

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman yang semakin modern membuat perkembangan teknologi di Indonesia semakin meningkat. Salah satunya yaitu pada teknologi informasi yang menggunakan telekomunikasi, dengan begitu beberapa hal yang dahulu sulit diperoleh akan dengan mudah diperoleh secara online. Hal tersebut membuat beberapa industri telekomunikasi berlomba-lomba untuk menciptakan aplikasi yang dapat membantu memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Seperti yang sedang mengalami banyak pro dan kontra adalah aplikasi transportasi *online*.

Aplikasi *online* sudah dapat diakses sejak tahun 2011 silam namun baru dapat diunggah melalui android dan iOS pada tahun 2015. Layanan ini sangat memudahkan masyarakat karena pengguna jasa ini dapat menggunakan aplikasi ini dimanapun berada dan dapat mengetahui biaya yang akan dikeluarkan. Aplikasi ini awalnya tersebar dikota besar seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya, namun sekarang sudah mulai tersebar di berbagai kota. Salah satu kota yang dimasuki yaitu kota Madiun. Tentu saja hal tersebut memberikan keuntungan bagi masyarakat Madiun khususnya pengguna layanan jasa transportasi. Namun sangat kurang taksi konvensional yang notabene tidak memakai sistem aplikasi *online*.

Seperti yang sudah diketahui kota Madiun bukanlah kota besar seperti layaknya ibukota, maka dari itu keberadaan transportasi *online* sangat merugikan bagi penyedia layanan taksi konvensional. Adapun beberapa perusahaan taksi yang ada di Madiun diantaranya adalah taksi Bima, taksi Angkasa, dan ada juga Paguyuban pengemudi stasiun (Anasta). Paguyuban pengemudi Anasta merupakan salah satu jasa angkutan umum yang ada di Madiun terutama berada di lingkungan Stasiun Madiun. Menurut ketua paguyuban Anastasa ini terbentuk sekitar tahun 2000 dimana awal pembentukan paguyuban ini taksi konvensional cukup berjaya dan memiliki sistem bagi hasil yang berbeda dengan perusahaan taksi konvensional lainnya. Oleh karena sistem penghasilannya dibagi beberapa persen untuk paguyuban dan juga untuk pengelolaan paguyuban serta perijinan resmi untuk berdirinya suatu paguyuban tertentu maka sampai saat ini paguyuban tersebut masih menerapkan sistem tersebut namun. Untuk memperoleh penumpang para pengemudi paguyuban ini juga tidaklah mudah seperti pengemudi taksi lainnya karena mereka saling mendatangi penumpang dari pintu keluar stasiun caranya pun juga memakai cara tawar menawar sehingga jika tidak cocok juga tidak diambil oleh mereka.

Dampak yang ditimbulkan sangat berpengaruh, bukan hanya persoalan pendapatan dan reputasi persaingan tetapi juga terhadap pekerja pada layanan paguyuban pengemudi Anasta. Seperti yang telah disampaikan ketua paguyuban kepada peneliti bahwa jumlah pekerja semakin hari berkurang, beberapa alasan yang disampaikan yaitu keputusan dalam bersaing dan sebagian mengalami sakit. Berdasarkan informasi yang telah disampaikan oleh ketua paguyuban tersebut memang benar sebagian pekerja mengalami penurunan dalam semangat kerja. Data yang diperoleh dari ketua paguyuban pekerja yang masih aktif dalam keanggotaan paguyuban tersebut ada 48 orang yang terdiri dari berbagai usia.

Melalui hasil penyebaran skala stres kerja lebih dari 50% pekerja telah mengalami stres kerja. Hal tersebut

diperkuat juga dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu anggota paguyuban pengemudi Anasta bahwa keberadaan taksi *online* sangat merugikan karena walaupun rute pelayanan sudah dibagi seringkali taksi *online* melebihi batas dari rute yang telah ditentukan atau yang sering disebut dengan zona merah. Maka hal tersebut seringkali menjadi masalah antar taksi konvensional dan taksi *online*. Seperti yang sudah pernah terjadi beberapa waktu yang lalu taksi *online* didapati mengangkut penumpang di zona merah sehingga menyebabkan perkelahian antara taksi *online* dan anggota pengemudi Anasta. Oleh sebab itu, masyarakat mendapatkan banyak pemberitaan yang kurang baik dan menurunkan pandangan mengenai paguyuban pengemudi Anasta.

Sebagian besar masyarakat pengguna jasa transportasi lebih memilih taksi *online* dan menganggap pengemudi Anasta kurang dapat memberikan pelayanan yang aman dan nyaman sehingga tidak banyak masyarakat yang menggunakan jasa tersebut. Dengan begitu penghasilan yang diperoleh oleh layanan anggota pengemudi Anasta sangat minim atau hampir jauh dari kata cukup untuk dianggap sebagai penghasilan. Oleh karena itu banyak beberapa dari anggota paguyuban mengalami stres kerja. Salah satu anggota tersebut yang mengalami stres sejak adanya taksi *online*, namun tidak hanya dari faktor lingkungan kerja saja stres kerja yang dialaminya juga berasal dari faktor personal. Beliau merupakan salah satu pengemudi Anasta yang memiliki semangat kerja untuk menafkahi keluarganya tinggi, tetapi semenjak munculnya taksi online ini para penumpang melupakan taksi yang biasanya identik dengan stasiun yang juga berkumpul di pintu keluar stasiun Madiun ini sehingga bukan hanya penghasilan pengemudi Anasta saja yang mengalami penurunan bahkan semangat kerja yang dimiliki juga menurun.

Stres kerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti faktor intrinsik seperti kondisi lingkungan kerja yang tidak nyaman, stasiun kerja yang tidak ergonomis, kerja *shift*, pekerjaan beresiko tinggi dan berbahaya, pembebanan

berlebih, pemakaian teknologi baru, dan lain sebagainya (Niosh, 2012). Selain faktor dalam pekerjaan beberapa faktor lain juga dapat menyebabkan timbulnya stres seperti peran individu dalam organisasi kerja, faktor hubungan kerja, faktor pengembangan karir, faktor struktur organisasi dan suasana kerja, serta faktor lain yang berasal dari luar pekerjaan. Berbagai kekhawatiran dan permasalahan yang dialami oleh pengemudi sedikit banyak telah menimbulkan ketegangan atau stres dalam melaksanakan tugas sehari-hari ditempat kerja. Apabila berlebihan akan mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, sehingga produktivitas itu dipengaruhi oleh stres kerja yang dialami oleh para pengemudi taksi konvensional. Riggio (2003) menyatakan bahwa stres kerja bergantung pada cara pandang pekerja, dimana stres merupakan hasil dari persepsi pekerja dalam menyatakan situasi lingkungan sebagai ancaman atau tantangan. Stres dapat menimpa siapa saja dan masing-masing individu akan mempunyai cara-cara tersendiri yang khas untuk mengatasinya.

Apabila seseorang mengalami stres dan dapat menyesuaikan diri dengan baik, maka individu tersebut berhasil mengatasi stres yang dialaminya, tetapi bila penyesuaian individu itu kurang atau tidak baik maka dapat mengganggu kehidupannya. Stres kerja menurut Greenberg (1990) dapat menyebabkan seseorang pada keadaan emosi dan tegang sehingga ia tidak dapat berpikir secara baik dan efektif, karena kemampuan rasional dan penalaran tidak berfungsi secara baik. Hal ini secara langsung berakibat menurunnya *performance* dan produktivitas kerja. Stres kerja telah menjadi salah satu masalah yang paling serius dalam dunia kesehatan modern ini dan dalam beberapa tahun terakhir, terutama dalam dunia kerja karena beberapa alasan yaitu stres memiliki efek psikologis dan fisiologis yang berbahaya pada karyawan. Stres adalah penyebab utama ketidakhadiran karyawan. Stres yang dialami oleh salah satu karyawan dapat mempengaruhi keselamatan karyawan lainnya. Selain itu, jika seseorang tidak waspada terhadap stres kerja, akan mengakibatkan pekerjaan menjadi berantakan dan menjadi salah satu penyebab

terjadinya bunuh diri (Beheshtifar dan Nazarian, 2013).

Ada berbagai sumber stres yang dapat menyebabkan stres di perusahaan diantaranya adalah faktor pekerjaan itu sendiri dan di luar pekerjaan itu. Menurut Robbins (2001) stres juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang dan bila dikaitkan dengan penelitian ini maka stres itu adalah suatu kondisi yang mempengaruhi keadaan fisik atau psikis seseorang karena adanya tekanan dari dalam ataupun dari luar seseorang yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Seperti halnya yang dialami oleh salah satu pengemudi Anasta bahwa selain karena situasi lingkungan kerja, hal yang menyebabkan ia mengalami stres kerja juga berasal dari faktor personal. Berdasarkan permasalahan yang ada di atas peneliti tertarik untuk meneliti stres kerja yang dialami para pengemudi Anasta karena munculnya taksi *online*.

1.2. Fokus Penelitian

Bagaimanakah gambaran stres kerja pada pengemudi Anasta ditinjau dari munculnya taksi online di Madiun ?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran stres kerja pengemudi Anasta ditinjau dari munculnya taksi online di Madiun.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi pada bidang Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi tentang stres kerja.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi ketua paguyuban pengemudi taksi agar dapat mengetahui bagaimana definisi tentang stres kerja yang dialami pengemudi taksi

konvensional. Dan juga dapat mengetahui gambaran ilmu psikologi

tentang stres kerja, kesejahteraan sosial, serta penerimaan diri dalam lingkungan antara lain yang dialami para pengemudi di bawah kepemimpinannya.

- b. Bagi pengemudi taksi konvensional sendiri yaitu dapat mengetahui gambaran stres yang dialami dan juga bagaimana mereka menghadapi perkembangan yang ada pada saat ini.