

PENDAHULUAN

Gojek adalah salah satu perusahaan jasa pemesanan ojek yang menggunakan teknologi aplikasi. Aplikasi Gojek dapat diunduh melalui *smartphone* baik android dan iOS . Langkah awal sebelum menggunakan layanan Gojek adalah melakukan registrasi dengan memasukkan email, nama, nomor telepon, dan *password*. Setelah registrasi berhasil, pengguna memilih layanan yang tersedia di aplikasi Gojek. Langkah selanjutnya, setelah memilih layanan, pengguna memasukkan alamat tempat asal dan alamat tujuan. Kemudian aplikasi Gojek akan menampilkan informasi mengenai keberadaan pengendara, prediksi waktu, identitas pengendara (nama, foto, nomor telepon), dan harga. Setelah proses penggunaan pelayanan selesai, aplikasi Gojek memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh pengendara Gojek. Selain jasa transportasi, Gojek juga berinovasi dengan menyediakan jasa-jasa lain yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Jasa yang disediakan Gojek antara lain: *Go-Ride*, *Go-Send*, *Go-Mart*, *Go-Food*, *Go-Box*, *Go-Clean*, *Go-Glam*, *Go-Massage*, dan *Go-Busway* (Amajida, 2016).

Perusahaan lainnya yang bergerak dibidang jasa transportasi online adalah Grab, dengan berbagai macam fitur layanannya, antara lain *Grab-bike* adalah ojek dengan menggunakan sepeda motor yang pemesanannya dengan menggunakan sistem aplikasi online, *grab-food* adalah layanan pemesanan makanan melalui aplikasi Grab dan akan diantarkan oleh pengendara ojek ke alamat yang dituju lalu setelah pemesanan datang, pembayaran baru dapat dilakukan sesuai dengan harga makanan yang dipesan serta ongkos kirim, *grab-express* adalah layanan antar barang dengan menggunakan sepeda motor roda dua dengan pengambilan barang di alamat pemesan lalu mengantarkannya kepada alamat tujuan penerima barang, biaya ditanggung oleh pemesan (Hardaningtyas, 2018).

Hadirnya transportasi online sendiri telah membawa manfaat bagi pengguna maupun *driver* itu sendiri, namun hal ini berubah ketika pandemi COVID-19. Corona virus adalah sekumpulan virus dari subfamili

Orthocoronavirinae dalam keluarga *Coronaviridae* dan *Ordo Nidovirales* yang mana virus ini yang dapat menyebabkan penyakit pada burung dan mamalia, termasuk manusia pada manusia, corona virus menyebabkan infeksi saluran pernapasan yang umumnya ringan, seperti pilek, meskipun beberapa bentuk penyakit seperti; SARS, MERS, dan COVID-19 sifatnya lebih mematikan (Rezki, 2020). Dilansir dari Mona (2020), kasus virus corona muncul dan menyerang manusia pertama kali di provinsi Wuhan, China. Awal kemunculannya diduga merupakan penyakit *pneumonia*, dengan gejala serupa sakit flu pada umumnya. Gejala tersebut di antaranya batuk, demam, letih, sesak napas, dan tidak nafsu makan. Namun berbeda dengan influenza, virus corona dapat berkembang dengan cepat hingga mengakibatkan infeksi lebih parah dan gagal organ. Kondisi darurat ini terutama terjadi pada pasien dengan masalah kesehatan sebelumnya. Oleh sebab penularan virus corona yang sangat cepat inilah, maka Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menetapkan virus corona sebagai pandemi pada 11 Maret 2020. Status pandemi atau epidemi global menandakan bahwa penyebaran Covid-19 berlangsung sangat cepat hingga hampir tak ada negara di dunia yang dapat memastikan diri terhindar dari virus corona. Pada Bulan Maret 2020 hampir semua kota di Indonesia menghadapi virus menakutkan yaitu corona (Yulia, 2020). Kecepatan penyebaran virus mempengaruhi semua aspek kehidupan tanpa pengecualian (Dharendra Wardhana, 2020). Dilansir dari Buana (2020), Pemerinath IndonEsia telah mengeluarkan status darurat bencana terhitung mulai tanggal 29 Februari 2020 hingga 29 Mei 2020 terkait pandemi virus ini dengan jumlah waktu 91 hari. Langkah-langkah telah dilakukan oleh pemerintah untuk dapat menyelesaikan kasus luar biasa ini, salah satunya adalah dengan mensosialisasikan gerakan *social distancing* yang mana untuk mengurangi atau memutus infeksi Covid-19 seseorang harus menjaga jarak aman dengan manusia lainnya minimal 2 meter, tidak melakukan kontak langsung dengan orang lain, serta menghindari pertemuan massal.

Pandemi Covid-19 telah memberi dampak yang sangat besar pada kelangsungan hidup banyak orang, salah satunya ialah pada *driver* ojek online yang kian menjadi kesulitan, dilansir dari Priambodo (2020) Sejumlah *driver* ojek online menjerit karena pendapatan mereka menurun drastis sejak wabah ini menyebar di Indonesia. Selain itu karena pandemi menyebabkan para *driver* ojek online mengalami kesulitan seperti diusir dari kontrakan karena tidak bisa membayar sewa, menunggak cicilan motor, mendapatkan orderan fiktif hingga memutuskan bunuh diri dikarenakan tidak dapat membayar cicilan motor. Selain itu dilansir dari Hariani (2021) dikarenakan peraturan dari PPKM menyebabkan para pengemudi ojek online mengalami penurunan pendapatan yang signifikan. Kesulitan yang terjadi pada Pandemi menyebabkan *driver* mengalami stress dalam bekerja, dilansir dari Inge (2021) bahwa pengemudi ojek online yang terdiri dari Gabungan Aksi Roda Dua mengalami stres dikarenakan PPKM Darurat dikarenakan pendapatan turun lebih dari 30 persen. Selain itu dilansir dari Yati (2021) yang menyatakan bahwa dampak dari PPKM level 4 membuat *driver* mengalami stres dikarenakan rata rata orderan yang didapatkan hanya 1-2. Selain itu adanya regulasi yang baru yang merugikan pada *driver* ojek *online*. Dilansir oleh Welle (2020), Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2020 dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 yang diterbitkan lebih dahulu, dalam pasal 15 disebutkan bahwa ojek daring hanya boleh beroperasi mengangkut barang, bukan orang. Hal ini membuat para *driver* ojek *online* mengalami stress dalam mencari pelanggan dikarenakan pesanan mengantar penumpang yang menurun drastis dan kebutuhan menjadi tak tertutup meski ada beberapa pesanan makanan atau mengantar paket. Sedangkan untuk di Kota Surakarta sendiri, dilansir oleh Maharani (2020), Pemerintah kota Surakarta menetapkan Kejadian Luar Biasa (KLB) sebagai bentuk keseriusan pemerintah dalam menangani dan mencegah virus Corona, yang mana berdasarkan KLB ini pemerintah Kota Surakarta memutuskan untuk meliburkan sekolah, meliburkan pegawai yang bekerja, menjauhi kerumunan dan menerapkan *social distancing*. Senada dengan hal itu berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada 4 *driver* Grab di Surakarta di kawasan Banjarsari dapat disimpulkan bahwa para *driver* Grab

merasa kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang meliburkan para karyawan dan pelajar membuat orderan sangat turun drastis dan disisi lain para *driver* harus mencari uang untuk membiayai keluarganya. Hal tersebut tentunya menambah beban bagi para driver ojek online. Selain itu adanya persaingan antar *driver* ojek *online* dengan kompetitor lain untuk mendapatkan pelanggan atau konflik dalam mencari pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Hermawan (2021) dampak PPKM dalam penumpang akan turun 30%, layanan makanan turun 10%—20% khususnya pada jam resto harus tutup pada jam 20.00 WIB yang membuat penurunan pendapatan Ojek Online di angka 20%—30% menyebabkan para Ojek Online mengalami Konflik dalam mencari pelanggan antar Grab dan Gojek. Keadaan tersebut mengakibatkan peta persaingan mendapatkan orderan semakin ketat, otomatis untuk mencapai target bonus semakin sulit juga. Sulitnya mendapatkan orderan membuat beberapa kalangan *driver* menggunakan aplikasi ilegal seperti lokasi palsu maupun akun ganda. Aplikasi ilegal digunakan untuk mempermudah mendapatkan orderan, tapi hal ini dapat merugikan *driver* lainnya. Senada dengan hal itu berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada 5 *driver* Gojek di kawasan Serengan Surakarta dapat disimpulkan bahwa para *driver* Gojek mengalami stress dalam bekerja karena adanya peraturan untuk *social distancing* yang menyebabkan masyarakat untuk membatasi diri untuk tidak keluar yang mana menyebabkan pelanggan Gojek menurun drastis yang berdampak terhadap pemasukan *driver* dan disisi lain para *driver* juga memiliki beban kepada operator dikarenakan untuk mendapatkan bonus dari Gojek harus mendapatkan poin, yang mana poin itu didapat dari orderan penumpang, selain itu menurunnya pendapatan juga membuat para *driver* menunggak dalam mencicil motor. Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan beban kerja dan konflik kerja membuat driver mengalami stress dalam bekerja.

Stres kerja menurut Mangkunegara (2011), adalah kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja yang menyebabkan kondisi fisiologis, dan perilaku yang muncul karena kesenjangan

antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Menurut Kusuma & Soesatyo (2014) , stres kerja dapat disebabkan oleh beban kerja yang banyak yang menyebabkan ketegangan pada seseorang sehingga dapat menimbulkan stres kerja. Menurut Anuari dkk (2017), konflik dalam pekerjaan seseorang menimbulkan stres terhadap pihak yang terlibat sehingga mempengaruhi interaksi konflik.. Zaenal dkk (2014) berpendapat stres bekerja ialah yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, anxiety, kemurungan dan hilang daya. Nofrans (2012) menyatakan bawah faktor stress kerja adalah beban kerja yang tinggi, konflik kerja, hubungan antara atasan dan bawahan yang buruk, kondisi lingkungan kerja dan kesulitan finansial.Sedangkan Wijono (2015) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang menyebabkan stres kerja, diantaranya adalah : Beban kerja yang berlebihan, Tekanan atau desakan waktu, Kualitas supervisi yang jelek, Iklim politis yang tidak aman, Kemenduaan peranan (role ambiguity), Frustrasi, Konflik dalam bekerja dan Berbagai bentuk perubahan. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor stress kerja dapat dipengaruhi oleh beban kerja dan konflik kerja

Robbins (2016) menyatakan bahwa yang stres kerja disebabkan oleh tiga faktor utama, yakni faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu. Pada faktor lingkungan, Robins dan Judges menyebutkan didalamnya, yaitu meliputi (1) Ekonomi, dimana stress kerja diakibatkan saat perekonomian karyawan mengalami ketidakpastian yang menimbulkan kecemasan; (2) Situasi popemblitik, dimana situasi politik yang tidak kondusif dapat menyebabkan karyawan menjadi tidak nyaman; dan (3) Teknologi, dimana kemajuan teknologi yang semakin canggih mulai menggantikan sumber daya manusia. Kedua faktor organisasi, yang meliputi (1) Tuntutan tugas, berkaitan dengan deskripsi, situasi, dan tempat kerja; (2) Tuntutan peran, berkaitan dengan tuntutan pekerjaan berdasar peran dan posisi seorang karyawan; dan (3) Tuntutan pribadi, berkaitan dengan hubungan seorang karyawan dengan rekan kerjanya. Ketiga faktor individu, yang meliputi (1) Masalah dalam keluarga, terjadi ketika terdapat permasalahan keluarga yang

terbawa saat karyawan bekerja; (2) Masalah ekonomi, terjadi ketika karyawan mengalami ketidakpastian kondisi perekonomian; dan (3) Karakteristik pribadi, dimana stress dapat terjadi akibat dari beragam jenis kepribadian saat harus menghadapi berbagai situasi pekerjaan. Berbeda dengan Robbins dan Judges, Munanda (2011) menjabarkan stress kerja ke dalam tujuh faktor. Faktor tersebut yaitu, (1) Faktor intrinsik dari dalam pekerjaan, yang terdiri atas tuntutan fisik (vibrasi, kebisingan, kebersihan lingkungan) dan tuntutan tugas (kerja yang harus dilakukan dengan system shift, beban kerja, resiko yang harus dihadapi, serta bahayanya); (2) Peran individu di dalam organisasi, terdiri atas konflik peran (ketika apa yang ingin dilakukan oleh pegawai tidak sesuai dengan tanggungjawab yang diemban) dan ketidakjelasan peran (pegawai tidak mengerti akan tugasnya); (3) Pengembangan karir, terdiri atas *job insecurity* (ketakutan kehilangan pekerjaan) dan promosi pekerjaan yang berlebihan atau kurang; (4) Hubungan di dalam pekerjaan; (5) Sistem dan iklim organisasi; (6) Tuntutan yang berasal dari luar, yang dapat berupa tuntutan dari keluarga, pekerjaan (konflik peran ganda), kesulitan ekonomi, dan keyakinan yang bertentangan; dan (7) Faktor individu, yang terdiri atas tipe kepribadian, kecakapan, nilai dan kebutuhan. Sedangkan faktor stres kerja menurut Febriandini, Ma'rufi dan Hartanti (2016), terdiri atas (1) Faktor individu, yaitu gender atau jenis kelamin, umur, dan masa kerja; (2) Faktor organisasi (shift kerja); dan (3) Kelelahan kerja. Berdasarkan apa yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang memengaruhi munculnya stres kerja pada seseorang adalah faktor lingkungan (ekonomi, situasi politik, teknologi, kebisingan, vibrasi), faktor individu (masa kerja, kepribadian, ekonomi keluarga, konflik peran ganda, umur), dan faktor organisasi (shift kerja, struktur dan iklim organisasi, konflik peran).

Stress kerja memiliki berbagai aspek. Menurut Rice dan Robbins dalam Timothy A. Judge (2014), aspek stress kerja terdiri atas (1) Aspek fisiologis, pada aspek ini untuk menandai stres dapat dilihat dengan detak jantung yang makin cepat, pernafasan dan tekanan darah yang menjadi cepat pula, dimana dapat mengakibatkan sakit fisik yakni sakit kepala selain itu beresiko serangan jantung;

(2) Aspek psikologis, pada aspek ini stres dapat menyebabkan seseorang menunda pekerjaannya, menimbulkan ketegangan dan kecemasan serta seseorang juga lebih mudah bosan; dan (3) Aspek perilaku, dimana perilaku yang menunjukkan dampak stres yakni individu konsumsi alkohol dan rokok, pola makan yang berbeda, intonasi bicara yang terlalu cepat, gelisah, serta mengalami gangguan tidur. Sedangkan aspek stres kerja menurut Rice (1999) yakni (1) Psikologis, dimana seseorang mengalami stres dapat ditandai dengan saat bekerja tidak bisa berkonsentrasi, mengalami kelelahan mental dan depresi, serta seseorang menjadi mudah marah; (2) Tingkah laku, dimana gejala yang terjadi akibat stres kerja yakni performa seseorang, makan yang berlebih, menjadi lebih mudah agresif, hubungan dengan lingkungan sekitar menjadi kurang harmonis, dan (3) Organisasional, dimana pada aspek ini stres kerja berdampak pada mental dan fisik pekerja yang akhirnya berdampak pula untuk tempat kerja. Hal ini ditandai dengan menurunnya absensi, rendahnya performa, serta sering terdapat kecelakaan saat bekerja. Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek dari stres kerja meliputi aspek fisiologis, psikologis, perilaku/tingkah laku, dan organisasional.

Beban kerja menurut Ibrahim H.M (2016), didefinisikan sebagai jumlah pekerjaan pada kecepatan kerja tertentu dan dalam tingkat kualitas tertentu dan muncul di bawah pengaruh kerja baik karena persyaratan (fisik, mental, batasan waktu, pekerjaan kecepatan), kondisi kerja, dan kemampuan dalam bekerja. Selain itu menurut Munandar (2013), beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Hal ini juga dijelaskan oleh Tarwaka (2014), yang mana beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan yang mana tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Berdasarkan pengertian yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan oleh kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Sunyoto (2013) terdapat dua faktor yang mempengaruhi beban kerja, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam individu itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Sedangkan faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar ranah pekerja, meliputi (1) Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik (tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja) dan tugas-tugas yang bersifat mental (kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan); (2) Organisasi kerja (lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang); dan (3) Lingkungan kerja, yaitu lingkungan kerja fisik. Ketiga aspek ini sering disebut sebagai stressor. Hal ini selaras dengan pendapat Suci (2017), dimana ia juga membagi beban kerja dalam dua faktor, yaitu faktor internal, faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal ini meliputi faktor somatis yang berupa jenis kelamin, umur, dan faktor psikis yang berupa motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan. Sedangkan faktor eksternal berasal dari luar tubuh pekerja antara lain tugas-tugas yang bersifat fisik seperti tempat kerja, sarana kerja dan sikap kerja. Selain itu organisasi kerja juga dapat memengaruhi beban kerja seperti, waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, dan sistem pengupahan. Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor beban kerja terdiri dari 2 yaitu faktor eksternal dan faktor internal yang mana berasal dari luar ranah pekerja sedangkan untuk Faktor Internal yang berasal dari dalam diri sendiri yang terjadi karena hal yang bersifat idividu.

Beban kerja memiliki berbagai aspek, Hart & Staveland dalam Adi Bando (2018) telah membagi beban kerja ke dalam 6 aspek, yaitu (1) *Physical demand*, yaitu besarnya aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam melakukan tugas; (2) *Effort*, yaitu usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental yang dibutuhkan untuk mencapai level performansi karyawan. (3) *Mental demand*, yaitu besarnya aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, mengingat, dan

mencari. Pekerjaan tersebut mudah atau sulit, sederhana atau kompleks, dan longgar atau ketat. (4) *Temporal demand*, yaitu jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan selama pekerjaan berlangsung; (5) *Frustration level*, yaitu seberapa tidak aman, putus asa, tersinggung, terganggu, dibanding dengan perasaan aman, puas, nyaman dan kepuasan diri yang dirasakan; dan (6) *Performance*, yaitu seberapa besar keberhasilan seseorang di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan level pekerjaannya, usaha yang dikeluarkan, besarnya aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan.

Sedangkan Manuaba (2000) menyimpulkan bahwa terdapat tiga aspek beban kerja, yaitu (1) Beban kerja mental, merupakan suatu tugas yang dirasakan melalui kegiatan mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya; (2) Beban kerja fisik, merupakan tugas yang dialami melalui kekuatan fisik yang dimiliki individu; dan (3) Beban kerja waktu, merupakan target hasil yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa aspek beban kerja adalah *physicall demand, effort, mental demand, temporal demand, frustation level, performance*.

Konflik kerja menurut Veithzal (2014), adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik dapat terjadi karena ketidak adanya kepercayaan antara pekerja satu dengan yang lain. Menurut Profesor Emeritus (2015), konflik pekerjaan memiliki konsekuensi serius pada individu, organisasi, yang mana karena konflik pekerjaan tersebut mengakibatkan terhadap pekerjaan individu yang mengalami konflik tersebut terganggu karena konflik tersebut. Selain itu, konflik kerja menurut Suwanto H. (2014), merupakan satu proses di mana satu pihak (orang atau berkelompok) merasakan tujuannya sedang ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain. Perbedaan yang terdapat dalam organisasi sering kali menyebabkan terjadinya ketidakcocokan yang akhirnya menimbulkan konflik yang mana hal ini disebabkan karena telah terjadi sesuatu

pada organisasi, maka terdapat banyak kemungkinan timbulnya konflik. Konflik dilatarbelakangi oleh adanya ketidakcocokan atau perbedaan dalam hal nilai, tujuan, status yang berpengaruh terhadap kinerja dalam melakukan aktivitas organisasi. Dari pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota kelompok dalam suatu organisasi yang mana ketidaksesuaian itu timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang sama dalam menjalankan pekerjaannya yang akhirnya menyebabkan pekerja merasa bahwa pekerjaannya ditentang oleh orang lain yang berakibat pekerjaan individu yang mengalami konflik terganggu.

Menurut Sutrisno (2011), terdapat tiga faktor yang mempengaruhi konflik kerja, yaitu (1) Masalah komunikasi, dimana pertukaran informasi merupakan hambatan komunikasi dan kondisi potensial yang menimbulkan konflik; (2) Masalah struktur, dimana kelompok-kelompok dalam organisasi memiliki tujuan yang beragam sehingga peluang terjadinya konflik pun meningkat; dan (3) Masalah pribadi, meliputi kepribadian seperti, emosi dan nilai-nilai yang berbeda dapat memicu munculnya konflik. Sedangkan menurut Puspita (2018), faktor-faktor penyebab konflik kerja adalah (1) Kurangnya kerja sama antar pegawai, antara pegawai dengan pimpinan, dan antara pimpinan dengan pimpinan dapat menyebabkan hasil kerja tidak optimal; (2) Munculnya superioritas salah satu kelompok untuk merugikan pihak yang lain; dan (3) Individu merasa dilecehkan harga diri maupun kedudukannya oleh pihak lain. Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkann bahwa faktor konflik kerja disebabkan oleh masalah komunikasi, masalah struktur kelompok organisasi dan masalah pribadi.

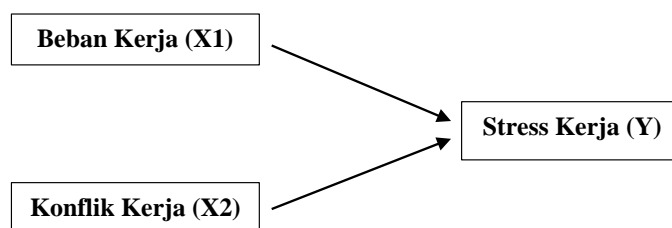
Konflik kerja memiliki berbagai aspek, menurut Gibson dalam Donelly (2010), aspek yang mempengaruhi konflik kerja terdiri dari (1) Hambatan komunikasi, yaitu apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda. Tidak lancarnya komunikasi dapat mencegah persesuaian diantara dua pihak yang saling membutuhkan; (2) Perbedaan tujuan, yaitu apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan tersebut (3) Ketergantungan aktivitas

kerja, yaitu apabila seseorang atau lebih tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, maka terjadilah ketergantungan kerja yang berlebihan; dan (4) Perbedaan sikap, yaitu apabila seorang atau lebih memiliki perbedaan sikap, penilaian dan pandangan yang dapat menimbulkan pertentangan antar anggota. Perbedaan sikap tersebut dapat ditunjukkan dalam bentuk terjadinya perbedaan penilaian terhadap rekan kerja. Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa aspek dalam konflik kerja merupakan percekocokan atau perdebatan, ketegangan masalah pribadi, visi yang berbeda, perbedaan pendapat. Sedangkan menurut Winardi (2007) aspek konflik kerja adalah (1) Persaingan terhadap sumber-sumber, seperti dana anggaran, ruang, pengadaan bahan, personalia, serta pelayanan pendukung lainnya; (2) Ketergantungan pekerjaan, yaitu jika dua individu atau kelompok tergantung satu sama lain dalam pelaksanaan tugas; (3) Kekaburan batas-batas bidang kerja, yaitu bidang kerja tidak jelas yang dikarenakan adanya ketimpangan tanggung jawab; dan (4) Sifat-sifat individu, yaitu kepribadian masing-masing individu yang berbeda. Berdasarkan pemaparan di atas maka aspek aspek yang mempengaruhi konflik kerja terdiri dari aspek dalam konflik kerja merupakan hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, ketergantungan aktivitas kerja, perbedaan sikap.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Rusmalia Dewi (2018), menyatakan hasil penelitian terhadap faktor faktor yang memengaruhi stress bekerja adalah beban kerja yang tinggi dan konflik dalam bekerja yang disebabkan oleh rekan kerja hal ini dikuatkan oleh (Puji Purwaningsih, 2013) hubungan antara beban kerja dengan stres kerja memiliki hubungan dalam kategori kuat yang artinya semakin meningkat beban kerja akan semakin menyebabkan stres dalam bekerja dan ditambah dengan pendapat (Apri Budianto, 2019) yang menunjukkan bahwa bahwa beban kerja berpengaruh langsung terhadap stres kerja para perawat ranap inap RSUD Kota Banjar. Selain beban kerja yang mempengaruhi stress kerja, terdapat juga faktor lain yang turut mempengaruhinya. Dapat diketahui melalui penelitian Cholichul Hadi (2017), menunjukkan terdapat hubungan positif antara *work conflict* dengan stres kerja,

berarti bahwa semakin besar tingkat *work conflict* maka semakin besar pula tingkat stres kerjanya dan begitu juga sebaliknya hal ini dikuatkan oleh (Mayasari, 2020) Konflik pekerjaan yang dialami oleh dosen wanita di Fakultas Ekonomi Undiksha berpengaruh secara signifikan terhadap stress dalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengajukan rumusan masalah penelitian sebagai berikut: “Apakah ada hubungan beban kerja dan konflik kerja dengan stress kerja pada *driver* ojek online?” Manfaat penelitian terbagi menjadi dua, yaitu secara praktis dan teoritis. Secara praktis penelitian ini diharapkan bagi individu, dapat memberikan informasi tambahan tentang bagaimana hubungan beban kerja dan konflik kerja dengan stress kerja pada *driver* ojek online dan bagi *driver* ojek online, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan serta memberikan solusi terkait dengan beban kerja, konflik kerja, dan stress kerja pada *driver* ojek online. Sedangkan secara teoritis penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi secara empiris dan acuan bagi akademisi untuk lebih memahami hubungan beban kerja dan konflik kerja dengan stress kerja pada *driver* ojek online dan penelitian ini diharap dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan kajian serupa.



Gambar 1: Kerangka berpikir

Menurut Sugiyono (2010:64) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada faktor-faktor empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Pengujian hipotesis ini menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Hipotesis diuji dengan menggunakan tehnik Analisis Regresi Linier Ganda Dua Prediktor untuk hipotesis mayor dan tehnik Analisis Korelasi Product Moment untuk hipotesis minor.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Mayor

Ha: Ada hubungan antara beban kerja (X1) dan konflik kerja (X2) dengan stress kerja (Y) pada *driver* ojek online di Kota Surakarta.

2. Hipotesis Minor

Ha 1: Terdapat hubungan positif antara beban kerja (X1) dengan stress kerja (Y) pada *driver* ojek online di Kota Surakarta.

Ha 2: Terdapat hubungan positif antara konflik kerja (X2) dengan stress kerja (Y) pada *driver* ojek online di Kota Surakarta.