

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi internet telah mengubah gaya hidup masyarakat di Indonesia berbasis teknologi. Hadirnya teknologi internet memudahkan pekerjaan masyarakat Indonesia dalam banyak hal tak terkecuali mobilitas perjalanan. Seiring dengan perkembangan teknologi dalam mengakses internet melalui *smartphone* di kalangan masyarakat, saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan transportasi menggunakan teknologi akses internet dan memakai standar pelayanan yang disebut transportasi *online*. Dalam pengoperasianya perusahaan, transportasi *online* menggunakan teknologi aplikasi di *smartphone* yang terhubung dengan internet untuk menghubungkan konsumen dengan pengemudi yang tersedia dan dekat dengan posisi konsumen. Pengemudi memberikan layanan transportasi menggunakan kendaraan pribadi mereka sendiri.

Konsumen dapat melihat profil beserta rating pengemudi sebelum memilih melakukan transaksi perjalanan serta bisa melihat biaya perjalanan sebelum melakukan transaksi perjalanan. Setelah konsumen melakukan transaksi perjalanan, aplikasi transportasi *online* pada *smartphone* akan mengarahkan pengemudi ke lokasi penjemputan konsumen. Setelah sampai di tempat tujuan konsumen dapat melakukan pembayaran secara tunai ataupun dengan kartu kredit yang telah didaftarkan pada saat mengunduh aplikasi dari perusahaan transportasi *online* pada *smartphone*. Menurut (Shofiah 2016 : 2)

Kini gojek tersedia di Gorontalo melalui program kemitraan dengan becak motor (Bentor), seperti halnya ojek di berbagai kota lain di Indonesia, bentor telah menjadi kehidupan sehari-hari masyarakat Gorontalo. Mereka salah satu yang memegang peranan penting perekonomian rakyat. Kami melihat peranan ekonomi bentor tersebut dapat diakselerasi dengan teknologi ojek *online*, Oleh karena itu, masyarakat Gorontalo sudah bisa menikmati berbagai layanan ojek *online* yang memungkinkan calon penumpang tidak perlu datang ke sebuah pangkalan ojek. Calon penumpang cukup memesan ojek dari sebuah aplikasi di *smartphone*, dan ojek akan datang menjemput sesuai titik yang di berikan melalui aplikasi ojek yang dapat di *download* melalui *AppStore* dan *Google PlayStore*. Alhamdulillah gojek Kota Gorontalo menyediakan 3 (tiga) fitur jasa layanan yang biasa di gunakan oleh para pelanggannya yaitu :*gosend* (pengantaran barang), *goride* (jasa angkutan), dan *gofood* (pesan makanan) dan kegiatan gojek lebih bertumpu pada 3 (tiga) nilai pokok : Kecepatan, Inovasi, dan Dampak Sosial.



Gambar 1. Gojek Bentor (Becak Motor) Kota Gorontalo

Banyaknya peminat terhadap gojek membuka peluang bagi masyarakat untuk menjadi pengemudi gojek yang biasa disebut dengan *driver* gojek. *Driver* gojek memiliki jam kerja yang fleksibel tidak ada ketentuan jam kerja dari pihak gojek, pengaturan jam kerja sesuai dengan keinginan *driver* itu sendiri. Dari kemudahan tersebut sehingga banyak pegawai maupun mahasiswa yang bekerja sambil sebagai *driver* ojek. gojek memberikan system bagi hasil kepada *driver*-nya berupa bagi hasil dan tambahan insentif bonus.

Menurut para *driver* gojek, demi mendapatkan bonus harian tersebut, mereka rela bekerja dari pagi sampai sore (sekitar minimal 8 jam per hari) dan juga yang mencari order di waktu dini hari. Meskipun pihak gojek tidak mewajibkan untuk mencapai target, tapi para driver mengejar insentif bonus sebagai penghasilannya, mengingat pendapat dari system bagi hasil tarif orderan masih terlampau kecil. Dari penjelasan salah satu driver yang peneliti wawancarai, pendapatan para *driver* gojek gorontalo tidak sebesar awal *launching*. Sekarang bonus untuk *driver* semakin dikurangi dari syarat untuk mendapatkan bonus juga semakin sulit, karena ada penurunan bonus insentif dari 50.000 rb sekarang tinggal 40.000 dengan target point yang relatif sama. Keadaan seperti di atas masih diperparah dengan banyaknya persaingan dari sesama driver itu sendiri, seperti perekrutan besar-besaran jumlah *driver* sampai dengan sekarang.

Keadaan-keadaan yang disebutkan di atas mengakibatkan peta persaingan mendapatkan orderan semakin ketat, otomatis untuk mencapai target bonus semakin sulit juga. Aplikasi ilegal digunakan untuk mempermudah mendapatkan orderan, tapi hal ini dapat merugikan *driver* lainnya. Para *driver*

gojek sekarang sedang dihadapkan dengan keadaan seperti diatas, diperkirakan masalah-masalah tersebut dapat mengganggu kestabilan pikiran para *driver*. Dari pengamatan dan wawancara dengan beberapa *driver* di wilayah tertentu kota Gorontalo, gejala-gejala yang di alami driver diantaranya mereka sering meminum-minuman keras, malas mengambil orderan, pesimis, dan mengajak teman yang lain untuk tidak melanjutkan pekerjaannya

Tindakan-tindakan yang di alami *driver* di atas diindikasi dapat mengarah pada stres yaitu stres dalam bekerja. Stres merupakan fenomena psikofisik. Stres dialami oleh setiap orang, dengan tidak mengenal jenis kelamin, usia, kedudukan, jabatan atau status social ekonomi. Stres biasa dialami oleh pejabat, anak-anak maupun karyawan dan driver ojol. Gejala stres ada dua yaitu gejala fisik dan gejala psikis. Gejala stres yang dialami para *driver* ojol, khususnya anggota di Komunitas gojek Kota Gorontalo yang dikhawatirkan dapat mempengaruhi pendapatan kerja.

Menurut Yusuf dan Juntika (2010:249) stres dapat berpengaruh positif maupun negative terhadap individu. Hal ini senada dengan pendapat dari Handoko (2014:200) yang menyatakan bahwa stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan sebagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Dampak stres yang dialami para *driver* akibat permasalahan yang dihadapi, membuat para *driver* di Komunitas gojek Kota Gorontalo mengalami penurunan motivasi dan pendapatan kerja. Penurunan motivasi yang dialami *driver* dapat dilihat dari jarangnyanya berangkat kerja untuk

mengambil orderan, kurang bersemangat dalam mengejar target bonus, tidak fokus lagi dalam menjadi *driver* gojek dan sering mengeluh ketika berada di pangkalan maupun pada chat grup *WhatsApp*.

Beberapa juga akhirnya terjerumus menggunakan aplikasi ilegal karena tidak kuat dalam menghadapi ketatnya persaingan. Kondisi tersebut juga menyebabkan anggota komunitas gojek Kota Gorontalo kurang antusias dalam mengikuti pertemuan rutin grup. Motivasi dianggap penting karena merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Menurut Hasbuan (2016:141) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi berfungsi sebagai penggerak atau dorongan kepada para driver agar mau bekerja dengan giat demi tercapainya tujuan perusahaan secara baik. Menurut Soewadi (2003) gangguan-gangguan akibat stres dibagi menjadi dua, yaitu gangguan fisik dan gangguan mental.

Gangguan fisik terdiri dari gangguan sistem sensori, sistem kardiovaskuler, sistem pernafasan, sistem pencernaan, sistem kemih dan kelamin, sistem kulit, sistem kelenjar endokrin, sistem saraf otonom, sistem otot. Gangguan mental dari perasaan anxietas, perasaan tegang, ketakutan, perasaan depresi, insomnia, gangguan kecerdasan, gangguan sikap. Menurut Hawari (2011), reaksi tubuh dalam menghadapi stres dapat mengakibatkan perubahan perilaku dan perubahan-perubahan lain yang terjadi ditubuhnya, perubahan tersebut dapat

dilihat dari rambutnya yang semula hitam berubah menjadi kusam, katajaman mata terganggu, ekspresi wajah berubah menjadi tegang, susah untuk tersenyum, daya berfikir dan mengingat menurun, frekuensi buang air kecil lebih sering dari biasanya, dan gangguan pernafasan seperti nafanya menjadi berat.

Menurut Hawari, (2011) pengertian stres adalah respon tubuh yang sifatnya non fisik terhadap setiap tuntutan beban atasnya. Misalnya bagaimana respon tubuh seseorang manakala yang bersangkutan mengalami beban yang berlebihan. Bila ia sanggup menagatasinya artinya tidak ada gangguan pada fungsi organ tubuh. Tetapi sebaliknya bila ternyata ia mengalami gangguan pada suatu atau lebih organ tubuh sehingga bersangkutan tidak dapat lagi menjalankan fungsinya dengan baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ *Efektifitas Pengelolaan Tingkat Stres Terhadap Pendapatan Pengemudi Ojek Online Kota Gorontalo*” (studi kuantitatif pada komunitas gojek kota gorontalo). ”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Banyaknya kompetitor membuat *driver* semakin ketat dan sulit untuk bersaing demi mendapatkan orderan
2. Kurangnya kesadaran para *driver* dalam memahami tanda-tanda gejala stres
3. Keadaan dan permasalahan yang membelit para driver Gojek mengakibatkan kondisi stres

4. Banyaknya keluhan *driver* yang sering terjadi di pangkalan maupun di grup whatsapp atas permasalahan pribadi
5. *Driver* Gojek Kota Gorontalo banyak yang kurang bersemangat dalam mengambil orderan

1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “adakah efektifitas pengelolaan tingkat stres terhadap pendapatan pengemudi ojek online” Kota Gorontalo (Studi kuantitatif pada komunitas gojek Kota Gorontalo).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini meliputi :

1. Untuk mengetahui seberapa besar efektifitas pengelolaan tingkat stres terhadap pendapatan pengemudi ojek online kota Gorontalo?
2. Untuk mengetahui cara-cara dalam menagani gejala-gejala stres terhadap pengemudi driver ojek online Kota Gorontalo?
3. Untuk mengetahui bagaimana cara efektif dalam mengelola tingkat stres terhadap para *driver* ojol Kota Gorontalo?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dari penelitian ini yang berdiri dari dua manfaat yaitu mafaat teoritis dan manfaat praktis

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dan dengan adanya penelitian ini diharapkan

dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang efektivitas pengelolaan tingkat stres terhadap pendapatan pengemudi ojek *online* di lingkungan komunitas gojek Kota Gorontalo.

1.5.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta meningkatkan kemampuan yang dimiliki dalam mengamalkan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta sebagai sarana mengaplikasikan sebagai ilmu pengetahuan yang dipelajari sekaligus untuk menambah pengetahuan tentang tingkat pendapatan pengemudi ojek online Kota Gorontalo.

2. Bagi PT. Gojek

Sebagai bahan masukan bagi PT gojek Indonesia dalam mengkaji, mengevaluasi, dan merevisi kebijakan bagi para *drivernya*.

3. Bagi Universitas Negeri Gorontalo

Penelitian ini dapat menambah bahan kajian tentang efektivitas pengelolaan tingkat stres terhadap pendapatan pengemudi ojek *online* yang dapat digunakan untuk bahan referensi sebagai tambahan kajian penelitian bagi mahasiswa Akuntansi dan khususnya Fakultas Ekonomi.