

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemunculan virus Covid-19 di Wuhan, Provinsi Hubei, China telah menyebar ke seluruh dunia, termasuk Indonesia. Coronavirus memiliki efek besar pada tatanan dunia saat ini. Salah satunya adalah mata pencaharian, dan hampir setengah dari 3,3 miliar pekerja dunia berisiko kehilangan mata pencaharian. (www.who.int, 2020). Terjadinya penurunan aktivitas masyarakat yang menggunakan jasa ojek online. Pekerja di sektor informal bahkan lebih berisiko kehilangan pekerjaan.

Transportasi online kini khususnya gojek menjadi salah satu moda transportasi terpenting bagi masyarakat Indonesia, diantaranya di Jakarta. Salah satu hasil produksi jasa transportasi yang berbasis aplikasi online seperti aplikasi Go-jek. Pandemi Covid 19 berdampak besar bagi kelangsungan hidup banyak orang, para pengemudi ojek online mengalami kesulitan dalam mencari penghasilan karena tanggungan untuk biaya sehari-hari (Wibowo, 2021). Di Indonesia, pemerintah telah menetapkan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan Work From Home (WFH). Kebijakan ini terbukti membuat kesal dan meresahkan para pengemudi ojek online karena pendapatannya bergantung pada aktivitas sehari-hari (industri.kontan.co.id, 2020).

Namun di sisi lain, pengemudi mau tidak mau harus tetap bekerja, meski harus dalam situasi pandemi ini. Pekerjaan menekankan pada pekerjaan borongan, sehingga jumlah pekerjaan yang dilakukan bergantung pada kebijakan pihak

perusahaan. Disisi lain pekerjaan tidak memberikan pendapatan minimal dan jam kerja yang layak karena menganut sistem kemitraan dan bukan buruh. Keadaan ini meningkatkan ketidakpastian pendapatan pada driver. Indonesia sendiri memastikan Kasus pertama Covid19 terjadi di Indonesia pada pertengahan Maret 2020.

Namun hingga saat ini, pandemi Covid-19 terus berkembang. Orang yang berprofesi sebagai pengemudi ojek online juga bisa mengalami stres, Pada dimasa Covid-19 ini banyak pengguna ojek online yang sering menggunakan ojek online sekarang tidak lagi menggunakannya karena khawatir tertular Covid-19, dikarenakan takut akan tertularnya Covid-19 yang sebenarnya belum tentu pengemudinya tersebut terjangkit virus. Dibawah ini merupakan Data Virus Corona di Indonesia dan juga di dunia. Wabah Covid-19 telah menjadi tantangan terbesar yang mempengaruhi pada banyak sektor kehidupan salah satu nya bagi pengemudi dengan potensi tertular wabah dengan kemungkinan yang cukup besar, karena aktivitas yang dilakukan lebih seringnya berada di luar ruangan.

Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian dengan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan terbaik dan memberikan dasar yang baik bagi pengemudi dalam melayani konsumen gojek, dapat mendorong terciptanya loyalitas pengemudi gojek, membentuk kerjasama yang baik dengan adanya loyalitas dan laba yang diperoleh meningkat. Dibawah ini merupakan Data Virus Corona di Indonesia dan juga di dunia. Wabah Covid-19 telah menjadi tantangan terbesar yang mempengaruhi banyak bidang kehidupan. Salah satunya adalah untuk pengemudi yang jauh lebih mungkin mengembangkan wabah karena lebih sering melakukan aktivitas di luar

ruangan. Pembatasan aktivitas publik ini berdampak pada minimnya Orderan dan pendapatan yang didapat oleh gojek.

Gambar 1.1 Kasus Terkonfirmasi Covid-19 di Indonesia



Sumber : www.cnbcindonesia.com (2022)

Adanya penurunan tarif tentunya menyebabkan penurunan penghasilan dan kurangnya termotivasi pada driver. Motivasi dianggap penting karena mendukung perilaku manusia dan mendorongnya untuk bekerja keras dan semangat untuk mencapai hasil yang optimal. Kejadian ini jelas mempengaruhi stres kerja driver pada masa covid. Peranan konflik mitra driver yaitu mendapat tekanan dari orang lain atau penumpang yang tidak sesuai dengan kemauan diri sendiri, seperti penumpang meminta mitra driver untuk mengendarai kendaraan dengan kecepatan yang tinggi untuk mengejar waktu. Untuk pendapatan bonus yang kian dipersulit membuat para driver harus mengambil orderan lebih banyak setiap hari, Keadaan diatas membuat driver harus siap menghadapi semua tantangan dan hambatan

didalam menjalankan pekerjaannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan driver Gojek di wilayah Jakarta Utara, terdapat bukti bahwa saat melakukan pekerjaannya, driver Gojek merasa kurang semangat dan kurang termotivasi, sehingga mereka melakukan apa adanya saja, yaitu memperbaiki masalah ekonomi dan memenuhi kebutuhan hidup atau mencari nafkah.

Kemudian, seiring dengan adanya pandemi Covid-19, jumlah masyarakat yang menggunakan ojek online menurun, sehingga pengemudi hanya menerima beberapa pesanan. Situasi ini membuat pengalaman pengemudi Gojek merasa cukup tertekan dan tidak lagi bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Sesuai dengan hasil penelitian melalui Lembaga Demografi (FEB Universitas Indonesia, 2020) tentang Survei Pengalaman Mitra Pengemudi Gojek Selama Pandemi Covid-19 dengan responden sebanyak 41.393 orang di 15 Provinsi di Indonesia, mengungkapkan bahwa ternyata hampir sebagian besar pengemudi Gojek yakni 63% menyatakan bahwa hampir tidak mendapatkan penghasilan selama bulan Maret sampai dengan April 2020, 36% pengemudi menyatakan mendapat untung kecil, penghasilan berkurang, dan keuntungan berubah menjadi berkurang yaitu sisanya 1% driver mengatakan pendapatan tetap sama atau meningkat. Motivasi membantu pengemudi untuk selalu bersemangat dalam bekerja dan selalu aktif mengejar tujuan kerja yang ingin dicapai.

Pengemudi yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak lagi menikmati kepuasan psikologis, yang pada akhirnya mengarah pada sikap atau perilaku negatif. yang berujung pada timbulnya rasa frustrasi. Hal tersebut menjelaskan adanya ketidakpuasan kerja selama pandemi yang mana ditunjukkan dengan munculnya salah satu dampak dari ketidakpuasan kerja yaitu berhenti dari

pekerjaan (Hidayat, 2018). Fenomena yang mempengaruhi driver online Gojek di masa Covid-19 adalah stres. Dimana stres merasa terancam tidak mendapatkan bonus. Sehingga driver Gojek mengalami penghasilan ekonomi yang menurun. Perilaku yang dihadapi pengemudi ojek online dikatakan menunjukkan bahwa dapat menimbulkan stres yaitu stres di tempat kerja. Stres yang dialami oleh pengemudi ojek online Gojek dapat mempengaruhi motivasi kerja.

Permasalahan mengenai loyalitas driver gojek merupakan suatu masalah yang akan selalu dihadapi oleh suatu perusahaan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan akan menyebabkan perusahaan mengambil berbagai kebijakan berbeda dan yang diperlukan untuk meningkatkan loyalitas kerja seperti yang diinginkan oleh perusahaan. Sedangkan menurut Hasibuan, (2017) berpendapat bahwa loyalitas kerja terhadap pekerjaan merupakan salah satu faktor yang digunakan dalam penilaian ataupun evaluasi diantaranya loyalitas kerja seseorang. Hal ini juga mempengaruhi pendapatan pengemudi Gojek, karena pendapatan atau upah pengemudi berasal dari pesanan atau biaya layanan yang dimasukkan atau diterima oleh pengemudi Gojek itu sendiri, tidak dibayarkan langsung oleh perusahaan Gojek, sehingga hanya pengemudi yang menerima beberapa pesanan, ia juga dapat memperoleh sedikit penghasilan. Karena hanya menunggu pesanan datang dengan jumlah terbatas. Oleh karena itu, ada juga driver yang memutuskan atau bertekad untuk berhenti sementara menjadi driver Gojek selama masa pandemi Covid-19 ini. Apabila dikaitkan dengan kondisi pandemik Covid-19 pada saat ini, Seorang sopir taksi online di Sukapura, Jakarta Utara, namanya Rahadian Anton (45 tahun), sebagian besar atau kebanyakan order pesanan kini beralih ke pesan antar makanan (*food delivery*) karena sepi

penumpang ojek online di masa pandemi Covid-19. “Sejak dikeluarkannya kebijakan tersebut, perintah anak meliburkan untuk bersekolah menjadi lebih sepi”. Hanya driver yang memiliki rasa loyalitas yang mau bertahan walaupun harus mendapatkan penghasilan yang kecil atau tidak semestinya. Driver yang tidak memiliki rasa loyalitas akan mencari pekerjaan di tempat kerja yang lain dimana akan mendapatkan penghasilan lebih banyak. Oleh karena itu, suatu permasalahan terkait loyalitas harus ditangani dengan serius oleh pengelola perusahaan agar mampu mengambil kebijakan yang mampu meningkatkan loyalitas pekerja dalam keadaan Covid-19 saat ini (Saputra, 2020). Para driver gojek dapat bekerja secara efektif jika didasarkan pada kepuasan kerja dan motivasi kerja untuk meningkatkan sikap loyalitas dan memotivasi orang yang baik untuk memiliki semangat kerja dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Hasil penelitian Mery Apsari & Riana, (2021) tentang pengaruh Insentif Finansial, Motivasi, dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Mitra Driver GoRide. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja bagi pengemudi GoRide. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian Runtulalo, et al., (2020) yang mengkaji kompensasi finansial dan stres kerja versus kepuasan kerja PT Mitra Pengemudi. Gojek Indonesia (GoRide). Dalam penelitian ini dikatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pengemudi GoRide di PT Gojek Indonesia yang meneliti tentang Kompensasi Finansial dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Mitra pengemudi PT. Gojek Indonesia (GoRide). Dalam penelitian ini, menyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pengemudi Go-Ride di PT Gojek Indonesia.

(Bayuaji, 2021) meneliti tentang Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Pengemudi Gojek Salatiga pada masa pandemi covid-19 dan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif secara signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pada pengemudi Gojek. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (Syarif et al., 2018) tentang dampak kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi Gojek di Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian (Syarif et al., 2018) tentang Pengaruh kompensasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi Gojek di Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian (Bouta, 2020) yang meneliti tentang Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Mitra pengemudi Gojek Bandung yang hasil akhirnya bahwa motivasi berpengaruh secara parsial dan simultan signifikan positif terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Bahri, (2017) tentang Analisis Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja pada pengemudi Go-jek. Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa motivasi terbukti berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Perbedaan penelitian ini dengan temuan sebelumnya terdapat pada *Research Gap* diatas dari beberapa temuan terdahulu dan masih ditemukan hasil berbagai penelitian yang berbeda dan variabel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya

memediasi kepuasan kerja. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengemudi Gojek di Jakarta Utara. Hal ini lah yang membuat, para pengemudi ojek online tidak merasa puas dalam bekerja untuk mencapai hasil yang terbaik. Penelitian sebelumnya mengenai Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Kerja dalam konteks pandemi maupun ojek daring masih sangat kurang. Maka dari itu peneliti menggunakan analisis jalur yang merupakan suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Pengemudi Gojek Pada Masa Covid-19 Melalui Kepuasan Kerja (Studi pada *Driver* Gojek di Jakarta Utara)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- 1) Apakah stres kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pada pengemudi gojek di Jakarta utara?
- 2) Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pada pengemudi gojek di Jakarta utara?
- 3) Apakah stres kerja berpengaruh langsung terhadap loyalitas pada pengemudi gojek di Jakarta utara?
- 4) Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengemudi gojek di Jakarta utara?

- 5) Apakah kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengemudi gojek di Jakarta utara?
- 6) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan kerja pengemudi gojek di Jakarta utara?
- 7) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan kerja pengemudi gojek di Jakarta utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan peneliti yang akan diteliti, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh langsung stres kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi Gojek di Jakarta utara.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi Gojek di Jakarta utara.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh langsung stres kerja terhadap loyalitas pengemudi Gojek di Jakarta utara.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh langsung motivasi kerja terhadap loyalitas pengemudi Gojek di Jakarta utara.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap loyalitas pengemudi Gojek di Jakarta utara.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap loyalitas melalui kepuasan kerja pengemudi Gojek di Jakarta utara.
- 7) Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas melalui kepuasan kerja pengemudi Gojek di Jakarta utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu termasuk bagi akademisi, pembaca dan peneliti.

1) **Bagi Akademisi**

Penelitian ini dapat menambah bahan kajian tentang pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap loyalitas melalui kepuasan kerja serta korelasinya antar variabel tersebut yang dapat digunakan sebagai bahan referensi sebagai tambahan bahan studi penelitian bagi mahasiswa.

2) **Bagi Pembaca**

Penelitian ini ditetapkan bisa menambah ataupun meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya masalah stres kerja dan motivasi kerja melalui kepuasan kerja terhadap loyalitas kemudian diharapkan dapat menambah wawasan mengenai aspek manajemen sumber daya manusia.

3) **Bagi Peneliti**

Sebagai kesempatan bagi peneliti untuk dapat mengimplementasikan ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap informasi yang didapat. Menambah dan mengembangkan pengetahuan peneliti, khususnya mengenai stres kerja dan motivasi kerja terhadap loyalitas melalui kepuasan kerja dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.