

# Makna Kerja, Kepuasan dan *Well-Being* Mitra Go-Jek Indonesia

Penelitian Kualitatif: Pengalaman dan faktor yang membangun *well-being* (kebahagiaan) para mitra Go-Jek

Bagus Takwin

Fakultas Psikologi UI, LD FEB UI



Lembaga  
Demografi



# Pentingnya Kebahagiaan

**Kebahagiaan** →



---

**individu**

**masyarakat**

---

Jika kebahagiaan rendah/tidak bahagia:  
Peradaban dan kebudayaan manusia  
macet, mundur bahkan runtuh

Jika bahagia:

- Aktivitas-aktivitas positif
- Tahan terhadap stress
- Jalani hidup secara positif dan penuh makna
- Mampu bina hubungan
- Ikut kembangkan lingkungan sosialnya
- Daya tahan tinggi terhdp penyakit fisik dan mental

Kekuatan yang memberdayakan  
manusia dalam mengembangkan  
peradaban & kebudayaan

# STUDI KUANTITATIF

## Dampak Ekonomi Go-Jek bagi Mitranya dan Indonesia



**Peningkatan penghasilan  
sejak bergabung dengan  
Go-Jek**



**Peningkatan Kemampuan  
Mitra Menabung**



**Peningkatan  
Daya Beli Mitra**



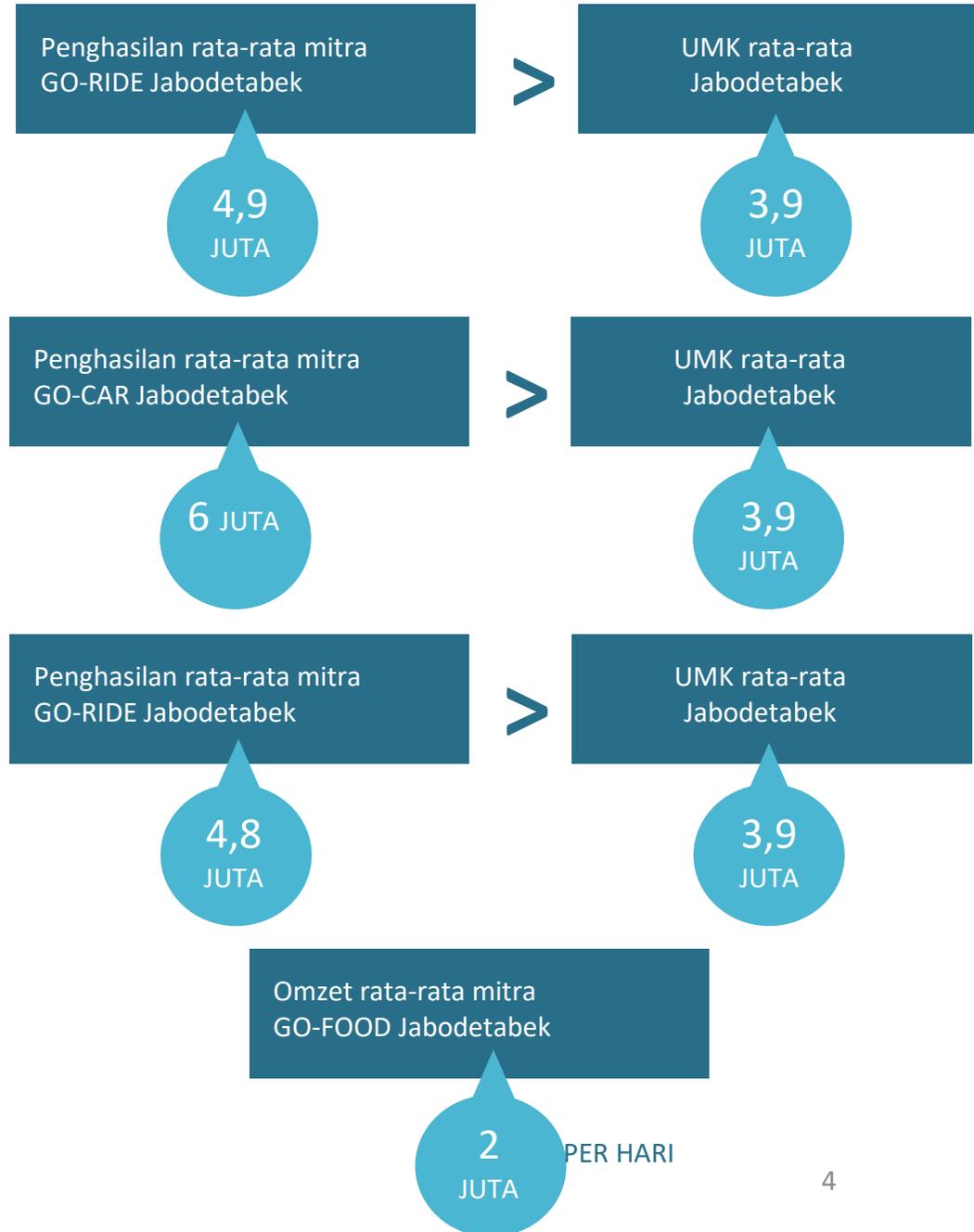
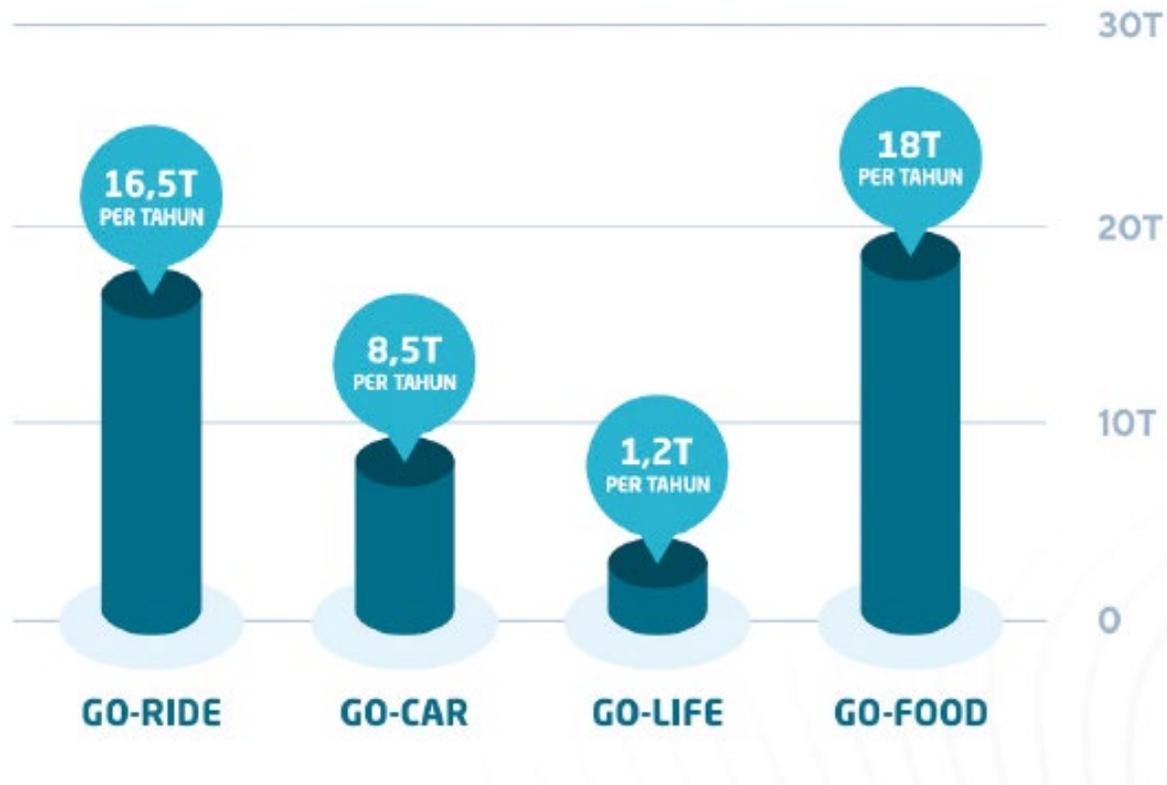
**Gojek berkontribusi  
Rp 44-55 triliun  
ke ekonomi Indonesia di  
2018\***

Sumber: Hasil Survey Puskakom UI tahun 2017, dan LD FEB UI pada 2019 tentang Dampak Go-Jek di Indonesia

\* Penghasilan berdasarkan total selisih pendapatan mitra Go-Ride, Go-Car, Go-Food dan Go-Life (Go-Clean dan Go-Massage) dari sebelum hingga setelah mereka bergabung ke Go-Jek

## KONTRIBUSI MITRA GOJEK KE PEREKONOMIAN INDONESIA DI 2018

Mitra GOJEK berkontribusi Rp 44,2 Triliun per tahun ke dalam perekonomian Indonesia



# Indeks Kebahagiaan Mitra Go-Jek



- sangat tidak puas
- tidak puas
- agak tidak puas
- netral
- cukup puas
- puas
- sangat puas

Pada 2019, hasil pengukuran kepuasan hidup terhadap 6.712 mitra Go-Jek yang dilakukan oleh LD FEB UI menggunakan instrumen The Satisfaction with Life Scale (SWL) dari Pavot dan Diener (2013).

Skor rata-rata 24,3 dari skor maksimal 35.

Artinya, mayoritas mitra Go-Jek **tergolong cukup puas** dengan hidupnya yang menjadi lebih baik **dan merasa bahagia**.

# STUDI KUALITATIF

## Latar Belakang

Di luar penghasilan, apa manfaat non-moneter yang didapatkan mitra Go-Jek?

Apakah pekerjaan mereka bermakna lebih dari sekadar sumber penghasilan?  
Apakah mereka bahagia dalam bekerja?  
Mengapa mereka betah bekerja?

### Pertanyaan penelitian:

1. Apa saja unsur kebahagiaan mitra Go-Jek?
2. Pengalaman apa saja sebagai mitra Go-Jek yang membahagiakan mereka?
3. Upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kebahagiaan?

## Tujuan

Memahami pengalaman yang membuat Mitra Go-Jek Bahagia dan dampak bekerja sebagai mitra Go-Jek terhadap kebahagiaan para mitra Go-Jek.

**Metode kualitatif** menggunakan teknik *intensity sampling*

**Total Subyek Penelitian:** 201 orang (109 laki-laki; 92 perempuan)

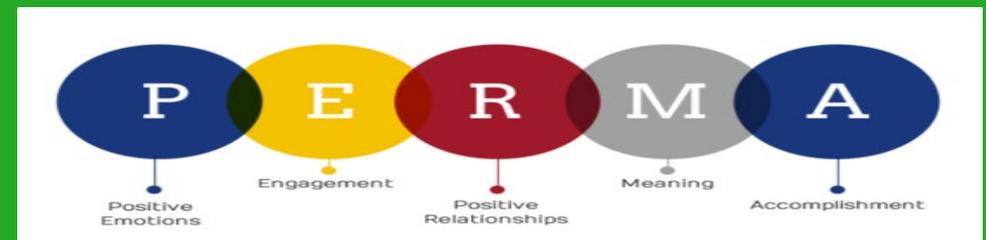
- Mitra Go-Ride; Go-Car; Go-Food; Go-Life (Go-Massage, Go-Clean, Go-Auto) yang aktif minimum 6 bulan terakhir pada saat proses penelitian

**Lokasi:** 9 kota (Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Denpasar, Medan, Balikpapan, Makassar, Palembang)

**Waktu:** Januari-Februari 2019

## Kerangka Teoretik

- 🔍 Makna Kerja
- 🔍 Kepuasan hidup
- 🔍 *Well-being* (kebahagiaan)



(Emosi Positif) (Keterlibatan) (Hubungan Sosial) (Makna) (Pencapaian)

Dari Martin Seligman (2012); pelopor Psikologi Positif

# Latar Belakang

Di luar penghasilan, apa manfaat non-moneter yang didapatkan mitra Go-Jek?

Apakah pekerjaan mereka bermakna lebih dari sekadar sumber penghasilan?  
Apakah mereka bahagia dalam bekerja?  
Mengapa mereka betah bekerja?

## Pertanyaan penelitian:

1. Apa saja unsur yang membangun kebahagiaan mitra Go-Jek?
2. Pengalaman apa saja sebagai mitra Go-Jek yang membahagiakan mereka?
3. Upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kebahagiaan?

## Tujuan

Memahami pengalaman yang membuat Mitra Go-Jek Bahagia dan dampak bekerja sebagai mitra Go-Jek terhadap kebahagiaan para mitra Go-Jek.

**Metode kualitatif** menggunakan teknik *intensity sampling*

**Total Subyek Penelitian:** 201 orang (109 laki-laki; 92 perempuan)

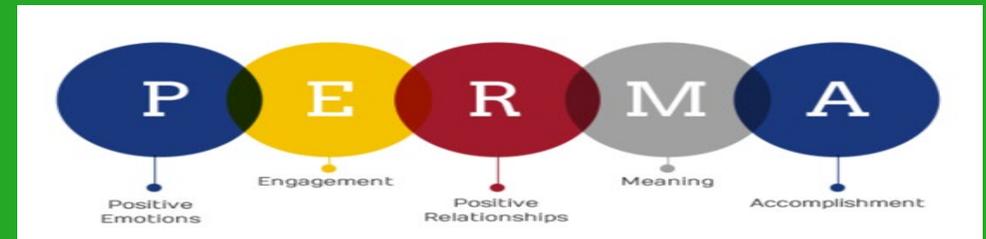
- Mitra Go-Ride; Go-Car; Go-Food; Go-Life (Go-Massage, Go-Clean, Go-Auto) yang aktif minimum 6 bulan terakhir pada saat proses penelitian

**Lokasi:** 9 kota (Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Denpasar, Medan, Balikpapan, Makassar, Palembang)

**Waktu:** Januari-Februari 2019

## Kerangka Teoretik

- 🔍 Makna Kerja
- 🔍 Kepuasan hidup
- 🔍 *Well-being* (kebahagiaan)



(Emosi Positif) (Keterlibatan) (Hubungan Sosial) (Makna) (Pencapaian)

Dari Martin Seligman; salah seorang pelopor Psikologi Positif

# HASIL RISET UNSUR-UNSUR KEBAHAGIAAN YANG DIALAMI MITRA GO-JEK

## Emosi Positif

Emosi positif meliputi perasaan **senang, optimis, syukur, haru, kagum, bangga, berharga, dan berdaya.**

Emosi positif dihasilkan dari:

- **interaksi mitra dengan pelanggan, dan**
- **interaksi mitra dengan perusahaan Go-Jek.**

*Emosi positif membuat mitra memiliki tingkat harapan hidup yang lebih baik, dan bersikap optimistik dalam merencanakan hidup dan masa depan keluarga.*

“Senang bisa membantu orang dalam masalah. Pas aku datang nangis-nangis karena jatuh, terus setelah aku pijat, alhamdulillah merasa enakan, aku benar-benar senang.” - (An, Mitra Go-Massage)

“...kebanggaan saya, paling tidak, bisa menjadi bermanfaat bagi keluarga saya. ” - (Siti, Mitra Go-Food)

## Keterlibatan

Mitra Go-Jek mendapatkan **keterlibatan intensif** dalam pekerjaannya, yang membuat mereka **beraktivitas dengan asyik dan suka cita.**

Salah satu hal yang membuat mitra semangat bekerja adalah **kesenangan dan tantangan yang ada pada pekerjaan.**

“Ya senang saja, seru gitu, enggak bosan bertemu orang yang berbeda-beda. Jadi merasa tertantang, harus bisa target [dan] membuat pelanggan yang dari berbagai macam karakter itu menjadi nyaman dengan pelayanan kita.” (Er, Mitra Go-Ride)

“Alhamdulillah teman-teman ngasih amanah ke saya untuk [membantu] kesejahteraan mereka [dengan] menjembatani mereka dengan kantor [Go-Jek], itu yang membuat menantang untuk terus bertahan.” (Jem, Mitra Go-Ride Balikpapan)

“...saya mendapatkan ini sudah saatnya saya berbagi. Jiwa kita kan bukan hanya jiwa ekonomis, [ada] jiwa sosialnya. Nah, saya menjalankan porsi yang itu.” (Har, Mitra Go-Ride Balikpapan)

# Hubungan Sosial

Menjadi mitra Go-Jek memberikan kesempatan bagi para mitra untuk **terlibat dan aktif dalam perkumpulan atau komunitas**

Sumber daya relasional yang ada pada lingkungan kemitraan yang disediakan Go-Jek memudahkan mitra Go-Jek untuk **memenuhi kebutuhan sosial** mereka.

"...pernah ada ibu[-ibu] sering datang ke sini [Medan] dari Pekanbaru, sekarang saya berteman baik sama dia. Kemarin kami bertemu di Bandung, jalan-jalan. Saya pernah diundang ke Jakarta, naik Garuda lho pulang-pergi hanya untuk massage. Saya menginap di Hotel Sahid tiga hari." (Eve, Mitra Go-Massage)

"Di grup kita, saya sama temen-temen kayak temen akrab lah. Ayolah daripada kita cuma makan di warung, [kalau] punya rezeki lebih, kapan-kapan, setiap bulan sekali kita bagi-bagi rezeki, nasi bungkus kek kasih orang di pinggir jalan." (Maw, Mitra Go-Clean Surabaya)

# Makna

Makna mengacu pada persepsi makna dalam hidup dan bekerja **untuk mencapai tujuan yang lebih besar dari diri sendiri.**

Mitra Go-Jek merasa bahwa pekerjaan mereka **membantu orang lain, membuat lebih dekat dengan banyak orang, membantu peran di keluarga, serta menghasilkan dampak positif.**

"... tanpa jadi supir aku mungkin enggak berubah lho ... karena aku jadi mengingat orang-orang yang [kondisinya] kurang." (Ell, Mitra Go-Car)

"Semuanya tertolong, ya kan? ... rakyat biasa tertolong, rakyat tinggi tertolong, rakyat menengah pun tertolong. Kita bangga sebagai anak bangsa bisa mendirikan karya anak bangsa seperti ini..." (Nor, Mitra Go-Massage Medan)

"Dari Go-Jek, saya bisa punya semacam komunitas, Komunitas Taman Berkah. Menerima baju layak pakai buat membantu saudara-saudara kita... di sekitar saya kan [juga] banyak fakir miskin, anak yatim, duafa. Alhamdulillah...dari situ banyak yang bermanfaat." (Dri, Mitra Go-Ride)

***Dengan waktu kerja yang fleksibel, mitra dapat menyisihkan waktu untuk keluarga dan komunitas sehingga mereka dapat lebih memaknai hidup.***

# Pencapaian

Pencapaian dan **apresiasi dari perusahaan** memperkuat kepercayaan diri dan kebahagiaan mitra

Mitra merasa Go-Jek **memfasilitasi keinginan mitra untuk belajar** dan mendorong mitranya untuk terus berprestasi.

*Go-Jek juga melakukan peningkatan keterampilan yang membantu mitranya untuk terus belajar.*

"Alhamdulillah sih ada kebanggaan karena saya pernah mendapatkan ini [penghargaan] dari Go-Jek sebagai [mitra] wanita [terbaik] peringkat ke-3 se-Indonesia. Kemudian, waktu ulang tahun Go-Jek, saya naik helikopter selama 15 menit, naiknya dari Pondok Cabe." - (Disa, Mitra Go-Ride)

"...Kemarin sempat ambil sertifikat dan alhamdulillah kompeten. Tahun ini saya diutus untuk bergabung dengan tim dokter menjadi terapis atlet kelas ringan di Gresik...Yang dirasakan sih, pertama, lebih banyak pengalaman, jam terbang juga meningkat, selain penghasilan." - (Pita, Mitra Go-Massage)

## Faktor Utama Kebahagiaan Mitra Go-Jek



**KARAKTER  
PEKERJAAN  
YANG SESUAI**



**FASILITASI  
HUBUNGAN  
SOSIAL**



**PERASAAN  
OTONOM**



**APRESIASI**



**PERASAAN  
DIBUTUHKAN OLEH  
BANYAK ORANG**

## Faktor yang Perlu Dijaga Demi Menjaga Kebahagiaan

**APRESIASI  
PELANGGAN**

**PENGGUNAAN  
LAYANAN SESUAI**

**LINGKUNGAN  
AMAN**

**BISNIS BERKELANJUTAN**

**AKSES  
INFORMASI  
JAMINAN  
KESEHATAN**

## Kesimpulan dan Refleksi:

- Bagi Mitra Go-Jek, **ada manfaat di luar keuntungan ekonomi.**
- **Makna kerja penting karena dapat memberdayakan individu dan lingkungan sekitarnya.**
- Go-Jek dapat menjadi referensi untuk pemain lain di industri yang sama; **memperlakukan mitra sebagai bagian integral dari bisnis, tidak hanya sebatas kepentingan moneter.**