

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman, terbitlah inovasi-inovasi baru yang memudahkan individu dalam melakukan aktivitas. Salah satunya adalah inovasi di bidang moda angkutan. Moda angkutan berbasis daring hadir ditengah-tengah masyarakat seiring dengan perkembangan teknologi. Moda angkutan daring tersebut berhasil menarik perhatian masyarakat karena biaya murah, kemudahan aksesibilitas, serta efisiensi waktu (Mayasari & Chrisharyanto, 2018). Moda angkutan daring yang kian marak menurut Aziah dan Adawia (2018) adalah taksi dan ojek motor. Fenomena tersebut didukung dengan data yang disajikan oleh CNBC Indonesia bahwa aplikasi Go-Jek (penaung transportasi daring) telah diunduh sebanyak 142 juta kali oleh masyarakat Indonesia (*cnbcindonesia.com*, 2019).

Diantara kedua moda angkutan tersebut, ojek motor daring terlihat lebih diminati oleh masyarakat. Hal ini disimpulkan peneliti berdasarkan penuturan salah satu pengemudi ojek daring (dalam wawancara pribadi, 27 Juni 2019), yang menyatakan alasan yang mengapa penumpang tertarik dengan ojek daring adalah dapat menembus macet dengan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan taksi daring. Terlebih di Jakarta, karena Jakarta merupakan kota dengan tingkat kemacetan tertinggi di Indonesia (*Kompas.com*, 2018) sehingga dibutuhkan mobilitas yang tinggi di kota tersebut. Tingginya konsumen ojek daring membuat adanya peningkatan pada jumlah pengemudi moda tersebut. Pengemudi moda transportasi daring ini mengalami kemajuan yang sangat pesat dari waktu ke waktu. Hal ini dapat terlihat pada jumlah pengemudi Go-Jek (perusahaan transportasi berbasis daring) pada tahun 2015 hanya sebesar 3000 pengemudi (*id.techinasia.com*, 2015) lalu bertumbuh pada 2017 mencapai angka 900.000 pengemudi terdaftar (*tekno.lingkungan.com*, 2017). Angka pertumbuhan pengemudi ini bisa terlihat naik sebesar 300% dalam jangka waktu dua tahun.

Menurut CNN Indonesia (2017), hal ini disebabkan karena bekerja sebagai pengemudi ojek daring mempunyai angka pendapatan yang lebih menggiurkan. Survei yang dilakukan Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LD FEB UI) pada tahun 2019 menunjukkan bahwa pengemudi Go-Jek mempunyai upah rata-rata sebesar Rp 4,9 juta/bulan yang mana angka tersebut lebih besar dari Upah Minimum Kota/Kabupaten yang rata-rata hanya sebesar Rp 3,9 juta/bulan (*finance.detik.com*, 2019). Selain penghasilan yang menarik, syarat-syarat menjadi pengemudi ojek daring pun mudah, pengemudi hanya perlu mengunggah SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), SIM (Surat Izin Mengemudi), KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) pada aplikasi (*go-jek.com*, 2018).

Menjadi pengemudi ojek daring bukannya tanpa masalah. Mereka harus siap dengan segala perubahan kebijakan perusahaan. Salah satunya seperti perubahan kebijakan pembayaran tarif bagi pelanggan. Tarif yang semula sebesar Rp 4000,-/km menjadi Rp 2500,-/km yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan (Kepmenhub) No. 348 Tahun 2019. Hal ini berimbas pada turunnya pembagian hasil tarif pada pengemudi ojek daring. Hal ini tentu berdampak langsung kepada jumlah pesanan ojek daring yang semakin sedikit (*tribunnews.com*, 2019). Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu pengemudi ojek daring pada tanggal 28 Juni 2019, pengemudi tersebut mengungkapkan bahwa kebijakan perusahaan mengenai sedikitnya dan tarif yang dikenakan pada pelanggan belakangan ini terlalu murah sehingga berdampak lebih lanjut pada penurunan upah yang diberikan perusahaan kepada pengemudi. Hal tersebut menjadi beban bagi pekerjaan pengemudi ojek daring. Selain itu, terdapat beban-beban lain seperti cuaca ekstrim yang terkadang menjadi penyulit pengemudi dalam hal ketersediaan jas hujan, orderan palsu yang didapatkan, kondisi jalanan yang macet, serta pelanggan yang tidak kooperatif juga disebutkan sebagai beban bagi pengemudi dalam wawancara tersebut. Beban-beban tersebut dicurigai menjadi penyebab timbulnya stres pengemudi pada pengemudi ojek daring atau biasa disebut sebagai *stressor*.

Hasil wawancara di atas diperkuat dengan penelitian dari Gulian, Matthew, Glendon, Davies, dan Debney (1989) yang menyatakan bahwa *stressor* bagi para

pengemudi (termasuk bagi individu yang menjadikan mengemudi sebagai bagian dari pekerjaannya) adalah kondisi jalan terutama kemacetan, keadaan keluarga, dan keadaan di perusahaan (di dalamnya juga termasuk kebijakan perusahaan dan rasa aman mengenai kelanjutan kerja). *Stressor* tersebut lama-kelamaan akan mengakibatkan terjadinya stres pada pengemudi. Stres pengemudi sendiri didefinisikan sebagai suatu stres yang dilihat secara subjektif yang dirasakan oleh individu sebagai seorang pengemudi (Gulian, dkk., 1989). Selain itu menurut Gulian (dalam Hennessy & Wiesenthal, 1997), stres pengemudi adalah keadaan dimana individu sebagai pengemudi kehilangan kontrol dan terinterpretasi dalam keadaan yang merugikan.

Stres pengemudi yang dialami para pengemudi ojek daring erat kaitannya dengan lingkungan kerja. Hal ini didukung dengan pernyataan pengemudi ojek daring dalam wawancara pribadi (27 Juni 2019), bahwa *stressor* yang dialaminya kebanyakan berada diluar kendali individu antara lain kebijakan perusahaan dan keadaan jalanan. Selain itu, pernyataan tersebut didukung secara penuh oleh menurut beberapa penelitian seperti penelitian yang dilakukan oleh Gulian, dkk. (1989), Matthews (2002), serta Miller (2013). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Miller (2013) lebih lanjutnya menyatakan bahwa bahwa beban kerja yang dialami pengemudi berdampak pada keselamatan pengemudi. Lalu dalam penelitian yang dilakukan oleh Gulian, dkk. (1989) juga menyatakan bahwa stres pengemudi ini tentunya dapat terjadi pada individu yang menjadikan mengemudi sebagai bagian dari pekerjaan, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa stres pengemudi dialami juga oleh pengemudi ojek daring.

Berdasarkan uraian fenomena yang telah dipaparkan di atas, apabila *stressor* tersebut tidak ditanggulangi dengan baik, maka akan menimbulkan dampak buruk terutama bagi pengemudi yaitu; perilaku mengemudi berisiko (Useche, Serge, & Alonso, 2015) serta menyebabkan kecelakaan (Clapp, Olsen, Danoff-Burg, Hagedwood, Hickling, dkk., 2011; Gulian, Matthew, Glendon, Davies, & Debney, 1989). Lebih jauh, Novaco, Stokols, Campbell, dan Stokols (1979) yang menyatakan bahwa stres pengemudi yang dialami para pengemudi ditemukan mempengaruhi kinerja pengemudi, suasana hati, kesehatan dalam lingkungan rumah dan lingkungan kerja.

Dalam pengamatan peneliti, apabila *stressor* yang dialami pengemudi ojek daring tidak ditanggulangi dengan baik, tentunya dampak yang telah dipaparkan di atas dapat membahayakan dirinya sendiri juga pelanggan. Misalnya saja dapat terjadi kecelakaan (Clapp, dkk., 2011) ketika di perjalanan bersama pelanggan. Ketika hal ini terjadi, maka akan merugikan banyak pihak, antara lain; pengemudi, pelanggan, juga perusahaan. Alasan mengapa pengemudi ojek daring juga merugikan bagi pihak perusahaan ialah karena pengemudi ojek daring sebagai representasi perusahaan, tentunya membawa citra perusahaan dalam pandangan masyarakat (Benoit, Baker, Bolton., Gruber, & Kandampully, 2017).

Menurut Antonovsky (Albertsen, Nielsen, & Borg, 2001) hal yang dapat berperan dalam penanggulangan stres salah satunya adalah *sense of coherence* (SOC). SOC dipilih sebagai pengelola stress dalam penelitian ini karena SOC dianggap sebagai mekanisme *coping* yang melihat lingkungan sebagai sesuatu yang positif dimana menggunakan pendekatan dibanding penghindaran (Vogt, Jenny, & Bauer, 2013). SOC sendiri didefinisikan sebagai kecenderungan persepsi individu merespon stres dalam kehidupan (Antonovsky dalam Flanner & Flannery, 1990). Menurut Kimhi (2015), SOC juga dinyatakan sebagai sebuah mekanisme *coping* yang efisien ketika berhadapan dengan stres. SOC menurut Antonovsky (dalam Flanner, Jr. & Flannery, 1990) memiliki tiga komponen; (1) *comprehensibility*: kemampuan untuk mengerti bahwa lingkungan internal dan eksternal adalah terstruktur, dapat diprediksi, dan dapat dimengerti. (2) *manageability*: perasaan bahwa seseorang memiliki sumber daya yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan dalam lingkungan.; dan (3) *meaningfulness*: keyakinan bahwa tuntutan tersebut menantang dan layak dilakukan. Berdasarkan beberapa literatur, SOC dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu kepribadian (Matthews, dkk., 1991 & Matthew, 2002) dan lingkungan (Matthew, 2002). Namun, peneliti memilih SOC sebagai *coping* stres dalam penelitian ini karena SOC merupakan persepsi individu yang mampu dikontrol oleh individu tersebut. Lebih lanjut mengenai SOC, Antonovksy (dalam Albertsen, Nielsen, & Borg, 2001) menyatakan bahwa individu dengan SOC yang tinggi akan berkemungkinan lebih sehat secara umum akan mengalami kesejahteraan yang lebih baik serta mengalami stres yang lebih sedikit dibanding dengan individu dengan SOC rendah. Selain itu, menurut Colff dan Rothmann

(2009), individu yang memiliki SOC tinggi akan memiliki kemampuan untuk menggunakan kognitif dan afektif lebih baik, berkemungkinan untuk mengembangkan *coping* dan kesejahteraan. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Albertsen, Nielsen, dan Borg (2001) dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa individu dengan SOC tinggi mengalami simtom stres yang lebih sedikit.

Menurut pandangan Islam, stres yang merupakan salah satu bentuk ujian dalam kehidupan. Allah SWT telah menganjurkan manusia untuk optimis dalam menghadapi ujian dalam kehidupan. Sebagaimana dalam firman-Nya:

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ١٣٩

Artinya: “*Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.*” (QS. Al-Imran: 139)

Dalam ayat ini, Shihab (2017) menjelaskan bahwa sekiranya Allah memerintahkan kepada para umat-Nya yang beriman terhadap keadaan apa yang menimpa mereka. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwasannya Allah SWT menginginkan umat-Nya berusaha untuk segala ujian yang dihadapi (dalam hal ini bisa disimpulkan sebagai stres yang dihadapi).

Secara umum, penelitian terkait SOC dan stres banyak dilakukan dalam *setting* klinis (Hart, Hittner, & Paras, 1991; Antonovsky, 1993; Pallant & Lae, 2002). Sedangkan penelitian mengenai SOC yang berkaitan dengan *setting* industri dan organisasi jarang dilakukan. Alat ukur SOC dengan *setting* industri dan organisasi juga baru dikembangkan oleh Vogt, dkk pada tahun 2013. Penelitian dengan tema SOC pada *setting* industri dan organisasi terhadap para pekerja *blue-collar* juga jarang dilakukan (Feldt, 1997; Vogt, 2013). Oleh karena itu, peneliti ingin melihat apakah asumsi peranan SOC terhadap stres pengemudi tersebut tetap berlaku pada bidang pekerjaan pengemudi ojek daring yang *notabene*-nya adalah sebuah pekerjaan dalam kategori *blue-collar*. Terlebih penelitian dari Vogt, Hakanen, Jenny, & Bauer (2016) menyatakan bahwa SOC bisa dilihat sebagai salah satu *job-demand resource* yang mempunyai keterkaitan langsung dengan kesejahteraan pekerja. Maka dari itu, dalam pandangan peneliti, penelitian ini

penting dilakukan karena seperti yang telah peneliti paparkan di atas, bahwa pengelolaan stres pengemudi yang tidak tepat akan menimbulkan dampak buruk terhadap kesejahteraan psikologis pengemudi ojek daring itu sendiri maupun secara tidak langsung juga berdampak terhadap citra perusahaan maupun keamanan pelanggan.

1.2. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana peranan SOC dimensi *comprehensibility* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring?
2. Bagaimana peranan SOC dimensi *comprehensibility* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring menurut pandangan Islam?
3. Bagaimana peranan SOC dimensi *manageability* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring?
4. Bagaimana peranan SOC dimensi *manageability* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring menurut pandangan Islam?
5. Bagaimana peranan SOC dimensi *meaningfulness* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring?
6. Bagaimana peranan SOC dimensi *meaningfulness* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring menurut pandangan Islam?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk melihat peranan negatif SOC dimensi *comprehensibility* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring
2. Untuk melihat peranan negatif SOC dimensi *comprehensibility* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring menurut pandangan Islam
3. Untuk melihat peranan negatif SOC dimensi *manageability* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring.
4. Untuk melihat peranan negatif SOC dimensi *manageability* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring menurut pandangan Islam
5. Untuk melihat peranan negatif SOC dimensi *meaningfulness* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring.

6. Untuk melihat peranan negatif SOC dimensi *meaningfulness* terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring menurut pandangan Islam.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran serta acuan yang baru untuk penelitian selanjutnya dalam ilmu psikologi khususnya dengan tema terkait SOC dan stres pengemudi.
- 2) Menambah wawasan pembaca terkait peranan SOC terhadap stres pengemudi pada pengemudi ojek daring.

1.4.2. Manfaat Praktis

- 1) Dapat memberikan informasi bagi pengemudi ojek daring mengenai peranan rasa kerbesyukuran terhadap stres pengemudi yang mereka rasakan. Baik dalam segi agama Islam maupun secara keilmuan.
- 2) Dapat digunakan oleh perusahaan penaung ojek daring sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan intervensi yang mungkin dilakukan dengan tema yang meningkatkan rasa kebersyukuran dan pengembangan karir pada pengemudi ojek daring.

1.5. Kerangka Berpikir

Bagan 1.1. Kerangka Berpikir

