

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia telah berkembang sangat pesat, berbagai macam kegiatan dapat dilakukan dengan mudah. Dengan seiringnya berjalannya waktu manusia mulai membuat transportasi untuk berpergian supaya lebih efisien dan nyaman, perkembangan transportasi di Indonesia sudah lebih maju sehingga adanya transportasi seperti sepeda mobil, kapal bahkan sepeda motor. Kemajuan teknologi tidak bisa dihindari lagi dari berbagai kalangan sudah merasakan kemudahan dalam kebutuhan hidup. Tingkat kesadaran terhadap perkembangan teknologi sudah berkembang luas sehingga dimana saja dapat mengakses teknologi dengan mudah. Kemajuan teknologi sudah merubah cara berfikir dan gaya hidup masyarakat Indonesia dalam menjalankan aktifitas dan kegiatannya (Budiman, 2019)

Dengan adanya perkembangan yang lebih maju sekarang ini dapat membantu mempermudah kegiatan atau aktifitas dalam bidang transportasi, dalam hal ini transportasi sudah berkembang sehingga dengan mudah dapat di gunakan salah satunya dengan adanya aplikasi ojek online yang sudah ada dan dapat mempermudah manusia untuk melakukan banyak hal seperti berpergian tinggal pesan melalui aplikasi, membeli makanan juga mudah tinggal pesan lewat aplikasi, dan bahkan apabila ingin mengirim barang pun juga sudah di permudah dengan layanan antar barang (Giri & Dewi, 2017). Sehingga layanan ojek online ini dapat mempermudah manusia dalam melakukan aktifitasnya dan dapat menghemat waktu dan tenaga.

(Burhan, 2020) dalam Riset Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LD FEB UI) menunjukkan, transaksi 62-85% mitra Gojek anjlok selama pandemi corona, yang berdampak kepada pendapatan. Penurunan paling dalam di alami oleh

mitra taksi dan ojek. Secara rinci, 76% dari 8.249 mitra GoFood yang disurvei, mengaku permintaan layanan pesan-antar makanan turun. Sedangkan 20% merasa pendapatannya tetap, dan sisanya justru meningkat. Lalu 62% dari 1.142 mitra GoSend mengaku permintaan layanan turun. Sedangkan 14% mencatatkan pendapatnya tetap dan sisanya meningkat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Andrew et al., 2021) mengemukakan bahwa pada masa pandemi Covid-19 ini ternyata sangat sulit bagi pengemudi transportasi online.

*Compas.com* (Sari, 2022) menjelaskan bahwa Pada masa pasca pandemi covid-19 perusahaan ojek online juga mengalami penurunan orderan. Survei ini dilakukan Kemenhub selama periode 13-20 September 2022 menggunakan media survei online di wilayah Jabodetabek. Status driver ojek online sebagai pekerjaan utama 54 persen dan sebagai pekerjaan sampingan 46 persen. Pada driver saat ini terdapat perubahan pada pemberlakuan tarif baru banyaknya pesanan ojek online sekitar 5-10 kali 46,88% dan sesudah pemberlakuan tarif baru berkurang dari 5 kali 55,65%. Kemudian, pendapatan pengemudi ojek online berkurang setelah diberlakukan tarif baru akibat kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM).

Hasil survei juga menunjukkan, 52,08% pengemudi ojek online mengaku jarang mendapatkan bonus dari aplikator dan 37,40% menyatakan tak pernah mendapat bonus. Sementara, 75,79% mengaku jarang mendapatkan tip dari penumpang.

*Antarnews.com* (Pasaribu, 2022) memasuki tahun 2022, mengoptimalkan layanan logistik *online* baik, bagi pelaku usaha maupun konsumen, serta mendukung kinerja para mitra untuk menghadirkan layanan prima. *Head of Logistics Gojek* Steven Halim, mengatakan go-send terbukti mampu menjadi layanan terdepan dalam pengiriman cepat *on-demand* dan menjadi kepercayaan jutaan pelaku usaha dan konsumen seiring penerapan ekosistem berbasis pengiriman *hyperlocal-on-demand*. Kata Steven Halim dalam keterangannya juga berpendapat “berfokus

untuk bisa menghadirkan inovasi layanan logistik yang optimal, tentunya kami turut mengembangkan ragam fitur yang mempermudah aktivitas mitra, sebagai bagian penting dari ekosistem go-send”.

Dilihat dari data yang diperoleh, rata-rata pengemudi Gojek mengalami penurunan orderan, sehingga mengakibatkan penurunan pendapatan. Dari hasil data ini dapat disimpulkan bahwa pendapat pada semua layanan driver ojek online khususnya PT. Gojek Indonesia mengalami penurunan pendapat. Adapun juga beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pendapatan pengemudi ojek, di dalam penelitian oleh (Giri & Dewi, 2019) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Driver Go-Jek di Kota Denpasar, Bali” menunjukkan bahwa jam kerja dan pengalaman kerja positif mempengaruhi pendapatan para pengemudi go-jek.

Adanya wabah covid-19 menyebabkan banyaknya driver ojek online mengeluh dikarenakan minimnya orderan sehingga tidak mendapatkan Insentif seperti di hari biasanya (sebelum pandemi). Hal ini tentu saja membuat pendapatan driver gojek menurun di bandingkan pendapatan yang didapat sebelum covid-19 merajalela. Akan tetapi, pada masa pandemi covid-19 menjadi sektor yang paling terdampak secara ekonomi. Pandemi covid-19 telah mengubah kondisi “kenormalan” di semua sektor kehidupan termasuk dalam mendapatkan penghasilan untuk kebutuhan sehari-hari (Febriyanti, 2020).

Pada pasca pandemi covid-19 saat ini segala aktivitas sudah kembali berjalan dengan normal termasuk driver ojek online khususnya go-send same day delivery. Namun setelah covid-19 ini para driver masih belum ada peningkatan dalam orderan dan masih mengalami penurunan pendapatan, tidak sedikit dari driver yang sama sekali tidak mendapatkan orderan bahkan ada beberapa driver ojek online yang dalam seminggu tidak dikasih orderan. Sehingga driver ojek online masih mengalami penurunan orderan. Dari portal berita mobimoto.com (Priambodo, 2022) penuturan dari seorang driver ojek yang berinisial R

mengatakan bahwa “akhir-akhir ini orderan terlihat anyep alias sepi orderan, enggak seperti biasanya pendapatan yang di capai tidak seperti awal-awal dulu yang menjanjikan, bisa mendapatkan jutaan dalam sebulan”. Dan beberapa driver ojek online mengeluh kalau pendapatan mereka tidak sesuai yang diharapkan karena sepi orderan.

Go-Send Same Day Delivery, merupakan fitur baru Go-Send yang mempermudah para pelanggan untuk mengirim barang pada hari yang sama dengan lebih hemat, yaitu Rp15.000 flat, khusus di area Jabodetabek, dengan durasi pengiriman 6-8 jam dari konfirmasi pihak penjual. belum di lanjutin lagi Dalam hal ini peneliti mengambil bahan penelitiannya melalui layanan aplikasi ojek online berupa layanan go-send (Same Day Delivery), Salah satu fenomena yang terjadi pada driver ojek online di Bekasi, Jawa Barat. Go-send same day delivery adalah layanan pengantaran barang dengan batas waktu satu hari setelah pemesanan. go-send same day delivery ini merupakan layanan pengiriman di hari yang sama terhitung 6-8 jam sejak pembayaran terverifikasi dan diproses oleh seller atau gudang barang pesanan (Go-send, 04/17). Selama pandemi saat ini dapat berdampak pada driver ojek online khususnya pada driver ojek online go-send same day delivery, dimana sebagian individu yang biasanya membeli barang di luar kebutuhan pokok maka tidak bisa membelinya karena harus mementingkan terlebih dahulu kebutuhan pokok untuk sehari-hari. Sehingga orderan yang di peroleh oleh driver go-send same day delivery mengalami penurunan.

Orderan go-send Same Day Delivery itu sendiri bisa melakukan pengiriman barang 1 bid biasanya 1-7 paket. Driver ojek online sering mengalami kesulitan dalam pengambilan barang yang jaraknya jauh, terkarang juga alamat yang di berikan tidak sesuai dengan aplikasi sehingga memakan waktu untuk mencari alamat. Kecemasan yang ditimbulkan pada driver ojek online (go-send Same Day Delivery) yaitu sulit mendapatkan orderan bid ke 2 karena di jam 15.00 karena waktu pengiriman dan pengambilan barang yang memakan waktu sehingga

kemungkinan untuk mendapatkan orderan sangat kecil sehingga driver biasanya hanya mendapatkan orderan 1 bid (Bestari, 2021). Sehingga ketika driver mengeluh terhadap orderannya, maka ada dukungan dari pasangannya, yang menguatkan dan memberikan semangat driver tersebut. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui apakah ada perbedaan antara driver ojek online yang sudah menikah dan belum menikah mengalami kecemasan apabila mengalami penurunan orderan atau tidak mendapatkan orderan.

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada 10 driver ojek online di base camp driver ojek online gosend same day delivery daerah Narogong Bekasi pada tanggal 04 April 2021. Dalam wawancara berlangsung beberapa keluhan yang dihadapi yaitu, orderan yang berkurang bahkan dalam sehari tidak mendapatkan orderan sama sekali, ukuran barang yang tidak sesuai dengan kemampuan, alamat yang tidak sesuai dengan maps, harga pengiriman yang murah, jarak parkir dengan alamat pengambilan barang yang memakan waktu (mall/apartment). Berikut ini penuturan dari sepuluh driver ojek online yang di wawancarai “subjek 1 (berkeluarga) : orderan selama pandemi bikin kita semakin susah dapet uang, akhirnya pulang tidak bawa uang dan binggung buat makan besok gimana”. “subjek 2 (berkeluarga) : kepala pusing harus memenuhi kebutuhan sekolah anak, belanja istri sedangkan orderan susah jadi bawaan hati kesel terus”. “subjek 3 (berkeluarga) : pulang tidak bawa uang istri hanya diam binggung buat makan gimana, jadi sering marah ke anak”, “subjek 4 (single) : susah dapat orderan udah melipir sampe Harko Mangga 2 tapi ga dapat juga, sehingga pulang kerumah tidak membawa uang”, “subjek 5 (single) : udah barang besar, jarak penganterannya jauh rasanya pas ketemu customer pengen marah-marah aja tapi keinget kata emak harus sabar”, “subjek 6 (single) : udah seharian muter-muter tidak dapat orderan pusing buat kasih uang harian ke ibu sama biaya adik sekolah tidak ada”, “subjek 7 (berkeluarga) : nyari ketempat ramai adalah jalan mencari orderan tapi kalau tidak dapat orderan juga ya sudah cari tempat lain intinya berusaha terus pesen istri

si gitu”, “subjek 8 (single) : kepala pusing, hati tidak karuan jika pulang tidak membawa uang, bingung gimana buat makan besok”, “subjek 9 (berkeluarga) : tidak dapat orderan sama sekali jadi pulang tidak bawa uang, pasti istri marah-marah pulang tidak bawa uang”, “subjek 10 (berkeluarga) : pusing orderan anyep banget, mau nyari kemana mana tidak dapat orderan juga sampe 4 hari tidak dapat orderan”.

Dalam hasil wawancara ini dapat disimpulkan bahwa ketika seorang driver ojek online gosend same day delivery melakukan *on bid*, driver ojek online tidak selalu mendapatkan orderan terkadang driver tidak mendapatkan orderan sehingga sulit bagi driver yang tidak dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari sehingga dapat mengalami kecemasan. Priest (dalam Manafe, 2019) memberikan pengertian tentang kecemasan sebagai perasaan yang dialami individu ketika berpikir tentang sesuatu yang tidak menyenangkan akan terjadi dan timbul karena berbagai alasan dan situasi individu yang cemas, merasa tidak bahagia, tidak enak, tegang dan biasanya enggan berbuat sesuatu untuk kecemasannya

Nietzel (Gufron, 2012) menyebutkan bahwa kecemasan yang digunakan untuk menggambarkan efek negatif dan rangsangan sosiologi. Kecemasan menurut (Greenberger dan Padesky, 2004) merupakan salah satu emosi yang paling menimbulkan stres yang dirasakan oleh banyak orang dan kecemasan menggambarkan periode singkat perasaan gugup atau takut yang dialami ketika dihadapkan pada pengalaman sulit di dalam kehidupan. Kecemasan disertai dengan persepsi bahwa sedang dalam kondisi yang bahaya atau terancam dan rentan dalam hal tertentu. (Greenberger dan Padesky, 2004) menjabarkan ada empat aspek kecemasan, yaitu : *Reaksi Fisik, Pemikiran, Perilaku, Suasana Hati*. Dan untuk mendukung teori ini Ketika driver ojek online mendapatkan orderan barang yang cukup lumayan besar dan beresiko maka driver tersebut akan merasakan adanya reaksi kecemasan seperti perasaan khawatir saat mengantarkan barang, jantung berdebar-debar, dan mengeluarkan keringat.

Seseorang memasuki masa dewasa awal maka kebutuhan-kebutuhan untuk diri sendiri akan muncul salah satunya bekerja. (Rahmawati, 2017) menjelaskan bahwa seseorang dapat bekerja untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri maupun keluarga. Ketika individu tersebut memiliki kebutuhan atau tuntutan untuk memenuhi perekonomian sehari-hari maka individu tersebut akan mencari pekerjaan bahkan lulusan SMA/SMK akan mencari pekerjaan untuk membantu keuangan dikeluarganya dan yang sudah menikah akan memenuhi kehidupan sehari-hari bersama pasangannya. Dalam perkembangan setelah individu lulus SMK/SMA maka individu tersebut akan berfikir mendapatkan pekerjaan dengan gaji yang sesuai kebutuhan sehingga dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Karena minimnya lapangan pekerjaan namun semakin banyak pencari kerja, sehingga membuat perusahaan-perusahaan berkomitmen untuk mencari sumber daya manusia dengan kualitas tinggi. Sehingga untuk masyarakat yang tidak mempunyai kualitas yang tinggi dan kompetensi yang diperlukan oleh perusahaan akan semakin besar peluang untuk menjadi pengangguran. (Christian, 2017). Dengan demikian terdapat kecemasan tersendiri bagi orang yang akan menghadapi dunia kerja, terutama lulusan SMK hal tersebut karena sempitnya lapangan pekerjaan dan belum adanya pengalaman kerja sebelumnya. Sehingga menjadikan driver ojek online sebagai pekerjaan untuk mendapatkan uang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Nuzulia (2017) menjelaskan bahwa individu merasa lebih pesimis, tidak percaya diri dan dapat meningkatkan rasa cemas dalam menghadapi persaingan dunia kerja. Faktor kurangnya keahlian dan pengalaman dalam bidang pekerjaan, apabila individu kurang memiliki keahlian dan pengalaman dalam bidang pekerjaan, maka individu akan mengalami kesulitan dalam menghadapi persaingan dunia kerja sehingga menimbulkan kekhawatiran. Dalam hal ini ketika individu dihadapkan dengan barang yang besar, jarak tempuh yang jauh (tidak sesuai dengan maps) maka individu tersebut dapat menimbulkan kecemasan dalam

performance penilaian di akun gojek sehingga dapat mempengaruhi bidan dan mempengaruhi pendapatan.

Dari penelitian yang dilakukan (Adawiyah, 2012) didapatkan bahwa ibu rumah tangga yang tidak memiliki kecemasan ada 25,67% (77 orang). Sedangkan ibu rumah tangga yang mengalami kecemasan dibedakan menjadi kecemasan ringan, sedang dan berat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain usia, lama menikah, tempat tinggal dan status kerja. Ibu rumah tangga yang mengalami kecemasan ringan sebesar 47,% (143 orang), kecemasan sedang sebesar 25, 3% (76 orang) dan kecemasan berat sebesar 1,33% (4 orang). Faktor usia dan status kerja tidak terbukti memengaruhi kecemasan, sedangkan lama pernikahan dan tempat tinggal terbukti mempengaruhi kecemasan.

Dalam penelitian yang dilakukan (Cahyaningtyas, 2012) didapatkan perbedaan tingkat kecemasan dalam menghadapi pernikahan antara wanita terdidik dan kurang terdidik di KUA Kecamatan Tegalrejo Yogyakarta bahwa wanita kurang terdidik mengalami kecemasan dari pada wanita terdidik. Penelitian ini didapatkan wanita kurang terdidik yang mengalami kecemasan sebesar 36 orang (43,9%) dan yang tidak mengalami kecemasan sebesar 5 orang (6,09%) dan wanita terdidik cemas 3 orang (3,6%) sedangkan tidak cemas 38orang (46,3%).

Dalam penelitian yang dilakukan (Safira, 2018) status pernikahan juga memiliki pengaruh terhadap tingkat keuangan dalam berkeluarga. Status perkawinan menunjukkan bahwa individu yang belum menikah memiliki literasi yang lebih rendah dibandingkan dengan yang sudah menikah. Individu yang berada pada status lajang cenderung memiliki tingkat literasi yang rendah dari pada yang sudah menikah. Hasil dari penelitian ini ada perbedaan kecemasan menghadapi perkawinan pada pria dan wanita dewasa awal, dibuktikan dari nilai t terhitung sebesar 3,444 dengan nilai probabilitas sebesar  $0,001 < 0,05$ , sehingga penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang diajukan. Diketahui bahwa pria memiliki kecemasan menghadapi perkawinan lebih tinggi daripada



wanita, dibuktikan dari nilai mean pada pria lebih tinggi daripada nilai mean pada wanita ( $119,67 > 109$ ).

Dalam penelitian (Lubis, 2019) ini terdapat hubungan negatif antara tingkat kecemasan dengan pernikahan, dimana  $p=0,000 < 0,050$ . Artinya hipotesis yang diajukan semakin rendah tingkat kecemasan maka semakin tinggi kehidupan pernikahan dinyatakan diterima. Dimana tingkat kecemasan berkontribusi terhadap kehidupan pernikahan sebesar 48%. Dan sisanya sekitar 52% dipengaruhi oleh faktor lain seperti tingkat kedewasaan, tingkat pendidikan dan tingkat ekonomi.

Hasil penelitian dari (Safira A., 2021) dari keluarga memiliki fungsi dilihat dari kepuasan terhadap hubungan antara anggota keluarga, salah satunya menyediakan fungsi afektif berupa pemenuhan kebutuhan psikososial bagi anggota keluarga, responden keluarga yang berpendapatan tinggi tidak mengalami kecemasan namun berbeda dengan responden keluarga yang berpendapatan rendah memiliki kecemasan.

Dalam hal ini peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kecemasan dapat ditimbulkan apabila individu tidak siap dalam menghadapi masalah yang sedang dialami. Individu yang sudah menikah maupun belum memiliki kecemasan yang dapat ditimbulkan dari pendapatan orderan setiap harinya, timbulnya kecemasan yang terjadi pada driver ojek online tidak hanya berasal dari faktor internal saja, faktor eksternal juga dapat memicu timbulnya kecemasan. Ketika seorang driver ojek online tidak mendapatkan orderan, kurangnya pendapatan maka ketika itu individu mengalami ketakutan, kecemasan (tidak bisa memenuhi kebutuhan harian) yang tinggi, maka tingkat kecemasannya pun tinggi untuk memenuhi kebutuan sehari-hari. Sementara, mereka yang mendapatkan orderan yang cukup bagus maka merasa mampu dan yakin bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari. Sehingga bisa mengatasi kesulitan keuangan yang di hadapi dan berusaha untuk mencari orderan-orderan selanjutnya dengan baik dan mencari rute baru yang ramai orderan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Apakah ada perbedaan antara driver ojek online yang sudah menikah dan belum menikah mengalami kecemasan apabila mengalami penurunan orderan atau tidak mendapatkan orderan. Driver ojek online khususnya go-send Same Day Delivery?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk meneliti atau mengetahui adanya perbedaan kecemasan pada driver ojek online khususnya go-send Same Day Delivery yang sudah menikah atau belum menikah, dalam menghadapi kurangnya orderan di daerah Bekasi.
2. Untuk melihat dampak dari pasangan yang sudah menikah dalam menghadapi Kecemasan saat driver ojek online go-send Same Day Delivery, dalam menghadapi kurangnya orderan atau tidak mendapatkan orderan sama sekali.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian agar dapat membawa hal positif kepada pembaca sehingga dapat di jadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Dalam manfaat penelitian ini mencakup beberapa hal yaitu :

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menjadi studi yang mampu menjelaskan perbedaan antara driver ojek online yang sudah menikah atau yang belum menikah dalam menghadapi kecemasan pada driver ojek online (Go-send Same Day Delivery). Data teori yang di gunakan dalam melakukan penelitian berdasarkan teori dan tokoh dari Psikologi sehingga penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat kepada driver ojek online khususnya go-send same day delivery, karena mendapatkan dukungan sosial dari pasangannya atau dari orang-orang terdekatnya dan dapat mengurangi kecemasan ketika tidak mendapatkan orderan atau tidak menghasilkan uang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

#### 1.5. Uraian Keaslian Penelitian

Dalam uraian keaslian penelitian ini digunakan untuk bahan pertimbangan antara penelitian sebelumnya (Dewi, 2015) mengenai : “Perbedaan Kecemasan Menghadapi Perkawinan Pada Pria dan Wanita Dewasa Awal” dengan penelitian yang sekarang. Memiliki perbedaan judul, lokasi, dan subjek yang di gunakan untuk menelitian saat ini yaitu :

- 1.5.1. Dari perbedaan judul sebelumnya yang menjelaskan tentang perbedaan kecemasan menghadapi perkawinan pada pria dan wanita dewasa awal dengan judul yang penelitian saat ini yaitu pada driver ojek go-send perbedaan pada driver ojek online khususnya go-send same day delivery yang sudah menikah atau yang belum menikah dalam menghadapi kecemasan.
- 1.5.2. Dari lokasi yang di gunakan pada penelitian sebelumnya yang berlokasi di Yogyakarta sedangkan penelitian saat ini berlokasi di daerah Bekasi
- 1.5.3. Dari subjek yang di gunakan pada penelitian sebelumnya yang menggunakan subjek dari gereja di Klaten, Solo dan Jogja sedangkan penelitian saat ini dengan subjek driver ojek online yang khususnya driver go-send same day delivery yang tersebar di daerah Bekasi.