

# Kepribadian dan Kualitas Kerja yang dimiliki oleh *Driver Ojek Online*

Oleh: Dhindayanti Putri, Zamralita, Rita Markus Idulfilastri

Dalam mempertahankan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan perusahaan ojol, maka suatu perusahaan pasti memiliki penilaian kinerja yang berfungsi sebagai sarana *monitoring*, salah satu aspek utama yang perlu dimiliki perusahaan ojol ialah berusaha menjadi pilihan bagi pelanggan dan secara positif memberikan pelayanan yang terbaik bagi mereka. Guna memberikan kepuasan pelanggan, maka dibutuhkan kinerja yang tinggi dari *driver* ojol. Semakin tinggi kinerja *driver* ojol, maka semakin banyak pelanggan ojol. Sebaliknya, semakin rendah kinerja *driver* ojol, maka semakin menurun pelanggan ojol.

Untuk meminimalisir adanya penurunan kinerja *driver* ojol, maka salah satu faktor yang memengaruhi kinerja ialah dengan mengetahui bagaimana kepribadian dan kualitas kehidupan kerja mereka. Hackney (2012) memaparkan bahwa kepribadian dapat memprediksi dan juga memengaruhi interaksi *driver* ojol di lingkungan kerja. Kepribadian yang seringkali digunakan dalam penelitian ialah *big five personality*. *Big five personality* terdiri dari 5 dimensi, yaitu *openness to experience*, *conscientiousness*, *extraversion*, *agreeableness*, dan *neuroticism*.

## Kepribadian yang perlu dimiliki oleh *driver* ojol?

Penelitian dari Akhtar, Boustani, Tsivrikos, dan Premuzic (2015) mengatakan bahwa kepribadian dari individu menunjukkan kinerja mereka di kemudian hari. Menilik hasil penelitian pada *driver* ojol, jika mereka memiliki kinerja tinggi maka salah satu aspek yang dapat ditinjau, yaitu berdasarkan kepribadiannya (Putri, Zamralita, & Idulfilastri, 2019). Namun, setiap *big five personality* memiliki pengaruh yang berbeda (Bhatti, Alshagawi, & Juhari, 2018).

Contohnya, pada karyawan di perusahaan konvensional mereka perlu memiliki kepribadian *conscientiousness* yang tinggi, karena dengan kepribadian ini mereka akan merasa lebih terlibat dengan pekerjaan serta menghasilkan kinerja yang lebih baik. Namun berbeda pada *driver* ojol, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian *agreeableness* memiliki model fit dan hubungan signifikan dengan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja *driver* ojol (Putri, Zamralita, & Idulfilastri, 2019).

Kepribadian *agreeableness* dapat menjadi prioritas bagi perusahaan ojol untuk menyeleksi *driver* ojol berkinerja tinggi.

Kepribadian *agreeableness* menggambarkan bahwa *driver* ojol yang memiliki skor tinggi cenderung mudah mempercayai orang lain, suka menolong, dan baik hati. Robbins dan Judge (2013) memaparkan bahwa kepribadian *agreeableness* merupakan kecenderungan individu untuk patuh kepada individu lain. *Driver* ojol menggambarkan kepribadian *agreeableness* dikarenakan mereka patuh dalam mengikuti kode etik yang dibuat oleh perusahaan ojol, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

### **Faktor yang memengaruhi kualitas kehidupan kerja *driver* ojol?**

Faktor lain yang juga memengaruhi kinerja *driver* ojol ialah kualitas kehidupan kerja (Gupta, 2016). Kualitas kehidupan kerja terdiri dari 10 dimensi, yaitu *co-worker*, *job characteristics*, *pay and benefits*, *personal development*, *promotion*, *social relevance of employer*, *supervisory*, *work culture*, *work life balance*, dan *working condition*.

Salah satu fenomena kualitas kehidupan kerja *driver* ojol dapat dilihat berdasarkan dimensi *pay and benefits* (kompensasi) yang mana terdiri menjadi dua, yaitu tarif yang sudah diatur oleh pemerintah dan insentif. Insentif menjadi kebijakan dari perusahaan ojol, perusahaan pasti sudah melihat perhitungan rata-rata pendapatan dan pengeluaran *driver* ojol, sehingga memberikan insentif secara adil. Insentif ini tidak hanya diukur melalui poin yang didapatkan oleh *driver* ojol, namun perusahaan ojol juga bisa memberikan potongan harga untuk isi bensin atau *voucher* belanja dengan syarat dan ketentuan berlaku bagi para *driver* ojol.

Pada kualitas kehidupan kerja juga terdapat dimensi *work culture* yang dapat diberikan dari perusahaan ojol, hal ini berkaitan dengan sisi pengawasan dan kualitas pelayanan. Perusahaan ojol pastinya memiliki standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, seperti penggunaan atribut lengkap dan keamanan berkendara dari *driver* ojol. Tidak hanya itu, perusahaan ojol juga perlu memiliki sistem agar standar pelayanan bisa dijalankan oleh para *driver* ojol, termasuk *punishment* ketika mereka melakukan pelanggaran.

Pemaparan di atas perlu menjadi perhatian bagi perusahaan ojol pada kualitas kehidupan kerja *driver* ojol yang bisa memberikan dampak positif terhadap kinerja. Perusahaan ojol yang menyediakan kualitas kehidupan kerja yang sesuai kebutuhan

*driver* ojol, akan mencapai produktivitas dan kinerja sumber daya manusia yang lebih baik.

Menilik pada penelitian dari Putri, Zamralita, dan Idulfilastri (2019) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja yang terdiri dari 10 dimensi di atas, memperlihatkan bahwa pada dimensi *job characteristics* memberikan kontribusi sebesar 90%, sedangkan pada dimensi *work life balance*, *co-worker*, *working condition*, dan *supervisory* memberikan kontribusi sebesar 71% pada *driver* ojol.

Dari dimensi *work life balance*, perusahaan dapat mengadakan fasilitas tambahan terkait dengan rekreasi keluarga *driver* ojol, seperti *family gathering*. Dari dimensi *co-worker*, perusahaan dapat mengadakan aktivitas yang sifatnya mempererat hubungan atau kelekatan antara sesama *driver* ojol. Perusahaan dapat pula meninjau *Focus Group Discussion* (FGD) pada *driver* ojol dan memberikan perhatian khusus bagi *driver* ojol yang berpotensi melakukan provokasi antara sesama *driver* ojol lainnya.

Pemaparan dari dimensi *working condition* dapat dilakukan dengan meningkatkan kenyamanan area kerja dan dukungan fasilitas (atribut) kerja, seperti sarung tangan maupun sepatu anti air agar *driver* ojol semakin nyaman dan aman dalam bekerja. Sedangkan dari dimensi *supervisory*, peran koordinator internal dari perusahaan ojol perlu ditingkatkan agar anggota *driver* ojol dapat merasakan dukungan dan hubungan yang baik dengan para koordinator yang nantinya dapat berdampak positif pada perusahaan. Intervensi yang dilakukan dapat berupa *briefing* atau diskusi rutin sebagai sarana koordinator untuk selalu memantau pekerjaan dari anggota mereka.

Dengan demikian, pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa jika perusahaan ojol memiliki *driver* ojol dengan kepribadian *agreeableness* dan memberikan kualitas kehidupan kerja yang sesuai kepada mereka, maka hal ini dapat mengatasi penurunan kinerja *driver* ojol. Hal ini juga diperkuat dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa jika *driver* ojol memiliki kinerja tinggi, maka hal ini dapat ditinjau berdasarkan kepribadian dan kualitas kehidupan kerja mereka dari (Putri, Zamralita, & Idulfilastri, 2019).

## Daftar Referensi

- Akhtar, R., Boustani, L., Tsivrikos, D., Premuzic, T. C. (2015). The engageable personality: Personality and trait EL as predictors of *work engagement*. *Personality and Individual Differences*, 73, 44–49.
- Bhatti, M. A., Alshagawi, M., & Juhari, A. S. (2018). Mediating the role of work engagement between personal resources (self-efficacy, the big five model) and nurses “job performance.” *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 11(3), 176–191.
- Gupta, B. (2016). Factors affecting quality of work life among private bank employees. *Pacific Business Review International*, 8(9), 1–10.
- Hackney, C. W. (2012). Personality, organizational commitment, and job search behavior: a field study. *Tennessee Research and Creative Exchange*. Knoxville: University of Tennessee.
- Putri, D., Zamralita., & Idulfilastri, R. M. (2019). Peran *Trait* Kepribadian Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Keterikatan Kerja Sebagai Mediator: (Studi Pada Mitra PT X Indonesia). (Thesis tidak dipublikasikan). Jakarta: Univeristas Tarumanagara.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15<sup>th</sup> ed.). USA: Pearson Education.

*Dhindayanti Putri, S.Psi*

*Mahasiswa S2 Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara*

*Dr. Zamralita, M.M., Psikolog dan Dr. Ir. Rita Markus Idulfilastri, M. Psi. T*

*Dosen Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara*