

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Stres kerja merupakan suatu proses psikologis yang tidak membahagiakan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan kerja. Penyebab terjadinya stres kerja berasal dari faktor lingkungan, organisasional, dan pribadi (Robbins, 2015). Stres kerja dapat ditandai dengan adanya penyimpangan perilaku dan keadaan psikologis yang tidak membahagiakan bagi individu. Dalam menjalankan sebuah perusahaan kontribusi para karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan sangatlah penting. Hal tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan penggerak yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Stres kerja merupakan suatu hal yang penting untuk dikaji lebih lanjut, karena kinerja karyawan akan memberikan dampak pada keberlangsungan perusahaan. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Massie et al, (2018) menunjukkan bahwa stres dapat memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Ketika stres kerja meningkat akan membuat kinerja karyawan menurun begitu pula sebaliknya apabila stres kerja rendah akan membuat kinerja karyawan meningkat. Dengan begitu stres kerja sangat berpengaruh pada kinerja seseorang.

Saat ini Indonesia memasuki Era industri 4.0, menurut Schlechtendahl dkk (2015) mendefinisikan Industri 4.0 menekankan pada unsur kecepatan dalam memperoleh ketersediaan informasi sehingga pemanfaatan teknologi digunakan secara optimal. Kemajuan teknologi memberikan perubahan yang bertujuan untuk membantu kinerja karyawan dalam lingkungan organisasi, robot, komputer, dan sistem otomatis merupakan salah satu hasil dari perubahan teknologi yang dapat menggantikan pekerjaan manusia. Dampak adanya kemajuan teknologi dalam industri 4.0 lainnya dapat dirasakan pada sektor transportasi. Munculnya perusahaan transportasi ojek *online* tentunya untuk menjawab kebutuhan masyarakat tentang transportasi yang cepat, murah dan mudah didapatkan dibandingkan dengan angkutan umum konvensional. Anis Agustin (2017) memberikan pengertian mengenai ojek *online* yang merupakan transportasi yang menggunakan sepeda motor roda dua dengan dilengkapi aplikasi dalam pemesanannya, sistem pembayaran yang transparan yang telah tersedia dalam aplikasi, layanan “*use my location*” yang didukung dalam sistem internet yang memudahkan pengemudi mencari lokasi pemesan. Pengertian ini dapat disimpulkan bahwa ojek *online*

merupakan sarana transportasi baru yang menggunakan teknologi untuk membantu individu dalam kegiatan sehari-hari mereka. Manfaat munculnya ojek *online* dapat dirasakan dari sisi pengemudi, dimana ojek *online* seharusnya dapat membuka lapangan pekerjaan baru, sehingga dapat memperluas kesempatan kerja dan diharapkan dapat memberikan kesejahteraan ekonomi bagi mitra pengemudinya. Namun kenyataannya harapan ini tidak sesuai, adanya permasalahan internal khususnya pada sistem dari pihak perusahaan penyedia jasa layanan ojek *online* menimbulkan berbagai keluhan dari pengemudi mengenai penetapan tarif yang murah merupakan hal yang menguntungkan bagi konsumen, dan dirasa merugikan mitra pengemudi ojek *online*. Hal ini didukung oleh berita yang menyebutkan:

Detik.com (2019) melansir jika mitra pengemudi ojek *online* se-Jawa Timur mendatangi kantor Grab di Surabaya yang merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa layanan ojek *online*, untuk menyampaikan tuntutan dari mitra pengemudi mengenai kenaikan tarif perkilometranya, setelah dari kantor Grab mereka menuju kantor Gojek yang juga merupakan perusahaan penyedia jasa layanan ojek *online* untuk mengajukan tuntutan yang sama. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu pengemudi ojek *online* yang telah bekerja selama 2 tahun, mengatakan bahwa penghasilan dari profesi ini dulunya memberikan hasil yang lumayan dalam perekonomian dan keuangan, namun kearah sini sangat sulit untuk mendapatkan order yang masuk dari calon penumpang.

“Pemasukannya kan kalau dulu dirasain, ya enak sih kalau ngojek, lebih dari kita kerja di kaca film (tempat kerja sebelumnya), pendapatannya....”

(AB, 27 Tahun)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan AB menyebutkan bahwa penghasilan dari ojek *online* dulunya drasa lebih besar dibandingkan dengan tempat kerja yang sebelumnya. Penelitian ini memilih profesi ojek *online* dikarenakan profesi ini mengalami ketidakpastian yang terjadi dalam pekerjaannya seperti kondisi di jalan raya yang tidak dapat diprediksi pada saat bekerja macet atau lancarnya kondisi jalan raya, kondisi cuaca, dan lain sebagainya. Adanya hambatan-hambatan yang dialami para ojek *online* mungkin saja dapat mempengaruhi pendapatan mereka. Robbins (2015) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi stres kerja seperti faktor organisasi. Dalam faktor organisasi, Robbins (2015) menyebutkan bahwa tuntutan tugas juga termasuk dalam kondisi stres kerja. Artinya,

kondisi kerja seperti suhu dan juga suasana kerja menciptakan gangguan yang dapat meningkatkan kecemasan dan stres pada individu dalam menjalani pekerjaannya. Dalam hal ini, para ojek *online* memiliki kondisi fisik dimana mereka harus bekerja tanpa memperhatikan cuaca panas atau hujan. Hal ini didukung oleh pernyataan sebagai berikut :

“Hujan ya tetep kerja mas.....” (AB, 27 Tahun)

Faktor Organisasi seperti kebijakan dan peraturan yang ditentukan oleh perusahaan penyedia jasa layanan ojek *online* atau yang biasa disebut sebagai *platform* tempat mitra dinaungi juga dapat memberikan tekanan pada mitra pengemudi. Hal ini diperkuat oleh pernyataan 3 pengemudi ojek online yang dijelaskan sebagai berikut:

“orderan lama gak narik-narik mas” (SA,28 Tahun)

“ya kalau sepi stres mas” (AB, 27 Tahun)

“stres nya ya kalau sepi itu,nganggur gak dapat orderan” (W, 63 Tahun)

Daari hasil pernyataan ketiga pengemudi ojek *online* diatas, dapat disimpulkan bahwa mereka merasa sangat sulit dalam mendapatkan orderan yang masuk dalam bekerja, itu semua tentunya bergantung pada aplikasi *platform* dan *management* dari perusahaan dalam memberikan orderan yang masuk kepada mitra pengemudi ojek *online* nya.

Adanya tekanan dalam organisasi berpengaruh pada kondisi psikologis para pengemudi ojek *online*, yang dijelaskan melalui wawancara sebagai berikut:

“Namanya kerja kan pasti ada titik jenuhnya, pasti itu, setiap pekerjaan....ya memaksakan diri,karena kan juga kebutuhan setiap hari, yang penting semangat aja”

(SA,28 Tahun)

“Kalau pas posisi rame ya ga bosan mas, tapi yang posisi kaya gini bosan yang nunggu”

(AB, 27 Tahun)

Berdasarkan hasil wawancara, SA menyebutkan bahwa ia pernah mengalami titik jenuh ketika menjalani pekerjaannya. Sementara itu, AB juga menyebutkan bahwa ia pernah merasa bosan karena menunggu pesanan yang masuk. Dari kedua wawancara dapat disimpulkan bahwa sumber stres bagi mitra pengemudi ojek *online* berasal dari aspek psikologis yaitu: rasa kebosanan pada saat bekerja dan kecemasan akan sedikitnya orderan yang

masuk dan sulitnya mendapatkan order dari calon penumpang.

Wijaya (2014) menyebutkan bahwa dampak dari stres kerja cenderung membuat kinerja karyawan akan menurun, sehingga tingkat stres kerja karyawan yang tinggi dapat memberi dampak negatif pada individu maupun perusahaan, bentuk negatif dari kinerja pengemudi ojek *online* adalah *aggressive driving*. Penelitian yang dilakukan oleh Alfiamitha (2020) menyebutkan bahwa ada hubungan antara stres kerja yang tinggi pada pengemudi ojek *online* dengan perilaku *aggressive driving*. Perilaku melanggar rambu lalu lintas, mudah marah, melakukan tindakan semaunya sendiri dan kurang menguasai dalam berkendara dapat membahayakan bagi diri sendiri dan orang yang ada disekitar. Perilaku tersebut termasuk dalam perilaku yang disebut *aggressive driving*. Menurut Tasca (2002) *aggressive driving* yaitu perilaku individu saat mengemudi yang secara sengaja ingin meningkatkan resiko tabrakan dan dimotivasi oleh ketidaksabaran, kekesalan, permusuhan, dan suatu cara yang dilakukan untuk menghemat waktu. Tentunya hal tersebut dapat memberikan dampak yang buruk bagi penumpang, pengemudi ojek *online* dan juga nama baik perusahaan / *platform* mereka bekerja akibat adanya perilaku menyimpang dari stres kerja tersebut.

Menurut Robbins, (2015) faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi stres kerja adalah faktor pribadi, meliputi: keluarga, ekonomi, kepribadian yang ada pada individu. Faktor kepribadian yang ada pada pengemudi ojek *online* dapat mempengaruhi tingkat stres yang sedang dihadapi. Menurut Eysenck (dalam Suryabrata, 2015) merumuskan bahwa kepribadian adalah suatu keseluruhan dari pola-pola tingkah laku yang tampak (terlihat) maupun tersembunyi (potensial) dalam diri individu, pembentuknya yaitu aspek: Kognitif (*intelligence*), Konatif (*character*), Afektif (*temperament*), Somatik (*constitution*). Aspek afektif berkaitan dengan emosi yang ada pada individu. Individu dengan tipe *neurotic* (pencemas) cenderung mudah merasa stres karena seseorang dengan tipe ini mereka merasa tidak yakin atau tidak percaya diri dengan kemampuan yang dimilikinya, sebaliknya mereka yang mampu mengatur emosi cenderung meningkat *wellbeing* nya dan yakin akan kemampuannya sehingga dapat dikatakan mengalami stres yang rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Bachrul,dkk (2018) menyebutkan bahwa kepribadian yang kurang baik dapat memicu terjadinya stres kerja, kepribadian juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja, Robins (2015).

Dalam membentuk kepribadian individu terdapat aspek kognitif (pikiran) dan afeksi (emosi). Penelitian yang dilakukan oleh Nur (2012) yang berjudul “Berpikir Positif untuk Menurunkan Stres Psikologis” menjelaskan

bahwa hasil pelatihan berpikir positif efektif untuk menurunkan tingkat stres. Sehingga kajian ini akan meneliti emosi positif sebagai bentuk afeksi dari kepribadian yang ada pada pengemudi ojek *online* apakah memiliki kaitan dengan tingkat stres kerja yang dialami. Salah satu bentuk emosi positif adalah kebahagiaan (*Happiness*).

Menurut Hefferon dan Boniwell (2011) Kebahagiaan adalah salah satu aspek dari emosi positif yang ada dalam kehidupan manusia, kebahagiaan akan muncul apabila individu tersebut mengejar kehidupan secara lebih baik. Kepribadian merupakan sumber pusat dan letak dari kebahagiaan individu (Tommy, 2014). Darin dalam Dutt dan Radcliff (1989) menyatakan bahwa kebahagiaan ditentukan oleh faktor sifat atau karakter (*traits*), dimana kebahagiaan adalah sifat atau karakter seseorang yang cenderung tidak berubah, yang berhubungan dengan unsur genetika, budaya dan pengalaman di awal kehidupan seseorang, sehingga dapat membentuk kepribadian seseorang. Tingkat kebahagiaan pada tiap-tiap individu berbeda, sesuai dengan unsur keturunan, budaya dan pengalaman individu yang membentuk kepribadiannya. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, beberapa pernyataan dari pengemudi ojek online juga memunculkan aspek kebahagiaan (*Happiness*), sebagai berikut:

“semakin mendapatkan orderan, semakin semangat.”

(AB, 27 Tahun)

“Cukup gak cukup itu kan tergantung kitanya ya mas ya manage(mengatur) nya. Mensyukurinya.”

(SA, 28 Tahun)

Berdasarkan dari hasil wawancara, AB mengatakan bahwa dirinya semakin mendapatkan orderan maka semakin merasa senang. Sementara itu, SA mengatakan bahwa penghasilannya saat ini sebagai ojek *online* dirasa cukup karena dirinya yang bisa mengatur keuangan dan mensyukurinya.

Diener (Lopez dan Synder, 2009) menyatakan bahwa kebahagiaan memiliki makna yang sama dengan *subjective well-being*, dimana *subjective well-being* terbagi dalam dua komponen yaitu komponen kognitif dan afektif, sedangkan kebahagiaan merupakan komponen afektif dimana kebahagiaan mengacu kepada emosi atau perasaan pada individu pengemudi ojek *online* yang bersifat positif. Menurut Pryces & Jones (2010), kebahagiaan di tempat kerja merupakan individu yang memiliki perasaan positif setiap waktu, karena individu yang mengetahui, mengelola dan mempengaruhi dunia kerjanya sehingga memaksimalkan kinerja dan memberikan kepuasan dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015) menyatakan bahwa ketikatingkat stres kerja karyawan tinggi akan muncul konflik kerja sehingga

mempengaruhi individu dalam berkinerja. Oleh karena itu Penelitian ini dapat digunakan perusahaan penyedia layanan ojek *online* atau mitra pengemudi ojek *online* sebagai sumber acuan dalam mengatasi stres kerja, salah satunya dengan cara mengembangkan emosi positif kebahagiaan (*Happiness*) pada para pengemudi ojek *online* untuk terhindar dari konflik yang akan terjadi akibat dari tingginya tingkat stres kerja yang dialami. Berdasarkan alur berpikir yang telah dijabarkan, peneliti berargumentasi bahwa secara tidak langsung tingkat kebahagiaan pada pengemudi ojek *online* menjadi salah satu faktor yang menentukan stres kerja. Karena sedikitnya penelitian yang dilakukan mengenai topik hubungan afeksi dengan stres kerja, menjadikan penelitian ini unik.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti ingin mencari tahu seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap kebahagiaan yang dirasakan pada pengemudi ojek online. Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, permasalahan dan kajian teori kebahagiaan (*Happiness*) dan stres kerja pada pengemudi ojek *online*, peneliti akan melakukan penelitian tentang hubungan antara kebahagiaan (*Happiness*) dengan stres kerja pada pengemudi ojek *online* di kota Surabaya. Dengan adanya penelitian tentang hubungan antara kebahagiaan dengan stres kerja pada pengemudi ojek *online*, maka dapat dilihat apakah tingkat kebahagiaan pada individu dapat mempengaruhi tingkat stres kerja pada individu.

1.2 Batasan Masalah

Batasan-batasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel dalam penelitian ini adalah kebahagiaan dan stres kerja pada pengemudi ojek *online*. Kebahagiaan yang diukur mengacu pada teori kebahagiaan (*Happiness*) Argyle, Martin & Crossland. Sedangkan stres kerja berdasarkan pada pandangan menurut Robbins & Judge (2015).
- b. Partisipan yang berprofesi utama sebagai pengemudi ojek *online* dan merupakan pengemudi ojek *online* yang berstatus masih aktif bekerja, serta memiliki akun sebagai *driver* yang masih aktif.
- c. Penelitian ini berfokus untuk menguji hubungan antara kebahagiaan dengan stres kerja pada pengemudi ojek *online* di Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah ada hubungan antara kebahagiaan dengan stres kerja pada pengemudi ojek *online* di Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji serta menganalisa hubungan antara kebahagiaan dengan stres kerja pada pengemudi ojek *online* di Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat untuk pengembangan teori Psikologi khususnya pada teori kebahagiaan (*Happiness*) dan stres kerja.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dalam masalah ini, yaitu :

- a. Bagi perusahaan penyedia jasa ojek *online*, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam mengambil kebijakan, bertujuan untuk menurunkan angka stres kerja yang berkaitan dengan kebahagiaan pada pengemudi ojek *online*.
- b. Bagi pengemudi ojek *online*, penelitian ini dapat memberikan informasi dan saran dalam menghadapi stres kerja yang dikaitkan dengan perasaan bahagia (*Happiness*).
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian dibidang yang sama.