

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir, layanan transportasi berbasis aplikasi, seperti Grab, telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat di berbagai Kota besar di Indonesia, termasuk Kota Medan. Perubahan ini telah membawa dampak yang signifikan bagi cara orang berpergian dan berinteraksi dengan layanan transportasi. Grab, yang awalnya dikenal sebagai aplikasi untuk memesan kendaraan, kini telah berkembang menjadi platform multifungsi yang juga menawarkan layanan pengantaran makanan, barang, dan berbagai layanan lainnya. Dengan semakin banyaknya pengguna, mitra Grab yang merupakan pengemudi dalam sistem ini menjadi bagian penting dalam ekosistem layanan ini.

Seiring dengan perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi yang begitu pesat maka kita dituntut untuk bersaing secara kompetitif, agar kebutuhan manajemen dapat bekerja secara efektif dan salah satunya adalah menggunakan aplikasi grab akan tetapi, dalam menggunakan aplikasi grab tersebut juga dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu menggunakannya sehingga dapat menghasilkan uang. Dalam melakukan pekerjaan sebagai mitra grab hal itu juga memerlukan adanya kinerja yang baik seperti dalam memberikan pelayanan yang sesuai kepada penumpang dan lain sebagainya sehingga dengan adanya kinerja yang baik dari mitra Grab maka peminat yang akan menggunakan jasa driver online semakin banyak.

Kinerja yang dimaksud adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang Mitra grab dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sebagai perusahaan penyedia jasa, kinerja perusahaan ini sangat tergantung pada kinerja Mitra Grab, dalam hal ini adalah *driver* yang melayani konsumen. Kinerja yang baik seperti memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpang, tutur

kata yang baik, penguasaan jalan, pengantaran yang tepat waktu serta penampilan yang baik itu semua tidak terlepas dari kinerja Mitra Grab.

Dalam melakukan pekerjaan sehari-hari sebagai Mitra Grab terdapat berbagai hal yang mempengaruhi kinerja Mitra Grab yang akan mengganggu pikiran sehingga Mitra Grab tersebut akan mengalami stress kerja. Stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang dihadapkan pada tuntutan, peluang atau sumber daya yang terkait dengan apakah yang individu inginkan dan mana hasil yang dipandang menjadi tidak pasti dan penting. Stres kerja pada *driver Grab* akan memiliki pengaruh yang buruk terhadap kualitas layanan dan keselamatan pengguna jasa angkutan tersebut. Stres kerja juga akan membuat *driver Grab* merasa tidak nyaman dan merasa tidak puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Stress kerja yang terjadi pada Mitra Grab seperti beban kerja yang tinggi sering kali menjadi masalah utama, Mitra Grab biasanya harus bekerja dalam waktu yang lama untuk memenuhi kebutuhan penghasilan mereka, yang dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Kadang kala penumpang mendesak agar dipercepat sampai ketempat tujuan, pendapatan yang menurun dan tidak menetap, cuaca yang kadang tidak mendukung sementara kebutuhan sangat banyak. Hal tersebut akan membuat Mitra Grab akan mengalami stress dalam bekerja.

Tingkat stres kerja mitra Grab di Kota Medan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari kondisi lalu lintas yang padat hingga tuntutan dari penumpang seperti harus sampai tepat waktu di tempat tujuan. Medan, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, sering mengalami kemacetan yang parah. Hal ini membuat mitra Grab harus menghadapi tekanan waktu yang tinggi, terutama ketika ada target untuk menyelesaikan pengantaran dalam waktu tertentu. Kemacetan yang tidak terduga juga dapat menyebabkan frustrasi, yang dapat berkontribusi pada tingkat stres yang lebih tinggi. Interaksi dengan penumpang juga berperan penting dalam menciptakan tingkat stres. Meskipun banyak penumpang bersikap baik, ada kalanya mitra Grab menghadapi penumpang yang kurang sabar atau bahkan bersikap tidak sopan. Situasi semacam ini dapat membuat mitra merasa tertekan dan cemas, terutama jika mereka harus menjaga profesionalisme dan memberikan

suatu layanan terbaik. Kualitas pengalaman penumpang yang berbeda-beda juga bisa menjadi suatu sumber stres tersendiri bagi mitra.

Faktor lain yang mempengaruhi stres kerja adalah penghasilan yang tidak menentu. Pendapatan mitra Grab seringkali tergantung pada jumlah penumpang yang diantar dan kondisi cuaca. Pada hari-hari tertentu, terutama saat cuaca buruk atau saat ada acara besar di kota, permintaan dapat menurun. Ketidakpastian ini dapat menambah tekanan psikologis, terutama bagi mereka yang bergantung pada pendapatan harian untuk memenuhi kebutuhan hidup. Kurangnya dukungan dari lingkungan sekitar, baik dari keluarga maupun teman, juga dapat meningkatkan tingkat stres. Banyak mitra Grab yang bekerja sendiri dan tidak memiliki rekan kerja untuk berbagi pengalaman atau mendiskusikan tantangan yang dihadapi. Rasa kesepian dan isolasi ini dapat memperburuk kondisi mental mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada meningkatnya stres.

Untuk mengatasi tingkat stres yang tinggi, mitra Grab di Medan perlu menemukan cara-cara efektif untuk menjaga kesehatan mental mereka. Mengambil waktu untuk beristirahat sejenak dari pekerjaan dapat membantu mengurangi tekanan yang dirasakan. Selain itu, melakukan aktivitas fisik seperti olahraga dapat menjadi cara yang baik untuk melepaskan stres dan meningkatkan suasana hati. Mencari dukungan dari komunitas, baik melalui grup online atau pertemuan sosial, juga dapat memberikan rasa kebersamaan dan mengurangi isolasi yang sering dialami.

Peran perusahaan sangat penting dalam mendukung kesejahteraan mitra. Dengan menyediakan pelatihan manajemen stres dan program kesejahteraan, perusahaan dapat membantu mitra mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tekanan kerja. Inisiatif ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas hidup mitra tetapi juga berdampak positif pada kinerja mereka.

Dari data yang diperoleh dari aplikasi transportasi online yang paling banyak diunduh di Indonesia pada tahun 2021-2023 dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.1 Data Transportasi di Indonesia Tahun 2021-2023
Sumber : https://www.instagram.com/dataindonesia_id/p/C_QOiAju_fy/

Berdasarkan laporan *State of Mobile 2024 Report* yang dirilis oleh Data.ai, Gojek menempati urutan teratas dalam daftar aplikasi transportasi online yang paling banyak diunduh di Indonesia pada 2021 hingga 2023 tercatat, rata-rata unduhan bulanan aplikasi ojek online tersebut sebanyak 957.000 kali pada tahun lalu. Meski demikian, rata-rata jumlah unduhan bulanan aplikasi Gojek di tanah air terpantau menurun dalam 2 tahun terakhir. Adapun rerata jumlah unduhan aplikasi tersebut pada 2023 merosot 29,5% dibandingkan dengan tahun sebelumnya (year on year/YoY) yang mencapai 1,36 juta kali per bulan. Sebelumnya, rata-rata jumlah unduhan bulanan aplikasi ojek online itu mencapai 1,41 juta kali pada 2021. Maxim menempati urutan kedua aplikasi transportasi online yang paling banyak diunduh di Indonesia dengan rata-rata unduhan bulanan sebanyak 892.000 kali pada 2023. Berbeda dengan Gojek, rata-rata unduhan bulanan aplikasi Maxim meningkat sebesar 15,4% secara tahunan dari yang sebelumnya sebanyak 773.000 kali. Rata-rata unduhan aplikasi inDrive sebanyak 321.000 kali per bulan pada 2023. Angka ini naik 8,1% dari tahun sebelumnya (YoY) yang sebanyak 297.000 unduhan.

Selanjutnya, ada Grab Driver yang memiliki rerata unduhan bulanan sebanyak 170.000 kali pada tahun lalu. Jumlah tersebut menurun 17,9% dibanding tahun sebelumnya sebanyak 207.000 unduhan per bulan. Sementara itu, rata-rata jumlah unduhan aplikasi Taxsee Driver sebanyak 135.000 kali per bulan. Angkanya meningkat 19,5% dari tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 113.000 unduhan per bulan.

Adapun penghasilan yang didapatkan adalah ketika menerima orderan sebesar 20% hasil dibagikan ke pihak perusahaan. Perolehan insentif masih berlaku dengan skema orderan bike dan express bernilai 20 berlian untuk dua perjalanan dalam arti bahwa Insentif akan cair apabila sudah menyelesaikan minimal dua orderan tersebut. Nominal penerimaan insentif berlian yang diperoleh dikalikan dengan Rp.100,00 dengan syarat performa driver minimal 60%. Untuk orderan Grabfood nilai berlian sebesar 12 berlian dengan syarat minimal dua kali penyelesaian orderan food atau sama dengan 24 berlian dikalikan Rp.100,00 untuk pencairan insentif, serta dengan syarat performa driver minimal 60%. Adapun syarat pencairan insentif adalah sebagai berikut.

1. Minimal mengumpulkan 20 berlian untuk Grabbike dan Grabexpress (atau gabungan keduanya).
2. Minimal mengumpulkan 24 berlian (2 orderan) untuk Grabfood
3. Semua jumlah berlian akan dihitung dan tidak ada batasan maksimal insentif.
4. Mendapatkan ekstra 6 berlian untuk orderan Grabfood di jam khusus yaitu pukul 12.00-13.00 WIB (siang hari) dan pukul 19.00-20.00 WIB (malam hari).
5. Nilai penyelesaian diatas 60%
6. Penilaian diatas 4,7

Berbagai motif dan tujuan mendasari para mitra bekerja hingga sampai larut malam, sehingga tidak menutup kemungkinan mengabaikan kondisi kesehatan diri, hal inilah yang memicu terjadinya stres kerja dengan beban kerja yang berlebih. Meskipun demikian selain daripada faktor stres, faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kinerja salah satunya adalah tingkat motivasi yang dimiliki. Motivasi membuat mitra driver tetap semangat dalam melakukan pekerjaan serta tetap giat dalam mengejar target kerja yang ingin dicapai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ariq Akbar Rabban dan Wasi Bagasworo (2024), bahwa hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja driver Shopee Food.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gabriela Monica dan Sugandha (2024), hasil analisis data diperoleh bahwa menunjukkan variabel stres kerja (X2), yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil uji hipotesis uji T diperoleh sebesar 5,882 (X2), t_{tabel} sebesar 1,984 yang dipengaruhi signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dan uji F diperoleh hasil sebesar 249,643 dengan f_{tabel} sebesar 2,70 yang dipengaruhi signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Penelitian yang terdahulu yang dilakukan oleh Silvia Salsabila dan Novian Ekawaty (2024), berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat pengaruh parsial variabel stress kerja terhadap kepuasan kerja. Besaran pengaruh parsial variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek *ride* di Kecamatan Duren Sawit-Jakarta Timur tersebut adalah sebesar 18,6%. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh simultan dari kedua variabel bebas yaitu stres kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 53,6%. Adapun 46,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Tika Kinanti (2020), hasil uji f simultan menyatakan bahwa variabel stres kerja secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif dan mampu memprediksi (signifikan) perubahan kinerja, karena output yang dihasilkan yaitu nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil regresi berganda menghasilkan variabel stres kerja mampu memprediksi variabel kinerja dengan nilai sebesar 0,004. Adapun variabel stres dapat mempengaruhi kinerja sebesar 54,8% sedangkan sisanya 45,2% dipengaruhi variabel lain.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul : “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Mitra Grab di Kota Medan”.

1.2. Identifikasi Masalah

Masalah utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini terdiri aspek yang saling terkait dan memiliki dampak signifikan terhadap kehidupan mitra Grab di Kota Medan. Pertama, stres kerja yang dirasakan oleh mitra Grab merupakan isu

yang sangat penting untuk diperhatikan. Stres kerja ini tidak hanya memengaruhi kondisi mental pengemudi, tetapi juga berdampak pada kesehatan fisik dan kualitas hidup mereka secara keseluruhan. Ketika pengemudi mengalami stres yang tinggi, mereka mungkin menjadi kurang fokus dan lebih mudah lelah, yang pada gilirannya dapat mengurangi kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. Ini adalah siklus yang bisa menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan dan berdampak negatif pada pendapatan mereka.

Terdapat faktor-faktor penyebab stress yang spesifik dalam pekerjaan sebagai mitra Grab yang perlu diidentifikasi. Misalnya, adanya orderan fiktif atau pesanan palsu dapat menjadi penyebab utama stres. Selain itu, interaksi dengan penumpang yang mungkin tidak selalu menyenangkan juga dapat menambah beban emosional yang dirasakan oleh pengemudi. Dengan memahami faktor-faktor ini, kita dapat mulai merancang solusi yang lebih tepat untuk mengurangi stres yang mereka alami.

Masalah utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi:

1. Stres kerja yang dirasakan oleh mitra Grab di Kota Medan dan dampaknya terhadap kinerja mereka.
2. Faktor-faktor penyebab stres yang spesifik dalam pekerjaan sebagai mitra Grab.
3. Kurangnya informasi tentang strategi penenangan yang efektif untuk mengelola stres di kalangan mitra Grab

1.3. Batasan Masalah

Tingkat stres yang tinggi di tempat kerja dapat membawa dampak yang sangat serius, baik bagi individu maupun organisasi secara keseluruhan. Bagi karyawan, stres yang berkepanjangan sering kali mengarah pada berbagai masalah kesehatan, seperti gangguan tidur, depresi, dan kecemasan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami dan mengatasi faktor-faktor penyebab stres, demi menciptakan suasana kerja yang lebih baik bagi karyawan dan keberhasilan organisasi. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka

peneliti memfokuskan permasalahan pada stress kerja dan pengaruh terhadap kinerja mitra Grab di Kota Medan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui “Apakah Stres Kerja Memiliki Pengaruh Terhadap Kinerja Mitra Greb di Kota Medan?”

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah mengetahui Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Mitra Grab di Kota Medan.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
Menambah ilmu penengetahuan dalam mengatasi stress kerja sebagai Mitra Grab dan dapat meningkatkan pelayanan yang akan diberikan bagi penumpang
2. Bagi Responden
Membantu mitra Grab dalam mengidentifikasi dan menerapkan strategi untuk mengelola stres mereka, sehingga meningkatkan kualitas hidup dan kinerja mereka sebagai pengemudi.
3. Bagi Intitusi
Sebagai bahan masukan tentang ilmu pengetahuan serta bertambahnya referensi di dalam perpustakaan.
4. Bagi Tempat Penelitian
Sebagai sumber informasi kepada Kantor Grab Kota Medan dalam memberikan solusi agar Mitra Grab mendapatkan kesejahteraan dalam mengemudi.