepada keluarga aja. Karna saya kepala keluarga dan melihat keluarga saya kekurangan itu saya jadi harus bisa memenuhi kebutuhan mereka. Jadi semangat nya saya itu datang dari anak istri saya” (Yulianto, 25/4/17. 15.30).

5.6 Ringkasan Temuan

Setiap driver Gojek baik generasi x atau generasi y memiliki alasan tersendiri kenapa pada akhirnya mau untuk bergabung dengan Gojek. Mengingat bahwa menjadi driver Gojek adalah sebuah pekerjaan yang memiliki resiko cukup tinggi, dikarenakan hampir seluruh waktunya digunakan untuk hidup dijalan. Pastinya bahaya akan keselamatan driver tersebut sangat dipertaruhkan. Akan tetapi kembali lagi bahwa, setiap driver tentunya memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi. Yaitu kebutuhan untuk hidup saat ini atau kebutuhan untuk yang akan datang. Yang tentunya kebutuhan tersebut berupa kebutuhan financial. Berikut adalah data mengenai alasan bergabung dengan Gojek

Berbeda generasi pasti akan memunculkan perbedaan pendapat dan kebutuhan. Bahkan terkadang dalam satu generasi juga terdapat perbedaan. Kebanyakan dari generasi x yang ada, pertimbangan utama untuk bekerja adalah kebutuhan financial. Kabutuhan financial pada generasi x dapat di bagi menjadi 4 yaitu sebagai penghasilan tambahan, sebagai pekerjaan tetap, mencukupi kebutuhan sehari-hari dan untuk membangun usaha. Sedangkan generasi y, kebutuhan financial terbagi menjadi 3, yaitu untuk memenuhi kebutuhan saat ini, sebagai penghasilan pokok dan mengumpulkan modal. Yang membedakan antara generasi x dan y adalah hampir semua generasi x memiliki kebutuhan financial untuk memenuhi kebutuhan istri dan anak. Sedangkan generasi y, 3 dari 5 narasumber yang ada adalah driver yang masih menempuh pendidikan di perguruan tinggi sehingga kebutuhan financial hanya untuk diri sendiri. Sedangkan untuk generasi y yang sudah menikah kebutuhan financial lebih kepada nemenin kebutuhan anak dan istri.

	GENERASI X	GENERASI Y
Alasan bergabung 1. Financial	1.penghasilan 2. tambahan 3. sebagai pekerjaan tetap 4.mencukupi kebutuhan sehari-hari dan untuk membangun usaha	1. memenuhi 2. kebutuhan saat ini 3. sebagai penghasilan pokok dan mengumpulkan modal.

Keputusan untuk bergabung dengan Gojek tersebut tentunya tidak lepas dari dukungan keluarga. Dan karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi, maka keluarga akan mendukung keputusan driver untuk bergabung dengan Gojek. Untuk generasi x

karena kebutuhan financial tersebut berkaitan dengan memenuhi kebutuhan keluarga, maka keluarga mendukung untuk bekerja di Gojek. Sedangkan untuk generasi y,terutama untuk generasi y yang belum menikah kebutuhan financial tersebut tidak lain hanya untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri. Sehingga keputusan untuk bergabung dengan Gojek tidak berkaitan dengan dukungan dari keluarga. Akan tetapi dukungan dari orang tua juga dibutuhkan, walaupun ada dari generasi y yang tidak memberi tahu keluarga akan keputusannya untuk bergabung dengan Gojek dengan alasan tertentu. Sedangkan untuk generasi y yang sudah memiliki istri dan anak, mereka mendapatkan dukungan dari keluarga.

	GENERASI X	GENERASI Y
Dukungan Keluarga	1. Mendukung	1. Mendukung 2. Tidak tahu jika bergabung

Sebelum memutuskan untuk bergabung dengan Gojek, pasti setiap driver menyadari adanya konsekuensi yang akan didapatkan ketika bergabung dengan Gojek. Mengingat bahwa bekerja dengan Gojek berarti menghabiskan waktunya untuk bekerja seharian dijalan, maka konsekuensi yang paling banyak disebutkan adalah konsekuensi mengenai resiko bekerja dijalan. Dari generasi x sendiri dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu resiko bekerja dijalan dan harus adanya modal operasional. Sedangkan untuk generasi y konsekuensi yang disadari kertika bekerja dengan Gojek dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu manajemen waktu dan resiko bekerja dijalan. Manajemen waktu yaitu bagi yang masih kuliah membagi waktu antara kuliah dan bekerja. Sedangkan untuk generasi y yang sudah berkeluarga mungkin lebih kepada membagi waktu antara bekerja dan keluarga.

	GENERASI X	GENERASI Y
Konsekuensi saat bergabung	1. bekerja dijalan dan harus adanya modal operasional	1 manajemen waktu dan resiko bekerja dijalan

Gojek merupakan perusahaan yang mengandalkan teknologi dalam operasional perusahaannya, sehingga untuk driver yang bergabung harus dapat menjalankan aplikasi yang ada dengan baik. Tentunya membutuhkan proses dalam menyesuaikan diri dengan aplikasi tersebut, sehingga jika sudah dapat menyesuaikan diri dengan aplikasi tersebut maka kinerja driver akan baik. Dalam memahami atau menyesuaikan diri dengan aplikasi tersenut setiap driver memiliki waktu masing-masing. Untuk generasi x, waktu yang dibutuhkan untuk menyesuaikan diri dengan aplikasi dapat digolongkan menjadi 2 yaitu 1 sampai 3 hari dan 2 atau 3 hari dengan dibantu orang lain untuk memahami aplikasi tersebut. Sedangkan untuk generasi y, pada dasarnya tidak memiliki perbedaan yang mencolok dengan generasi x. Yaitu dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu dalam waktu 1 sanpai 3 jam dan selama 1 atau 2 hari. Dan terdapat 1 driver generasi y yang membutuhkan waktu selama 2 sampai 3 hari untuk dapat menyesuaikan diri. Hal ini dikarenakan dari awal tidak dapat menggunakan alat komunikasi (android), sehingga harus mempelajari 2 hal sekaligus, yaitu android dan aplikasi Gojek.

	GENERASI X	GENERASI Y
Waktu Untuk Beradaptasi dengan Aplikasi	1. 1 sampai 3 hari dan 2 atau 3 ekerja dijalan dan harus adanya modal operasional	1. 1 sanpai 3 jam dan selama 1 atau 2 hari

Tentunya bekerja dengan mengandalkan aplikasi akan mendatangkan sebuah kendala tersendiri bagi para driver Gojek ini. Tidak terkecuali, baik driver generasi x maupun generasi y, mereka semua mengalami kendala dengan bekerja menggunakan aplikasi. Aplikasi yang ada di Gojek merupakan jantung dari kehidupan para driver, karena jika aplikasi tersebut mengalami kerusakan, maka semua aktivitas driver dalam menjalankan pekerjaan akan terhambat. Selain itu, perlu adanya penyesuaian terhadap aplikasi yang ada, dan pasti adanya proses pembelajaran yang dilakukan oleh driver Gojek. Bagi generasi x kendala bekerja dengan aplikasi adalah sistem bocor , aplikasi tiba-tiba nutup dan salah membaca maps. Sedangkan untuk generasi y kendala yang sering dihadapi dalam bekerja menggunakan aplikasi adalah aplikasi nutup sendiri, kebocoran sistem dan harus memantau hp saat naik motor.

Aplikasi yang digunakan dalam Gojek tentunya akan memiliki umur pemakaian, sehingga memungkinkan aplikasi tersebut mengalami upgrade ke versi yang lebih tinggi. Akan tetapi waktu yang diperlukan untu melakukan upgrade aplikasi tersebut tidak menentu. Yang pasti dalam satu bulan sekali pasti akan ada pembaharuan aplikasi. Bahkan bila dalam aplikasi tersebut terdapat *bug* yang mengganggu aktivitas dalam bekerja maka akan langsung diperbaharui.

Setiap pekerjaan yang dijalani pastinya akan mengalami beberapa kendala. Bekerja dengan menggunakan aplikasi tentunya sering mengalami kendala, dikarenakan tidak selamanya aplikasi itu selalu bekerja secara tepat. Kendala yang paling sering di hadapi oleh driver Gojek adalah penempatan maps yang kurang tepat yang dilakukan oleh

konsumen. Sehingga akan memperlambat driver untuk menuju lokasi konsumen itu berada. Untuk driver generasi x sendiri kendala yang dihadapi dari bekerja menggunakan aplikasi dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu sistem bocor, aplikasi tiba-tiba nutup dan salah membaca maps. Sedangkan untuk generasi y sendiri kendala yang sering dihadapi bekerja menggunakan aplikasi dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu kebocoran system dan harus memantau hp saat naik motor

	GENERASI X	GENERASI Y
Kendala Bekerja Dengan Aplikasi	1. sistem bocor 2. aplikasi tiba-tiba nutup 3. salah membaca maps	1. aplikasi nutup sendiri 2. kebocoran sistem 3. harus memantau hp saat naik motor

Sedangkan kendala dalam bekerja sehari-hari yang sering dialami oleh *driver* adalah menerima atau mendapatkan konsumen yang salah menempatkan *maps*, sehingga akan menjadikan kendala tersendiri bagi *driver* Gojek. Masing-masing driver memiliki kendala masing-masing dalam bekerja. Misalnya untuk generasi x, kendala yang sering dihadapi adalah maps tidak sesuai, pelanggan fiktif, kondisi jalan ramai dan konsumen yang tidak sabaran dan rewel. Untuk generasi y kendala yang sering dihadapi adalah aplikasi nutup sendiri, kebocoran sistem, harus memantau hp saat naik motor, letak maps dari konsumen tidak sesuai, GPS sering eror dan order fiktif.

	GENERASI X	GENERASI Y
Kendala Bekerja Sehari-hari	1. maps tidak sesuai 2. pelanggan fiktif 3. kondisi jalan ramai 4. konsumen yang	1.aplikasi nutup sendir 2. kebocoran sistem

	tidak sabaran dan rewel	3. harus memantau hp saat naik motor 4.letak maps dari konsumen tidak sesuai 5. GPS sering eror dan order fiktif.

Aplikasi yang digunakan di Gojek adalah aplikasi yang terhubung dengan maps, atau yang mereka gunakan adalah google maps. Sehingga diwajibkan bagi seorang driver untuk memahami dan dapat membaca maps dengan baik. Tetapi masih banyak driver yang belum terbiasa dengan penggunaan GPS tersebut, sehingga akan sedikit menghambat pekerjaan. Baik generasi x dan y mereka sama-sama mengalami kesulitan menggunakan aplikasi. Generasi x sendiri ke 5 narasumber yang ada diawal mengalami kendala dalam menggunakan GPS, tetapi seiring dengan berjalannya waktu mereka menjadi terbiasa dengan penggunaan GPS. Sedangkan untuk generasi y sendiri, 1 dari 5 narasumber mengalami kesulitan dalam menggunakan GPS.

	GENERASI X	GENERASI Y
Kendala Menggunakan GPS	1.kendala diawal menggunakan GPS	1.terdapat kendala 2. tidak ada kendala

Kendala lain yang mungkin dialami oleh hampir semua *driver* Gojek ketika bekerja dengan menggunakan aplikasi adalah akan banyak bermunculan order fiktif. Order fiktif ini

adalah kegiatan yang dilakukan oleh beberapa oknum masyarakat yang melakukan pemesanan melalui aplikasi dan kemudian ia membatalkan pesanan tersebut. Sehingga perlu adanya antisipasi dalam meangani konsumen fiktif.

Setiap driver tentu memiliki nilai-nilai yang berbeda. Namun dapat dikelompokkan bahwa, generasi x memiliki nilai sosial yang jauh lebih tinggi untuk konsumen. Karena bagi mereka bekerja bukan hanya untuk mencari keuntungan secara financial akan tetapi juga sebagai misi untuk membantu sesama. Dan ini sesuai dengan visi misi perusahaan Gojek. Selanjutnya nilai lainnya adalah bertanggung jawab, gigih, jujur dan ikhlas menjadi nilai yang muncul pada diri driver generasi x. Selain itu semua generasi x bekerja untuk mencukupi kebutuhan keluarganya dan untuk membiayai sekolah anak-anaknya. Sedangkan generasi y kebanyakan lebih mengutamakan diri sendiri, yaitu bekerja untuk mengumpulkan modal yang akan digunakan untuk mendirikan usaha sendiri. Tetapi bagi generasi y yang sudah menikah, ia bekerja untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Sehingga nilai-nilai kerja yang tertanam akan mencerminkan bagaimana cara mereka untuk mengambil keputusan dalam bekerja.Salah satunya adalah keputusan untuk menolak dan menerima orderan. Jika mereka memiliki nilai sosial, maka mereka akan menerima orderan dengan tidak melihat berapa nominal yang tertera dan berapa jauh jarak yang akan ditemput. Tetapi mereka akan meniatkannya untuk membantu masyarakat yang membutuhkan jasa mereka

	GENERASI X	GENERASI Y

Nilai-Nilai	1. semangat 2. tanggung jawab 3. sosial 4. kejujuran 5. gigih bekerja	1. semangat 2. kerja keras dan tekun 3. tanggung jawab

Dibalik setiap nilai yang dimiliki oleh seseorang pasti ada faktor-faktor yang memperngaruhi nilai kerja tersebut. Nilai bisa dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu nilai yang dapat dipengaruhi oleh diri sendiri. Dan juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu faktor lingkungan dimana seseorang itu berada. Untuk generasi x yaitu dipengaruhi oleh keluarga. Sedangkan generasi y dipengaruhi oleh diri sendiri, keluarga dan teman.

	GENERASI X	GENERASI Y
Faktor yang Mempengaruhi Nilai Kerja	1. keluarga	1. diri sendiri 2. keluarga 3. teman

BAB VI

NILAI KERJA GENERASI X DAN Y

6.1 Pendahuluan

Saat ini perkembangan dunia transportasi di Indonesia sangat pesat, ini dapat dilihat dari banyaknya perusahaan-perusahaan transportasi selain PT. Gojek Indonesia bermunculan. Sehingga setiap perusahaan yang menginginkan untuk tetap berada pada bisnis transportasi harus terus berusaha untuk meningkatkan layanan dan kualitas mereka. Salah satu yang harus diperhatikan adalah dengan meningkatkan layanan melalui media online, misalnya dengan cara terus memperbaharui aplikasi yang digunakan.

Dengan adanya kemajuan teknologi yang pesat maka sudah saatnya semua orang melek akan teknologi, karena teknologi saat ini tidak mengenal tua dan muda. Agar kita dapat berhasil dan dapat bersaing di dunia kerja khususnya dunia kerja yang berbasis teknologi, kita harus mampu beradaptasi dengan teknologi. Mengingat bahwa teknologi bukanlah hal yang asing lagi di era modern ini, dan perkembangan teknologi pun dirasa setiap harinya selalu berkembang. Sehingga kita harus berusaha untuk mengimbangi teknologi yang semakin pesat berkembang. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan terus belajar menggunakan teknologi tersebut. Proses pembelajaran inilah yang nantinya akan menjadikan kita lebih dekat dengan teknologi tersebut.

Bekerja dengan menggunakan teknologi bukanlah hal yang asing, karena perusahaan yang berbasis teknologi sudah sangat banyak. Salah satunya adalah yang

dilakukan oleh PT.Gojek Indonesia, Gojek adalah penyedia jasa transportasi yang berbasis teknologi yaitu

menggunakan aplikasi dalam proses operasionla perusahaan. Disamping itu Gojek juga bekerja dengan mitra yang tidak lain adalah *driver* Gojek itu sendiri. Sehingga yang harus mengerti akan aplikasi Gojek itu adalah *driver*, karena aplikasi tersebut adalah sarana untuk menjalankan pekerjaan. Secara tidak langsung sebagai *driver* Gojek harus benar-benar memahami aplikasi tersebut. Tentunya akan membutuhkan waktu untuk mempelajari aplikasi tersebut, dan setiap generasi yang ada dalam Gojek tersebut memiliki kemampuan yang berbeda dalam memahami aplikasi tersebut.

6.2 Nilai Kerja Generasi X

6.2.1 Semangat untuk Mencari Nafkah

Semangat kerja adalah keinginan diri untuk bekerja sungguh-sungguh untuk mencapai hasil yang diharapkan. Semangat kerja ini bisa muncul dari dalam diri kita sendiri atau dari pengaruh orang lain. Semangat dalam menjalani pekerjaan sangatlah penting bagi siapapun itu. Karena dengan adanya dorongan semangat, maka dalam menjalankan sebuah pekerjaan akan terasa mudah dan menjalaninya dengan senang. Sehingga jika seseorang memiliki semangat kerja yang tinggi, maka hasil yang akan dicapai jauh lebih baik. Semangat kerja harus di tumbuhkan dalam diri agar bisa mencapai semua mimpi, harapan dan keinginan secara optimal.

Dalam penelitan ini ditemukan bahwa dari 5 narasumber generasi x mengatakan bahwa nilai kerja terbesar dalam menjalankan pekerjaan adalah dengan adanya semangat kerja dan semangat untuk melakukan perubahan. Selain itu, mereka juga senang bekerja di Gojek karena mereka menemukan teman baru yang bisa dijadikan teman untuk ngobrol.

Selain itu narasumber generasi x ini sangat senang bisa mempelajari hal baru, seperti penggunaan handphone android. Karena kebanyakan dari mereka narasumber generasi x dapat mengoperasikan android ketika bergabung di Gojek. Selain itu karena tuntutan pekerjaan mengharuskan mereka untuk mempelajari aplikasi, sehingga mereka bersemangat dalam mempelajari aplikasi tersebut.

> "yang saya rasakan dengan gabung di Gojek itu apa ya mba ya luar biasa aja mba rasanya. Saya jadi lebih semangat kerja, karna nanti pasti banyak teman bisa diajak berbagi. Bisa menolong orang juga dan yang pasti saya memiliki penghasilan" (Eko, 13/6/17,16.25).
>
> "apa ya Mba, saya lebih kepada sosial ikhlas membantu sesama dan juga semangat pantang menyerah. Ikhlas membantu karena ya saya bekerja ini niatkan untuk ibadah,*kalo* semangat pantang menyerah ya karna saya harus berusaha mencukupi kebutuhan istri dan anak-anak saya *gitu* aja" (Zein,4/5/17,13.45).
>
> "saya gabung di gojek ini merasa senang karena yang pertama dari segi financial mungkin tercukupi, dan saya senangnya itu karna banyak teman ya katakanlah untuk *srawung* sama teman-teman driver lainnya" (Yulianto, 25/4/17. 15.30).
>
> "kalo saya mungkin semangat yang muncul itu dari keluarga dan diri sendiri, jadi kalo saya merasa butuh ya saya harus semangat. Kemudian karna di gojek ini saya jadi punya pengalaman baru, misalnya buat menjalankan android. Banyak belajar juga dari yang masih muda-muda itu gimana pake teknologi canggih" (Dewa, 21/5/17. 14.50)

6.2.2 Tanggung Jawab

Salah satu hal yang menjadi alasan seseorang dalam menjalankan pekerjaan adalah karena adanya rasa tanggung jawab. Rasa tanggung jawab ini adalah suatu perbuatan untuk siap menanggung sesuatu hal yang muncul sebagai akibat dari suatu aktivitas tertentu. Dan tentunya setiap manusia khususnya para *driver* Gojek memiliki sesuatu hal yang harus ditanggung. Misalnya yang paling banyak adalah karena harus menafkahi keluarga mereka.

Sehingga bekerja merupakan salah satu bentuk pertanggung jawaban sebagai kepala keluarga.

Irmanto salah satu *driver* Gojek generasi x mengatakan bahwa, dalam bekerja harus memiliki nilai tanggung jawab yang tinggi. Baik itu tanggung jawab terhadap keluarga atau kepada konsumen itu sendiri. Karena menurutnya jika memiliki sikap tanggung jawab maka konsumen akan merasa dihormati dan akan lebih nyaman dalam bekerja.

> jujur
> "Nilai tanggung jawab, sosial, jujur dan sopan. Karena kita kerja kan berhubungan sama orang banyak Mba jadi harus bisa bertanggung jawab dan yang jelas harus agar orang lain juga jujur sama kita. Jadi biar nyaman aja mba dalam bekerja. Kemudian bekerja di Gojek ini kan kita bisa memberikan dampak sosial ya Mba, karena bisa bantu konsumen yang sedang membutuhkan jasa kita. Kayak misalnya konsumen malas untuk keluar rumah tapi laper, akhirnya mereka minta tolong kita buat beli. Jadi ya itu udah termasuk membantu orang lain menurut saya" (Irmanto,24/5/17,13.10).

Selain adanya rasa tanggung jawab terhadap keluarga, tanggung jawab lain adalah kepada konsumen. Karena sering kali terjadi, bahwa *driver* yang sudah menerima order justru membatalkan orderan tersebut karena beberapa alasan. Sehingga ini dianggap sebagai bentuk lari dari tanggung jawab. Jika seorang *driver* Gojek memiliki rasa tanggung jawab, maka mereka akan menyelesaikan orderan tersebut dengan sebaik mungkin. Dan bila terpaksa harus membatalkan orderan, maka seharusnya mereka bertanggung jawab untuk melakukan konfirmasi terhadap konsumen.

6.2.3 Misi Sosial Untuk Konsumen

Salah satu visi dalam perusahana Gojek adalah memberikan dampak sosial bagi masyarakat Indonesia melalui teknologi. Visi ini yang juga dipegang oleh beberapa *driver*

Gojek. Salah satunya adalah yang disampaikan oleh Zein salah satu *driver* yang menjadikan Gojek sebagai pekerjaan sampingan. Zein adalah *driver* Gojek yang juga bekerja di salah satu perusahaan percetakan buku di Yogyakarta. Dia mengatakan bahwa bekerja di Gojek ini adalah kesempatan untuk membantu orang lain, karena dengan adanya Gojek akan banyak masyarakat yang membutuhkan jasa mereka. Zein mengatakan bahwa bekerja di Gojek ini adalah salah satu cara untuk mengumpulkan pahala, untuk beribadah. Karena jika menjalankan pekerjaan dengan ikhlas untuk membantu orang lain, maka akan dibalas yang lebih oleh Allah.

> "apa ya Mba, saya lebih kepada ikhlas membantu sesama dan juga semangat pantang menyerah. Ikhlas membantu karena ya saya bekerja ini niatkan untuk ibadah,*kalo* semangat pantang menyerah ya karna saya harus berusaha mencukupi kebutuhan istri dan anak-anak saya *gitu* aja" (Zein,4/5/17,13.45).

Hal serupa juga dikatakan oleh Irmanto, bekerja di Gojek itu salah satunya adalah harus memiliki nilai sosial. Jadi bekerja tidak hanya untuk mencari pendapatan, tetapi juga kesempatan untuk banyak membantu orang lain. Menurut Irmanto bekerja di Gojek ini sangat menyenangkan, karena dalam hal financial tercukupi tetapi dilain sisi juga mendapatkan kepuasan sendiri karena bisa menolong orang lain yang membutuhkan jasa *driver* Gojek.

> "Nilai tanggung jawab, sosial, jujur dan sopan. Karena kita kerja kan berhubungan sama orang banyak Mba jadi harus bisa bertanggung jawab dan yang jelas harus jujur agar orang lain juga jujur sama kita. Jadi biar nyaman aja mba dalam bekerja. Kemudian bekerja di Gojek ini kan kita bisa memberikan dampak sosial ya Mba, karena bisa bantu konsumen yang sedang membutuhkan jasa kita. Kayak misalnya konsumen malas untuk keluar rumah tapi laper, akhirnya mereka minta tolong kita buat beli. Jadi ya itu udah termasuk membantu orang lain menurut saya" (Irmanto,24/5/17,13.10).

6.2.4 Kejujuran

Kejujuran adalah kunci dari kepercayaan dari seseorang, sehingga agar oranglain percaya terhadap kita maka kita harus selalu bersikap jujur. Akibatnya, orang lain akan menghargai setiap apa yang kita lakukan. Selain itu juga kejujuran dapat membentuk karakter seseorang, dimana karakter seseorang akan dibangun seumur hidup sehingga akan melekat pada diri seseorang. Pentingnya kejujuran dalam menjalankan pekerjaan juga dirasakan oleh beberapa *driver* Gojek, karena pekerjaan mereka sangat erat kaitannya dengan melayani konsumen. Sehingga untuk mengambil hati konsumen, mereka harus bekerja dengan jujur. Yang nantinya akan berdampak pada adanya rasa percaya terhadap *driver* itu sendiri ataupun nantinya terhadap Gojek itu sendiri.

> "selain harus gigih cari orderan kita juga harus jujur. Mau sama siapapun itu, terutama konsumen. Jadi konsumen akan lebih nyaman, tidak merasa dibohongi, jadi nyaman. Sama-sama enak aja, gaada yang disembunyikan. Misal kayak jumlah nominal sesuai aplikasi, itu saja termasuk jujur. Kemudian kembalian uang ya dikembalikan kalo ada sisa" (Dewa,21/5/17,14.50).

> "nilai tanggung jawab, sosial, jujur dan sopan. Karena kita kerja kan berhubungan sama orang banyak Mba jadi harus bisa bertanggung jawab dan yang jelas harus jujur agar orang lain juga jujur sama kita. Jadi biar nyaman aja mba dalam bekerja. Kemudian bekerja di Gojek ini kan kita bisa memberikan dampak sosial ya Mba, karena bisa bantu konsumen yang sedang membutuhkan jasa kita. Kayak misalnya konsumen malas untuk keluar rumah tapi laper, akhirnya mereka minta tolong kita buat beli. Jadi ya itu udah termasuk membantu orang lain menurut saya" (Irmanto,24/5/17,13.10).

6.2.5 Gigih Dalam Bekerja

Selain itu generasi x yang ada di dalam Gojek Yogyakarta mereka semua memiliki kegigihan dalam bekerja. Meskipun usia mereka rata-rata diatas 35 tahun tetapi mereka

sangat giat dan ulet dalam mencari orderan. Banyak faktor yang melandasi sikap mereka ini, salah satunya adalah karena sebagian dari mereka sudah tidak ada pekerjaan lain sehingga mereka harus mencari alternatif pekerjaan dan mereka memilih untuk bergabung di Gojek. Salah satunya diungkapkan oleh Yulianto, *driver* Gojek yang berusia 37 tahun ini memiliki dua orang anak yang masih sekolah. Sebelum bergabung dengan Gojek Yulianto sempat bekerja hampir 12 tahun di bagian marketing sebuah perusahaan yang menawarkan barang elektronik. Tetapi karena menjadi seorang *salesman* harus bekejaran dengan target, ia memutuskan untuk pindah dan bergabung dengan Gojek. Di Gojek ini, Yulianto merasa harus lebih giat dalam bekerja, karena dalam sehari harus mencapai target bonus dan karena masih harus membiayai anak yang sekolah.

> "harus gigih dalam bekerja itu pastinya, karena alasannya karna saya keluar dari kerjaan sebelumnya jadi *sales* dan masih harus membiayai anak sekolah, jadi saya gabung di Gojek ini (Yulianto, 25/4/17. 15.30).

Hal serupa juga di sampaikan oleh Dewa, *driver* Gojek yang sebelumnya memiliki usaha *retail* produk *unillever*. Namun ditengah jalan, ia mengalami kebangkrutan dan masih harus menanggung hutang di bank. Sehingga ia memutuskan untuk bergabung dengan Gojek. Karena Gojek adalah perusahaan yang tidak mensyaratkan waktu untuk bekerja, maka sepenuhnya yang mengatur adalah *driver* itu sendiri. Karena adanya tanggungan yang harus segera diselesaikan, Dewa bekerja secara giat dan biasanya dalam sehari ia harus mencapai target bonus dan setidaknya dalam sehari harus mendapatkan 11 sampai 15 penumpang. Hal ini dilakukan semata-mata untuk memenuhi kebutuhan keluarganya dan juga untuk menutup tanggungan yang ada di bank.

> “karena financial Mba,karna saya kan dulu punya usaha retail produk unillever tapi mengalami kebangkrutan, dan saya masih ada hutang di bank. Sementara itu anak saya masih pada sekolah, akhirnya saya memutuskan untuk gabung di Gojek dan harus gigih untuk mencari orderan” (Dewa,21/5/17,14.50).

6.3 Nilai Kerja Generasi Y

6.3.1 Semangat Mengumpulkan Modal Usaha

Setiap orang tentu memiliki tujuan masing-masing dalam hidupnya. Untuk mencapai suatu tujuan tersebut tentunya seseorang harus melakukan usaha agar tujuan itu tercapai. Tetapi untuk melakukan suatu usaha tersebut, seseorang membutuhkan semangat dari diri sendiri. Biasanya jika seseorang memiliki tujuan yang jelas, maka ia akan melakukan sebuah usaha pencapaian dengan semangat yang tinggi. Yang membedakan munculnya semangat dari seseorang adalah tujuan yang akan dicapai. Misalnya para *driver* Gojek generasi y yang menjadi narasumber penelitian, mereka semangat bekerja untuk mencari modal yang akan digunakan untuk mendirikan usaha. Dari lima narasumber yang ada sebanyak 3 narasumber adalah mahasiswa, dan mereka memiliki semangat yang sama. Yaitu menjadikan pekerjaan di Gojek ini sebagai batu loncatan untuk mengumpulkan pundi-pundi rupiah yang nantinya akan digunakan untuk membangun bisnis sendiri.

Fendi adalah salah satu *driver* muda di Gojek yang masih menempuh pendidikan tinggi di salah satu universitas Yogyakarta, awalnya ia telah memiliki suatu usaha yang modalnya berasal dari orangtua. Akan tetapi karna suatu hal, bisnis tersebut harus berhenti di tengah jalan. Sehingga modal yang tadinya di pinjamkan oleh orangtua tidak dapat kembali. Maka dari itu untuk mengembalikan uang modal yang diberikan orangtuanya, ia berusaha untuk mencari penghasilan dengan bergabung menjadi *driver* Gojek. Nasib serupa

juga dialami oleh Engki, ia berusaha bangkit dari keterpurukan akibat bisnisnya jatuh dengan cara mencari modal dengan bergabung dengan Gojek.

> "Emm alasannya saya ini butuh modal, dan salah satu cara untuk mendapatkan modal adalah kerja. Karena kemarin di modalin untuk bisnis sesuatu tapi gagal. Jadi saya harus bertanggung jawab kepada ortu gitu" (Fendi, 25/5/17/15.30).

> "masuk di Gojek ini yang jelas untuk memenuhi kebutuhan saya mba, dan karna saya habis kena musibah bisnis saya bangkrut jadi saya ya mencoba untuk daftar di Gojek. Siapa tau bisa terkumpul modal lagi" (Engki,18/5/17,15.49).

Hal serupa juga dikatakan oleh Taufiq, bahwa nilai yang harus ada dalam diri adalah semangat. Karena sebagai seorang remaja yang perjalanan karirnya masih panjang dan memiliki banyak perencanaan-perencanaan kedepan, ia berencana untuk mendirikan sebuah usaha. Sehingga nantinya setelah lulus dari universitas, ia ingin mendirikan usaha dan dapat membantu orang lain.

> "*eee* iseng *sih* Mba *sebenernya*, dulu waktu daftar *kan pas* liburan. Jadi daripada *nganggur kan* main-main *gak* jelas *mending* gabung ke Gojek. Selagi *mau* ngumpulin buat modal bisnis gitu jadi ya harus semangat kerjanya" (Taufiq,23/5/17,11.00).

Hal lain datang dari *driver* Generasi y yang sudah memiliki istri dan anak. Semangat dalam bekerja semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup. Karena bagi Andri, ia sebagai seorang kepala keluarga berkewajiban untuk memberikan nafkah bagi keluarganya. Sehingga selalu tertanam dalam benak keduanya untuk selalu bersemangat menjalani pekerjaan, dimana untuk saat ini bekerja sebagai *driver* Gojek merupakan pekerjaan satu-satunya yang dimiliki.

> "nilai semangat, mungkin nilai semangatnya lebih tinggi mba di Gojek ini. Karena kita kan selalu kejar *point* mba, *kalo* dulu mungkin ada istilahnya ada *begadang* malam tapi sekarang udah lupa mba sama yang *kayak gitu*. Sekarang begadang sambil cari *point gitu*,jadi lebih ke positifnya" (Andri, 25/4/17, 21.30).

Lain cerita datang dari Widyasunu, pria kelahiran Klaten 22 tahun silam ini, iya menjadi lebih bersemangat ketika bergabung dengan Gojek. Alasan untuk bergabung di Gojek ini karena ia ingin memenuhi kebutuhan pribadinya secara mandiri, sehingga tidak bergantung pada orang tua. Terbukti dengan semangat yang tinggi dalam bekerja, Widyasunu kini mampu membiayai kebutuhan pribadinya sendiri bahkan mampu untuk membayar uang kuliah secara mandiri. Ini membuktikan bahwa jika ada semangat yang tinggi dan kemauan yang besar untuk mencapai sebuah tujuan, maka tujuan tersebut akan dengan mudah tercapai dengan hasil yang memuaskan.

> "yang pertama ya *financial* dan menyalurkan hobi. *Financial* karena *kan* ya lumayan *kalo* liat-liat berita terutama yang masuk berita itu *kan* lumayan, mengisi waktu juga *sih* karena *freelance* yang paling enak terus *kalo* dari menyalurkan hobi karena ya suka *touring-touring kayak* gitu" (Widyasunu,25/4/17, 19.30).

6.3.2 Kerja Keras dan Tekun

Dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya, seseorang dituntut untuk bekerja keras sesuai dengan pekerjaan masing-masing. Dan tentunya untuk memenihi kebutuhan tersebut, perlu adanya usaha yang maksimal. Sehingga nantinya hasil yang diperoleh akan memuaskan. Kerja keras adalah kunci utama dalam meraih kesuksesan dalam hal apapun, termasuk dalam hal pekerjaan. Apabila dalam bekerja tidak dilakukan secara maksimal dan tidak bekerja keras mungkin hasil yang akan didapat akan tidak maksimal.

Kerja keras itu sendiri adalah melakukan usaha dengan sepenuh hati dan dengan mencurahkan segala tenaga yang kita punya untuk mendapatkan sesuatu yang kita inginkan atau tujuan yang akan kita capai.

> "asalkan kita kerja niatnya jelas tujuan jelas pasti dimudahkan. Sama harus kerja keras aja, kalo kita mau hasil lebih ya usahanya juga harus lebih. Kalo mau capai targer ya kerjanya harus lebih keras atau rajin lagi" (Andri, 25/4/17, 21.30).

> "Kalo kerja harus tekun harus bener-bener kerja keras, karna kalo setengah-setengah nanti hasilnya gak maksimal. Jadi harus sekalian aja kalo kerja, kalo capek ya sekalian capek tapi hasilnya mencapai target" (Fendi, 25/5/17/15.30).

6.3.3 Tanggung Jawab

Lain halnya tanggung jawab yang banyak ditekankan oleh generasi x, generasi y yang kebanyakan adalah generasi muda yang masih belum berkeluarga. Lingkup tanggung jawab yang dirasakan sangat berbeda. Jika pada generasi x, mereka memiliki rasa tanggung jawab terhadap keluarga yaitu untuk menafkahi diri sendiri dan keluarga. Akan tetapi tidak dengan generasi y, walaupun tidak semua tetapi 3 dari 5 *driver* Gojek generasi y mengatakan bahwa tanggung jawab mereka untuk diri sendiri. Yaitu untuk membangun bisnis dan juga untuk membiayai kuliah mereka.

> "pertama tanggung jawab, semangat dan *kalo* di Gojek itu sosial" (Taufiq,23/5/17,11.00).

> "tanggung jawab lebih kepada diri sendiri Mba, jadi buat bayar kuliah gak ngerepotin orang tua. Minimal buat makan sehari-hari udah bisa bayar sendiri" (Widyasunu,25/4/17, 19.30).

a. Ringkasan

Setiap manusia memiliki nilai masing-masing yang dijadikan acuan dalam melakukan tindakan. Seperti yang terjadi di dalam Gojek, baik generasi x dan generasi y memiliki nilai

yang dapat digambarkan secara garis besar. Nilai-nilai antar generasi tersebut terdapat perbedaan bahkan di dalam satu generasi juga terdapat perbedaan. Generasi x memiliki nilai semangat yaitu semangat untuk mengumpulkan pendapatan yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Sedangkan bagi generasi y, terutama yang masih berstatus sebagai mahasiswa, nilai semangat yang mereka miliki lebih kepada untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka pribadi dan juga sebagai jembatan dalam mengumpulkan dana usaha. Sedangkan untuk generasi y yang sudah memiliki istri dan anak, tentunya semangat yang dimiliki adalah lebih kepada semangat untuk mencukupi kebutuhan istri dan anak.

Kedua generasi ini memiliki nilai tanggung jawab, akan tetapi tanggung jawab yang dimaksud berbeda-beda. Bagi driver yang sudah menikah baik itu generasi x dan y, tanggung jawab disini adalah ditujukan untuk istri dan anak mereka. Sedangkan generasi y yang masih kuliah, lebih kepada tanggung jawab terhadap diri sendiri. Tanggung jawab disini juga tidak hanya kepada diri sendiri dan juga keluarga, akan tetapi juga terhadap konsumen itu sendiri.

	GENERASI X	GENERASI Y
Nilai-Nilai	1. Semangat 2. tanggung jawab 3. social 4. kejujuran 5. gigih bekerja	1. semangat 2. kerja keras dan tekun 3. tanggung jawab

BAB VII

DISKUSI HASIL

7.1 Pendahuluan

Kemajuan teknologi memang sangat penting untuk kehidupan manusia jaman sekarang. Karena teknologi adalah salah satu penunjang kemajuan manusia. Di banyak belahan masyarakat, teknologi telah membantu memperbaiki ekonomi, pangan, komputer, dan masih banyak lagi . Salah satu perusahaan yang dapat memanfaatkan kemajuan teknologi secara positif adalah PT.Gojek Indonesia. Didalam menjalankan bisnisnya mereka beroperasi dengan menggunakan teknologi yaitu dengan menggunakan aplikasi layanan pesan.

Beberapa orang beranggapan bahwa kemajuan teknologi yang pada saat ini mempunyai dampak yang negatif bagi kehidupan manusia itu sendiri. Karena dengan adanya teknologi akan muncul kerugian-kerugian bagi manusia, misalnya adalah maraknya kasus peniuan yang menggunakan teknologi. Tetapi di sisi lain juga, banyak orang yang menganggap teknologi mempunyai peran besar dalam peningkatan kualitas hidup manusia di dunia ini. Untuk itulah teknologi harus tetap diupayakan untuk terus berkembang.

Gojek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Gojek memiliki karyawan dengan generasi x dan generasi y. Dimana masing-masing dari generasi tersebut memiliki nilai kerja yang berbeda-beda dalam bekerja menggunakan aplikasi. Tentunya yang kita ketahui bahwa generasi y adalah generasi yang dianggap lebih mahir

dengan menggunakan teknologi dan generasi x adalah generasi yang kurang dapat mengikuti perkembangan teknologi. Tetapi bukan berarti karyawan generasi y yang lebih baik dari karyawan generasi x.

7.2 Perbedaan Nilai Keja

Di dalam dunia kerja, saat ini sedang ramai dibicarakan mengenai adanya dua angkatan generasi yang berbeda yang bekerja dalam satu perusahaan. Didalam penelitian ini terdapat 10 narasumber, dimana terbagi menjadi 2 generasi. Yaitu 5 narasumber generasi x dan 5 narasumber lainnya adalah generasi y. Dalam penelitian ini narasumber generasi x berumur sekitar 37 tahun sampai 49 tahun. Dan untuk generasi y sendiri berkisar pada usia 22 tahun sampai 33 tahun.

Dimana sebuah generasi didefinisikan sebagai kelompok yang berbagi tahun kelahiran, usia, lokasi dan peristiwa kehidupan yang signifikan (Kupperschmidt, 2000). Generasi X lahir antara tahun 1965 dan 1980. Generasi X memiliki keinginan untuk kerja sama tim, kemampuan untuk belajar hal-hal baru, otonomi, kewirausahaan, fleksibilitas, umpan balik, dan penghargaan jangka pendek (Tulgan, 2004).

Generasi milenium (Generasi Y) lahir antara tahun 1981 dan 2000. Generasi Y telah digambarkan sebagai generasi besar berikutnya dengan 76 juta orang. Sebuah kelompok yang sangat kuat yang memiliki angka yang jelas untuk mengubah setiap tahap kehidupan. Mereka didorong untuk membuat pilihan mereka sendiri dan diajarkan untuk mempertanyakan otoritas (Nobel et al., 2009).

Penelitian menyatakan bahwa nilai-nilai dari satu generasi cenderung dipengaruhi

oleh sejarah pengalaman hidup dan sosial mereka selama era mereka lahir dan dibesarkan (Kupperschmidt, 2000; Smola dan Sutton, 2002). Setiap generasi tentunya memiliki karakteristik yang berbeda, dimana setiap generasi memiliki nilai-nilai yang berbeda juga dalam menyikapi sebuah pekerjaan. Sehingga keberhasilan dari seseorang bisa jadi karena mereka memiliki nilai kerja yang baik.

7.2.1 Nilai Kerja Generasi X

Setiap orang pasti memiliki nilai yang menjadi patokan dalam menjalankan kehidupan. Namun nilai kerja tersebut dapat dikelompokkan sesuai dengan generasi yang ada. Misalnya generasi x yang memiliki karakteristik umum yang hampir sama bisa jadi juga memiliki nilai yang sama. Sehingga sangat penting jika dalam bekerja seseorang memiliki nilai kerja, yang nantinya akan mendukung untuk mencapai tujuan. Relevan dengan yang dikatakan oleh Rohan (2000) nilai adalah apa yang orang yakini sebagai fundamental benar atau salah. Misalnya, dalam psikologi, teori nilai mengacu pada studi tentang cara di mana manusia mengembangkan, menegaskan dan percaya pada nilai-nilai tertentu (Crain, 1985; Kohlberg, 1973). Dalam sosiologi, teori nilai berkaitan dengan nilai-nilai pribadi yang populer diadakan oleh komunitas (Adler, 1956; Feather, 1992). Dengan adanya nilai kerja yang dimiliki oleh masing-masing individu, maka dalam bekerja mereka akan lebih terarah. Karena mereka memiliki batasan apa yang baik untuk dikerjakan dan mana yang tidak baik untuk dikerjakan. Dan tentunya akan mengarahkan seseorang dalam mengambil keputusan. Menurut Gahan & Abeysekera (2009) nilai kerja sering dianggap sebagai tujuan kerja karena nilai-nilai kerja dilihat sebagai hal penting dalam membentuk cara individu melihat pekerjaan, bagaimana mereka menanggapi situasi kerja tertentu, dan

bagaimana mereka melakukan dalam peran mereka yang ditunjuk di tempat kerja Di dalam penelitian ini ditemukan bahwa, dari 5 narasumber generasi x memiliki nilai kerja yang sama. Yaitu dalam bekerja di Gojek ini mereka melakukannya dengan sangat semangat. Dimana semangat mereka adalah semangat mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan keluarganya.

Mengingat bahwa generasi x adalah generasi yang mulai tumbuh di awal munculnya teknologi, akan tetapi mereka tidak terlalu mahir dalam menjalankan teknologi. Sehingga bekerja di Gojek akan memunculkan beberapa kendala, salah satunya adalah kendala dalam melakukan penyesuaian dengan aplikasi. Akan tetapi kelima *driver* Gojek generasi x ini memiliki semangat yang tinggi untuk perubahan.

Selain itu, nilai tanggung jawab sangat dipegang teguh oleh *driver* generasi x yang ada di Gojek ini. Mereka merasa memiliki tanggung jawab terhadap keluarga, yaitu untuk memenuhi kebutuhan istri dan anaknya. Sehingga tujuan utama mereka bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Menurut Hofstede (1980) dalam Matsumoto dan Juang (2004) kehidupan generasi x telah dibentuk oleh globalisasi, dua orang tua yang berkarier. Mereka menghargai fleksibilitas, pilihan-pilihan hidup, dan pencapaian kepuasan kerja. Keluarga dan hubungan sangat penting. Mereka skeptis, terutama tentang otoritas. Mereka juga menikmati pekerjaan berorientasi tim.

Generasi x yang ada di Gojek, rata-rata dari mereka adalah seorang pekerja keras yang dulunya pernah bekerja di beberapa tempat dan ada juga yang memiliki usaha sendiri. Sehingga pada akhirnya memutuskan untuk pindah dan bekerja menjadi *driver* Gojek. Kebanyakan dari mereka yang pindah bekerja karena mereka merasakan ketidak cocokan

antara apa yang mereka lakukan dengan apa yang mereka dapat Dengan kata lain tidak adanya kecocokan antara diri mereka pribadi dengan pekerjaan yang sedang dijalani. Akan tetapi ketika mereka bergabung dengan Gojek, mereka mendapatkan kenyamanan dan kecocokan antara diri pribadi dengan pekerjaan yang dijalani. Salah satunya karena bekerja di Gojek ini tidak ada batasan waktu kapan harus mulai bekerja dan kapan harus berhenti dalam sehari. Sehingga mereka akan dapat mengatur waktu sendiri. Sehingga masing-masing dari *driver* itulah yang mengatur waktu kerja mereka sepenuhnya, dan akan berdampak pada tercapainya kepuasan kerja dari *driver* dengan caranya sendiri.

Sesuai dengan yang dikatakan oleh Robbins (2015) bahwa kepuasan tertinggi dan perputaran terendah ketika kepribadian dan pekerjaan cocok. Seorang yang realistis dalam pekerjaan yang realistis berada dalam situasi yang lebih kongruen dibandingkan orang realistis dalam pekerjaan investigatif. Seorang yang realistis dalam pekerjaan sosial berada dalam situasi yang paling tidak kongruen. Poin penting dari model ini adalah bahwa orang-orang yang memiliki pekerjaan yang kongruen dengan kepribadiannya seharusnya lebih puas dan kurang beresiko mengundurkan diri dibandingkan orang-orang yang memiliki pekerjaan yang tidak kongruen.

7.2.2 Nilai Kerja Generasi Y

Di era globalisasi ini, perubahan teknologi yang semakin hari semakin berkembang pesat, menjadikan sebuah tantangan baru bagi setiap orang. Bukan hal yang baru bila perusahaan beroperasi dengan memanfaatkan adanya teknologi yang canggih. Salah satu perusahaan yang akhir-akhir ini menyita perhatian publik adalah munculnya penyedia jasa transportasi yang berbasis online. Di Yogyakarta sendiri sudah banyak perusahaan

transportasi online ini, akan tetapi yang pertama masuk di Yogyakarta adalah Gojek. Dan sampai saat ini tahun 2017, jumlah *driver* Gojek di Yogyakarta sendiri kurang lebih mencapai angka 10.000.

Driver Gojek di Yogyakarta sendiri di dominasi oleh anak-anak muda yang masih melanjutkan pendidikan di beberapa universitas di Yogyakarta. Dalam penelitian ini 3 dari 5 narasumber generasi y yang ada, mereka masih menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Dan 2 *driver* lainnya sudah berkeluarga. Akan tetapi kelima narasumber tersebut memiliki nilai kerja yang sama. Yaitu mereka memiliki semangat kerja yang sangat tinggi. Walaupun tujuan dari bekerja mereka tidak semuanya sama. Misalnya, generasi y yang masih kuliah dan belum berkeluarga, mereka bekerja di Gojek ini semata-mata untuk memenuhi kebutuhan mereka pribadi dan agar tidak merepotkan orang tua. Selain itu juga mereka bekerja di Gojek ini bertujuan untuk mengumpulkan modal usaha, sehingga bekerja di Gojek bukanlah tujuan akhir mereka dalam berkarir.

Penelitian ini relevan dengan yang dikatakan oleh Menurut Hofstede (1980) dalam Matsumoto dan Juang (2004) bahwa generasi milenium (generasi Y) adalah generasi yang meremehkan teknologi. Lebih dibandingkan generasi lainnya, mereka cenderung membicarakan jaringan elektronik, dan kewirausahaan. Pada waktu yang sama, beberapa telah mejelaskan generasi milenial sebagai generasi yang bebas dan miskin. Mereka bisa bentrok dengan generasi lainnya karena busana kerja dan komunikasi. Mereka juga menyukai umpan balik.

Selain itu juga, generasi y di dalam Gojek ini memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan teknologi dalam waktu yang lebih cepat dari generasi x. Yaitu dalam

waktu 1 jam sampai 1 hari mereka sudah dapat memahami aplikasi Gojek tersebut. Sehingga akan lebih mempermudah dalam menjalankan pekerjaan. Dan tentunya akan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh *driver* generasi y. Misalnya untuk melakukan konfirmasi terhadap pelanggan, generasi y lebih sering melakukan melalui pesan instan yaitu *WhatsApp*. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kim (2009), bahwa generasi ini (generasi y) tumbuh dengan teknologi. Pengalaman konstan dalam dunia jaringan telah memiliki dampak yang mendalam pada gaya mereka dalam mendekati situasi pemecahan masalah. Munculnya media interaktif seperti jejaring sosial, pesan instan, pesan teks, blog, dan terutama *multi player games* telah dihasilkan keterampilan baru dan gaya berkolaborasi dalam Generasi X dan milenium ke tingkat yang telah membuat mereka berbeda.

Nilai kerja lainnya yang muncul dari generasi y adalah adanya kemauan untuk bekerja dan tekun dalam bekerja. Karena sangat banyak *driver* Gojek yang masih muda-muda. Semangat mereka dalam bekerja boleh dikatakan sangat baik, mereka juga sangat tekun dalam bekerja. Bahkan bagi mereka yang masih melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, mereka mampu untuk membagi waktu antara bekerja dan kuliah. Dan tentunya penghasilan yang didapatkan tidak jauh berbeda dengan *driver* yang menjadikan Gojek sebagai pekerjaan tetap.

BAB VIII

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

1. Proses pembelajaran yang dilakukan oleh Generasi X berbeda dengan yang dilakukan oleh Generasi Y. Jika generasi y belajar aplikasi secara mandiri, yaitu mempelajari aplikasi yang ada di Gojek sekaligus mencoba atau sekaligus melakukan praktek dilapangan. Sedangkan generasi x, kebanyakan dari mereka melakukan pembelajaran dengan meminta pendampingan dari *driver* yang lebih muda. Sehingga waktu yang dibutuhkan bagi generasi x untuk memahami aplikasi tersebut kurang lebih 1-3 hari. Sedangkan untuk generasi y, rata-rata membutuhkan waktu sekitar 1 jam sampai 1 hari dalam memahami dan menyesuaikan dengan aplikasi.
2. Perbedaan yang paling terlihat antara generasi x dan generasi y adalah waktu yang digunakan untuk menyesuaikan diri dengan aplikasi yang ada di PT.Gojek Indonesia. Bagi *driver* generasi x rata-rata dari mereka membutuhkan waktu 2 sampai 3 hari untuk menyesuaikan diri dengan aplikasi. Sedangkan generasi y hanya memerlukan waktu kurang lebih 1 jam sampai 1 hari untuk menyesuaikan dengan aplikasi. Selain itu perbedaan nilai kerja yang sangat terlihat berbeda adalah semangat kerja yang dimiliki oleh generasi x adalah lebih kepada bekerja keras untuk dapat memenuhi kebutuhan keluarganya (anak dan istri) karena kebanyakan dari generasi x adalah masih memiliki tanggungan anak yang sekolah. Sedangnya

semangat kerja yang ada pada generasi y lebih kepada semangat untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan juga

untuk mengumpulkan dana untu modal usaha. Tetapi tidak semua generasi y yang belum berkeluarga, terdapat 2 *driver* yang sudah berkeluarga. Sehingga semangat kerjanya untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan juga untuk modal usaha.

8.2 Saran

1. Bagi *Driver* Gojek

   Bagi *driver* Gojek baik generasi x atau generasi y disarankan agar terus mempelajari teknologi, karena kedepannya teknologi akan terus berkembang dan pastinya harus dapat menyesuaikan jika masih ingin bertahan di dunia kerja.

   Bagi *driver* Gojek baik generasi x dan generasi y disarankan agar terus menjaga nilai-nilai kerja yang positif yang dapat mendukung pekerjaan. Karena nilai kerja erat kaitannya dengan kesuksesan dalam bekerja.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar melakukan penelitian terhadap perusahaan yang benar-benar menggunakan teknologi yang lebih kompleks dari penelitian ini. Bagi peneliti selanjutnya disarankan jika akan meneliti generasi x dan generasi y lebih baik menggambil narasumber yang memiliki perbedaan usia cukup mencolok, atau memiliki jarak yang sangat jauh.

DAFTAR PUSTAKA

Alwi, Syafaruddin (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, Yogyakarta: BPFE UGM

Annelies E.M. van Vianen and Irene E. De Pater,dkk (2007), Work value fit and turnover intention: same-source or different-source fit. *Journal of Managerial Psychology*,22(2), hal 188-202

Camille Kapoor and Nicole Solomon (2011), Understanding and managing generational differences in the workplace. *Emerald Group Publishing Limited*, hal :3-10

Chauncey T. Richardson (2012), A Study Of Generation X's And Y's Percetion Of The Customer Experience When Purchasing Airline Travel. *UMI, Dissertation Publishing*, hal : 30-47

Christina V. Ware (2013), Generation X And Generation Y In The Workplace : A Study Comparing Work Values Of Generation X And Generation Y. *UMI, Dissertation Publishing*, hal : 22-45

Dogan Gursoy, Christina Geng-Qing Chi, Ersem Karadag (2013), Generational Differences in Work Values And Attitudes Among Frontline And Service Contact Employees. *International Journal of Hospitality Management*, hal : 40-48

Irene Hanson Frieze, Josephine E. Olson, Audrey J. Murrell, and Mano S. Selvan (2006) dengan judul Work Values and Their Effect on Work Behavior and Work Outcomes in Female and Male Managers. 54,hal :91-92

James Bennett (2012) dengan judul "Understanding The Impact Of Generational Issues In The Workplace. *Emerald Group Publishing Limited*, hal : 4-12

Jeremy Berry (2014) dengan judul "Y In The Workplace: Comparative Analysis Of Values, Skills And Perceptions Of Government Communication Amongst University Students And Government Staff. *Emerald Group Publishing Limited*, 16(5), hal :436-440

Karen Seipert dan Timothy Baghurst (2014), Contrasting Work Values Of Baby Boomers And Generation X Rural Public School Principals. *PAQ FALL*, hal : 364

Lee Su Teng (2011) ,Work Values, Expectations, Behaviors and Goals of Each Generation From The Malaysian Perspective. *Annual International Conference on Human Resource Management and Professional Development for the Digital Age (HRM&PD), hal : 1-4*

Matsumoto, D., & Juang, L. (2004), *Culture And Psychology*, Edisi 3,London: Wadsworth

Robbins. P Stephen (2015), *Perilaku Organisasi,* Edisi 16, Jakarta : Salemba Empat

Sean Lyons, M.A. (2003), An Exploration of Generational Values in Life and at Work. *Eric Sprott School of Business Carleton University,* hal: 11-50

LAMPIRAN

Lampiran A : Pedoman Wawancara

a. Sebelum Bergabung

1. Darimana Bapak Mengetahui Gojek?
2. Kapan Gojek masuk di Yogyakarta?
3. Kapan Bapak bergabung dengan Gojek?
4. Apa yang Bapak pikirkan ketika memutuskan untuk bergabung?
5. Apa yang bapak ketahui tentang Gojek?
6. Sebelum bergabung dengan Gojek apa pekerjaan Bapak?
7. Bagaimana proses bergabung dengan Gojek?
8. Konsekuensi apa yang Bapak sadari ketika bekerja di Gojek menggunakan teknologi?
9. Apakah keluarga mendukung
10. Bagaimana cara meyakinkan keluarg?

b. Selama Bergabung

1. Apa yang Bapak rasakan ketika sudah bergabung dengan Gojek?
2. Konsekuensi apa yang didapat setelah bergabung?
3. Berapa lama Bapak menyesuaikan diri dengan aplikasi?
4. Aplikasi Gojek diupgrade setiap berapa lama?
5. Apakah ada kendalapada aplikasi yang di upgrade?
6. Apakah tampilan aplikasi setelah di upgrade sangat berbeda?
7. Waktu yang dibutuhkan untuk menyesuaikan dengan aplikasi yang diupgrade?
8. Kendala yang dihadapi saat bekerja dengan aplikasi?
9. Kendala yang dihadapi dalam kegiatan sehari-hari
10. Apakah notes membantu jika maps tidak sesuai?
11. Adakah kesulitan dalam membaca GPS?
12. Apa yang dilakukan saat maps tidak sesuai dengan lokasi sebenarnya?
13. Adakah pelanggan fiktif?
14. Apa yang dilakukan jika ada pelanggan fiktif?
15. Dalam satu jam, biasanuya melayani berapa konsumen?
16. Bagamana cara menerima order?
17. Adakah waktu yang disediakan untuk menerima atau menolak orderan?
18. Alasan untuk menerima dan menolak orderan?
19. Apakah dicari driver yang terdekat dengan konsumen?
20. Apakah faktor sinyal menjadi faktor utama dalam menerima order?
21. Menggunakan provider apa? Kenapa
22. Berapa sering mengalami miss dalam menerima order?
23. Apa arti penting sebuah pekerjaan untuk Bapak?
24. Nilai-nilai yang dimiliki dalam menjalani pekerjaan?
25. Jam berapa biasanya mulai bekerja?
26. Paling malam menerima order jam berapa?
27. Berapa penghasilan dalam sehari-hari?
28. Adakah bonus yang didapat?
29. Adakah perubahan nilai setelah bergabung dengan Gojek?

30. Faktor-faktor yang mempengaruhi nilai kerja?
31. Hal pertama yang dilihat ketika menerima order?
32. Kendala yang paling sering dihadapi saat bekerja?
33. Pernah tidak mengalami kecelakaan dalam bekerja?
34. Apakah Bapak menyediakan biaya khusus untuk mengantisipasi kecelakaan?
35. Apakah perusahaan memberi jaminan uc. ntuk kecelakaan?

c. Dimasa yang Akan Datan

1. Kira-kira berapa lama Bapak akan bertahan di Gojek?
2. Kenapa memutuskan untuk pindah atau tetap berada di Gojek?

Lampiran B : Transkrip Wawancara

NARASUMBER 1

Nama : Widyasunu

Hari/Tanggal : Selasa, 25 April 2017

Waktu : 19.30

Tempat : Kleben*ga*n

Peneliti : Assallamuallaikum warahmatullahi wabarokatu, perkenalkan nama saya Ninis saya dari FE UII. Ini saya mau mewawancara mas *ee* Sunu ya tentang generasi x generasi y. Nah boleh *tau* dulu mungkin nama lengkapnya mas siapa?

Narasumber : Widyasunu (I1)

Peneliti : Oh ya. Kemudian *ee*mas Sunu panggilannya mas Sunu ya. Nah ini lahir dimana mungkin tanggal lahirnya tahunnya

Narasumber : Iya, Klaten di Klaten 4 mei tahun 1995 (I2)

Peneliti : Ya mungkin dimulai aja ya mas ya dari awal. *Ee* mas Sunu ini tau gojek darimana mas?

Narasumber : Pertamanya? Ya dari media masa (I3)

Peneliti : Kemudian alasan mas Sunu untuk bergabung di gojek ini apa?

Narasumber : Ya yang pasti karena apa ya, karena gak terpaku oleh waktu bisa disambi

sambil kuliah terus jadi *kalo* kita mau *narik* ya semau kita mau kapan dimanapun bebas gitu, *gak* terikat (I4)

Peneliti : *Eeee* setelah mas Sunu ini bergabung jadi *driver* gojek itu tau *gak* sih mas konsekuensi apa yang mas dapat setelah bergabung

Narasumber : Konsekuensi dari pribadi? (I5)

Peneliti : Iya

Narasumber : Ya harus pinter membagi waktu, yang kedua *ee* men*ga*tur skala prioritas, *ee* terus apa ya terus menahan godaan untuk tidak *mbolos* gitu (I6)

Peneliti : hehe kemudian *ee* ada ini *ga* sih mas kayak misal dari keluarga mungkin menentang atau malah mereka mendukung?

Narasumber : Pertamanya menentang sekali, karena disuruh untuk fokus kuliah biar *cepet* selesai. Tapi lama kelamaan ya orangtua akhirnya tau karena pertamanya saya *gak*bilang *kalo* ikut (I7)

Peneliti :*Ee* cara mas buat meyakinkan orangtuanya gimana mas?

Narasumber : Dibantu oleh kakak saya, terus dibuktikan dengan ya kita bisa bayar kuliah sendiri itu, akhirnya orangtua ya percaya (I8)

Peneliti :*Ee* kemudian bisa diceritain sedikit *gak* mas *ee* tentang proses mas Sunu ini ber*ga*bung den*ga*n gojek? Dari awalnya itu seperti apa

Narasumber : Awalnya tu lho, di Jogja lagi makan diwarung. Warungnya ini dulunya bukan disini tapi disana. Lagi pada nongkrong,terus kan aku dateng tadi tu aku liat gojek *ik* beneran *ga* ya di Jogja. Terus anak yang sebelah n*ga*sih *broadcast* line, iya mas udah mas ini di Jogja pendaftarannya hari jumat. Padahal aku posisinya hari jumat sebelum jumatan, nah terus langsung jumatan terus langsung jam satu langsung kesana. Sampe sana ternyata harus kalo bukan orang jogja harus pake apa *ee*namanya *ee* surat domisili. Terus saya balik lagi ngurus surat domisili terus senin nya kesana, ada seleksi administrasi terus ada sedikit penjelasan atau training lah terus dikasih hp, jaket sama helm tapi itu nyicil dipotong tiap hari. Ya langsung besok bisa narik gitu *ga* ada seleksi-seleksi gitu *ga* ada (I9)

Peneliti : Nah kemudian karena gojek ini menggunakan teknologi informasi ya

Narasumber : Iya

Peneliti : Nah aplikasi gojek nya itu sendiri jadi itu biasanya di *upgrade* berapa lama mas?

Narasumber : Oh *ga* menentu, aplikasinya itu update nya kadang paling lama itu sebulan paling cepet kadang hari ini update to siang nanti malem udah update lagi karena ada bug bug atau yang error di update lagi. Tapi rutinnya itu biasanya satu bulanan lah (I10)

Peneliti : Satu bulan ya

Narasumber : Iya

Peneliti : Kemudian *ee*ada kesulitan *ga* mas dalam beradaptasi den*ga*n apa ya *ee* aplikasi yang di upgrade gitu?

Narasumber : Oh eng*ga*, soalnya *ga* terlalu beda jauh ada satu titik dimana itu dari versi satu ke versi dua itu, pertamanya ju*ga* bingung semua driver ju*ga* bingung tapi kalo yang muda-muda kan udah biasa den*ga*n aplikasi-aplikasi to, langsung bisa nyetel. Tapi kalo yang orangtua susah soalnya beda banget versinya soalnya itu habis dipe*ga*ng IT India itu bener-bener di update aplikasinya beda (I11)

Peneliti : Jadi setiap upgrade software apa aplikasinya itu emang bener-bener tampilannya berbeda atau gimana?

Narasumber : Dari versi satu, ya kalo 1 ya 1.01, 1.02,1.3 nah satunya udah selesai tu, terus pindah ke dua. Nah dari satu ke dua nya itu yang berbeda sekali. Tapi ya kalo dua ya 2.01, 2.02, 2.03 *ga* berubah jauh (I12)

Peneliti :Kemudian *ee* berapa lama waktu mas Sunu itu untuk menyesuaikan diri den*ga*n aplikasi sejak ber*ga*bung?

Narasumber : Menyesuaikan diri sama aplikasi *tu paling cuma begitu* dilihat udah bisa *kok* mba,karna *emang* udah biasa aja *pake* aplikasi-aplikasi *kayak* gini. Cuma satu jam mungkin (I13)

Peneliti : kemudian *ee* kendala apa sih mas yang mas hadapi saat misalnya bekerja itu den*ga*n menggunakan aplikasi

Narasumber :*ee* paling itu aplikasinya nutup sendiri, ada kebocoran sistem, jadi ada bug bug nya itu, terus saat menjalankan order petanya *ga* sesuai, terus masalah sinyal seperti itu (I14)

Peneliti : Kemudian kendala-kendala yang dihadapi dalam misalnya apa ya kegiatan sehari-hari dalam bekerja, misalnya kayak dari menerima order atau menjemput pelang*ga*n seperti itu ada kendala-kendala apa?

Narasumber : Kendalanya itu maps nya *ga* sesuai sama, seumpama orangnya tu lokasinya disini maps nya naruhnya disana atau *ga* dibelakang, padahal belakang itu udah beda perumahan biasanya itu. Misalnya titiknya tu disini, tapi rumah sebenarnya disini (beda titik) padahal udah beda pager gitu. Jadi ketika kita salah kesini harus muter balik kesana karena udah beda komplek seperti itu, kadang yang susah seperti itu (I15)

Peneliti : Kalo *ga* salah biasanya tu ada lokasi yang kita isi sendiri tu lho mas apa namanya

Narasumber : Note nya?

Peneliti : h*ee*h Nah itu, terus itu biasanya gimana mas?

Narasumber : pertama ya *nelpon* terus *diliat notenya oh* ternyata itu mungkin sebelahnya atau tanya orang, mungkin *kalogakmaps* nomor *gak* bisa dihubungi, *kalo* nomornya *ga* bias dihubungi biasanya nomor aku *simpen* terus aku *whatsapp gitu* (I16)

Peneliti :Terus apa yang mas lakuin kalo petanya *ga* sesuai? Langkah pertama yang mas lakukan apa

Narasumber : Pertama ya nelpon terus diliat notenya oh ternyata itu mungkin sebelahnya atau tanya orang, mungkin kalo *ga* map nomor *ga* bisa dihubungi, kalo nomornya *ga* bisa dihubungi biasanya nomor aku simpen terus aku whatsapp gitu (I17)

Peneliti : Terus sering *ga* sih mas kayak ada pelang*ga*n-pelang*ga*n yang nakal? Misalnya dia udah order nih tapi nanti begitu kita udah nge ok in kita udah jalan, nanti pelang*ga*nnya *ga*ada atau gimana gitu?

Narasumber : Oh fiktif? Iya sering

Peneliti : Iya

Narasumber : Ada fiktif itu, ada sering pesen tapi orangnya eng*ga* ada. Tapi yang paling parah itu makanan, kita udah mbeliin tapi ternyata palsu booking*a*nnya, alamatnya palsu *ga* ada (I18)

Peneliti : Nah kalo misalnya kayak gitu?

Narasumber : Tapi kalo di Jogja jarang sekali, jarang banget (I19)

Peneliti : Tapi pernah *ga* mas?

Narasumber : Kalo aku *ga* pernah (I20)

Peneliti : Kemudian *ee* ada kesulitan *ga* sih mas dalam membaca GPS itu tadi ?

Narasumber : ohh *engga* (I21)

Peneliti : Eng*ga* ada ya?

Narasumber : Soalnya udah terbiasa (I22)

Peneliti :*Ee* ini, kalo boleh tau misalnya dalam waktu satu jam gitu ya, ini bisa nge pick order berapa?

Narasumber : Kalo pas rame pas pagi itu, pas anak UGMan kuliah itu bisa dua ti*ga* kali satu jam, kadang kalo lagi beruntung bisa sampe empat kali kayak tadi pagi, kalo lama ya sejam baru sekali ju*ga* bias (I23)

Peneliti : Terus ini mas, saya pengen tau *ee* cara maksudnya menerima ordernya tu mas? Kalo dari aplikasinya gitu

Narasumber : Ya nanti ke pop up, tau kan ke pop up? (I24)

Peneliti : Iya h*ee*h, muncul gitu

Narasumber : Iya muncul gitu terus nanti ting*ga*l di klik terima atau eng*ga (I25)*

Peneliti : Biasanya ada waktunya berapa

Narasumber : Iya, sepuluh detik (I26)

Peneliti : Sepuluh detik ya

Narasumber : Iya, sepuluh sembilan delapan tujuh hitung mundur gitu (I27)

Peneliti : Terus itu nanti dicari driver yang terdekat dari tempatnya itu?

Narasumber : Iya sama sinyalnya yang paling pas kuat (I28)

Peneliti :*Ee* kemudian ini, kan tadi waktunya selama 10 detik ya, nah itu maksudnya cara rebutannya gimana sih mas? Sering *missga* sih mas?

Narasumber : Kalo dulu waktu 5 bulan jadi awal-awal di gojek, kalo ada orderan semua hp bunyi, terus cepet-cepetan. Tapi kalo sekarang orderannya masuk ke hp satu-satu kayak udah dibagi gitu lho orderannya (I29)

Peneliti :*Ee* kemudian tadi balik lagi kedepan ya mas, tadi saya lupa untuk tanya. Alasan ber*ga*bung di Gojek itu apasih mas? Mungkin ataukah ada financial atau memanfaatkan waktu luang

Narasumber : Yang pertama ya financial dan menyalurkan hobi (I30)

Peneliti : Menyalurkan hobi gimana mas?

Narasumber : Financial karena kanya lumayan kalo liat-liat berita terutama yang masuk berita itu kan lumayan, mengisi waktu ju*ga* sih karena fr*ee*lance yang paling enak terus kalo dari menyalurkan hobi karena ya suka touring-touring kayak gitu (I31)

Peneliti : Nah kemudian apa ya, saya mau masuk tentang ini aja pekerjaan. Arti penting pekerjaan buat mas Sunu sekaang itu apa sih mas?

Narasumber :*Ee* selain pertama bisa untuk meningkatkan derajat karena udah punya penghasilan sendiri, banyak pen*ga*laman hidup yang didapat dijalan, punya relasi yang besar karena gojek itu komunitas yang besar, terus ju*ga* jadi sorotan di masyarakat luas, terus banyak pen*ga*laman, banyak kenalan dari kita kenal sesama driver dari penumpang dari mitra yang bekerjasama go food den*ga*n gojek kayak gitu. Pertama yang paling berkesan itu pen*ga*lamannya (I31)

Peneliti : Mungkin kalo boleh saya tahu, nilai-nilai yang mas Sunu pe*ga*ng dalam kehidupan itu apa aja mas?

Narasumber : Maksudnya ada hubun*ga*nnya den*ga*n gojek?

Peneliti : Iya, den*ga*n pekerjaan

Narasumber : Yang pertama itu seman*ga*t, nilai pantang menyerah, gotong royong sama solidaritas. Karena hidup dijalan kan banyak risiko nya, banyak kecelakaan kadang mungkin be*ga*l. Kalo seman*ga*t ya mungkin walaupun panas hujan ya harus tetep nyari terus *ga* boleh *ngelokro,* kalo hp nya sepi hp nya *ga* bunyi disini ya harus pindah tempat, ya apa ya harus gigih (I32)

Peneliti :*Ee* kalo misalnya nis sehari biasanya mas Sunu nge ini jam berapa ya?

Narasumber : Keluarnya?

Peneliti : Iya

Narasumber (I33) : Biasanya pagi nanti sampe kalo libur ya libur*ga* kuliah, pagi sampe sore

Peneliti : Itu biasanya, kalo boleh tau ya mas ya. Ini mungkin a*ga*k sensitif, biasanya sehari itu penghasilannya berapa mas?

Narasumber : Kalo dari target bonus ya biasanya 90.000 yang pasti, dulu seratus sekarang sembilahpuluh (I34)

Peneliti : Itu sistemnya gimana sih mas?

Narasumber : Jadi harus ngumpulin point 20 dan performa 40% (I35)

Peneliti : Itu 20 point bisa didapat den*ga*n berapa kali menerima order?

Narasumber : Macam-macam ter*ga*ntung kriteria dari orderan, misal makanan 2 point, go ride 1 point (I36)

Peneliti : Terus ada perubahan nilai *ga* sih mas setelah ber*ga*bung den*ga*n gojek?

Narasumber : Ya seman*ga*tnya tetep nambah, meningkat. Tapi seman*ga*t kuliahnya malah kadang turun (I37)

Peneliti : Jadi ada positif dan ne*ga*tifnya gitu ya mas?

Narasumber : Iya, karena pas lagi menerima order lebih berseman*ga*t, kalo udah kuliah malah jadi n*ga*ntuk (I38)

Peneliti : Mungkin faktor-faktor yang mempen*ga*ruhi nilai kerja mas sunu apa? Mungkin faktornya dari mana?

Narasumber : Lebih ke target pribadi sih, terus ju*ga* biasanya iri sama bapak-bapak yang lebih tua yang masih seman*ga*t buat menerima order (I39)

Peneliti : Terus kalo boleh tau nih mas, hal pertama yang dilihat ketika menerima order itu apa?

Narasumber : Pertama jarak, terus jenis pesanannya apa kalo aku (I40)

Peneliti : Terus mas Sunu ambil order paling malam jam berapa?

Narasumber : Kalo dulu sih bisa sampai dini hari, tapi sekarang udah jarang (I41)

Peneliti : Kendala yang paling sering di hadapi saat keliling apa mas?

Narasumber : Panas mba (I42)

Peneliti : Wah kalau itu tidak usah disebutkan mas haha, selain itu mungkin mas?

Narasumber : Apa ya, ya mungkin lebih ke kemacetan jalan aja sama itu banyak yang n*ga*wur kalo lagi dijalan. Jadi harus lebih hati-hati lagi (I43)

Peneliti : Baik mas Sunu, mungkin cukup segini dulu wawancaranya. Nanti kalau ada yang kurang-kurang saya konfirmasi lagi lewat telpon atau wa. Terimakasih mas atas waktunya

Narasumber : Oke siap siap

NARASUMBER 2

Nama : Andri Untoro

Hari/Tanggal : Selasa, 25 April 2017

Waktu : 21.30

Tempat : Kleben*ga*n

Penulis : *Assallamualaikum warohmatullahi wabarokatu,*selamat malam. Saya dari mahasiswa FE UII *mau minta* waktunya sedikit untuk wawancara. Jadi *ee* mungkin dimulai dari perkenalan, saya Ninis,mungkin namanya masnya?

Narasumber : *Ee* nama saya Andri Untoro (II1)

Penulis : Ya, boleh *tau gak* mas tahun berapa lahirmya?

Narasumber : ee lahir saya ee tanggal maret 84 (II2)

Penulis gojek : ee kemudian, yang mas ketahui tentang gojek itu, maksudnya mas tau itu dari mana?

Narasumber : ee dulunya dari unsur ketidak sengajaan Cuma waktu main aja di area babarsari itu dulu , kebetulan ada ee kami baru nongkrong di circle k itu dini hari mungkin itu ada 3 orang gojek, dan dia mondar-mandir disitu terus. Nah lama-lama saya tanyain loh ini kerjaan atau anu? Ini kerjaan mas namanya gojek, oh ya saya bilang seperti yang dijaketnya ya mas? Ee itu kantor gojek dimana sih mas? Di pingit jogja sana mas, nah terus cara pendaftaran gojek gimana mas? Nah saya tanya-tanya saya kupas terus, nah diterangkan satu persatu. Gini lho mas, aplikasinya diliatkan caranya gini-gini. Wah untungnya untuk keuntungansaya gimana mas? Itu sistemnya 20:80. 20 untuk kantor 80 untuk driver.wah sangat menggiurkan itu mas. Saya minat tuh mas. Buruan aja itu ada peluang, di jogja ada pembukaan. Akhirnya langsung saya samperin ke kantor, masih ada peluang juga terus saya kumpulkan syarat-syarat saya kumpulkan (II3)

Penulis : Terus alasan buat gabung di gojeknya itu apa aja?mungkin faktor-faktor bisa dilihat dari financial atau ada lainnya?

Narasumber : saya memang waktu itu juga tidak ada pekerjaan jadi saya coba-coba gitu. Karena tadinya kan saya bekerja menjadi buruh coklat yang menghasilannya

rendah, dengan bekerja di Gojek ini saya memiliki penghasilan yang berlebih. (II4)

Penulis : yaa, kemudian sebelum gabung di gojek itu bapak tau gak sih konsekuensi apa yang bapak dapat setelah gabung di gojek?

Narasumber : maksudnya konsekuensi itu apa?

Penulis : ee konsekuensi kayak misalnya waktunya gitu, atau mungkin ada biaya yang dikeluarkan gitu dan semacamnya

Narasumber : Dari saya pribadi? Kalo waktu sih saya paling seneng di gojek sih mba,karena waktu yang ngatur kita gak waktu yang ngatur kita, kita yang ngatur waktu aja. Dan kebetulan saya orangnya terlalu apa ya terlalu males kalo udah tidur ketiduran tu mau bangun tu males kalo belum puas tidurnya, jadi saya lebih suka di gojeknya dengan unsur waktu itu mba (II5)

Penulis : ee mungkin konsekuensi kayak dalam artian ada biaya-biaya yang harus dikeluarkan gak sih pak untuk bergabung di gojek itu?

Narasumber : ee engga sih mba, untuk pendaftaran dulu gak ada pungutan biaya sama sekali, dan untuk setiap harinya kan di gojek juga di aplikasi udah tersedia untuk nominal uang yang kita bawa itu berapa. Dan kebetulan saya sukanya go-ride mba jadi uang nominal yang saya pasang itu Cuma 50 ribu, selebihnya 50rb untuk go-food tidak akan masuk ketempat saya, kalo masuk dibawah 50 ribu baru masuk ketempat saya. Dan untuk tongkrongan saya di stasiun dan bandara. Mungkin ee mungkin lebih ke go-ride nya, untuk go-food saya sangat jarang sekali, setiap hari pasti ada 1 atau tapi lebih sering go-ride. Jadi untuk modal Cuma sedikit saya, bahkan saya berangkat gojek gak pasti bawa uang seharian uang tunai yang saya bawa jarang (II6)

Penulis : yang penting bensinnya aja ya

Narasumber : iya bensinnya,sama kondisi motor bagus gitu aja (II7)

Penulis : ee kemudian ee bagaimana sih cara beradaptasi dengan aplikasi gojek nya, mungkin cara memahaminya itu berapa lama?

Narasumber : ee itu pengalaman saya, yang tak terlupakan bagi saya, waktu pertama kali saya di gojek, ee saya tu kenalan sama ini sama-sama daftar kan, dan saat itu malam itu dia telpon dimana posisinya ternyata dia punya kenalan e adeknya juga udah masuk digojek duluan. Terus ikut adeknya nongkron di hotel Phoenix, timurnya tugu jogja. Disitu saya disuruh gabung disitu, akhirnya saya waktu itu saya cuma modal nekatlah istilahnya saya kesana. Tapi dua hari saya ke sana itu gak kerja, saya cuma belajar aplikasi. Karna saya android aja bisanya baru di gojek. Jadi waktu itu dua hari saya ke Phoenix

itu cuma ikut, akhirnya ada temen dapet go-food saya mbonceng, terus ada go-ride saya ngikutin dibelakang saya pengen tahu jalannya gimana. Akhirnya setelah dua hari saya praktek sendiri dan akhirnya saya bisa dengan aplikasi (II8)

Penulis : Ee kemudian berapa sering sih pak aplikasi gojek itu di update?

Narasumber : Di perbaruhi ya istilahnya? Ya mungkin untuk diperbarui kalo ada ini aja kendala-kendala mungkin ada pembaharuan apa ya. Mungkin kalo lagi hujan, kondisi hujan aplikasi sering eror. Jadi banyak konsumen yang membutuhkan tapi banyak driver yang off karena kondisi hujan. Mungkin itu aja, itu aja kadang ada sistem pembaruan dari pihak gojek (II9)

Penulis : Terus ada kendala gak sih pak dari pembaharuan aplikasi itu?

Narasumber : Yaa kendala pasti ada sih mba, tapi karna saya kurang untuk itu penangkapan saya juga kurang, istilahnya penangkapan saya kurang cekatan. Saya pasti mengikutinya lewat teman dulu baru tanya-tanya baru (II10)

Penulis : Emm kemudian untuk kendala, emm maksudnya dalam kegiatan sehari-hari, mungkin seperti pembacaan GPS

Narasumber : Kalo pembacaan GPS enggak ada, tapi mungkin kadang karna cuaca aja jadi GPS nya sering error, terus kadang titiknya di sebelah kanan ternyata tujuan disebelah kiri. Ya mungkin karna penempatan konsumen juga sih Mba (II11)

Penulis : Kemudian dalam mungkin satu hari, em satu jam aja pak itu biasanya berapa konsumen?

Narasumber : Eee kalo satu jam tergantung waktunya mba, kalo waktu pagi jam 6-7 itu banyak anak sekolah mungkin lebih cepat. Jadi bisa 3 kali, atau 2 kali itu pasti. Kalo jam 8 keatas itu sepi mba, nanti kalo udah jam 12 waktu go food. Kalo di stasiun itu nanti tergantung jawal kereta, kalo pas kereta datang nanti pasti rame (II12)

Penulis : Kalo di go ride itu kan biasanya ada estimasi waktunya ya pak, misal dari sini kemana gitu berapa waktunya. Nah itu biasanya lebih cepat atau lebih lama?

Narasumber : itu tergantung kondisi kemacepan jalannya mba, kadang juga istimewanya jogja, orang memantaunya karena banyak jalan tikus kan jadi ya lebih cepat. Misal biasanya bisa ditempuh dengan waktu 15 menit, kalo lewat jalan tikus bisa 10 menit (II13)

Penulis : Itu harus sesuai GPS enggak sih pak?

Narasumber : Untuk gojek enggak ngikutin GPS gakpapa, asalkan konsumen enggak protes aja. Mungkin kalo konsumen protes ya kita dapat teguran dari kantor (II14)

Penulis : Kemudian boleh tau gak sih pak gimana caranya untuk menerima order?

Narasumber : Caranya kita buka aplikasinya, kan ada tanda on-off. Nah kalo kita udah siap untuk jalan kita tekan tombol on aja (II15)

Penulis : Nah terus buat menerima ordernya sendiri itu gimana sih pak caranya?

Narasumber : Ya kita cuma cari spot-spot yang bagus aja mba, jadi eee di aplikasi gojek yang selama ini saya ketahui kebanyakan yang terdekat jadi eee siapa yang sinyalnya bagus dan terdekat itulah duluan yang kena (II16)

Penulis : Nah kemudian waktu apa ya untuk menerima order itu berapa lama?

Narasumber : Engga ada mba, karna saya langsung setting dengan mode otomatis. Jadi kalo ada order dia otomatis saya terima, tapi kalo sinyalnya bagus (II17)

Penulis : Kenudian ada gak sih pak atau pernah gak mengalami kejadian yang konsumennya itu nakal? Kayak misalnya membataklan orderan padahal kita udah beiin pesenan atau kita udah posisi menjemput gitu?

Narasumber : Untuk selama ini alhamdulillah saya belum pernah, untuk konsumen yang fiktif. Cuma untuk isengnya konsumen itu ada sih mba, kayak dilewatin makam gitu. Jadi maps nya dilewatin makam, padahal ada jalan yang lain. Padahal pada waktu itu jam setengah 2 pagi, serem itu mba (II18)

Penulis : Kemudian mungkin ini, arti penting dari pekerjaan yang bapak janlani saat ini?

Narasumber : Arti penting kalo boleh jujur, saya di gojek ini saya pokokkan untuk di gojek mba karena saya engga ada pekerjaan lainnya mba. Arti pentingnya ya untuk menafkahi anak istri (II19)

Penulis : Kalo boleh tau anaknya berapa pak?

Narasumber : Dua mba, yang besar kelas 1 SD dan yang kecil umur 3 tahun (II20)

Penulis : Kemudian, eee nilai kerja. Emm nilai atau sikap yang bapak punya untuk pekerjaan?

Narasumber : Nilai semangat, mungkin nilai semangatnya lebih tinggi mba di gojek ini. Karena kita kan selalu kejar point mba, kalo dulu mungkin ada istilahnya ada begadang malam tapi sekarang udah lupa mba sama yang kayak gitu. Sekarang begadang sambil cari point gitu,jadi lebih ke positifnya (II21)

Penulis : Lebih banyak nilai-nilai positif setelah gabung di gojek atau sebelum gabung dulu?

Narasumber : Banyak setelah gabung di Gojek mba (II22)

Penulis : Kemudian, yang paling berpengaruh dalam nilai kerja itu apa pak?

Narasumber : Untuk itu kan, kalo dibilang ya pastinya 90% kan tetep untuk keluarga, tapi yang 10% untuk istilah jawanya srawung dengan temen-temen. Tapi ya namanya udah tua kan mba, pasti banyak yang ngajak ke hal-hal negatif seperti minum gitu. Nah itu saya sangat hindari sekarang. Karena sekarang tujuannya cuma buat bahagiain anak istrilah sekarang (II23)

Penulis : Mungkin keuntungan-keuntungan apa yang bapak dapetin dari bergabung di Gojek?

Narasumber : Kalo keuntungannya sih lebih kepada materi ya, karna saya untuk keuntungan penghasilan ya lebih besar dari pada yang dulu-dulu saya kerjakan sebagai buruh. Dan keuntungannya lagi sekarang saya lebih banyak temen, dari Bantul Sleman Gunung Kidul bahkan dari luar Jogja pun saya banyak kenalan (II24)

Penulis : Mungkin kekurangan yang bapak rasa setelah gabung di gojek itu apa?

Narasumber : Untuk kekurangan sih lebih ke semakin banyak driver gojek di jogja ini, jadi yang dulunya saya bisa mencapai target dalam 8 jam, sekarang paling cepat itu dalam 12 jam (II25)

Penulis : Itu 1 jam untuk memenuhi target bonus?

Narasumber :Iya untuk mengeluarkan target bonus, supaya kita bisa mendapatkan bonus 90 ribu itu (II26)

Penulis : Jadi lebih kepada persaingannya ya?

Narasumber : Karna saya juga hidupnya di desa kan mba, dan saya kerjanya di kota. Jadi setiap saya keluar, gimanapun caranya saya harus tutup poin dan nominal uang yang lebih banyak (II27)

Penulis : Kalo boleh tau nih pak, dalam sehari itu berapa nominalnya kira-kira?

Narasumber : Kalo kira-kira ya karena sekarang saya sudah gak merokok ya kalo saya udah bisa tutup poin untuk nilai bersih tiap hari itu tergantung jarak yang saya bawa, konsumen. Tapi rata-rata ya 150 itu pasti ya dapat kalo bisa tutup point. Tapi kadang ya bisa lebih mba, bisa 200,250 (II28)

Penulis : Mungkin dengan penghasilan yang segitu setiap harinya, bisa gak menutup kebutuhan untuk sehari-hari?

Narasumber : Untuk saat ini eee itu dengan hasil yang seperti itu sangat-sangat cukup untuk saya. Karena dulu saya cuma buruh di coklat jadi kuli panggul. Penghasilan kan dulu cuma 70 ribu sehari, sedangkan ini kan dua kali lipatnya dari dulu. Jadi pasti sangat lumayan lah mba, sekarang sangat mendongkrang kondisi ekonomi keluarga saya (II29)

Penulis : Pernah gak sih pak ada konsumen yang order tapi GPS nya gak sesuai gitu?

Narasumber : Pernah mba, bahkan setiap hari itu ada karena untuk area-area stasiun, karena saya sehari-harinya nongkrong di stasiun mba. Untuk GPS stasiun itu di depan stasiun persis. Nah itu sendiri adalah zona merah, dan untuk gojek sendiri tidak boleh ngambil disitu, harus menggeserkan penumpang jadi itu tidak sesuai dengan maps. Tapi ada juga kejadian kayak kost buat petanya gak bener, dia bentak-bentak mba. Saya samperin ke titik A ternyata salah, dia bentak-bentak padahal saya udah sesuai dengan titik yang ditunjukkan di maps (II30)

Penulis : Kemudian ada ini gak sih pak, selain tadi selain dari finansial atau pendapatan yang didapat dari gojek apalagi?

Narasumber : Saya mendapatkan asuransi mba, seperti BPJS ketenagakerjaan. Karena dari saya masuk di Gojek saya dianjurkan oleh temen-temen untuk ikut asuransi agar kita kerjanya dijalankan, jadi kalo kita kecelakaan ada yang ganti rugi (II31)

Penulis : Kemudian dari perusahaan gojek itu sendiri, cara nge backup kecelakaan gima itu?

Narasumber : Itu kalo dari pengalaman temen-temen yang laka, tapi untuk saya sendiri belum pernah dan gak minta ya mba. Kalo yang saya amati, untuk kantor gojek itu asuransi atau ganti rugi bisa keluar kalo posisi baru on job, jadi posisi aplikasi gojek sedang menerima orderan. Itu aja di backup oleh BPJS pihak kantor juga tidak mau bertanggung jawab. Mungkin kalo terjadi kecelakaan pada konsumen ya kita yang menanggungnya (II32)

Penulis : Baik, terimakasih Pak Andri untuk waktunya, semoga selalu sehat dan dilancarkan pekerjaannya

Narasumber : Iya, aamin aamiin

NARASUMBER 3

Nama : Taufiq Ari Nugroho

Hari/Tanggal : Selasa, 23 Mei 2017

Waktu : 11.00

Tempat : Jl. Magelang KM 15

Penulis : *Assallamualaikum warohmatullahi wabarokatu*,selamat malam. Perkenalkan saya Ninis dari mahasiswa FE UII *mau minta* waktunya sedikit untuk mewawawancara. Sebelumnya mungkin boleh perkenalan dulu, dengan Mas siapa?

Narasumber : Taufiq Ari Nugroho (III1)

Penulis : Mas Taufiq, mungkin boleh tau tempat tanggal lahirnya?

Narasumber : Saya lahir di Yogyakarta, Maret 1994 (III2)

Penulis : Jadi dari mana Mas Taufiq ini mengetahui Gojek?

Narasumber : Saya dari berita-berita Mba, ada ojek online yang mungkin prospeknya bagus. Jadi saya coba-coba untuk mendaftar disitu (III3)

Penulis : Sebenernya Gojek itu masuk di Jogja kapan?

Narasumber : Sekitar bulan, tanggal 16 November 2016 (III4)

Penulis : Kemudian Mas Taufiq sendiri bergabung di Gojek nya kapan Mas?

Narasumber : Begitu Gojek masuk Jogja, 10 hari saya baru daftar (III5)

Penulis : Kemudian boleh tau gak Mas, cara bergabungnya itu gimana?

Narasumber : Mudah sih mba, cuma mungkin surat-surat kendaraan seperti STNK, SIM dan surat pribadi KTP dan kemarin ijazah terakhir. Tapi kalo sekarang udah

gak pake ijazah ya, karena mungkin dilarang jadi pakenya sekarang SKCK (III6)

Penulis : Kemudian ada syarat-syarat lainnya gak sih Mas? Maksudnya kayak tinggi badan, umur atau apapun itu

Narasumber : Kalo tinggi badan engga, mungkin kalo umur ada. Sekitar dibawah 50 tahun pada saat mendaftar. Atau kalo umur diatas 50 tahun driver harus memberikan surat keterangan sehat (III7)

Penulis : Kemudian yang Mas Taufiq sendiri tau, sebenernya Gojek itu apa sih Mas?

Narasumber : Gojek itu sebenernya adalah layanan transportasi berbasis online, namun didalam Gojek itu sendiri terdapat berbagai layanan. Misalnya kayak Go Food yang mengantar makanan, terus Go-Send mengantarkan barang atau paket, Go-Shop membelikan barang selain makanan, Go-Mart dan Go-Auto buat service service dan masih banyak lainnya, Go-Ride (III8)

Penulis : Ya, kemudian alasan Mas Taufiq untuk bergabung dengan Gojek ini apasih Mas?

Narasumber : Eee iseng sih Mba sebenernya, dulu waktu daftar kan pas liburan. Jadi daripada nganggur kan main-main gak jelas mending gabung ke Gojek. Selagi mau ngumpulin buat modal bisnis gitu (III9)

Penulis : Ya kemudian sebelum bergabung dengan Gojek ini, pekerjaan Mas Taufiq apa?

Narasumber : Saya mahasiswa dan ya bisnis-bisnis online (III10)

Penulis : Oh, kalo boleh tau kuliah dimana mungkin Mas?

Narasumber : Saya kuliah di UMY jurusan akuntansi

Penulis : Yang Mas Taufiq rasakan setelah bergabung di Gojek apa Mas?

Narasumber : Ya Alhamdulillah banyak peningkatan Mba, kayak buat modal usaha ya juga udah ada, buat biaya kuliah sendiri juga bisa. Dan yang jelas buat beli kuota sendiri udah bisa jadi gak minta-minta orang tua lagi gitu Mba (III11)

Penulis : Boleh tau gak Mas, untuk provider sendiri ini Mas Taufiq menggunakan apa?

Narasumber : Kalo untuk internet sendiri saya pakai telkomsel karena cepet ya, karna kalo Gojek itu pake internet yang lemot itu gak dapet orderan. Kalo untuk telpon atau sms saya pake xl karena murah untu telpon ke sesama operator atau semua operator gitu (III12)

Penulis : Mungkin gini Mas, telkomsel itu kan terkenal mahal ya Mas. Nah bagaimana cara Mas Taufiq ini menyikapinya? Mungkin cadangan uangnya?

Narasumber : Caranya misal sebulan kita dapet penghasilan berapa , ya kita sisihkan. Misal 100 ribu buat kuota yang 50 ribu buat pulsa telpon (III13)

Penulis : Kemudian, karena Gojek ini menggunakan aplikasi kan Mas ya? Nah, dari awal Mas Taufiq bergabung dengan Gojek berapa lama sih waktu yang dibutuhkan untuk menyesuaikan diri dengan aplikasi?

Narasumber : Kalo saya paling cepet Mba, Cuma sehari dua hari aja langsung bisa. Karena sebelum kita turun ke jalan kan kita udah dapet trainning dari kantor untuk bagaimana cara mengambil orderan, bagaimana cara mengambil uang dan bagaimana kita melayani customer sendiri. Tapi kalo orang yang udah agak tua agak lama Mba, pernah saya ngajarin itu setelah beberapa hari itu baru bias (III14)

Penulis : Aplikasi Gojek itu sendiri di upgrade tiap berapa lama?

Narasumber : Tergantung, eee kadang sebulan dua kali. Pernah satu jam udah di update lagi karena banyak bugs (III15)

Penulis : Eee kemudian ada gak sih Mas, kendala dari aplikasi yang udah diperbaharui itu tadi?

Narasumber : Biasanya penyesuaian itu Mba, pengambilan order. Karena ada beberapa kali itu tampilan dan cara mengambil ordernya itu berbeda. Misalnya versi sebelumnya di menu itu terdapat tampilan tujuan dan lokasi pengantaran, nah di aplikasi yang baru tujuan dan lokasi pengantaran itu engga ada Mba. Jadi harus kita telpon untuk menanyakan dan mendapat alamat (III16)

Penulis : Kemudian eee kendala yang dihadapi ketika bekerja menggunakan aplikasi mungkin Mas?

Narasumber : Eee sebenernya gak ada kendala sih, cuma karena kita naik motor harus sambil pegang hp jadi kita harus fokus ke jalan dan juga hp. Makanya banyak yang kemudian pake holder hp itu (III17)

Penulis : Kemudian kendala dalam kegiatan sehari-harinya Mas? Mungkin seperti menerima order seperti itu?

Narasumber : Mungkin menghindari adanya order fiktif. Ada sih Mba orang yang iseng order nah nanti kita udah belikan kita antar dan alamatnya itu gak ada gak sesuai (III18)

Penulis : Nah kalo ada pelanggan yang fiktif gitu, apa yang dilakukan pertama Mas?

Narasumber : Eee yang pertama adalah telpon call center pusat, yang ke dua itu makanan atau minuman yang dibelikan itu dikirim ke kantor jogja dan bisa digantiikan dengan nominal yang sama dengan barang tersebut. Tetapi dengan syarat nota masih ada dan bukti screenshoot dari aplikasinya (III19)

Penulis : Ohh jadi untuk mengantisipasi itu, setiap ada yang pesan harus di screenshoot gitu ya Mas?

Narasumber : Ya gak harus sih, tapi untuk jaga-jaga aja (III20)

Penulis : Emm kemudian, kalo gak salah nih Mas kayak tadi saya order nih. Kan ada note nya ya? Nah apakah itu sangat membantu Mas?

Narasumber : Iya, sangat membantu itu Mba. Soalnya sering sih ada customer yang cuma ngasih alamat saja, tapi kan ternyata harus masuk-masuk gang gitu jadi sulit untuk mencari rumahnya gitu (III21)

Penulis : Eee ada kesulitan gak sih Mas dalam membaca GPS itu sendiri?

Narasumber : Enggak sih Mba kalo saya, Alhamdulillah sih. Asal costumer naruh titiknya sesuai dengan *maps* (III22)

Penulis : Kemudian, ini misalnya maps nya tidak sesuai dengan tempat sebenarnya. Langkah yang dilakukan apa sih Mas?

Narasumber : "*kalo* saya biasanya setelah menerima order itu saya telpon dulu konfirmasi, tanya alamat baru saya jalan. *Kalo* dijalan saya bingung karena susah dicarinya yang langkah pertama ya *nelpon* terus *kalo* ada note ya *diliat notenya* (III23)

Penulis : Kemudian, emm mungkin dalam waktu satu jam nih Mas. Biasanya bisa menerima order berapa?

Narasumber : Kalo ditempat-tempat rame seperti kampus bisa 3 sampai 4, kan kita juga dibatasin Mba dalam 1 jam itu tidak boleh lebih dari 5. Kalo kita lebih dari 5 itu kita kena suspend dari kantor (III24)

Penulis : 3 atau 4 itu apa Mas?

Narasumber : Bebas, mau Go-ride atau Go-food pokoknya satu jam dibawah 5 (III25)

Penulis menerima : Eee boleh tau gak sih Mas dari aplikasi driver nya itu sendiri cara ordernya gimana?

Narasumber : Eee sebenernya kita otomatis dari pusat, jadi kalo misalnya ada orderan darpusat itu menembakkan orderan ke satu driver. Nah driver yang sinyalnya kuat itu yang dapat orderan itu Mba (III26)

Penulis : Jadi cuma karena sinyal yang kuat aja atau yang lain?

Narasumber : Iya, sinyal yang paling kuat sama yang terdekat dengan tempat yang dituju. Kalo dulu waktu awal kita manual bit. Jadi, setiap ada oreran beberapa driver cepet-cepetan buat ambil orderan itu gitu (III27)

Penulis : Kalo sekarang?

Narasumber : Sudah otomatis (III28)

Penulis : Ini Mas, ada gak sih Mas waktu yang diberikan untuk memutuskan menerima atau menolak orderan?

Narasumber : Ada, sekitar 5 detik harus berpikir. Ini mau diambil atau enggak ya, kalo enggak ya nanti dipindahkan ke orang lain (III29)

Penulis : Alasan untuk menerima dan menolak orderan mungkin Mas?

Narasumber : Eee yang pertama jarak orderan dan menu makanan yang dipesen. Kalo menu makanan yang dipesen makanan kecil saya gak berpengaruh mau deket atau jauh. Tapi kalo makanan kayak nasi box, itu saya pilih yang deket-deket aja (III30)

Penulis : Kemudian eee, berapa sering mengalami miss dalam menerima orderan itu?

Narasumber : Eee, sering sih. Apalagi kalo ada istilah itu sistem bocor. Jadi didalam hp driver itu tidak ada order masuk, tapi di riwayat order itu ada Mba (III31)

Penulis : Nah itu terus gimana Mba?

Narasumber : Itu ibaratnya dari pusat nembak ke kita, tapi ternyata sinyal kita gak bagus jadi itu dianggap menolak orderan (III32)

Penulis : Nah itu konsekuensi menolak orderan itu apa?

Narasumber : Eee mungkin itu kalo berlebihan bonus enggak muncul, karena didalam Gojek bonus akan diterima kalo tingkat penyelesaian di atas 40% (III33)

Penulis : Ada gak sih Mas kriteria untuk menerima bonus?

Narasumber : Kalo untuk bonus, kita 14 poin dapet bonus sekitar 15 ribu, diatas 16 point 25 ribu 20 point 40 ribu (III34)

Penulis : Itu untuk pembagian point nya gimana Mas?

Narasumber : Untuk Go-Ride itu 1 point, Go-Ride yang berjarak 1 km sampai 5km itu 1 point, 5 km sampe 10 km itu 1,5 point. Kalo diatas 10 km itu 22 point.

Untuk	Go-Food 1-8 km 2 point diatas 8 km 3 point. Nah untuk Go-Food ini pembelian diatas 200 ribu ditambah 1 point (III35)
Penulis	: Eee mungkin arti penting pekerjaan buat Mas Taufiq apa?
Narasumber	: Eee kalo arti penting pekerjaan selain buat mengisi waktu luang untuk mencari modal juga untuk berlatih bertanggung jawab (III36)
Penulis	: Mungkin nilai-nilai yang dimiliki Mas Taufiq dalam bekerja apa?
Narasumber	: Pertama tanggung jawab, semangat dan kalo di Gojek itu social (III37)
Penulis	: Itu termasuk visi misi Gojek atau gimana Mas?
Narasumber	: Iya, emang dari pemilik CEO Nadiem Makarin kan emang punya visi selain untuk mengambil keuntungan bisnis ada sosialnya juga buat masyarakat (III38)
Penulis	: Kalo boleh tau, mulai kerja biasanya jam berapa Mas?
Narasumber udah	: Tergantung Mba, biasanya jam 9 itu udah mulai kerja dan sore biasanya selesai, atau kalo enggak ya malem (III39)
Penulis	: Kalo paling malam sendiri jam berapa Mas menerima orderan?
Narasumber	: Paling cuma sampai jam 9 Mba, karena kalo sampai malam itu udaranya kurang, resiko nya lebih besar. Seperti kecelakaan keamanan juga (III40)
Penulis	: Sebelumnya mohon maaf ya Mas, kalo boleh tau penghasilan mungkin per harinya berapa Mas?
Narasumber	: Penghasilan perhari nya sekitar 150 sampai 200. Kalo lagi rame ya bisa lebih (III41)
Penulis	: Kemudian, ada gak sih Mas target yang harus di penuhi? Mungkin dari perusahaan gitu
Narasumber	: Kalo dari perusahaan enggak ada sih Mba, mungkin dari diri sendiri (III42)
Penulis	: Kemudian ada perubahan nilai enggak Mas ketika bergabung di Gojek?
Narasumber	: Mungkin lebih banyak kenal orang, lebih semangat bekerja, dan lebih termotivasi untuk menggumpulkan modal (III43)
Penulis	: Kemudian faktor-faktor yang paling mempengaruhi nilai kerja dari Mas Taufiq itu siapa sih?

Narasumber : Lebih ke diri sendiri, karena pengen dapet modal kerja jadi harus semangat kerja, nah dengan semangat kerja maka akan lebih cepat untuk mengumpulkan modal untuk usaha (III44)

Penulis : Hal pertama yang dilihat oleh Mas Taufiq dalam menerima atau menolak order?

Narasumber : Yang dilihat tujuan orderan (III45)

Penulis : Kemudian apa lagi Mas?

Narasumber Ride : Ya tentu pesanannya apa, dan jenis orderannya. Misalnya Go-Food, Go-gitu (III46)

Penulis : Biasanya lebih mengutamakan yang mana Mas? Dari beberapa layanan yang ada di Gojek?

Narasumber : Kalo saya lebih suka ke Go-Ride Mba daripada Go-Food. Karena saya lebih suka untuk touring juga Mba (III47)

Penulis : Nah, kalo kendala yang sering dihadapi saat bekerja apa Mas?

Narasumber : Panas sama hujan Mba (III48)

Penulis : Wah kalo itu sih kendala yang dikeluhkan sama hampir semua driver Mas haha Mungkin kendala yang dihadapi dijalan Mas?

Narasumber : Macet dan kalo saya sendiri dapet konsumen yang gemuk Mba, agak repot dan ngerusak motor takutnya Mba. Dengan tarif segitu ntar ganti motornya berapa gitu (III49)

Penulis : Ini aja Mas, karna driver Gojek kan biayanya juga buat bensin,buat motor gitu. Ada gak sih Mas biaya khusus untuk pemeliharaan motor gitu?

Narasumber : Enggak sih, saya biasanya jadikan satu nanti saya alokasikan gitu. Gak usah dipisah-pisahkan. Tapi saya misalnya awal bulan langsung service (III50)

Penulis : Misal ini Mas, karena jalanan sekarang ini kan rame dan macet ya pernah gak sih Mas mengalami kecelakaan dijalan waktu bawa konsumen?

Narasumber : Alhamdulillah saya enggak pernah Mba, dan jangan sampai Mba (III51)

Penulis : Mungkin ini, Mas Taufiq tau gak dari perusahaan itu nge cover kalo terjadi kecelakaan itu?

Narasumber : Kalo dari perusahaan sendiri ada dan perusahaan Gojek itu sendiri bekerja sama dengan asuransi Mba. Jadi siapapun driver yang mau mendapatkan

asuransi tiap bulannya nanti bayar sekitar 15 ribu gitu, dan itu sifatnya bukan wajib tapi kemauan dan kesadaran dari driver itu sendiri (III52)

Penulis : Mungkin tentang apa ya, planning kedepannya Mas. Apakah Mas Taufiq ini nanti kedepannya bakalan betah di Gojek atau tidak?

Narasumber : Kalo buat kedepannya Gojek buat saya gak begitu prospektif, jadi mungkin kedepannya Gojek hanya untuk sampingan aja Mba. Misal sabtu minggu libur saya gunakan untuk Gojek. Jadi lebih ingin kepekerjaan yang lainnya (III53)

Penulis : Jadi faktor lainnya bakalan mencari pekerjaan lain ya setelah lulus gitu ya Mas?

Narasumber : Iya, kalo bisa ya bisa buat usaha sendiri (III54)

Penulis : Kemudian mungkin cukup ini dulu yang bisa saya tanyakan, semoga sukses untuk skripsinya cepet kelar terus wisuda dan bisa mendirikan usaha sendiri. Dan nanti kalau ada yang kurang saya bisa konfirmasi melalui telepon ya. Trimakasih

Narasumber :Aamiin, oke

NARASUMBER 4

Nama : Fendy Riyanto

Hari/Tanggal : Kamis, 25 Mei 2017

Waktu : 15.30

Tempat : Jl. Magelang KM 15

Penulis : *Assallamualaikum warohmatullahi wabarokatu*,selamat malam. Perkenalkan saya Ninis dari mahasiswa FE UII ini saya *mau minta* waktunya sedikit untuk mewawawancara untuk skripsi saya. Sebelumnya mungkin boleh perkenalan dulu, dengan Mas siapa?

Narasumber : Saya Fendy Riyanto (IV1)

Penulis : Mungkin boleh tau, tempat tanggal lahirnya Mas?

Narasumber : Banjarnegara, 30 November 1994 (IV2)

Penulis : Nah dari mana Mas Fendy ini tahu tentang Gojek?

Narasumber : Dari temen sekelas (IV3)

Penulis : Kenapa kok Mas Fendy ini mau bergabung dengan Gojek?

Narasumber : Emm alasannya saya ini butuh modal, dan salah satu cara untuk mendapatkan modal adalah kerja. Karena kemarin di modalin untuk bisnis sesuatu tapi gagal. Jadi saya harus bertanggung jawab kepada ortu gitu (IV4)

Penulis : Eee kemudian, tau Gojek kan dari temen ya Mas ya? Nah cara Mas Fendy sendiri untuk mendaftar di Gojek ini gimana Mas?

Narasumber : Ohh ya, waktu itu online ya Mba sekitar bulan April daftar online. April 2017, setelah 2 minggu dapat sms resmi dari Gojek suruh dateng ke kantornya. Terus antri sekitar 200 orang dan saya kebetulan nomor 200. Setelah antri masuk ke gedungnya itu dipanggil sesuai antrian, nanti nyerahin kayak SKCK dan alamat email untuk di aktifkan akunnya. Dan nanti akunnya aktif setelah 24 jam dari mendaftar (IV5)

Penulis : Nah itu ada seleksi-seleksi yang dilakukan gak sih Mas?

Narasumber : Enggak Mba, Gojek ini hanya menyarankan SKCK. Karena kalo udah ada SKCK kan dari kepolisian udah menyatakan bahwa tidak pernah melakukan kriminalitas, udah itu saja (IV6)

Penulis : Ok, kemudian apakah keluarga ini mendukung Mas Fendy ini untuk bergabung di Gojek?

Narasumber : Orang tua engga tau Mba (IV7)

Penulis : Keluarga enggak tau? Kenapa Mas kok enggak kasih tau keluarga?

Narasumber : Eee saya jadikan Gojek ini sebagai batu loncatan, eee anggapan keluarga kan belum tau ya ojek online itu apa taunya kan ya ojek gitu. Kalo setelah dikuliahkan di Jogja dan malah menjadi supir ojek itu kan pasti susah diterima. Mungkin itu aja sih alasannya hehe (IV8)

Penulis : Sebelum bekerja di Gojek sendiri mungkin ada pekerjaan apa gitu Mas?

Narasumber : Oh iya saya waktu itu coba suatu usaha kayak cokles, saya nyoba untuk nyaingin dan modalnya lumayan besar sekitar 10 ya tapi karena kalah saing jadi ya berhenti (IV9)

Penulis : Tapi masih kuliah kan Mas? Kemdian konsekuensi apa sih yang Mas Fendy dapat setelah bergabung dengan Gojek ini?

Narasumber : Iya masih. Eee konsekuensinya terutama waktu, yang kedua itu apa ya terasa sangat capek karena sering dijalan itu (IV10)

Penulis : Mungkin kembali ke tadi waktu awal mendaftar di Gojek ya Mas. Mas Fendy tau gak Gojek di Jogja itu masuknya kapan?

Narasumber : Setahu saya tahun 2016 (IV11)

Penulis : Kemudian apasih yang Mas Fendy rasakan setelah bergabung dengan Gojek?

Narasumber : Manfaatnya lebih ke uang, uang makan sehari-hari pasti ada dan pendapatan juga pasti ada (IV12)

Penulis : Jadi lebih ke financial ya Mas? Kemudian konsekuensi apa yang dirasakan setelah bergabung?

Narasumber : Konsekuensi ya, jadi diri saya harus sangat berhati-hati. Intinya ini kan resikonya keselamatan ya, jadi ya harus lebih berhati-hati saat menjalankan aktivitas (IV13)

Penulis : Kemudian pernah gak sih Mas mengalami kecelakaan saat bekerja?

Narasumber : Mungkin lebih ke insiden ya Mba. Jadi, waktu pertama kali saya bekerja, saya belum tau banget zona merah. Waktu itu saya jemput orang di Jombor dan motor saya mau diambil paksa oleh tukang ojek yang ada disana. Jadi

saya berusaha kabur, dan mau gak mau penumpang saya tinggal disana (IV14)

Penulis : Kemudian berapa lama sih Mas Fendy dalam menyesuaikan dengan aplikasi?

Narasumber : Aplikasi ini mungkin begitu lihat saya langsung paham, mungkin sekitar 10 menit saya melihat langsung bisa menjalankan orderan (IV15)

Penulis : Kalo boleh tau,aplikasi Gojek ini diperbarui nya setiap berapa lama?

Narasumber : Kalo ga salah itu setahun 2 kali. Dan kemaren itu masuk bulan Mei diperbarui. Karena saya baru mendaftar tahun ini Mba jadi baru mengalami perubahan aplikasi sedikit (IV16)

Penulis : Kemudian ada gak sih Mas kendala yang dihadapi ketika aplikasi itu di upgrade?

Narasumber : Ada, saya mengalami 3 kali berturut-turut. Setiap jam 5 sore kalo ada orderan Go-Food dengan sistem pembayaran Go-Pay itu tidak masuk. Tapi sekarang sudah tidak. Itu udah dari kemaren setelah update, udah 3 hari ini dari jam 5 sampai 7 malam. Jadi pembayaran tidak masuk ke rekening driver (IV17)

Penulis : Kemudian tampilan dari aplikasi yang di upgrade itu banyak perbedaannya Mas?

Narasumber : Eee karena saya baru masuk April awal, jadi saya tidak mengalami perubahan yang terlalu mencolok (IV18)

Penulis : Kendala yang dihadapi bekerja dengan menggunakan aplikasi apa Mas?

Narasumber : Kendalanya harus selalu memantau hp, jadi sangat beresiko (IV19)

Penulis : Kemudian kendala yang dihadapi dalam kegiatan sehari-harinya Mas?

Narasumber : Sehari-harinya, karena gini Mba Gojek itu kan ada history nya gitu ya. Bonus driver itu akan muncul jika 40% order itu berhasil, itu ada kawanan Gojek lainnya yang jail. Dia pake akun pelanggan dan melakukan order fiktif terus di cancel (IV20)

Penulis : Jadi lebih sering kepada sesama driver Gojek ya bukan konsumen?

Narasumber : Iya, saya sering di Mcd Jombor dan melihat driver Gojek yang jahil gitu. Jadi mereka sengaja untuk menurunkan performa (IV21)

Penulis : Kalo konsumen fiktif sendiri?

Narasumber : *kalo* konsumen *fiktif* saya belum pernah sih Mba, karena jika dapat order biasanya saya konfirmasi dulu telpon. *Kalo* no nya tidak aktif saya *cancel*

Penulis : Kalo gak salah nih Mas, kalo misalnya kita order itu kan disana ada notes ya. Nah apakah notes itu membantu?

Narasumber : Sebenernya nempatin peta aja udah membantu. Tapi kalo notes nya mendukung ya sangat membantu (IV23)

Penulis : Ada kesulitan gak sih Mas dalam membaca GPS?

Narasumber : Setelah bekerja saya sudah terbiasa (IV24)

Penulis : Sebelum bergabung di Gojek pernah gak sih Mas bepergian menggunakan GPS?

Narasumber : Ya sesekali aja Mba (IV25)

Penulis : Kemudian apasih yang Mas Fendy lakukan jika GPS nya tidak sesuai dengan lokasi sebenarnya?

Narasumber : Kalo saya sebelum jalan itu pasti telpon dulu untuk memastikan alamat, dan nanti kalo setelahjalan itu beda mungkin enggak begitu jauh. Tapi saya pernah dapet order Go-Food jadi ada 2 nama jalan yang sama yang satu di depan amplaz dan yang sebenernya itu di depan UMY. Nah saya membacanya di depan amplaz dan ternyata konsumennya ada di UMY, jadi konsumen salah menempatkan maps (IV26)

Penulis : Nah itu kan jauh banget ya Mas, dari amplaz harus ke UMY. Itu nanti biaya nya gimana Mas?

Narasumber : Ya biaya nya nanti tetep sama yang tertera di aplikasi, dan itu sebenarnya yang rugi adalah driver (IV27)

Penulis : Itu gak bisa ya minta ganti rugi atau tambahan biaya ke konsumen?

Narasumber : Enggak Mba gak bisa karena menyalahi standar operasi (IV28)

Penulis : Kemudian biasanya dalam 1 jam bisa menerima orderan berapa Mas?

Narasumber : Rata-rata 2 Mba, karena saya pernah ngitung ya kalo Go-Ride itu waktu minimal itu 20 menit rata-rata. Kalo Go-Food rata-rata 30 menit (IV29)

Penulis : Kemudian boleh tau gak Mas cara menerima ordernya itu bagaimana?

Narasumber : Ya jadi kalo di aplikasi itu ada tombol aktif non aktif, nanti kalo saya udah siap kerja saya aktifin terus nanti ada pop up muncul kalo ada orderan. Dan diberi waktu sekitar 10 detik untuk menerima (IV30)

Penulis : Jadi hanya diberikan waktu 10 detik aja ya?

Narasumber : Iya, tapi kalo saya udah siap kerja biasanya saya mengguakan auto bit. Jadi kalo udah masuk langsung ketrima. Karena berhubungan dengan jaringan (IV31)

Penulis : Nah, Mas Fendy sendiri menggunakan provider apa sih?

Narasumber : Telkomsel (IV32)

Penulis : Telkomsel? Kenapa Mas?

Narasumber : Karena paling bagus sinyalnya, paling lancer (IV33)

Penulis : Nah kabarnya itu kan telkomsel ini mahal ya Mas. Nah cara untuk menyiasati biaya untuk internet nya itu gimana Mas?

Narasumber : Kalo untuk mahal itu emang mahal, tapi kalo buat bisnis itu yang paling tepat ya Mba. Dan untuk Gojek sendiri yang hanya digunakan untuk aplikasi dalam sebulan saya beli kuota itu alhamdulillah cukup (IV34)

Penulis : Biasanya kuota berapa untuk berapa lama?

Narasumber : Saya 1 minggu habis kuota 70 ribu, karena saya kan juga menggunakan untuk sosial media ya Mba hehe (IV35)

Penulis : Nah ini aja Mas, alasan untuk menolak dan menerima orderan itu apa sih Mas?

Narasumber : Kalo Go-Ride itu alasan untuk menerimanya jelas eee jemputnya deket. Kalo menolaknya itu karna lokasi penjemputan yang jauh dari lokasi saya gitu Mba. Tapi biasanya saya terima dulu, nanti saya konfirmasi ke konsumen mau nunggu atau enggak. Kalo misalnya konsumen mau nunggu yaudah saya jalan, kalo enggak ya saya minta untuk konsumen cancel orderan gitu Mba. Nah kalo Go-Food gini Mba, kalo dia cash pasti diterima. Tapi kalo dia menggunakan Go-Pay kadang saya tolak. Karena kan pake ATM nya CIMB Niaga ya Mba, nah itu nanti diambilnya prosesnya lama. Jadi kalo saya tidak ada uang cash yang banyak saya tolak untuk menggunakan Go-Pay (IV36)

Penulis : Kemudian faktor sinyal tadi ya Mas, berpengaruh gak sih terhadap menerima order?

Narasumber : Sangat berpengaruh kalo engga auto bit. Jadi misal hp baru ditaruh ya, kita gak tau ada order masuk. Nah nanti begitu dibuka ternyata waktunya sisa 5 detik dan waktu 5 detik itu kadang bukan waktu yang sebenernya. Misal

masih 5 detik, nanti ketika di terima waktunya udah habis gitu karena sinyalnya jelek (IV37)

Penulis : Jadi lebih diuntungan menggunakan yang auto dari pada yang manual ya Mas?

Narasumber : Iya Mba

Penulis : Nah seberapa sering sih Mas mengalami miss dalam menerima order?

Narasumber : Rata-rata perhari saya 80% order sukses sih Mba, jadi mungkin miss nya sedikit (IV38)

Penulis : Kemudian mungkin nilai-nilai yang Mas Fendy miliki dalam bekerja itu apa sih?

Narasumber : Saya sering apa, saya intinya berniat untuk membantu. Karena jujur saja di Gojek itu saya niatkan untuk mengumpulkan modal dan membantu orang. Kayak misal Go-Food ini, antara waktu dan fee itu kan sangat kecil ya Mba, jadi ya saya niatkan untuk membantu orang (IV39)

Penulis : Kemudian biasanya mulai bekerja itu jam berapa Mas?

Narasumber : Jam 8 pagi dan paling malam setelah kuliah jam 11. Karena saya ini kalo mangkal di kost aja, jadi kalo dapet order saya baru keluar (IV40)

Penulis : Kemudian, rata-rata penghasilan untuk tiap harinya berapa Mas?

Narasumber jadi : Rata-rata ya 150 ribu dapet, nanti dikurangi bensin dan makan mungkin 100 ribu (IV41)

Penulis : Mungkin masuk ke bonus ya Mas, sistematika mendapatkan bonusnya itu gimana sih Mas?

Narasumber : Minimal 40% yang sukses,kalo Go-Food ini dapet point 2 nanti akumulasi sampe 14 dapet bonus 15 ribu, 16 point 25 ribu dan 20 point 40 ribu. Jadi nanti kalo bisa 20 point itu dapet 80 ribu gitu (IV42)

Penulis : Kemudian ini Mas ada perubahan nilai enggak Mas setelah bergabung dengan Gojek ini?

Narasumber : Iya, jadi lebih tanggung jawab dan lebih mandiri sekarang (IV43)

Penulis : Kemudian sisi positif dan negatif yang didapatkan dari bergabung dengan Gojek?

Narasumber : Sisi positifnya jelas dari segi financial, kalo negatifnya eee lebih ke resiko. Kita jadikan fisik sebagai asset ya jadi ya beresiko (IV44)

Penulis : Kalo untuk meng cover resiko ini tadi Mas, apa yang Mas Fendy lakukan?

Narasumber : Kalo dari Gojek udah ada asuransi, dan saya gak mau terjadi apapun jadi saya menyiasatinya dengan ya itu tadi saya tidak mangkal dimana-mana hanya di kost jadi kalo dapet order saya baru jalan gitu (IV45)

Penulis : Kendala yang sering dihadapi apa Mas saat menerima order?

Narasumber : Lebeih ke konsumen fiktif itu Mba, dan kondisi jalan aja yang sangat rame. Jadi harus lebih berhati-hati lagi. Karena kalo ada order fiktif dan yang melakukan cancel adalah driver, nanti setelah 2 kali melakukan cancel makan akan kena suspend dari perusahaan selama 30 menit (IV46)

Penulis : Kira-kira berapa lama sih Mas Fendy ini mau bertahan di Gojek itu?

Narasumber : Saya sekarang ini kan semester 6, dan nanti semester 7 udah masuk skripsi dan saya rencana nya ingin membuat bisnis sendiri. Jadi saya targetkan untuk mengumpulkan modal baru mungkin nanti Gojek untuk selingan aja kalo ada waktu luang gitu (IV47)

Penulis : Satu lagi mungkin yang tertinggal Mas, untuk faktor yang mempengaruhi nilai kerja?

Narasumber : "Saya lebih karena pengaruh diri sendiri aja sih Mba, saya harus sukses memilikI penghasilan karena saya kan butuh modal untuk usaha. Jadi ya faktor paling berpengaruh ya diri saya sendiri (IV48)

Penulis : Mungkin itu dulu yang bisa saya tanyakan, nanti kalo ada kekurangan saya hubungi lagi. Semoga sukses untuk rencana bisnis nya dan kuliahnya. Dan tentunya selalu diberikan kesehatan. Terimakasih

Narasumber : Iya aamiin, sama-sama Mba

NARASUMBER 5

Nama : Engki Christian

Hari/Tanggal : Kamis, 18 Mei 2017

Waktu : 15.49

Tempat : Jl. Magelang

Peneliti : Assallamuallaikum warahmatullahi wabarokatu, perkenalkan nama saya Ninis saya dari FE UII. Ini saya mau mewawancara untuk skripsi saya. Nah boleh *tau* dulu mungkin nama lengkapnya Mas siapa?

Narasumber : Engki Christian (V1)

Peneliti : Ya mungkin dimulai aja ya mas ya dari awal. *Ee* mas Engki ini tau gojek darimana mas?

Narasumber : Pertamanya? Ya dari media masa (V2)

Peneliti : Kemudian alasan mas Engki untuk bergabung di gojek ini apa?

Narasumber : masuk di Gojek ini yang jelas untuk memenuhi kebutuhan saya mba, dan karna saya habis kena musibah bisnis saya bangkrut jadi saya ya mencoba untuk daftar di Gojek.Siapa tau bisa terkumpul modal lagi (V3)

Peneliti :*Eeee* setelah mas Engki ini bergabung jadi *driver* gojek itu tau *gak* sih mas konsekuensi apa yang mas dapat setelah bergabung

Narasumber : Ya harus pinter membagi waktu, terus harus hati-hati aja karna kerjanya kan berhubungan dengan jalan (V4)

Peneliti : kemudian keluarga mendukung gak Mas?

Narasumber : Alhamdulillah mendukung Mba, malah seneng karna saya bisa bangkit dari keterpurukan Mba (V5)

Peneliti :*Ee* kemudian bisa diceritain sedikit *gak* mas proses mas Engki ini ber*ga*bung den*ga*n gojek?

Narasumber : Awalnya saya lihat berita kalo Gojek udah masuk di Jogja kan, nah saat itu saya tidak ada pekerjaan. Jadi saya cari tau kantor gojek dimana terus saya tanya-tanya. Besoknya saya daftar lewat online itu baru ke kantor Jogja buat kasih berkas. Nanti nunggu lagi buat pengumuman diterima atau tidak (V6)

Peneliti : Nah aplikasi gojek nya itu sendiri jadi itu biasanya di *upgrade* berapa lama mas?

Narasumber : Oh *ga* menentu, aplikasinya itu update nya kalo misal ada masalah gitu mba, bisa sebulan sekali atau setahun 4 kali juga bias (V7)

Peneliti : Kemudian *ee* ada kesulitan *ga* mas dalam beradaptasi den*ga*n apa ya *ee* aplikasi yang di upgrade gitu?

Narasumber : Oh eng*ga*, soalnya *ga* terlalu beda jauh ada satu titik dimana itu dari versi satu ke versi dua itu, pertamanya ju*ga* bingung semua driver ju*ga* bingung tapi kalo yang muda-muda kan udah biasa den*ga*n aplikasi-aplikasi to, langsung bisa nyetel. Tapi kalo yang orangtua susah soalnya beda banget versinya soalnya itu habis dipe*ga*ng IT India itu bener-bener di update aplikasinya beda (V8)

Peneliti :Kemudian *ee* berapa lama waktu mas Engki itu untuk menyesuaikan diri den*ga*n aplikasi sejak ber*ga*bung?

Narasumber : Ya *ga* terlalu lama kok bisa nyetel kalo saya mungkin 2 sampai 3 jam (V9)

Peneliti : kemudian *ee* kendala apa sih mas yang mas hadapi saat misalnya bekerja itu den*ga*n menggunakan aplikasi

Narasumber : kalo pas penuh, aplikasi jadi lemot dibuka, eh banyak orderan masuk gak ada notif. Langsung gak bisa turun bonus (V10)

Peneliti : Kemudian kendala-kendala yang dihadapi dalam misalnya apa ya kegiatan sehari-hari dalam bekerja, misalnya kayak dari menerima order atau menjemput pelang*ga*n seperti itu ada kendala-kendala apa?

Narasumber : apa ya Mba, biasanya *sih* kondisi jalan padat dan konsumen itu mintanya *cepet sampe* tujuan. Disamping itu kita harus kerja dengan *liat* hp terus *kalo* misal *enggak* hafal jalan gitu (V11)

Peneliti : Kalo *ga* salah biasanya tu ada lokasi yang kita isi sendiri tu lho mas apa namanya

Narasumber : Nah itu kan kadang yang pertama kali yang kita tuju mesti peta dulu, kadang kan note nya itu kita *ga* hafal. Makanya yang pertama patokannya peta dulu kalo aku, oh petanya daerah sini. Atau eng*ga* jemput di kos gitu kan maps disini tapi ternyata orangnya disana kita udah nelpon kita tunggu disini orangnya nunggu didepan (V12)

Peneliti :Terus apa yang mas lakuin kalo petanya *ga* sesuai? Langkah pertama yang mas lakukan apa

Narasumber : Pertama ya nelpon terus diliat notenya oh ternyata itu mungkin sebelahnya atau tanya orang, mungkin kalo *ga* map nomor *ga* bisa dihubungi, kalo nomornya *ga* bisa dihubungi biasanya nomor aku simpen terus aku whatsapp gitu (V13)

Peneliti : Terus sering *ga* sih mas kayak ada pelang*ga*n-pelang*ga*n yang nakal? Misalnya dia udah order nih tapi nanti begitu kita udah nge ok in kita udah jalan, nanti pelang*ga*nnya *ga*ada atau gimana gitu?

Narasumber : Ada fiktif itu, ada sering pesen tapi orangnya eng*ga* ada. Tapi yang paling parah itu makanan, kita udah mbeliin tapi ternyata palsu bookin*ga*nnya, alamatnya palsu *ga* ada (V14)

Peneliti : Nah kalo misalnya kayak gitu?

Narasumber : Tapi kalo di Jogja jarang sekali, jarang banget (V15)

Peneliti : Tapi pernah *ga* mas?

Narasumber : Kalo aku *ga* pernah (V16)

Peneliti : Kemudian *ee* ada kesulitan *ga* sih mas dalam membaca GPS itu tadi ?

Narasumber : jujur saja saya bingung untuk membaca GPS, bahkan mungkin sampai sekarang pun saya masih agak kaku kalo baca GPS. Jadi sebelum saya jalan saya liat dulu detailnya dimana, kira-kira saya lewat mana yang saya tau dan selebihnya ikutin aja (V17)

Peneliti : Eng*ga* ada ya?

Narasumber : Soalnya udah terbiasa (V18)

Peneliti :*Ee* ini, kalo boleh tau misalnya dalam waktu satu jam gitu ya, ini bisa nge pick order berapa?

Narasumber : Kalo pas rame pas pagi itu, pas anak UGM an kuliah itu bisa dua ti*ga* kali satu jam, kadang kalo lagi beruntung bisa sampe empat kali kayak tadi pagi, kalo lama ya sejam baru sekali ju*ga* bias (V19)

Peneliti : Terus ini mas, saya pengen tau *ee* cara maksudnya menerima ordernya tu mas? Kalo dari aplikasinya gitu

Narasumber : Ya nanti ke pop up, tau kan ke pop up? (V20)

Peneliti : Iya h*ee*h, muncul gitu

Narasumber : Iya muncul gitu terus nanti ting*ga*l di klik terima atau *engga* (V21)

Peneliti : Biasanya ada waktunya berapa

Narasumber : Iya, sepuluh detik (V22)

Peneliti : Terus itu nanti dicari driver yang terdekat dari tempatnya itu?

Narasumber : Iya sama sinyalnya yang paling pas kuat (V23)

Peneliti :*Ee* kemudian ini, kan tadi waktunya selama 10 detik ya, nah itu maksudnya cara rebutannya gimana sih mas? Sering *missga* sih mas?

Narasumber : Kalo dulu waktu 5 bulan jadi awal-awal di gojek, kalo ada orderan semua hp bunyi, terus cepet-cepetan. Tapi kalo sekarang orderannya masuk ke hp satu-satu kayak udah dibagi gitu lho orderannya (V24)

Peneliti :*Ee* kemudian tadi balik lagi kedepan ya mas, tadi saya lupa untuk tanya. Alasan bergabung di Gojek itu apasih mas? Mungkin ataukah ada financial atau memanfaatkan waktu luang

Narasumber : Yang pertama ya financial (V25)

Peneliti : Financial gimana mas?

Narasumber : Financial karena kanya lumayan kalo liat-liat berita terutama yang masuk berita itu kan lumayan, mengisi waktu ju*ga* sih karena fr*ee*lance yang paling enak terus kalo dari menyalurkan hobi karena ya suka touring-touring kayak gitu (V26)

Peneliti : Nah kemudian apa ya, saya mau masuk tentang ini aja pekerjaan. Arti penting pekerjaan buat mas Engki sekaang itu apa sih mas?

Narasumber :*Ee* selain pertama bisa untuk meningkatkan derajat karena udah punya penghasilan sendiri, banyak pen*ga*laman hidup yang didapat dijalan, punya relasi yang besar karena gojek itu komunitas yang besar, terus ju*ga* jadi sorotan di masyarakat luas, terus banyak pen*ga*laman, banyak kenalan dari kita kenal sesama driver dari penumpang dari mitra yang bekerjasama go food den*ga*n gojek kayak gitu. Pertama yang paling berkesan itu pengalamannya (V27)

Peneliti : Mungkin kalo boleh saya tahu, nilai-nilai yang Pak Dewa punya dalam kehidupan itu apa aja mas?

Narasumber : Nilai semangat,disiplin,tekun dan tanggung jawab Mba. Karena saya bekerja kan untuk keluarga jadi ya harus memiliki nilai itu dalam bekerja. *Kalo gak* punya semangat ya nanti malas untuk kerja, *kalo* kita *gak* disiplin dalam bekerja ya nanti juga jadi malas-malasan aja *semau* kita mau kerja kapan nanti *gak* dapat penghasilan dan *gak* mencapai target (V28)

Peneliti : Itu biasanya, kalo boleh tau ya mas ya. Ini mungkin a*ga*k sensitif, biasanya sehari itu penghasilannya berapa mas?

Narasumber : Kalo kejar target bonus ya biasanya 90.000 pasti dapat, kalo ditambah yang lain mungkin 150 sampai 200 (V29)

Peneliti : Kalo boleh tau bonus Itu sistemnya gimana sih mas?

Narasumber : Jadi harus ngumpulin point 20 dan performa 40% (V30)

Peneliti : Itu 20 point bisa didapat den*ga*n berapa kali menerima order?

Narasumber : Setiap layanan berbeda-beda tergantung kriteria dari orderan, misal makanan 2 point, go ride 1 point (V31)

Peneliti : Ada perubahan nilai *ga* sih Pak setelah ber*ga*bung den*ga*n gojek?

Narasumber : Ya semakin semangat aja,harus bisa dapat uang buat keluarga (V32)

Peneliti : Mungkin faktor-faktor yang mempen*ga*ruhi nilai kerja Pak Dewa apa?

Narasumber : yang berpengaruh itu keluarga dan juga teman-teman saya di Gojek Mba. (V33)

Peneliti : Terus kalo boleh tau nih Pak, hal pertama yang dilihat ketika menerima order itu apa?

Narasumber :Mungkin liat dulu jaraknya, atau apa yang dipesan. Tapi sekarang kan otomatis jadi gak bisa milih (V34)

Peneliti : Kendala yang paling sering di hadapi saat keliling apa Pak?

Narasumber : Apa ya, ya mungkin lebih ke kemacetan jalan aja sama itu banyak yang n*ga*wur kalo lagi dijalan. Jadi harus lebih hati-hati lagi (V35)

Peneliti : Baik Pak, mungkin cukup segini dulu wawancaranya. Terimakasih atas waktunya Pak

Narasumber : Oke siap siap

NARASUMBER 6

Nama : Zein Khanafi

Hari/Tanggal : Kamis, 4 Mei 2017

Waktu : 13.45

Tempat : Kota Gede

Peneliti : Assallamuallaikum warahmatullahi wabarokatu, perkenalkan nama saya Ninis saya dari FE UII. Ini saya mau mewawancara. Nah boleh *tau* dulu mungkin nama lengkapnya mas siapa?

Narasumber : Zein Khanafi (VI1)

Peneliti : Ya mungkin dimulai aja ya pak ya dari awal. Pak Zein tau gojek darimana mana?

Narasumber : Pertamanya dari driver yang lewat-lewat itu. Saya baca itu apa, terus karna penasaran saya Tanya (VI2)

Peneliti : Kemudian alasan Bapak untuk bergabung di gojek ini apa?

Narasumber : kalo saya untuk sampingan mba, karena kan saya sudah bekerja di perccetakan buku. Untuk tambah-tambah penghasilan aja sebenernya Mba, jadi bukan pekerjaan yang pokok (VI3)

Peneliti : *Eeee* setelah Bapak bergabung jadi *driver* gojek itu tau *gak* sih mas konsekuensi apa yang mas dapat setelah bergabung

Narasumber : yang saya rasakan konsekuensinya itu adalah kerja dijalan, dan karna Gojek itu banyak pilihan layanan jadi kita harus setiap harinya harus punya modal untuk operasional gitu. Dan pasti namanya bekerja dijalan itu pasti *capek*, jadi biasanya gampang *masuk angin* (VI4)

Peneliti : Kemudian keluarga mendukung atau mungkin menentang ?

Narasumber : Kalo dari keluarga *sih* dukung-dukung aja Mba, *cuma* mungkin ya khawatir aja takut ada apa-apa dijalan. Jadi selalu ngingetin aja untuk hati-hati kalo lagi bekerja (VI5)

Peneliti :*Ee* kemudian bisa diceritain sedikit *gak* Pak tentang proses ber*ga*bung den*ga*n gojek?

Narasumber : Awalnya tu saya lihat ada driver Gojek di dekat tempat saya kerja, terus saya tanya kerjanya apa. Karna saya tertarik akhirnya besoknya saya datang ke kantor buat daftar. Cuma ngumpulin beberapa persyarratan, nanti dipanggil lagi. Udah Cuma gitua aja (VI6)

Peneliti : Nah aplikasi gojek nya itu sendiri jadi itu biasanya di *upgrade* berapa lama mas?

Narasumber : Oh *ga* menentu, aplikasinya itu update nya kadang paling lama itu sebulan Tapi rutinnya itu biasanya satu bulanan lah (VI7)

Peneliti : Kemudian ada kesulitan *ga* mas dalam beradaptasi den*ga*n apa ya *ee* aplikasi yang di upgrade gitu?

Narasumber : Kendala pasti ada ya Mba, karna saya kan dulunya gak bisa pake android gini, jadi ya setiap aplikasi di upgrade pasti harus belajar lagi untuk nyesuaikan (VI8)

Peneliti :Kemudian *ee* berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyesuaikan diri den*ga*n aplikasi sejak ber*ga*bung?

Narasumber : Saya sekitar berapa hari ya, eee satu dua hari kayaknya (VI9)

Peneliti : kemudian *ee* kendala apa sih mas yang mas hadapi saat misalnya bekerja itu den*ga*n menggunakan aplikasi

Narasumber : kendalanya apa ya, *paling kalo* sistemnya bocor aja sih. Jadi orderan banyak sekali yang masuk,padahal posisi baru di jalan nganterin konsumen. Itu nanti berpengaruh sama kineja, jadi kita dianggap gak mau menerima orderan (VI10)

Peneliti : Kemudian kendala-kendala yang dihadapi dalam misalnya apa ya kegiatan sehari-hari dalam bekerja, misalnya kayak dari menerima order atau menjemput pelang*ga*n seperti itu ada kendala-kendala apa?

Narasumber Kendalanya itu maps nya *ga* sesuai,seumpama orangnya tu lokasinya disini maps nya naruhnya disana atau *ga* dibelakang, padahal belakang itu udah beda perumahan biasanya itu. Misalnya titiknya tu disini, tapi rumah sebenarnya disini (beda titik) padahal udah beda pager gitu. Jadi ketika kita salah kesini harus muter balik kesana karena udah beda komplek seperti itu, kadang yang susah seperti itu (VI11)

Peneliti : Kalo *ga* salah biasanya tu ada lokasi yang kita isi sendiri tu lho mas apa namanya

Narasumber : Nah itu ngebantu, biasanya kalo saya begitu dapat order saya lihat maps terus kalo ada catatan nya itu saya baca. Kalo saya gak paham saya langsung telpon buat memastikan aja (VI12)

Peneliti :Terus apa yang mas lakuin kalo petanya *ga* sesuai? Langkah pertama yang mas lakukan apa

Narasumber : Pertama ya nelpon konsumennya Mba (VI13)

Peneliti : Terus sering *ga* sih mas kayak ada pelang*ga*n-pelang*ga*n yang fiktif?

Narasumber : ada, tapi saya sendiri belum pernah dapat pelanggan fiktif itu (VI14)

Peneliti : Kemudian *ee* ada kesulitan *ga* sih mas dalam membaca GPS itu tadi ?

Narasumber : kalo saya awalnya mengalami kesulitan untuk membaca GPS, apalagi *kalo* cuaca nya sedang buruk itu kadang lama memperbaruinya jadi sering telat dan kadang konsumen menempatkan titiknya itu asal jadi kadang harus sering melakukan konfirmasi ke konsumen (VI15)

Peneliti :*Ee* ini, kalo boleh tau misalnya dalam waktu satu jam gitu ya, ini bisa nge pick order berapa?

Narasumber : Kalo saya kan karna ini sambilan, jadi saya biasanya kalo pagi itu sebelum kerja saya Gojek dulu mungkin bisa dapat 2 atau 3 tergantung kondisi jalanan (VI16)

Peneliti : Terus ini mas, saya pengen tau *ee* cara maksudnya menerima ordernya tu mas? Kalo dari aplikasinya gitu

Narasumber : Sekarang udah ada yang otomatis, jadi begitu dinyalakan nanti kalo ada order yang masuk langsung diterima aja mba (VI17)

Peneliti : Nah kemudian apa ya, saya mau masuk tentang ini aja pekerjaan. Arti penting pekerjaan buat mas Sunu sekaang itu apa sih mas?

Narasumber : arti penting pekerjaan jelas untuk memenuhi kebutuhan keluarga, tapi saya niatkan juga buat ibadah mba, jadi bantu orang lain (VI18)

Peneliti : Mungkin kalo boleh saya tahu, nilai-nilai yang Bapak pe*ga*ng dalam kehidupan itu apa aja?

Narasumber : apa ya Mba, saya lebih kepada ikhlas membantu sesama dan juga semangat pantang menyerah. Ikhlas membantu karena ya saya bekerja ini niatkan untuk ibadah,*kalo* semangat pantang menyerah ya karna saya harus berusaha mencukupi kebutuhan istri dan anak-anak saya *gitu* aja (VI19)

Peneliti kalo boleh tau ya Pak ya. Ini mungkin a*ga*k sensitif, biasanya sehari itu penghasilannya berapa mas?

Narasumber : Kalo saya biasanya 50-90 ribu Mba, karna kan saya pagi sampai sore itu kerja di percetakan (VI20)

Peneliti : Terus ada perubahan nilai *ga* sih pak setelah ber*ga*bung den*ga*n gojek?

Narasumber : Ya semangatnya jadi nambah, meningkat (VI21)

Peneliti : Mungkin faktor-faktor yang mempen*ga*ruhi nilai kerja apa? Mungkin faktornya dari mana?

Narasumber : Lebih kepada keluarga dirumah Mba, saya pengen mereka kebutuhannya tercukupi dan seneng (VI22)

Peneliti : Terus kalo boleh tau nih mas, hal pertama yang dilihat ketika menerima order itu apa?

Narasumber : Pertama jarak Mba, karna kalo pagi saya waktunya kan mepet sama kerja dipercetakan. Mungkin kalo malam saya agak selo jadi semua saya ambil (VI23)

Peneliti : Terus Pak Zein ambil order paling malam jam berapa?

Narasumber : Kalo saya jam 9 itu udah dirumah (VI24)

Peneliti : Kendala yang paling sering di hadapi saat bekerja?

Narasumber : mungkin lebih kepada kondisi lalu lintas aja mba. Misal macet gitu nanti banyak konsumen yang marah-marah (VI25)

Peneliti : Baik Pak Zein, mungkin cukup segini dulu wawancaranya. Nanti kalau ada yang kurang-kurang saya konfirmasi lagi lewat telpon atau wa. Terimakasih atas waktunya

Narasumber : Iya Mba, sama-sama ya semoga bisa membantu

NARASUMBER 7

Nama : Eko Adi Nugroho

Hari/Tanggal : Selasa, 13 Juni 2017

Waktu : 13.45

Tempat : Jl. Magelang

Penulis : *Assallamualaikum warohmatullahi wabarokatu*. Perkenalkan saya Ninis *mau minta* waktunya untuk wawancara. Sebelumnya mungkin boleh perkenalan dulu, dengan Bapak siapa?

Narasumber : Saya Eko Adi Nugroho (VII1)

Penulis : Kenapa kok Pak Eko ini mau bergabung dengan Gojek?

Narasumber : saya sebenernya dirumah ada pekerjaan mba, kayak buka studio foto. Cuma kan ga setiap hari ada orang yang mau foto, jadi buat ngisi waktu luang saya bekerja di Gojek. Dan pekerjaan yang paling pokok ya yang dirumah, ini buat sambilan aja (VII2)

Penulis : Eee kemudian, tau Gojek dari mana Pak?

Narasumber : dari iklan-iklan yang ada di koran-koran Mba (VII3)

Penulis : Ok, kemudian apakah keluarga ini mendukung untuk bergabung di Gojek?

Narasumber : keluarga ya mendukung-mendukung aja, asal yang saya lakukan positif dan halal bukan hasil mencuri kan (VII4)

Penulis : Sebelum bekerja di Gojek sendiri mungkin ada pekerjaan apa gitu Mas?

Narasumber : Saya sampai saat ini masih ada kerjaan mba, saya punya studio foto gitu dirumah (VII5)

Penulis : Kemudian apasih yang Pak Eko rasakan setelah bergabung dengan Gojek?

Narasumber : Manfaatnya lebih ke uang, karna kan studio foto gak setiap hari rame ya Mba. Sedangkan anak istri saya harus tetap makan (VII6)

Penulis : Jadi lebih ke financial ya? Kemudian konsekuensi apa yang dirasakan setelah bergabung?

Narasumber : konsekuensi ya, jadi diri saya harus berhati-hati karna kerja dijalan. Intinya inikan resikonya keselamatan ya jadi harus lebih berhati-hati saat menjalankan aktivitas (VII7)

Penulis : Kemudian pernah gak sih Pak mengalami kecelakaan saat bekerja?

Narasumber : Alhamdulillah saya belum pernah dan smoga enggak pernah (VII8)

Penulis : Kemudian berapa lama sih Pak Eko dalam menyesuaikan dengan aplikasi?

Narasumber : Aplikasi ini mungkin sekitar seharian saya belajar Mba (VII9)

Penulis : Kalo boleh tau,aplikasi Gojek ini diperbarui nya setiap berapa lama?

Narasumber : Kalo ga salah itu setahun bisa jadi 2 kali (VII10)

Penulis : Kemudian ada gak sih Pak kendala yang dihadapi ketika aplikasi itu di upgrade?

Narasumber : Ada, saya mengalami kalo ada orderan Go-Food dengan sistem pembayaran Go-Pay itu tidak masuk. Jadi pembayaran tidak masuk ke rekening driver (VII11)

Penulis : Kemudian tampilan dari aplikasi yang di upgrade itu banyak perbedaannya Pak?

Narasumber : Eee tidak mengalami perubahan yang terlalu mencolok (VII12)

Penulis : Kendala yang dihadapi bekerja dengan menggunakan aplikasi apa Pak?

Narasumber : Kendalanya mungkin aplikasi kadang tiba-tiba nutup Mba, jadi kita terlambat sampai ketempat konsumen, dan pasti nanti kena marah (VII13)

Penulis : Kemudian kendala yang dihadapi dalam kegiatan sehari-harinya Mas?

Narasumber : kendalanya mungkin ada pelanggan yang fiktif ya Mba, jadi bisa bikin rugi kalo gak hati-hati (VII14)

Penulis : Kalo gak salah nih Pak, kalo misalnya kita order itu kan disana ada notes ya. Nah apakah notes itu membantu?

Narasumber : Sebenernya ya membantu Mba, Cuma ya yang paling utama itu penempatan maps aja sih (VII15)

Penulis : Ada kesulitan gak sih Pak dalam membaca GPS?

Narasumber : Awalnya iya mengalami kesulitan (VII16)

Penulis : Kemudian apasih yang Pak Eko lakukan jika GPS nya tidak sesuai dengan lokasi sebenarnya?

Narasumber : yang saya lakuin pertama ya saya baca lagi peta nya, terus ada catatan khusus *enggak* disitu *kalo* ada ya dibaca dulu. *Kalo* nanti *tau* lokasi dimana

langsung jalan, baru nanti konfirmasi *kalo* udah *deket*. Tapi *kalo* lokasinya *gak tau* dimana pertama saya telpon dulu, untuk memastikan atau menanyakan lokasinya dimana (VII17)

Penulis : Kemudian biasanya dalam 1 jam bisa menerima orderan berapa Pak?

Narasumber : Rata-rata 2 sampai Mba (VII18)

Penulis : Kemudian boleh tau gak Pak cara menerima ordernya itu bagaimana?

Narasumber yang : Ya jadi kalo di aplikasi itu ada tombol aktif non aktif, nanti kalo pakai otomatis ya order masuk otomatis kita terima (VII19)

Penulis : Nah, Pak sendiri menggunakan provider apa sih?

Narasumber : Telkomsel (VII20)

Penulis : Telkomsel? Kenapa Pak?

Narasumber : Karena paling bagus sinyalnya, paling lancar buat nerima order

Penulis : Nah ini aja, alasan untuk menolak dan menerima orderan itu apa sih ` Pak?

Narasumber : Kalo saya lebih ke jarak mba, kalo terlalu jauh dari tempat saya, biasanya saya terima terus saya konfirmasi mau nunggu atau enggak. Kalo gak mau ya saya minta pihak konsumen untuk cancel. Kalo makanan saya lihat nominalnya, kalo uang saya cukup ya saya belikan gitu (VII21)

Penulis : Kemudian faktor sinyal tadi ya Mas, berpengaruh gak sih terhadap menerima order?

Narasumber : Sangat berpengaruh kalo engga auto bit. Bisa *miss t*erus itu nanti orderannya (VII22)

Penulis : Nah seberapa sering sih pak mengalami miss dalam menerima order?

Narasumber : Rata-rata perhari saya 80% order sukses sih Mba jadi miss nya dikit (VII23)

Penulis : Kemudian mungkin nilai-nilai yang Pak Eko miliki dalam bekerja itu apa sih?

Narasumber : nila kerja saya ya semangat aja mba, pokoknya dijalani saja dengan semangat. Biar bisa menghidupi anak istri (VII24)

Penulis : Kemudian biasanya mulai bekerja itu jam berapa Pak?

Narasumber : Gak pasti sih Mba, kalo lagi gak ada order foto dirumah bisa dari pagi jam 8 itu. Kalo dirumah ada order ya saya dahulukan dulu (VII25)

Penulis : Kemudian, rata-rata penghasilan untuk tiap harinya berapa Mas?

Narasumber : Rata-rata ya 150 ribu dapet (VII26)

Penulis : Mungkin masuk ke bonus ya Pak, sistematika mendapatkan bonusnya itu gimana sih Mas?

Narasumber : Minimal 40% yang sukses,kalo Go-Food ini dapet point 2 nanti akumulasi sampe 14 dapet bonus 15 ribu, 16 point 25 ribu dan 20 point 40 ribu. Jadi nanti kalo bisa 20 point itu dapet 80 ribu gitu (VII27)

Penulis : Kemudian ini Pak ada perubahan nilai enggak Mas setelah bergabung dengan Gojek ini?

Narasumber : Iya, jadi giat aja kerjanya (VII28)

Penulis : Kalo untuk meng cover resiko Pak, ada gak sih dari perusahaan kayak asuransi gitu?

Narasumber : Kalo dari Gojek udah ada asuransi dan setiap driver nanti bayar sekitar 15.000 per bulan, namanya go-protect (VII29)

Penulis : Kendala yang sering dihadapi apa saat menerima order?

Narasumber : Lebih ke jalan yang padat ya Mba, terus konsumen yang buru-buru malah bikin spaneng dijalannya (VII30)

Penulis : Kira-kira berapa lama sih Pak Eko ini mau bertahan di Gojek itu?

Narasumber : Saya sekarang ya jalani saja dulu, karna kan saya juga masih ada usaha. Jadi ya belum tau aja, karna Gojek kan juga ada batasan usia, walaupun itu bukan peraturam tapi kan ya kita harus sadar sama kondisi fisik juga (VII31)

Penulis : Mungkin itu dulu yang bisa saya tanyakan, nanti kalo ada kekurangan saya hubungi lagi. Semoga sukses untuk rencana bisnis nya dan kuliahnya. Dan tentunya selalu diberikan kesehatan. Terimakasih

Narasumber : Iya aamiin, sama-sama Mba

NARASUMBER 8

Nama : Irmanto

Hari/Tanggal : Rabu, 26 April 2017

Waktu : 14.30

Tempat : Jl. Magelang KM 15

Penulis : *Assallamualaikum warohmatullahi wabarokatu*,selamat malam. Perkenalkan saya Ninis dari mahasiswa FE UII *mau minta* waktunya sedikit untuk mewawawancara. Sebelumnya mungkin boleh perkenalan dulu, dengan Pak siapa?

Narasumber : Irmanto(VIII1)

Penulis : Jadi dari mana Pak Irmanto ini mengetahui Gojek?

Narasumber : Saya dari berita-berita Mba, ada ojek online yang mungkin prospeknya bagus. Jadi saya coba-coba untuk mendaftar (VIII2)

Penulis : Kemudian boleh tau gak Pak, cara bergabungnya itu gimana?

Narasumber : Kemaren ya cuma pake daftar online, terus kasih syarat-syarat STNK, SIM dan surat pribadi KTP dan kemarin ijazah terakhir. Terus sekarang ada tambahan SKCK (VIII3)

Penulis : Kemudian yang Pak Irmanto sendiri tau, sebenernya Gojek itu apa sih Pak?

Narasumber : Gojek itu sebenernya adalah layanan transportasi berbasis online, jadi bukan

kayak ojek biasa gitu (VIII4)

Penulis : Ya, kemudian alasan Pak irmanto untuk bergabung dengan Gojek ini apasih?

Narasumber : saya masuk Gojek ini ya karna butuh uang mba buat makan sehari-hari bayar listrik kebutuhan yang lain juga.Jadi ya saya coba saja untuk bergabung (VIII5)

Penulis : Yang Pak Irmanto rasakan setelah bergabung di Gojek apa Pak?

Narasumber : Ya Alhamdulillah banyak peningkatan Mba, jadi mencukupi kebutuhan (VIII6)

Penulis : Boleh tau gak Pak, untuk provider sendiri ini Pak Irmanto menggunakan apa?

Narasumber : Kalo untuk internet sendiri saya pakai telkomsel karena cepet ya, karna kalo Gojek itu pake internet yang lemot itu gak dapet orderan (VIII7)

Penulis : Kemudian, karena Gojek ini menggunakan aplikasi kan Pak ya? Nah, dari awal Pak irmanto bergabung dengan Gojek berapa lama sih waktu yang dibutuhkan untuk menyesuaikan diri dengan aplikasi?

Narasumber : lumayan lama *e* Mba, karna saya kan sebelumnya *gak* pernah *pake* android gitu *to*.Terus sekarang *pake* aplikasi gini ya butuh waktu lama. Paling berapa lama ya 2 atau 3 hari saya coba-coba pahami dulu baru setelah itu saya mulai cari order" (VIII8)

Penulis : Aplikasi Gojek itu sendiri di upgrade tiap berapa lama?

Narasumber : Tergantung, eee kadang sebulan dua kali. Pernah satu jam udah di update lagi karena banyak bugs (VIII9)

Penulis : Eee kemudian ada gak sih Pak, kendala dari aplikasi yang udah diperbaharui itu tadi?

Narasumber : Biasanya penyesuaian itu Mba, pengambilan order. Karena ada beberapa kali itu tampilan dan cara mengambil ordernya itu berbeda (VIII10)

Penulis : Kemudian eee kendala yang dihadapi ketika bekerja menggunakan aplikasi mungkin Pak?

Narasumber : Eee sebenernya kadang salah baca maps atau mapsnya gak pas sama tujuan konsumen aja Mba (VIII11)

Penulis : Kemudian kendala dalam kegiatan sehari-harinya Pak? Mungkin seperti menerima order seperti itu?

Narasumber : Mungkin banyak order fiktif, kalo go-food bisa rugi nanti (VIII12)

Penulis : Nah kalo ada pelanggan yang fiktif gitu, apa yang dilakukan pertama Pak?

Narasumber : saya belum pernah dapat yang *fiktif*,alhamdulillah (VIII13)

Penulis : Eee ada kesulitan gak sih Pak dalam membaca GPS itu sendiri?

Narasumber : awalnya iya mba, tapi semakin kesini asal konsumen naruh titiknya sesuai dengan map ga masalah (VIII14)

Penulis : Kemudian, ini misalnya maps nya tidak sesuai dengan tempat sebenarnya. Langkah yang dilakukan apa sih Pak?

Narasumber : Jadi saya biasanya telpon nomornya, kalo ada wa ya saya wa. Kalo ga bsa dihubungi saya tunggu lagi nanti baru terpaksa saya cancel kalo emang gak ada jawaban (VIII15)

Penulis : Kemudian, emm mungkin dalam waktu satu jam nih Pak. Biasanya bisa menerima order berapa?

Narasumber : Kalo saya bisa 3 sampai 4 Mba rata-rata (VIII16)

Penulis : Eee boleh tau gak sih Pak dari aplikasi driver nya itu sendiri cara menerima ordernya gimana?

Narasumber : Eee sebenernya saya pakai otomatis dari pusat, jadi kalo misalnya ada orderan dari pusat itu menembakkan orderan ke satu driver (VIII17)

Penulis : Alasan untuk menerima dan menolak orderan mungkin Pak?

Narasumber : Eee yang pertama jarak orderan mba, karna kalo terlalu jauh pertama kasian fisik gak kuat yang kedua juga kasian konsumennya nunggu lama (VIII18)

Penulis : Eee mungkin arti penting pekerjaan buat Pak irmanto apa?

Narasumber : Eee kalo arti penting pekerjaan ya untuk mendapatkan penghasilan, kalo udah ada penghasilan kan bisa kasih nafkah istri saya sama anak-anak dirumah (VIII19)

Penulis : Mungkin nilai-nilai yang dimiliki Pak irmanto dalam bekerja apa?

Narasumber : Nilai tanggung jawab, sosial, jujur dan sopan. Karena kita kerja kan berhubungan sama orang banyak Mba jadi harus bisa bertanggung jawab dan yang jelas harus jujur agar orang lain juga jujur sama kita. Jadi biar nyaman aja mba dalam bekerja (VIII20)

Penulis : Kalo boleh tau, mulai kerja biasanya jam berapa Pak?

Narasumber : Tergantung Mba, biasanya jam 9 itu udah mulai kerja dan sore biasanya udah selesai, atau kalo enggak ya malem (VIII21)

Penulis : Kalo paling malam sendiri jam berapa Pak menerima orderan?

Narasumber : Paling cuma sampai jam 9 Mba, karena kalo sampai malam itu udaranya kurang, resiko nya lebih besar. Seperti kecelakaan keamanan juga (VIII22)

Penulis : Sebelumnya mohon maaf ya Pak, kalo boleh tau penghasilan mungkin per harinya berapa Pak?

Narasumber : Penghasilan perhari nya sekitar 150 sampai 200. Kalo lagi rame ya bisa lebih (VIII23)

Penulis : Kemudian, ada gak sih Pak target yang harus di penuhi? Mungkin dari perusahaan gitu

Narasumber : Kalo dari perusahaan enggak ada sih Mba, mungkin dari diri sendiri (VIII24)

Penulis : Kemudian ada perubahan nilai enggak Pak ketika bergabung di Gojek?

Narasumber : Mungkin lebih banyak kenal orang, lebih semangat bekerja, dan lebih termotivasi untuk menggumpulkan modal (VIII25)

Penulis : Kemudian faktor-faktor yang paling mempengaruhi nilai kerja dari Pak Irmanto itu siapa sih?

Narasumber : Lebih ke keluarga sih Mba, karna harus mencukupi kebutuhan keluarga dirumah (VIII26)

Penulis : Hal pertama yang dilihat oleh Pak irmanto dalam menerima atau menolak order?

Narasumber : Yang dilihat tujuan orderan dan jumlah nominal nya. Harus sesuai sama nominal yang saya punya (VIII27)

Penulis : Biasanya lebih mengutamakan yang mana Pak? Dari beberapa layanan yang ada di Gojek?

Narasumber : Kalo saya lebih suka ke Go-Ride Mba daripada Go-Food. Karena tidak mengeluarkan modal banyak (VIII28)

Penulis : Nah, kalo kendala yang sering dihadapi saat bekerja apa Pak?

Narasumber : Macet dan kalo saya sendiri lebih kepada kondisi lalu lintas aja banyak yang serem dijalan naik motornya, tau-tau aja belok bikin kaget (VIII29)

Penulis : Misal ini Pak, karena jalanan sekarang ini kan rame dan macet ya pernah gak sih Pak mengalami kecelakaan dijalan waktu bawa konsumen?

Narasumber : Alhamdulillah saya enggak pernah Mba, dan jangan sampai Mba (VIII30)

Penulis : Mungkin ini, Pak irmanto tau gak dari perusahaan itu nge cover kalo terjadi kecelakaan itu?

Narasumber : Kalo dari perusahaan sendiri ada asuransi per bulannya nanti bayar sekitar 15 ribu (VIII31)

Penulis : Mungkin tentang apa ya, planning kedepannya Pak. Apakah Pak Irmanto ini nanti kedepannya bakalan betah di Gojek atau tidak?

Narasumber : Kalo buat belum tau ya Mba, saya dirumah ada usaha kecil-kecilan buka laundry sama sering ikut kerja serabutan di EO, jadi ya saya jalani dulu aja karna pekerjaan nya juga halal (VIII32)

Penulis : Oh iya Pak, ada kendala dalam membaca GPS engga sih?

Narasumber : Awalnya iya mba, tapi semakin kesini asal konsumen naruh titiknya sesuai dengan map ga masalah (VIII33)

Penulis : Ada dampak positif atau negatif gak Pak ketika sudah bergabung dengan gojek?

Narasumber : banyak senengnya daripada susahnya mba, di gojek ini kekeluargaannya baik. Saya merasa senang bisa berteman dengan siapapun dan tentunya dapat penghasilan (VIII34)

Penulis : Mungkin cukup ini dulu yang bisa saya tanyakan. Dan nanti kalau ada yang kurang saya bisa konfirmasi melalui telepon ya. Trimakasih Pak

Narasumber :Aamiin, siap Mba

NARASUMBER 9

Nama : Yulianto

Hari/Tanggal : Selasa, 25 April 2017

Waktu : 15.30

Tempat : Jl. Magelang KM 15

Penulis : *Assallamualaikum warohmatullahi wabarokatu.* Mungkin langsung aja ya Mas ya karna kemaren kan udah ada perkenalan lewat wa. Eee mungkin dari mana Mas Yulian tau gojek ini?

Narasumber : Dari teman, ya dari media social (IX1)

Penulis : Kalau boleh tau, kenapa kok akhirnya memutuskan untuk gabung dengan Gojek?

Narasumber : karena alasannya karna saya keluar dari kerjaan sebelumnya jadi *sales* dan masih harus membiayai anak sekolah, jadi saya gabung di Gojek ini (IX2)

Penulis : Yang Mas Yulian tau tentang Gojek itu apa Mas?

Narasumber yang : Gojek itu layanan jasa online yang mencakup ojek, antar makanan dan lain-lainnya itu Mba (IX3)

Penulis : Mungkin yang membedakan antara Gojek dengan ojek-ojek lainnya itu apa Mas?

Narasumber : Bedanya ya kalo Gojek itu kan cara pesannya pakai aplikasi, dan untuk konsumen sendiri lebih aman dan harganya beda aja dari ojek lainnya (IX4)

Penulis : Kemudian sebelum bergabung dengan Gojek ini ada pekerjaan lain mungkin?

Narasumber : Sebelumnya saya bekerja di marketing, saya salesman (IX5)

Penulis : Kemudian kenapa kok memutuskan untuk pindah ke Gojek?

Narasumber : Eee saya kerja di salesman itu udah lama ya Mba, itu kan target jadi harus kejar target gitu dan kalo di Gojek itu kan lebih santai bisa ngatur waktu bisa *sak selone awak dewe* gitu (IX6)

Penulis : Konsekuensi apa yang didapat setelah bergabung dengan Gojek?

Narasumber : setiap pekerjaan ada konsekuensinya ya Mba, kalo digojek lebih kepada resiko dijalan aja sih (IX7)

Penulis : ee kemudian ee bagaimana sih cara beradaptasi dengan aplikasi gojek nya?

Narasumber : Yang saya gak bisa saya tanyakan kepada teman-teman yang sudah duluan kerja. Setelah paham, walaupun belum paham banget saya coba untuk ambil order dari situ belajar terus. Menyesuaikannya paling sekitar 1 hari lah mba (IX8)

Penulis : Ee kemudian berapa sering sih pak aplikasi gojek itu di update?

Narasumber : diupdate mungkin kalo ada masalah-masalah aja mba (IX9)

Penulis : Terus ada kendala gak sih pak dari pembaharuan aplikasi itu?

Narasumber : Yaa kendala pasti ada, ya awalnya pasti bingung sama aplikasi yang baru apalagi udah biasa pake yang lama itu. Jadi ya penyesuaian ulang aja, pernah aplikasi di upgrade dan saya kehilangan 3 kali order karna gak ada pemberitahuan (IX10)

Penulis : Emm kemudian untuk kendala dalam pembacaan GPS, ada apa enggak?

Narasumber : Kalo pembacaan GPS saya hanya diawal aja sih, tapi pas aplikasi di upgrade itu juga pernah mengalami kesulitan baca GPS nya (IX11)

Penulis : Kemudian dalam satu hari atau satu jam biasanya berapa konsumen?

Narasumber : Kalo satu jam gak bisa di rata-rata Mba, karna kan kondisi jalan nya beda. Sama beda jenis order juga beda jumlah yang bisa dipenuhi satu jam nya itu. Tapi paling dapet 2-3 kalo jarak dekat dan itu go-ride aja (IX12)

Penulis : Kemudian boleh tau gak sih pak gimana caranya untuk menerima order?

Narasumber : Kalo yang terbaru ini udah menggunakan otomatis sistem. Jadi kalo kita pake yang otomatis itu nanti otomatis kalo order masuk otomasi eee diterimanya (IX13)

Penulis : Nah kemudian waktu apa ya untuk menerima order itu berapa lama?

Narasumber : Engga ada kalo pake yang otomatis, kalo ada order otomatis saya terima (IX14)

Penulis : Kenudian ada pelanggan fiktif gak Pak?

Narasumber : Saya pernah Mba dapat sekali, dan kebetulan itu go-food saya udah jauh-jauh malah sampai tujuan di cancel sambil telpon marah-marah (IX15)

Penulis : Kemudian mungkin arti penting pekerjaan yang bapak janlani saat ini itu apa?

Narasumber : Arti penting kalo saya buat mencukupi kebutuhan keluarga Mba, karna saya sudah punya anak dan masih sekolah jadi ya kerja itu buat mereka (IX16)

Penulis : Kalo kendala kerja sehari-hari di Gojek apa?

Narasumber : lebih ke kondisi jalan saat ini, terus sama konsumen yang gak sabaran (IX17)

Penulis : Emm nilai atau sikap yang bapak punya untuk pekerjaan?

Narasumber : apa ya, ya saya hidup untuk anak dan istri saya bahagia. Jadi ya saya harus punya nilai semangat gigih bekerja mba. Kalo gak punya semangat ya gak bisa hidup (IX18)

Penulis : Lebih banyak nilai-nilai positif setelah gabung di gojek atau sebelum gabung dulu?

Narasumber : Banyak setelah gabung di Gojek mba (IX19)

Penulis : Kemudian, yang paling berpengaruh dalam nilai kerja itu apa pak?

Narasumber : faktor yang mempengaruhi nilai saya, apa ya mungkin kepada keluarga aja (IX20)

Penulis : Mungkin keuntungan-keuntungan apa yang bapak dapetin dari bergabung di Gojek?

Narasumber : saya seneng mba bisa gabung di Gojek ini, yang tadinya saya gak bisa mainan hp bagus sekarang malah *nggaya iso* buka *android.* Sama yang jelas saya sudah pensiun *diem* dirumah *kan bosen*, sekarang saya bisa kerja lagi dan waktunya juga semau saya aja. Jadi saya *gak* tiap hari, *kalo capek* ya *leren* (IX21)

Penulis : Kalo boleh tau pak, dbiasa nya sehari itu kira-kira penghasilannya berapa?

Narasumber : Kalo kira-kira ya 150 itu pasti asalkan bisa tutup poin, bisa juga lebih (IX22)

Penulis : Mungkin dengan penghasilan yang segitu setiap harinya, bisa gak menutup kebutuhan untuk sehari-hari?

Narasumber : Untuk saat ini ya cukup Mba, bisa buat nabung juga Alhamdulillah (IX23)

Penulis : Pernah gak sih pak dapet konsumen yang order tapi GPS nya gak sesuai gitu?

Narasumber : Sering mba, jadi sebelumnya harus kontak dulu konfirmasi tanya alamat yang jelas (IX24)

Penulis : Kemudian dari gojek sendiri, ada jaminan untuk kecelakaan enggak Pak?

Narasumber : Kita dari gojek itu ada go-protect Mba, tapi itu gak wajib. Jadi boleh siapa aja ikut. Kalo saya pribadi saya ikut BPJS (IX25)

Penulis : Mungkin balik lagi ke awal ya Pak, apakah keluarga mendukung dengan bapak bekerja di Gojek?

Narasumber : Wah pertamanya ya gak mendukung Mba,tapi karna saya jelaskan Gojek itu kayak gimana dan memang butuh pemasukan. Akhirnya ya keluarga *ngebolehin* aja Mba asal jaga kesehatan (IX26)

Penulis : Mas, kalo kendala kerja pakai aplikasi ada engga ?

Narasumber : apa ya,mungkin salah liat maps. Atau baru jalanin order aplikasi ketutup jadi bingung cari nya (IX27)

Penulis : Terimakasih Pak untuk waktunya, mungkin cukup ini dulu yang bisa saya tanyakan semoga selalu sehat dan dilancarkan pekerjaannya

Narasumber : Iya, aamin aamiin

NARASUMBER 10

Nama : Dewa Harumi

Hari/Tanggal : Minggu, 21 Mei 2017

Waktu : 14.50

Tempat : Jl. Magelang

Penulis : *Assallamualaikum warohmatullahi wabarokatu*,selamat malam. Saya dari mahasiswa FE UII *mau minta* waktunya sedikit untuk wawancara. Jadi *ee* mungkin dimulai dari perkenalan, saya Ninis,mungkin namanya masnya?

Narasumber : *Ee* nama saya Dewa Harumi (X1)

Penulis : ee kemudian, yang mas ketahui tentang gojek itu, maksudnya mas tau gojek itu dari mana?

Narasumber : ee dulunya dari unsur ketidak sengajaan waktu itu saya baru ngurus masalah hutang piutang di bank BRI. Kebetulan ada gojek disana, lalu saya tanya-tanya gitu. Akhinya saya daftara aja (X2)

Penulis : Terus alasan buat gabung di gojeknya itu apa aja?mungkin faktor-faktor bisa dilihat dari financial atau ada lainnya?

Narasumber : karena financial Mba,karna saya kan dulu punya usaha retail produk unilever tapi mengalami kebangkrutan, dan saya masih ada hutang di bank. Sementara itu anak saya masih pada sekolah, akhirnya saya memutuskan untuk gabung di Gojek (X3)

Penulis : yaa, kemudian sebelum gabung di gojek itu bapak tau gak sih konsekuensi apa yang bapak dapat setelah gabung di gojek?

Narasumber : resiko nya adalah mempertaruhkan kesehatan fisik dijalan Mba, karna setiap hari harus kerja dijalan yang kadang panas hujan. Gampang *capek*, sama jalan sekarang *tu rame* banget banyak yang *ngawu*r (X4)

Penulis : ee kemudian ee bagaimana sih cara beradaptasi dengan aplikasi gojek nya, mungkin cara memahaminya itu berapa lama?

Narasumber : saya belajar sama yang udah duluan masuk mba jadi di tuntun buat belajar, mungkin 1 atau 2 harilah saya baru bisa dan ambil order (X5)

Penulis : Ee kemudian berapa sering sih pak aplikasi gojek itu di update?

Narasumber : Di perbaruhi ya mungkin untuk diperbarui kalo ada kendala-kendala mungkin ada pembaharuan apa ya (X6)

Penulis : Terus ada kendala gak sih pak dari pembaharuan aplikasi itu?

Narasumber : Yaa kendala pasti ada sih mba, tapi karna saya kurang untuk itu penangkapan saya juga kurang, istilahnya penangkapan saya kurang cekatan. Saya pasti mengikutinya lewat teman dulu baru tanya-tanya baru (X7)

Penulis : Emm kemudian untuk kendala, emm maksudnya dalam kegiatan sehari-hari, mungkin seperti pembacaan GPS

Narasumber : kendala dalam kegiatan sehari-hari lebih ke kondisi jalan yang *rame* aja Mba, sama mungkin konsumen yang rewel yang *buru-buruin* buat sampai tempat tujuan padahal dia yang *mepet* udah ditunggu tapi lama,giliran udah muncul dia marah (X8)

Penulis : Kemudian dalam mungkin satu hari, em satu jam aja pak itu biasanya berapa konsumen?

Narasumber : Eee kalo satu jam tergantung waktunya mba, kalo waktu pagi jam 6-7 itu banyak anak sekolah mungkin lebih cepat. Jadi bisa 3 kali, atau 2 kali itu pasti. Kalo jam 8 keatas itu sepi mba, nanti kalo udah jam 12 waktu go food. Kalo di stasiun itu nanti tergantung jawal kereta, kalo pas kereta datang nanti pasti rame (X9)

Penulis : Kalo di go ride itu kan biasanya ada estimasi waktunya ya pak, misal dari sini kemana gitu berapa waktunya. Nah itu biasanya lebih cepat atau lebih lama?

Narasumber : itu tergantung kondisi kemacepan jalannya mba, kadang juga istimewanya jogja, orang memantaunya karena banyak jalan tikus kan jadi ya lebih cepat. Misal biasanya bisa ditempuh dengan waktu 15 menit, kalo lewat jalan tikus bisa 10 menit (X10)

Penulis : Itu harus sesuai GPS enggak sih pak?

Narasumber : Untuk gojek enggak ngikutin GPS gakpapa, asalkan konsumen enggak protes aja. Mungkin kalo konsumen protes ya kita dapat teguran dari kantor (X11)

Penulis : Kemudian boleh tau gak sih pak gimana caranya untuk menerima order?

Narasumber : Caranya kita buka aplikasinya, kan ada tanda on-off. Nah kalo kita udah siap untuk jalan kita tekan tombol on aja (X12)

Penulis : Nah terus buat menerima ordernya sendiri itu gimana sih pak caranya?

Narasumber : Ya kita cuma cari spot-spot yang bagus aja mba, jadi eee di aplikasi gojek yang selama ini saya ketahui kebanyakan yang terdekat jadi eee siapa yang sinyalnya bagus dan terdekat itulah duluan yang kena (X13)

Penulis : Nah kemudian waktu apa ya untuk menerima order itu berapa lama?

Narasumber : Engga ada mba, karna saya langsung setting dengan mode otomatis. Jadi kalo ada order dia otomatis saya terima, tapi kalo sinyalnya bagus (X14)

Penulis : Kenudian ada gak sih pak atau pernah gak mengalami kejadian yang konsumennya itu nakal? Kayak misalnya membataklan orderan padahal kita udah beiin pesenan atau kita udah posisi menjemput gitu?

Narasumber : untuk selama ini alhamdulillah saya belum pernah dapet fiktif sih Mba (X15)

Penulis : Kemudian mungkin ini, arti penting dari pekerjaan yang bapak janlani saat ini?

Narasumber : Arti penting kalo boleh jujur, saya di gojek ini saya pokokkan untuk di gojek mba karena saya engga ada pekerjaan lainnya mba. Arti pentingnya ya untuk menafkahi anak istri (X16)

Penulis : Kalo boleh tau anaknya berapa pak?

Narasumber : Dua mba, yang besar kelas 1 SD dan yang kecil umur 3 tahun (X17)

Penulis : Kemudian, eee nilai kerja. Emm nilai atau sikap yang bapak punya untuk pekerjaan?

Narasumber : mungkin nilai semangatnya lebih tinggi mba. Lebih banyak positif dari negatif. Dan yang jelas kebutuhan terpenuhi (X18)

Penulis : Lebih banyak nilai-nilai positif setelah gabung di gojek atau sebelum gabung dulu?

Narasumber : Banyak setelah gabung di Gojek mba (X19)

Penulis : Kemudian, yang paling berpengaruh dalam nilai kerja itu apa pak?

Narasumber : Yang pasti keluarga ya Mba, karna kerja kan buat keluarga (X20)

Penulis : Mungkin keuntungan-keuntungan apa yang bapak dapetin dari bergabung di Gojek?

Narasumber : Kalo keuntungannya sih lebih kepada materi ya, karna saya untuk keuntungan penghasilan ya lebih besar dari pada yang dulu-dulu saya kerjakan sebagai buruh. Dan keuntungannya lagi sekarang saya lebih banyak temen, dari Bantul Sleman Gunung Kidul bahkan dari luar Jogja pun saya banyak kenalan (X21)

Penulis : Mungkin kekurangan yang bapak rasa setelah gabung di gojek itu apa?

Narasumber : Untuk kekurangan sih lebih ke semakin banyak driver gojek di jogja ini, jadi yang dulunya saya bisa mencapai target dalam 8 jam, sekarang paling cepat itu dalam 12 jam (X22)

Penulis : Itu 1 jam untuk memenuhi target bonus?

Narasumber :Iya untuk mengeluarkan target bonus, supaya kita bisa mendapatkan bonus 90 ribu itu (X23)

Penulis : Jadi lebih kepada persaingannya ya?

Narasumber : Karna saya juga hidupnya di desa kan mba, dan saya kerjanya di kota. Jadi setiap saya keluar, gimanapun caranya saya harus tutup poin dan nominal uang yang lebih banyak (X24)

Penulis : Kalo boleh tau nih pak, dalam sehari itu berapa nominalnya kira-kira?

Narasumber : Kalo kira-kira ya karena sekarang saya sudah gak merokok ya kalo saya udah bisa tutup poin untuk nilai bersih tiap hari itu tergantung jarak yang saya bawa, konsumen. Tapi rata-rata ya 150 itu pasti ya dapat kalo bisa tutup point. Tapi kadang ya bisa lebih mba, bisa 200,250 (X25)

Penulis : Mungkin dengan penghasilan yang segitu setiap harinya, bisa gak menutup kebutuhan untuk sehari-hari?

Narasumber : Ya cukup-cukup aja Mba, karna sebenernya dulu saya ada usaha cuma ya bangkrut, jadi sekarang baru ngumpulin modal lagi buat usaha (X26)

Penulis : Pernah gak sih pak ada konsumen yang order tapi GPS nya gak sesuai gitu?

Narasumber : Pernah mba, mungkin lebih karna nempatin dijalan besarnya dan tidak detail. Atau karna waktu buka maps gak di zoom (X27)

Penulis : Kemudian ada ini gak sih pak, selain tadi selain dari finansial atau pendapatan yang didapat dari gojek apalagi?

Narasumber : Saya mendapatkan asuransi mba, jadi kalo kecelakaan waktu bawa penumpang maka perusahaan akan mencairkan asuransi itu (X28)

Penulis : Oh ya Pak, selama ini ada kendala atau mengalami kendala tentang pembacaan GPS tidak?

Narasumber : GPS itu saya harus belajar dulu cara *pakenya* gimana Mba, dulu awal-awalnya saya bingung cara *nge set* tujuannya. Pernah saya salah baca GPS karena ada nama gang yang hampir sama, saya bilang ke konsumen saya sudah di depan tapi ternyata salah (X29)

Penulis : Kalo ada konsumen yang salah nempatin maps pak? Bagaimana cara untuk mengantisipasi apa yaa masalah ini?

Narasumber : paling saya telpon dulu *kalo udah nerima* order, terus mengkonfirmasi lokasi dimana setelah itu saya baca *maps* nya sesuai *enggak* sama konfirmasi tadi terus jalan ke tempat tujuan. Nanti *sampe* telpon lagi untuk kasih konfirmasi (X30)

Penulis : Kemudian dari perusahaan gojek itu sendiri, cara nge backup kecelakaan gimana itu?

Narasumber : Kalo saya alhamdulillah dan jangan sampai aja kecelakaan Mba, tapi setahu saya asuransi bakalan turun kalo kita lagi bawa penumpang. Kalo baru posisi kerja tapi tidak bawa pesanan atau bawa penumpang maka tidak akan cair asuransinya (X31)

Penulis : Baik, terimakasih Pak Dewa untuk waktunya, semoga selalu sehat dan dilancarkan pekerjaannya

Narasumber : Iya, aamin aamiin

Lampiran C : Reduksi Data

Pertanyaan	Narasumber Generasi Y					
	1	2	3	4	5	Kesimpulan
Alasan Bergabung dengan Gojek	- Fleksibel - *Financial*, untuk memenuhi kebutuhan saat ini (I4) - *Financial* dan menyalurkan hobi (I30)	- *Financial* dan pekerjaan pokok (II4)	- Iseng untuk megisi waktu luang - Financial, (uang untuk usaha) (III9)	-*Financial*, membutuhkan modal usaha (IV4)	-*Financial* untuk memenuhi kebutuhan - Mengumpulkan modal (V3)	1 narasumber= fleksibel 1 narasumber = *financial* (memenuhi kebutuhan saat ini) 1 nasarumber= *financial* (pekerjaan pokok) 3 narasumber = *financial* (mengumpulkan modal) 1 narasumber = mengisi waktu luang
Konsekuensi ketika bergabung	- Harus pintar membagi waktu, - Mengatur skala prioritas - Menahan godaan untuk tidak *mbolos*	- Waktunya yang ngatur kita sendiri (waktu kerja fleksibel) (II5)		- Membagi waktu antara kuliah dan kerja - Badan capek (IV10)	- Pintar membagi waktu - Bekerja dijalan, resiko tinggi (V4)	3 narasumber = pintar membagi waktu 1 narasumber = mengatur skala prioritas 1 narasumber = agar tidak membolos kuliah 1 narasumber

	gitu. - Kalo untuk teknologi sendiri bukan suatu hal yang harus ditakutkan(I6)					= waktunya fleksibel 1 narasumber + kondisi badan
Apakah keluarga mendukung atau menentang	- Pertamanya menentang Tapi lama kelamaan ya orangtua mendukung (I7)			- Orangtua *enggak* tahu (IV7)	- Mendukung (V5)	2 narasumber = mendukung 1 narasumber = orangtua tidak tahu
Waktu yang dibutuhkan untuk menyesuaikan dengan aplikasi	- Begitu dilihat udah bisa Cuma satu jam mungkin (I13)	- Kurang lebih 2 sampai 3 hari, dengan dibantu driver lain (II8)	- 1 atau 2 hari langsung bisa (III14)	- Lihat,saya langsung paham, mungkin sekitar 10 menit (IV15)	- 2 sampai 3 jam (V9)	1 narasumber = 1 jam 1 narasumber= 2-3 hari 1 narasumber = 1-2 hari 1 narasumber = 10 menit 1 narasumber= 2-3 jam
Kapan aplikasi itu di update	- Tidak menentu - Paling lama itu sebulan - Paling cepat kadang hari ini update to siang nanti malem udah update lagi - Tapi rutinnya itu biasanya	- Mungkin *kalo* lagi hujan, aplikasi sering *error* (II9)	- Sebulan dua kali. Pernah satu jam udah di update lagi karena banyak bugs (III15)	- Kalo ga salah itu setahun 2 kali (IV16)		1 narasumber = paling lama 1 bulan 1 narasumber = jika cuaca hujan dan terjadi error 1 narasumber= sebulan dua kali 1 narasumber = 1 tahun 2x

	satu bulanan (I10)					
Kendala menggunakan aplikasi	- Aplikasinya nutup sendiri - Ada kebocoran sistem (I14)		- Naik motor harus sambil pegang hp jadi harus fokus ke jalan dan juga hp. (III17)	- Kendalanya harus selalu memantau hp (IV19)	- Kalau penuh, aplikasi jadi lemot - Banyak orderan masuk gak ada notif. Langsung gak bisa turun bonus (sistem bocor) (V10)	1 narasumber = aplikasi nutup sendiri 2 narasumber = kebocoran sistem 2 narasumber = harus memantau hp saat naik motor
Kendala saat bekerja	- Kendalanya maps nya *gak* sesuai (I15)	- Karna cuaca aja jadi GPS nya sering *error* - Letak maps yang kurang tepat dari konsumen (II11)	- Macet - *Dapat* konsumen yang *gemuk* (III49) - Mungkin menghindari adanya order fiktif. (III18)	- Kendalanya ada yang order fiktif, dan bonus tidak keluar (IV20)	- Kondisi jalan padat Disamping itu kita harus kerja dengan *liat* hp (V11)	2narasumber = letak maps dari konsumen tidak sesuai 1 narasumber = GPS sering eror 2 narasumber = jalan macet dan padat 1 narasumber = mendapat konsumen gemuk 2 narasumber = order fiktif
Apakah mengalami kendala dengan GPS	- Tidak, sudah terbiasa (I21)	- Tidak ada (II11)	- Tidak asalkan sesuai dengan maps (III22)	- Setelah bekerja sudah terbiasa (IV24)	- Diawal ada kendala, mungkin sekarang juga masih sering bingung	4 narasumber = tidak 1 narasumber = iya, butuh waktu untuk belajar

					(V17)	
Cara mengantisipasi mengantisipasi adanya kesalahan konsumen dalam menentukan titik pada *maps.*	- Pertama *telpon* - Dilihat *notenya* atau maps - Kalau nomornya tidak bisa dihubungi biasanya nomor disimpan terus *whatsapp* (I16)		- Telpon dulu konfirmasi - Kalau dijalan bingung *nelpon* lagi - Terus *kalo* ada note ya *diliat notenya* (III23)	- Dari awal pasti saya konfirmasi dulu pesanan dan lokasinya (IV26)		3 narasumber = telpon konfirmasi 2 narasumber = melihat *note* 1 narasumber = menyimpan nomor di *whatsapp*
Adakah pelanggan fiktif. Dan cara menghadapinya	- Ada *fiktif* itu, (I18)	- Fiktif belum pernah dapat, Cuma kadang iseng aja disasarin (II18)	-Pertama telpon *call center* pusat makanan atau minuman yang dibelikan itu dikirim ke kantor jogja -Dan bisa digantiikan dengan nominal yang sama, tetapi dengan syarat nota masih ada dan bukti dari aplikasinya (III19)	-Kalau konsumen *fiktif* saya belum pernah sih (IV22)	- Ada, biasanya kalau nomor tidak aktif saya cancel (V14)	5 narasumber = ada konsumen fiktif
Dampak positif dan negatif bergabung di Gojek	- Semangatnya meningkat. Tapi semangat kuliahnya *malah*	- Keuntungannya sih lebih kepada materi - Lebih banyak		- Manfaatnya lebih ke uang (IV12) - Sisi positifnya		1 narasumber = semangat meningkat 2 narasumber = financial bertambah

	kadang turun. (I37)	teman. (II24) - Untuk kekurangan *sih* lebih ke semakin banyak driver gojek di jogja (II25)		jelas dari segi financial, kalo negatifnya eee lebih ke resiko.		
Nilai Kerja	- Semangat, pantang menyerah,gotong royong sama solidaritas. (I32)	- Semangat (II21)	- Tanggung jawab, - Semangat - Social (III37)	- Berniat untuk membantu. (social)(IV39)	- Semangat - Disiplin - Tekun - Tanggung jawab (V28)	4 narasumber = semangat 1 narasumber = gotong royong dan solidaritas 2 narasumber = tanggung jawab 2 narasumber = sosial 1 narasumber = disiplin 1 narasumber = tekun
Faktor yang mempengaruhi nilai kerja	- Lebih ke target pribadi (I39)	- 90% keluarga - 10% untuk istilah jawanya *srawung* dengan temen-temen. (II23)	- Lebih ke diri sendiri, karena ingin mendapat modal usaha (III44)	- Pengaruh diri sendiri aja (IV48)	- Keluarga - Teman-teman di Gojek (V33)	3 narasumber = pribadi 2 narasumber = keluarga 1 narasumber = teman-teman

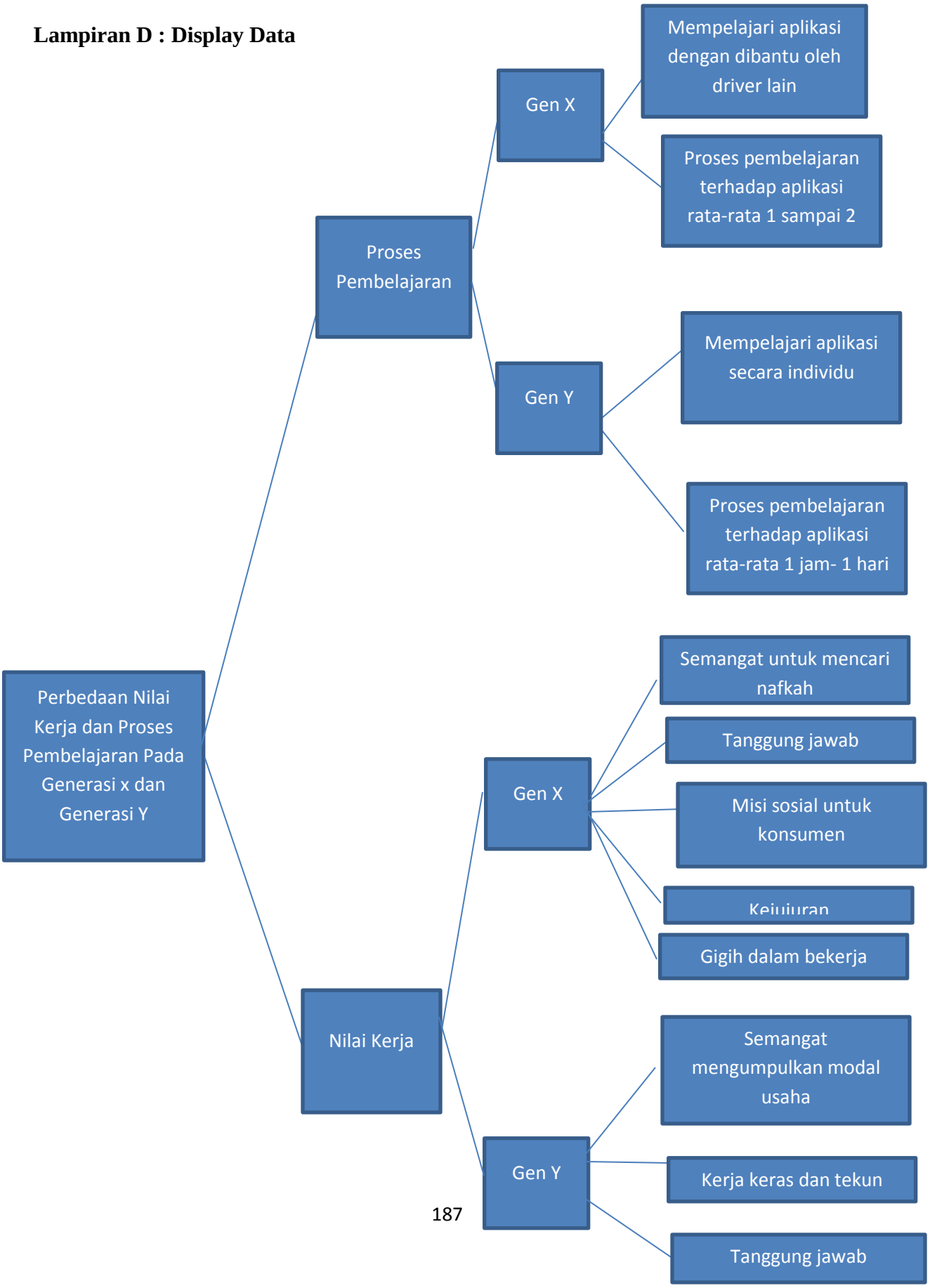
Pertanyaan	Narasumber Generasi X					
	1	2	3	4	5	Kesimpulan
Alasan Bergabung dengan Gojek	- *Financial*, untuk penghasilan	- Financial, untuk pekerjaan	- *Financial*, mencukupi kebutuhan	- *Financial* ,dijadikan sebagai	- *Financial*, untuk membangun	5 narasumber = Financial 1 narasumber =

	tambahan (VI3)	sambilan -Mengisi waktu luang jia tidak ada pekerjaan dirumahm (VII2)	sehari-hari anak dan istri (VIII5)	pekerjaan tetap (IX2)	usaha kembali dan saat ini untuk mencukupi kebutuhan keluarga (X3),	Mengisi waktu luang
Konsekuensi ketika bergabung	- Kerja dijalan, resiko tinggi - Harus punya modal operasional (VI4)	- Kerja dijalan, beresiko tinggi. Resiko keselamatan (VII7)		- Resiko dijalan (IX7)	- Resiko mempertaruhkan kesehatan fisik dijalan (mudah lelah) - Kondisi jalan yang ramai, banyak pengendara yang nekat (X4)	4 narasumber = kerja dijalan resiko tinggi 1 narasumber = harus punya modal operasional 1 narasumber = kondisi jalan yang ramai
Apakah keluarga mendukung atau menentang	- Mendukung (VI5)	- Mendukung (VII4)		- Awalnya menentang, tetapi akhirnya mendukung (IX26)		3 narasumber = mendukung
Waktu yang dibutuhkan untuk menyesuaikan dengan aplikasi	- 1 sampai 2 hari (VI9)	- Seharian (VII9)	- 2 atau 3 hari, .karna sebelumnya tidak pernah menggunakan android dan dibantu teman (VIII8)	- 1 hari dengan meminta bantuan teman (IX8)	- 1 atau 2 hari dengan bantuan *driver* yang sudah duluan di Gojek (X5)	2 narasumber = 1-2 hari 2 narasumber = 1 hari 1 narasumber = 2-3 hari
Kapan aplikasi itu di update	- Tidak pasti, kadang	- Setahun bisa jadi 2	- Kadang sebulan dua	-Diupdate kalo ada	- Di perbaruhi	1 narasumber = paling lama 1

	paling lama itu sebulan (VI7)	kali (VII10)	kali. Pernah satu jam udah di update lagi karena banyak bugs (VIII9)	masalah (IX9)	kalo ada kendala-kendala (X6)	bulan 1 narasumber = 1 tahun 2x 1 narasumber = 1 bulan 2x 2 narasumber = jika ada kendala atau masalah
Kendala bekerja menggunakan aplikasi	- Kendalanya jika sistemnya bocor. Jadi orderan banyak sekali yang masuk,padahal sedang melaksanakan order (VI10)	- Kendalanya mungkin aplikasi kadang tiba-tiba nutup (VII13)	- Salah baca maps atau mapsnya tidak sesuai dengan tujuan konsumen yang sebenarnya (VIII11)	- Salah liat maps. - Aplikasi ketutup saat menjalankan order (IX27)		1 narasumber = sistem bocor 2 narasumber = aplikasi tiba-tiba nutup 2 narasumber = salah membaca maps
Kendala saat bekerja	- Maps yang diberikan konsumen tidak sesuai atau pas pada lokasi sebenarnya (VI11)	- Ada pelanggan yang fiktif (VII14)	- Adanya order fiktif (VIII12)	- Kondisi jalan yang ramai - Konsumen yang tidak sabaran (IX17)	- Kondisi jalan yang ramai dan padat - Konsumen yang rewel, suka buru-buru (X8)	1 narasumber = maps tidak sesuai 2 narasumber = pelanggan fiktif 2 narasumber = kondisi jalan ramai 2 narasumber = konsumen yang tidak sabaran dan rewel
Apakah mengalami kendala dengan GPS	- Awalnya mengalami kesulitan apalagi kalau cuaca buruk (lama muncul maps nya) - konsumen menempatkan titiknya	- Awalnya iya mengalami kesulitan (VII16)	- Awalnya iya, semakin kesini asal konsumen naruh titiknya sesuai dengan map ga masalah	- Awalnya aja binggung, tapi lama kelamaan sudah terbiasa (IX11)	- Mengalami kesulitan, harus belajar dulu baca GPS (X29)	5 narasumber = awalnya mengalami kesulitan

	itu asal (VI15)		(VIII33)			
Cara mengantisipasi adanya kesalahankonsumen dalam menentukan titik pada *maps.*		- Baca lagi peta nya - Dilihat ada catatan khusus tidak - Kalau nanti *tau* lokasi dimana langsung jalan, - Tapi *kalo* lokasinya *gak tau* dimana pertama telpon dulu). (VII17)			- Telpon dulu mengkonfirmasi lokasi - Setelah itu saya baca *maps* nya sesuai *enggak* sama konfirmasi - jalan ke tempat tujuan. - Nanti ditempat tujuan telpon (X30)	1 narasumber = baca peta 1 narasumber = telpon konfirmasi 1 narasumber = melihat note
Adakah pelanggan fiktif. Dan cara menghadapinya	- Ada,tapi belum pernah dapat pelanggan fiktif (VI14)	- Pernah mendapatkan pelanggan fiktif (VII14)	- Belum pernah dapat yang fiktif (VIII13)	- Pernah Mba dapat sekali,. (IX15)	- Belum pernah mendapat order fiktif (X15)	3 narasumber = pernah mendapat fiktif 2 narasumber = belum pernah mendapat order fiktif
Nilai Kerja	- Ikhlas membantu sesame - semangat pantang menyerah. (VI19)	- Semangat. Supaya dapat anak istri (VII24)	- Tanggung jawab - Sosial - Jujur - Sopan (VIII20)	- Semangat - Gigih bekerja (IX19)	- Semangat tinggi mba. Lebih (X18)	4nasrasumber = semangat
Faktor yang mempengaruhi nilai kerja	- Keluarga dirumah - Kebutuhan keluarga (VI22)			- Keluarga (IX20)	- Keluarga (X20)	

Lampiran D : Display Data



Lampiran E : Dokumentasi

















