BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi *online* merupakan salah satu sarana transportasi yang kini diminati banyak masyarakat Indonesia khususnya Surakarta. Kehadiran jasa transportasi ini mendapat respon positif oleh masyarakat karena kemudahan dalam mendapatkan transportasi secara cepat, murah, aman, dan nyaman. Selain itu jasa transportasi yang ditawarkan juga bervariatif mulai kendaraan roda dua atau motor hingga mobil. Layanan yang disediakan pada aplikasi transportasi *online* tak hanya mencakup layanan jasa transportasi untuk sarana mobilitas angkutan orang, melainkan juga layanan yang mencakup pengiriman barang, pembelian makanan, dan juga pembelian berbagai macam kebutuhan (belanja), serta berbagai macam jasa lainnya

Pada awal 2015 merupakan kemunculan perdana transportasi *online* di Indonesia hingga pada tahun 2017 mulai banyak perusahaan-perusahaan startup yang mulai bermain pada sektor tranportasi daring. Perkembangan bisnis pada sektor ini tergolong sangat cepat dan berkembang pesat akibat respon positif dari pengguna serta besarnya peluang bisnis pada sektor ini. Selain itu faktor kemudahan aksesbilitas untuk mendapatkan layanan internet juga menjadi faktor pendukung berkembangnya layanan bisnis ini. Kini ditahun 2021 kompetisi didalam industri transportasi daring semakin hari semakin ketat dengan banyak munculnya perusahaan-perusahaan baru sebagai

penyedia layanan transportasi *online* seperti Maxim, Anterin, Boncengin dan lain-lain yang bergerak disektor bisnis yang sama yakni layanan transportasi berbasis aplikasi. Tumbuh suburnya sektor industri transportasi berbasis *online* tentu saja membuat pemerintah melalui kementerian perhubungan menerbitkan sebuah regulasi yang mengatur tentang tranportasi berbasis aplikasi atau yang sering disebut transportasi *online*. Salah satu dari pada produk regulasi yang dibuat yakni Permenhub No. 12 tahun 2019 berkenaan dengan pengaturan tarif dasar batas atas dan tarif dasar batas bawah. Disisi lain grab sebagai salah satu pemain besar penyedia jasa layanan transportasi *online* menitikberatkan kinerja perusahaan pada kinerja *driver* sebagai salah satu roda pengerak kinerja perusahaan. Dalam hal ini seorang *driver* yang menjadi ujung tombak dan penggerak kinerja perusahaan juga memegang Image perusahaan, hal ini dikarena kan dalam menjalankan setiap pekerjaannya terdapat sebuah atribut berupa jaket dan helm yang melekat pada *driver* tersebut.

Dengan bergantungnya kinerja perusahaan yang juga ditentukan oleh kinerja seorang karyawan (*driver*), maka perusahaan sebagai penyedia layanan juga harus mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang *driver*. Kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang didalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas, dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. (Moeheriono, 2012)

Secara konseptual, jika seorang karyawan(*driver* ojek *online*) mempunyai motivasi tinggi didalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan akan meningkat. Kinerja atau performance *driver* dapat dipengaruh adanya stres kerja. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi *driver* ojek . Hal ini perlu diperhatikan pihak aplikator untuk mampu menekan stres kerja para *driver* yang secara langsung memiliki ikatan emosional terhadap para pelanggan. Selain itu perlunya keterlibatan secara langusng para *driver* dalam menyelaikan permasalahan. Faktor keterlibatan kerja juga tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kinerja *driver* ojek *online*. Keterlibatan pada pekerjaan berpengaruh terhadap sikap dan perilaku kerja, keterlibatan pekerjaan mempengaruhi intensitas kerja, sedangkan perilaku kerja dengan tingkat keterlibatan pekerjaan yang tinggi akan mengurangi kemungkinan turnover, kemangkiran dan kelambanan, serta jam yang digunakan untuk bekerja meningkat (Ekmekci, 2011). Para diver yang berorientasi prestasi tinggi (high achievement), cenderung berupaya lebih keras daripada sebaliknya. Motivasi *driver* Grab terkuat terjadi ketika upaya yang diperlukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan tingkat upaya yang dikeluarkan.

Dari sisi keselamatan, sepeda motor terbukti selama bertahun-tahun sebagai alat transportasi yang paling banyak terlibat dalam kecelakaan. Aspek keamanan sepeda motor juga sangat rentan karena tidak adanya wadah tertutup yang melindungi pengendara maupun penumpang dari hal-hal yang tidak diinginkan. Apalagi aksi pembegalan yang menyasar sepeda motor

masih menghantui masyarakat. Sepanjang tidak ada payung hukum, tidak akan ada satu pun perusahaan asuransi yang mau memproteksi keselamatan pengemudi maupun penumpang angkutan sepeda motor, lain halnya dengan angkutan umum jenis lainnya yang sudah dapat legalitas hukum, sehingga bila mendapat kecelakaan, maka jaminan berupa santunan asuransi kecelakaan dapat segera diterima

Salah satu hal penting yang harus dilakukan perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan adalah menjaga dan mengelola motivasi karyawan dalam bekerja agar selalu fokus dalam mencapai tujuan perusahaan. Motivasi terbentuk menjadi 2 yaitu motivasi intrinsic(keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi) dan motivasi ekstrinsik(yang didasari oleh berbagai faktor-faktor luar) (Gagne dan Deci, 2005). Konsep yang mendasari motivasi adalah suatu kekuatan pendorong dalam individu dimana mereka berusaha untuk mencapai beberapa tujuan agar memenuhi kebutuhan dan keinginannya (Uzonna, 2013)

Stres adalah suatu kondisi yang mengganggu individu baik secara mental dan fisik, hasil dari interaksi individu dengan lingkungan dianggap sebagai ancaman terhadap kesejahteraan individu. Stres ini dapat dialami baik dalam kehidupan sosial, akademik, maupun pekerjaan. Meskipun stres ini dapat menjadi suatu sumber motivasi, namun stres yang berlebih justru dapat melemahkan individu. (Rossadea Atziza, 2015) World Health Organization (WHO) menyebutkan bahwa sekitar 450 juta orang di dunia mengalami stres.

Di Indonesia tercatat sekitar 10 % dari total penduduk Indonesia mengalami stres.

Resiko pekerjaan yang berkaitan dengan pengemudi adalah kecelakaan saat menjalankan pekerjaan. Pengemudi *online* yang sering berada di jalan raya mengalami kecelakaan saat bekerja (Furesgel, 2020; Adireja & Adillah, 2019). Salah satunya cidera parah jika pengemudi mengalami kecelakaan, bahkan resiko ini bukan hanya kecelakaan jalan raya, namun juga resiko keamanan saat bekerja (Pametsa & Pulugurtha, 2016). Kecelakaan jalan raya yang dialami pengemudi *online* juga marak terjadi (Montoro et al, 2018; Santos et al, 2016). Dengan demikian, jaminan perlindungan keselamatan kerja ini menjadi hal penting untuk disediakan perusahaan ojek *online*, mengingat usaha transportasi *online* ini cukup marak.. Tanggung jawab perusahaan penyedia layanan juga memikirkan pada keselamatan penumpang, sedangkan sanksi juga akan diberikan pada pengemudi jika terjadi kecelakaan dan merugikan pelanggan/penumpang (Fillaili, 2019). Begitu juga sebenarnya jaminan atas perlindungan telah diberikan oleh pemerintah melalui respon kebijakan, sehingga perusahaan menyediakan aturan main yang disepakati dan berlaku bagi perusahaan dan pekerja (Mutiarin et al, 2019).

Moda transportasi berbasis *online* ini juga menyisakan permasalahan memantik pro dan kontra di masyarakat, bagi yang kontra menganggap moda transportasi berbasis *online* ini illegal karena tidak memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang harus memiliki izin usaha yang dipersyaratkan sebagai

perusahaan yang berbadan hukum. Kehadiran ojek *online* merupakan bentuk dari ekonomi kreatif di Indonesia (Fathy, 2018). Kreativitas dan inovasi dalam pemanfaatan Teknologi Informasi yang dilakukan perusahaan ojek *online* dalam hal ini ojek *online* terlihat dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat baik pengguna, penyedia, dan juga para pedagang. Banyak pihak yang memperoleh keuntungan dari bisnis ojek *online* tersebut. Uniknya pengusaha ojek *online* yang menerapkan sistem bagi hasil hanya mengambil sedikit persentase dari penghasilan para pengemudi dan hal tersebut memang berbeda dengan bidang bisnis lainnya yang biasanya pengusaha mengambil keuntungan lebih banyak dari bisnis yang dijalankan oleh perusahaannya. Titik awal yang menjadi perdebatan,berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 21 UU. No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan: "Perusahaan Angkutan Umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan Kendaraan Bermotor Umum".

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang sedang berkembang mengenai kinerja karyawan dan beberapa permasalahan-permasalahan yang perlu di analisis, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH STRES KERJA, MOTIVASI KERJA, DAN KESELAMATAN KERJA TERHADAP KINERJA *DRIVER* OJEK ONLINE (Studi pada *Driver* Grab di Surakarta)".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* Grab di Surakarta?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* Grab di Surakarta?
3. Apakah keselamatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* Grab di Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh stres kerja terhadap kinerja *driver* Grab di Surakarta.
2. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja *driver* Grab di Surakarta.
3. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh keselamatan kerja terhadap kinerja *driver* Grab di Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak diantaranya yaitu

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kontribusi untuk ilmu bidang sumber daya manusia khususnya untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan dapat digunakan sebagai refrensi bagi peneliti lain yang akan meneliti.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pengelola Grab yang dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja karyawan

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini, maka dibuatlah sistematika penulisan yang tersusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian ,dan sistematika penulisan skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan mengenai landasan teori stress kerja, motivasi kerja, dan keselamatan kerja terhadap kinerja. Bab ini juga menjelaskan mengenai kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, alat analysis data, serta tekinik analisis data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mennjelaskan mengenai deskripsi responden, analisis data dan pembahasan, perbandingan hasil dengan kriteria yang telah ditentukan, pembuktian hipotesis, dan jawaban atas pertayanyaan dalam perumusan masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaksan mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN