

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pertumbuhan dari ide – ide mengenai teknologi melesat maju dan semakin terdepan. Terdapat berbagai macam aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari-hari untuk melakukan perpindahan misalnya dari daerah tempat mereka tinggal menuju tempat kerja. Salah satu aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat saat ini yaitu aplikasi ojek *online* (Wibowo dan Handayani, 2020).

Pengemudi ojek *online* merupakan mitra perusahaan aplikasi yang diatur dalam Permenhub No. 12 Tahun 2019. Untuk menjalin kerjasama seperti mitra pengemudi pada ojek *online*, diperlukan beberapa syarat yakni salah satunya mematuhi peraturan serta kebijakan yang telah dibuat oleh tempat kerja tersebut. Contoh hal yang harus dipatuhi pengemudi adalah menerima semua penawaran yang telah masuk pada aplikasi para mitra dan tidak memilih – milih pesanan yang masuk, tidak diperbolehkan melakukan pembatalan pada pesanan yang telah diterima dan masuk ke dalam aplikasi secara sepihak, dan menyelesaikan pesanan yang diterima tepat waktu (Agustina, 2020). Perusahaan ojek *online* memiliki kontrol peraturan yang bertujuan untuk membuat mitra disiplin yaitu melalui bonus, penilaian konsumen, dan sanksi, sehingga dengan adanya peraturan tersebut membuat pengemudi ojek *online* memiliki jam kerja yang lebih lama, jam kerja penuh, kerja lebih disiplin serta kerja lebih berat lagi, ditambah dengan persaingan antar pengemudi membuat pengemudi ojek *online* rentan terhadap stres kerja (Wibowo & Handayani, 2020).

Menurut WHO (2020) stres di tempat kerja terjadi sebagai respons ketika seseorang menghadapi berbagai tekanan serta pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pekerja. Stres dapat berdampak pada kesehatan individu, kesejahteraan, dan rasa puas setelah bekerja. Stres juga berdampak pada terjadinya absenteism dan turnover, yang akhirnya memengaruhi kualitas dalam

bekerja (Sharma *et al.*, 2014). Gejala stres kerja memiliki tiga aspek yaitu gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku. Untuk gejala yang timbul secara fisiologis yakni sakit pada kepala, mudah lelah, otot terasa kaku, tekanan darah mengalami peningkatan, serangan jantung; gejala psikologis yaitu perasaan cemas, depresi, mudah marah; dan gejala perilaku seperti terdapat peningkatan frekuensi absensi, penurunan produktivitas kerja, serta terjadi perubahan yang signifikan dalam penggunaan obat-obatan dan merokok (Robbins & Judge, 2011). Selain itu, stres kerja juga memiliki hubungan dengan karakteristik dari sosiodemografi dari pekerja. Hal ini disampaikan dari hasil penelitian sebelumnya bahwa terdapat variabel – variabel yang dapat mempengaruhi dari stres kerja pada pekerja yakni usia, jenis kelamin, status nikah, pendidikan, masa seorang pekerja, dan bagian dari divisi tempat kerja (Ansori dan Martiana, 2017; Fuada *et al.*, 2017; Budiyanto *et al.*, 2019; Kuo *et al.*, 2020).

Menurut *World Health Organization*, sebanyak 450 juta pekerja mengalami stres selama bekerja (Zulkifli *et al.*, 2019). Berdasarkan data *Labour Force Survey* (LFC, 2021) kejadian stres akibat kerja pada kurun waktu 3 tahun belakangan ini, mengalami lonjakan dari segi prevalensi yang terjadi di Inggris yang dibandingkan dengan beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2020 diperkirakan terdapat 828.000 pekerja mengalami stres kerja dengan angka rata – rata yang didapatkan yakni 2.440 kasus stres kerja yang terjadi dari 100.000 pekerja pada tahun tersebut dan mengakibatkan hilangnya 17,9 juta hari kerja (Health and Safety Executive, 2020). Menurut *European Working Condition Survey* (EWCS) (2000) bahwa kasus terbesar kedua di eropa merupakan stres kerja yang berhubungan dengan pekerjaan mereka (Zulkifli *et al.*, 2019).

Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018 di Indonesia diperoleh prevalensi gangguan mental emosional pada penduduk berumur ≥ 15 tahun 2018 sebesar 9,8% (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018a). Sedangkan prevalensi gangguan mental emosional pada penduduk berumur ≥ 15 tahun 2018 di Jawa Barat sebesar 12,11% dan sebesar 16,31% pada kota Bogor (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018b).

Di Indonesia saat ini stres kerja masih menjadi masalah, namun belum terdapat data yang resmi mengenai prevalensi stres kerja pada pekerja. Akan tetapi

terdapat beberapa penelitian mengenai stres kerja di Indonesia yaitu Penelitian yang dilakukan Rahmadina *et al.* (2022) pada 271 pengemudi ojek *online* di Jabodetabek bahwa terdapat 42,1% pengemudi mengalami stres. Selanjutnya, Fadillah *et al.* (2020) mengemukakan pada penelitiannya terdapat 78 pengemudi ojek *online* menunjukkan bahwa sebanyak 47,4 % pengemudi ojek *online* di Kota Banjarbaru mengalami stres ringan dan sebanyak 29,5% mengalami stres berat. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Wibowo dan Handayani, 2020) pada 50 driver gojek di komunitas x Semarang, terdapat 64,13% pengemudi stres kerja dengan kategori sedang dan terdapat 25% mengalami stres kerja yang berkategori tinggi.

Salah satu dampak dari sebab yang ditimbulkan dari stres kerja yaitu beban kerja. Ketika melakukan pekerjaannya pengemudi ojek *online* harus fokus dalam berkendara, serta harus maksimal dalam memberikan pelayanan baik kepada konsumen yang nantinya akan diberi penilaian juga oleh konsumen dan bonus dari aplikasi dan yang lainnya. Hal ini membuat beban kerja pengemudi ojek *online* semakin besar, selain fisik yang harus tahan menghadapi kepadatan jalan dan jam kerja yang tidak tentu juga mental yang harus menghadapi konsumen, mengejar target dan mengejar bonus dari perusahaan. Dikhawatirkan dengan beban kerja yang tinggi, terutama beban kerja mental, dapat memicu terjadinya stres kerja. Selanjutnya, perbedaan kepribadian individu dapat mempengaruhi tingkatan pada tiap kejadian stres yang terjadi pada pengemudi ojek *online*. Pada salah satu penelitian dari (Cahyani *et al.*, 2019) yang mendapatkan hasil rata-rata ojek *online* di wilayah Yogyakarta mengalami beban kerja mental yang tinggi. Hal tersebut disebabkan oleh pengemudi ojek *online* yang banyak mengorbankan waktu dan tenaga, harus mengejar target, dan memberikan pelayanan maksimal. Berdasarkan hasil penelitian Wibowo dan Handayani (2020) diperoleh hubungan positif antara beban kerja dengan stres kerja yang ditemukan pada para pengemudi ojek *online* di komunitas x

Untuk menanggulangi dan meminimalkan kejadian stres kerja di tempat kerja dengan melakukan dukungan sosial dari sesama rekan kerja dan keluarga. Dukungan sosial dan moral yang diberikan dari keluarga terdekat memberikan dampak positif terhadap keberlangsungan stres kerja pada pekerja yang berhubungan dengan pekerjaan mereka (Fenlason & Beehr (1994) dalam Amalia *et*

al., (2020)). Sebaliknya, jika di dalam keluarga dukungan sosialnya rendah maka berdampak yang mengakibatkan besarnya risiko stres kerja (Rahayuwati *et al.*, 2017). Dukungan keluarga memiliki dua aspek yaitu aspek emosional termasuk dukungan emosi yang berhubungan dengan ekspresi, keyakinan serta perasaan dan aspek instrumental yaitu bantuan langsung contohnya memberikan bantuan uang, barang dan lainnya (Rahmat *et al.*, 2018). Jika pengemudi ojek *online* sedang mengalami masalah dengan *order*, teman atau penyebab lainnya, maka dukungan dari orang terdekat seperti keluarga dapat membuat para pengemudi lebih bersemangat serta juga meningkatkan motivasi dalam diri untuk membahagiakan keluarga mereka (Kusuma, 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan dengan wawancara beberapa ojek *online* komunitas KBGB Siliwangi Bogor, didapatkan hasil bahwa terdapat pengemudi ojek *online* yang belum berkeluarga dan yang telah berkeluarga, yang menyebabkan pengemudi memiliki prioritas yang berbeda dalam menentukan target penghasilannya dalam sehari. Pengemudi ojek *online* yang memiliki prioritas dan memiliki target di setiap harinya cenderung lebih memiliki lama kerja yang lebih panjang, hal ini dikarenakan apabila dalam 8 jam target belum tercapai maka pengemudi dipaksa untuk mengejar target tersebut agar dapat tercapai.

Jika dilihat dari pengamatan awal yang telah dilakukan, menurut pengemudi ojek *online* di komunitas KBGB siliwangi, bonus yang diberikan perusahaan kepada mitra lebih sedikit, selain itu sanksi yang diberikan perusahaan apabila performa mitra yang kurang baik karena tidak pernah mengaktifkan dan jarang menerima serta juga sering menolak berbagai orderan, atau mendapat rating yang rendah dari konsumen maka perusahaan akan memberikan sanksi yaitu sepi orderan hingga pemutusan mitra. Dengan demikian hal tersebut di khawatirkan dapat menimbulkan stres kerja. Adapun beberapa gejala yang dirasakan oleh pengemudi ojek *online* yaitu mengantuk, jenuh, mudah tersinggung, meningkatkan konsumsi rokok, mengalami gangguan tidur dan sakit kepala. Sedangkan dalam hal pekerjaan ini pengemudi ojek *online* harus selalu fokus demi kenyamanan dan keamanan para penumpang. Dukungan keluarga merupakan hal yang sangat penting, apabila

pekerja tidak mendapatkan dukungan keluarga maka risiko terjadinya stres pada pekerja akan lebih besar.

Selain untuk mengantarkan penumpang ketempat tujuan, ojek *online* juga memiliki layanan untuk memesan makanan. Hubungan sosial pengemudi dengan pengguna layanan tidak selalu baik. Salah satu masalah yang pernah terjadi pengemudi mengakui bahwa pernah mendapatkan perlakuan yang tidak baik dikarenakan makanan yang diantar oleh pengemudi dirasa tidak sesuai pesanan. Pengemudi menjadi sosok yang disalahkan dan harus bertanggung jawab, padahal kejadian tersebut merupakan kesalahan dari restoran karena pemesanan makanan melalui ojek *online* ini akan langsung tersambung ke restoran serta makanan yang dipesan telah dipersiapkan langsung oleh pihak restoran. Dengan kejadian tersebut pengemudi mendapatkan rating yang paling rendah yaitu bintang 1 dan mendapatkan sanksi dari perusahaan yaitu tidak dapat membuka akun. *Rating* sangat berpengaruh dan sangat penting terhadap akun para pengemudi ojek *online* yang menyebabkan adanya beban kerja mental yang tinggi karena dituntut untuk bekerja lebih maksimal dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pengguna jasa ojek *online*.

Hingga sekarang khususnya di wilayah Bogor belum banyak terdapatnya penelitian yang membahas mengenai beban kerja mental dan dukungan sosial yang berpengaruh pada stres kerja pada pengemudi ojek *online*. Maka dari itu, dari beberapa pernyataan serta juga hasil observasi dan studi pendahuluan yang dilakukan penelitian ini penting untuk dilaksanakan dengan judul "Hubungan Antara Beban Kerja Mental dan Dukungan Keluarga Terhadap Stres Kerja Pada Pengemudi Ojek *Online* Komunitas KBGB Siliwangi Bogor Tahun 2022". Dari penelitian ini, dapat menjadi dan menghasilkan gambaran yang dapat diketahui mengenai stres kerja pada pengemudi ojek *online*, serta diharapkan dapat melakukan intervensi sebagai upaya pencegahan dan upaya untuk mengendalikan kejadian stres kerja pada pengemudi ojek *online*.

1.2 Rumusan Masalah

Pekerjaan sebagai pengemudi ojek *online* dituntut melakukan segala kegiatan dan perilaku yang sudah ditetapkan oleh persyaratan dan peraturan yang dibuat oleh

perusahaan. Beberapa dari berbagai peraturan yang memiliki ketidaksesuaian terhadap pekerjaan seperti sistem jam kerja penuh, terdapat beban kerja tinggi, dituntut untuk disiplin, adanya persaingan antar *driver*, dan wajib memperlakukan penumpang dengan baik serta aman sampai tujuan membuat pengemudi ojek *online* rentan mengalami stres kerja. Hal tersebut juga dirasakan oleh pengemudi ojek *online* yang bergabung di komunitas KBGB Siliwangi Bogor, apabila target belum tercapai maka pengemudi memiliki jam kerja yang lebih panjang agar target tersebut dapat tercapai. Selain itu dalam menghadapi konsumen pengemudi dituntut untuk selalu fokus dalam bekerja, serta pengemudi dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal karena memiliki pengaruh terhadap penilaian kinerja seorang driver.

Hal ini membuat pengemudi ojek *online* memiliki beban kerja mental yang tinggi dan akan memicu timbulnya stres kerja. Dengan adanya dukungan keluarga maka stres kerja yang dimiliki pengemudi ojek online dapat berkurang dan dapat ditanggulangi. Beban kerja yang dimiliki oleh pengemudi ojek *online* di komunitas KBGB Siliwangi Bogor dapat diukur melalui kuesioner *Rating Scale Mental Effort* (RSME), untuk mengukur dukungan keluarga dengan kuesioner *Perceived Social Support-Family Scale* (PSS-Fa), dan sedangkan dalam mengukur stres kerja berpacuan dengan kuesioner dari *Perceived Stress Scale 10* (PSS 10).

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, peneliti ingin mengetahui tingkat kejadian stres yang dialami oleh pengemudi ojek *online* serta untuk mengetahui hubungannya dengan beban kerja mental dan dukungan keluarga pada pengemudi ojek *online* komunitas KBGB Siliwangi Bogor.

I.3 Tujuan

I.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara beban kerja mental dan dukungan keluarga terhadap stres kerja pada pengemudi ojek *online* komunitas KBGB Siliwangi Bogor.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran tingkat stres kerja, beban kerja mental, dukungan keluarga, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja dan status perkawinan pengemudi ojek *online* komunitas KBGB Siliwangi Bogor
- b. Mengetahui hubungan antara beban kerja mental dengan stres kerja pengemudi ojek *online* komunitas KBGB Siliwangi Bogor
- c. Mengetahui hubungan antara dukungan keluarga dengan stres kerja pengemudi ojek *online* komunitas KBGB Siliwangi Bogor
- d. Mengetahui hubungan antara usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja dan status perkawinan dengan stres kerja pada pengemudi ojek *online* komunitas KBGB Siliwangi Bogor

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan dari segi ilmu kesehatan masyarakat serta diharapkan dapat menjadi tumpuan bagi penelitian lain khususnya terkait dengan hubungan beban kerja mental serta juga dukungan keluarga terhadap stres kerja pada pengemudi ojek *online* komunitas KBGB Siliwangi Bogor Tahun 2022.

I.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Responden
Dari hasil penelitian ini dapat memperluas ilmu dan wawasan para responden yang berpartisipasi terkait dengan stres kerja, terutama mengenai faktor risiko penyebab stres kerja serta mengetahui hubungan stres kerja dengan beban kerja mental dan dukungan keluarga.
- b. Bagi Tempat Penelitian
Dapat memberi informasi terkait dengan kondisi dan data stres kerja yang dialami pengemudi ojek *online* yang tergabung di komunitas KBGB Siliwangi dan dapat memberikan masukan serta rekomendasi yang konkrit agar dapat di minimalisir risikonya.
- c. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi informasi terkini dan bahan pengembangan akademik bidang keselamatan dan kesehatan kerja untuk meningkatkan keilmuan dan menambah kepustakaan.

I.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan pada komunitas KBGB Siliwangi Bogor yang bertujuan untuk menganalisis hubungan beban kerja mental dan dukungan keluarga terhadap stres kerja pada pengemudi ojek *online* di komunitas KBGB Siliwangi Bogor. Dilakukannya penelitian ini karena berdasarkan studi pendahuluan bahwa pengemudi ojek *online* komunitas KBGB Siliwangi mengalami gejala stres kerja dan memiliki beban kerja mental yang tinggi. Penelitian dilakukan pada bulan Maret hingga bulan Juli 2022. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode kuantitatif melalui desain *cross-sectional*. Untuk variabel dependennya yaitu keluhan stres kerja yang dirasakan oleh pengemudi ojek *online* sedangkan variabel independen yaitu faktor pekerjaan beban kerja mental, dukungan keluarga, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan status perkawinan. Dalam melakukan analisis data untuk tahu mengenai adanya hubungan antar variabel penelitian ini menggunakan uji statistik *Chi-Square*. Pengumpulan data stres kerja ini menggunakan kuesioner kuesioner *Purposive Stress Scale 10* (PSS 10), pengumpulan data untuk beban kerja mental menggunakan kuesioner *Rating Scale Mental Effort* (RSME) sedangkan untuk mengumpulkan data tentang dukungan keluarga yaitu dapat digunakannya kuesioner seperti *Perceived Social Support-Family Scale* (PSS-Fa). Responden yang berpartisipasi berdasarkan acuan setelah dihitung dengan rumus slovin yaitu 146 pengemudi ojek *online*.