

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Saat ini berbagai negara di seluruh dunia, salah satunya yaitu negara Indonesia sedang dilanda musibah besar, yaitu wabah atau virus yang dikenal dengan pandemi COVID-19. Penyakit ini disebabkan oleh koronavirus jenis baru yang diberi nama *SARS-CoV-2*. Beberapa jenis coronavirus diketahui menyebabkan infeksi saluran nafas pada manusia mulai dari batuk pilek hingga yang lebih serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)* dan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)*. Orang dapat tertular COVID-19 dari orang lain yang terinfeksi virus ini. COVID-19 dapat menyebar terutama dari orang ke orang melalui percikan-percikan dari hidung atau mulut yang keluar saat orang yang terinfeksi COVID-19 batuk, bersin atau berbicara (Pertanyaan dan jawaban terkait Coronavirus, 2021). Oleh karena itu, untuk mencegah penyebaran COVID-19, Presiden Joko Widodo menegaskan kebijakan untuk beraktivitas produktif di rumah perlu dilakukan untuk menekan penyebaran virus corona atau penyakit COVID-19.

Adanya pandemi Covid-19 memengaruhi pendapatan masyarakat Indonesia. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan secara *online* dengan jumlah responden 500 warga Indonesia yang berusia 18 tahun ke atas, sebanyak 84 persen masyarakat Indonesia merasakan adanya penurunan pendapatan (Setiawan, 2020). Presiden Jokowi mengatakan bahwa dampak kelesuan ekonomi ini terutama dialami oleh para pekerja informal yang akan mempengaruhi tingkat pendapatan masyarakat (Dampak Corona, 2020). Para pekerja informal salah satunya adalah seorang *driver* Gojek dan Grab. Kemajuan teknologi dalam masyarakat modern telah mempermudah aktivitas manusia. Berbagai pekerjaan telah muncul melalui teknologi digital. Salah satu profesi yang paling berkembang saat ini pengemudi transportasi *online* Grab dan Gojek yang hanya membutuhkan *smartphone* dan jaringan internet. Semakin luas penyebaran transportasi *online* ini, semakin banyak orang yang beralih menjadi *driver* transportasi *online* (Serimbing, 2019). *Driver* atau pengemudi adalah orang yang (pekerjaannya) mengemudikan (perahu, mobil, pesawat terbang, dan sebagainya). Sedangkan, Gojek (sebelumnya ditulis GO-JEK) merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Gojek melayani pemesanan seperti transportasi, pengantaran makanan, belanja dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi mobile (Gojek, 2021). Sedangkan, Grab (sebelumnya dikenal sebagai GrabTaksi) merupakan salah satu platform layanan *on demand* yang bermarkas di Singapura. Berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi *mobile*. Di Indonesia,

Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek (GrabBike), mobil (GrabCar), taksi (GrabTaksi), kurir (GrabExpress), pesan-antar makanan (GrabFood), dan *carpooling* (GrabHitch Car) (Grab, 2021).

Masa pandemi Covid-19 ini memengaruhi penurunan aktivitas pada *driver* Gojek dan Grab. Dengan adanya Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), permintaan akan layanan angkutan penumpang (termasuk kendaraan bermotor, mobil dan taksi) menjadi berkurang sangat signifikan dari biasanya, wilayah Tangerang merupakan salah satu wilayah yang menerapkan PSBB. PSBB juga mengakibatkan ditutupnya pusat perbelanjaan maupun pusat kuliner, maka dari itu untuk menerima orderan GoFood mereka hanya bisa mengambil *merchant-merchant* yang tidak ada di pusat perbelanjaan atau pusat kuliner dan jumlahnya cukup terbatas. Oleh karena itu, pengemudi kini lebih mengandalkan layanan pesan-antar makanan dan barang. Selain itu, ketika mengantarkan penumpang, pengemudi juga diwajibkan untuk menggunakan disinfektan dan partisi. Hal ini juga memungkinkan pengemudi untuk lebih fokus pada pengiriman barang dan makanan (Mudassir, 2020).

Di wilayah Tangerang, berdasarkan data yang dilansir dari laman [transonlinewatch.com](http://transonlinewatch.com), pada bulan Juli 2021 Pemerintah Kota Tangerang melakukan pemadaman lampu penerangan jalan umum (PJU) di sejumlah titik jalan Kota Tangerang pada malam hari selama PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) darurat yang membuat Kota Tangerang gelap gulita, pemadaman PJU ini dilakukan untuk membatasi mobilitas masyarakat di tempat-tempat keramaian di Kota Tangerang yang merujuk pada hasil Rakor bersama Kemenko Marves dan kesepakatan bersama unsur Forkopimda Kota Tangerang dalam upaya memutus rantai penyebaran Covid-19, sehingga para *driver* Gojek dan Grab di daerah tersebut terpaksa pulang sebelum pukul 20.00 WIB (Pemkot Tangerang Padamkan PJU, 2021). Ketua Presidium Nasional Gabungan Aksi Roda Dua Indonesia (Garda Indonesia), mengemukakan alasan penurunan jumlah penumpang tersebut karena aturan *Work From Home* (WFH) bagi pekerja perkantoran sebanyak 75 persen. Hal ini berdampak pada pendapatan pengemudi ojek *online* yang banyak bergantung pada jasa pengantaran penumpang di perkantoran. Pada hari pertama PPKM, jumlah penumpang berkurang 30% hingga 40% (Haryanti, 2021).

Seiring dengan menurunnya permintaan pelanggan terhadap pengemudi Gojek dan Grab tersebut, dilakukan penelitian oleh Data Statqo yang dilansir dari laman [finance.detik.com](http://finance.detik.com) menjelaskan bahwa pada akhir Februari 2020 rata-rata pengguna aktif pada aplikasi Gojek sejumlah 3,3 juta pengguna dan Grab memiliki rata-rata 3 juta pengguna. Kemudian menjelang Maret 2020, jumlah pengguna aktif Gojek mulai turun 14% dari rata-rata sekitar 3,2 juta pengguna per minggu pada 13 Maret menjadi 2,5 juta pengguna pada 26 Maret 2020 dan jumlah pengguna aktif Grab turun 16% dari rata-rata 2,5 juta menjadi 2 juta. Data ini menunjukkan terdapat penurunan pada 19 Maret, Gojek turun menjadi 2,9 juta

dan Grab 2,4 juta. Oleh karena itu, tingkat pendapatan tidak sesuai dengan biaya hidup dan meningkatnya persaingan. Persaingan dapat mengancam kehidupan para *driver* Gojek dan Grab dan memberikan tekanan pada pekerja (Novika, 2020). Hasil penelitian PPM Manajemen menjelaskan bahwa 80% karyawan mengalami gejala stres saat pandemi virus Covid-19. Stres terjadi mulai berdasarkan level sedang sampai berat. 83% pekerja yg mengalami stres berusia 26-35 tahun, 79% berusia 36-45 tahun, dan 78% berusia di bawah 25 tahun. Tingkat stres tertinggi yang dialami oleh responden adalah karena kekhawatiran akan kesehatan dan keselamatan anggota keluarganya sebesar 59%, diikuti oleh ketakutan tertular virus corona sebesar 56% (Karunia, 2020).

Stres di antaranya dapat dialami oleh orang yang berprofesi sebagai driver Gojek dan Grab, dimana seorang driver merupakan pekerja dikalangan yang mengharuskan untuk tetap bekerja di lapangan meskipun dalam kondisi yang tidak memungkinkan untuk menarik penumpang para pengemudi Gojek dan Grab tetap harus melayani berbagai lapisan masyarakat. Oleh karena itu, pengemudi Gojek dan Grab sangat berisiko terinfeksi virus, pengemudi dapat menjadi pembawa virus atau *carrier*, baik dari penumpang yang mereka bawa, uang untuk bertransaksi, maupun barang yang mereka antarkan, kemudian pengemudi yang sudah tertular virus corona Covid-19 juga bisa menularkan kepada penumpang maupun keluarganya di rumah. Selain itu, pengemudi Gojek dan Grab terkena dampak yang cukup besar karena tidak memiliki gaji tetap dan bergantung pada jumlah pengguna transportasi *online*, dengan berkurangnya pengguna transportasi *online* pada aplikasi Gojek dan Grab maka pendapatannya juga ikut menurun, serta pembatasan orderan untuk mengantar makanan di pusat perbelanjaan maupun pusat kuliner dan terbatasnya jam operasional restoran juga berpengaruh besar pada penghasilan *driver* Gojek dan Grab. Di sisi lain, pekerjaan ini berpotensi untuk ditipu oleh pelanggan yang jahil, yang disebut dengan orderan fiktif, sehingga pengemudi harus menanggung biaya yang seharusnya dibayar oleh pemesan. Serta, pemberlakuan PPKM di wilayah Tangerang Raya juga berdampak pada *driver* Gojek dan Grab, seperti beberapa ruas jalan yang ditutup sehingga driver terpaksa untuk menempuh jarak yang jauh dan membutuhkan bensin yang lebih banyak tetapi upah yang diterima sejumlah dengan harga normal. Selain itu, saat pemberlakuan PPKM di wilayah Tangerang Raya, Pemerintah Kota Tangerang melakukan pemadaman lampu penerangan jalan umum (PJU) di sejumlah titik jalan Kota Tangerang pada malam hari yang membuat Kota Tangerang gelap gulita, sehingga para *driver* Gojek dan Grab di daerah tersebut terpaksa pulang lebih awal. Selain itu, toko modern, swalayan, mal, kafe, restoran, dan sentra kuliner di Kabupaten Tangerang mengatur ulang jam operasionalnya hanya sampai pukul 19.00 WIB. Hal itu dilakukan untuk mengurangi peningkatan kasus Covid-19 di daerah seribu industri tersebut (Pemkot Tangerang Padamkan PJU, 2021). Sementara, layanan GoFood, GoSend, GoMart, GoShop, dan belanja obat Telemedik di daerah Tangerang Selatan hanya

beroperasi sesuai dengan ketentuan waktu operasional yang telah ditetapkan Pemerintah Kota Tangerang Selatan (Pertiwi, 2021).

Berdasarkan dari sumber stres yang sudah dipaparkan, maka berdampak kepada *driver* seperti fenomena yang terjadi pada *driver* Gojek yang mengakhiri hidupnya dengan bunuh diri yang dikutip dari artikel Priambodo (2020) dilansir dari laman Suara.com, JL mengakhiri hidupnya dengan bunuh diri karena penghasilannya yang menurun secara drastis selama bekerja di masa pandemi tidak cukup untuk melunasi mobilnya, saksi mengatakan bahwa JL sering melamun karena sudah dua bulan tidak bekerja sebagai sopir taksi *online* dan tidak ada masalah lainnya. Fenomena lainnya, Praptono (2021) dilansir dari radarbali.jawapos.com, WS seorang *driver* yang meninggal karena bunuh diri diduga akibat faktor tekanan ekonomi dan penyakit yang diderita, saksi mengatakan bahwa diduga WS mengakhiri hidup karena depresi berat akibat tekanan ekonomi di masa pandemi Covid-19 dan sakit yang dideritanya serta WS tidak memiliki penghasilan tetap karena hanya bekerja sebagai seorang *driver* ojek *online*. Sedangkan pada kasus lainnya, berdasarkan sumber lain, terdapat *driver* yang tetap bersyukur dan tetap optimis meskipun bekerja di masa pandemi covid-19 (Ikhlash dan Bersyukur, 2021).

Di dalam ilmu psikologi, respons umum terhadap adanya tuntutan pada tubuh disebut dengan stres. Menurut Brecht (dalam Safitri, 2014) stres adalah gangguan pada tubuh dan pikiran yang disebabkan oleh perubahan dan tuntutan hidup baik dipengaruhi lingkungan maupun penampilan di dalam lingkungan tersebut. Kemudian, menurut Lazarus dan Folkman (dalam Safitri, 2014) mengatakan bahwa keadaan stres yang dialami seseorang akan menimbulkan efek yang kurang menguntungkan baik secara fisiologis maupun psikologis. Individu tidak akan membiarkan efek negatif ini terus terjadi, ia akan melakukan suatu tindakan untuk mengatasinya. Sedangkan menurut Luthans (2006) mendefinisikan stres kerja sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Terdapat beberapa aspek stres kerja menurut Luthans (2006) seseorang yang mengalami stres pada pekerjaan akan menimbulkan gejala-gejala yang meliputi 3 aspek, yaitu: *Physiology, Psychology dan Behavior* : (1) *Physiology* (fisiologi), masalah kesehatan fisik mencakup: masalah sistem kekebalan tubuh seperti terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan rasa sakit dan infeksi, masalah sistem kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung, masalah sistem muskuloskeletal (otot dan rangka) seperti sakit kepala dan sakit punggung, masalah sistem gastrointestinal (perut) seperti diare dan sembelit. (2) *Psychology* (psikologikal), ditandai dengan: ketidakpuasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, hingga sampai pada

tindakan agresif seperti sabotase, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan. (3) *Behavior* (tingkah laku) memiliki indikator yaitu: terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan susah tidur.

Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara kepada dua narasumber yaitu *driver* Gojek dan Grab mengenai stres kerja di masa pandemi Covid-19. Salah satu subjek yang saya wawancarai yaitu A, seorang *driver* Grab yang diduga memiliki stres kerja rendah. Berikut pernyataannya:

*“...alhamdulillah selama pandemi ini saya selalu diberi kesehatan terus, yaaa saya saya sih mikir-mikir resikonya kerja gini, jadi mau nggak mau harus pinter-pinter jaga diri juga kuatin imun kita ya biar gak ketularan dan sehat terus biar bisa cari duit. ....kalo ngerasa cemas sih enggak ya apalagi depresi saya sih berserah diri aja sama Allah, cuma pas awal pandemi kaget aja sih sama perubahannya tapi gak sampe depresi atau gimana-gimana, ya kagetnya orderan sepi aja jadi berasa banget berebutannya sama driver laen tiap ada orderan, tapi saya gak masalah sih gak sampe musuhan gara-gara rebutan itu, rejeki mah udah diatur ini. ....pas pandemi sampe sekarang saya kerja berangkat pagi pulangny malem, tapi saya suka ke Jakarta juga gak cuma di Tangerang doang soalnya orderan lebih mending gak terlalu sepi pas saya nyoba ke Jakarta, jadi tetep aja kebiasaan saya kaya sebelum pandemi tapi saya coba-coba aja cari tempat baru yang firasat saya agak rame buat dapetin orderan. ....kalo kebiasaan ngerokok si sama aja gak nambah gak kurang, tidur juga biasa aja gak pernah sampe insomnia, palingan gak tidur karena emang sengaja begadang.”* (A, 33 tahun, 1 April 2021).

Pada kasus di atas yang dialami oleh A, diduga subjek A memiliki stres kerja yang rendah, dimana terlihat bahwa A belum pernah sakit fisik selama bekerja di fisik masa pandemi Covid-19 dikarenakan A berusaha menjaga imunitas tubuhnya sehingga ia terhindar dari penyakit fisik selama bekerja. Selanjutnya, A juga mengemukakan tidak adanya kecemasan dan depresi pada dirinya, melainkan mengatakan bahwa ia berserah diri kepada Tuhan. Selain itu, ia mengatakan bahwa tidak ada perubahan kebiasaan dari sebelum pandemi hingga saat ini, hanya saja ia merubah lokasi kerjanya ke tempat yang lebih berpotensi banyak pelanggan untuk mencari orderan agar tidak terlalu sepi.

Pada kesempatan lain, peneliti menemukan hasil yang berbeda dari subjek lain yaitu R, seorang *driver* Gojek yang diduga memiliki stres kerja tinggi, berikut pernyataannya:

*“.....selama pandemi ini saya pastinya pernah pusing karna kerjaan sepi.. eh sering bukan pernah, pusing karna dapet uangnya dikit ngga sebanding sama biaya hidup, suka di jalan keinget keluarga di rumah saya mikir saya kalo sampe rumah terus cuman dapet uang dikit terus istri minta kan saya ngga punya pegangan, mana anak saya masih kecil. ....hmm saya sempet sakit waktu itu tapi batuk pilek biasa kayanya, saya takut diisolasi gitu ngeri, jadi saya di rumah aja*

*sampe itu sembuh sendiri baru kerja lagi, jadi saya sempet libur kerja pas ngerasa ngga enak badan itu. ....saya takut pas kerja ketularan orang atau saya nularin orang rumah, cemas mah ada, tapi kalo gak kerja nanti masa ngutang sana sini buat hidup, capek juga hidup gini mulu, kemana-mana kudu pake masker pake ini pake itu, restoran buka dibatesin padahal saya ngandelin orderan dari situ kan ribet, capek, banyak peraturan. ....saya biasanya sebelum ini ada pandemi pulang jam 12an soalnya masih ada aja yang pesen, dan emang resto masih pada buka ya, sekarang jam 7 atau jam 8 an saya dah pulang soalnya jarang banget dapet malem, orang resto yang biasanya rame aja disuruh tutup jam segitu. ....saya sekarang-sekarang emang males makan juga soalnya ngga begitu rame jadi ngga cepet laper ngga banyak gerak, kalo sebelumnya laper melulu orang rame orderan kan beraktivitas bergerak mulu". (R, 39 tahun, 1 April 2021).*

Pada subjek R, diduga R memiliki stres kerja yang tinggi, dimana dari pernyataannya ia mengatakan dirinya sering pusing dan pernah mengalami sakit batuk pilek selama bekerja. Selain itu, ia juga merasakan cemas karena takut tertular virus saat bekerja dan ia mengutarakan keluhannya saat diwawancarai. Dan subjek R juga mengatakan adanya perubahan jam kerja, penurunan ketidakhadiran, dan penurunan nafsu makan.

Berdasarkan kasus-kasus yang sudah dipaparkan tersebut, terlihat bahwa setiap *driver* (Gojek dan Grab) memiliki tingkatan stres yang berbeda-beda terhadap pekerjaannya di masa pandemi Covid-19 yang sedang dijalankan saat ini. Stres di antaranya dapat dialami oleh orang yang berprofesi sebagai driver Gojek dan Grab, dimana seorang driver merupakan pekerja dikalangan yang mengharuskan untuk tetap bekerja di lapangan meskipun dalam kondisi yang tidak memungkinkan untuk menarik penumpang para pengemudi Gojek dan Grab tetap harus melayani berbagai lapisan masyarakat. Oleh karena itu, pengemudi Gojek dan Grab sangat berisiko terinfeksi virus, pengemudi dapat menjadi pembawa virus atau *carrier*, baik dari penumpang yang mereka bawa, uang untuk bertransaksi, maupun barang yang mereka antarkan, kemudian pengemudi yang sudah tertular virus corona Covid-19 juga bisa menularkan kepada penumpang maupun keluarganya di rumah. Selain itu, pengemudi Gojek dan Grab terkena dampak yang cukup besar karena tidak memiliki gaji tetap dan bergantung pada jumlah pengguna transportasi *online*, dengan berkurangnya pengguna transportasi *online* pada aplikasi Gojek dan Grab maka pendapatannya juga ikut menurun, serta pembatasan orderan untuk mengantar makanan di pusat perbelanjaan maupun pusat kuliner dan terbatasnya jam operasional restoran juga berpengaruh besar pada penghasilan *driver* Gojek dan Grab. Di sisi lain, pekerjaan ini berpotensi untuk ditipu oleh pelanggan yang jahil, yang disebut dengan orderan fiktif, sehingga pengemudi harus menanggung biaya yang seharusnya dibayar oleh pemesan. Serta, pemberlakuan PPKM di wilayah Tangerang Raya juga berdampak pada *driver* Gojek dan Grab, seperti beberapa ruas jalan yang ditutup

sehingga driver terpaksa untuk menempuh jarak yang jauh dan membutuhkan bensin yang lebih banyak tetapi upah yang diterima sejumlah dengan harga normal. Selain itu, saat pemberlakuan PPKM di wilayah Tangerang Raya, Pemerintah Kota Tangerang melakukan pemadaman lampu penerangan jalan umum (PJU) di sejumlah titik jalan Kota Tangerang pada malam hari yang membuat Kota Tangerang gelap gulita, sehingga para *driver* Gojek dan Grab di daerah tersebut terpaksa pulang lebih awal. Selain itu, toko modern, swalayan, mal, kafe, restoran, dan sentra kuliner di Kabupaten Tangerang mengatur ulang jam operasionalnya hanya sampai pukul 19.00 WIB. Hal itu dilakukan untuk mengurangi peningkatan kasus Covid-19 di daerah seribu industri tersebut (Pemkot Tangerang Padamkan PJU, 2021). Sementara, layanan GoFood, GoSend, GoMart, GoShop, dan belanja obat Telemedik di daerah Tangerang Selatan hanya beroperasi sesuai dengan ketentuan waktu operasional yang telah ditetapkan Pemerintah Kota Tangerang Selatan (Pertiwi, 2021).

Adanya permasalahan yang dialami di atas, *driver* yang memiliki stres kerja tinggi akan merasa bingung, berpikir bagaimana untuk mendapatkan penghasilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya di masa pandemi Covid-19, sehingga cenderung mengalami gejala-gejala yang timbul pada dirinya yang diantaranya akan menyebabkan penyakit fisik seperti masalah pada sistem kekebalan tubuhnya, masalah pada sistem kardiovaskular, masalah pada sistem muskuloskeletal (otot dan rangka), dan masalah pada sistem gastrointestinal (perut). Selain itu, akan timbul masalah psikologis seperti tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan saat bekerja. Kemudian, akan timbul pula masalah pada tingkah lakunya seperti perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan sulit tidur. Sebaliknya, ketika *driver* memiliki stres kerja yang rendah ia mengetahui bagaimana harus keluar dari masalah yang dihadapi, sehingga ia cenderung tetap sehat, memiliki daya tahan tubuh yang kuat, dan tidak timbul gejala pada fisik seperti terhindar dari penyakit jantung, tekanan darah tinggi, sakit kepala, sakit punggung, diare dan sembelit. Selain itu, *driver* tidak mengalami masalah pada aspek psikologis seperti terhindar dari perasaan tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, tidak mudah marah, tidak adanya tindakan agresi antar pribadi, dan tidak memiliki keluhan ketika bekerja. Selanjutnya, juga tidak adanya masalah pada tingkah laku *driver* seperti produktivitas yang tidak menurun, kehadiran bekerja tidak menurun, tidak adanya perubahan selera makan, tidak adanya peningkatan konsumsi rokok (bagi yang merokok), tidak adanya peningkatan konsumsi alkohol (bagi peminum alkohol), tidak adanya peningkatan konsumsi obat-obatan (bagi pengguna napza), dan tidak mengalami gangguan tidur.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siregar (2019) dalam jurnal yang berjudul “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Pengendara Go-Jek Community Medan Tahun 2018” yang menyatakan

bahwa dalam hasil penelitiannya diperoleh bahwa terdapat 32 orang (66,7%) responden mengalami stres ringan, 13 orang (31,3%) responden mengalami stres sedang, dan 1 orang (2,1%) responden mengalami stres berat, disarankan kepada pengendara agar tidak memaksakan diri untuk bekerja melampaui kemampuan dan melakukan aktivitas untuk mengurangi stres melalui olahraga, seperti *jogging*. Dengan adanya fenomena yang terjadi saat ini maka peneliti ingin meneliti mengenai “Gambaran Stres Kerja pada *Driver* Gojek dan Grab Di Masa Pandemi Covid-19 Di Tangerang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah didalam penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana gambaran stres kerja pada *driver* Gojek dan Grab selama masa pandemi Covid-19 di Tangerang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka penelitian ini akan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran stres kerja pada *driver* Gojek dan Grab selama masa pandemi Covid-19 di Tangerang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengetahuan ilmu psikologi klinis dan psikologi industri organisasi tentang gambaran stres kerja pada *driver* Gojek dan Grab selama masa pandemi Covid-19 di Tangerang.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi kepada *driver* Gojek dan Grab agar tidak mengalami stres kerja yang tinggi dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

## **1.5 Kerangka Berpikir**

*Driver* atau pengemudi adalah orang yang (pekerjaannya) mengemudikan (perahu, mobil, pesawat terbang, dan sebagainya). Sedangkan, Gojek (sebelumnya ditulis GO-JEK) merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Gojek melayani pemesanan seperti transportasi, pengantaran makanan, belanja dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi *mobile*. Sedangkan, Grab (sebelumnya dikenal sebagai GrabTaksi) merupakan salah satu platform layanan *on demand* yang bermarkas di Singapura. Berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi *mobile*.



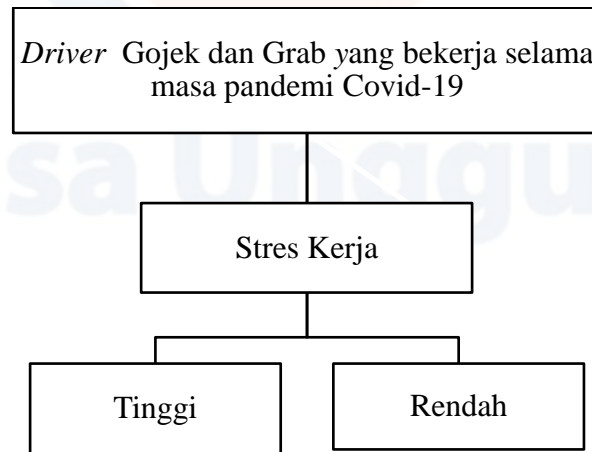
Pandemi Covid-19 telah memukul semua lini kehidupan dan kegiatan masyarakat Indonesia, termasuk juga perusahaan transportasi *online* terkena imbas penyebaran corona (Covid-19), pendapatan driver *online* menurun drastis karena adanya wabah virus corona ini sehingga menimbulkan stres bagi pekerjanya (Hartomo, 2020). Secara sederhana stres merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang, dengan ancaman finansial, emosional, mental dan sosial terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, stress kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stress pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stresor di luar organisasi.

Stres di antaranya dapat dialami oleh orang yang berprofesi sebagai driver Gojek dan Grab, dimana seorang driver merupakan pekerja dikalangan yang mengharuskan untuk tetap bekerja di lapangan meskipun dalam kondisi yang tidak memungkinkan untuk menarik penumpang para pengemudi Gojek dan Grab tetap harus melayani berbagai lapisan masyarakat. Oleh karena itu, pengemudi Gojek dan Grab sangat berisiko terinfeksi virus, pengemudi dapat menjadi pembawa virus atau *carrier*, baik dari penumpang yang mereka bawa, uang untuk bertransaksi, maupun barang yang mereka antarkan, kemudian pengemudi yang sudah tertular virus corona Covid-19 juga bisa menularkan kepada penumpang maupun keluarganya di rumah. Selain itu, pengemudi Gojek dan Grab terkena dampak yang cukup besar karena tidak memiliki gaji tetap dan bergantung pada jumlah pengguna transportasi *online*, dengan berkurangnya pengguna transportasi *online* pada aplikasi Gojek dan Grab maka pendapatannya juga ikut menurun, serta pembatasan orderan untuk mengantar makanan di pusat perbelanjaan maupun pusat kuliner dan terbatasnya jam operasional restoran juga berpengaruh besar pada penghasilan *driver* Gojek dan Grab. Di sisi lain, pekerjaan ini berpotensi untuk ditipu oleh pelanggan yang jahil, yang disebut dengan orderan fiktif, sehingga pengemudi harus menanggung biaya yang seharusnya dibayar oleh pemesan. Serta, pemberlakuan PPKM di wilayah Tangerang Raya juga berdampak pada *driver* Gojek dan Grab, seperti beberapa ruas jalan yang ditutup sehingga driver terpaksa untuk menempuh jarak yang jauh dan membutuhkan bensin yang lebih banyak tetapi upah yang diterima sejumlah dengan harga normal. Selain itu, saat pemberlakuan PPKM di wilayah Tangerang Raya, Pemerintah Kota Tangerang melakukan pemadaman lampu penerangan jalan umum (PJU) di sejumlah titik jalan Kota Tangerang pada malam hari yang membuat Kota Tangerang gelap gulita, sehingga para *driver* Gojek dan Grab di daerah tersebut terpaksa pulang lebih awal. Selain itu, toko modern, swalayan, mal, kafe, restoran, dan sentra kuliner di Kabupaten Tangerang mengatur ulang jam operasionalnya hanya sampai pukul 19.00 WIB. Hal itu dilakukan untuk mengurangi peningkatan kasus Covid-19 di daerah seribu industri tersebut

(Pemkot Tangerang Padamkan PJU, 2021). Sementara, layanan GoFood, GoSend, GoMart, GoShop, dan belanja obat Telemedik di daerah Tangerang Selatan hanya beroperasi sesuai dengan ketentuan waktu operasional yang telah ditetapkan Pemerintah Kota Tangerang Selatan (Pertwi, 2021).

Adanya permasalahan yang dialami di atas, *driver* yang memiliki stres kerja tinggi akan merasa bingung, berpikir bagaimana untuk mendapatkan penghasilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya di masa pandemi Covid-19, sehingga cenderung mengalami gejala-gejala yang timbul pada dirinya yang diantaranya akan menyebabkan penyakit fisik seperti masalah pada sistem kekebalan tubuhnya, masalah pada sistem kardiovaskular, masalah pada sistem muskuloskeletal (otot dan rangka), dan masalah pada sistem gastrointestinal (perut). Selain itu, akan timbul masalah psikologis seperti tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan saat bekerja. Kemudian, akan timbul pula masalah pada tingkah lakunya seperti perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan sulit tidur.

Sebaliknya, ketika *driver* memiliki stres kerja yang rendah ia mengetahui bagaimana harus keluar dari masalah yang dihadapi, sehingga ia cenderung tetap sehat, memiliki daya tahan tubuh yang kuat, dan tidak timbul gejala pada fisik seperti terhindar dari penyakit jantung, tekanan darah tinggi, sakit kepala, sakit punggung, diare dan sembelit. Selain itu, *driver* tidak mengalami masalah pada aspek psikologis seperti terhindar dari perasaan tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, tidak mudah marah, tidak adanya tindakan agresi antar pribadi, dan tidak memiliki keluhan ketika bekerja. Selanjutnya, juga tidak adanya masalah pada tingkah laku *driver* seperti produktivitas yang tidak menurun, kehadiran bekerja tidak menurun, tidak adanya perubahan selera makan, tidak adanya peningkatan konsumsi rokok (bagi yang merokok), tidak adanya peningkatan konsumsi alkohol (bagi peminum alkohol), tidak adanya peningkatan konsumsi obat-obatan (bagi pengguna napza), dan tidak mengalami gangguan tidur. Berikut adalah bagan kerangka berpikir.



Gambar 1.1  
*Bagan Kerangka Berpikir*