

Artikel Hasil Penelitian

## Studi Fenomenologi Stres Kerja *Driver* Grab: Sebab, Respon dan Konsekuensi

Dhevanda Syahna Roeseno<sup>a)</sup>, Achmad Sobirin

Department of Management, Faculty of Business and Economics  
Universitas Islam Indonesia, Sleman, Special Region of Yogyakarta  
Indonesia

<sup>a)</sup>Corresponding author: [16311333@students.uii.ac.id](mailto:16311333@students.uii.ac.id)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *driver* ojek *online* terutama Grab tetap mengalami stres kerja walaupun memiliki jam kerja yang fleksibel dan aktifitas pekerjaan yang sederhana. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dimana mengedepankan paradigma interpretatif. Penelitian ini menggunakan sampel sepuluh *driver* Grab di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai narasumber utama. Teknik pengambilan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan narasumber menggunakan pertanyaan terbuka dan diskusi. Metode analisis yang digunakan adalah data reduksi dengan merangkum dan memilah hal yang bersangkutan-pautan dengan tujuan penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah menjadi seorang *driver* Grab tidak luput dari stres kerja, dan terdapat beberapa faktor yang dapat memicu stres kerja pada *driver* Grab, diantara lainnya faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal terjadi karena adanya tekanan kerja dari luar perusahaan, sedangkan faktor internal berasal dari tekanan kerja dari pihak aplikator (perusahaan).

**Kata Kunci:** stres kerja, *driver* grab, faktor stres kerja

### PENDAHULUAN

Di era yang semakin modern ini, tentu kita tidak asing lagi dengan keberadaan perusahaan *start-up* yang saat ini hampir menguasai seluruh konsumen di Indonesia. Salah satu bisnis *start-up* yang cukup terkenal dan cukup diminati pada saat ini adalah layanan jasa transportasi *online*, seperti Gojek dan Grab. Seperti yang kita ketahui bahwa dengan hadirnya layanan jasa transportasi *online* di Indonesia kini, memudahkan kita untuk berpergian dengan menggunakan transportasi umum yang dapat dengan mudah kita akses hanya dengan bermodalkan internet, aplikasi *platform* dan *smartphone* yang kita miliki. Terutama di kota Yogyakarta merupakan kota pelajar yang tentu saja memiliki warga pelajar yang tinggi akan intensitas penggunaan *platform* Gojek dan Grab ini.

Perusahaan Grab adalah perusahaan jasa yang berbasis *platform* yang telah hadir di Indonesia sejak tahun 2012 dengan posisi kantor pusat yang berada di Singapura dengan misi untuk membantu UMKM di Asia Tenggara dalam melakukan transaksi jual beli. Dengan adanya perusahaan Grab di Indonesia, maka variasi transportasi *online* di Indonesia



bertambahnya dan membuka lebih banyak lagi lowongan pekerjaan. Agar dapat menjadi mitra atau *driver* ojek *online* di perusahaan Grab tidaklah sulit. Syarat-syarat dan ketentuan untuk bergabung dengan Grab hanyalah bermodalkan *smartphone*, dokumen diri seperti KTP, SIM, STNK, SKCK dan buku tabungan, lalu setelah itu calon pengemudi bisa mendaftarkan diri melalui aplikasi GrabKios dan mengunggah semua dokumen ke aplikasi tersebut.

Dengan syarat yang begitu mudah dan cukup sederhana ini, banyak orang yang berlomba-lomba untuk mendaftarkan diri mereka menjadi mitra Grab, ditambah lagi pekerjaan ini adalah jenis pekerjaan yang cukup baru dan memiliki jam kerja yang cukup fleksibel menjadikan pekerjaan ini menarik perhatian bagi beberapa kalangan masyarakat.

Dalam sebuah perusahaan, tentu saja tidak akan terlepas dari adanya stres kerja, tidak terkecuali bagi perusahaan jasa seperti perusahaan Grab. Berdasarkan teori stres kerja yang terdapat pada buku karangan Handoko (2014), stres kerja adalah suatu kondisi disaat adanya pemicu yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dalam melakukan sebuah pekerjaan.

Di dalam teori yang ditulis oleh Harahap *et al.* (2005) dijelaskan bahwa salah diantara pemicu stres kerja yang dialami karyawan adalah memiliki jadwal kerja yang cukup intens dan memiliki beban kerja yang berat. Namun, dapat kita ketahui bahwa profesi seperti *driver* ojek *online* merupakan salah satu pekerjaan yang memiliki jam kerja yang fleksibel dan memiliki beban tugas yang mudah. Akan tetapi hal tersebut tidak menjadi halangan terjadinya stres kerja yang dialami oleh para *driver* Grab.

Meskipun *driver* Grab memiliki aktivitas beban kerja yang ringan dan jam kerja yang fleksibel, para *driver* tetap memiliki faktor pemicu munculnya stres kerja, hal tersebut bisa disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal maupun internal. Salah satu faktor internal stres kerja yang dialami *driver* ojek *online* adalah tarif yang diberikan aplikator per 0-4km nya, tidak sesuai dengan kinerja mereka, yang akhirnya memicu stres kerja pada *driver* ojek *online*.

Selain itu, peneliti menemukan pula kasus seperti pendapatan insentif yang diberikan perusahaan kepada *driver* Grab. Hal ini dapat memicu stres kerja *driver* karena para *driver* harus memenuhi target berupa poin berlian yang diberikan oleh perusahaan jika *driver* menginginkan keuntungan yang tinggi. Semakin tinggi nilai poin yang diperoleh *driver*, semakin tinggi pula pendapatan intensif yang didapatkan. Bagi para pengemudi ojek *online* yang menggeluti profesi sebagai *driver online* sebagai pekerjaan tetapnya, mereka akan memanfaatkan pendapatan intensif yang tinggi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Namun pemberian insentif tidaklah mudah untuk dicapai karena adanya ketentuan harian dari perusahaan yang cukup tinggi, serta adanya permasalahan pandemi COVID-19 dan persaingan antar *driver* Grab maupun perusahaan pesaing karena adanya pengaruh dari sistem yang perusahaan buat. Selain kasus tekanan kerja dari pihak aplikator (perusahaan) stres kerja *driver* ojek *online* juga disebabkan oleh faktor eksternal, seperti fenomena yang baru-baru ini sedang terjadi yaitu orderan fiktif.

Dengan adanya fenomena diatas dapat dikatakan bahwa menjadi seorang *driver* ojek *online* pasti akan mengalami stres kerja. Hal ini juga didukung oleh penelitian Khoirunnisa *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa bekerja sebagai *driver* ojek *online* tetap memiliki tingkat stres yang berbeda-beda disetiap lininya. Peneliti tersebut *menemukan* bahwa dalam rentang usia, gender, status pernikahan dst, memiliki tingkat stres yang berbeda-beda. Adapula penelitian terdahulu oleh Perwira dan Hidayat (2020) menyatakan bahwa profesi *driver* ojek *online* memiliki banyak ketidakpastian dalam bekerja seperti, ketidakpastian sistem, ketidakpastian

lingkungan pekerjaan, ketidakpastian masa depan, dan ketidakpastian pendapatan yang kemudian hal ini dapat memicu munculnya stres pada *driver* ojek *online*.

Maka dari itu, dengan adanya permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam dengan mengangkat permasalahan ini dalam sebuah penelitian dengan judul “Studi Fenomenologi Stress Kerja *driver* Grab: Sebab, Konsekuensi dan Respon”. Dengan harapan peneliti dapat memberikan pembelajaran baru yang nantinya dapat diperdalam lagi dan dijadikan referensi pada penelitian selanjutnya. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui apa saja faktor utama stres *driver* Grab dalam bekerja dan (2) mengapa para *driver* memilih pekerjaan ini dengan resiko yang ada.

## KAJIAN LITERATUR

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan komponen penting di dalam suatu organisasi. SDM sendiri merupakan seluruh kemampuan atau potensi yang dimiliki oleh suatu individu. Dengan adanya SDM yang kompeten di dalam suatu organisasi, perusahaan dapat mencapai tujuan dengan cara yang efektif dan efisien, maka dari itu sumber daya manusia dapat pula dikatakan sebagai aset penting bagi suatu organisasi (Drucker, 1999). Manajemen sumber daya manusia sendiri adalah proses mengelola sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan (Snell dan Bohlander, 2010).

Manajemen sumber daya manusia adalah proses penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan menggunakan sumber daya manusia dengan maksimal untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Dengan adanya perekrutan, seleksi, pemeliharaan dan pengembangan organisasi akan mendapatkan kriteria sumber daya manusia dengan tepat (Handoko, 2014). Jika perusahaan memiliki sumber daya manusia yang sesuai dengan kriteria, perusahaan wajib mengayomi karyawan tersebut agar karyawan memiliki rasa loyalitas kepada perusahaan. Salah satu cara mengayomi karyawan adalah dengan melakukan perencanaan karir. Perencanaan karir sendiri adalah sebuah respon dari perusahaan kepada karyawannya untuk meningkatkan loyalitas dengan mencampurkan kepentingan perusahaan dengan kepentingan individu. Seperti, memberikan asuransi jiwa kepada keluarga karyawan. Perencanaan karir ini akan mengelola karir karyawan dengan berbagai macam cara seperti, promosi karyawan, Pendidikan, jenjang karir, dan kinerja (Snell dan Bohlander, 2010).

### Stress Kerja

Stress merupakan suatu kondisi dimana adanya ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stress yang besar akan mengganggu seseorang dalam menghadapi lingkungan sekitar. Selain itu, stress juga akan mempengaruhi kesehatan fisik maupun mental (Handoko, 2014). Stress kerja juga merupakan tantangan bagi perusahaan. Hal tersebut dikarenakan stress kerja akan menimbulkan hal positif maupun hal negatif bagi perusahaan, tergantung dari respon karyawan itu sendiri. Hal positif bagi perusahaan adalah karyawan akan terus meningkatkan kinerja mereka, sedangkan hal negatif tersebut terjadi apabila karyawan tidak dapat menerima kondisi tersebut.

Hal ini dijelaskan menjadi dua bentuk stres, yaitu *distress* dan *eustress*. Menurut Robbins dan Judge (2013), *distress* dapat terjadi ketika individu mengalami konflik peran, ketidakadilan distributif, atau ketidakjelasan peran dalam organisasi. Maka dapat disimpulkan bahwa *distress* adalah bentuk stres yang akan merujuk pada pengalaman negatif dan tidak menyenangkan

bagi para karyawan. *Distress* dapat mempengaruhi kesehatan mental dan fisik karyawan, serta kualitas hidup karyawan tersebut secara keseluruhan. *Distress* sendiri dapat muncul dalam bentuk, seperti kecemasan, depresi, dan kelelahan emosional (Selye, 1976).

Berbanding terbalik dengan *distress*, Menurut Lazarus dan Folkman (1984), *eustress* dialami oleh seorang individu ketika menghadapi tantangan yang memotivasi dan memberikan kepuasan. Maka, *eustress* dapat dikatakan bentuk stres yang merujuk pada pengalaman positif dan membangkitkan semangat yang akan dialami seorang individu/karyawan. *Eustress* sendiri dapat muncul dalam situasi yang menantang dan memotivasi seorang individu untuk mencapai tujuan. Dalam beberapa literatur dijelaskan bahwa bentuk stres ini dapat membawa kreatifitas, meningkatkan kinerja kerja, dan kepuasan kerja individu (Lazarus dan Folkman, 1984).

Menurut Handoko (2014), *stress* kerja memiliki dua kategori penyebab *stress* yaitu *off-the-job* dan *on-the-job*. *Off-the-job* adalah *stress* yang ditimbulkan dari luar lingkungan pekerjaan sedangkan *on-the-job* adalah *stress* yang ditimbulkan dari lingkungan pekerjaan. Sedangkan berdasarkan (Selye, 1976; Lazarus dan Folkman, 1984), stres kerja timbul karena adanya beban kerja yang berlebihan, kurangnya kontrol atas pekerjaan, konflik peran, ketidakjelasan tugas, dan kurangnya dukungan sosial di tempat kerja.

### Transportasi *Online*

Transportasi *online* adalah sebuah jasa transportasi berbasis internet yang dapat diakses melalui *platform* atau aplikasi didalam *smartphone*. Hal ini dikarenakan adanya perkembangan jaman dan kemajuan teknologi yang setiap harinya semakin berkembang dengan pesat. Transportasi *online* sendiri adalah salah satu bentuk dari perkembangan jaman tersebut dan hal yang ditawarkan dari jasa ini adalah berupa layanan angkutan umum. Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan adanya layanan transportasi *online* ini, dapat mempermudah *customer* untuk mencari atau memesan suatu sarana transportasi umum (Nurhidayah, 2018).

Perusahaan transportasi *online* atau yang sering juga disebut dengan *transportation network companies* (TNC) atau *ride sharing business* adalah perusahaan yang menghubungkan calon penumpang kepada pengemudi kendaraan melalui *smartphone*. Para calon penumpang dapat terhubung dengan pengemudi kendaraan melalui aplikasi yang disediakan oleh perusahaan TNC tersebut. Cara kerja aplikasi tersebut adalah calon penumpang dapat membuka aplikasi tersebut, kemudian memesan kendaraan dengan tipe apa yang mereka inginkan (misal : taksi, motor, mobil, pickup, dll) lalu calon penumpang menyinkronkan titik *virtual map* dengan keberadaan calon penumpang yang sebenarnya dan kemudian para *driver* yang berada dekat dengan lokasi calon penumpang akan menerima orderan tersebut dan menuju ke titik temu dengan calon penumpang. Calon penumpang dapat mengetahui keberadaan *driver* dan berapa lama waktu yang dibutuhkan *driver* untuk sampai pada titik penjemputan calon pelanggan. Selain itu, aplikasi menyediakan sistem pembayaran dan sistem *review* antara *driver* dan penumpang (De Pauw *et al.*, 2018).

Transportasi *online* sendiri baru hadir di Indonesia pada akhir tahun 2014, pada saat itu layanan platform pertama yang memasuki pasar Indonesia adalah perusahaan Uber dan GrabTaxi. Namun, pada saat itu belum ada kondensi bahwa istilah ojek *online* akan menjadi suatu bisnis yang menjanjikan di kemudian hari. Setahun setelah hadirnya Uber dan GrabTaxi, Indonesia memiliki satu *platform* yang hadir untuk menyaingi Uber dan Grab pada saat itu, yaitu aplikasi GO-JEK pada bulan Januari, sejak saat itu ojek *online* langsung menjadi salah satu bisnis *startup* yang paling populer di Indonesia. Hanya dalam rentang waktu dua belas bulan, GO-JEK berkembang sangat pesat dari hanya sebuah aplikasi *mobile* menjadi

sebuah layanan besar yang kemudian diikuti oleh perusahaan GrabTaxi dengan layanan GrabBike. Perkembangan teknologi dan inovasi dalam industri transportasi juga memainkan peran penting dalam mengubah dan meningkatkan industri ini. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, seperti aplikasi pemesanan *online* dan sistem manajemen logistik berbasis digital, telah mengubah cara orang menggunakan dan mengelola transportasi di Indonesia (Setiawan, 2018).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aziah dan Adawia (2018) mengenai analisis perkembangan industri transportasi di Indonesia, ia menjelaskan bahwa disaat mulai memasuki tahun 2016, disaat persaingan makin sengit, perusahaan GOJEK kemudian membuat inovasi baru berupa layanan pengantaran makanan dengan dibuatnya layanan GO-FOOD, yang kemudian diikuti pula layanan lainnya seperti layanan pengantaran barang dengan nama GO-SEND, hingga akhirnya dapat bekerjasama dengan *platform marketplace* Tokopedia dan Bukalapak. Pada penelitian yang ditulis oleh Bustami, B. dan Laksamana, R., (2019) dengan hadirnya layanan ojek *online* pada tahun 2016, sempat menuai kontroversi yang cukup besar karena adanya demonstrasi dari para *driver* ojek konvensional. Insiden ini tak hanya berlangsung sekali, namun berkali-kali dengan harapan pemerintah dapat mengambil sikap atas hadirnya ojek *online* tersebut. Namun, seiring berjalannya waktu hal ini dengan perlahan dapat diterima oleh sebagian demonstran hingga perusahaan taxi ternama di Indonesia pada akhirnya berdamai dengan GO-JEK.

### Kompensasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2018), penelitian tersebut berhasil menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja di perusahaan transportasi *online* di Indonesia. Penelitian ini menemukan adanya kebijakan perusahaan yang membuat *driver online* tidak nyaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi meningkatkan kinerja pengemudi hingga 53%.

Adapula penelitian tentang sistem kompensasi yang diteliti oleh (Darma *et al.*, 2019). Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui faktor kompensasi dan strategi Go-Jek dalam meningkatkan kepuasan kerja *driver* Gojek. Hasil dari penelitian ini menunjukkan penerapan kompensasi dengan sistem trip dan bonus, sistem trip dengan potongan 20% untuk perusahaan, bonus poin, bonus harian. Dengan sistem kompensasi saat ini *driver* merasa puas meskipun tanpa gaji tetap. Selain itu, perusahaan Gojek juga terus berinovasi dan memperbaiki sistem dan manajemen mereka.

Adapun salah satu penelitian tentang sistem kompensasi ditulis oleh (Lailiyah dan Wahyuningsih, 2019). Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui motivasi, insentif, dan kepuasan kerja terhadap kinerja *driver* Grab-Bike pada Grab Indonesia Wilayah Kabupaten Banjarnegara. Hasil penelitian ini, menemukan bahwa ketiga hipotesis menghasilkan hasil positif terhadap kinerja, yang berarti adanya pemberian insentif, motivasi dan kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja *driver*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik sampel *non probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu *driver* yang telah memiliki masa kerja minimal 6 bulan.

### Sistem Insentif Finansial

Sistem insentif finansial adalah bentuk kompensasi yang diberikan perusahaan atau suatu organisasi kepada karyawan secara langsung dengan maksud untuk meningkatkan standar produktivitas karyawan atau profitabilitas organisasi atau keduanya. Menurut Mangkunegara

(2012) insentif adalah bentuk penghargaan yang diberikan dalam bentuk finansial untuk kinerja yang baik. Sedangkan menurut Nitisemito (1982), insentif adalah penghasilan tambahan yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas prestasi yang sudah ditetapkan perusahaan tercapai. Hal ini juga merupakan salah satu bentuk pengakuan dari organisasi terhadap kinerja karyawan dan pengabdian mereka kepada organisasi (perusahaan). Pemberian insentif ini biasanya dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja para karyawan. Disaat dilakukannya sistem insentif finansial, hal ini akan ditentukan oleh prestasi atau produktivitas yang dilakukan oleh setiap karyawan. Tetapi pemberian insentif tidak meliputi upah kerja lembur, upah untuk waktu tidak bekerja, atau upah diferensial berdasarkan *shifts* (Handoko, 2014).

Sistem insentif memiliki dua kategori utama, yaitu kompensasi variabel individual dan kompensasi variabel organisasi/kelompok. Pada kompensasi variabel individual, karyawan dapat memperoleh upah kompensasi sebanyak mungkin sesuai dengan kesanggupan mereka secara fisik dan mental dalam melakukan pekerjaan tersebut. Sedangkan dengan kompensasi variabel kelompok, upah yang didapatkan berasal dari hasil kerja tim. Dalam hal ini masing-masing individu didalam tim akan mendapatkan kompensasi yang sama sesuai dengan hasil dari pekerjaan tim mereka (Handoko, 2014).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penulis memilih untuk menggunakan metode ini karena ingin memperoleh data yang lebih akurat dengan fakta-fakta yang ada, karena penulis terjun langsung ke lapangan. Penulis dapat melihat secara langsung bagaimana praktek kerja para karyawan dan konflik seperti apa yang terjadi di dalam organisasi tersebut.

Menurut Creswell dan Creswell (2018) penelitian kualitatif adalah strategi penelitian yang dilakukan dengan melakukan eksplorasi secara mendalam, memahami makna, hingga mencari permasalahan sosial baik pada individu maupun dalam organisasi/kelompok. Metode penelitian kualitatif sendiri merupakan penelitian yang mengedepankan *data driven*, sehingga panduan dalam melakukan penelitian kualitatif adalah paradigma interpretatif. Paradigma interpretatif sangat melekat dengan *the mind of actors* sehingga dalam prosesnya relatif merangkum, merangkai, mengumpulkan, dan mengonstruksi makna sesuai dengan pengalaman responden.

Agar mendapatkan informasi mengenai stres kerja pada *driver* Grab, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber. Peneliti memiliki 10 narasumber sebagai narasumber utama yang terdiri dari 8 pekerja *full-time* dan 2 pekerja *part-time*. Dengan melakukan wawancara dengan ke-10 narasumber tersebut, peneliti menemukan beberapa masalah yang pada akhirnya menjadi titik fokus terhadap penelitian ini. Setelah wawancara telah selesai dilakukan, peneliti memilah, merangkum, merangkai dan mengonstruksi makna dari wawancara tersebut dengan bentuk reduksi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perihal yang Mendasari Memilih Profesi sebagai *Driver* Grab Keinginan Diri Sendiri**

Alasan pertama yang mendasari *driver* Grab memilih untuk memiliki profesi ini adalah karena keinginan diri sendiri. Hal ini dapat digolongkan menjadi tiga golongan faktor, yaitu faktor adanya tuntutan/kewajiban yang harus dipenuhi, faktor pendapatan Grab lebih menjanjikan dibandingkan dengan pekerjaan sebelumnya dan faktor waktu luang. Peneliti mendapati *driver*

Grab yang harus memenuhi tuntutan/kewajiban dengan disampaikannya pernyataan sebagai berikut:

*“Ya iya mbak, saya cari nafkah ya dari grab ini aja, wong pemasukannya dari sini”* (narasumber 6, 29 Juli 2020 13.17 WIB).

Adapula pernyataan lain dari narasumber 2 bahwa menjadi *driver* memiliki pendapatan yang lebih tinggi dibandingkan pekerjaan sebelumnya, hal ini dinyatakan langsung oleh narasumber sebagai berikut:

*“Kalau saya itu aslinya wirausaha, mbak. Ngegrab gini untuk ngisi waktu luang saja, karena saya juga mantan pekerja kantoran, tp saya pingin untuk berwirausaha jadi saya keluar dari kantor lalu saya berwirausaha. Cuma sekarang lagi susah ya, jadi fokus ke grab dulu, karena ya penghasilannya lebih gede disini”* (narasumber 2, 29 Juli 2020, 09.15 WIB).

*“Untuk sekarang ini emang full-time sih mbak, karna saya kan juga ada sampingan jadi photographer jadi kerjanya ya gak setiap saat to, dapet uangnya juga gak pasti, malah lebih banyak dari grab. Jadi ya sehari-hari kalau lenggang ya ngegrab aja biar tetep dapet pemasukan buat jajan.”* (narasumber 4, 12 November 2020, 13.00 WIB).

Selain dua faktor diatas, pilihan mereka untuk menjadi *driver* Grab dikarenakan adanya faktor memanfaatkan waktu luang. Hal ini disampaikan langsung oleh narasumber 1 dan 3 sebagai berikut:

*“Ya ini mbak, ee.. untuk mengisi waktu luang dan untuk, istilahnya uang jajan lah.”* (narasumber 1, 23 feb 2020 14.16 WIB).

*“Intinya biar produktif di waktu luang. Tapi, kalau sekarang dijadiin mata pencaharian sih, kan kuliab daring kan, waktunya lebih banyak yang luang”* (narasumber 3, 29 Juli 2020 15.45 WIB).

Keinginan diri sendiri ini tumbuh karena adanya waktu yang dapat dimanfaatkan dan tekanan dalam kehidupan mereka sehingga mereka memilih pekerjaan ini sebagai salah satu jalan alternatif untuk mendapatkan pendapatan tambahan.

### Kesulitan Mencari Pekerjaan

Alasan pertama yang mendasari *driver* Grab memilih untuk memiliki profesi ini adalah karena sulitnya mencari pekerjaan. Pada saat peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber, peneliti menemukan bahwa salah satu faktor mereka memilih pekerjaan ini adalah karena terbatasnya lowongan pekerjaan konvensional yang sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki atau kuasai. Hal ini disampaikan langsung oleh narasumber sebagai berikut:

*“Saya karena habis di phk dulu karena pandemi. Jadi cari kerja yang lain kan juga lagi sulit. Tapi kebetulan Grab lagi buka lowongan jadi saya coba aja gitu daftar, jadi ya sudah saya ngegrab saja”* (narasumber 9, 19 Mei 2023, 22.32 WIB).

Selain keterbatasan lowongan pekerjaan, hal lain yang membatasi mereka untuk mencari pekerjaan konvensional adalah karena faktor umur yang sudah memasuki usia pensiun. Hal ini disampaikan langsung oleh narasumber sebagai berikut:

*“Kalau saya sendiri karena usia saya kan sudah usia lanjut ya, sehingga saya ini kecil kemungkinan nya untuk mendapatkan pekerjaan selain ini kan? Kalau di ojek online itu kan gak ada batasan umur, gak ada batasan ijasah, gak ada batasan-batasan asalkan dia punya sim ktp stnk sama skeck dari kepolisian. Jadi kalau yang ditanyakan ke saya akan beda jawabannya kalau ditanyakan ke anak yang lebih muda, kalau saya sendiri kan dulunya bekerja di swasta tapi kan karena usia saya sudah usia pensiun jadi saya memilih untuk meninggalkan itu dan memilih ngegrab.”* (narasumber 8, 28 November 2020, 13.46 WIB).

Selain adanya keterbatasan umur, hal lain yang mempengaruhi sulitnya mencari pekerjaan adalah menjadi salah satu dampak dari gulung tikarnya sebuah perusahaan sehingga terpaksa harus mencari pekerjaan lain dengan cepat seperti yang disampaikan oleh narasumber 9 diatas dan narasumber 10 sebagai berikut:

“*Saya dulu soalnya juga bekas phk mbak waktu pandemi, makanya saya beralih ke grab karena ya itu tadi aset saya yang sebelumnya sudah habis bersih untuk ibu saya*” (Narasumber 10, 20 Mei 2023, 16.30 WIB).

Dengan adanya faktor permasalahan tersebut, para narasumber berinisiatif untuk mendaftarkan diri ke perusahaan Grab dan beralih profesi sebagai *driver* Grab.

## Diskusi Hasil

Dari hasil reduksi yang telah diperoleh dan disusun, peneliti menemukan temuan yang terkait dengan hal-hal yang mendasari profesi *driver* Grab menjadi salah satu pekerjaan yang ditekuni oleh para narasumber. Dari hasil temuan peneliti menemukan dua golongan alasan mengapa para narasumber menekuni pekerjaan ini, yang pertama karena keinginan diri sendiri dan yang kedua adalah sulitnya mencari pekerjaan konvensional lainnya.

Keinginan diri sendiri didalam temuan ini dijelaskan kembali menjadi dua kelompok faktor, yang pertama adalah adanya faktor ekonomi seperti pengeluaran untuk kebutuhan sehari-hari lebih besar dibandingkan dengan pendapatan yang mereka dapatkan dari pekerjaan tetap mereka, sehingga narasumber memilih untuk mencari pendapatan tambahan dengan melakukan profesi sebagai *driver* Grab.

Selain karena adanya tuntutan kewajiban, salah satu faktor lainnya adalah pendapatan dari pekerjaan tetap mereka cenderung lebih kecil dibandingkan dengan pendapatan mereka bekerja sebagai *driver* Grab. Maka dari itu, atas kesadaran narasumber sendiri, dia memutuskan untuk bekerja sebagai *driver* Grab dengan lebih giat dan lebih gigih dengan pekerjaan ini, karena dengan pekerjaan ini, kebutuhan sehari-hari narasumber dapat terpenuhi. Faktor terakhir adalah karena memiliki waktu luang sehingga narasumber memilih untuk mencoba melakukan pekerjaan ini agar dapat memanfaatkan waktu luang dan mendapatkan penghasilan tambahan.

Biasanya hal ini dilakukan oleh *driver part-time* yang sedang menjalankan studi. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Wati dan Syukur (2021) menjelaskan bahwa fenomena ini sudah menjadi hal yang wajar dikalangan mahasiswa karena banyaknya tuntutan ekonomi serta adanya waktu luang yang mereka miliki sehingga dimanfaatkan untuk melakukan kegiatan positif seperti menjadi *driver* ojek *online*.

Selain alasan dari keinginan diri sendiri, peneliti menemukan pula bahwa beberapa *driver* Grab menekuni pekerjaan ini karena adanya keterbatasan yang ia miliki untuk melakukan pekerjaan konvensional lainnya. Hal ini di jelaskan oleh narasumber 8 bahwa dengan umurnya yang tidak lagi muda dan terbatasnya kemampuan yang ia miliki, sulit untuk mendapatkan pekerjaan pada pekerjaan konvensional pada umumnya.

Hal ini serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh dos Santos (2022) bahwa salah satu penyebab terjadinya stres kerja karena faktor umur. Selain keterbatasan lapangan kerja konvensional, salah satu narasumber juga menjelaskan bahwa mereka terpaksa untuk menjalani pekerjaan ini karena sudah tidak memiliki pekerjaan tetap, sehingga profesi *driver* Grab menjadi jalan alternatif bagi mereka untuk mencari nafkah.

## Perihal Stress Kerja yang Dialami *Driver* Grab (Tekanan Diluar Kebijakan Perusahaan)

### Kondisi Lapangan dalam Bekerja

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan 10 narasumber utama, dari narasumber tersebut ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor eksternal yang dapat memicu terjadinya stres kerja pada *driver* Grab, yaitu sulitnya memahami para *customers*, sering menghadapi pesanan fiktif, sering kali mendapatkan pesanan yang cukup menyulitkan bagi *driver* (seperti : mengirimkan barang yang berukuran diluar kapasitas dan S&K yang berlaku), adanya persaingan dengan perusahaan kompetitor, dan kurangnya jumlah pelanggan untuk mendapatkan intensif terutama di saat situasi pandemi COVID-19.

Hal ini dapat terjadi karena *driver* Grab akan berhadapan langsung dengan pelanggan saat melakukan transaksi. Terkadang terdapat tugas-tugas yang dirasa memberatkan *driver*, seperti halnya yang dirasakan narasumber 1 bahwa hal ini pernah ia alami pada saat ia bekerja, berikut adalah pernyataannya:

*“Yang orderan udah masuk tapi gak ada orangnya, nomernya gak aktif lah, atau chatnya gak jalan lah... grabfood juga, aku udah nyampe ternyata nomer rumahnya gak ada atau orangnya ternyata gak ada atau lokasinya tu ternyata random ya”* (narasumber 1, 23 Februari 2020 14.16 WIB).

*“Kalau ditanya saya pernah ketemu, ya pernah ketemu sama perilaku pelanggan yang cenderung, emm... apa ya, cari keuntungan sendiri. Tidak kooperatif. Padahal dia sudah paham ada regulasi, angkutan pengiriman barang, ketentuannya, baik dimensi maupun berat... kalau saya itu pernah bawa barang belanjaan untuk restoran, untuk rumah makan. Disitu ada telur, ada beras, kan repot bawanya. Telurnya gak boleh pecah tentunya”* (narasumber 2, 29 Juli 2020, 09.15 WIB).

Orderan fiktif juga dirasa membebani para *driver* karena memiliki ketersinggungan dengan performa para *driver* yang dijelaskan oleh narasumber 5, sebagai berikut:

*“Semuanya, uang iya, waktu iya, performa iya. Otomatis kan kita ngehubungin customer service, dari CS harus ngecancel dan dibuatin surat laporan. Ya waktu juga, uang juga, pulsa juga kan nelfon ke CS pake pulsa dan lama. Kita harus nunggu operator, kan lama.”* (narasumber 5, 12 November 2020, 12.28 WIB).

*“Ya, ini kan dibatalkan sama pelanggan. Kan kalau performa kita turun, akan susah juga dapat orderan mbak. Karena yang nentuin kan sistem. Makanya waktu pertama saya dapet begini saya diamkan saja, tapi yang kedua saya laporkan ke kantor. Dari kantor itu juga sebenarnya kalau dipikir-pikir itu tidak... apa ya itu, seperti gak ada pembelaan terhadap drivernya”* (narasumber 6, 29 Juli 2020 13.17 WIB).

Akan tetapi dari hasil penelitian ini ditemukan pula bahwa orderan fiktif tidak dapat dihindari oleh para *driver* karena orderan fiktif akan terus muncul apabila *driver* memiliki efektivitas/performa kerja yang tinggi, sehingga orderan fiktif akan tetap menjadi masalah bagi para *driver*. Hal ini dijelaskan langsung oleh narasumber sebagai berikut:

*“Kan kalau performanya full itu jadi bisa sering dapet orderan, nah biasanya yang fiktif-fiktif itu suka nyangkut juga saja, jadi kalau ada orderan yang kelihatan mencurigakan, gak berani ambil saya.”* (Narasumber 9, 19 Mei 2023, 22.32 WIB).

*“...kalau grab itu, semakin performanya bagus, semakin sering juga dapet orderan mbak. Jadi peluang dapet fiktif juga pasti tinggi, tapi kalau saya karena saja saja cara menghindarinya jadi saya jarang dapet tapi saja pernah sekali.”* (narasumber 10, 20 Mei 2023, 16.30 WIB).

Orderan fiktif juga akan menjadi salah satu faktor yang menyulitkan *driver* karena dengan adanya orderan fiktif tersebut, akan mempengaruhi performa *driver*.

## Persaingan antar *Driver Ojek Online* Perusahaan Pesaing

Selain adanya persaingan dengan antar *driver*, persaingan antar perusahaan pesaing pun tidak luput dirasakan oleh para *driver*. Disaat-saat tertentu persaingan antar perusahaan ini dapat berlangsung dikarenakan adanya sistem *promo* didalam masing-masing aplikasi, hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber sebagai berikut:

“...berubah mengikuti event dan kondisi. Masalahnya perubahannya itu mau untung/ rugi pasti turun. Kalau lagi rame-ramenya, lagi banyak sponsornya, event nya, kita kan sebagai driver grab juga mikir lah, kita juga itung-itungan lah sebagai driver terhormat...” (narasumber 3, 29 Juli 2020 15.45 WIB).

“Ya mungkin pengaruhnya dari promo kali ya. Waktu shopee nya promo, grab nya yang kalah. Kalau grabnya yang promo, shopee nya yang kalah. Ya begitu-begitu lah, tukar-tukar saja.” (narasumber 9, 19 Mei 2023, 22.32 WIB).

Dengan adanya persaingan ini, para *driver* akan lebih kesulitan untuk mendapatkan orderan, hal ini disebabkan karena adanya *demand* dan *supply* yang tidak seimbang setiap harinya. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

“...Padahal di grab, gojek itu kan masih menutup tidak ada lowongan lagi, walaupun dibuka gak ada artinya kan karena supply nya kan sudah sedemikian gede sedangkan demand nya kan sedikit ya, supply nya itu maksudnya drivernya banyak sekali di penawaran tapi yang mau pakai aplikasi si customer itu kan sedikit ya, jadi tentunya kan jadi persaingan harga ya...” (narasumber 8, 28 November 2020, 13.46 WIB).

Maka dari itu, dengan adanya peristiwa ini, terjadi peningkatan persaingan antar *driver ojek online* yang dapat memicu stres dalam bekerja seorang *driver Grab*.

## Pandemi COVID-19

Selain dari faktor persaingan, stres kerja seorang *driver Grab* dipengaruhi pula oleh pandemi COVID-19 yang muncul pada awal tahun 2020. Pada masa awal pandemi, minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan Grab menurun cukup drastis. Hal ini terjadi dikarenakan adanya peraturan dari pemerintah untuk menanggulangi penyebaran virus. Peraturan dari pemerintah yakni dilarang untuk berkeliraran keluar rumah dan membatasi berinteraksi dengan orang lain membuat para *driver Grab* kesulitan untuk mendapatkan orderan. Hal ini juga mempengaruhi perusahaan Grab sehingga perusahaan berlomba-lomba untuk menanggulangi permasalahan yang sedang terjadi. Namun dalam menanggulangi hal tersebut perusahaan juga harus mengorbankan insentif yang selama ini telah berlaku. Selama masa pandemi, pemberian insentif oleh perusahaan ditiadakan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber sebagai berikut:

“Kalau saya pribadi ya, karena saya kerjanya juga cuma ini ya saya gak begitu terganggu sama orderan fiktif sih ya, karena saya juga tau ciri-cirinya jadi bisa saya hindari. Tapi kalau yang pandemi ini lho, kan gak bisa saya hindari to. Biasanya pagi itu saya udah dapet customer, ngantarkan sekolah, sekarang jadi gak ada karna udah pada online semua sekarang sekolahnya. Jadi sepi sekali sekarang.” (narasumber 2, 29 Juli 2020, 09.15 WIB).

“Kalau untuk saat ini saya mengandalkan orderan, kalau insentif sama performa udah gak mikir. Sama aja boong, kita sayang-sayang performa, tapi kita gak dapat insentif, kan percuma. Jadi kita cuma andelin orderan... Nah tadinya ada insentif boleh, bujan-bujanan kita berkorbanlah tapi sekarang ibarat kasarnya, grab gak beliin tolak angin kok, kita masuk angin beli tolak angin sendiri, begitu... Padahal perjanjian pertama kan nanti larinya ke insentif kita, tapi sekarang kan gak ada, cuma dipotong doang, gak balik ke kita” (narasumber 5, 12 November 12.28 WIB).

Dengan peniadaan insentif tersebut, *driver* Grab tambah kesulitan dalam menghadapi situasi. Pada masa pandemi, banyak *driver* Grab yang akhirnya harus mencari pekerjaan alternatif agar dapat tetap bertahan hidup. Namun ada pula yang bertahan hanya dengan mengandalkan Grab sebagai pekerjaan tetap mereka. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber sebagai berikut:

“Sebenarnya kemaren-kemaren enak jalan dua, karena yang kita butuhin itu cuma uang. Jadi karena gojek udah putus mitra, jadi yang kita punya cuma grab. Soalnya kalau udah putus mitra gabisa daftar lagi.” (narasumber 5, 12 November 2020, 12.28 WIB).

“Kalau saya setiap hari ngegrab mbak. Ya walaupun dapetnya gak seberapa sih akhir-akhir ini, banyak yang libur, anak-anak juga sekolah masih libur, kan gak ada orderan yang seperti dulu lah.” (narasumber 6, 29 Juli 2020 13.17 WIB).

Maka dari itu, dengan adanya pandemi COVID-19 ini cukup memberikan efek kepada para *driver* Grab.

### Diskusi Hasil

Faktor stres kerja yang terjadi pada *driver* Grab sangatlah beragam, dari hasil yang ditemukan oleh peneliti, terdapat dua faktor yang menjadi pemicu terjadinya stres kerja *driver* Grab, yaitu faktor eksternal perusahaan dan faktor internal perusahaan. Hal ini dapat dikaitkan dengan kategori stres kerja yang dijelaskan pada buku Handoko (2014) bahwa penyebab stres kerja dapat ditimbulkan dari 2 kategori yaitu *on-the-job* dan *off-the-job* yang merupakan kondisi dimana stres kerja didapatkan pada lingkungan pekerjaan (*on the job*) dan di luar lingkungan pekerjaan (*off the job*).

Namun, dalam kasus yang sedang peneliti kaji, maksud dari faktor eksternal dan internal adalah pemicu stres yang didapatkan dari luar kekuasaan perusahaan (eksternal) dan di dalam kekuasaan perusahaan (internal). Seperti yang sudah dijelaskan oleh narasumber 1 dan 2 diatas, mereka mengalami kesulitan saat berhadapan langsung dengan pelanggan, sehingga peneliti mengategorikan hal ini sebagai faktor eksternal.

Dalam bab ini penulis menjelaskan lebih lanjut mengenai stres kerja berdasarkan faktor eksternal. Faktor eksternal stres kerja adalah sebuah tekanan dari luar lingkungan kerja yang akan mengganggu seorang individu dalam bekerja dan pada akhirnya menimbulkan stres kerja itu sendiri (Selye, 1976). Namun di dalam temuan yang sedang penulis teliti, maksud dari faktor eksternal sendiri adalah tekanan yang berasal dari luar kebijakan atau kekuasaan perusahaan Grab. Seperti yang sudah dijelaskan diatas, bahwa faktor-faktor tersebut adalah adanya orderan fiktif, persaingan antar *driver* perusahaan pesaing, dan adanya pandemi COVID-19 yang sudah melanda kurang lebih 3 tahun belakangan ini.

Faktor yang pertama adalah adanya orderan fiktif. Seperti yang sudah di jelaskan oleh narasumber 5 bahwa orderan fiktif dapat memicu stres kerja para *driver* Grab, dikarenakan adanya waktu dan tenaga yang terbuang pada saat *driver* mendapatkan orderan fiktif, yang disebabkan oleh pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulki dan Wilkinson (2017), bahwa perilaku pelanggan akan mempengaruhi tingkat stres kerja para karyawan. Selain itu *driver* juga mengalami kerugian secara finansial yang diikuti pula oleh performa yang harus mereka korbankan demi melanjutkan pekerjaan mereka selanjutnya. Seperti yang dijelaskan oleh narasumber 6 diatas.

Faktor yang kedua adalah adanya persaingan antar *driver* perusahaan pesaing. Persaingan ini dapat terjadi karena adanya *supply* dan *demand* yang tidak seimbang, seperti yang dijelaskan oleh narasumber 8. Hal ini sejalan dengan penelitian Akbar, Nasir dan Situmorang (2023) yang menyatakan bahwa terdapat kompetisi diantara para driver ojek *online*, dalam

penelitian tersebut juga dijelaskan permasalahan ini terjadi karena dampak dari lonjakan peminat untuk menjadi *driver* ojek *online*.

Selain permasalahan di atas, ada faktor lain yang menyebabkan stres kerja pada kategori faktor eksternal, yaitu pandemi COVID-19 yang terjadi beberapa tahun belakangan ini. Salah satu imbas dari pandemi ini adalah *driver* ojek *online*. Dengan adanya pandemi, *driver* ojek *online* sempat tidak dapat beroperasi karena hilangnya *customer* secara mendadak, sehingga para *driver* tidak mendapatkan pendapatan seperti yang semestinya. Hal ini disebabkan oleh pembatasan dari pemerintah untuk melakukan berbagai interaksi dengan orang lain. Peristiwa ini juga sempat diteliti oleh Ardian dan Siregar (2021) yang menjelaskan bahwa dengan adanya pandemi, pendapatan *driver* ojek *online* mengalami penurunan yang sangat drastis.

## Perihal Stress Kerja yang Dialami *Driver* Grab (Tekanan Berasal dari Kebijakan Perusahaan)

### Sistem yang Menyulitkan *Driver* Grab

Selain permasalahan eksternal, salah satu faktor stres kerja narasumber adalah besar kecilnya pesanan (*orderan*) perhari yang diatur oleh sistem, narasumber juga menambahkan bahwa hal tersebut menyebabkan adanya persaingan antar *driver* serta perusahaan pesaing. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan narasumber sebagai berikut:

“Yang paling sering itu kebijakan tentang perubahan insentif dan tarif. tarifnya secara kilometer sama tapi jatuhnya lebih murah saat ada di aplikasi kita, gitu lho. Misalnya, saya dapat penumpang nih di daerah terminal jombor, minta diantar ke bandara, barganya berapa nih, oh 30.000. sementara teman saya yang dapat penumpang di jalan kaliurang diantar ke bandara, tarifnya 50.000 misalnya. Perbedaan-perbedaan itu yang biasanya terjadi semacam ketidakseragaman...” (narasumber 2, 29 Juli 2020, 09.15 WIB).

“...Jadi menurut saya kalau dibilang gak ada *orderan* fiktif itu enggak, pasti ada *orderan* fiktif itu. cuma frekuensinya itu ya paling tinggi 5%. Begitu mbak...nah kalau kembali ke stres, itu sudah jelas kalau pada saat kita nunggu, *customer* itu gak masuk-masuk gitu lho. Atau dapat dikatakan kita gak dapet duit, atau kita dapet duit cuma sedikit sedangkan kebutuhan banyak, nah stress nya di situ, mbak.” (narasumber 8, 28 November 2020, 13.46 WIB).

“...Kalau saya itu yang penting *orderan* lancar, potongannya kalau bisa jangan 20%.” (narasumber 6, 29 Juli 2020 13.17 WIB).

“...Jadi kalau bagi saya sendiri sih, stres nya bukan dari *orderan* fiktif itu, karena kita bisa menghindari hal itu, saya pribadi ya. Jadi saya jarang mendapatkan *orderan* fiktif karena saya bikin prosedur langkah sendiri... Kalau saya sendiri sih stresnya dari sistem insentif itu sendiri soalnya makin kesini yang tadinya pengennya orang-orang yang kerja konvensional pindah ke ojol kan pengen lebih enak kerjanya tapi malah grafiknya turun...Nah stres utamanya itu disitu karena banyak *driver* yang udah lama, apalagi yang jadi tulang punggung keluarga, yang tadinya kerja 8 jam udah menghasilkan kalau sekarang harus bener-bener sampe 12 jam...” (narasumber 7, 12 November 2020 15.42 WIB).

“...Kalau grab itu, semakin performanya bagus, semakin sering juga dapet *orderan* mbak. Jadi peluang dapet fiktif juga pasti tinggi, tapi kalau saya karena udah tau cara menghindarinya jadi saya jarang dapet tapi tetep pernah sekali” (narasumber 10, 20 Mei 2023, 16.30 WIB).

Stressor utama *driver* Grab juga didapatkan dari sistem penilaian yang diberikan oleh perusahaan induk melalui pelanggan. Sistem penilaian yang dimaksud disini adalah penilaian berupa *rating* (penilaian yang diberikan oleh pelanggan kepada *driver* setelah selesai melakukan transaksi). Penilaian ini memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja/efektivitas seorang *driver*, yang dimana *rating* tersebut akan mempengaruhi beberapa kondisi seperti,

besar-kecilnya orderan yang akan diterima *driver*. Berdasarkan besar-kecilnya orderan yang diterima, membuat *driver* memiliki banyak poin, semakin banyak poin yang diterima maka akan semakin banyak pula insentif yang akan diterima oleh *driver*. Hal ini dijelaskan oleh narasumber kepada peneliti sebagai berikut:

“...Jadi penilaian itu ada dikasih bintang oleh penumpang, dari 1-5, kalau 1 itu jelek kalau 5 itu paling baik. Nah kalau kita dapat bintang yang jelek terus, kalau seandainya kita aktivitasnya itu dalam kurun waktu itu kita dibawah 4,7 dianggap paling jelek. Jadi minimal 4,7. 4,7 itu membedakan kalau diatas 4,7 kalau ada insentif atau ada apapun juga itu akan diberikan sesuai insentifnya tapi kalau dibawah 4,7 kita gak akan memperoleh karena syaratnya harus punya bintang 4,7.” (narasumber 8, 28 November 2020, 13.46 WIB).

Dari sistem insentif yang diberikan perusahaan Grab kepada para *driver*, ditemukan bahwa pemberian insentif kepada setiap *driver* memiliki nominal yang berbeda-beda setiap individu. Semua itu dipengaruhi oleh efektivitas kerja mereka, apabila kinerja mereka baik, semakin tinggi pula poin yang akan diberikan perusahaan kepada *driver*, namun apabila kinerja *driver* buruk atau menurun, maka akan semakin sulit pula mereka dapat memenuhi target poin yang diberikan. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber sebagai berikut:

“Itu beda-beda setiap *driver*, punya saya itu lebih banyak targetnya, tapi punya yang lain lebih gampang. Jadi nyari 70 berlian, 70 berlian itu bisa dari tergantung jam-jam nya. Di jam sekian 1 orderan itu nilainya 10 berlian, jam sekian 1 orderan nilainya 5 berlian. Jadi untuk ngumpulin 90 atau 120 berlian itu sulit... performa juga berpengaruh” (Narasumber 9, 19 Mei 2023, 22.32 WIB).

Secara sistem, insentif akan selalu diperbaharui setiap harinya sehingga, apabila insentif tersebut tidak dapat ditukarkan dihari yang sama, maka berlian yang terkumpul di hari itu pun akan hangus dengan sendirinya. Namun kebijakan pemberian berlian tersebut akan berubah seiring berjalannya waktu/*event* (tidak tetap). Pernyataan ini disampaikan langsung oleh narasumber sebagai berikut:

“Ya harus ditutup mbak biar gak rugi, karena besok lagi kalau mau jalan berliannya kan hangus... apa ya, mungkin mengikuti event ya mbak” (narasumber 1, 23 Februari 14.16 WIB).

### Persaingan antar *Driver* Grab

Persaingan antar *driver* dapat menjadi faktor stres kerja para *driver* Grab dikarenakan adanya perbedaan sistem yang disebabkan oleh sistem penilaian antara *driver* satu dengan *driver* lainnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

“Semakin rajin kita narik, kan performa kita akan naik terus mbak, nah itu yang buat kita jadi makin sering dapat orderan. Jadi setiap *driver* itu pasti berbeda-beda pendapatan perharinya, karna ada sistem yang mengatur itu tadi. Nah, baru dari situ muncul tuh saling iri antar *driver*” (narasumber 10, 20 Mei 2023, 16.30 WIB).

Adanya konflik persaingan antar *driver* juga dijelaskan dengan pernyataan narasumber sebagai berikut:

“...kadang-kadang *driver* dapat orderannya itu gak rata gitu lho mbak... iya jadi, misal ada yang baru aja dapat orderan, terus dia udah balik nih ke tempat tongkrongan, tapi saya belum dapat orderan, tapi nanti gak lama malah orderan yang masuk itu ke tempat temen aku yang baru aja dateng itu, yang baru aja nyelesaiin orderan. Padahal aku aja belum dapat orderan gitu lho mbak.” (narasumber 1, 23 Februari 2020 14.16 WIB).

Selain itu, dalam persaingan antar *driver* Grab ini, tidak jarang para *driver* melakukan tindak kecurangan dengan melakukan orderan fiktif. Hal ini dijelaskan langsung oleh narasumber sebagai berikut:

“kadang kalau kita liat temen bolak-balik tapi kita gak dapet-dapet, yaudah tembak ajalah.” (narasumber 5, 12 November 2020, 12.28 WIB).

“...Ada yang bilang itu sesama driver tembak-tembak tuyul gitu lho mbak. Dapet orderan yang asli ditembakin dulu orderan yang palsu. Setelah orderan palsu jalan yang curang dapet orderan asli. Yang kedua, orderannya asli Cuma kita anggep fiktif, karena pas udah ambil makanan customer susah dihubungi, biasa terjadi waktu malam hari atau subuh, kalau anak-anak suka ngalong tuh sering dapet kayak gitu. Nomernya sering gabisa dihubungi atau bisa dihubungi tapi gak diangkat kayaknya ketiduran gitu lho. Kalau mau ditungguin sampe pagi, dan duit segitu duit makanannya dia atau kita lepas begitu aja dan makanannya kita makan nah itu kan fiktif juga kan jadinya...” (narasumber 3, 29 Juli 2020 15.45 WIB).

Dari hasil wawancara tersebut dikatakan bahwa masing-masing *driver* memiliki tingkat penilaian yang berbeda setiap individunya, sehingga berpengaruh pula terhadap pesanan yang akan didapat per harinya.

## Diskusi Hasil

Dalam melakukan suatu pekerjaan tentu akan mengharapkan penghasilan yang sesuai dengan apa yang sudah mereka lakukan. Begitu pula dengan *driver* Grab, mereka akan memaksimalkan kinerja mereka untuk mendapatkan hasil yang setimpal dengan hasil keras mereka. Salah satu alasan *driver* Grab memaksimalkan kinerja diantara lain karena adanya insentif yang dijanjikan oleh perusahaan apabila *driver* sudah memenuhi syarat yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Seperti halnya yang dijelaskan oleh Mangkunegara (2012), bahwa sistem ini diberikan pada saat hasil pekerjaan sudah mencapai target, tujuan diberikan insentif tidaklah lain untuk memberikan apresiasi kepada karyawan agar timbulnya rasa untuk bekerja lebih giat lagi.

Selain itu, penilaian kinerja juga dapat memberikan dampak bagi pendapatan *driver* seperti yang dijelaskan oleh narasumber 8 diatas, karena semakin tinggi tingkat kinerja *driver* maka akan semakin sering pula *driver* mendapatkan pesanan oleh pelanggan karena sistem yang diberikan oleh perusahaan terdapat sistem algoritma (serangkaian instruksi atau langkah-langkah logis yang harus diikuti secara berurutan untuk mencapai hasil yang diinginkan) yang mengatur alur dari sistem aplikasi tersebut. Hasil dari penelitian ini juga serupa dengan penelitian yang ditulis oleh Lailiyah dan Wahyuningsih (2019) bahwa pemberian insentif memberikan dampak positif bagi kinerja *driver* Grab.

## Respon *Driver* terhadap Stres Kerja

### Berhati-hati dalam Bekerja

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa sikap dari para *driver* dalam menghadapi permasalahan ini adalah dengan cara berkontribusi dengan perusahaan dan rekan kerja. Hal ini telah disampaikan oleh narasumber sebagai berikut:

“Ya sejauh ini sih kita kan cuma bisa ngadu aja ke kantor perkara orderan fiktif ini, terus juga saling kasih informasi ke sesama driver kan. Entah lewat grup atau pas lagi nongkrong bareng gitu saling tukar info” (narasumber 10, 20 Mei 2023, 16.30 WIB).

Dengan adanya fenomena ini, para *driver* akan memberikan informasi kepada perusahaan induk bahwasanya telah terjadi fenomena yang merugikan saat dilapangan yang dapat menimbulkan stres bagi mereka, karena dengan adanya fenomena ini para *driver* mendapatkan kerugian dari perilaku para pelanggan dan faktor lainnya. Namun respon yang

diberikan perusahaan dirasa kurang efektif seperti yang dinyatakan oleh narasumber sebagai berikut:

*“Paling cuma himbauan-himbauannya menyarankan suruh hati-hati saja”* (narasumber 6, 29 Juli 2020 13.17 WIB).

*“Kalo himbauannya ya paling himbauan kalo udah dapet nanti lapor gitu aja sih, udah dapet nanti lapor tapi mereka gak ada himbauan buat mitigasi kalo ada orderan fiktif kayak gitu sih. Itu kan sebenarnya kalo apa, ee orderan fiktif itu kan account dari si pelakunya ini itu kan gatau dia bisa bikinnya gimana padahal nomernya gak aktif, nomernya gak terdaftar tapi dia bisa dapet pin sms kalo bikin account kan ada pin sms tuh nah..”* (narasumber 1, 23 Februari 14.16 WIB).

Pada kasus orderan fiktif, perusahaan Grab sendiri sudah mengatasi masalah ini dengan cukup serius. Perusahaan Grab akan memberikan penggantian seluruh dana orderan fiktif yang diterima oleh *driver* dengan syarat. Pengembalian dana akan dilakukan apabila *driver* memberikan orderan tersebut (makanan) ke panti asuhan dan memberikan bukti yang akurat kepada kantor pusat. Hal ini dijelaskan langsung oleh narasumber sebagai berikut :

*“Grabfood ya jadi makanannya kalo gak ada yang order gitu kan fiktif itu kita kasih ke panti asuhan atau anak yatim kemanapun random. Nah nanti kita dokumentasi kita udah ngasih buktinya, buktinya kita kirim ke kantor sama notanya kita kasih nanti diganti sama kantor“* (narasumber 1, 23 Februari 14.16 WIB).

*“Kalau untuk pelaporannya tinggal melaporkan saja, nanti dia akan melakukan komparasi dengan aplikasi, kan aplikasinya terpantau di kantor grab.”* (narasumber 2, 29 Juli 2020, 09.15 WIB)

*“Kalau misalnya di siang hari dapat fiktif, saya kasih panti asuhan, karena prosedurnya begitu kalau untuk di reimburse. Setelah diterima, foto nota, sama foto plang panti asuhannya, udah cuma itu aja.”* (Narasumber 9, 19 Mei 2023, 22.32 WIB).

Seperti yang sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya, disaat nilai performa *driver* sudah maksimal, para *driver* dapat memiliki kesempatan lebih banyak untuk mendapatkan orderan, tetapi karena ini pula kesempatan mereka untuk mendapatkan atau berhadapan langsung dengan orderan fiktif juga sangat mudah. Hal ini dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut :

*“Kan kalau performanya full itu jadi bisa sering dapet orderan, nah biasanya yang fiktif-fiktif itu suka nyangkut juga tuh, jadi kalau ada orderan yang keliatan mencurigakan, gak berani ambil saya.”* (Narasumber 9, 19 Mei 2023, 22.32 WIB).

*“...Kalau grab itu, semakin performanya bagus, semakin sering juga dapet orderan mbak. Jadi peluang dapet fiktif juga pasti tinggi, tapi kalau saya karena udah tau cara menghindarinya jadi saya jarang dapet tapi tetep pernah sekali”* (narasumber 10, 20 Mei 2023, 16.30 WIB).

Maka dari itu, dengan adanya permasalahan ini, para *driver* akan lebih berhati-hati dan memilah-milah pesanan yang akan mereka terima. Penerimaan pesanan ini akan mereka pilih dengan cara apabila pesanan tersebut adalah Grabfood, maka *driver* akan memilih restoran yang tidak asing dan toko tersebut memang benar adanya, selain itu apabila pesanan tersebut adalah berupa Grabbike, *driver* akan memilah berdasarkan alamat penjemputan dan alamat yang akan dituju, apakah alamat tersebut memang *valid* atau tidak. Hal ini dijelaskan langsung oleh narasumber sebagai berikut:

*“Ya kalau saya sih dari saran temen-temen itu dilihat dulu di map nya, jalannya bagaimana, resto nya beneran ada atau enggak, customernya dibubungi bisa atau enggak, gitu-gitu aja sih mbak. Apalagi kalau malam ya, itu saya lebih hati-hati lagi itu.”* (Narasumber 9, 19 Mei 2023, 22.32 WIB).

*“Lah ini, ciri-cirinya seperti ini. Dari joglo semar arahnya ke kantor grab. Sebelumnya sudah ada pemberitahuan kalau orderan seperti ini itu untuk mancing saja. Diberitabukan untuk off saja, tidak beroperasi.”* (narasumber 6, 29 Juli 2020 13.17 WIB).

*“Biasanya sih aku gak selalu nunggu ditempat yang sama sih, sama pengaturannya biasanya aku matiin kalau untuk yang grab express yang dari e-commerce itu. Biasanya yang tak nyalain cuma grabbike sama grabfood sih nek aku. ...Kalau express itu biasanya identik di bukalapak atau tokopedia ya, yang mereka itu toko nah pengen naikin performa jadi mereka beli sendiri, barangnya gak ada, ya kita dah tau kalau driver-driver.”* (narasumber 4, 12 November 2020, 13.00 WIB).

Hal ini sudah menjadi hal yang harus dilakukan oleh para *driver* disaat target perhari dan poin performa mereka sudah memenuhi batas. Namun tidak sedikit pula *driver* yang memilih waktu kerja disaat malam hari dikarenakan adanya kebijakan baru yang diberikan oleh perusahaan mengenai jam kerja. Hal ini disampaikan langsung oleh narasumber sebagai berikut:

*“..Iya, tapi lebih enak malem karena saingannya berkurang, udah pada pulang. ...kalau saya gak narget jam berapa, tapi karna sekarang ada peraturan baru jadi saya juga harus pinter-pinter pilih waktu... biasanya kalau saya sudah 10 jam (bekerja) non-stop, biasanya dapet peringatan suruh istirahat 5 jam...”* (narasumber 9, 19 Mei 2023, 22.32 WIB).

Namun pada malam hari, para *driver* akan lebih berhati-hati lagi dalam bekerja karena kemungkinan untuk berhadapan dengan hal buruk dapat terjadi, seperti halnya yang disampaikan oleh narasumber:

*“Kalau sekarang gak seberapa mbak, kalau sampai jam segitu sekarang enggak, paling cuma sampai jam 8, karena gini yo kita dalam keadaan seperti ini, dijalan itu kan banyak informasi dari temen-temen juga banyak kerusuban, ya macem-macem lah pokoknya mbak. Ya seperti kemarin itu kan di daerah depok timur itu kan beberapa kali ada orderan yang masuk kesana, tapi setelah sampai sana banyak yang dirampas kayak handphome, yang paling banyak handphome sih mbak. Itu ada 5 driver yang kena, jadi kita sendiri kan harus liat-liat kondisi juga sih kalau mau nyari orderan malam itu.”* (narasumber 6, 29 Juli 2020 13.17 WIB).

*“Apalagi kalam malam ya, itu saya lebih hati-hati lagi itu... belum lagi malem itu kan banyak begal, angin malam kan juga gak bagus kan buat orang yang seumurannya saya begini, belum lagi ntar ujian kan.”* (narasumber 9, 19 Mei 2023, 22.32 WIB).

Maka dari itu, dengan adanya kebijakan baru yang ditetapkan oleh pihak perusahaan dan resiko yang ada, para *driver* harus mengatur waktu dengan tepat agar dapat memaksimalkan kinerja mereka.

### **Double Work**

Bagi sebagian *driver*, profesi sebagai *driver* Grab bukan satu-satunya pekerjaan mereka, melainkan menjadi pekerjaan sampingan atau memang menjadi pekerjaan utama tetapi hasil dari profesi ini tidak dapat memenuhi kebutuhan sehingga memaksa *driver* untuk mencari pekerjaan tambahan lainnya hal ini disampaikan langsung oleh narasumber :

*“Ya dicukup-cukupin mbak dirumah juga istri buka warung kecil-kecilan, ya bisa lah ada pemasukan walaupun sedikit-sedikit”* (narasumber 6, 29 Juli 2020 13.17 WIB).

*“Saya punya temen itu, dia grab iya, shopee iya, gojek juga iya. Semuanya dia mbak, tp hp nya beda-beda semua. Saya juga ada shopee, kalau grabnya lagi sepi, saya on kan shopee nya. Ngikutin yang lagi rame aja”* (narasumber 10, 20 Mei 2023, 16.30 WIB).

Namun dalam beberapa kasus, terdapat *driver* Grab yang dengan sengaja bekerja sebagai *driver* ojek online di beberapa perusahaan serupa, seperti gojek, maxim atau shopeefood walaupun dalam peraturan tidak diperkenankan. Hal ini disampaikan oleh narasumber seperti berikut:

*“Ya sementara grab, cuma kan kemarin ada shopee, jadi aktifin shopee. Ya bergantian aja sih. Saat grab nya sepi ya shopee nya yang naik, gitu. Ya mungkin pengaruhnya dari promo kali ya. Waktu*

*shopee nya promo, grab nya yang kalah. Kalau grabnya yang promo, shopee nya yang kalah. Ya begitu-begitu lah, tukar-tukar aja*" (narasumber 9, 19 Mei 2023, 22.32 WIB).

Hal ini dilakukan oleh para *driver* Grab untuk dijadikan jalan alternatif agar kebutuhan pribadi mereka dapat terpenuhi.

## Diskusi Hasil

Dari hasil reduksi yang sudah peneliti kumpulkan diatas, ditemukan bahwa cara *driver* mengatasi stres mereka adalah dengan dua cara yaitu, berhati-hati pada saat akan menerima pesanan dan melakukan pekerjaan lainnya selain menjadi *driver* Grab atau melakukan pekerjaan yang sama namun bergabung dengan perusahaan pesaing.

Dalam UU RI No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, tidak ada peraturan yang mengatur secara tegas mengenai larangan untuk bekerja di dua perusahaan yang berbeda. Namun dalam kode etik, hal ini tentu saja tidak dibenarkan. Dari pihak Grab pun juga sudah melarang hal tersebut dengan memantau *Handphone* para *driver* menggunakan aplikasi mereka (DPR RI dan Presiden RI, 2003).

Seperti yang dijelaskan oleh narasumber 6 dan 9 mereka akan sangat berhati-hati pada saat akan menerima orderan, terutama disaat malam hari. Hal ini dikarenakan adanya resiko mungkin akan ia dapati seperti adanya begal, pengaruh cuaca, angin malam yang tidak baik untuk kesehatan serta jam kerja yang sudah melampaui batas.

Walaupun disaat *driver* mendapatkan orderan fiktif, perusahaan telah menangani masalah tersebut dengan cara pemberian pengembalian dana dari kerugian yang dialami *driver*. Hal ini tidak sepenuhnya dirasa efektif karena orderan fiktif dapat terjadi kapan saja termasuk pada malam hari. Dan disaat malam hari, apabila *driver* mendapatkan orderan fiktif, *driver* tidak dapat meng-*claim/reimbuce* pesanan fiktif tersebut dikarenakan kondisi yang sudah tidak memungkinkan *driver* untuk memberikan bukti kepada perusahaan yang pada akhirnya, *driver* akan mengikhhlaskan kerugian dan mengorbankan performa mereka.

Pada permasalahan penelitian ini, menurut Handoko (2014), salah satu cara untuk mengelola stres kerja seorang karyawan adalah dengan dilakukannya konseling. Maksud dari konseling sendiri menurut Handoko (2014) adalah untuk mengkomunikasikan lebih lanjut mengenai keadaan yang dialami oleh karyawan tersebut kepada perusahaan. Di dalam sebuah perusahaan (Grab), pengemudi (*driver*) memiliki sebuah komunitas, yang dimana dalam perkumpulan komunitas tersebut akan membahas masalah-masalah yang dihadapi setiap harinya maupun musyawarah bagaimana mengatasi masalah tersebut. Namun dapat kita ketahui bahwa permasalahan yang dialami oleh *driver* Grab tidak semuanya dapat diatasi oleh komunitas, namun harus ada campur tangan dengan perusahaan agar terciptanya keseimbangan irama dalam bekerja. Maka dari itu, diharapkan perusahaan Grab dapat bekerja sama untuk merundingkan permasalahan yang selama ini dialami oleh *driver* dan memberikan jalan keluar terhadap masalah tersebut.

## KETERBATASAN PENELITIAN

Selama melakukan proses penelitian, sulit sekali untuk mendapatkan narasumber yang kompeten dalam membagikan informasi terkait pembahasan penelitian. Selain itu minimnya literatur internasional yang memiliki topik yang setipe dengan penelitian ini. Adapula tidak adanya keterlibatan dari pihak perusahaan seperti narasumber yang berasal dari kantor induk perusahaan dalam membahas mengenai penanganan stres kerja yang dialami oleh para *driver*

mereka. Selain dari kedua keterbatasan tersebut, dikarenakan adanya penerapan protokol COVID-19 yang menyulitkan peneliti untuk bertatap muka langsung dengan narasumber.

## IMPLIKASI MANAJERIAL

Dalam penelitian ini disebutkan bahwa salah satu faktor stres kerja yang dialami oleh *driver* Grab adalah adanya tekanan dari dalam perusahaan. Dalam permasalahan ini, seharusnya perusahaan dapat turut ikut andil dalam mengatasi hal tersebut, dan mencoba untuk memusyawarahkan keinginan dari para *driver* terhadap apa yang mereka keluhkan, sehingga menemukan jalan tengah sehingga permasalahan tersebut dapat teratasi berdasarkan hasil mediasi antar kedua belah pihak.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari perolehan data wawancara yang peneliti lakukan adalah penyebab stres kerja pada *driver* Grab bentuknya sangat variatif. Pada observasi awal peneliti melihat adanya permasalahan yang seringkali terjadi di dunia transportasi *online*, menjadi *driver* transportasi *online* sendiri merupakan pekerjaan yang cukup mudah dilakukan dan memiliki jam waktu kerja yang fleksibel, akan tetapi para *driver* tetap tidak terbebas dari timbulnya stres kerja.

Maka dari itu peneliti bergerak untuk melakukan penelitian ini dengan harapan menemukan bukti bahwa stres kerja dapat timbul di dalam dunia transportasi *online* terutama bagi para *driver*, walaupun memiliki jam kerja yang fleksibel dan mengerjakan pekerjaan yang mudah. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa stres yang timbul dalam bekerja para *driver* Grab dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pandemi COVID-19, sistem insentif dan persaingan antara pekerja maupun perusahaan pesaing.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S.A., Nasir, B. dan Situmorang, L. (2023) "Strategi Kompetisi Pengemudi Ojek Online Kelurahan Sempaja Selatan dalam Menghadapi Persaingan Sesama Pengemudi Ojek Online di Kota Samarinda," *eJournal Pembangunan Sosial*, 11(1), hal. 30–45. Tersedia pada: [http://ejournal.ps.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2023/01/Journal Sayid Achmad \(01-05-23-06-58-39\).pdf](http://ejournal.ps.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2023/01/Journal Sayid Achmad (01-05-23-06-58-39).pdf).
- Ardian, A. dan Siregar, M.I. (2021) "DAMPAK COVID-19 TERHADAP PENDAPATAN OJEK ONLINE DI BANDA ACEH," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan (JIM EKP) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala*, 6(4), hal. 225–235. Tersedia pada: <https://jim.usk.ac.id/EKP/article/view/20491>.
- Aziah, A. dan Adawia, P.R. (2018) "Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)," *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 18(2), hal. 149–156. Tersedia pada: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/4117>.
- Creswell, J.W. dan Creswell, J.D. (2018) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5 ed. Diedit oleh H. Salmon et al. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Darma, G.S. et al. (2019) "Faktor Kompensasi Dan Strategi Gojek Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Para Driver," *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 6(3), hal. 232–244. Tersedia pada:

- <https://doi.org/10.35794/jmbi.v6i3.27105>.
- DPR RI dan Presiden RI (2003) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan*. Indonesia: Kementerian Perindustrian RI. Tersedia pada: [https://kemenperin.go.id/kompetensi/UU\\_13\\_2003.pdf](https://kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf).
- Drucker, P.F. (1999) "Knowledge-Worker Productivity: The Biggest Challenge," *California Management Review*, 41(2), hal. 79–94. Tersedia pada: <https://doi.org/10.2307/41165987>.
- Handoko, T.H. (2014) *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. 2 ed. Yogyakarta: BPFE.
- Harahap, T.K. et al. (2005) *Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*. Diedit oleh U. Khasanah. Klaten: CV. Tahta Media Group.
- Khoirunnisa, K. et al. (2021) "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Pengendara Ojek Online Saat Terjadi Pandemi COVID-19 Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2020," *Environmental Occupational Health and Safety Journal*, 1(2), hal. 217–232. Tersedia pada: <https://doi.org/10.24853/ehjs.1.2.217-232>.
- Lailiyah, U.W. dan Wahyuningsih, T.H. (2019) "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Driver Grab-Bike Kabupaten Banjarnegara," *Media Ekonomi*, 19(1), hal. 190–201. Tersedia pada: <https://doi.org/10.30595/medek.v19i01.4887>.
- Lazarus, R.S. dan Folkman, S. (1984) *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2012) *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Mulki, J.P. dan Wilkinson, J.W. (2017) "Customer-Directed Extra-Role Performance and Emotional Understanding: Effects on Customer Conflict, Felt Stress, Job Performance and Turnover Intentions," *Australasian Marketing Journal*, 25(3), hal. 206–214. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2017.04.002>.
- Nitisemito, A.S. (1982) *Manajemen Personalia: (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Revisi. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurhidayah, F. (2018) "Analisis Sistem Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Transportasi Online," *Jurnal Akuntansi Maramatha*, 10(2), hal. 179–186. Tersedia pada: <https://doi.org/10.28932/jam.v10i2.1083>.
- De Pauw, E. et al. (2018) "Safety effects of dynamic speed limits on motorways," *Accident Analysis & Prevention*, 114, hal. 83–89. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1016/j.aap.2017.06.013>.
- Perwira, L.T. dan Hidayat, M. (2020) "Memahami Dinamika Bekerja dalam Ketidakpastian: Tinjauan Fenomenologis Pengalaman Bekerja Pengemudi Ojek Online," *Psychiatric: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(2), hal. 249–266. Tersedia pada: <https://doi.org/10.15575/psy.v7i2.7995>.
- Robbins, S.P. dan Judge, T.A. (2013) *Organizational Behavior*. 15 ed. Essex: Pearson Education Limited.
- dos Santos, L.M. (2022) "Psychological stress, job satisfaction, and career decisions of taxi

- drivers during the COVID-19 pandemic: a study of male senior taxi drivers,” *Journal of Men’s Health*, 18(4), hal. 81. Tersedia pada: <https://doi.org/10.31083/jomh.2021.125>.
- Selye, H. (1976) “Stress without Distress,” in G. Serban (ed.) *Psychopathology of Human Adaptation*. Boston, MA: Springer US, hal. 137–146. Tersedia pada: [https://doi.org/10.1007/978-1-4684-2238-2\\_9](https://doi.org/10.1007/978-1-4684-2238-2_9).
- Setiawan, A.B. (2018) “Revolusi Bisnis Berbasis Platform Sebagai Penggerak Ekonomi Digital di Indonesia,” *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(1), hal. 61. Tersedia pada: <https://scholar.archive.org/work/i6mqa7uchjfsbdhmham5hqut5y/access/wayback/https://mti.kominfo.go.id/index.php/mti/article/download/118/pdf>.
- Snell, S. dan Bohlander, G. (2010) *Principles of Human Resource Management*. 5 ed. China: South-Western Cengage Learning.
- Wati, S. dan Syukur, M. (2021) “Mahasiswa Pengemudi Ojek Online (Grab) Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar,” *Pinisi Journal Of Sociology Education Review*, 1(2), hal. 30–40. Tersedia pada: <https://ojs.unm.ac.id/jser/article/view/19829>.