

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRES KERJA DRIVER GO-JEK DI TEGAL

Mochamad Alif Romadhon , Aziz Fathoni¹, Andi Tri Haryono².

Menejemen, Ekonomi, Universitas Pandanaran.

Abstrak

Stres kerja adalah faktor yang menyebabkan karyawan tertekan, bosan, dan merasa kondisi yang tidak nyaman dalam bekerja di perusahaan. PT. GO-JEK INDONESIA menyadari bahwa perkembangan dan kemajuan perusahaan bergantung pada kinerja para driver didalamnya. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan perusahaan tidak akan terlepas dari peran para driver. Apabila driver mengalami stres kerja maka kinerja driver akan menurun dan itu berpengaruh besar terhadap perusahaan. Rata-rata hubungan kerja driver Gojek di Tegal 2,00 (rendah) bahwa pekerjaan yang mereka lakukan memiliki persaingan yang cukup ketat dan kurang sehat. Beban kerja driver Gojek di Tegal 2,51 (rendah) bahwa pekerjaan yang mereka lakukan mengharuskan mereka bersikap ramah. Konflik kerja driver Gojek di Tegal 3,44 (sedang) bahwa faktor stress kerja yang mereka rasakan adalah adanya kecenderungan penilaian dari pihak luar yang kurang menerima keberadaan driver Go-Jek seperti transportasi umum dan ojek konvensional. Jika dibandingkan dengan hubungan kerja dan beban kerja, konflik kerja yang terjadi mempunyai persentase sebesar 43,32%.

Kata kunci : Stres kerja, dampak stres, driver Go-jek

Pendahuluan

Transportasi merupakan salah satu fasilitas yang berperan penting dalam mendukung aktivitas manusia. Semakin berkembang sarana transportasi, semakin mudah aktivitas yang dilakukan manusia. Transportasi dapat diartikan sebagai usaha pemindahan atau pergerakan dari suatu lokasi ke lokasi yang lainnya dengan menggunakan suatu alat tertentu. Dengan demikian maka transportasi memiliki dimensi seperti lokasi (asal & tujuan), alat (teknologi) dan keperluan tertentu (Miro, 1997). Sistem transportasi selalu berhubungan dengan ketiga dimensi tersebut, jika salah satu dari ketiga dimensi tersebut tidak ada maka bukanlah termasuk transportasi.

Jasa transportasi berbasis online ini disebut dengan aplikasi *ridesharing*. Aplikasi ini mulai marak di Indonesia pada tahun 2014. Uber merupakan promotor *ridesharing* dengan mengusung UberTaxi sebagai layanan transportasi online. Kemudian diikuti dengan kemunculan GO-JEK, GrabBike, GrabTaxi, dan aplikasi transportasi online lainnya. Saat ini, layanan aplikasi transportasi online yang terbesar di Indonesia adalah GO-JEK.

Stres kerja adalah faktor yang menyebabkan karyawan tertekan, bosan, dan merasa kondisi yang tidak nyaman dalam bekerja di perusahaan. Seperti yang diketahui bahwa ojek online merupakan pesaing besar bagi ojek konvensional. Hal tersebut menimbulkan permasalahan eksternal. Tak sedikit perkelahian terjadi antara kedua belah pihak yang mempunyai sistem transportasi berbeda ini. Hal ini juga terjadi di Kota Tegal, berdasarkan Pantura Post (2017), telah terjadi perseteruan antara driver GO-JEK dengan driver ojek konvensional. Tak berhenti di permasalahan eksternal, nyatanya permasalahan internal khususnya pada sistem pihak GO-JEK juga menimbulkan berbagai keluhan dari driver. Jika penetapan tarif yang murah merupakan hal yang menguntungkan bagi konsumen GO-JEK, maka hal ini terjadi sebaliknya untuk driver. Diungkap oleh Liputan 6 (2017), puluhan driver GO-JEK melakukan demo atas penurunan tarif. Driver merasa selisih tarif per jarak yang ditempuh sangat berbeda signifikan, sehingga tarif tersebut dinilai terlalu rendah dan merugikan driver. Berdasarkan hasil wawancara oleh Pantura Post (2017), penghasilan driver

GO-JEK khususnya *GO-ride* mampu mencapai Rp 100.000 per hari. Adanya penurunan tarif tentunya menyebabkan penurunan penghasilan. Kejadian ini jelas mempengaruhi kinerja driver. Selain order fiktif, berdasarkan hasil wawancara sejumlah driver GO-JEK di Tegal, telah ditemukan masalah lain. Masalah tersebut adalah “*fake GPS*”. *Fake GPS* merupakan salah satu hal yang sering diperbincangkan oleh driver.

Kemajuan transportasi ini sangat memberikan dampak positif bagi perkembangan teknologi negara, baik untuk masa kini maupun untuk masa depan. Oleh karena itu, permasalahan yang memicu driver GO-JEK patutnya di analisa agar tercipta sistem transportasi yang semakin baik dan stress kerja driver dapat diatasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Driver Go-jek di Tegal**”.

Metode penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *mix methods*. Yaitu suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis. Pengumpulan data dengan melukiskan sebagaimana adanya, tidak diiringi dengan ulasan atau pandangan atau analisis dari peneliti.

Fokus penelitian

Fokus penelitian ini adalah mencari besarnya stress kerja driver Go-jek dan menentukan faktor utama penyebab stress kerja. Selain itu dengan penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan lebih dini mengenai kemungkinan dampak yang akan muncul akibat adanya stress kerja.

Lokasi penelitian

Penelitian dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Driver Go-jek di Tegal**”. Dilakukan di wilayah Tegal baik Kota Tegal maupun kabupaten Tegal. Pada penelitian ini ditujukan kepada masyarakat Tegal yang bergabung dengan mitra Go-jek khususnya para driver Go-jek.

Fenomena penelitian

Fenomena yang diamati dalam penelitian ini adalah stress kerja Driver Go-jek dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1. Stress kerja banyaknyadriver (mitraojek online) mengeluhkanadanyakebijakanmenejemen GO-JEK, sistempenerapanperforma yang diterapkan di PT. GO-JEK INDONESIA, sistem ini dinilaimemberatkandankurangtransparan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja driver Go-jek, yaitu merupakan segala fenomena yang ada dan yang dapat memunculkan stress kerja baik berasal dari internal maupun eksternal.

Jenis dan sumber data

Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa jenisdata primer data dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung kepada 100 driver Go-Jek di wilayah Tegal dengan menggunakan kuisioner terbuka dan observasi kepada para responden yang menjadi sampel. Selanjutnya data sekunder berupa informasi perusahaan di peroleh melalui website resmi perusahaan PT. Go-jek Indonesia. Selain itu, masalah terkait diperoleh dari sumber data berita harian.

Pemilihan informan

Menurut Bungin (2007), informan penelitian merupakan subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Informan adalah orang yang memberikan suatu informasi yang dapat dipercaya untuk dijadikan sumber informasi aktual dalam menjelaskan masalah yang terkait dengan penelitian. Pada penelitian ini informan yang dipilih adalah driver Go-jek baik Go-ride maupun Go-car yang telah bergabung dengan mitra Go-jek. Pada penelitian ini, peneliti memperoleh populasi sebanyak 425 driver Go-jek dan sampel yang akan digunakan sebagai informan sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel berupa *insidental sampling*. *Insidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2011). Menurut Bungin (2007), informan penelitian merupakan subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Informan adalah orang yang memberikan suatu informasi yang dapat dipercaya untuk dijadikan sumber informasi aktual dalam menjelaskan masalah yang terkait dengan penelitian. Pada penelitian ini informan yang dipilih adalah driver Go-jek baik Go-ride maupun Go-car yang telah bergabung dengan mitra Go-jek. Pada penelitian ini, peneliti memperoleh populasi sebanyak 425 driver Go-jek dan sampel yang akan digunakan sebagai informan sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel berupa *insidental sampling*. *Insidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2011).

Instrumen penelitian

Peranan peneliti yakni mengumpulkan data sekunder dan primer terkait permasalahan yang ada. Kemudian melakukan teknik wawancara untuk memperoleh hasil penelitian dengan membagikan kuisioner yang dirancang untuk menjawab tujuan penelitian. Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner dan dokumentasi berupa fotografi.

Teknik analisis data

Metode penelitian ini adalah mixed method atau penelitian campuran. Mixed method adalah metode yang menerapkan kombinasi dua pendekatan sekaligus (kuantitatif-kualitatif) (Creswell, 2010).

Alat pengumpul data kuantitatif adalah angket yang memuat pernyataan definisi stres kerja, faktor utama penyebab stres kerja, dan dampak stres kerja. Dalam penelitian ini analisis data kuantitatif yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan persentase. Pengolahan data kuisioner adalah sebagai berikut :

Memberi skor pada masing-masing jawaban responden berdasarkan bobot tertentu pada setiap jawaban dengan skala Likert.

1. Setiap jawaban responden dari pertanyaan dalam kuesioner diberikan bobot (skor rata-rata).

Tabel 1. Posisi Keputusan Penilaian Stress Kerja

Skor Rataan	Keterangan
1,0-1,8	Sangat rendah
1,9-2,6	Rendah
2,7-3,4	Sedang
3,5-4,2	Tinggi
4,3-5,0	Sangat Tinggi

2. Memindahkan jawaban dari lembar kuesioner ke lembar tabulasi dan menghitung nilai total dari masing-masing variabel dengan program komputer Microsoft Excel.
3. Memindahkan data ke lembar kerja untuk diolah dan dianalisis.

Hasil dan analisis

Faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja Pada Driver Go-Jek Di Tegal, Adanya stress kerja yang dialami oleh driver Go-jek yang berasal dari dalam pekerjaan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, faktor penyebab stres kerja yang telah dialami driver Go-jek di Tegal adalah hubungan kerja, beban kerja dan konflik kerja driver Go-jek. Adapun persepsi-persepsi driver pada faktor stres kerja sebagai berikut

1. Hubungan kerja driver Go-JekTegal

Pada umumnya driver Go-Jek di Tegal memberikan pendapat bahwa pekerjaan yang mereka lakukan memiliki persaingan yang cukup ketat dan kurang sehat. Selain itu, hubungan sesama driver kurang dalam hal bantu-membantu saat sesama driver mengalami kesulitan.

2. Beban kerja driver Go-JekTegal

Pada umumnya driver Go-Jek di Tegal memberikan pendapat bahwa pekerjaan yang mereka lakukan mengharuskan mereka bersikap ramah dan pada akhirnya driver merasa jenuh bersikap ramah setiap hari. Dalam melakukan pekerjaan mereka juga berpendapat ketrampilan yang mereka punya saat ini jarang sekali digunakan.

3. Konflik kerja driver Go-JekTegal

Pada umumnya driver Go-Jek di Tegal memberikan penilaian bahwa mereka merasa dirugikan dengan sistem/ mekanisme yang diterapkan oleh pihak perusahaan. Faktor stress kerja yang mereka rasakan adalah adanya kecenderungan penilaian dari pihak luar yang kurang menerima keberadaan driver Go-Jek seperti transportasi umum dan ojek konvensional. Selain itu, driver Go-Jek juga menganggap bahwa pihak perusahaan hanya mementingkan kepuasan consumer tanpa mempertimbangkan kepuasan mereka sendiri.

Faktor stress kerja yang mendominasi pada driver Go-Jek di Tegal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor stress kerja yang mendominasi adalah konflik kerja yang dialami oleh driver Go-Jek Tegal. Jika dibandingkan dengan hubungan kerja dan beban kerja, konflik kerja yang terjadi mempunyai persentase sebesar 43,32%. Hal ini sesuai dengan beberapa fakta mengenai konflik yang terjadi dalam lingkup Go-Jek yang dipublikasikan melalui media massa. Beberapa konflik kerja yang telah dipublikasikan oleh media massa diantaranya perseteruan kelompok driver Go-Jek dengan kelompok driver ojek konvensional (Pantura Post, 2017), demo driver Go-Jek dengan pihak perusahaan Go-Jek Tegal atas kebijakan baru (Liputan 6, 2017) dan beredarnya order fiktif oleh pihak tak bertanggung jawab (Pantura Post, 2017)

Penyebab terjadinya konflik kerja dapat terjadi karena karakteristik individual dan faktor situasi (Winardi, 2004). Berdasarkan studi lapangan, konflik kerja yang terjadi pada driver Go-Jek disebabkan oleh faktor situasi. Faktor situasi dapat berupa kesempatan dan kebutuhan berinteraksi, kebutuhan untuk berkonsensus, ketergantungan satu pihak dengan pihak yang lain, perbedaan status, dan rintangan komunikasi (Mangkunegara, 2001).

Sistem transportasi yang diterapkan oleh Go-Jek termasuk sistem baru yang terjadi di Tegal. Transportasi berbasis online menyebabkan sering terjadinya interaksi antar driver dengan consumer baik menggunakan teknologi komunikasi maupun komunikasi secara langsung. Hal ini termasuk dalam kesempatan dan kebutuhan berinteraksi (*Opportunity and need to interact*). Kemungkinan terjadinya konflik akan semakin bertambah ketika setiap orang memiliki kebutuhan untuk berinteraksi (Mangkunegara, 2001). Sejalan dengan meningkatnya asosiasi di antara pihak-pihak yang terlibat, semakin mengikat pula terjadinya konflik.

Selain itu rintangan komunikasi juga menyebabkan terjadinya konflik. Informasi yang diterima setiap pihak (antar driver Go-jek maupun driver angkutan umum) akan menyebabkan setiap orang mengidentifikasikan situasi perbedaan dalam suatu kebutuhan. Sebagai contoh, informasi terkait sistem teknologi komunikasi yang digunakan dalam Go-Jek dengan mudah diketahui oleh pihak lain. Berdasarkan situasi yang ada, pihak yang merasa dirugikan mencari celah kelemahan sistem tersebut. Hal ini yang menyebabkan munculnya masalah order fiktif dan fake GPS pada Go-Jek. Faktor stress kerja berupa konflik kerja dapat diselesaikan dengan berbagai cara, yaitu dominasi dan penekanan, meratakan, menghindari, suara terbanyak, dan kompromis (Winardi, 2004).

Melihat situasi yang ada, maka konflik kerja yang terjadi pada driver Go-Jek dapat diselesaikan dengan cara kompromis. Tindakan kompromis dapat dilakukan dengan cara meyakinkan masing-masing pihak dalam perundingan. Perundingan yang dilakukan dapat berkaitan dengan sistem peraturan yang mengatasi masalah yang terjadi antara pihak yang mengalami konflik. Perundingan tersebut dapat dilakukan oleh manajemen perusahaan Go-Jek Tegal dengan perwakilan driver Go-Jek Tegal. Hasil perundingan diharapkan mampu memperbaiki sistem dan peraturan yang berlaku, sehingga konflik kerja yang dialami Driver Go-Jek dapat berkurang.

Dampak Stress Kerja Pada Driver Go-Jek di Tegal

Dampak stress kerja dapat berupa gejala yang dialami oleh seseorang. Gejala stress kerja merupakan hasil atau output akibat adanya indikasi stress kerja. Gejala stress kerja pada driver Go-Jek Tegal mencakup gejala fisiologis, subjektif, perilaku dan kognitif.

Tingkat Stress Kerja Driver Go-Jek Tegal Secara Keseluruhan

Kondisi stress kerja driver Go-Jek dapat ditunjukkan berdasarkan hasil analisis terhadap faktor penyebab stress kerja dan gejala stress kerja yang dialami oleh driver Go-Jek (Rahmawati, 2008).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diberikan adalah faktor penyebab stress kerja pada driver Gojek adalah hubungan kerja, beban kerja dan konflik kerja. Faktor penyebab stress kerja yang dialami oleh driver Go-jek Tegal yang paling dominan adalah konflik kerja dan dampak stress kerja yang dialami oleh driver Go-jek adalah gejala fisiologis, gejala subjektif, gejala perilaku dan gejala kognitif. Tingkat stress kerja driver Go-jek Tegal secara keseluruhan berada dalam kategori rendah dengan skor rata-rata sebesar 2,62.

Daftar Pustaka

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2001, Manajemen sumber daya manusia perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Agung 2008. Stres kerja (pengertian dan pengenalan). Artikel. <http://www.google.com>
- Bungin 2007. Penelitian kualitatif : komunikasi, ekonomi, kebijakan. Publik, dan ilmu social, jakarta : kencana prename media Group.
- Creswell, 2010. Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta : PT pustaka pelajar

Gibson 1995. Organisasi dan manajemen, Edisi ke empat, jakarta: Erlangga.

Handoko 2008. Manajemen personalia sumber daya manusia, edisi. Kedua yogyakarta, penerbit: BPFE. Hariandja.

https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Fpanturapost.com%2Fdaerah%2F2017%2F12%2F25%2Fberakhir-damai-begini+kronologi%20perseteruan-driver-gojek-tegal-dengan-ojek-pangkalan-di-kramat%2F&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:en-US:official&client=firefox-a&source=hp&channel=np&gws_rd=ssl

<http://regional.liputan6.com/read/3162308/upah-diturunkan-puluhan-pengemudi-gojek-di-tegal-protes>

<http://infodanpengertian.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-transportasi-menurut-para.html?m=1>

<https://www.go-jek.com>

<https://radartegal.com/berita-lokal/tolak-penurunan-tarif-sopir-gojek-gelar-aksi.19276.html>

<https://panturapost.com/tag/gojek-hadir-di-tegal/>

<https://m.liputan6.com/tag/gojek>

<https://www.google.co.id/amp/panturapost.com/daerah/2017/07/26/keberadaan-gojek-di-tegal-mulai-dipersoalkan/amp/>

<https://www.google.co.id/amp/kaltim.tribunnews.com/amp/2017/08/02/ini-beberapa-kesepakatan-yang-dianggap-dilanggar-gojek>

<https://m.detik.com/news/berita/d-3719899/tuntut-perbaikan-tarif-driver-demo-kantor-go-jek>

<https://www.google.co.id/amp/jateng.tribunnews.com/amp/2018/04/16/driver-gojek-tegal-slawi-brebes-mogok-gara-gara-tarif-turun>

<http://elhavidz.blogspot.co.id/2015/03/definisi-hukum-pengangkutan.html?m=1>

<http://mutiaan.blogspot.co.id/2016/04/fenomena-aplikasi-transportasi-berbasis.html?m=1>

[http://brenda-norton-sudjaya-ff17.web.unair.ac.id/artikel_detail-179578-Amerta%20Opini%20Roleplay%20:%20Kemelut%20Persaingan%20Transportasi%20Online%20dan%20Transportasi%20Konvensional%20\(%20Peran%20sebagai%20Pengusaha%20/pofil.html](http://brenda-norton-sudjaya-ff17.web.unair.ac.id/artikel_detail-179578-Amerta%20Opini%20Roleplay%20:%20Kemelut%20Persaingan%20Transportasi%20Online%20dan%20Transportasi%20Konvensional%20(%20Peran%20sebagai%20Pengusaha%20/pofil.html)

<http://m.tribunnews.com/tag/grab-indonesia>

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Uber_\(perusahaan\)](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Uber_(perusahaan))

<https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-penyebab-dan-akibat-stres-kerja.html?m=1>

<http://www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-stres-kerja-definisi-faktor.html?m=1>

<https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-penyebab-dan-akibat-stres-kerja.html?m=1>

Miro 1997. Sistem transportasi kota, bandung, penerbit

Munawar 2005. Pemodelan visual dengan UML, Graha Ilmu, yogyakarta, 17-100.

Nanang 2012. Metode penelitian kuantitatif. Bandung: pustaka setia.

Rahmawati Siti, 2008. Analisis Stress Kerja Karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bogor. Departemen Manajemen.

Sugiono 2011. Metode penelitian kombinasi (mixed methods). Bandung. Alfabeta.

Winardi 2004. Manajemen Perilaku Organisasi. Cetakan kedua. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.