

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri transportasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Semakin tingginya mobilitas masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat mempermudah masyarakat melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lain dengan waktu yang cepat dan kemudahan dari penggunaan sarana transportasi tersebut. Seiring dengan semakin berkembangnya teknologi, transportasi berbasis *online* menjadi terobosan terbaru yang dapat digunakan untuk membantu mobilitas masyarakat. Kemunculan transportasi berbasis *online* ini mendapat respon yang positif dari masyarakat. Hal ini dapat diketahui dengan semakin banyaknya pengguna transportasi *online*. Beberapa perusahaan besar memanfaatkan kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan mobilisasi dengan mudah melalui pembentukan perusahaan transportasi berbasis aplikasi *online*, salah satunya adalah PT. Go-Jek. Munculnya perusahaan transportasi *online* membuat sebuah peluang dalam menciptakan lapangan pekerjaan. Banyak masyarakat yang bergabung untuk menjadi mitra terutama sebagai pengemudi ojek *online*. Pekerjaan pengemudi ojek *online* ini menjadi pilihan banyak orang karena dianggap menjadi pekerjaan yang bisa memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini diimbangi dengan kondisi pasar ojek *online* yang banyak diminati oleh masyarakat.

Ojek *online* merupakan salah satu transportasi dengan memanfaatkan teknologi sebagai media untuk mendapatkan pelanggan sehingga banyak diminati

oleh masyarakat karena mengingat banyak masyarakat yang semakin mengalami perkembangan dalam menggunakan teknologi. Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang dapat dipesan melalui teknologi internet dengan memanfaatkan aplikasi pada telepon genggam. Oleh karena itu, Ojek *online* ini banyak digemari oleh masyarakat karena kemudahan aksesnya. Selain itu, banyaknya fitur yang ditawarkan pada aplikasi ojek *online* ini membuat masyarakat merasa terbantu dalam memenuhi kebutuhan, seperti pengantaran orang, pengantaran barang, pembelian makanan, bahkan pembelian obat juga bisa melalui aplikasi ojek *online*. Hal ini yang membuat masyarakat di Kota Surabaya yang dikenal sebagai Kota Metropolitan dengan banyaknya aktivitas yang sangat padat bisa mendapatkan kemudahan dalam mobilitas dan pemenuhan kebutuhan melalui ojek *online*.

Kemudahan mobilitas dan pemenuhan kebutuhan dengan menggunakan ojek *online* saat sebelum pandemi berbeda dengan yang terjadi di masa pandemi. Hal ini diawali dengan munculnya kasus COVID-19 di Indonesia yang mengakibatkan berkurangnya mobilitas masyarakat, terhambatnya pemenuhan kebutuhan, dan pekerjaan ojek *online* menjadi terganggu. Kondisi ini menjadi semakin parah setelah *World Health Organization* (WHO) menetapkan bahwa COVID-19 sebagai sebuah pandemi dan mengakibatkan Indonesia menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Data menunjukkan bahwa jumlah penderita COVID-19 di dunia pada bulan Agustus masih sangat tinggi hingga mencapai 30 juta kasus terkonfirmasi dan 900 ribu kematian (WHO, 2021). Per tanggal 21 November 2020, jumlah kasus

terkonfirmasi sebesar 57.274.018 dan kematian mencapai 1.368.000 (WHO, 2021). Jumlah kasus terkonfirmasi di Indonesia per tanggal 21 November 2020 sebesar 493.308 kasus dan 15.774 kematian (Satuan Tugas Penanganan COVID-19, 2021). Angka kasus terkonfirmasi di Jawa Timur per tanggal 21 November 2020 sebesar 58.384 kasus dan 4.125 kematian (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, 2020). Jumlah kasus terkonfirmasi di Kota Surabaya per tanggal 21 November 2020 sebesar 16.585 kasus dan 1.198 kematian (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, 2020). Berdasarkan data tersebut, belum ada yang dapat memastikan terkait waktu penurunan hingga jumlah kesakitan dan kematian mencapai angka nol dan dapat dinyatakan pandemi berakhir. *World Health Organization* (WHO) telah menetapkan wabah COVID-19 menjadi sebuah pandemi setelah dirasa penyebarannya begitu cepat dan luas dari wilayah yang jauh dari pusat wabah, yakni Kota Wuhan, China yang menjadi wilayah pertama munculnya virus corona. Ketika pandemi ini melanda seluruh dunia, hal itu menimbulkan ketakutan, kekhawatiran, dan keprihatinan yang cukup besar pada masyarakat. Ketakutan dan kecemasan terkait hal baru ini bisa sangat membebani dan menyebabkan emosi yang kuat pada semua orang (National Center for Immunization and Respiratory Disease, 2020).

COVID-19 ini merupakan wabah yang menjadi suatu hal yang baru sehingga belum ada kesiapan tertentu dalam menghadapi dampak-dampak yang ditimbulkan. Dampak yang ditimbulkan oleh COVID-19 bisa berupa dampak kesehatan fisik maupun kesehatan mental (Salari *et al.*, 2020). Dalam istilah

kesehatan mental masyarakat, dampak psikologis utama hingga saat ini adalah meningkatnya stres kerja atau kecemasan (WHO, 2021). Ketakutan, kekhawatiran, kecemasan hingga merasa stres merupakan respon normal ketika dihadapkan oleh suatu kondisi yang dapat mengancam dan dirasa adanya ketidakpastian dari kondisi tersebut. Sesuatu yang dihadapi pada masa pandemi ini merupakan penyakit yang sebelumnya tidak pernah muncul dan merupakan penyakit dengan penularan yang sangat pesat. Hal ini menyebabkan timbulnya ketakutan pada masyarakat. Dalam hal ini, ketakutan tertular dapat menjadi salah satu alasan meningkatnya stres pada masyarakat.

Berbagai macam upaya dilakukan untuk menekan angka kesakitan dan angka kematian yang disebabkan oleh COVID-19. Upaya tersebut meliputi tindakan kesehatan masyarakat, seperti pembatasan sosial yang dapat membuat orang merasa terisolasi dan merasa kesepian yang pada akhirnya dapat meningkatkan stres dan kecemasan (National Center for Immunization and Respiratory Disease, 2020). Istilah pembatasan sosial diubah menjadi pembatasan fisik berdasarkan pemaparan dari WHO yang pada dasarnya pembatasan sosial maupun pembatasan fisik ini mengakibatkan aktivitas sehari-hari menjadi terganggu. Mengingat, manusia merupakan makhluk sosial yang selalu melakukan hubungan dengan orang lain di setiap aktivitasnya. Dengan adanya regulasi pembatasan tersebut, proses interaksi antar manusia menjadi terhambat dan dapat mengganggu kesehatan mental apabila dilakukan secara terus menerus. Meskipun begitu,

pembatasan sosial (*social distancing*) tetap diterapkan di seluruh wilayah yang memiliki kasus COVID-19 guna memutus rantai penyebaran penularan COVID-19.

Menurut *World Health Organization (WHO)* (2017), jumlah penduduk dunia yang mengalami depresi sebanyak 322 juta orang. Secara global, hampir 264 juta orang dari segala jenis usia mengalami depresi (Global Health Metrics, 2018). Berdasarkan *European Working Conditions Survey*, sekitar 40 juta orang di Eropa dipengaruhi oleh stres terkait pekerjaan dan rata-rata 22% tenaga kerja di Eropa berada di bawah tekanan (Parent-Thirion *et al.*, 2007). Berdasarkan *Labour Force Survey* yang dilakukan di Inggris, jumlah kasus stres, depresi, atau kecemasan terkait pekerjaan pada tahun 2014-2015 sebanyak 440.000 kasus dengan tingkat prevalensi 1.380 per 100.000 pekerja (HSE, 2015). Sedangkan, jumlah total kasus stres, depresi, atau kecemasan yang diakibatkan oleh pekerjaan pada tahun 2019-2020 mengalami peningkatan menjadi 828.000 dengan tingkat prevalensi 2.440 per 100.000 pekerja sehingga stres menyumbang 51% dari semua kasus kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan (HSE, 2020). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh American Psychological Association pada 1.546 pekerja yang berusia di atas 18 tahun yang tinggal di Amerika Serikat, 36% pekerja mengatakan bahwa mereka merasa stres selama bekerja dan 49% mengatakan bahwa gaji yang rendah secara signifikan mempengaruhi stres kerja yang dirasakan di tempat kerja (American Psychological Association, 2011).

Penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli, Rahayu and Akbar, (2020) pada karyawan *service well company* PT. Elnusa TBK Wilayah Muara Badak juga

menunjukkan bahwa stres merupakan fenomena yang terjadi di Indonesia, penelitian tersebut menyatakan bahwa 57,5% pekerja mengalami stres kerja. Penelitian lain menyatakan bahwa 71,1% pegawai Dinas Kesehatan Kota Manado mengalami stres kerja kategori sedang (Sorongan, Suoth and Boky, 2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fahamsyah (2017), diperoleh hasil bahwa 54,5% tenaga kerja di instalasi CSSD Rumah Sakit Umum Haji Surabaya mengalami stres kerja sedang dan 45,5% lainnya mengalami stres kerja ringan.

Pengukuran stres kerja yang lain dilakukan pada 47 pekerja di PT. Kerta Rajasa Raya yang mendapatkan hasil bahwa sebagian besar pekerja atau sebanyak 76,6% mengalami stres kerja sedang (Diniari, 2019). Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan pada karyawan di kantor pengelola Mega Mall Manado bahwa lebih banyak karyawan yang mengalami stres kerja sedang sebanyak 84%, sedangkan 14% karyawan mengalami stres kerja rendah dan terdapat 3% karyawan yang mengalami stres kerja tinggi (Kandou, Umboh and Lampus, 2013).

Pengukuran stres kerja juga telah dilakukan pada pengemudi transportasi umum, seperti penelitian yang dilakukan oleh Ulum, Wahyuni and Ekawati (2018), pada pengemudi Bus Rapid Transit (BRT) Koridor II Kota Semarang dengan hasil bahwa sebesar 56,8% pengemudi bus mengalami stres kerja. Penelitian lain dilakukan pada pengemudi transportasi umum lainnya yang dilakukan pada pengemudi ojek *online* yang dilakukan di Komunitas Keluarga Gojek 3 Yogyakarta dengan hasil bahwa sebesar 62,5% *driver* mengalami stres kerja sedang dan 37,5% lainnya mengalami stres kerja ringan (Kuncoro, 2018). Penelitian lain yang dilakukan pada pengemudi ojek *online* juga dilakukan di Go-

Jek *Community* Medan pada tahun 2018 yang mendapatkan hasil bahwa sebesar 66,7% pengemudi ojek *online* mengalami stres kerja ringan, 31,3% mengalami stres kerja sedang, dan 2,1% mengalami stres kerja tinggi (Tria, 2019).

Stres yang dialami pekerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari faktor organisasi, maupun dari individu itu sendiri. Stres kerja yang disebabkan oleh faktor organisasi dapat terjadi karena adanya tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antar pribadi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mallapiang *et al.*, (2017), menyatakan bahwa terdapat hubungan antara tuntutan tugas dan tuntutan peran dengan stres kerja pada perawat di bagian IGD Rumah Sakit Haji Kota Makassar. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Zamara (2018) yang membahas mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada pengemudi angkutan kota Jurusan Pasar Raya-Lubuk Buaya Padang mendapatkan hasil bahwa sebesar 56% supir angkutan kota mengalami stres kerja karena tuntutan tugas dan tuntutan antar pribadi yang berat.

Selain faktor organisasi, faktor individu juga menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya stres kerja. Beberapa faktor individu yang dimaksud, yaitu adanya masalah keluarga, masalah ekonomi, kepribadian, dukungan sosial, dan efikasi diri. Terdapat hubungan antara stres kerja dengan keharmonisan keluarga karena pekerja yang stres akan mempengaruhi kehidupan pribadi dan keluarganya (Sudirman, 2019). Masalah ekonomi yang dialami oleh individu merupakan perangkat kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi pekerja (Hidayati and Trisnawati, 2016). Permasalahan ekonomi dapat menyebabkan stres kerja karena selain tekanan yang dirasakan berkaitan dengan tugas pekerjaan, para

individu juga merasa tertekan dengan persoalan ekonomi dengan hasil penelitian sebanyak 50% staf bidang Pencegahan Pemberantasan Penyakit dan Penyehatan Lingkungan (P2P-PL) di Kabupaten Bangkalan menyatakan setuju dengan pernyataan gaji yang diterima masih kurang dalam pemenuhan kebutuhan keluarga (Jum'ati and Wusma, 2013). Faktor individu lainnya yang dapat menyebabkan stres kerja adalah kepribadian individu. Berdasarkan hasil penelitian hubungan antara kepribadian dengan stres kerja pada pengemudi Bus Rapid Transit (BRT) Koridor II Kota Semarang, dapat diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepribadian dengan stres kerja (Ulum, Wahyuni and Ekawati, 2018).

Dalam mengatasi stres kerja, pekerja membutuhkan dukungan sosial, baik dukungan dari atasan, rekan kerja, maupun dari keluarga. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada karyawan redaksi Solopos Surakarta, dukungan sosial memiliki hubungan yang negatif dengan stres kerja yang berarti bahwa apabila pekerja mendapatkan banyak dukungan sosial pada saat melakukan pekerjaannya, maka semakin kecil kemungkinan pekerja tersebut mengalami stres kerja (Dodiansyah, 2014). Selain dukungan sosial, faktor yang dapat membantu untuk mengurangi stres kerja adalah efikasi diri yang merupakan keyakinan akan kemampuan diri sendiri. Berdasarkan penelitian mengenai hubungan antara efikasi diri dengan stres kerja pada karyawan Solopos Surakarta, diperoleh hubungan negatif yang sangat signifikan antara efikasi diri dengan stres kerja pada karyawan (Ferdianto, 2014). Artinya, jika semakin tinggi efikasi diri maka semakin rendah stres kerja.

Berdasarkan pemaparan beberapa data terkait gangguan kesehatan mental, terutama stres, dapat disimpulkan bahwa setiap individu mengalami stres karena stres ini tidak akan bisa dihilangkan, hanya saja stres yang dialami setiap individu berbeda tingkatan atau kadarnya. Maka hal ini menjadi suatu hal yang perlu mendapat perhatian bagi setiap orang. Segala aktivitas yang dilakukan dapat menjadi salah satu *stressor* utama, termasuk pekerjaan. Stres menjadi suatu hal yang tidak dapat dihindarkan dari kehidupan manusia karena stres dapat dialami oleh setiap orang, dapat terjadi pada setiap waktu, dan terjadi juga ketika individu merasa kurang mampu untuk menyesuaikan antara keinginan dan kenyataan, baik dari dalam maupun dari luar dirinya (Massie, Areros and Rumawas, 2018).

Dengan adanya pandemi, stres juga turut menjadi salah satu masalah kesehatan yang perlu ditangani. Pandemi COVID-19 membuat perubahan yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari karena pergerakan tiap orang dibatasi dan masyarakat mendapatkan realitas baru, seperti *Work from Home* (WFH), pengangguran sementara, pembelajaran jarak jauh, dan kurangnya kontak fisik dengan orang lain (WHO, 2021). Berdasarkan beberapa pemaparan di atas, maka perlu dilakukan kajian terkait seberapa besar stres kerja yang dialami pekerja, salah satunya pekerja pengemudi ojek *online* yang menjadi salah satu pekerjaan yang mengalami perbedaan antara sebelum dan saat pandemi dengan menghubungkan antara faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja yang dialami supaya dapat dilakukan cara untuk menjaga dan mengelola kesehatan mental pengemudi ojek *online* agar tidak sampai pada kondisi stres yang tinggi.

1.2 Identifikasi Masalah

Ojek *online* merupakan transportasi umum yang banyak digunakan dan dapat dikatakan sebagai alat untuk membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi umum berbasis aplikasi adalah PT. Go-Jek. Go-Jek memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan atau kegiatan sehari – hari seperti mobilisasi yang mudah dan cepat, pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut menjejahterakan kehidupan tukang ojek karena banyaknya masyarakat yang menjadi pelanggan Go-Jek. Keadaan tersebut merupakan kondisi pada saat sebelum adanya pandemi. Saat COVID-19 ditetapkan sebagai pandemi oleh WHO, kondisi yang dialami oleh ojek *online* mengalami perubahan. Banyak masyarakat yang merasa takut tertular virus dan memilih untuk berada di rumah saja. Perubahan itu semakin parah ketika ditetapkannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Kota Surabaya yang membuat masyarakat yang awalnya beraktivitas atau bekerja di luar rumah harus melakukan pekerjaan dari rumah saja atau disebut dengan *Work From Home* (WFH) sehingga mobilitas masyarakat menjadi terbatas. Penerapan PSBB di Kota Surabaya, membuat pemetintah Kota Surabaya mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Penanganan Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) Di Kota Surabaya. Peraturan tersebut dibuat untuk membatasi pergerakan barang dan orang untuk mencegah penyebaran penularan COVID-19. Dalam peraturan tersebut diatur juga mengenai aturan untuk angkutan roda dua berbasis aplikasi yang dibatasi penggunaannya

hanya untuk pengangkutan barang (Peraturan Walikota Surabaya No. 16 Tahun 2020). Melihat kenyataan ini, pekerjaan transportasi umum, khususnya Go-Jek semakin mengalami perubahan karena semakin berkurangnya pelanggan. Apabila perubahan ini terjadi secara terus menerus, para pengemudi ojek *online* juga merasakan dampak dari adanya pandemi yang dapat berpengaruh pada kesehatan mental pengemudi ojek *online*.

Pandemi COVID-19 menjadi wabah yang menimbulkan krisis kesehatan mental pada masyarakat, salah satunya adanya peningkatan stres. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuwono (2020), kondisi stres di masa pandemi dialami oleh beberapa profesi, seperti guru, dosen, wiraswasta, pekerja swasta, mahasiswa, dan pekerja di bawah instansi pemerintah yang menyatakan bahwa selama 30 hari terakhir terlihat kondisi stres responden sebanyak 65% pada kategori sedang, 30% responden pada stres kategori rendah dan 5% pada stres dengan kategori tinggi. Penelitian lain yang dilakukan di India yang melibatkan ahli kejiwaan, dokter, dan perawat menyatakan bahwa 97% responden mengalami stres pada saat *lockdown* COVID-19 (Rehman *et al.*, 2021). Penelitian yang juga dilakukan di India, khususnya pada 891 orang yang berasal dari 11 negara bagian di wilayah India diperoleh hasil bahwa 22% orang merasakan depresi, 15% orang merasakan kecemasan, dan 10% orang merasa stres selama pandemi COVID-19 (Reddy V *et al.*, 2020). Penelitian terkait dampak adanya pandemi COVID-19 juga dilakukan pada populasi umum di Italia yang mendapatkan hasil bahwa terdapat 3.895 dari 18.147 orang atau sebanyak 21,8% mengalami stres yang tinggi (Rossi *et al.*, 2020).

Kejadian stres kerja pada saat pandemi ternyata juga dialami oleh para pengemudi motor Go-Jek. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hapsari, Sovitrina and Santosa (2021) dengan hasil bahwa terdapat banyak pengemudi ojek *online* di Jakarta yang mengalami stres kerja saat bekerja di masa pandemi akibat pengguna ojek *online* yang semakin menurun dan sangat mempengaruhi perekonomian keluarganya. Selain data tersebut, kejadian stres kerja yang dialami oleh ojek *online* juga diperoleh berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada 7 pengemudi motor ojek *online* di Surabaya pada bulan Januari 2021 sebelum penelitian ini dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan menanyakan mengenai ciri-ciri stres dan kondisi yang dialami oleh pengemudi ojek *online* selama bekerja di masa pandemi, 5 dari 7 pengemudi motor Go-Jek merasa mengalami stres kerja pada masa pandemi. Terkait ciri-ciri orang yang mengalami stres kerja melalui kondisi yang dirasakan pengemudi motor Go-Jek diperoleh sebanyak tiga pengemudi motor Go-Jek mengalami keadaan gelisah, merasa tertekan, merasakan kelelahan yang hebat, dan merasa sulit tidur. Selain itu, sebanyak dua pengemudi motor Go-Jek merasakan sakit kepala, dan hanya satu pengemudi motor Go-Jek yang mudah marah.

Dengan adanya pemberlakuan pembatasan jarak fisik, membuat lima pengemudi motor Go-Jek merasa sulit mendapatkan pesanan, baik penumpang orang maupun kiriman barang. Selain itu, empat pengemudi motor Go-Jek merasa mengalami penurunan penghasilan dan hanya terdapat satu pengemudi yang tidak merasa stres dan merasa tidak ada perbedaan antara sebelum pandemi dan saat pandemi. Stres yang dialami oleh 5 dari 7 pengemudi motor Go-Jek itu

mengakibatkan mereka kadang-kadang merasa tidak mampu menyelesaikan hal-hal yang harus dikerjakan.

Berdasarkan studi pendahuluan, diperoleh informasi bahwa kondisi yang dialami oleh pengemudi motor Go-Jek adalah berkurangnya orderan atau pelanggan akibat pandemi. Hal itu yang menjadi penyebab utama pengemudi motor Go-Jek merasakan stres. Ketika dalam keadaan normal, sekurang-kurangnya mereka bisa mendapatkan Rp 50.000,00 dalam sehari. Namun, pada kondisi pandemi, hal itu menjadi sangat sulit tercapai karena mereka mengaku untuk mendapatkan satu atau dua orderan saja itu sangat sulit. Keadaan sulit ini lah yang bisa menyebabkan munculnya masalah keluarga dan masalah ekonomi karena pemasukan yang lebih sedikit dari biasanya. Selain itu, dengan adanya perubahan jumlah pengguna Go-Jek sehingga membuat para pengemudi menambah jam kerja agar dapat memperoleh pelanggan yang lebih banyak. Pengemudi motor Go-Jek memang tidak memiliki ketetapan proses jam kerja karena pekerjaannya memiliki waktu yang fleksibel. Apabila pengemudi motor ingin mendapatkan *reward* dari PT. Go-Jek, mereka harus mengumpulkan poin sesuai dengan target perusahaan. Selain itu, para pengemudi motor Go-Jek juga tidak jarang mendapatkan perlakuan yang kurang baik dari pelanggan, tetapi para pengemudi motor Go-Jek ini tetap dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah dan harus selalu memberikan rasa nyaman kepada pelanggan.

Di masa pandemi, sistem orderan yang masuk pada aplikasi pengemudi motor Go-Jek mengalami perubahan sistem. Apabila terdapat dua atau lebih pengemudi motor Go-Jek di satu tempat yang sama atau posisinya lebih dekat

dengan titik pengambilan atau pemesanan, tetapi orderan akan masuk pada aplikasi yang memiliki riwayat poin terbanyak. Hal inilah yang membuat adanya sedikit masalah yang dialami oleh pengemudi motor Go-Jek yang riwayat poinnya lebih sedikit. Akan tetapi, kondisi ini tidak mematahkan kekeluargaan antar pengemudi motor Go-Jek yang pada prinsipnya solidaritas dan rasa kekeluargaan antar pengemudi motor Go-Jek sangat tinggi. Meskipun berbagai macam kesulitan yang sedang dialami para pengemudi motor Go-Jek di masa pandemi, mereka tetap yakin bahwa mereka tetap bisa melewati dan melakukan pekerjaannya dengan baik.

Berdasarkan beberapa masalah di atas, pengemudi motor Go-Jek ternyata juga mengalami stres tetapi belum diketahui tingkatan stres yang dialami oleh para pengemudi. Mengingat bahwa setiap individu merasakan stres masing-masing dengan tingkatan yang berbeda dan disebabkan oleh beberapa faktor yang berbeda pula sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan terjadinya stres kerja pada masa pandemi yang dialami oleh para pengemudi ojek *online*, terutama pengemudi motor Go-Jek.

1.3 Pembatasan dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti merumuskan "Faktor apa saja yang berhubungan dengan stres kerja pengemudi ojek *online* pada masa pandemi di wilayah Semolowaru Kota Surabaya?"

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Terdapat dua tujuan dalam penelitian ini, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Berikut adalah tujuan umum dan tujuan khusus pada penelitian ini:

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor yang berhubungan dengan stres kerja pengemudi ojek *online* pada masa pandemi di wilayah Semolowaru Kota Surabaya.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik individu meliputi, usia, status perkawinan, banyak tanggungan, dan masa kerja pengemudi ojek *online* di wilayah Semolowaru Kota Surabaya.
2. Mengidentifikasi faktor organisasi (tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antar pribadi) pengemudi ojek *online* di wilayah Semolowaru Kota Surabaya.
3. Mengidentifikasi faktor individu (masalah keluarga, masalah ekonomi, dan kepribadian) pengemudi ojek *online* di wilayah Semolowaru Kota Surabaya.
4. Mengidentifikasi faktor perbedaan individu (dukungan sosial dan efikasi diri) pengemudi ojek *online* di wilayah Semolowaru Kota Surabaya.
5. Mengidentifikasi stres kerja pengemudi ojek *online* pada masa pandemi di wilayah Semolowaru Kota Surabaya.
6. Menganalisis hubungan faktor organisasi (tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antar pribadi) dengan stres kerja pengemudi ojek *online* pada masa pandemi di wilayah Semolowaru Kota Surabaya.

7. Menganalisis hubungan faktor individu (masalah keluarga, masalah ekonomi, dan kepribadian) dengan stres kerja pengemudi ojek *online* pada masa pandemi di wilayah Semolowaru Kota Surabaya.
8. Menganalisis hubungan faktor perbedaan individu (dukungan sosial dan efikasi diri) dengan stres kerja pengemudi ojek *online* pada masa pandemi di wilayah Semolowaru Kota Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, baik bagi peneliti, pengemudi ojek *online*, dan peneliti lain. Berikut manfaat yang diharapkan antara lain:

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan informasi terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pengemudi ojek *online* pada masa pandemi di Kota Surabaya.

1.5.2 Manfaat Bagi Pengemudi Ojek *Online*

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pengemudi ojek *online* agar lebih memperhatikan keadaan psikologis dengan menjaga dan mengelola kesehatan mental pengemudi ojek *online* agar tidak sampai pada kondisi stres yang tinggi.

1.5.3 Manfaat Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi bahan rekomendasi dan pertimbangan serta acuan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan stres kerja.