

**STUDI FENOMENOLOGI STRESS KERJA *DRIVER* GRAB: SEBAB,  
RESPON DAN KONSEKUENSI  
SKRIPSI**



Ditulis Oleh:

Nama : Dhevanda Syahna R.  
Nomor Mahasiswa : 16311333  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Peminatan : Sumber Daya Manusia

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**STUDI FENOMENOLOGI STRESS KERJA *DRIVER* GRAB: SEBAB,  
RESPON DAN KONSEKUENSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

SKRIPSI



Ditulis Oleh:

Nama : Dhevanda Syahna R.  
Nomor Mahasiswa : 16311333  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Peminatan : Sumber Daya Manusia

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2023**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 20 Juli 2023



(Dhevanda Syahna R)

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**STUDI FENOMENOLOGI STRESS KERJA *DRIVER* GRAB: SEBAB,  
RESPON DAN KONSEKUENSI**

Nama : Dhevanda Syahna R

Nomor Mahasiswa : 16311333

Program Studi : Manajemen

Bidang Peminatan : Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing,



Achmad Sobirin, Drs., M.B.A., Ph.D., Ak

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR**

TUGAS AKHIR BERJUDUL  
**STUDI FENOMENOLOGI STRESS KERJA *DRIVER* GRAB: SEBAB, RESPON DAN  
KONSEKUENSI**

Disusun Oleh : **DHEVANDA SYAHNA ROESENSO**  
Nomor Mahasiswa : **16311333**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada hari, tanggal: Jumat, 11 Agustus 2023

Penguji/ Pembimbing TA : Achmad Sobirin, Drs., M.B.A., Ph.D., Ak.

Penguji : Fereshti Nurdiana Dihan, S.E., M.M.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

## BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

### Bismillahirrahmannirrahim

Pada Semester **Genap 2022/2023** hari, tanggal: **Jumat, 11 Agustus 2023** Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir yang disusun oleh:

Nama : **DHEVANDA SYAHNA ROESENSO**  
No. Mahasiswa : **16311333**  
Judul Tugas Akhir : **STUDI FENOMENOLOGI STRESS KERJA DRIVER GRAB: SEBAB, RESPON DAN KONSEKUENSI**  
Jenis Tugas Akhir : **Skripsi**  
Pembimbing : **Achmad Sobirin, Drs., M.B.A., Ph.D., Ak.**

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir tersebut dinyatakan:

1. **Lulus Ujian Tugas Akhir \*)**
  - a. ~~Tugas Akhir tidak direvisi~~
  - b. ~~Tugas Akhir perlu direvisi~~
2. **Tidak Lulus Ujian Tugas Akhir**

Nilai : **A-**  
Referensi : **Layak/Tidak Layak \*)** ditampilkan di Perpustakaan  
Tim Penguji  
Ketua Tim : **Achmad Sobirin, Drs., M.B.A., Ph.D., Ak.**  
Anggota Tim : **Fereshti Nurdiana Dihan,,S.E. , M.M.**

Keterangan:  
\*) *Coret yang tidak perlu*



Yogyakarta, 11 Agustus 2023  
Ketua Program Studi Manajemen

Abdur Rafik, S.E., M.Sc.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah* rabbil' alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah *Subhanahu wa ta'ala* yang telah memberikan segala rahmat, rezeki, hidayah, karunia-Nya, serta selalu memberikan petunjuk, kemudahan dan ridho sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi/penelitian ini yang berjudul “Studi Fenomenologi Stress Kerja *Driver* Grab: Sebab, Respon dan Konsekuensi” dengan lancar. Sholawat serta salam juga senantiasa turunkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wasallam, atas syafaatnya yang dapat menjadi panutan bagi seluruh umat Muslim bahkan umat manusia.

Laporan tugas akhir skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana strata 1 (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Dalam penyelesaian skripsi/penelitian ini, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Arif Hartono, S.E., M.Ec., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Achmad Sobirin, Drs., M.B.A., Ph.D., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu dan perhatiannya untuk memberikan ilmu, bimbingan, dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia beserta para staf administrasi dan tata usaha yang membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Kedua Orangtua saya, terimakasih banyak telah banyak sekali memberikan dukungan moril dan materil kepada saya agar bisa lulus kuliah di UII

6. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen UII atau *Management Community* periode 2018/2019 yang selalu memberikan dukungan kepada saya selama perkuliahan di Manajemen FBE UII
7. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan kepada saya selama perkuliahan di Manajemen FBE UII
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyelesaian laporan skripsi serta pembelajaran dalam hidup ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kemajuan Bersama. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 20 Juli 2023

Penulis,



(Dhevanda Syahna R)



## HALAMAN MOTTO

Orang yang pantang menyerah akan dijemput oleh keberhasilan. Tidak ada kata gagal untuk orang yang enggan berhasil. *“just make sure that you just don’t give up ever, no matter what situation... just don’t give up even if you feel like giving up”* -Mark Lee of NCT. *“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang orang yang kufur”*. Q.S Yusuf: 87

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Halaman Motto.....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Abstrak .....	xiv
Bab I.....	1
Pendahuluan .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	6
1.3. Rumusan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
Bab II.....	8
Metode Penelitian.....	8
2.1. Pendekatan Penelitian .....	8
2.2. Lokasi Penelitian .....	8
2.2.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	9
2.3. Instrumen Penelitian .....	10
2.4. Populasi Dan Sampel .....	10
2.5. Teknik Pengumpulan Data.....	10
2.5.1. Wawancara .....	10
2.5.2. Observasi.....	11
2.5.3. Dokumentasi .....	12
2.6. Metode Analisis Data.....	12
2.7. Analisis Sebelum Lapangan.....	12
2.8. Uji Keabsahan .....	13
Bab III .....	14

Perihal Yang Mendasari Memilih Profesi Driver Grab .....	14
3.1. Pendahuluan .....	14
3.2. Keinginan Diri Sendiri .....	14
3.3. Kesulitan Mencari Pekerjaan .....	15
3.4. Diskusi Hasil .....	16
Bab IV .....	18
Perihal Stress Kerja Yang Dialami Driver Grab .....	18
4.1. Pendahuluan .....	18
4.2. Kondisi Lapangan Dalam Bekerja .....	18
4.3. Persaingan Antar Driver Ojek Online Perusahaan Pesaing .....	20
4.4. Pandemi Covid-19.....	21
4.5. Diskusi Hasil .....	22
Bab V .....	25
Perihal Stres Kerja Yang Dialami Driver Grab.....	25
5.1. Pendahuluan .....	25
5.2. Sistem Yang Menyulitkan Driver Grab .....	25
5.3. Persaingan Antar Driver Grab.....	27
5.4. Diskusi Hasil .....	29
Bab VI.....	30
Respon Driver Terhadap Stres Kerja .....	30
6.1. Pendahuluan .....	30
6.2. Berhati-Hati Dalam Bekerja.....	30
6.3. Double Work.....	33
6.4. Diskusi Hasil .....	34
Bab VII.....	36
Kajian Pustaka.....	36
7.1. Penelitian Terdahulu .....	36
7.1.1. Stress Kerja .....	36
7.1.2. Transportasi Online.....	39
7.1.3. Kompensasi .....	40
7.2. Landasan Teori.....	42

7.2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	42
7.2.2. Stress Kerja .....	42
7.2.3. Transportasi Online .....	45
7.2.4. Sistem Insentif Finansial .....	47
Bab VIII .....	49
Kesimpulan Dan Saran.....	49
8.1. Kesimpulan .....	49
8.2. Saran.....	49
Daftar Pustaka .....	50
Lampiran-Lampiran .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Daftar Layanan Grab.....	9
-------------------------------------	---

## 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 metode Penelitian ini menggunakan 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 stress 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*** : Stress Kerja, *driver* Grab, Faktor Stres Kerja

## **ABSTRACT**

*The aim of this study is to determine whether online transportation drivers, especially Grab, still experience work stress even though they have flexible working hours and simple work activities. This study employs a qualitative method that emphasizes the interpretative paradigm. It involves ten Grab drivers in the Yogyakarta Special Region as the primary sources of information. Data collection techniques include conducting direct interviews with the participants using open-ended questions and discussions. The data analysis method involves data reduction, summarizing and sorting relevant information related to the research objectives. The results of this study indicate that being a Grab driver is not exempt from work-related stress, and there are several factors that can trigger work-related stress for Grab drivers, including external and internal factors. External factors arise from work pressures from outside the company, while internal factors originate from work pressures from the application provider (the company).*

**Keywords:** *Work Stress, Grab driver, Work Stress Factors*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

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 **Go-jek** dan **Grab**. (<https://databoks.katadata.co.id> Rabu, 17 Maret 2021) 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 Go-jek 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. (<https://www.grab.com> Jumat, 3 Januari 2020) Dengan adanya perusahaan Grab di Indonesia, maka variasi transportasi *online* di Indonesia bertambahnya dan membuka lebih banyak lagi lowongan pekerjaan. Untuk 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. (<https://www.grab.com/id/kios/legal/syarat-ketentuan-grab-driver-onboarding/> 11.02.20 juni 2023) 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 Hani Handoko (2000), stres kerja adalah suatu kondisi disaat adanya pemicu yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dalam melakukan sebuah pekerjaan. Didalam teori yang ditulis oleh mangkunegara (2009:157) 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, Hal ini didukung oleh pernyataan dari narasumber 10 sebagai berikut:

“...jadi *driver* grab itu sebenarnya mudah kerjanya, kita cuma antarkan *customer*, belikan makanan *customer*, antarkan barang, ya hanya seperti itu saja pekerjaannya kan. Daftar kerjanya juga gampang, asalkan punya hp, sim, motor gitu kan.” (narasumber 10, 20 Mei 2023, 16.30 WIB)

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. Sama halnya dengan teori stres kerja yang terdapat pada buku Handoko (2000), terdapat dua kategori penyebab stres dalam bekerja yaitu, *on the job* dan *off the job*, yang dimana *on the job* adalah sebuah faktor pemicu stres kerja yang berasal dari dalam lingkungan pekerjaan seperti beban tugas yang berat dalam bekerja sedangkan *off the job* adalah faktor pemicu stres yang berasal dari luar lingkungan pekerjaan seperti masalah keluarga. Salah satu faktor internal stres kerja yang dialami *driver* ojek *online* adalah tarif yang diberikan aplikasi per 0-4km nya, tidak sesuai dengan kinerja mereka, yang akhirnya memicu stres kerja

pada *driver* ojek *online*. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya pernyataan dari narasumber 3 sebagai berikut:

*“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, harganya berapa nih, oh 30.000. sementara temen saya yang dapat penumpang di jalan kaliurang diantar ke bandara, tarifnya 50.000 misalnya. Perbedaan-perbedaan itu yang biasanya terjadi semacam ketidak seragaman.”* (narasumber 2, 29 juli 2020, 09.15)

Fenomena ini dibuktikan pula dengan adanya artikel yang berisi tentang aksi demo yang dilakukan oleh para *driver* ojek *online* disaat-saat tertentu seperti demo mengenai tarif dasar jasa pada tanggal 12 September 2022 di halaman DPRD DI Yogyakarta. Selain itu, adapula demo mengenai permintaan *driver* ojek *online* untuk dilibatkan dalam pengambilan keputusan bersama dengan aplikator pada tanggal 13 April 2022 yang kemudian ditanggapi oleh Gubernur Jawa Tengah. (<https://ppid.bpkad.jatengprov.go.id/berita?mod=detail&id=1777> 7 juni 2022 09.26) hal ini juga disampaikan oleh narasumber 1 dan 2, sebagai berikut:

*“gak ada mbak, gak ada perlibatan antara driver dengan kantor*  
*“* (narasumber 1, 23 februari 2020 14.16 WIB )

*“yang namanya perusahaan ya mbak, perusahaan pasti punya policy atau kebijakan terkait kepentingan mereka sementara si driver selalu bertentangan karena kepentingan dan teknis yang dilakukan ya, pasti ada. Yang paling sering itu kebijakan tentang perubahan insentif dan tarif.”*  
(narasumber 2, 29 juli 2020, 09.15)

Selain fenomena diatas, 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. hal ini dinyatakan oleh narasumber 3 sebagai berikut:

“...Kantor buat skema insentif itu seenaknya tanpa mempertimbangkan kita yang dijalan apalagi pas musim corona gak pernah dapet orderan. Ada baiknya sekarang insentif ditambah yang 90 berlian tapi selebihnya itu, berat mbak...” (narasumber 3, 29 juli 2020 15.45)

”...yang lebih gak adilnya lagi kayak gini, aku dapet orderan gabungan, dua orderan sekali jalan, tapi temenku gak dapet. Kenapa gak temenku aja yang dikasih orderan ini? Kan nunggunya lagi bareng, tapi kenapa malah aku yang dapet orderan gabungan? Gak adil kan?” (narasumber 3, 29 juli 2020 15.45)

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 dan sempat ramai diperbincangkan oleh para pengguna akun *social media twitter* yang membagikan ceritanya mengenai, alamat rumahnya yang dijadikan titik lokasi pengantaran oleh pelaku orderan fiktif.

Di dalam unggahan (*thread*) tersebut menceritakan bahwa pemilik akun twitter *@rebornblessing* mendapati *driver* Grab berada di depan rumah *customer* untuk mengantarkan makanan ke alamat rumah pemilik akun tersebut, namun pemilik akun tersebut tidak merasa memesan makanan dengan aplikasi Grabfood karena rasa iba kepada sang *driver*, ia menerima orderan tersebut dan membayarnya. Namun, orderan tidak berhenti hingga kurang lebih 11 *driver* ojek yang terus berdatangan untuk mengantarkan orderan fiktif tersebut ke alamat rumah pemilik

akun tersebut. Dari penjelasannya, ia sudah menghubungi pihak *Grab service* agar alamat rumahnya di blokir untuk sementara waktu agar pelaku tidak dapat menggunakan alamat tersebut untuk melakukan orderan fiktif. Namun, pihak Grab kurang cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah tersebut. Hal yang serupa juga pernah dijumpai oleh hampir semua narasumber yang peneliti wawancarai mengenai orderan fiktif, salah satunya narasumber 6 dengan pernyataan, sebagai berikut:

*“Nah hari ini pun saya dapat order fiktif, tapi tujuannya cuma mau menurunkan performa kita setiap hari atau mingguannya. Kan di grab ini ada penilaiannya perhari, mingguan, begitu kan ada. Nah seperti ini, ini barusan saya laporkan ke kantor kalau ada orderan seperti itu”* (narasumber 6, 29 juli 2020 13.17 WIB)

Selain dua faktor di atas, para *driver* Grab juga harus menghadapi rintangan baru yaitu Pandemi COVID-19. Disaat terjadinya pandemi, penggunaan layanan jasa Grab ini juga mengalami penurunan yang cukup drastis. Hal ini dikarenakan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, yaitu adanya kebijakan *stay at home* dan meminimalisir berinteraksi dengan orang lain dikarenakan pada saat itu penularan virus begitu cepat. Pada situasi tersebut tidak memungkinkan untuk *driver* Grab mendapatkan pelanggan seperti sebelum adanya pandemi hingga pada akhirnya berdampak pada menurunnya pendapatan *driver* Grab. Bagi para *driver* yang menjadikan pekerjaan ini pekerjaan tetap, situasi seperti inilah tingkat stres yang dialami *driver* ojek *online* mengalami peningkatan, dimana ia tidak mendapatkan penghasilan pada saat ia harus tetap bertahan hidup menafkahi keluarga.

Dengan adanya fenomena diatas dapat dikatakan bahwa menjadi seorang *driver* ojek *online* pasti akan mengalami stres kerja. Hal ini juga didukung oleh jurnal yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Pengendara Ojek *Online* Saat Terjadi Pandemi COVID-19 Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2020” yang ditulis oleh Khilda K, dkk bahwa bekerja sebagai *driver* ojek *online* tetap memiliki tingkat stres yang berbeda-beda disetiap liniernya. Peneliti

tersebut menemukan bahwa dalam rentang usia, gender, status pernikahan dst, memiliki tingkat stres yang berbeda-beda. Adapula penelitian terdahulu dengan judul “Memahami Dinamika Bekerja dalam Ketidakpastian : Tinjauan Fenomenologis Pengalaman Bekerja Pengemudi Ojek *Online*” yang di tulis oleh Luqman Tifa, dkk. 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 skripsi 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.

## **1.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini merupakan batasan masalah guna membatasi permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti, sehingga penelitian yang dilakukan akan lebih terfokus. Fokus penelitian yang dilakukan peneliti terkait dengan stress kerja *driver* Grab di Yogyakarta.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan menjadi topik bahasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengapa memilih untuk bekerja di Grab?
2. Apa saja faktor utama stres kerja pada *driver* Grab?
3. Bagaimana respon *driver* Grab terhadap stres tersebut?
4. Bagaimana para *driver* menyikapi stres kerja tersebut?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor utama stres dalam bekerja para *driver* Grab di Yogyakarta.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis, untuk menambah ilmu serta wawasan bagi peneliti, terutama mengenai stress kerja *driver* ojek *online* (Grab) di Yogyakarta.
2. Bagi Organisasi, sebagai ilmu dan wawasan baru yang mungkin belum banyak diketahui oleh pihak lain sehingga mampu menjadi inspirasi bagi para anggota organisasi.
3. Bagi Pihak Lain, penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dan referensi bagi pembaca atau akademisi mengenai stress kerja *driver* Grab di Yogyakarta.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini untuk kedepannya akan terdiri dari enam (8) bab, yaitu bab satu pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bab dua merupakan telaah literatur yang menjelaskan semua referensi yang akan saya gunakan guna menambah wawasan sebelum melakukan wawancara. Bab tiga merupakan seluruh penjelasan mengenai metodologi penelitian. Bab empat sampai bab tujuh merupakan paparan dan diskusi dari temuan yang diperoleh oleh peneliti. Dan yang terakhir, bab delapan merupakan kesimpulan dari hasil penelitian.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1. Pendekatan 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 (2009) 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.

Untuk 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.

#### **2.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian akan dilakukan peneliti untuk melakukan wawancara dengan para narasumber terdapat di beberapa wilayah Yogyakarta yang meliputi kabupaten Sleman, kabupaten Bantul, dan Kotamadya yang merupakan domisili

Yogyakarta dengan mengambil sampel pengemudi Grab yang bekerja pada daerah Yogyakarta.

## 2.2.1. Gambaran Umum Perusahaan

### 2.2.1.1. Profil Perusahaan

Grab adalah sebuah perusahaan layanan transportasi berbasis platform yang berasal dari Malaysia yang didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan. Salah satu faktor mereka mendirikan perusahaan ini adalah karena adanya dampak negatif dari tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu. Dengan adanya masalah tersebut, mereka memiliki ide untuk membuat suatu aplikasi pemesanan transportasi, khususnya taxi, yang kemudian menobatkan mereka sebagai finalis dalam Kontes Harvard Business School's 2011 Business Plan. Saat ini perusahaan Grab sudah menjadi aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam. Grab menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara. Grab pertama kali lahir dengan nama GrabTaxi yang kemudian diubah menjadi Grab. Grab sendiri memiliki beberapa pilihan layanan, diantaranya :

**Table 2.1. Daftar Layanan Grab**

GrabBike	GrabFood
GrabTaxi	GrabShare
GrabExpress	GrabHitch Car
GrabRent	GrabKios
GrabHealth	GrabTickets
Grabe-Scooter, dll	

### 2.2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

**Visi:** “Menjadi yang terdepat di Asia Tenggara” dengan memecahkan permasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan mobilitas pada 620 juta orang di Asia Tenggara setiap harinya.



**Misi:**

1. Membuat platform transportasi yang paling aman.
2. Membuat semua orang dapat mengakses pelayanan transportasi yang baik
3. Meningkatkan taraf hidup mitra Grab

**2.2.1.3. Bidang Usaha**

Grab bergerak pada bidang aplikasi (platform) layanan transportasi mulai dari taxi, mobil pribadi, sepeda motor, hingga pengiriman paket.

**2.3. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan atau memaparkan peristiwa yang terjadi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer, yang dimana data primer adalah data yang diambil dari sumber data pertama di lapangan yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti. Sumber data primer menurut Uma Sekaran (2011:76) adalah responden dari individu maupun kelompok, selain dua hal tersebut, internet juga dapat dijadikan sumber data primer apabila kuesioner telah disebarluaskan melalui internet. Data primer yang dibutuhkan oleh peneliti untuk menemukan temuan di lapangan dengan melibatkan 10 *driver* Grab di Yogyakarta sebagai narasumber untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

**2.4. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Terkait dengan penelitian ini, maka populasinya adalah *driver* Grab di Yogyakarta. Sedangkan untuk sampling penulis menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2017).

**2.5. Teknik Pengumpulan Data****2.5.1. Wawancara**

Wawancara (interview) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka, atau melalui media seperti telepon, email, dll untuk memperoleh

informasi yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Wawancara biasanya mengajukan pertanyaan yang kemudian diikuti dengan improvisasi untuk menggali lebih dalam informasi-informasi terkait bahan penelitian agar hasil temuan dapat dikatakan konkrit. Menurut Sugiyono (2016) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mencari permasalahan yang akan diteliti dan untuk memperkaya informasi yang diberikan oleh responden secara mendalam, hal tersebut dapat berupa perilaku, dan makna dari perilaku.

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang kini menjadi narasumber inti dari penelitian ini sebanyak 10 orang. narasumber berasal dari beberapa titik di daerah Yogyakarta dengan latar belakang yang berbeda-beda. Pemilihan narasumber untuk peneliti wawancara adalah dengan mempertimbangkan kondisi yang dialami narasumber dan pengalaman bekerja narasumber. Wawancara yang peneliti lakukan merupakan wawancara semi terstruktur dimana dalam proses wawancara tidak serta merta mengikuti pertanyaan yang dirumuskan tetapi dilakukan dengan pertanyaan terbuka dan mengedepankan diskusi dengan responden.

### **2.5.2. Observasi**

Observasi adalah sebuah kegiatan pengamatan yang dilakukan di lapangan untuk mencari permasalahan yang akan diteliti. Observasi dilakukan untuk memperkuat dugaan terhadap suatu fenomena yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (2016:203) mengatakan bahwa kegiatan observasi dilakukan langsung untuk melihat suatu kondisi atau situasi lapangan untuk menentukan faktor layak yang didukung oleh hasil wawancara survey analisis. Peneliti melakukan observasi dengan melakukan pengamatan pada berita-berita terkini mengenai permasalahan yang terjadi di kalangan *driver* ojek *online* dan melakukan observasi pula di beberapa daerah sekitar Yogyakarta untuk mengunjungi tempat berkumpulnya para *driver* Grab di Yogyakarta dan melakukan wawancara singkat dengan beberapa *driver* untuk menggali informasi yang dibutuhkan.

### **2.5.3. Dokumentasi**

Selain dua teknik pengumpulan data di atas, pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil dokumentasi. Dokumentasi biasa di dapat dari dokumen-dokumen yang tersebar melalui internet maupun dokumen perusahaan yang berisikan tentang catatan peristiwa yang sudah berlaku. Menurut Sugiyono (2016:240) dokumen adalah berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen dapat berupa gambar, tulisan, maupun karya-karya monumental dari seseorang.

### **2.6. Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan reduksi yaitu memilih data berdasarkan topik penelitian. Menurut Sugiyono (2015), reduksi data adalah mencatat sebuah data serta memberikan gambaran yang lebih terperinci untuk memudahkan peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya. Selain itu, menurut Miles dan Huberman (2007), reduksi data itu sendiri adalah suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan dan membuang data yang tidak diperlukan, yang kemudian diorganisir kembali sehingga terbentuk kesimpulan dan diverifikasi data.

### **2.7. Analisis Sebelum Lapangan**

Penelitian kualitatif memerlukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Hal ini dilakukan untuk mencari bahan penelitian dan menjadikannya fokus penelitian. Namun, fokus penelitian masih bersifat sementara, dan akan terus dikembangkan setelah penulis memasuki lapangan (Sugiyono, 2013). Peneliti melakukan sebuah pengamatan peristiwa yang benar terjadi pada diri penulis, dimana seorang *driver* mendapatkan *order*-an fiktif yang memiliki nominal yang cukup besar sehingga peneliti terus *me-research* hal yang serupa di internet dan sampai saat ini penanganan untuk kasus perlindungan *driver* terhadap konsumen masih dirasa kurang efektif. Dengan adanya peristiwa tersebut, penulis memiliki rasa keingin tahuan akan beban kerja yang dirasakan *driver* ojek *online*. Apakah menjadi *driver* ojek *online* tetap bisa merasakan stres pada saat bekerja atau tidak.

Yang kemudian penulis melakukan pencarian informasi lainnya mengenai perusahaan di internet.

## **2.8. Uji Keabsahan**

Uji keabsahan dalam dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan menanyakan kembali mengenai apa yang disampaikan oleh responden utama berdasarkan opini narasumber pendukung dengan *natural setting*

## BAB III

### PERIHAL YANG MENDASARI MEMILIH PROFESI *DRIVER* GRAB

#### 3.1. Pendahuluan

PT. Grab Teknologi Indonesia adalah perusahaan yang bergerak pada pengoprasian platform atau aplikasi untuk memfasilitasi pemesanan layanan yang disediakan oleh mitra, seperti GrabCar, GrabBike, GrabExpress, dll. Dengan adanya perusahaan Grab yang terjun di dunia transportasi *online* di Indonesia, tentu akan membantu negara untuk membuka lapangan pekerjaan baru. Profesi *driver* Grab kerap kali menjadi incaran para pencari pekerjaan karena memiliki kebebasan dan fleksibilitas waktu kerja yang ditawarkan oleh platform tersebut. Setiap individu pasti memiliki alasan tersendiri dalam mengambil suatu keputusan. Hal ini juga dimiliki oleh *driver* Grab di Yogyakarta, mereka memiliki alasan tersendiri untuk bergabung dengan perusahaan Grab. Pada Bab ini, peneliti membahas terkait dengan hal-hal mengapa *driver* Grab memilih menjadi *driver* Grab dibandingkan dengan pekerjaan konvensional lainnya.

#### 3.2. 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 kantor, 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 kuliah 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.

### **3.3. 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 kemungkinannya 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 skck 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.

### **3.4. 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. Dan yang 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, dkk (2021) dengan judul Mahasiswa Pengemudi Ojek *Online* (Grab) di Makassar 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 Luis M. 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.



## **BAB IV**

### **PERIHAL STRESS KERJA YANG DIALAMI *DRIVER* GRAB (TEKANAN DILUAR KEBIJAKAN PERUSAHAAN)**

#### **4.1. Pendahuluan**

Didalam teori stres kerja yang ditulis dalam buku Hani Handoko dijelaskan bahwa faktor terjadinya stres kerja adalah beban kerja yang tinggi, jam kerja yang tidak fleksibel, dll (Handoko, 2000). Akan tetapi didalam penelitian yang sedang peneliti teliti, memiliki profesi sebagai ojek *online* tidak luput dari stres kerja walaupun memiliki aktivitas beban kerja yang rendah dan memiliki waktu jam kerja yang fleksibel. Hal ini diperkuat dengan ditemukannya faktor stres kerja yang dihadapi oleh driver ojek *online*. Dari hasil temuan yang peneliti temukan, peneliti membagi faktor stres kerja yang dialami narasumber menjadi dua bagian, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Perihal faktor eksternal akan dijelaskan lebih lanjut dalam bab ini.

#### **4.2. 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 ngehubungi 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)

*“iya, 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 diamankan 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 performa nya 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 dapat orderan mbak. Jadi peluang dapat fiktif juga pasti tinggi, tapi kalau saya karena saya saja cara menghindarinya jadi saya jarang dapat 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*.

#### **4.3. 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.

#### **4.4. 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 berkeliaran 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, hujan-hujan 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.

#### **4.5. 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 hani handoko (2004) 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 teliti, 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 mengkategorikan 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 Jay P. Mulki, John W. Wilkinson. (2017) dengan judul *Customer-directed extra-role performance and emotional understanding: Effects on customer conflict, felt stress, job performance and turnover intentions* 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 dengan judul “Strategi Kompetisi Pengemudi Ojek *Online* Kelurahan Sempaja Selatan Dalam Menghadapi Persaingan Sesama Pengemudi Ojek *Online* Di Kota Samarinda” yang ditulis oleh Sayid Achmad Akbar, dkk. 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 dengan judul penelitian “Dampak COVID-19 Terhadap Pendapatan Ojek *Online* Di Banda Aceh” yang menjelaskan bahwa dengan adanya pandemi, pendapatan *driver* ojek *online* mengalami penurunan yang sangat drastis.

**BAB V**  
**PERIHAL STRES KERJA YANG DIALAMI DRIVER GRAB**  
**(TEKANAN BERASAL DARI PERUSAHAAN)**

**5.1. Pendahuluan**

Setiap individu pasti memiliki faktor stres tersendiri terhadap pekerjaannya, hal ini juga dimiliki oleh *driver* Grab. Setiap *driver* Grab memiliki alasan tersendiri terhadap stres kerja yang ia alami sehingga menimbulkan ketidakpastian pendapatan disetiap harinya. Dengan menggunakan 10 narasumber peneliti berhasil merangkum faktor internal yang dialami oleh masing-masing narasumber yang akan dijelaskan lebih lanjut dalam bab ini.

**5.2. 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, harganya berapa nih, oh 30.000. sementara temen 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 dapet 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)

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)

### **5.3. 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 dapet 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 dapet orderannya itu gak rata gitu lho mbak... iya jadi, misal ada yang baru aja dapet orderan, terus dia udah balik nih ke tempat tongkrongan, tapi saya belum dapet 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 dapet 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 dihubungin atau bisa dihubungin 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.

#### 5.4. 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 (2000) bahwa sistem ini akan 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 Umi dkk (2019) bahwa pemberian insentif memberikan dampak positif bagi kinerja *driver* Grab.

## **BAB VI**

### **RESPON *DRIVER* TERHADAP STRES KERJA**

#### **6.1. Pendahuluan**

Dalam menghadapi stres kerja setiap individu memiliki cara tersendiri dalam merespon stres kerja. Hal ini juga dilakukan oleh *driver* Grab. Dalam bab ini, peneliti akan menjelaskan apa saja hal yang dilakukan oleh *driver* Grab dalam menghadapi stres kerja yang mereka alami.

#### **6.2. 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 stress 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-himbauan 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 bab 4-6 diatas, 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 performa nya 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 pilah 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 dihubungi 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. Diberitahukan 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 pih 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 kerusuhan, 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 handphone, yang paling banyak handphone 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 kalau 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 ujan 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.

### **6.3. 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.

#### **6.4. 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 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.

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 Hani handoko (2004), salah satu cara untuk mengelola stres kerja seorang karyawan adalah dengan dilakukannya konseling. Maksud dari konseling sendiri menurut Handoko (2004) 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 hari nya 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.

## BAB VII

### KAJIAN PUSTAKA

#### 7.1. Penelitian Terdahulu

Untuk melakukan penelitian ini, rencana penelitian ini disusun menggunakan referensi-referensi jurnal terdahulu yang berkaitan dengan fokus yang akan diteliti yaitu stress kerja, transportasi *online*, dan kompensasi insentif finansial.

##### 7.1.1. Stress Kerja

Pada jurnal berjudul “**Gambaran stres kerja pada *driver* gojek dan Grab di masa pandemi COVID-19 di Tangerang**” yang disusun oleh Annisa Asri Aliyyah, Novendawati Wahyu Sitasari, Grin Rayi Prihandini (2021). Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran stres kerja pada *driver* Gojek dan Grab selama masa pandemi COVID-19. Dalam jurnal tersebut berhasil membuktikan bahwa *driver* Grab dan Gojek mengalami stres kerja pada masa pandemi sebesar 53% yang dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami *driver* Grab dan Gojek termasuk pada golongan stres kerja rendah. Sedangkan dalam hasil *crosstabulation* (metode dengan menggunakan perbedaan gender) jenis kelamin wanita dan laki-laki usia dewasa, mitra *driver* Grab dan hubungan antar rekan kerja cenderung memiliki tingkat stres kerja yang lebih rendah, sedangkan yang berstatus lajang justru memiliki kecenderungan memiliki tingkat stres yang lebih tinggi.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis adalah memiliki kesamaan fenomena stres dalam bekerja. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang penulis bahas adalah metode analisis yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif yang dimana penelitian tersebut menggunakan 100 sampel sebagai narasumber utama, sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan metode kualitatif dengan metode wawancara.

Kemudian, pada jurnal yang berjudul “***Customer-directed extra-role performance and emotional understanding: Effects on customer conflict, felt stress, job performance and turnover intentions***” yang disusun oleh Jay P. Mulki, John W. Wilkinson. (2017). Penelitian ini bertujuan untuk meneliti stres kerja pada karyawan penjualan dan layanan pelanggan (*sales and customer service*) yang

sering kali terjadi karena berhadapan dengan pelanggan yang selalu menuntut bahkan kasar kepada pegawai. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa konflik interpersonal dengan pelanggan memiliki pengaruh negatif langsung pada kinerja karyawan dan ketahanan dalam bekerja, sehingga karyawan memiliki niat untuk melakukan *rolling* pekerjaan antar karyawan.

Persamaan dari penelitian ini adalah membahas stres dalam bekerja yang terjadi akibat menghadapi pelanggan yang sulit untuk dihadapi. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang penulis bahas adalah objek dari penelitian yakni bukan membahas karyawan jasa transportasi *online*.

Penelitian jurnal selanjutnya berjudul ***“Negative affect, deep acting, and customer compensation as responses to customer mistreatment: The effect of customer-based perspective-taking”*** yang disusun oleh Lindsey Lee, Priyanko Guchait, Juan M. Madera. (2020). Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang pengaruh negatif dari perilaku buruk pelanggan terhadap kinerja karyawan perhotelan di dua tempat berbeda. Dalam jurnal tersebut menjelaskan bahwa perilaku pelanggan yang buruk akan mempengaruhi perilaku karyawan kepada pelanggan sehingga menimbulkan berbagai masalah baru yang mungkin akan terjadi. Solusi penyelesaian yang diberikan dalam jurnal tersebut adalah dengan melakukan intervensi *taking perspective*. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan *taking perspective* adalah dapat memahami perasaan serta dapat menempatkan diri pada situasi yang sedang dihadapi orang lain.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang perilaku buruk pelanggan kepada karyawan. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang penulis bahas adalah menggunakan metode kuantitatif. Selain itu, objek dari penelitian ini bukan membahas pegawai jasa transportasi *online*.

Penelitian stress kerja yang juga dilakukan oleh Luis M. Dos Santos di 2022 yang berjudul ***“Psychological stress, job satisfaction, and career decisions of taxi drivers during the COVID-19 pandemic: a study of male senior taxi drivers”***. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mengeksplorasi antara hubungan stress kerja, kepuasan kerja dan keputusan karir pengemudi taksi di Korea Selatan selama masa pandemi COVID-19. Dalam jurnal tersebut menjelaskan bahwa

lingkungan, kepuasan kerja dan keputusan karir pengemudi taksi di korea selatan menjadi salah satu faktor stres kerja bagi para pengemudi. Jurnal ini menggunakan 62 responden dengan rata-rata usia diatas 60 tahun. Jurnal ini berfokus pada apa saja yang mempengaruhi para pengemudi lanjut usia tersebut mengalami stres kerja. Pada jurnal tersebut dijelaskan bahwa pengemudi lanjut usia mengalami diskriminasi yang dilakukan oleh pelanggan, selain itu pengaruh stres kerja pengemudi juga dikarenakan adanya pandemi COVID-19 sehingga sektor bisnis mengalami penurunan yang cukup tajam.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang peneliti tulis adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif, selain itu jurnal tersebut juga membahas mengenai behavior pelanggan terhadap pengemudi dan juga memiliki kesamaan dengan latar lingkungan yang sedang peneliti teliti, yaitu sama-sama melakukan penelitian disaat pandemi COVID-19 berlangsung. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti tulis adalah latar tempat dan fokus kasus dalam penelitian.

Penelitian stres kerja dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Pengendara Ojek *Online* Saat Terjadi Pandemi COVID-19 Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2020”** yang disusun oleh Khilda Khoirunnisa dkk. Penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti apa saja faktor stres kerja yang terjadi pada pengendara ojek *online* di Kota Tangerang pada saat pandemi COVID-19 berlangsung. Dari hasil penelitian ini dijelaskan bahwa terdapat 66,7% responden mereka mengalami stres ringan, 31,3% mengalami stres sedang dan 2,1% mengalami stres berat. Data tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar oleh peneliti dengan jumlah total 132 responden. Penelitian ini menghasilkan beberapa faktor yang memiliki hubungan dengan pandemi COVID-19, yaitu faktor umur, sttus pernikahan, status pekerjaan, lama bekerja, pendapatan, dukungan sosial, dan hubungan interpersonal.

Hubungan antara jurnal tersebut dengan penelitian yang sedang peneliti teliti adalah untuk memberikan wawasan lebih luas bagi penulis untuk menemukan benang merah dari permasalahan yang sedang penlulis teliti. Jurnal tersebut juga memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama meneliti mengenai

stres kerja yang dialami oleh *driver* ojek *online*. Perbedaan jurnal tersebut dengan penelitian yang sedang penulis teliti adalah jurnal tersebut menggunakan metode kuantitatif dimana data penelitian didapatkan melalui koesioner, serta perbedaan fokus penelitian tersebut.

### 7.1.2. Transportasi *Online*

Pada jurnal penelitian dengan judul “**Analisis Industri Bisnis Jasa *Online Ride Sharing* di Indonesia**” yang disusun oleh Berto Mulia Wibawa, dkk (2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kemenarikan dari jasa *online ride-sharing*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-eksploratif dalam mengidentifikasi Porter’s Five Forces sebagai alat dalam analisis industri. Penelitian ini menemukan hasil berupa industri *ride-sharing* ini cukup menarik untuk dikembangkan di masa depan karena jumlah pelanggan yang belum mencapai titik maksimal, selain itu, peneliti menemukan beberapa ancaman yang mungkin terjadi dalam pasar jasa *online ride-sharing*. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai transportasi *online* atau *ride-sharing*. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang penulis bahas adalah perbedaan topik bahasan.

Jurnal penelitian dengan judul “***The Value of Flexible Work: Evidence from Uber Drivers***” yang disusun oleh Oehlsen, dkk (2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keuntungan dari waktu kerja yang fleksibel pada platform Uber. Dalam penelitian ini memiliki asumsi bahwa tingkat pendapatan yang akan mereka dapatkan akan sesuai dengan jam kerja mereka. Sehingga masing-masing pengemudi memiliki kebebasan untuk mengatur waktu kerja sesuai dengan keinginan mereka sehingga jam kerja akan lebih fleksibel. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menganalisis cara kerja dalam transportasi *online*. Perbedaan dalam penelitian ini dengan bahasan penulis adalah fokus penelitiannya, penelitian ini berfokus kepada jam kerja sedangkan penulis berfokus pada perilaku konsumen terhadap *driver* transportasi *online*.

Penelitian tentang transportasi *online* dengan judul “***Analysis of Development of Online Transportation In Indonesia In Era 4.0 With Description***”

**Research Methods**” Yang disusun oleh Fidy Nur Setyaningsih, dkk (2022). Penelitian ini bertujuan untuk meneliti mengenai hubungan antara transportasi *online* dengan era teknologi 4.0 di Indonesia. Dalam penelitian ini dalam perkembangan teknologi 4.0 di Indonesia, transportasi *online* cukup berkembang dengan baik dan dapat mendorong pergantian teknologi yang sebelumnya. Namun dengan adanya hal ini terdapat beberapa sektor yang mengalami kerugian karena pergantian teknologi dan banyaknya inovasi yang terus tumbuh di dalam sektor transportasi umum. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menganalisis sektor transportasi *online* seperti Grab dan Gojek. Perbedaan dalam penelitian ini adalah fokus pembahasannya, penelitian ini membahas perkembangan transportasi *online* di era 4.0 sedangkan penulis berfokus pada pembahasan stres kerja pada *driver* transportasi *online*.

Penelitian selanjutnya yang membahas tentang transportasi *online* adalah **“Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)** yang ditulis oleh Ayu Aziah, dkk (2018). Pada penelitian ini menjelaskan bahwa perkembangan industri transportasi di Indonesia cukup signifikan dan cepat. Industri ini hadir di Indonesia pada sekisaran tahun 2014 dimana pada saat itu perusahaan Uber mulai memasuki pasar Indonesia dengan membawa inovasi transportasi berbasis *online* yang menghubungkan pengemudi dengan customer. Dari situlah awal mula Gojek mulai mengembangkan dan menerima investasi untuk memfasilitasi platform Gojek. Penelitian memiliki persamaan dengan penelitian yang sedang peneliti tulis, yaitu sama sama meneliti transportasi *online* seperti Grab dan Gojek. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang penulis sedang teliti adalah perbedaan fokus bahasan dan studi kasus yang digunakan.

### **7.1.3. Kompensasi**

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyah Nurhidayah dengan membahas **“Analisis Sistem Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Transportasi Online”**. Penelitian tersebut bertujuan untuk 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%. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas kompensasi yang diberikan perusahaan kepada *driver online*. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, selain itu perbedaan juga terletak pada fokus bahasan yang akan dibahas.

Penelitian tentang sistem kompensasi dengan judul “**Faktor Kompensasi Dan Strategi Gojek Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Para Driver**” oleh Gede Sri Darma, dkk. (2019). Penelitian dengan tujuan untuk mengetahui faktor kompensasi dan strategi Go-Jek dalam meningkatkan kepuasan kerja *driver* Go-Jek. 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 Go-Jek juga terus berinovasi dan memperbaiki sistem dan manajemen mereka. Persamaan dari penelitian ini adalah membahas kompensasi yang diberikan perusahaan kepada *driver online*. Penelitian ini juga dilakukan dengan metode kualitatif dengan sumber data yang digunakan berupa data primer. Perbedaan dari penelitian ini adanya perbedaan fokus bahasan yang akan dibahas.

Penelitian tentang sistem kompensasi dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Driver Grab-Bike Kabupaten Banjarnegara**” oleh Umi Wahidatul Lailiyah yang dilakukan penelitian pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motivasi, insentif, dan kepuasan kerja terhadap kinerja *driver* Grab-Bike pada Grab Indonesia Wilayah kabupaten Banjarnegara. Dari hasil penelitian ini, ditemukan bahwa ketiga hipotesa 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. Persamaan dari penelitian ini adalah membahas insentif untuk memunculkan motivasi terhadap *driver online*.



Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, selain itu perbedaan juga terletak pada fokus bahasan yang akan dibahas.

## **7.2. Landasan Teori**

### **7.2.1. 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. (Peter F. Drucker, 1999). Manajemen sumber daya manusia sendiri adalah proses mengelola sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan. (Snell & Bohlander, 2013:4 ed 16).

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, Edisi 2:4). 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 & Bohlander, 2013:203).

### **7.2.2. 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, Edisi 2: 200)

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 stress, yaitu distress dan eustress. Menurut Robbins and Judge (2009), 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, H. 1974).

Berbanding terbalik dengan distress, Menurut Lazarus dan Folkman (1984), eustres 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, 1984).

Menurut Handoko (edisi 2:200) 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) dan Lazarus & 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. Maka dari itu, perusahaan perlu

menangani stres kerja agar dapat mengubah persepsi stres kerja yang mengarah negatif menuju positif.

Menurut Handoko (2000) terdapat penanganan stress dapat dilakukan oleh individu tersebut maupun organisasi. Terdapat 2 macam cara yang dapat dilakukan organisasi untuk mengurangi tingkat stress yaitu:

**a. Program Konseling Karyawan**

Program konseling merupakan bimbingan yang dilakukan untuk membahas suatu permasalahan yang sedang terjadi terhadap karyawan. Hal ini dilakukan agar karyawan dapat menangani masalah dengan lebih baik. Konseling ini biasanya bersifat rahasia agar karyawan dengan bebas mengemukakan berbagai masalah yang sedang mereka hadapi. Konseling ini mencakup masalah pribadi maupun pekerjaan, karena dua tipe masalah tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Konseling juga memiliki beberapa fungsi pokok yaitu pemberian nasihat, penentram hati, komunikasi, pengenduran ketegangan emosional, penjernihan pemikiran dan reorientasi.

Konseling memiliki beberapa tipe, yang pertama adalah konseling tipe *Directive Conseling* yang merupakan proses mendengarkan berbagai masalah emosional karyawan, memberikan solusi untuk karyawan apa yang sebaiknya ia lakukan yang kemudian diikuti dengan memberikan motivasi kepada karyawan untuk melaksanakan hal tersebut. *Directive conseling* cenderung terpusat kepada pembimbing (*counselor*) bukan kepada karyawan (*counselee*).

Kedua, *Nondirective Conseling*. *Nondirective Conseling* adalah kebalikan dari *directive conseling*, *nondirective conseling* cenderung terpusat kepada karyawan (*counselee*) bukan kepada pembimbing (*counselor*). NC lebih cenderung mendengarkan secara penuh perhatian dan mendorong karyawan untuk menceritakan masalah apa yang sedang mereka hadapi dan memahami serta mendorong mereka untuk menentukan penyelesaian yang tepat untuk mereka lakukan.

Ketiga, *Cooperative Counseling*. *Cooperative counseling* merupakan hubungan timbal balik antara pembimbing dan karyawan untuk bertukar gagasan mengenai masalah untuk mencari penyelesaian yang tepat.

## **b. Pendisiplinan Karyawan**

Terdapat dua tipe kegiatan pendisiplinan, yaitu preventif dan korektif. Disiplin preventif merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mendorong karyawan agar mengikuti instruksi dan berbagai standar dan aturan yang telah ditetapkan, sehingga kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dapat dicegah. Disiplin korektif merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menindaklanjuti pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan ini biasanya berbentuk hukuman atau tindakan pendisiplinan. (Hani Handoko, ed.2 2014). Selain dua metode diatas, peningkatan kontrol pekerjaan juga dapat menjadi solusi untuk mengatasi stres kerja yang dialami karyawan.

### **7.2.3. Transportasi *Online***

Transportasi adalah alat atau kendaraan yang menjadi kebutuhan yang cukup penting bagi masyarakat, baik transportasi darat, laut, maupun udara. Adanya transportasi akan memudahkan masyarakat untuk melakukan perpindahan baik berupa orang maupun barang ke tempat yang dituju dengan cepat. Meningkatnya jumlah pengguna jalan terutama sepeda motor menyebabkan kemacetan lalu lintas dan sulit diatur terutama di kota-kota besar di Indonesia. Oleh karena itu, pada tahun 2009, pemerintah mengeluarkan UU Angkutan dan Angkutan Umum No. 22.

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. (Fidya Nur, 2022).

Perusahaan transportasi *online* atau yang sering juga disebut dengan *Transportation Network Companies* (TNC) atau *Ride Sharing Business* adalah perusahaan yang menghubungkan calon penumpang kepada pengendara kendaraan melalui *smartphone*. Para calon penumpang dapat terhubung dengan pengendara

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 (Laurent Franckx, 2017).

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, 2014)

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.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ayu Aziah (2018) mengenai analisis perkembangan industri transportasi di Indonesia, ia menjelaskan bahwa disaat mulai memasuki tahun 2016, disaat persaingan makin sengit, perusahaan GO-JEK 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 saat itu, profesi *driver* ojek *online* cukup menjadi hal yang populer hingga pada akhirnya memiliki banyak peminat. Hal ini disebabkan oleh penawaran dari perusahaan yang memiliki syarat cukup sederhana untuk bisa bergabung dengan perusahaan. Hal ini mendapatkan respon positif bagi masyarakat menengah kebawah karena dapat bekerja dengan nyaman dan dibawah aliansi perusahaan terpercaya. Untuk menjadi seorang *driver* ojek *online*, pendaftar hanya perlu menyiapkan beberapa berkas seperti KTP, SIM, STNK, SKCK dan Buku tabungan. Pekerjaan yang dilakukan oleh seorang *driver* ojek *online* pun cukup mudah untuk dikerjakan dan memiliki waktu fleksibel pada saat bekerja. (Grab.com)

Pada penelitian yang ditulis oleh Bustami (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. Hal ini dibuktikan dari adanya hasil kerjasama antara GO-JEK dengan BlueBird yang kini para customer dapat memesan layanan mereka dengan menggunakan aplikasi GO-JEK tersebut.

#### **7.2.4. 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 (2000) insentif adalah bentuk penghargaan yang diberikan dalam bentuk finansial untuk kinerja yang baik. Sedangkan menurut Nitisemito (1996:165), 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)

## **BAB VIII**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **8.1. 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.

#### **8.2. Saran**

Dengan adanya penelitian ini, kita dapat mengetahui bahwa permasalahan yang dialami oleh para *driver* sangatlah beragam dan dari penelitian ini peneliti menemukan adanya permasalahan baru yang kemudian akan berdampak bagi kesejahteraan para *driver*. Maka dari itu, selain *driver* melakukan evaluasi kerja secara mandiri, perusahaan juga harus turut andil dalam melakukan evaluasi kerja *driver*, karena permasalahan yang muncul tidak akan dapat teratasi apabila perusahaan tidak ikut andil dalam evaluasi kerja, perlu adanya pembaharuan sistem kerja *driver* yang dilakukan oleh perusahaan agar *driver* lebih bersemangat dalam bekerja. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan ide untuk penelitian selanjutnya di masa depan terkait permasalahan baru yang peneliti dapatkan dan dapat meneliti mendalam.



## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung. PT, Remaja Rosdakarya.
- Aliyyah, A. A., Sitasari, N. W., & Prihandini, G. R. (2021). Gambaran Stres Kerja Pada Driver Gojek Dan Grab Di Masa Pandemi Covid-19 di Tangerang. *Jca Of Psychology*, 2(04).
- Ardian, A., & Siregar, M. I. (2021). DAMPAK COVID-19 TERHADAP PENDAPATAN OJEK ONLINE DI BANDA ACEH. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan*, 6(4), 225-235.
- Azhar, A., & Bengkel, B. (2022). Strategi Bertahan Hidup Pengemudi Ojek Online Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Matsum II Medan. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 2(1), 13-23.
- Azizah, A., & 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), 149-156.
- Bustami, B., & Laksamana, R. (2019). Transformasi Transportasi Tradisional (Offline) ke Transportasi Online Sebagai Solusi Bagi Pengguna di Kota Pontianak. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 194-203.
- Chen, M. K., Rossi, P. E., Chevalier, J. A., & Oehlsen, E. (2019). The value of flexible work: Evidence from Uber drivers. *Journal of political economy*, 127(6), 2735-2794.
- Daniels Fund Ethics Initiative. (2015). *Uber Technologies Inc.: Managing Opportunities and Challenges*.
- Darma, G. S., Wicaksono, K., Sanica, I. G., & Abiyasa, A. P. (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).

- 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), 81.
- Halilintarsyah, O. (2021). Ojek Online, Pekerja Atau Mitra?. *Jurnal Persaingan Usaha, 1*(2), 64-73.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*. Bpfe.
- Hasibuan, S.P. Malayu. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Isaac, M., & Singer, N. (2015). California says Uber driver is employee, not a contractor. *New York Times, 17*.
- K.I.A., Puspa & I.M., Sarjana. (2021). Hubungan Hukum Antara Perusahaan Ojek Online Dengan Pengemudinya Dalam Perusahaan Go-Jek Indonesia. *Kertha Desa. 34-44*
- Khoirunnisa, K., Effendi, L., Fauziah, M., & Srisantyorini, T. (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), 217-232.
- Krismanto, H. Unicorn Startup: Definisi Dan Pengaruhnya Terhadap Industri 4.0.
- Kuncoro, W. J. (2018). Pengaruh stres terhadap motivasi kerja driver di komunitas keluarga Gojek 3 Yogyakarta. *Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling, 4*(6), 284-291.
- Lailiyah, U. W., & Wahyuningsih, T. H. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Driver Grab-Bike Kabupaten Banjarnegara. *Media Ekonomi, 19*(01), 190-201.
- Lawler III E.E., & Worley C.G. (2006). *Integrated Reward Systems: A Human Resource Management Approach*. Pearson Prentice Hall.
- Lee, L., Guchait, P., & Madera, J. M. (2020). Negative affect, deep acting, and customer compensation as responses to customer mistreatment: The effect of customer-based perspective-taking. *International Journal of Hospitality Management, 89*, 102532.

- Lesmana, A. (2020). Pengaruh job stress, dan job enagement terhadap kinerja driver ojek online gojek di kabupaten sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 6(1), 23-32.
- Mahendra, Y. I., Setiawan, D., Fawwazir, A. H., Ratna, D., & Zahra, M. U. (2022). Analisis pengaruh stress kerja terhadap ojek online di Kota Medan. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(4), 246-252.
- Mastrorillo, E. (2016). Getting Taken for a Ride by Uber Technologies Incorporated. *The Sociological Imagination: Undergraduate Journal*, 5(1).
- Mulki, J. P., & 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), 206-214.
- Nurhidayah, F. (2018). Analisis sistem kompensasi terhadap kinerja driver transportasi online. *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 10(2), 179-186.
- Perwira, L. T., & Hidayat, M. (2020). Memahami dinamika bekerja dalam ketidakpastian: Tinjauan fenomenologis pengalaman bekerja pengemudi ojek online. *Psymphatic: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(2), 249-266.
- Putra, R., Widyadhana, Y., Styaningsih, F. N., & Herviana, W. H. (2022). Analisis Perkembangan Transportasi Online di Indonesia di Era 4.0 dengan Metode Penelitian Deskriptif. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*, 4(1), 162-170.
- Rahmadina, S., Alkaff, R. N., Shofwati, I., Sari, M., & Aristi, D. (2022). Determinan Stres Kerja pada Pengendara Ojek Online di Jabodetabek. *Jurnal Masyarakat Sehat Indonesia*, 1(02), 72-82.
- Resurreccion, P. F. (2012). Performance management and compensation as drivers of organization competitiveness: The Philippine perspective. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21).
- Romadhon, M. A., Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Driver Go-Jek di Tegal. *Journal of Management*, 4(4).

- Sianturi, N. S. (2022). Pengaruh Reward, Persaingan Kerja dan Lama Kerja Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan (PT. Surya Teknik Dinamika). *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 893-901.
- Snell, S., Bohlander, G. W., & Bohlander, G. (2010). *Principles of human resource management* (Vol. 1, No. 1). Mason, OH, USA: South-Western Cengage Learning.
- Sugiyono (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta
- Wati, S., & Syukur, M. (2021). MAHASISWA PENGEMUDI OJEK ONLINE (GRAB) FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR. *Pinisi Journal of Sociology Education Review*, 1(2), 30-40.
- Wibawa, B. M., Rahmawati, Y., & Rainaldo, M. (2018). Analisis Industri Bisnis Jasa Online Ride Sharing di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(1), 9-20.
- Wulani, F., Lindawati, T., & Iswanto, Y. B. (2022). Work Stress of Online Motorcycle Taxi Drivers: The Role of Coworker Support, Autonomy and Affective Occupational Commitment. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 18(2), 26-42.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Transkrip Wawancara Peneliti dengan *Driver* Grab

Narasumber Utama 1

Tgl 23 februari 2020, pukul 14.16 WIB

Usia : 25th

Status kerja di Grab : part time

P = Peneliti

G = Narasumber

P : penelitian ini untuk skripsi saya, topiknya mengenai driver grab yang pernah mendapatkan orderan fiktif ataupun penipuan-penipuan yang dilakukan oleh konsumen. Kalau boleh tau saya sedang berbicara dengan siapa disini?

G : E.. G, GW

P : oh iya, sudah jadi driver grab berapa tahun kira-kira?

G : lebih kurang 2 tahun sampe 3 tahun

P : dari 2017?

G : iya, dari 2017

P : kalau boleh tau alasan bergabung dengan grab apa ya mas?

G : ya ini mbak, ee.. untuk mengisi waktu luang dan untuk, istilahnya uang jajan lah.

P : tapi mas merasa ketergantungan dengan pekerjaan ini gak ya mas?

G : ya, gimana ya mbak... ee... kalau dibilang ketergantungan tidak, tapi memang butuh karena saya juga kuliah butuh untuk keperluan kuliah juga, kayak ngeprint lah apalah, yang hal-hal kecil seperti itu lah, jadi ya memang butuh. Karena kan kalau mau kerja kantor juga jam nya belum bisa di sesuaikan, tapi kalau ngegrab kan fleksibel jam kerjanya

P : oh, iya sih mas, memang lebih fleksibel jam kerjanya

G : iya

P : okey, pernah gak ya mas dapet orderan yang fiktif atau penipuan itu pernah gak?

G : pernah! Pernah, orderan fiktif yang palsu gitu pernah

P : itu cukup sering atau beberapa kali saja?

G : ee.. dia sebenarnya beberapa kali cuma ada diwilayah tertentu selalu dapet

P : biasanya di wilayah mana aja ya itu mas?

P : biasanya di wilayah yang rame kayak bandara, stasiun, pokoknya daerah-daerah rame lah memang banyak orang disitu, orderan fiktif itu pasti ada

P : yang pernah dialami itu, orderan fiktif yang seperti apa?

G : eee.. ya penumpang ada yang pernah grab ya, jadi yang grab ride ada, grabfood juga ada yang fiktif tu ada banyak. Yang orderan udah masuk tapi gak ada orangnya, nomernya gak aktif lah, atau chatnya gak jalan lah

P : berarti waktu itu mas udah sudah sempat sampai tkp tapi gak ada orangnya kalo yang grabfood?

G : grabfood juga, aku udah nyampe ternyata nomer rumahnya gak ada atau orangnya ternyata gak ada atau lokasinya tu ternyata random ya

P : kalau, kalau yang grabfood tadi ya, itu kan udah sempet dibayar tu makanannya itu kan berarti mengalami kerugian kan? Nah.. waktu mas mengalami itu, itu mas menindaklanjuti peristiwa itu gak? ke kantor grab

G : ee.. sempet pernah menindaklanjuti pernah, ya ada prosedurnya lah macem-macem

P : prosedurnya gimana mas?

G : prosedurnya waktu itu , ee..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

P : itu diganti 100%?

G : iya, diganti 100%

P : itu kejadian kira-kira kapan ya mas?

G : 2017-2018 itu sering

P : oh berarti tahun-tahun itu tu kebijakan dari grab buat kasih refund itu tu udah ada ya?

G : udah ada..

P : oh.. terus kalau menurut mas ya, mas kan udah mengalami prosedurnya seperti itu. Menurut mas sendiri prosedurnya ribet gak?

G : bukan lebih ke ribet sih, menurut saya pribadi ya, sebenarnya gampang prosedurnya gampang kita kasih ke orang, foto, (kirim) ke office udah selesai. Cuma karna dia aturannya harus kasih ke panti asuhan sedangkan si orderannya paling satu bungkus dua bungkus ya kita nya yang gak enak sendiri masa satu panti asuhan kita ngasihnya Cuma ke satu orang dua orang. Makin kesini kalo saya dapet yang fiktif terutama grabfood lebih ke sistem ikhlas aja sih

P : terus kalau yang apa ya, yang penipuan-penipuan yang pernah dilakuin konsumen gitu pernah dapet gak?

G : penipuan kayak gimana?

P : ee.. misalnya akun nya di ambil sama konsumen

G : ohh, gak pernah sih, belum pernah dapet sih. Belum pernah dapet

P : atau misal di goride ya, udah dianterin nih orangnya tapi tau-tau orangnya pergi ilang gitu

G : hmm.. gak ada sih

P : sejauh ini gak ada ya?

G : gak ada, seringnya akunnya siapa tapi ngorderin orang lain

P : kalau dari perusahaan sendiri, perusahaan grab nya ini sendiri itu ada alasan gak kenapa harus dikasih ke panti asuhan?

G : ya buat apa ya istilahnya kalau kita bilang buat sustainability lah biar sustain aja biar dia juga memperdayain yang gak mampu

P : iya ya bisa. Oiya disini kan yang tadi grabfood itu, nominalnya itu tu lumayan atau Cuma sebatas

G : nominal belanjanya?

P : iya nominal belanjanya

G : lumayan waktu itu, apa ee 100 sekitar 100ribuan lah. Pasti kalau yang fiktif itu tu mereka nyettingnya besar pasti biar kitanya ruginya juga langsung rugi

P : oiya kalo dari perusahaan sendiri ada gak himbauan-himbauan yang diberikan kepada driver gitu tentang orderan fiktif atau penipuan-penipuan

G : 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..

P : hmm.. jadi lebih ke sistemnya aja ya yang harus diperbaiki sama grab yah..  
hmm jadi dari perusahaan itu gak ada himbauan lisan pemberitahuan, himbauan lisan gitu gak ada?

G : gak ada, yang kayak gitu gak ada

P : waktu daftar sebagai *driver* gitu gak ada kasih himbauan juga?

G : nah kebetulan saya daftarnya online waktu itu. Daftarnya online jadi pure gak pernah, office tuh gak pernah Cuma ambil atribut aja sisanya ya by telfon, email..

P : oh begitu, dari mas nya sendiri merasa terbebani gak dengan adanya orderan fiktif ini? Dan orderan fiktif ini berpengaruh ke stres dalam bekerja gak ya kalau dari masnya sendiri?

G : ya kalau dari saya sih merasa terbebani ya, karena saya rugi secara finansial dan waktu

P : oh begitu, baik. Kalau boleh tau mas, sebenarnya cara kerja narik nge-Grab itu seperti apa ya mas? kayak pembagian biayanya itu seperti apa?

G : ee... kalau pembagian biaya sih, ada beberapa kategori ya mbak, kalau untuk Grab-Bike itu per-satu kilometer dihargai 2000an, tapi biaya minimum itu sebenarnya 9000, jadi kalau misal dapet jarak yang harganya gak sampe 9000, nanti kekurangannya kantor yang genapin. Tapi kita itu sebenarnya juga kasih pembagian ke grab juga dari hasil nge-grab itu tadi

P : pembagian hasil ke grab nya itu bagaimana ya mas?

G : iya, jadi ada biaya potongan untuk sekali nge-grab

P : biaya potongannya berapa mas?

G : 20% mbak, untuk Grab



P : oh, jadi hasil narik itu gak 100% di terima driver grab ya mas?

G : iya mbak

P : oh begitu... kalau untuk grabfood juga sama mas?

G : sama semua mbak, semua nya tetap dipotong 20%

P : wah lumayan juga ya mas potongannya

G : iya lumayan, mbak

P : oiya mas sendiri masih nge-grab mas, sampai sekarang?

G : masih, tapi kemarin saya sempat hiatus dulu

P : hiatus karena apa ya mas kalau boleh tau?

G : karena aku kan sekolah lagi jadi awal-awal itu ngurus untuk sekolah lagi, jadi agak sibuk jadi aku sempat hiatus dulu untuk ngurus-ngurusin sekolah

P : oh begitu... kalau waktu nge-grab lagi ada kendala gak mas? soalnya saya dengar-dengar dan baca di internet kalau jarang narik itu biasanya jadi berpengaruh sama peluang sering dapet orderan gitu mas?

G : oh iya mbak... ee... karena apa ya, karena kan kita juga selalu di record aplikasinya, performa kerjanya, jadi mungkin dari sistem juga ya mbak jadi ngaruh

P : berarti orderan sesuai performance kerja juga ya mas, sistemnya

G : iya mbak

P : okey. Terus selain sistem pembagian orderan itu, kira-kira ada sistem yang dirasa kurang berkenan gak ya mas?

G : ee... apa ya, hm... mungkin nganu sih mbak, karena performance itu tadi ya, kadang ada ketidakadilan gitu mbak

P : ketidakadilan bagaimana ya mas?

G : ee... misalnya, aku lagi nongkrong di babarsari itu yang ruko-ruko

P : iya

G : nah disitu kan banyak rumah makan, kadang-kadang *driver* dapet orderannya itu gak rata gitu lho mbak

P : gak rata bagaimana mas?

G : iya jadi, misal ada yang baru aja dapet orderan, terus dia udah balik nih ke tempat tongkrongan, tapi saya belum dapet 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 dapet orderan gitu lho mbak.

P : ohh... okey, saya paham

G : iya jadi semacam itu lah. Ya bukannya gimana-gimana ya mbak, Cuma rasanya kayak dicurangi aja gitu

P : iya, mas. saya paham, hehe. Em... oiya, saya pernah denger tentang poin atau berlian, itu apa ya mas?

G : berlian itu poin yang harus didapat untuk bisa dapetin insentif mbak

P : kalau boleh tau, pemberian insentif itu sistemnya gimana ya mas?

G : ee... jadi kalau di grab itu kalau bisa dapat 110 berlian, bisa ditukarkan jadi uang mbak, sekitar 20.000 tapi untuk dapetin berlian 110 itu juga di dapat dari orderan juga.

P : biasanya sekali orderan bisa dapat berapa berlian mas?

G : macem-macem mbak, tergantung itu grab-bike, grab-food, atau grab-express, beda-beda.

P : kalau grab-bike berapa berlian mas?

G : 8 berlian, mbak

P : kalau grab-food?

G : kalau grab-food ee... kalau gak salah 10 mbak

P : berarti kalau mau dapetin insentif paling enggak harus nyelesaiin 12an orderan ya mas?

G : ee... iya mbak sekitar segitu

P : paling banyak insentif yang di dapat itu kalau dapet berapa berlian mas?

G : 220 berlian kalau gak salah

P : itu bisa dapat berapa mas?

G : bisa dapet 100.000 mbak

P : wah lumayan juga ya mas

G : lumayan sih mbak, tapi capek juga kalau harus di paksa

P : hehe iya. Kalau mas nya sendiri biasa bisa dapet berapa orderan mas?

G : kalau aku sih rata-rata ya paling 12-15an lah mbak, biar bisa nutup poin

P : oh poin berlian itu harus ditutup ya mas?

G : ya harus di tutup mbak biar gak rugi, karena besok lagi kalau mau jalan berliannya kan hangus

P : oh begitu... jadi berlian itu hanya berlaku untuk sekali kerja ya mas?

G : iya mbak

P : pemberian insentif ini selalu sama atau berubah terus ya mas?

G : berubah terus, mbak.

P : berubah nya karena apa ya mas?

G : ee... apa ya, mungkin mengikuti event ya mbak

P : perubahannya sendiri lebih ke arah merugikan atau menguntungkan *driver* ya mas?

G : ee... biasanya sih memang targetnya semakin susah, mbak.

P : susah bagaimana, mas?

G : ya susah, targetnya selalu naik

P : oh begitu, jadi gak tentu ya mas insentifnya

G : iya mbak

P : kalau pergantian insentif itu biasanya diberitahu pihak grab dulu atau langsung berubah tiba-tiba ya mas?

G : langsung berubah mbak, itu kan udah kebijakan dari kantor. Ada kok di kontrak kerjanya

P : berarti tidak ada perlibatan dari *driver* ya mas, untuk melakukan perubahan insentif?

G : gak ada mbak, gak ada perlibatan antara *driver* dengan kantor

P : oiya mas, kalau di komunitas sendiri kebanyakan mereka nge-Grab itu memang sebagai pekerjaan pokok atau lebih banyak yang untuk mengisi waktu luang ya mas?

G : ee... lebih banyak yang emang sebagai pekerjaan pokok sih mbak, karena banyak juga bapak-bapak yang sudah tua, yang rajin banget buat nge-grab gitu, kadang saya juga suka kasian, tapi ya gimana, saya butuh juga

P : oh begitu, baik. Kalau untuk musim pandemi begini ya mas, insentif yang dikasih dari perusahaan juga mengalami perubahan tidak ya?

G : mengalami sih mbak, sekarang insentif sekali order jadi 10 berlian, kalau dulu sebelum pandemi kan 8 berlian untuk Grab-Ride. Tapi ya sama aja sih, gak bisa dapet insentif juga, karna sekarang sedikit kan yang pakai layanan antar.

P : iya mas. dampaknya cukup besar ya mas untuk grab dan gojek di musim pandemi begini

G : iya, mbak.

Narasumber Utama 2

Tgl 29 juli 2020, 09.15 WIB

Umur : 45th

Status *driver* mitra Grab : Full time.

P = Peneliti

F = Narasumber

P : selamat siang, pak F. Perkenalkan nama saya Dhevanda mahasiswa dari FE UII.

F : iya mbak, bagaimana?

P : iya begini pak, maksud saya kesini kebetulan untuk mengambil data untuk skripsi saya karena saya sedang melakukan tugas akhir saya, yang kebetulan meneliti mengenai fenomena stres kerja pada *driver* grab. Sebenarnya saya ingin bisa bercerita santai saja dengan bapak, ngobrol tentang pengalaman bapak selama bekerja menjadi *driver* grab, begitu sih pak. Kayak semacam punya cerita lucu apa, kesulitan menjadi *driver* grab itu apa, dan semacamnya pak

F : iya, mbak

P : kalau boleh tau sebelumnya, bapak bergabung dengan Grab sejak kapan ya pak?

F : kalau saya itu, baru ya mbak ya sekitar 2,5 tahun lah ya mbak.

P : berarti sekitar tahun 2018 ya pak?

F : iya mbak, sekitar tahun 2018 ya

P : kalau boleh tau, untuk saat ini bapak masih nge-Grab atau tidak ya pak?

F : masih mbak, tapi dengan kondisi yang seperti ini semasa corona gini, saya jadi jarang ya, paling dua hari sekali, ya sepingin keluaranya saja aja. Karna kondisi ya

P : berarti tidak setiap hari keluar ya pak untuk saat ini

F : tidak, tidak setiap hari

P : kalau seperti itu, ini kalau di kasus perusahaan lain ya. Misal ada masa off sehari, itu waktu dia mau narik lagi jadi agak sulit untuk dapat orderan, semacam itu. kalau di grab sendiri, seperti itu juga atau tidak?

F : itu sih pasti ya mbak, karna sistem kan. Sebuah sistem itu kan punya sistem appraisal kan, kayak performance appraisal ya, jadi kayak misal penilaian kinerja oleh sistem-sistem itu kan diolah menjadi sebuah tampilan data tentang performance seseorang kan, seorang mitra ya, seorang *driver*. Nah, mana kala kita tidak narik lama, kemudian adanya komplain-komplain itu kan akan berpengaruh terhadap performance, performance ini terkait dengan rating dapat order juga, begitu... jadi ada relevansinya antara tingkat kemudahan mendapat order dengan performance *driver*, ada relevansi nya.

P : oh begitu, kira-kira kalau bapak sekali/sehari narik itu bisa dapat berapa orderan ya?

F : kalau dirata-ratakan ini yang mau ditanyakan dapat orderan nya kah, atau nilai rupiahnya, atau apa ini?

P : untuk orderannya?

F : kalau order kita anggep 1 jam kita dapat 1, jadi kemampuan *driver* yang baik, ya rata-rata sehari bisa dapat 12 orderan mbak. Normalnya ya, rata-rata

P : kalau untuk nominalnya pak?

F : kalau nominalnya gak tentu, kisaran ya, antara 50 sampai 200 bisa 300 karena ada pendapatan-pendapatan yang tidak apa namanya, tidak... baku. Misalnya begini, tidak baku itu kalau tarif normal si aplikasi sekian ribu rupiah begitu ya. Tapi saat turun pelanggan kasih lebih, misalnya. Nah angka-angka ini kan tidak muncul di aplikasi kan, jadi kalau pasti dapat gak? Ya belum tentu dapat, kalau orangnya pelit ya gak dapat. Nah jadi kalau mau dibilang rata-rata ya kalau normalnya aplikasi saja, kita bicara soal aplikasi ya sekitar 120-150ribuan lah. Paling sedikit ya 60.000, 30.000, average nya 100ribuan lah

P : okey, okey. Kalau di grab sendiri ada sistem deposit gak ya pak? Jadi misalnya saya mau narik, nah itu saya harus mengaktifkan aplikasi dengan memberikan deposit terlebih dahulu sebelum narik

F : begini, ini kan bisnis, bisnis milenial ya... kemudian juga, milenial cenderung kapitalis, oke?

P : iya

F : tentu ada dong, karena apa? Dengan adanya dana deposit seperti itu lah, mereka bisa memulai sebuah usahanya. Tanpa harus mendapatkan pinjaman dari bank, begitu ya. Tentunya ada dong, karena itu menguntungkan, untuk kantor. Itu pun untuk aplikator juga menguntungkan ada deposit dulu, karena ada duit masyarakat yang masuk tanpa harus meminjam bank yang ada bunganya kan. Nah, anggap saja lah 1 orang 100ribu, kalau dia punya 800 atau 1200 mitra ya kan, kali kan saja

P : minimal deposit nya berapa ya pak kira-kira?

F : kalau di grab minimal 50.000

P : minimal 50.000?

F : iya, kalau maksimal unlimited, haha

P : haha iya pak, pasti itu. kalau sudah deposit seperti itu, biasanya bisa nutup gak ya pak uangnya dari orderannya?

F : ya harus ditutup dong, kalau gak di tutup gabisa dapet order dong

P : oh begitu...

F : ya harus nutup dong, kalau gak ada dana depositnya kan nanti kita di tutup akunnnya, di blokir, di kunci kan.

P : oh begitu, saya baru tau tentang ini

F : iya, jadi harus ada dana parkir dulu. Makanya saya bilang di awal tadi. Ini bisnis kaum milenial cenderung kapitalis kan. Karena dia hanya bermodalkan gagasan tanpa investasi besar, dia udah punya dana segar nih. Dana tanpa hubungan, dengan harga murah bahasanya.

P : iya, iya paham. Lalu saya sempat dengar tentang dana insentif juga dari perusahaan. Itu kira-kira kalau boleh tau, sistemnya bagaimana ya pak?

F : itu stimulan ya, mbak ya, itu sifatnya stimulan. Stimulan itu tidak mesti baku. Tergantung event dan moment juga. Misalnya nih, momentumnya lebaran, ya kan.

P : iya

F : penumpangnya banyak, tapi *driver* nya sedikit karena pasti libur juga kan. Nah, untuk membuat *driver* mau bekerja, perusahaan ngeluarin tuh, buat sistem stimulan, namanya insentif. Dan itu tidak baku, tergantung. Pertanyaannya, ada

gak? Ya ada. Sistemnya bagaimana? Ya tergantung event dan kondisi, tergantung event dan moment.

P : kalau yang poin-poin itu bagaimana ya pak?

F : kalau poin itu cara menghitung mbak, cara menghitung besaran insentif yang akan diterima di konversikan dalam bentuk poin. Poin itu, 1 poin dihargai berapa ribu rupiah, begitu misalnya. Dihargai 200rupiah, lah kalau satu tarikan bawa 1 penumpang berapa poin, oh itu nilainya 8 poin, kalau bawa barang nilainya 20 poin, kalau bawa makanan nilainya sekian poin misalnya, nah poin itu dalam ukuran konversi sih sebetulnya. Kan nanti dia tinggal ganti rupiahnya aja tapi poin nya tetap, misalnya.

P : nanti poin itu bisa dicairkan dalam bentuk uang atau bagaimana ya pak?

F : iya, nanti di konversikan jadi nilai uang. Berapa besarnya? Tergantung, tergantung dari eventnya perusahaan.

P : berarti poin itu bisa berubah setiap saat, pak?

F : iya bisa berubah-berubah, nanti kalau lebaran misalnya saat high season misalnya, ya berubah insentifnya, bisa naik bisa turun. Misalnya waktu high season, 1 poin nanti dihargai 800rupiah, kalau lagi musim sepi misalnya atau di daerah-daerah padat order nah nanti insentif ditambah 1 poin nanti dihargai sekian gitu kan, dia tinggal menaik turunkan nilai rupiahnya saja, kan.

P : oh, jadi poin juga akan mengikuti event nya ya pak?

F : iya

P : insentif ini tadi ya berarti

F : iya, jadi itu disebut program ya, program perusahaan. Perusahaan pasti punya program lah ya.

P : kalau dari bapak sendiri ya, suka gak sama kebijakan insentif ini?

F : kalau untuk saya pribadi sih, untuk beberapa event tertentu suka. Kalau menguntungkan saya...

P : hehe iya

F : kalau tidak menguntungkan saya, ya tidak suka. Membebani ya, kan.

P : kalau insentif yang aktif untuk waktu sekarang ini besarnya berapa saja ya pak?



F : kalau sekarang itu, paling kecil ya. Ada 90 berlian itu nanti untuk ditukarkan dengan nilai 12.000 rupiah. Kalau yang paling besarnya, 280 berlian untuk ditukarkan dengan nilai 127.000 rupiah. Tapi saya gak pernah dapat sampai segitu ya, di masa pandemi gini gak bisa itu dapat yang paling kecil saja susah.

P : kalau sekarang ini bapak masih aktif narik, pak?

F : kalau untuk dua hari ini saya off, karena kondisi cuaca kan lagi agak dingin ya.

P : iya pak, lagi dingin sekarang

F : kalau kondisi lagi dingin gini, saya udah tua, ya istirahat dulu lah.

P : kalau bapak sendiri bekerja sebagai *driver* grab ini untuk mengisi waktu luang kah atau memang sebagai pekerjaan pokok ya pak?

F : 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

P : kalau semasa corona begini ada kebijakan baru yang diberikan perusahaan tidak ya pak?

F : pasti dong mbak, kebijakan itu menyesuaikan protokol kesehatan tentunya.

P : iya

F : jadi ada kebijakan baru. Misalnya ya, contoh kebijakan baru sekarang *driver* harus sudah mengikuti rapid test dalam jangka waktu 2 minggu terakhir. Berarti kan itu kebijakan-kebijakan baru terkait pandemi ini ya. Pasti ada.

P : cek suhu dan segala macam ya pak

F : iya, betul.... ada kebijakan-kebijakan baru yang disesuaikan dengan kebijakan dari pemerintah

P : jadi cukup merepotkan ya pak setelah adanya pandemi ini

F : ya iya, karena kan kita harus pakai tameng di belakang, repot dong harus pakai seperti itu. pasti lah motor itu terhambat larinya gara-gara tamengnya gara-gara ketahanan angin

P : untuk properti seperti itu disediakan kantor atau buat sendiri ya pak?

F : oh enggak, dari perusahaan

P : berarti fasilitas yang diberikan perusahaan terhadap pandemi ini semua sudah di sediakan perusahaan ya pak?

F : iya, kecuali untuk rapid itu kita sendiri

P : oh begitu... baik. Emm... kalau selama ini pernah gak menemukan customer yang sedikit merepotkan?

F : nah kalau itu, berkaitan dengan perilaku konsumen ya. Suka duka *driver* ojek online dengan perilaku konsumen, ya?

P : iya, pak.

F : jadi gini, konsumen Indonesia itu punya karakteristik, ya.

P : hehe iya

F : konsumen Indonesia itu kan suka bayar murah tapi punya kualitas yang maksimal.

P : iya, benar.

F : dalam tanda kutip, kita. Kita kan paling suka tuh misalnya nih kita nongkrong di cafe yang dicari wifi gratisnya, gitu kan?

P : iya

F : nah jadi konsumen Indonesia suka begitu, ada promo nih kalau bisa pakai grab kalau pas promo nya lagi banyak, bayar Cuma 2000 rupiah gitu kan. Tapi it's okay, manusiawi. 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, misalnya kan.

P : iya

F : tapi setengah dari mereka, ada lah yang coba siapa tau bisa. Tapi kalau saya sendiri sih kalau untuk ukuran barang yang besar, belum pernah nemu. Ya pernah sekali dua kali yang seperti itu. *driver* itu pada umumnya seperti ini, sepanjang itu masih bisa di handle, dia akan mengabaikan itu. yang penting dibawa dulu, dan penumpangnya tidak rewel-rewel amat misalnya. Ya dia bawa, jadi intinya di komunikasi sebetulnya. Tapi kan ya melanggar regulasi sebetulnya, kayak ketentuan barang tidak lebih dari 1 meter kubik misalnya, kan tidak boleh lagi itu karena membahayakan. Atau tidak boleh membawa barang berat lebih dari 50kg,

misalnya. Nah sebenarnya bisa saja kita membawa asal ada komunikasi, komunikasi yang baik. Terjadi deal lah, dalam bahasa bisnisnya, terjadi deal.

P : kalau bapak sendiri pernah punya kejadian seperti itu yang bagaimana ya pak?

F : 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

P : iya itu sudah pasti

F : beras itu berat

P : iya

F : nah, itu mengganggu sekali kan. Kita harus ngikat-ngikat dulu, pastikan kuat... seperti itu yang merepotkan.

P : oiya pak, saya suka sekali lihat grab punya box dibelakang untuk naruh makanan itu lho pak. Itu setiap *driver* memang dikasih atau tidak?

F : oh itu, tidak. Itu hanya untuk *driver-driver* yang mengambil program food saja. Jadi dia *driver* khusus food, tuh.

P : oh begitu... kirain semua nya dapat

F : enggak... dia Cuma grabfood saja, dan biasanya dia gak bisa dapat orderan penumpang

P : berarti benar-benar khusus untuk food saja ya pak

F : iya, betul

P : ohh

F : dan dia itu kalau sekali jalan bisa bawa 3-4 customer yang dilayani

P : sekalian gitu ya pak?

F : iya, makanya dia spesialis food

P : oh okey. Saya mau tanya, kalau di grab itu kalau misalnya nih bawa penumpang, penumpangnya mau mampir-mampir, itu bisa gak sih pak?

F : emm... dari regulasinya itu sih bisa, dengan syarat tidak lebih dari 5 menit, gitu ya. Kemudian ee.. searah. Kalau tidak seperti itu ya, kan ada program di aplikasi ee... 3 (tiga) tujuan sekaligus satu perjalanan, kan bisa di buat seperti itu. tapi kalau mampir-mampir atas permintaan penumpang ya tergantung pada *driver*-nya. *Drivernya* mau apa enggak, lah *driver* mau apa enggak nya ya tergantung nih

searah atau enggak, terus lama atau enggak, misalnya. Atau berapa kali mampir, kalau “pak mampir sebentar ke atm ya” pasti dipenuhi sepanjang itu sejalan. Tapi kalau “mampir kesini ya ambil laundry, kesini dulu ya pak saya mau makan” wah ya gak mau dong *driver*-nya karena secara waktu kan, secara waktu dan arah.

P : okey, terus.... boleh cerita sedikit gak ya pak tentang perilaku perilaku konsumen yang merepotkan atau buat kesal dan sebagainya sampai merugikan, yang pernah bapak alami sendiri?

F : kalau konsumen yang sampai merugikan sekali sih tidak ada ya, Cuma begini. Konsumen Indonesia itu kan punya karakteristik, karakteristiknya ini berbeda-beda setiap segmennya nih. Kalau misalnya saya narik di daerah UGM tentunya segmen konsumen saya kan pasti lah mahasiswa, tapi dari semua jenis konsumen, jenis-jenis dari berbagai segmen ini. Seperti ini, transportasi online ini adalah sebuah transportasi milenial kan?

P : iya

F : sebelum adanya transportasi milenial, orang Cuma mengenal becak nih. Angkutan umum perorangan nih, ya kan?

P : iya

F : atau ojek, nah ojek atau becak itu sebuah pekerjaan biasa yang dilakukan oleh orang-orang kalau dalam bahasa agama lain, kasta lah, ya... pasti kan kalau orang-orang kasta rendah punya riwayat pendidikan rendah, status sosial rendah, begitu kan?

P : iya

F : nah kalau jaman dulu di marahin “kamu kok gak mau sekolah besok mau jadi apa? Tukang becak?” gitu kan. Berartikan ada pandangan dari masyarakat kita bahwa pekerjaan tukang becak adalah pekerjaan kelas rendah, orang bodoh, orang miskin, gitu kan?

P : iya

F : nah, saat adanya transisi ke kehidupan milenial, orang mulai meninggalkan becak, orang mulai meninggalkan ojek konvensional, begitu kan?

P : iya

F : nah, masuk ke transportasi online, sementara di transportasi online banyak diisi oleh kalangan-kalangan yang notabene nya berpendidikan, menengah keatas lah mereka. Ada yang pensiunan, ada yang PHK-an, ada yang mahasiswa, begitukan?

P : iya pak, benar

F : nah, tapi stigma atau karakteristik masyarakat kan belum berubah... dia tetep memandang tukang ojek itu sama seperti tukang becak, kastanya dibawah mereka. Itu kan artinya mereka menganggap pekerjaan itu kan pekerjaan tukang, tukang ojek Cuma pake aplikasi aja sekarang. Makanya paradigma masyarakat pada saat diawal-awal itu masih memandang rendah pekerjaan *driver*, padahal *driver* sendiri ada yang sarjana, ada yang d3, ada yang pernah jadi karyawan dengan jabatan tertentu, gitu ya. Bukan orang kasta bawah lagi.

P : iya

F : nah itu yang ngebuat masyarakat cenderung merendahkan, misalnya kalau diajak ngomong agak ketus jawabnya, atau cenderung memberi perintah. Itu kan dikarenakan paradigma masyarakat bahwa pekerjaan yang menjalankan angkutan umum adalah orang-orang yang dengan status seperti tukang becak dulu. Tapi lamban laun di Jogja itu bergeser, orang cenderung lebih empati sekarang. Karena mereka kembalinya ke win-win solution lah, akhirnya masyarakat terdidik kan, tapi ada gak orang yang seperti itu lagi? Ya masih, masih ada orang-orang yang menganggap mitra *driver* transportasi online ini tadi tukang angkut, masih, masih ada, Cuma sekarang gak separah dulu.

P : lalu waktu bapak bertemu dengan orang yang seperti itu tadi, orang-orang yang menganggap *driver* transportasi online itu kasta bawah, cara bapak mengatasi sikap dari orang tersebut itu bagaimana ya pak? Karena sejauh ini saya lihat itu kan bisa menyinggung ke ranah rating *driver* kan ya pak

F : sederhana aja, apa perlu nya aja. Artinya kita sama-sama saja, saya tetap mengendarai kendaraan secara baik, aman dan nyaman. Antar sampai tujuannya, tidak perlu banyak berbicara. Ya apa perlu nya saja, *driver* kan Cuma mengantarkan sampai tujuan, selamat dan aman. Ya menjalankan tugas pokok saja lah. Jadi fungsi-fungsi sosialnya tidak perlu dilakukan. Itu jalan tengahnya.

Daripada saya ngomong gak baik, lebih baik saya jalankan saja motornya, antar kan sampai tujuan nya, selesaikan perjalanan aplikasi, pulang. Begitu saja

P : tapi pernah gak pak sampai dapat konsumen yang kurang ajar sampai main fisik begitu?

F : oh enggak, sejauh ini saya belum pernah. Saya selama ini gangguan-gangguan secara... gangguan-gangguan seperti itu biasanya lebih ke eksternal ya. Eksternal itu misalnya, dari sekelompok tukang ojek pengkolan, dari begal-begal. Gangguan keamanan biasanya lebih ke situ, dari eksternal-eksternal bukan dari penumpang malah.

P : memangnya masih ada ya pak gangguan dari ojek konvensional begitu?

F : ya pada daerah-daerah tertentu ya masih, kayak misalnya daerah terminal, stasiun

P : bandara dan semacamnya ya pak?

F : iya, bandara. Ya pokoknya daerah strategis pasti ada lah

P : kalau di bandara masih boleh ambil penumpang gak ya pak sekarang?

F : ya boleh di titik tertentu di depan imigrasi itu

P : oh, gak boleh masuk ke dalam bandara nya?

F : oh, gak boleh, dek. Yang gak membolehkan juga bukan pemerintah tapi sekelompok orang yang bernaung di paguyuban-paguyuban ini tadi kan

P : oke deh. Kita lanjut ke kebijakan grab ya pak. Dari sepengalaman bapak, pernah gak ya pak bapak menemukan kebijakan dari grab yang bapak sendiri kurang nyaman atau menyulitkan *driver* begitu? Dan contohnya seperti apa?

F : yang namanya perusahaan ya mbak, perusahaan pasti punya *policy* atau kebijakan terkait kepentingan mereka sementara si *driver* selalu bertentangan karena kepentingan dan teknis yang dilakukan ya, pasti ada. Yang paling sering itu kebijakan tentang perubahan insentif dan tarif.

P : iya itu bagaimana pak? Tarifnya bagaimana?

F : 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, harganya berapa nih, oh 30.000. sementara temen saya yang dapat penumpang di jalan kaliurang diantar ke bandara, tarifnya 50.000

misalnya. Perbedaan-perbedaan itu yang biasanya terjadi semacam ketidakseragaman. Dan itu sih kadang-kadang ya... karena mungkin teknologi juga, kenapa? Ya karena map itu kan kadang-kadang mengukurnya secara telematika kan, banyak faktor.

P : kalau sekarang lagi pandemi begini apalagi waktu awal-awal sekali, dampak untuk dapat orderan itu besar atau tidak ya pak? Kalau turun apakah turunnya pelan-pelan atau langsung turun drastis?

F : sangat signifikan mbak, diawal-awal pandemi di 3 bulan awal itu ya, sangat signifikan.

P : misalnya perbandingan dulu sama sekarang itu bagaimana pak?

F : kalau dulu sehari bisa dapat 12 lah ya rata-rata sekarang Cuma dapat sekali atau dua kali saja sudah bagus.

P : oh begitu.

F : iya karena kan, orang takut kan naik grab, orang gak ada yang berpergian. Semua orang kerja dari rumah, terus banyak jalan yang diblokir

P : Saya dengar juga untuk per-orderan itu juga ada biaya potongan untuk kantor ya, pak?

F : oh, iya mbak ada, mbak.

P : potongannya berapa persen ya pak?

F : kalau potongannya sendiri 20%

P : oh begitu... bapak sendiri, merasa keberatan gak dengan adanya potongan 20% itu?

F : ya kalau mau dibilang keberatan ya keberatan karena 20% itu lumayan juga, tapi kan kita juga Cuma memakai aplikasi yang mereka ciptakan untuk kita kerjakan, jadi ya win-win solution saja lah sebenarnya ya

P : iya pak, benar. Oiya, kalau orderan fiktif pernah dapat gak ya pak?

F : pernah, mbak. Semua *driver* pasti pernah kena orderan fiktif

P : berapa kali itu pak kira-kira?

F : oh gak mesti, mbak. Kalau saya pribadi sih pernah dapat 5-6 kali, pernah dapat

P : kalau dalam waktu sebulan gitu pernah dapat berapa kali, gitu?

F : gak mesti, mbak. Ya bisa sekali dua kali, tergantung daerahnya juga sih

P : oh, daerah yang rentan itu dimana ya pak biasanya?

F : didaerah pinggiran itu sering, mbak. Kalau di Jogja ini ya sekitaran Godean, atau didaerah Bantul misalnya. Order fiktif itu kan ada banyak mbak, ada order fiktif makanan, ada order fiktif barang, ada order fiktif orang.

P : kalau yang makanan bagaimana pak? Kan kalau makanan biasanya dibayarkan dulu oleh *driver* kan?

F : nah kalau makanan ada aturan dari grab, kalau penumpang nya tidak muncul dan sebagainya, itu akan diganti oleh grab

P : cara *report* nya bagaimana ya pak?

F : ada rekaman di aplikasinya kan ada to saya sudah sampai, penumpang sudah tidak keluar sekian lama, ada rekaman kita telepon lewat aplikasi juga tapi tidak diangkat. Kemudian kita di minta untuk menghubungi operator grab, kemudian makanan tersebut di antarkan ke panti asuhan atau dibawa ke kantor grab kalau masih buka. Nanti sama grab langsung diganti.

P : kalau untuk cara aktifasi grab itu bagaimana ya pak? Aktifasi sebelum narik untuk ngegrab

F : yang pertama, hp harus di hidupin, kemudian masuk ke aplikasi, aplikasi di on kan begitu ya, kemudian ada sistem verifikasi wajah.

P : iya

F : nah setelah verifikasi wajah berhasil diterima, baru aplikasi on. Langsung dalam saat itu juga kita berada daftar *driver* aktif yang sedang mencari order

P : kalau untuk menutup?

F : kalau nutup tinggal matikan saja, tidak ada prosedur banyak, tinggal matikan saja

P : kalau untuk selama pandemi ini ada tambahan prosedur tidak ya pak?

F : ya tambahan pertanyaan saja sih, ya kayak itu tadi kuesioner yang biasa ditanyakan didalam protokol kesehatan, kayak apakah anda sedang sakit, suhu tubuhnya berapa, pernah kontak dengan orang yang sakit covid atau tidak, ya semacam itu



P : oh begitu, baik. Kalau dari bapak sendiri nih, diantara orderan fiktif, insentif, dan lain-lain bapak lebih stres dibagian yang mana pak? Orderan fiktif kah atau yang lain?

F : kalau saya pribadi ya, karna 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.

P : oh begitu, baik. Balik lagi ke orderan fiktif yang tadi ya pak, itu ceritanya bagaimana kalau boleh tau?

F : kalau saya sih, lebih banyak dapet orderan fiktif yang penumpang ya, mbak. Jadi dia order, kita jemput, kita udah sampai, tapi dihubungi tidak bisa. Begitu, banyak.

P : kalau masalah map yang sengaja di salah-salah kan begitu, pernah gak, pak?

F : oh iya itu pernah juga, tapi gak sering

P : oiya pak pernah punya pengalaman tentang akun grab nya di curi gitu tidak ya pak?

F : dihack gitu ya?

P : iya

F : kalau saya sih gak pernah ya, karena kan ada verifikasi wajah ya, jadi gak pernah kena hack begitu.

P : tapi pernah ada yang kena gak ya pak?

F : pernah, teman saya. Itu biasanya berhubungan dengan rekening ya biasanya

P : oh rekening bank yang di grab itu ya pak?

F : iya, karena kan setiap *driver* punya rekening bank di grab. Nah akunnya dibajak, data nya ini dibajak dia berusaha masuk, kemudian dipindahkan dana yang direkening si *driver*.

P : guna nya ada rekening bank di grab itu untuk apa ya pak?

F : ya untuk transaksi lalu lintas dana mbak, jadi kalau kita dapat penumpang yang bayarnya pakai ovo atau kemudian insentif pengembalian dari grab misalnya, itu

kan nanti masuknya ke ovo dulu, nanti dari ovo kan untuk bisa tarik tunai kan kita harus pindahkan ke rekening

P : oh, jadi untuk saluran aja ya pak?

F : nah iya untuk saluran, penampungan dan saluran.

P : kalau waktu dapat orderan fiktif itu tanggapan atau respon dari kantor itu cepat gak ya pak?

F : kalau layanan langsung operator, cepet ya, tanggapannya cepet, karena mereka standby

P : itu untuk pengembalian dana nya langsung masuk ke rekening di grab atau bagaimana pak?

F : ke ovo dulu, nah nanti dari ovo kita pindahkan ke rekening

P : kalau untuk step-step pelaporannya bagaimana ya pak?

F : kalau untuk pelaporannya tinggal melaporkan saja, nanti dia akan melakukan komperasi dengan aplikasi, kan aplikasinya terpantau di kantor grab.

P : berarti kita gak perlu screenshot atau foto barang buktinya, begitu?

F : itu kan dari aplikasi sudah ada history nya. Kan kita harus klarifikasi semuanya dulu, kalau kirim barang-barangnya difoto dulu, orangnya difoto dulu, semua lampiran-lampiran harus dipenuhi dulu baru bisa dijalankan, jadi pelaporannya tidak perlu melampirkan banyak hal lagi karena sudah dilakukan di awal. Jadi kalau ada masalah, mereka tinggal buka saja lampiran-lampiran ini tadi. Bahkan posisi kita dimana saja mereka tau

P : okedeh, kalau menurut bapak ya, penanganan keluhan kesah *driver* lah atau semacamnya dari kantor grab ke *driver* ini dirasa udah cukup bagus atau masih ada yang harus diperbaiki lagi sistemnya, atau bagaimana?

F : iya, penanganan kepuasan kerja ya jadinya?

P : iya pak

F : kalau menurut saya sih pasti ada ketidakpuasan karena adanya perbedaan kepentingan, kan... sama-sama kepentingannya cari uang tapi teknis nya yang berbeda kadang-kadang, gitu kan, ya... pembukuannya juga berbeda, nah perbedaan pembukuan, teknis, cara dan sebagainya itu kan tidak mesti sama kan. Nah hal ini kan menimbulkan ketidakpuasan, kan. Nah tapi seberapa tingkat

kepuasannya? Ya menurut saya sih 50:50 saja lah bahkan kurang dari 50%.

Karena mau gimana lagi, kerjaan kita Cuma bisa mengandalkan aplikasi itu kok, artinya ketidakpuasan kita tidak akan mengubah sesuatu dengan mudah. Jadi kita Cuma bisa menjalankan, yaudah.

P : tapi sering gak ya pak banyak perbedaan pendapat gitu?

F : gak juga sih, gak setiap saat

P : soalnya awal tahun ini kan banyak perbedabatan tentang ojek online sama kantor, pak. Jadi saya Cuma mau tau aja sih feedback yang dikasih dari kantor seperti apa ke *driver*

F : keluhan *driver* itu akan tidak langsung diakomodir oleh perusahaan kalau itu tidak relevan sama kepentingan mereka. Keluhan itu pasti ada, tapi tingkat penanganan terhadap keluhan seperti itu bagaimana, seberapa puas *drivernya*?

Hmm... kalau diskala ya misalnya skala 1-4 ya, diskala 3 lah tingkat kepuasannya

P : oiya pak kalau masalah rating ini tadi, rating itu sangat berpengaruh terhadap performance gak ya pak?

F : tergantung mbak, kalau banyak yang kasih rating jelek ya sangat berpengaruh bahkan bisa sampai terjadi pembekuan akun, gara-gara rating jelek. Tapi kalau 1 atau 2 doang, ya Cuma berpengaruh di performance itu tadi dan dampaknya ke seberapa sering dapat orderan masuk, misalnya agak berkurang atau di hold selama 1 jam, begitu.

P : oh begitu, baik. Oiya pak kalau boleh tau, di Grab sendiri banyak gak ya pak yang memang pekerjaan intinya ya sebagai *driver* grab begitu?

F : banyak mbak, ya mungkin hampir semua ya, apalagi masa pandemi gini ya, makin banyak juga yang daftar karena habis banyak PHK juga kan

P : iya pak, jadi memang bekerja sebagai *driver* grab ini cukup fleksibel juga ya pak, dan banyak yang ketergantungan sama pekerjaan ini juga

F : iya mbak, ya pasti banyak yang ketergantungan karena gak ada ketentuan yang menyusahkan juga kan mbak, siapa saja bisa mendaftar asalkan punya sim, punya kendaraan yang layak, sudah bisa jadi *driver*.

P : iya pak.

Narasumber Utama 3

Tgl wawancara 29 juli 2020 15.45 WIB

Usia : 22

Status kerja di Grab : part time

Tanggal bergabung : 2017 akhir

P = Peneliti

R = Narasumber

P : begini, saya mau tanya mengenai orderan fiktif, kira-kira mas sendiri pernah dapat orderan fiktif gak ya mas?

R : orderan fiktifnya semacam apa ya mbak? Soalnya orderan fiktif itu banyak jenisnya

P : ciri-cirinya dari *driver* sendiri macam orderan fiktifnya itu apa aja?

R : macamnya itu, salah satunya. Mulai dari tahun 2018 masih pake sistem pembayaran grabpay. Kalau *driver* itu datang ke restoran misalnya di mcd, ee kita datang ke mcd order sesuai yang diaplikasi bayar pake uang pribadi, setelah dapat makanannya jadi diantar ke customer ntar biaya antar sama biaya makanan di balikin sama customer tapi itu dulu kak, kalau sekarang sistemnya pilihan. Jadi pilihannya antara customer sama restorannya langsung, jadi *driver-driver* udah gak perlu bayar tinggal nunjukin nomor orderan dan tinggal makanan. Nah yang rawannya itu sistem yang dulu di 2018 banyak tu orang iseng yang pesen orderan terus pesenan udah jadi tiba-tiba hilang, hilangnya bisa ditelfon gak bisa, gak terdaftar whatsapp. Ada yang bilang itu sesama *driver* tembak-tembak tuyl 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 dihubungin atau bisa dihubungin 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. Banyak orderan fiktif tuh. Terus ada lagi orderan fiktif bukan untuk food, kan di ojek online sendiri ada 3 layanan. Food, bike, sama express. Kalau mbaknya pengguna grab di grab express pun juga ada yang fiktif tapi fiktifnya menguntungkan bagi *driver*. Jadi ada sistem orderan tokopedia atau orderan e-commerce. Jadi misalnya aku punya toko nih, tapi tokonya ini toko yang di e-commerce tapi fiktif terus caranya temen aku orderlah ke tokoku, padahal tokoku fiktif Cuma buat dapet cashback gitu lho mbak. Jadi belanja dapet cashback

P : oh begitu...

R : iya jadi gak perlu ada transaksi jual beli yang real, barang gak ada yang dijual. Cuma tokopedia ini mau ngebayar si punya toko kalau barangnya udah dikirim dan bukti kirimnya ini dari tukang grab. Jadi *driver* grab dapet orderan grab-express. Biasanya di daerah mandala krida dicari-cari tokonya gak ada, rumah yang buat ambil barang tu gak ada tapi udh dibayar, udah pake ovo, *driver-driver* yang udah lama tuh tau kalau akunnya atas namanya gak jelas itu orderan fiktif tapi dijalanin aja, jadi kita gak perlu ambil barang, angkut barang cukup aplikasinya dijalanin pergi ke tempat tujuan, selesai. Udah dapet duit.

P : tapi kan, itu gak merugikan *driver* ya mas

R : enggak, fiktif tapi gak merugikan *driver*, karna kita dapet poin kecuali mereka bayarnya tunai, kita gak dapet apa-apa

P : baik, saya lebih mau mencari tau tentang orderan fiktif yang merugikan *driver* gitu sih mas sebenarnya. Saya mau tau tentang respon apa yang diberikan perusahaan kepada *driver* saat *driver* menerima orderan fiktif, apakah uangnya dikembalikan 100% dengan prosedur yang ada atau seperti apa gitu mas?

R : sebenarnya ya mbak, kalau kita ngomong kebijakan pasti ada pro dan kontranya mbak. Sebelum saya jadi *driver* saya kerja di kantor grab

P : oh, dibagian mana ya mas?

R : dulu saya dibagian payment, , dibagian pembayaran dan pendaftaran. Dulu saya dikontrak sama ovo, dulunya kan grabpay terus dipindah ke ovo. Nah pas grabpay diakuisisi sama ovo, grabfood dibantu dengan tim ovo untuk didaftarkan

untuk mengembangkan ovo di indonesia dengan mendaftarkan grabfood sebanyak-banyaknya biar ovo juga menggunakan ovo sebanyak-banyaknya. Makanya dulu, kalau mbak belanja pake ovo untungnya banyak kan mbak, cashbacknya gila-gilaan

P : iya mas

R : itu bagian dari promosi kita nah saya dulu bekerja dibagian itu. Daftarin grabfood, daftar pembayaran tentang grab dan ovo. Karna sistemnya kontrak dan mataku perih liatin monitor terus, aku milih jadi driver aja daripada nganggur yakan? Balik ke kebijakan ya mbak. Kantor itu udah buat kebijakan tuh semampunya dan sebaik mungkin, dengan ketentuan tentang mentri ketenagakerjaan terus mengacu kepada ketentuan-ketentuan milik gojek, grab istilahnya copy-paste nya gojek lah gitu, kebijakan yang baik kita ambil kita adopsi tapi kalau ada yang kurang perbaiki. Nah balik ke orderan fiktif, misal drivernya dapet orderan fiktif kita yang ada di kantor tidak tutup mata tapi... dengan catatan drivernya harus mengikuti aturan yang sudah dibuat oleh grab karena grab itu sering kecolongan. Dalam arti banyak orang yang order tu sesama driver buat dapet poin karena nanti poinnya bisa dicairin sebagai duit kan. Nah kantor tu sering kecolongan dari situ makanya, kita gamau kecolongan bagian grabfood lagi takutnya nih ya, drivernya ngadu ke kantor katanya orderan fiktif padahal itu dianya sendiri yang order. Jadi ketentuan yang dibuat dari kantor kalau gak salah, waktu jaman saya kalau ada orderan fiktif buat laporan by aplikasi tuh kan ada yang namanya telepon darurat, nanti udah dipencet itu maka kantor nelfon driver untuk konfirmasi tentang identitas, verifikasi orderan dari mana ke mana siapa yang order, nomor hpnya, si pengorder diselidiki udah pernah order belum misalkan belum pernah, nanti kalau udah sering melakukan orderan seperti itu, nomornya di blokir sama grab. Biar gabisa order grab lagi. Dulu tindakan lanjutannya driver disuruh ke kantor buat nganterin makannya itu ke kantor terus duitnya diganti sama kantor. Itu kalau di jam operasional kerja

P : okey

R : kalau di luar jam operasional kantor, makanannya suruh dianter ke panti dengan barang bukti foto gitu

P : terus nanti uang penggantiannya itu dimasukin ke mana mas?

R : ditabungannya driver, jadi di grab itu punya 3 dompet mbak. Ada 3 dompet yang harus dimiliki pertama dompet kredit, kedua dompet tunai, ketiga ovo. Dompet kredit ini gunanya untuk potongan 20% setiap orderan jadi misalnya dapet orderan 10.000 gak 10..000 diterimanya, karena dipotong 20%nya buat kantor kan. Nah 20%nya itu dipotong dari dompet kredit. Terus ada dompet tunai, dompet tunai ini gunanya untuk menampung orderan-orderan yang dibayar pakai ovo. Jadi misal ada customer pesen pakai ovo masuknya ke dompet tunai nanti bisa dicairin atau di depositin lagi ke dompet kredit, soalnya dompet kredit gabisa di tarik, yang bisa ditarik cuma dompet tunai sama dompet ovo.

P : oh begitu...

R : kalau saya pribadi ya mbak, saya pribadi itu kalau masalah orderan fiktif itu, gak mungkin bisa ilang mbak, karena orang indonesia itu pinter cari jalan meskipun kita udah tutup jalan yang buruk, dia pinter tuh ngulik-ngulik jalan yang baru buat jalan baru lah, pinter-pinternya dia cari duit tuh buat-buat cara yang curang. Yang kantor bisa buat itu semua perusahaan ojek online itu ya mbak Cuma perbaikan sistem terus sebaiknya bekerja sama dengan pemerintah sama dinas perhubungan. Soalnya sejauh ini pemerintah tutup mata sama yang namanya sistem pengaturan di grab atau gojek, dll. Soal tarif aja baru kemaren-kemaren aja baru ditentukan berapa kilo meter sekian, berapa kilo meter sekian kan. Nah selebihnya kan tutup mata aja tuh kalau ada kecurangan atau masalah internal gak mau pusing, jadi orang-orang gak ada takutnya ngelakuin orderan fiktif gitu lho mbak. Coba dibuatin undang-undang tentang orderan fiktif, pidana pasal sekian-sekian pasti takut tuh orang, karena termasuk tindakan penipuan. Cuma ya gitu lah, kalau ditutup emang gabisa tapi kalau diantisipasi atau diperkecil kemungkinan sih mungkin bisa.

P : soalnya saya selama ini melihat kalau perusahaan terlalu memanjakan customer jadi saya lihatnya juga kurang perhatian sama driver gitu sih mas, padahal yang bertemu langsung dengan customer kan driver jadi menurut saya driver juga punya perlindungan dari perusahaan juga terhadap customer. Tapi saya

mau tanya mas, pernah gak dalam rance 1 bulan sering dapet orderan fiktif, misal dalam sebulan dapet orderan fiktif 4 kali gitu?

R : kalau orderan fiktif itu memang sering mbak, tapi karena saya bawaannya santai jadi gak heboh kayak teman-teman yang lain. Kalau saya, lebih kasian sama driver baru, driver ibu-ibu, yang sudah tua, yang gak terlalu paham sama orderan fiktif, cara komplain nya gimana, kan mereka kan taunya Cuma keluar, kerja, cari uang, jalan, ambil orderan, selesai. Gak mikirin yang fiktif-fiktifan kan. Pas dapet orderan fiktif mereka bingung, kasiannya begitu. Tapi kalau yang masih muda gak begitu gelisah, kecuali nominalnya melebihi batas wajar kayak diatas 100ribu aja udah mulai pening.

P : berarti kalau nominalnya masih kecil gitu, kayak 50ribu,70ribu,20ribu mas lebih prefer mengikhhlaskan atau minta ganti grab?

R : tergantung mbak, kalau udah tutup poin ya gak minta ganti tapi kalau belum ya minta ganti lah, rugi kita.

P : sekiranya aja mas, dalam sebulan orderan fiktif itu biasanya ada berapa kali?

R : persentasenya aja ya mbak, sekitar 5% dari orderan yang aku dapet itu orderan fiktif mbak.

P : misal ya mas, kalau dalam sebulan ada orderan fiktif sebanyak 10x gitu, trs minta ganti ke grab semua, itu bakal dikasih gak?

R : nah aku belum pernah sih mbak, karena kalau orderan fiktif sampe 10x itu juga mempengaruhi driver juga e mbak.. kalau dapet orderan fiktif kita dinilai dari 3 hal. Pertama, nilai pendapatan, nilai pendapatan itu maksudnya orderan masuk ke kita berapa banyak. Terus nilai penyelesaian, nilai penyelesaian itu orderan yang masuk di kita dan menyelesaikan orderan. Terus ada nilai pembatalan, nilai pembatalan itu yang kita batalin sendiri. Semisalnya penilaian itu dibawah 70% misal nilai pendapatan/orderan masuk terus kita cancel 70% yaudah tuh gak bisa dapet orderan lagi atau nilai pembatalannya melebihi berapa persen itu udah gak dapet orderan lagi. Prioritas kita buat dapet orderan jadi dinomor dua kan gitu lho mbak..



P : tapi mas kalau dalam sebulan dapet orderan fiktif sebanyak itu, dan mengajukan penggantian terus ke grab, bakal tetep diganti gak? Atau dalam jangka waktu 1 bulan hanya bisa dapat penggantian sekali dari grab?

R : gatau e mbak, kalau segitu belum sampe pernah, tapi kalau sekali, dua kali, tiga kali istilahnya masih diterima. Tapi kalau sebanyak itu, kalau buktinya jelas mungkin dikasih. Jangan sampe gini mbak, yang rawan itu nyewa akun sama orang yang punya akun grab, meskipun dia kerja lewat akun sewaan terus dia dapet orderan fiktif terus dia lapor ke kantor, duitnya dibalikin tapi akunnya di suspend dan bisa jadi diputus mitra. Kan perusahaan punya kode etik, kode etik itu didalamnya salah satunya dilarang sewa menyewa atau jual beli akun. Tapi mirisnya itu, duit gak balik, akun di suspend yakan

P : tapi banyak gak sih mas sewa-sewaan akun gitu?

R : jangan ditanya mbak, banyak banget, apalagi di aplikasi gojek, karena kalo grab sebelum online harus verifikasi muka, kedip-kedip mata, angguk-angguk, geleng-geleng, untuk mengantisipasi mbak. Kalau gojek tuh gak ada, makanya sering diperjual belikan akunnya

P : kenapa ya mas kok ada jual beli/sewa akun?

R : karena ya mungkin aja udah dapet kerjaan yang lebih baik, daripada nganggurkan akunnya disewain aja

P : sejauh ini mas ada keluhan-keluhan tentang kebijakan yang dikasih gak mas?

R : ada mbak, banyak

P : apa aja tuh mas?

R : salah satunya aja ya mbak

P : iya salah satunya aja gapapa

R : salah satunya itu kebijakan pembagian insentif

P : pembayaran insentif itu seperti apa?

R : jadi misalnya aku nyelesaiin orderan, 9x aku nyelesaiin orderan itu aku dapet bonus dari kantor 25ribu, terus setelah 9 naik jadi 15 orderan dapet bonus 40ribu, terus 19 orderan itu dapet 80ribu. Nah kalau dulu itu gak kayak gitu sistemnya, kalau dulu 7x orderan 20ribu, jadi makin lama targetnya dinaikin tapi insentifnya dikurangin gitu mbak, terus berubah lagi tuh mbak sekarang

P : jadi gimana tuh mas?

R : jadi sekarang sistemnya bukan poin perorder. Dulu ngerjain 1 orderan dapet 1 poin, misal target 9 poin untuk dapetin 20ribu. Kalau sekarang sistemnya berlian, jadi kalau berlian itu ada target 90, 130, 180, 240, 280. Nah 90 berlian itu dapet 12ribu, 130 dapet 25ribu, 180 dapet 55ribu, 240 dapet 110, 280 dapet 127ribu. Nah dulu itu, pas awal-awal sebelum sistemnya dirubah lagi, gak gini mbak itungannya yang 90 itu gak ada tapi langsung ke 120 berlian targetnya, jadi 120 berlian buat dapetin 20ribu. Nah tengah-tengah aja ya mbak misal pengen dapetin 100ribu lah, nah kalau dulu targetnya itu Cuma 220 berlian tapi kalau sekarang berubah jadi 240 berlian buat dapetin bonus 100ribu. Sekarang kita omongin cara dapetin berliannya. Ada 2 macam jam, yang pertama jam sibuk sama jam biasa, nah jam sibuk itu dimulai dari jam 6 pagi-8pagi, terus jam 9-11 itu orderan biasa, terus masuk lagi ke jam 12-1siang itu orderan sibuk, setelah jam 1-5 jam biasa, mulai sibuk lagi jam 5-8malam. Nah kalau jam sibuk itu sekali perjalanan sibuk dapat 24 berlian, kalau jam biasa dapet 16 berlian. Kalau sekarang jam sibuk dapat 16, kalau jam biasa Cuma 11. Karena grabfoof itu salah satu orderan yang dapet berlian paling banyak. Grabbike aja Cuma dapet 7 berlian sekali jalan, kalau express 10 berlian. Jadi itu sih kebijakan yang bikin kita susah. Kantor buat skema insentif itu seenaknya tanpa mempertimbangkan kita yang dijalan apalagi pas musim corona gak pernah dapet orderan. Ada baiknya sekarang insentif ditambah yang 90 berlian tapi selebihnya itu, beratin mbak..

P : selama corona ini orderan grab sama aja atau menurut atau meningkat?

R : malah gak ada orderan sama sekali mbak saya udah 3 bulan off karena gak ada orderan. Pernah ngegrab sekali, saya malah kasian sama temen yang lain. Orderan segitu, yang dijalanin segitu, gak sebanding mbak.. bayangin aja dia ngegrab dari pagi sampe pagi lagi Cuma dapet 30ribu, orang magelang lagi.

P : berarti dari perusahaan sendiri bukan mengurangi tapi hanya menambahkan target aja ya mas?

R : iya mbak, karena grab tau mbak kalau kita pasti gabisa dapet target sampe ke angka 130 berlian, sukur-sukur dah mbak kalau nyentuh yang 90 berlian udah bersyukur banget.

P : kalau boleh tau, pengalaman jadi driver grab itu suka dukanya apa sih mas? pernah gak ya mas punya pengalaman yang kurang enak dihati tentang perilaku konsumen? Suka duka driver grab)

R : hmm... untuk sukanya ya mbak, selama awal ngegrab itu tarif paling kecil itu per 2km pertama 4000, nah awalnya ngerasa asik banget nih Cuma boncengin orang doang tapi bisa dapet duit, bisa ngobrol bareng juga.. jadi ibarat kayak kita nemenin jalan-jalan lah sambil ngobrol gitu tapi dapet duit, kan asik ya mbak ya walaupun capek tapi ada serunya lah disitu jadi aku ngerasa dapet duit 4000 rasanya lebih gede daripada insentif dari kantor kerjaanku dulu gitu. Banyak sih pengalaman serunya, kayak bisa ngobrol sama banyak orang dengan latar belakang yang beda-beda apalagi di Jogja kota pelajar kan kadang ngangkut mahasiswa anak UGM ada UTY ada UNY dengan fakultas yang berbeda ngobrolin banyak hal tentang berbagai macam bahasan yang mahasiswa pelajari kayak ekonomi hukum psikologi politik banyak lah tapi kita juga harus jaga kata biar tidak ada yang tersinggung apalagi waktu tahun 2018 masih ramai tentang Pemilu takutnya kan menyinggung ya kutnya kalau salah ngomong jadi canggung kalau menyinggung sedikit nanti takutnya malah berdebat dan bisa dapat rating jelek ya rating tiga ke bawah lah pasti dapat tuh

P : oh, pernah ngalamin hal kayak gitu mas?

R : iya pernah awalnya itu dia anak fakultas ilmu politik UGM ternyata beda pandangan jadi sempat debat di jalan terus pagi pagi aku lihat perform aku di aplikasi kok turun ternyata setelah Intropeksi diri kayaknya penyebab nya ya itu debat jalan. Jadi Orderan itu kan kalau kita dikasih bintang satu ada kayak peringatan dari kantor lewat aplikasi, nah nanti kalo udah dapat bintang satunya lebih dari dua kali nanti ada tindak lanjut dari kantor yaitu lah ada level level peringatannya. Nah terus dari situ aku juga bisa belajar dari ketemu orang orang yang hebat hebat kayak contohnya aku pernah ngobrol sama mantan direktur bank nah kan saya anak ekonomi ya jadi itu pengalaman ngobrol yang sangat berkesan lah buat saya karena saya juga jadi belajar dari situ karena saya juga tertarik tentang saham dan segala macam nya nah dari situ aku jadi tahu kalau orang yang nggak grab jadi driver grab itu nggak semuanya orang yang nggak punya, tapi ada

juga orang yang berwawasan luas, berpendidikan lah mereka jadi driver grab cuma untuk mengisi waktu luang aja. Nah, aku tu biasa kumpulnya sama bapak-bapak yang kerja jd grab untuk waktu luang itu, soalnya mereka pasti orang berwawasan, punya pengalaman banyak jd sekalian belajar aja dari mereka. Sering juga kan curhat-curhat tentang customer yang ngeselin tuh, atau pengalaman di jalan yang kurang enak, jadi bisa minta tolong kan tinggal chat di grup minta tolong. Tapi nanti yang dateng bisa aja gak Cuma 1,2 orang tapi bisa 10 gitu kan solidaritasnya tinggi banget kan driver grab tuh

P : tingkat solidaritas antar driver grab gitu tinggi banget ya mas?

R : iya tinggi mbak, malah orang-orangnya lebih setia dan mau rela membantu tanpa pamrih lah ibaratnya

P : wah seru juga ya mas kerjanya gak terlalu stres kalau kayak gitu

R : stress sih tetep ya mbak, cuma ya gitu dinikmati aja ngapain dibuat stres kan. Terus apa lagi ya yang seru, hmm banyak deh mbak pokoknya bisa ketemu sama banyak orang yang punya karakter berbeda-beda terus gini ya mbak aku itu bisa ngukur gimana tingkat kenyamanan penumpang, kayak misalnya orangnya welcome asik diajak bicara biasanya suka kasih tips tuh nah dari situ kita tau nih kalau orang ini puas sama service kita terus nanti bisa cerita tuh waktu di tongkrongan grab “cuy tadi aku dapet tips nih dari penumpang blablabla” seneng juga kan mbak rekan-rekan yang lain, pokoknya solid bangetlah orang-orangnya dan kalau dikasih tips tu ada kebanggaan tersendiri gitu lho mbak. Banyak sih mbak serunya, tapi banyak juga sakitnya. Kalau serunya tu gimana ya mbak. Ini sekalian menyuarakan driver yang lain juga ya, kita itu (driver grab) gak butuh dikasihani mbak sebenarnya.. kita tuh cukup untuk dimengerti aja gitu lho mbak kita kan kerja kayak gini tolong dong jangan kayak merasa jadi raja banget gitu lho mbak

P : iya

R : kita pernah kan dapet orderan lama yakan, kita udah nunggu lama padahal yang kita dapet cuma 8000 tapi gak sebanding sama kita nunggu makanannya, kayak di SS tuh spesial sambal beuh lama banget itu nunggunya mbak.. itu satu orderan aja bisa sejam mungkin ngantrinya, bahkan ada yang 2 jam lebih dan

Cuma buat dapetin uang 8000 yang dimarahin bukan restorannya tapi drivernya, rasanya tuh gimana ya mbak, pengen saya jatak tu lho kepalanya. Lu pingin pesen makanan yang cepet tapi lu pesen ke restoran yang lama. Pokoknya restoran yang prosesnya harus masak dulu itu pasti lama banget.

P : oh begitu..

R : Terus gak enak nya lagi ya mbak, aku kan kalau nongkrong di daerah joglo semar travel. Nah banyak tuh penumpang-penumpang yang dari Semarang, solo ke jogja. Nah itu aku sekali apa dua kali ya dapet penumpang cowok bapak-bapak tapi kayak punya kelainan

P : kelainan gimana mas?

R : kayak gay gitu lho mbak, belakang dipegang-pegang sampe pengen teriak bisa gak hargain saya dikit gitu lho mbak, atau gak saya turuin aja dijalan gapapa terus akhirnya dia diem. Terus mungkin dia malu atau gimana ya, terus dia pura-pura telfon gitu sepanjang perjalanan, terus ternyata dia itu desainer, pantasan agak melambai. Ya banyak sih kejadian-kejadian yang ngeri, aneh, lucu gitu. Pernah juga aku dapet penumpang cewe di daerah pogung, ini ceritanya kayak dibuat-buat tapi ini beneran aku alamin sendiri. Nama customernya tu “kunti” mbak, rambutnya itu warna putih gatau di cat atau ubanan beneran, nah itu aku waktu nungguin dia di depan kos tu lama, pake helm lama, mukanya cemberut terus sepanjang perjalanan juga gak ngomong sama sekali, tau-tau marah-marah kayak cewe pms gitu lah

P : marah-marahnya kenapa tuh mas?

R : ya pokoknya dia marah-marah setiap segala macam tindakan gitu dia ngegas gitu lho mbak, ya aku juga lama-lama gak nyaman kan terus juga di marah-marahin terus buat bete jadinya, padahal aku juga bawa motornya biar cepet sampe gitu lho mbak karena customer juga gak asik, ngeselin gitu eh waktu aku agak ngebut dikit dia nya marah-marah “bisa gak masnya pelan dikit” aku jawab “ya bisa gak mbaknya sopan dikit” akhirnya motornya aku berhentiin ku suruh turun. Nah kalau aku selesaiin aplikasinya kan dia bakal ngasih aku bintang, nah akhirnya aku matiin paket data aku terus aku telfon kantor buat matiin biar customer gabisa kasih bintangantisipasi kalau kasihnya jelek kan, nanti

performaku turun malah berabe kan, jadi yaudah aku minta diselesaiin dari kantor. Soalnya driver gabisa ngebatalin sendiri, jadi harus dari kantor atau di selesaiin. Terus waktu ditanya alasannya, aku jawab dapet penumpang yang gak jelas kayak punya gangguan jiwa. Dan ternyata waktu aku balik ke tongkrongan terus cerita ke driver-driver lain, mereka juga pernah dapet orderan dari mbak kunti itu, ternyata emang orangnya gak jelas dan rame juga ternyata ceritanya

P : terus mbaknya marah gak mas waktu diturunin?

R : ya marah tapi mau gimana, motor-motor aku kok

P : iya juga sih ya mas, terus gak dapet bintang tuh mas?

R : enggak, kan dibatalin.

P : oh kalau dibatalin lewat kantor itu gak dapet bintang ya mas?

R : enggak, soalnya gak ada penyelesaian. Hmm.. terus apa lagi ya yang seru... oiya pernah juga ketemu artis berkali-kali

P : siapa tuh mas?

R : arie untung.

P : oh iya?!

R : terus ini Hasan JR youtuber selebgram, banyak lah

P : kalau boleh tanya, mas lebih suka ambil orderan grabfood atau grabbike?

R : sekarang atau dulu?

P : dari dulu

R : kalau dari dulu suka nya ya grabfood sama grab bike kecuali ekspres

P : kalau pilih satu antara grabfood dan grabbike pilihnya yang mana?

R : gimana ya, kalau grabbike itu dapet duitnya banyak, tapi berliannya dikit.

Kalau grabfood duitnya segituu aja tapi dapet berliannya banyak jadi enak aja kalau dapet grabfood gak buang-buang waktu kalau dapet restorannya yang gak nunggu lama.

P : tergantung kebutuhan ya mas berarti

R : iya mbak... terus ada lagi nih mbak yang seru. Ada beberapa penumpang yang care sama driver, kayak dia ngerti lah driver itu kerjanya kayak gimana, jadi driver itu susah senengnya kayak gimana. Kayak aku pernah kan dapet penumpang, dia minta dicariin makan, terus pikirku pasti lama nih, ternyata dia

makan di situ terus ngajak aku makan juga dibayarin. Jadi kayak diperhatiin gitu lah

P : kalau semasa corona ini banyak cerita juga gak?

R : banyak...

P : lebih banyak cerita yang pahit atau cerita yang manis mas kira-kira?

R : banyak yang pahit lah mbak, orderan sepi kok. Cuma manisnya tu jadi banyak orang yang kasih tips daripada masa normal. Gak Cuma duit sih tipsnya, ada yang ngasih masker, kan dulu awal-awal masker mahal banget kan, pas di kasih satu tuh aduh ya ampun makasih banget... aku nyari masker kemana-mana gak ada lho. Terus kasih makanan juga ada karena ada campaign kan yang kasih makanan ke driver, nah aku pernah tuh dua kali. Aku tu ya mbak, waktu masa normal, pernah dapet orderan ke restoran di hartono yang di lantai paling atas itu yang makanan tradisional nah total makanannya itu 600ribu mbak, nah dia kan bayarnya pake ovo kan terus aku hubungi tuh orangnya, ternyata orang ini jawab “udah mas gausah di anterin, dibagi-bagiin aja ke temen-temennya” wah seneng banget dong aku dapet orderan 600ribu suruh bagi-bagi kan. Baik kali bah. Itu banyak kali

P : ya mungkin semacam nazar juga bisa kali ya mas

R : mungkin... pernah lagi lucu nih mbak, SS itu kan restoran yang paling lama kan ya mbak, nah aku dapet orderan ongkos kirimnya itu 16ribu, jauh tu soalnya 5km pertama aja 9ribu kan berarti lebih dari 5 kilo. Nah ongkirnya 16ribu tapi dia pesennya Cuma 1, 6ribu. Sambel mangga doang, aku nunggu 1 jam buat sambel mangga doang, bayangin. Awalnya mau aku cancel aja kan ternyata ibu-ibu hamil lagi ngidam. Ya walaupun waktu terbuang banyak kan padahal bisa dapet order yang lebih menghasilkan. Tapi yaudah kan karna saya baik jadi saya ambil aja.

P : kalau mas sendiri ini sekarang kerja jadi driver grab karena apa mas? Isi waktu luang aja atau gimana?

R : wah panjang sih mbak ceritanya, aku dulu itu ke jogja kan niatnya mau kuliah kan, waktu semester 1-2 itu aku sempet goyang ternyata yang pas aku kerja di OVO itu lho di grab food. Jadi berantakan kan kuliahku, akhirnya aku resign dan kembali lagi ke niat awal. “aku ini ke jogja ngapain sih, kalo kerja di Kalimantan aja kan lebih banyak yaudah aku fokus kuliah, dan setelah aku fokus kuliah, sisa

waktu yang sesudah itu, waktu liburan, jam kosong, dan lain-lain itu kebuang sia-sia gitu lho mbak. Aku gamau jadi kayak temen-temenku yang lain, banyak kan ya yang dia ngerantau ke jogja tapi lebih niatnya kuliah itu di nomor dua kan. Makanya banyak kan istilahnya mahasiswa tengah, mahasiswa yang nunggak skripsi, dan sebagainya itu kan karna dia tu dibawa suasana aja. Fokus kuliahnya itu kan ilang

P : iya, benar...

R : dia lebih suka nongkrong party sama teman temannya jadi anak orang kaya lupa sama daratannya dia lupa sama kampung halamannya dia lupa sama niatnya dia di awal nah aku nggak mau kayak gitu aku nggak mau sama kayak teman temanku itu kasihan orang tua kan jadi ya udah lah pokoknya pulang kuliah harus lebih produktif meskipun aku suka main game tapi harus ada yang menghasilkan. Kaya aku gini kalau ngegrab menghasilkan kan, ya gak terus-terusan, nah aku cari nih kegiatan positif, kegiatan positifnya apa jadi aku sambil ikut organisasi, biar berguna dikitlah aku kuliah. Pokoknya masa-masa SMA sama 2 tahun setelah SMA itu masa terburukku lah mbak, aku mau ngehapus semua nya gitu lho mbak.

P : oh, iya-iya

R : jadi sesi curhat ya kan? Haha

P : haha, iya mas gapapa

R : yaudah pokoknya selama di Jogja gua harus berdaya sedikit lah buat keluarga, temen-temen, warga sekitar gitu

P : jadi sebenarnya ngegrab itu buat ngisi waktu luang aja ya, biar dapat bermanfaat waktunya, berproduktif, gitu kan?

R : iya, intinya biar produktif di waktu luang. Tapi, kalau sekarang dijadiin mata pencaharian sih, kan kuliah daring kan, waktunya lebih banyak yang luang

P : iya mas bener, mas sendiri sampe sekarang posisi dimana ya mas?

R : jogja dong

P : kok gak balik ke Kalimantan kenapa mas?

R : ribet mbak, aku kalau pulang harus karantina 4 minggu. Karena rumahku di Kalimantan Barat kan, dan di kota Singkawang, bukan di pontianak jadi masa



karantina nya harus 2x. mana gak ngapa-ngapain kan, ngegrab juga gak bisa disana. Jadi mending disini.

P : oh iya ya mas? Kenapa kok gak bisa ngegrab mas?

R : bisa sih sebenarnya, tapi kan gak dapet insentif

P : kenapa gitu mas?

R : soalnya pemberian insentif itu by wilayah, ngikutin perdaerah daftar, jadi kalau daftarnya di jogja insentif nya di jogja, kalau daktar di Solo, insentifnya di Solo.

P : oh begitu

R : pokoknya 3 daerah mbak, Jogja-Solo-Magelang. Kalau daftarnya di Jogja itu ya, dapat insentif itu seputaran Jogja, Solo Raya jalan solo maksudnya, sama Bantul. Kalau daftarnya di Magelang, gak dapet insentif kalau ke Jogja.

P : ohh, begitu... saya kira bisa

R : gak bisa...

P : oiya mas, mas pernah gak ya ngomong ke kantor grab tentang keluhan kesah selama di jalan, kayak misalnya ada masalah sama customer lah, dapet customer yang gak jelas atau ngebuat kurang nyaman gitu, pernah gak? Terus respon office sendiri gimana buat menanggapi itu? Cepat atau enggak responnya, bagus atau enggak, sesuai sama yang diharapkan atau enggak?

R : ya kayak tadi yang aku ceritain itu mbak, yang mbak kunti itu. sebenarnya cepet mbak respon kantor itu, Cuma dia itu pilih-pilih gitu lho, mbak. Kalau gak ada kaitannya sama duit, insentif, itu dia cepet responnya. Tapi kalau ada kaitannya sama duit, wah lama kali itu.

P : emang pernah ada masalah apa mas yang bawa-bawa uang?

R : kita kan pernah ya mbak, komunitas bersuara tentang masalah insentif yang ternyata gak ada respon sama sekali ya kan, terus kita juga ngajuin tentang orderan.

P : orderan gimana mas?

R : jadi orderan itu kan kayak gak adil gitu lho mbak

P : contohnya gak adil itu seperti apa ya mas?

R : jadi kita nih lagi nongkrong bareng di pangkalan ada si A, si B, si C kan, yang dapet pertama si A terus ntar yang dapet si A lagi si A lagi si A lagi. Jadi kan, si B dan C ini jadi gak dapet jadi gak adil kan harusnya orderan merata lah. Ada lagi sekarang yang lebih lucu mbak. Sekarang kan ada orderan gabungan, jadi sekali jalan itu driver bisa ngangkut 2 orderan.

P : ohh, okey

R : jadi kerjanya lebih lama, dan duitnya Cuma nambah sedikit. Yang seharusnya 1 orderan itu dapet 9000 kalau yang gabungan Cuma 11000, Cuma nambah 2000 kalau gak salah

P : kok bisa gitu ya mas?

R : dari sistem mbak itu

P : oh begitu, terus?

R : yang lebih gak adilnya lagi kayak gini, aku dapet orderan gabungan, dua orderan sekali jalan, tapi temenku gak dapet. Kenapa gak temenku aja yang dikasih orderan ini? Kan nunggunya lagi bareng, tapi kenapa malah aku yang dapet orderan gabungan? Gak adil kan?

P : iya

R : kalau dari kantor sih pasti ada alasan tersendiri, yang kita tau sih kantor buat sistem kayak gitu karna dua alasan. Itu sistem dibuat kayak gitu biar orderan gak banyak *waiting list* nya. Pernah gak sih mbak pesen lewat grab gitu terus agak lama nunggunya?

P : iya, pernah

R : ya itu kan karna driver pada sibuk kan, nah sistem itu dibuat supaya driver itu bisa ngerjain dua tugas sekaligus. Jadi biar gak banyak numpuk *waiting list* di aplikasinya gitu, lho. Terus alasan kedua dari kantor itu, buat ngurangin pengeluaran buat bayar insentif.

P : oh begitu

R : soalnya gini, kita itung-itungan berlian lagi ya. Jadi satu kali orderan itu dapet 10 berlian, nah kalau orderan gabungan itu dapet 15 berlian. Semisalnya sekali jalan aku ngejalanin orderan gabungan nih, berarti kan aku dapet 15 berlian, kan. Nah kalau aku jalan dua kali orderan bukan orderan gabungan itu aku dapet 10

berlian, nah kalau aku jalan 2 kali total dapetnya 20 berlian kan, mending aku jalanin dua kali lah daripada sekali jalan yang order gabungan. Ya kan? Padahal kita target paling sedikit itu 220 berlian. Nah, masa kerjanya sama, bahkan bisa lebih lama di orderan kedua.

P : iya mas, betul. Tadi target paling kecil 220 mas?

R : sebenarnya target paling kecil itu 160 tapi untuk target diriku sendiri itu aku menargetkan 220, buat nutup duit bensin, nutup potongan 20%, duit parkir, dan lain-lainnya lah.

P : oiya itu potongan 20% untuk apa mas?

R : jadi gini, setiap orderan itu dapatnya itu kan setiap orderan pendapatan hasil itu selalu dibagi sama kantor. Jadi semisalnya aku dapet 10.000, dipotong 20% berarti aku pendapatan bersih Cuma 8000. Okey?

P : okey

R : nah dari 8000 itu harus aku anggarin lagi ke bensin. Anggaplah uang bensin dari 8000 itu 10% berarti 800 ya, digenepin lah 1000. Dan itu berarti penghasilan bersih aku Cuma 7000-an untuk orderan terdekat 10.000. tapi mbak coba bayangin kalau aku dapet orderan kayak aku kemarin dapet orderan itu ke stasiun wates, nah itu aku dapet 70.000 di potong 20% buat kantor jadi 14.000, terus dipotong lagi buat bensin pulang pergi 15.000 berarti duit yang kebuang buat sekali jalan itu 29.000. kantor gak ngapa-ngapain gak panas-panasan tapi dapet 14.000 dan gak mikirin buat beli bensin. Itu untuk grab-bike. Kalau grab-food, itu 9000 persatu orderan

P : sekali orderan 9000?

R : iya, biaya antar sama itu loh (makanan) kalau di aplikasi penumpang itu kan biaya antar 4000 tapi kan di ganti sama kantor 5000 jadi aslinya 9000. Nah dari 9000 ini dibagi lagi 20%, 1.800 berarti duit sisa 7.200 kan masih di potong 1000 rupiah buat biaya parkir jadi terima bersihnya itu dikasih duit 6.200 rupiah. Sedih ya?

P : iya

R : jadi gini mbak, kalau ngomongin soal adil, kantor itu kurang dirasa adil untuk sekarang, kalau dulu adil banget kalau sekarang gak adil.

P : kalau dulu adilnya seperti apa mas?

R : ya adil dari sisi intensifnya, dapet orderan lebih merata, makin kesini jadi semakin gak adil. Mungkin nih ya, kalau dulu promosi itu masih masuk, jadi grab masih di dukung sama OVO dan sponsor-sponsor lainnya lah. Kalau sekarang sponsor itu makin lama makin sedikit. OVO sekarang memutuskan untuk gabung jadi satu sama Grab, jadi promosi nya gak bisa kayak dulu lagi. Ibarat sekarang satu kepala ada dua isinya.

P : oh OVO itu di akuisisi sama Grab ya mas?

R : iya, mbak. Jadi sekarang Grab kalau buat keputusan harus sepakat juga sama OVO. Tapi sekarang jadi gak jelas, udah gak sekeren dulu

P : dulu itu berarti waktu tahun 2018 ya mas?

R : iya mbak, kalau dulu itu aku sampe bisa nolak-nolakin orderan mbak, kalau sekarang mah boro-boro, ya Allah...

P : mulai berubah emang sejak kapan ya mas?

R : kalau berubah itu, insentif pasti selalu berubah

P : berubah mengikuti apa tuh mas?

R : 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 lah ya, kita punya spekulasi sendiri lah, mau gimana pun kantor udah pasti lebih untung, kita kan juga gak gaktek, banyak driver grab tu yang berpendidikan. Di internet aja beritanya besar kan, udah gak unicorn lagi kok udah decacorn, masa sponsornya kecil, pasti udah banyak lah duitnya tapi kok pembagian insentifnya sedikit. Untungin dia doang, kita enggak. Dulu kita pernah lho mbak, mogok gak narik sehari

P : gara-gara apa mas?

R : gara-gara insentif, insentif diturunin terus gak ada kesepakatan antar driver. Gak harus semua driver sih, tapi kan di komunitas pasti adalah pentolannya, ketua komunitasnya masing-masing, ya apasih salahnya diajak ngumpul, ngopi bareng sama ketua komunitas buat ngerundingin, ada beban ini. Gak makan duit banyak kok, kita Cuma mau isi kepala kita didengar dikit sama kantor gitu lho, biar yang

kita rasain kantor juga tau, gitu doang kok tapi dia selalu ambil keputusan sepihak doang. Padahal kalau ada apa-apa sama kantor tu driver juga ikut bantuin, kayak kemarin kantor sama depkolektor, itu driver juga yang turun bentrok-bentrok.

P : kejadian itu semua gara-gara kantor atau gimana?

R : enggak, awalnya emang gara-gara driver sebenarnya, tapi depokolektornya nyerangnya kantor.

P : oh gitu, emang masalah nya sebenarnya apa ya mas?

R : itu gara-gara ada salah satu driver, cewe dia emang hutang sama *dept collector* terus nunggak, kasian kan cewe akhirnya ada driver lain yang nolongin, berantem kan tu, terus *dept collector*nya gak terima jadi mereka serang kantor

P : oh begitu, balik lagi ke masalah order gabungan tadi ya mas, itu kemungkinan nya kenapa ya mas kok bisa gak adil pembagian orderannya?

F : ya karna sistem dari Grab nya, mbak. Ya mungkin ada faktor lain juga sih, bisa dari performance drivernya sendiri juga, karena kalau jarang narik biasanya dari sistem itu dikurangin untuk ambil orderan, mbak.. jadi kalau males-malesan ya orderannya juga males-malesan juga buat masuk haha

P : oh begitu, okey. Mas kalau mas pribadi ada gak kenalan driver grab yang memang pekerjaan utamanya sebagai driver grab?

R : banyak mbak, bahkan 80%. Ditongkrongan ku yang sekarang ini, banyak driver yang kerjanya ya Cuma ngegrab ini doang, bahkan ada yang dari magelang, jauh-jauh ke jogja buat kerja tapi selama masa pandemi gini gak ada orderan jadi kasian kan aku juga udah jauh-jauh dari magelang ke jogja buat cari nafkah tapi gak dapet apa-apa. Ada juga yang dari Semarang namanya pak Wahyu, itu parah banget sih, dia itu pulang seminggu sekali, selama di sini kalau tidur di masjid, mandi di pom bensin

P : oh iya? Kenapa gak ngegrab di Semarang aja mas?

R : sepi mbak. Makanya banyak juga driver dari magelang rela daftarnya di Jogja, soalnya pelanggan di Jogja itu jauh lebih banyak dibandingkan tempat lain apalagi magelang yakan, rasionya bisa 10:90 lah jumlah orderannya. Mungkin karna banyak mahasiswa juga kan, jadi rame.

P : saya kira Semarang hampir sama seperti di Jogja

R : beda mbak, jauh katanya beliau, aku kan juga pernah tanya sama beliau

P : ohh okey, balik lagi ke insentif ya mas. Kalau selama pandemi ini, masih bisa dapet insentif gak mas?

R : gak ada insentif mbak sekarang

P : oh iya? Kenapa begitu, mas?

R : sebenarnya insentif itu ada tapi berasa gak ada, karna 1 berlian aja Cuma dikasih 100 rupiah kok. Bayangin aja kita dapet orderan Cuma dapet 100 berlian tuh misalnya, dikali 100 rupiah Cuma 10.000 dapet apaan? Capek doang layanin banyak orderan tapi Cuma dapet 10.000

P : kalau selama masa pandemi gini, bisa dapat orderan berapa mas?

R : paling banyak kemarin malam minggu 6 orderan itu aja udah paling banyak dapetnya, biasanya Cuma 3 paling

P : kalau sebelum masa pandemi berapa, mas?

R : bisa 20 sampe 21 lah, banyak

P : wow bedanya cukup jauh ya, mas

R : jauh banget, mbak. Sedih ya.

P : aku kira dampaknya gak sebesar ini mas untuk transportasi online

R : besar lah mbak, karna kan kebanyakan pasti yang order mahasiswa kan, ya diliatnya dari populasi lah, Jogja kan kota pelajar banyak yang datang dari luar Jogja. Kalau selama masa pandemi gini kan semua udah sekolah online, kuliah online, kerja juga online kan kebanyakan, jadi pada balik orang-orang. Ekonomi juga merosot kan?

P : iya, mas. Benar.

R : nah, orang-orang sekarang jadi suka masak sendiri dirumah untuk berhemat. Jadi sepi orderannya sekarang.

P : oh iya ya, mas. Sekarang yang lebih ramai itu supermarket, pasar.

R : dan imbasnya ke grab juga. Sebenarnya kita para driver ini udah menaruh harapan ke pekerjaan ini gitu lho mbak

P : untuk sebagian orang di industri ini ya mas

R : iya, karena ya emang driver lebih banyak yang pekerjaan intinya tu ya ini, sebagai driver grab.

P : iya, mas. Saya paham.

R : kalau sistemnya kayak gini, orderan kayak gini, ya kasian juga sih

P : mas, kalau saya kasih rating dari 1-10 kepuasan mas sendiri jadi driver grab kira-kira berapa mas?

R : buat masa sekarang atau dari dulu?

P : kalau buat dulu?

R : kalau dulu 9

P : kalau sekarang?

R : 4 atau 5 lah. Mbak, coba mbak cek di app store gojek driver sama grab driver. Aplikasi yang untuk drivernya

P : iya

R : coba mbak liat rating sama komen nya

P : dari rating sih rendah banget ya mas, ini saya lihat sekitar 3 mas ratingnya

R : jelek kan rating nya, yang gojek aja Cuma 3,3 ratingnya

P : kenapa ya mas gojek kok bisa lebih rendah ratingnya?

R : soalnya udah gak ada insentif lagi sekarang

P : oh iya?

R : adanya pemberkatan kalau sekarang.

P : apa itu mas?

R : pemberkatan itu maksudnya, seingetku aja ya. Kalau dia itu dapet 4 orderan tapi penghasilannya dibawah 60.000 kayak 20.000 atau 30.000 gitu nanti dibuletin jadi 60.000 sama gojek. Jadi nanti sisanya ditanggung sama kantor.

P : oh begitu

R : kalau grab itu ya biasa, pake 100 rupiah. Itu aja harus dapet minimal 100 berlian loh. Kalau gak dapet ya gabisa dapet apa-apa lah

P : terakhir ya mas, kalau saya kasih raace rating 1-10 kepuasan mas terhadap performa kantor, kebijakan kantor, dan berbagai macam hal yang dilakukan kantor ke driver, kira-kira mas kasih rating berapa?

R : dibawah 5 lah, pasti itu

P : pastinya?

R : 3 deh, gak adil soalnya, kita yang capek-capek tapi gak dikasih bagian yang adil

P : okedeh mas



Responden Utama 4

Tgl wawancara 12 november 2020, 13.00 WIB

Status kerja : Full-time

Umur : 23 tahun

P = Peneliti

C = Narasumber

P : iya mas C saya Dhevanda mahasiswi dari UII FE jurusan manajemen, maksud dan tujuan saya kesini adalah untuk mewawancarai mas C sendiri yang sudah menyetujui untuk jadi responden skripsi saya. Sebelumnya mas, saya mau tanya dulu kira-kira mas C sendiri udah bergabung dengan grab berapa lama ya mas?

C : sekitar 2 tahun mbak

P : selama 2 tahun tersebut pernah mengalami orderan fiktif gak ya mas?

C : pernah, pasti pernah

P : biasanya kena orderan fiktif itu bentuknya apa ya mas kalau boleh tau?

C : kalau aku sih lebih ke grabbike, oh sama itu express grabexpress itu lho. 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.

P : kalau orderan fiktif kayak gitu merugikan gak?

C : ya ada merugikannya, kita gatau nih misalnya nih. Kita sering lewat situ, nanti kita malah kena suspek karena nanti dikira kita nungguin orderan dari situ gitu lho. Itu, ruginya disitu. Kalau aku pernah dikasih tau driver yang dulu-dulu, sering ngobrol-ngobrol lah. Jadi itu, jangan sering-sering ambil orderan dari tokopedia atau buka lapak soalnya nanti sistem itu ngebaca kalau kita itu *ngejagakke* gitu lho, kayak kita berharap dapet orderan dari itu. terus kalau grabbike kebanyakan emang orang jail sih, kayak dilempar ditempat-tempat gelap. Aku sering nya kayak gitu sih, atau kayak babarsari itu lagi kenceng-kencengnya.

P : kalau yang iseng-iseng itu mas menanggapinya bagaimana? Bukannya hal seperti itu sangat merugikan dari sisi driver?

C : ya kalau yang orang-orang jail ini sampe aku harus cancel orderan ya merugikan sih. Tapi ya mau gimana lagi, kalau gak di cancel yo gak dapet apa-apa

P : lalu mas menanggapi hal ini gimana?

C : 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

P : kalau ada kejadian kayak gini, mas merasa dirugikannya dalam sisi apa? Waktu kah? Finansial kah?

C : Kalau aku pribadi mungkin lebih di waktu sih, pernah dapet orderan dia gak ngabar-ngabari, udah tak samperin, udah nunggu lama banget, sampe akhirnya tak cancel aja sendiri. Gapapa performanya turun daripada buang-buang waktu

P : lalu kalau performanya turun bagaimana?

C : ya itu sih lebih, kalau mungkin gak dapet bonus sih sama itu penilaian dari grab nya. Kan ada bintang-bintangnya tuh kita, ya resiko sih.

P : berarti mas menyadari adanya resiko itu kan?

C : ya gimana, kalau aku pribadi sih kadang kalau dapet orderan kayak gitu tuh kayak mangkel, tapi yoweslah.

P : kalau untuk orderan fiktif itu pernah sampai melaporkan hal tersebut tidak?

C : oh iya, lapor

P : respon yang didapat bagaimana kalau boleh tahu?

C : responnya sih cepet, gercep gitu lah. Langsung di email, konfirmasi benar atau tidak ada kejadian seperti itu, gitu-gitu sih.

P : berarti respon dari perusahaan juga baik ya?

C : baik sih menurutku

P : oiya, ini maaf sebelumnya, mas c ini bekerja sebagai driver grab ini emang sebagai pekerjaan utama atau bagaimana ya mas?

C : untuk sekarang ini emang full-time sih mbak, karna aku 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

P : kalau boleh tau alasan kenapa memilih menjadi driver grab apa ya mas?

C : awalnya tuh cuma iseng-iseng aja sih soalnya ngeliat temen-temenku kok juga banyak yang nyambi ngegrab gojek gitu terus tahu kalau ternyata lumayan juga ya uangnya dari ngegrab jadi yaudah waktu ada pendaftaran, daftar.

P : maaf sebelumnya, mas nya sudah berkeluarga belum ya?

C : belum mbak, masih single aku mbak. Tp memang sudah selesai kuliah jadi masih nganggur

P : oh begitu, baik. Balik lagi ke topik stres kerja tadi ya mas. Selama mas mengalami kejadian-kejadian yang membuat mas stres dalam bekerja itu, biasanya yang mas lakukan apa ya?

C : ya paling ini sih mbak, karena aku juga masih hidup sama orang tua juga ya, jadi saya gak terlalu dibawa beban lah, tapi aku tu paling sebelnya cuma kehilangan waktu aja sih, soalnya kalau uang gitu gak yang terlalu gimana-gimana. Jadi paling ya itu tadi sih, aku cuma setel pengaturannya aja, biar gak kena grabexpress ya aku matikan aja fitur nya, terus kasih info ke temen-temen yang lain kalau aku habis kena fiktif dimana gitu, terus kasih tau temen-temen buat lebih hati-hati jangan di ambil gitu aja sih

P : baik mas.

Responden 5

Tgl wawancara 12 November 2020, 12.28 WIB

Full-time

35 tahun

Sudah menikah

P = Peneliti

U = Narasumber

P : bapak dari awal daftarnya di grab jogja?

U : iya

P : kalau boleh tau, kenapa akhirnya melakukan pekerjaan ini sebagai driver ojol?

U : ya soalnya daftarnya gampang mbak. Kebetulan saya juga nganggur kan, mau cari kerja. Kebetulan ada ini yakan, gampang tinggal daftar gak pake syarat harus inilah itulah. Asal punya ktp sim motor, bisa jalan kita. Jam kerjanya juga enak kan, bisa ngaso santai

P : oh begitu, baik. Apakah dengan menjadi seorang driver, pendapatan dari pekerjaan tersebut dapat memenuhi kebutuhan anda sehari-hari?

U : iya

P : kalau dari grab sendiri pendapatan perharinya sekitar berapa?

U : kalau perhari tarif biasa itu minimal target 100ribu

P : menargetkan diri sendiri ya?

U : iya, kalau itu kan individu. Sekarang kalau ngandelin kantor udah gabisa, udah susah

P : berarti selama ini mas Cuma mengandalkan dari orderan-orderan saja ya? Gak terlalu mengandalkan insentif?

U : enggak, apalagi udah mulai Corona gini, udah lepas insentifnya

P : selama awal mulai lockdown bisa dapat berapa?

U : biasa bisa dapet 15 trip, yang biasanya dari pagi sampe maghrib kalau sekarang bisa sampai jam 9-10 malam

P : kalau selama pandemi masih ada orderan fiktif gak?

U : masih

P : kalau dimasa pandemi gini orderan masih banyak pak, yang masuk?

U : banyak sih enggak ya mbak, tidak seperti sebelum adanya pandemi

P : berarti pendapatan perharinya turun ya pak?

U : iya mbak

P : berarti saat ini gimana pak untuk mencukupi kebutuhan perharinya?

U : ya di cukup-cukupin aja mbak, misal hari ini Cuma bisa dapet 10 orderan yasudah. Kita kan dapet orderan juga karena sistem to mbak

P : oh begitu, sistemnya seperti apa ya pak?

U : ya sistem dari pusat mbak, kan nanti udah otomatis dari sistemnya gitu lho mbak, orderan yang masuk itu dilihat dari siapa ini yang paling dekat sama tujuannya.

P : oh begitu, baik. Kalau orderan fiktif itu bentuknya kayak apa?

U : orderan food yang paling banyak, jadi dia order dan kalau ditelepon gabisa kita nunggu chat dibales apa enggak, kalau dibales kita minta nomor yang bisa dihubungi. Biasanya kalau orderan fiktif itu kan kita kan pickup orderannya otomatis kita ngeluarin saldo, nah tapi setelah sampai tujuan ternyata gak ada orang. Itu yang sering, kayak yang pernah saya alami dari warung ini ke monjali, waktu di chat udah sesuai, tapi begitu udah sampai sana, tanya sama yang punya kos, ternyata gak ada yang namanya itu, tanya sekitar gak ada yang kenal, ya akhirnya saya bawa pulang lagi. Biasanya orderan fiktif itu diliat dari kita ngeluarin uang, kalau emang kita ngeluarin sebatas 20ribu ya kita makan sendiri, tapi kalau diatas 50ribu kita lapor ke CS terus kasih pantu asuhan.

P : kalau dulu pesanan itu masih bisa kita cancel kan, kalau sekarang kan udah gabisa

U : masih bisa sih sebenarnya. Dengan cara menelfon CS, dan dari sana bisa dibatalkan

P : biasanya kasus orderan fiktif itu dibatalin atau enggak? Atau emang dijalanin tapi ntar gak ada orangnya?

U : rata-rata orderan fiktif itu pintar, licik, pas kita ngobrol nanti tiba-tiba ditengah jalan baru gak ada.

P : dibatalin dari CS atau memang customernya yang gak ada?

U : customernya yang gak ada. Kalau misalkan mau lapor ke CS juga harus sampai tujuan dulu

P : menurut mas orderan fiktif itu paling merugikan dibagian mana? Seperti waktu kah? Uang kah? Atau apa?

U : semuanya, uang iya, waktu iya, performa iya. Otomatis kan kita ngehubungi 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.

P : apakah orderan fiktif selalu diatas 100ribu atau dibawahnya?

U : orderan fiktif dibawah 20ribu juga ada

P : kalau dibawah 20ribu itu gak di kasih ke panti asuhan?

U : enggak, paling telfon CS terus lapor ini orderan fiktif, biasanya CS nanya “ini mau di reimbused atau enggak?” terus saya jawab “enggak ini buat makan sendiri”

P : kalau yang dikasih ke panti asuhan harus ada bukti fotonya gak?

U : ada, jadinya bukti foto, tanda terima. Kan biasanya di panti asuhan dikasih surat tanda terima tuh, terus foto selfie didepan panti sama foto banner panti. Habis itu dikirim ke email terus nanti penggantiannya baru diganti 7-14hari, tergantung nominal

P : oh begitu, kalau bapak sendiri lebih mengandalkan orderan atau insentif?

U : 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

P : kalau diantara insentif, performa, dan orderan fiktif bapak lebih stres dibagian mana?

U : orderan fiktif

P : itu sudah pasti orderan fiktif ya pak?

U : sudah pasti

P : untuk pendapatan insentif sekarang skemanya diganti ya pak?

U : iya. 11 trip sekarang 105.000. itu kalau kita dapatnya, dapet trip pendek masih untung, tapi kalau dapet nya diatas 10.000 gak dapet apa-apa... ini buat skema yang baru

P : pak ini kan ada penilaian diatas 70%, kalau dibawah 70% itu kenapa?

U : kalau dibawah 70% kita gak dapet apa-apa semacam performance. Ada batasnya, kalau performa kita diatas 80 kita dibayar, tapi kalau dibawah 80 Cuma dapet ongkos kirim. Kalau untuk skema sekarang sih gak berpengaruh soalnya kan upah sama yang diberlakukan insentif gak berpengaruh sama sekali. Mulai tanggal 9 udah mulai di targetin skema baru ini.

P : berarti mulai tanggal 9 ya pergantian skemanya?

U : iya

P : kalau dulu, sebelum diganti skema yang baru, untuk dapetin 105.000 itu berapa kali orderan?

U : kalau kemaren-kemaren bisa Cuma 8 orderan. Ibarat 8 itu 80 kan itu masih kotor belum dipotong. Kita dapet berlian itu antara 100-120 itu kalau dibulatin antara berlian sama pendapatan udah lebih dari 105ribu baru dipotong

P : itu potongan apa lagi ya? Saya Cuma tau potongan 20%

U : ya itu, potongannya

P : oh...

U : rata-rata orderan jauh, di cancel dan diajak manual, kayak grabbike, express. Karena driver gamau ada potongan. Sekarang semua potongan 20%, kalau kita dapet orderan jauh dapet 140.000 dipotong 20% nah kalau dimanual kan utuh, gak ada potongan. Itu kebanyakan, tapi kebetulan saya belum pernah dapet yang jauh-jauh. Soalnya kalau jauh ngeluarin double. Waktunya panjang, bensin nya double, jaraknya kan harus diperkirakan sama motornya

P : berarti sekarang bapak gak terlalu mementingkan insentif ya pak?

U : iya

P : kalau dari driver sendiri pernah ngadu ke perusahaan kalau hal ini itu menyulitkan driver?

U : bukan pernah lagi, sering.

P : bagaimana responnya?

U : tidak ada respon, paling tanggapannya ini dari pusat kok. Ya kalau udah ada jawaban kayak gitu, kita gak bisa apa-apa. Makanya kemaren-kemaren kita demo Cuma memperlmasalahkan itu, kenapa kok semakin menurun. Sekarang demo sebesar itu aja gak ngefek. Turun mah turun aja. Makanya kemaren gak ngadain demo karena keadaan kayak gini terus off semua.

P : kenapa dulu lebih memilih grab?

U : sebenarnya gak milih, karena dulu saya juga Gojek. 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. Kalau gojek itu terlalu mengindahkan customer, karena mereka lapor apa aja yang ditindak driver. Padahal pihak sana kan gatau kondisi kita gimana. Waktu itu saya pernah, dapet orderan makanan, saya udah sampai ditujuan dari jam 7 tapi orangnya pergi, saya tungguin sampai jam 10 baru pulang. Tapi saya kena komen begini begini begini dari kolom customer, lalu saya dapat peringatan suspend dari gojek. Padahal itu kesalahan customer.

P : itu kejadian bayar tunai ya?

U : bayar tunai

P : kalau untuk driver yang topup-topup itu untuk apa ya?

U : oh itu untuk awal-awal, buat ngisi dompet kredit. Kita di aplikasi ada 3 dompet yang pertama dompet tunai, terus dompet kredit, sama ovo. Nah ini kalau dompet tunai/kredit itu 0, bakal susah dapet orderan, kita harus topup. Kalau ovo gak masalah ini Cuma untuk pencairan

P : oh berarti kalau dompet kredit ini untuk mancing orderan ya?

U : iya, tapi kalau dompet tunai mau diapain aja gak ngaruh

P : kalau yang tunai itu bisa sewaktu-waktu diambil?

U : bisa ditarik tunai, transfer ke buku tabungan

P : lalu, untuk driver sendiri itu kan bisa kasing rating juga ke customer, itu berpengaruh gak?

U : tidak

P : gak berpengaruh ya? Untuk orderan fiktif juga gak berpengaruh ya?



U : enggak, orang saya dulu pernah dapet orderan orgnya udh 700kali order itu kan otomatis nilai yang besar, itu aja bisa jadi fiktif kok. Karena waktu dijemput orangnya gak ada. Waktu itu saya nungguin 2 jam kok, tapi gak ada orang. Jadi orderan fiktif gak tergantung dari apapun. Ghaib aja.

P : kejadian ghaib gimana?

U : order food tapi waktu sampe lokasi, orangnya gak ada. Dan kata orang sekitar juga sering ada driver yang dikasih ke situ tapi gak ada penghuni rumahnya

P : dimana itu pak?

U : di daerah maguwo atau mana itu

P : untuk sekarang ini ngegrab jadi pekerjaan utama mas selama ini ya?

U : iya

P : oiya, kalau untuk helm, jaket, itu bukan dikasih sama perusahaan ya pak?

U : oh itu bayar

P : berarti dari perusahaan tidak memfasilitasi ya?

U : enggak, itu semua ojol gak Cuma grab. Gojek, grab, dulu uber terus sekarang maxim, anterin aja, itu semua jaket, helm beli. Ya mungkin dengan keringanan nyicil, tapi kalau yang paling sadis itu maxim

P : kenapa itu mas?

U : harga jaket, sama helm nya lebih paling mahal.

P : ohh, begitu

U : ya kalau gojek masih mendinglah jaket 100, helm 100. Kalau maxim itu total 350

P : tapi kualitasnya sama aja?

U : sama aja. Ya mau semahal apapun jaket kena panas kena hujan warna kayak begitu cepet rusak.

P : kalau selama ini orderan fiktif itu masih ada gak sih?

U : kalau sekarang mah jarang

P : tapi masih ada?

U : masih ada, karena kadang orderan fiktif itu gak Cuma diciptain sama customer. Kadang driver, jadi driver nembak biar sama-sama kena

P : oh begitu

U : kadang kalau kita liat temen bolak-balik tapi kita gak dapet-dapet, yaudah tembak ajalah

P : oh saling iri ya

U : iya, itu kejadian yang buat driver saling berantem kan gara-gara itu

P : oiya kalau insentif itu bisa jadi pemicu giat bekerja gak?

U : sebenarnya iya, tapi untuk saat ini insentif udah gak berpengaruh. Tapi kalau dulu, itu tujuan yang dicari driver narik yaitu insentif. Makanya dulu driver berbondong-bondong pindah ke grab kan karena insentifnya paling besar

P : dulu kalau dibandingkan dengan gojek?

U : jauh

P : seumpamanya bagaimana pak?

U : seumpama kalau gojek 10 poin 100, sedangkan grab 10 poin 200

P : oh dua kali nya ya?

U : iya, itu belum dari ongkirnya

P : tapi bapak tau kan ya konsekuensi dari pekerjaan ini apa saja? Seperti bekerja saat hujan itu resikonya tinggi, dan lain-lain

U : sadar, mbak kalau sekarang order grab waktu hujan pasti susah

P : iya itu kenapa ya pak?

U : karena pada off

P : oh begitu

U : soalnya hujan sekarang driver mikir ngapain sih hujan-hujan grab juga gak akan mikirin kita kok. Nah tadinya ada insentif boleh, hujan-hujan kita berkorbanlah tapi sekarang ibarat kasarnya, grab gak beliin tolak angin kok, kita masuk angin beli tolak angin sendiri, begitu.

P : berarti perusahaan juga kurang perhatian lah ya sama drivernya?

U : iya. Padahal perjanjian pertama kan nanti larinya ke insentif kita, tapi sekarang kan gak ada, Cuma dipotong doang, gak balik ke kita

P : mas biasa ngegrab dari jam berapa sampai jam berapa?

U : dari pagi mbak, jam 7pagi sampe jam 8-9 malam, itu untuk saat ini lah.

Responden utama 6

Tgl wawancara 29 juli 2020 13.17 WIB

Full-time

48 tahun

Sudah menikah

P = Peneliti

A = Narasumber

P : jadi saya mau mewawancarai bapak A sebagai responden saya untuk skripsi saya, jadi skripsi saya itu membicarakan mengenai stress kerja driver grab pak, kalau tidak keberatan ini saya wawancara dengan bapak, saya rekam njih pak untuk bukti wawancara saya

A : iya

P : dari kuesioner yang saya berikan kemarin, bapak mengisi kuesioner saya bahwa orderan fiktif itu menjadi salah satu stres kerja driver grab, kalau boleh tau alasannya apa ya pak?

A : iya karena begini mbak, kalau kita dapat orderan fiktif terutama food ya mbak, kitakan harus mengeluarkan biaya, setelah kita mendapat apa, kalau kita sampai di resto, kita order sama resto terus otomatis kita bayar ke resto juga kalau pakai, kalau sudah apa namanya ee.. restonya sudah kerja sama dengan aplikator dengan grab gitu kan pembayarannya pakai tunai sama non-tunai, kalau koda pilihan itu kan diambil dari dompet kredit saya dulu jadi diambil dari dompet kredit drivernya dulu baru setelah penyelesaian itu baru pelanggan uangnya kembali ke kita. Tapi kalau untuk mendapatkan order fiktif itu kan otomatis orangnya sudah gak ada mbak, biasanya mereka itu kalau order pakai tunai, dia harus bayar ke kita sedangkan orangnya gak ada ditempat karena fiktif. Nah cara penyelesaiannya sangat merepotkan karena kita harus melawati tahap-tahap yang ada di aturan aplikasi. Harus masuk ke pusat bantuan dulu, nah kita melaporkan disitu, nanti kita harus menyerahkan bukti-bukti seperti foto, terus apa namanya nota, itu kan harus kita kirim juga ke pusat bantuan tadi untuk pelaporan. Nah terus

sebelumnya kan kita harus, ee biasanya kalau yang order itu kalau fiktif itu kalau mau mengambil dompet tunai milik driver, biasanya kalau fiktif begitu kan orang iseng mbak

P : iya

A : kita rugi, rugi di waktu, yang jelas rugi di waktu lah yang seharusnya kita bisa mendapatkan atau menyelesaikan poin orderan selanjutnya kan jadi mundur. Nah kerugian kita terutama disitu, di waktu. Kedua di materi, kan tadi kita harus mengeluarkan uang dulu ya. Kita dapet ongkos kirim itu kan gak seberapa, karena dipotong 20% dulu dari grab nya. Itu yang membuat semua driver merasa ya, kita lagi dirugikan. Nah hari ini pun saya dapat order fiktif, tapi tujuannya Cuma mau menurunkan performa kita setiap hari atau mingguannya. Kan di grab ini ada penilaiannya perhari, mingguan, begitu kan ada. Nah seperti ini, ini barusan saya laporkan ke kantor kalau ada orderan seperti itu (menunjukkan bukti dari aplikasi)

P : iya, boleh saya foto?

A : boleh

P : ini untuk menurunkan performa ya pak?

A : iya, 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

P : tidak ada respon yang bagus?

A : nah tidak ada respon yang bagus, karena tadi saya bilang ke sana, saya laporkan kesana itu, saya sendiri bisa membatalkan orderan itu tapi performa saya tetap turun. Dia bilang gitu, kan percuma kan saya laporkan begitu tapi sana nya juga sama aja bohong. Maksudnya itu kan saya dateng ke kantor untuk menyelesaikan ini, karena ini jelas orderan fiktif karena sebelumnya sudah ada info

P : bapak sendiri tau kalau ini orderan fiktif atau bukan, darimana?

A : 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. Diberitahukan untuk off saja, tidak beroperasi.

P : karena ada apa ya?

A : ya gatau ya

P : itu info dapat dari komunitas ya?

A : dari komunitas. Ini karena peraturannya di grab itu benar-bener memberatkan untuk driver-driver, karena ini, yang namanya insentif itu hampir tidak ada. Yang pertama itu, tuntutan mereka itu kan gapapa insentif dihilangkan tapi tarifnya dinaikkan, potongan dikurangi yang 20% itu, kalau gak ada insentif kan permintaan mereka seperti itu. jadi mereka itu intinya kan demo tadi. Tapi saya males, karena ya sama aja bohong, dan pelayanannya juga seperti itu, ya tetep saja. Maksudnya, menyelesaikannya terus performanya tetep utuh gitu gak bisa, padahal seharusnya ke kantor itu kan bisa, ya kan? Tapi alasan mereka itu yang bisa hanya pusat. Pusatnya, jakarta. Sedangkan pusatnya kalau dihubungi susah. Gitu, susahnya driver grab disini tu begitu, jadi kalau ada permasalahan-permasalahan sedikit saja, ya kita tetep ngerasa stres lah mbak, kita terus berfikirnya harus tetep kita jadi korbannya. Kalau ngobrol sama temen-temen seperti itu, karena ngerasa gak adil.

P : berarti memang tidak ada respon yang baik dari kantor soal permasalahan yang ada ya pak?

A : gak ada mbak

P : kalau boleh tau bapak sehari-hari ada kegiatan selain ngegrab atau memang fokus ngegrab aja?

A : 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. Sekarang kan orderan paling banyak itu kan Cuma ada difood, kalau di penumpang kan jarang sekali. Sedangkan drivernya di jogja itu kan banyak banget, dari luar kota juga banyak. Dari jogja sendiri kan sudah banyak.

P : kira-kira 1000 lebih ada gak ya pak?

A : ada mbak, lebih. Dulu aja, eh taun kemaren aja lah kan diperkirakan grab saja 4000 berapa gitu yang dijogja, sebelum pandemi. Kalau sekarang pasti berkurang ya, tapi kalau 1000 masih lebih.

P : kalau di antara insentif, orderan fiktif sama yang tadi 20% potongan itu, bapak lebih merasa stres di bagian yang mana pak?

A : kalau insentif itu, kalau saya sendiri ya. Karna sudah terbiasa kalau saya dari dulu gak pernah ngejar insentif mbak. Yang jelas itu saya, tanpa insentif pun saya gapapa, asalkan ya itu orderan seperti dulu maksudnya ya tarifnya seperti dulu. Begini, waktu awal-awal saya daftar pertama kali itu kan saya bukan daftar di Yogyakarta, saya mendaftarkan kan di magelang tanpa insentif sama sekali kalau cari orderannya di Jogja. Nah, jadi saya sudah terbiasa tidak mendapatkan insentif. Kalau saya itu yang penting orderan lancar, potongannya kalau bisa jangan 20%. Sekarang begini mbak, sekarang itu orderan banyak berada di orderan food ya. Grabfood itu tarif terendah 8000, kena potongan 20% jadi 6400. Kita harus bayar parkir di resto 1000 rupiah, ketemunya 5400. Kalau kita mendapatkan pengantaran orderan di rumah sakit sarjito atau di setiap rumah sakit yang ada parkirannya, lebih dari 10 menit kan kita kena cas 2000. 6400 dikurangi 3000 jadi 3400. Pendapatan bersih kita seperti itu. padahal kita harus, kalau dapet resto yang bukan pilihan maksudnya belum bekerja sama sama dengan grab, itu kan kita mengeluarkan uang sendiri. Dari dompet kita sendiri, ntar baru nanti setelah kita ketemu sama klien, uangnya baru kembali. Kita gak dapet apa-apa lagi. Yang kita dapatkan Cuma itu tadi, apa namanya tarifnya. Kalau dihitunghitung Cuma 3400. Kan berat banget. kita udah lama-lama ngantri di resto, ya kan kena uang parkir 2x. ruginya kan disitu. Itu kan masuk kerugian juga disitu, tapi kalau gak jalan, ya mau gimana lagi kita kerjanya seperti itu. kalau kita Cuma diem aja gak mau jalan, maksudnya kita gak kerja, ya kita gak dapet apa-apa juga sih. Memang pintar mereka itu

P : kalau di grab itu kan, karena saya juga sering pakai grab ya, itu kan ada promo-promo.. nah itu ada promo gratis ongkir atau nanti dapet diskon berapa persen, itu kan juga ada pengaruh sama biaya antarnya, nah kalau biaya antar sendiri regulernya itu berapa?

A : sekali antar terdekat itu 8000 di kurang 20%, Cuma itu

P : tapi kalau pelanggan ini pakai promo, bakal berpengaruh juga gak?

A : oh enggak no, sama sekali enggak

P : jadi nanti kekurangannya diganti sama perusahaan, apa gimana?

A : iya, itu nanti kan kalau promo itu biasanya mengambilnya kalau di kantor itu ambilnya dua mbak, yang pertama dari restonya, jadi restonya harus mengadakan promo juga

P : oiya, bapak tadi kan sempat bilang pertama kali daftar di magelang lalu pindah ke jogja, nah itu proses perpindahannya bagaimana?

A : proses perpindahannya itu lama mbak, jadi gak satu atau dua bulan. Kita harus nunggu ada pendaftaran di jogja juga. Kalau di jogja gak ada pendaftaran driver ya gak bisa pindah skema. Kalau grab itu pakainya skema, jadi ada skema jawa tengah sama DI. Yogyakarta itu beda. Kalau waktu itu saya pas ada, cuma setiap tiga bulan sekali saya datang ke kantor untuk menanyakan mutasi, ada mutasi atau tidak

P : mutasi?

A : iya mutasi itu kan pindah tempat, kayak skema ini kan saya mutasi, dulu wilayahnya magelang terus pindah ke jogja. Jadi wilayah magelang itu cari wilayah disini bisa, bisa banget, Cuma gak dapet insentif. Karena domisi saya dari dulu di Jogja, ya saya mau gak mau harus pindah jogja juga kan, mbak. Itu bukan karena saya kerja insentif atau apa tapi biar kalau saya ngurus-ngurus nya di kantor jogja kan deket, gak harus ke magelang

P : oiya, saya juga mau nanya soal info berlian. Kan insentif itu penukarannya dengan berlian kan ya pak, kalau tidak salah. Nah, untuk berlian sendiri untuk food sekali ordernya dapat berapa berlian ya pak? Yang bike berapa, dan express juga berapa dan segala macamnya?

A : beberapa hari yang lalu itu, food masih 10 berlian satu orderan, itu di jam-jam biasa, maksudnya di jam bukan jam sibuk.

P : kalau di jam sibuk, pak?

A : kalau di jam sibuk itu bisa 16 berlian

P : kalau jam sibuk itu jam berapa aja ya, pak?

A : dari jam 11-1 siang, terus sorenya jam 5-7 malam

P : berarti jam sibuknya cuma 2 shift itu saja ya, pak?

A : iya, itu aja kalau dapet resto yang rame, yang antrinya banyak. Kita ngantrinya aja 1 jam. cuma ngantrinya aja. Jadi ya paling cuma bisa dapet 1 kali itu tok, gabisa dapet 2, ya jarang sih dapet 2

P : kalau bapak sendiri ngegrab dari jam berapa sampai jam berapa pak biasanya?

A : kalau saya gak teratur sih mbak, tapi kalau mulai nya saya tetep pagi, dari pagi itu saya sudah mulai nyalakan aplikasi, pagi itu biasanya setengah 7. Jam setengah 7 itu harus udah mulia, karena kebiasaan waktu masih banyak anak sekolah itu, karena kan jam segitu lagi rame-rame nya anak-anak berangkat sekolah. Jadi saya mulia jam segitu biasanya. Terus jam 11 istirahat nanti jam 1, jam 2 mulai lagi. Maghrib istirahat lagi, kalau mau malem lanjut.

P : dari maghrib itu biasanya sampai jam berapa? 10 kah 11 kah?

A : 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 kerusuhan, 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 handphone, yang paling banyak handphone sih mbak. Itu ada 5 driver yang kena, jadi kita sendiri kan harus liat-liat kondisi juga sih kalau mau nyari orderan malam itu. makanya kita itu kalau ojek online itu rata-rata mereka punya grup atau wadah untuk saling kasih informasi, jadi kalau ada informasi seperti itu kita bertahan dulu, “ah disana lagi ada perampasan, yaudah kita berhenti dulu, segini aja cukup dulu” begitu

P : kalau daerah fiktif sendiri ada wilayah tertentu gak ya pak, yang biasanya banyak orderan fiktif?

A : kalau wilayah tertentu sih enggak, gak ada mbak. Maksudnya kan kalau orderan fiktif itu kan tergantung mereka yang order kan mbak

P : random aja ya berarti?

A : iya

P : setiap harinya kira-kira ada gak ya orderan fiktif itu?



A : ya kalau saya sendiri sih gak tau sih mbak, kalau orderan fiktif tu. Cuma kalau setiap apa namanya, sebulan sekali sebenarnya saya sendiri mendapatkan orderan fiktif. Cuma kadang kita itu kan kalau Cuma dengan nominal harga dibawah 20 atau 30 ribu gitu kan bisa kita makan sendiri, biasanya temen-temen juga gitu. Tapi kalau lebih dari 100ribu baru kita melaporkan ke kantor. Kalau hitungan perbulan pasti ada.

P : berarti setiap bulan masih ada ya pak?

A : iya masih ada. Karena gini, mudah kan mbak buat daftar di aplikasi customer itu kan sangat mudah sekali. Gak harus gini-gini. Beda sama driver yang harus ada skck, sim, komplit lah, semuanya kan ada data-datanya disitu. Kalau customer kan gak ada, mau buat 10 juga mudah banget. seperti orderan ini tadi itu kan udah 175x orderan berarti ini yang bikin ini kan jelas-jelas driver juga, karena mereka tau. Ini jelas driver yg order seperti ini, Cuma nama nya aja yang diganti

P : persaingan atau bagaimana?

A : bukan persaingan kalau ini kan ngajak demo itu intinya

P : ohh

A : kalau yang tadi itu ngajak demo intinya, tapi kan performa kita tetep turun, mbak. Tadi pagi itu itu 100% sekarang cuma tinggal 66,7%. Itu kan nanti berpengaruh ke orderan

P : ini kalau perusahaan terus-terusan di demo, perusahaan gak ada respon yang baik kah pak buat mengatasi demo itu?

A : kalau disini, di jogja itu kan termasuk cabang gitu lho. Jadi mereka ini, gak bisa ngapa-ngapain juga. Jadi kalau mereka denger mau demo, biasanya terus tutup. Seperti itu, jadi mereka juga ngeliat situasi lah. Waktu kita berantem sama depkolektor, itu kan sempet ditutup juga kan. Padahal kan itu ada sangkut pautnya dengan kantor

P : apa itu pak sangkut pautnya?

A : jadi gini, kalau yang di depkolektor kemarin kan kasusnya ada driver gojek motornya ditarik. Kita sesama ojol ya sebenarnya driver yang membantu itu kan udah bener, kita sesama ojol saling bantu kalau punya hati. Nah waktu itu kan driver grab nya ngebantu gojek itu tadi, terus malah di hajar ditempat sama orang-

orang itu. setelah itu dia bilang sama temen-temennya bilang di grup, lalu meluas terus jadi akhirnya rame seperti itu. nah kantor sendiri, dia kan kalau seperti saya kan motornya juga angsuran, mbak. Jadi, dari kantor sendiri gamau kasih kelonggaran waktu angsuran, diberitahukan kepada setiap lis. Harusnya kan dikasih tau kan, bahwa ini driver saya untuk saat ini, kondisi saat ini, dimaklumi saja kalau belum bisa bayar. Harusnya kan seperti itu, jadinya masih banyak driver-driver yang kena diambil motornya. Seharusnya pihak aplikasi kalau mau membantu kita ya, harus berani menghadapi lising-lising juga. Karena motor kita kan semua terdaftar di aplikasi juga. Mereka gak mungkin gak tau, karena gini yang ada di aplikasi itu kan ada apa namanya...

P : asuransi?

A : bukan asuransi, jadi gini data motor kita itu kan sudah komplit mbak, semua terdaftar sampai nomor rangka, nomor mesin itu kan ada. Kalau dari pihak kantor mau mencari bukti yang resmi, seharusnya di setiap lising itu kan ada data-datanya semua. Harusnya kan kalau ada demo seperti itu, pihak aplikasi juga mau turun tangan, gak lari. Kalau kayak itu tadi kan mereka lari, terus tutup berapa minggu atau bulan itu. nah pelayanan juga berhenti, kita kalau dapat fiktif juga gak bisa minta ganti, kalau ada apa-apa saya harus lapornya kemana? Harus ke pusat bantuan Jakarta padahal pusat itu jarang sekali merespon. Kita harus datang ke kantor, kalau kondisinya seperti itu ya susah lagi. Kantornya tutu, mau ke kantor gak bisa, kalau mau mengadukan masalah harus ke siapa. Mungkin ya, mungkin mereka merasa ah keluar satu besok buka pendaftaran banyak yang daftar. Karena peminat yang mau jadi driver online itu yo banyak banget. jadi ya mereka bisa aja menekan dengan berbagai cara, kayak sekarang ini insentif udah gak ada. Saya kemarin dapet 3 orderan aja Cuma berapa itu, 500 rupiah insentifnya. Padahal 3x orderan, kemarin itu ada yang total belanjanya habis 200ribu, nah itu kebetulan saya dapet 1x orderan 207ribu terus dikasih berlian 5, dengan nilai 500rupiah. Kalau yang lainnya itu sekarang udah gak ada lagi insentifnya, gak ada berliannya. Seperti kemarin itu kan saya dapetnya 2x grabfood terus satu kali grabbike, nah itu yang dapet berlian itu Cuma yang belanja 207.700. itu baru dapet 5 berlian.

Nah ini pelayanan-pelayanan yang memberatkan driver kan seperti ini mbak (menunjukkan aplikasi) expressCOD, nah ini gak pernah saya nyalain karena saya takut COD, karena kan kita harus mengeluarkan biaya dulu kan, nah ini gak pernah saya nyalain. Ini sebenarnya saya nyalain pertama langsung dapet dan tunai, jadi saya harus membelanjakan di Indomaret habis berapa ya itu 140 berapa itu, tapi saya gak mau. Langsung saya cancel, karena ya itu tadi kita harus mengeluarkan uang dulu, karena takutnya orangnya hilang, takut kalau itu fiktif, jadi begitu. Kalau kantor memang benar-benar berpihak sama drivernya, kan kantor bisa buat kayak yang food itu ada resto pilihan, harusnya kan bisa jadi ditalangin dulu dari aplikasi baru nanti diganti. Kalau ini kan gak ada pilihan, jadi saya males

P : kalau bayar pakai ovo, itu langsung bayar ke tempat belinya itu?

A : nah kalau itu langsung bayar, itu kan tidak merugikan. Itu malah bagus, itu malah yang diinginkan sama kebanyakan driver malah yang seperti itu. kerjasama sama ovo, kalau enggak ya pihak kantor atau pihak grab itu harus mau ngasih kayak pinjaman sebentar, jadi misal resiko itu bukan di drivernya saja. Biar resikonya dirasakan kantor juga, jadi mereka tau rasanya kalau dapet fiktif itu gimana rasanya.

P : tapi kan kalau untuk orderan fiktif seperti itu akan diganti sama pihak kantor?

A : ya diganti tapi kan waktunya lama, minimal 3 hari seharusnya kalau 3 hari, 3 hari itu kan merugikan kita juga

P : oh 3 hari itu baru diganti?

A : 3 hari baru diganti, gak bisa sehari langsung cair begitu gak bisa. Harus nunggu 3 hari. Padahal dalam waktu 3 hari itu, uang itu bisa kita putar kan buat keperluan lain

P : 3 hari ya lumayan juga ya

A : hehehe

P : kalau di awal bapak bergabung, ada kontrak kerja gak yang dikasih dari pihak kantor?

A : kalau kontrak kerja, sepertinya kalau saya dulu kan semuanya lewatnya aplikasi kan, mbak. Jadi begitu saya daftar masuk lewatnya link terus daftar, ngisi

data pribadi terus sama apa itu namanya. Kayaknya kalau yang seperti itu gak ada, mbak. Karena semua itu pakai aplikasi

P : kalau kayak pemberitahuan, kan insentif selalu berganti kan ya, pak? Nah perusahaan gak kasih tau tentang pergantian insentif itu atau bagaimana?

A : oh tidak, jadi pengantian itu melalui... biasanya 3 hari sebelumnya udah ada notifnya. Tapi kalau untuk penggantian itu pasti selalu turun. Maksudnya, driver selalu dipaksa untuk tidak mencari insentif. Dulu kan gini, dulu sistemnya itu satu orderan itu tarif 5000 waktu itu terus potongannya 20% terus nanti ada tambahan sebelum insentif itu ada tambahan 4000. Jadi yang kita dapet itu 9000 terus dikurangi 20%, itu malah dulu. Terus akhir-akhir ini dimodel berlian itu kan malah sangat memberatkan. Driver sudah mulai merasakan keberatan dengan sistem berlian seperti itu. Karena gini, kita harus mencapai berlian itu, setiap minggu emang berubah-ubah ya mbak. Kadang kita harus mendapatkan 110 berlian, kadang kita harus mendapatkan 100 berlian, kadang 120 berlian. Kan setiap minggu berubah-ubah, gak pasti.

P : jadi setiap minggu bakal selalu berubah terus ya?

A : iya. Misal gini, hari ini, hari rabu. Hari ini 110, terus besok sabtu 120, terus minggunya 110 misalnya begitu. Kita harus mencapai berlian segitu untuk dapet insentif, sedangkan berlian itu dikali kan dengan 110rupiah baru hasil dari itu adalah insentifnya.

P : berarti nilai 1 berlian itu 100 ya?

A : iya, rata-rata 100. Tapi kalau sekarang udah gak ada ini. Kalau kemarin sebelum ganti, saya bike itu dapat 8 berlian, tapi baru kemarin ini saya dapet udah gak dapet berlian ini

P : berarti selama ini bapak sangat mengandalkan orderan-orderan yang masuk dari customer ya?

A : iya

P : apakah dari Grab ini, bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari pak?

A : ya dicukup-cukupin mbak dirumah juga istri buka warung kecil-kecilan, ya bisa lah ada pemasukan walaupun sedikit-sedikit

P : berarti sejauh ini bapak cuma mengandalkan pendapatan dari Grab dan warung ini ya pak?

A : iya mbak, karna kan kemarin saya sudah di phk jadi ya ini saja kerjanya

P : berarti alasan bapak melakukan pekerjaan ini karena emang untuk cari nafkah ya pak?

A : ya iya mbak, saya cari nafkah ya dari grab ini aja, wong pemasukannya dari sini

P : baik pak. Oiya pak kalau dari perusahaan sendiri memberikan fasilitas untuk keselamatan kerja tidak ya pak? Seperti helm jaket atau jas hujan begitu?

A : kantor itu tidak memfasilitasi, dari perusahaan itu cuma memberikan atribut helm sama jaket, lainnya enggak. Selama ini saya gak diberikan apa-apa. Itu aja kan jaket sama helm kita bayar dengan sistem cicilan. Jadi yang terbaru ini harga jaket 180, perhari kita dipotong 10.000, kalau kemarin sama helm nya ditambah harga helm nya nanti waktu cicilan nya menyesuaikan karena perharinya 10.000. jadi gak ada yang dikasih cuma-cuma tu gak ada, kita beli. Cuma ya itu tadi, angsuran. Seperti sekarang itu kan ada grab protect, protect itu juga bayar, bukan dikasih gratis. Jadi setiap orderan grabprotect itu dipotong 2000, Cuma sampai kapannya gak tau

P : grabprotect itu seperti apa?

A : yang ada kaca nya

P : oh itu yang alat pencegah pandemi ya?

A : iya, itu kan juga gak gratis. Itu kan kayak dipinjamkan, ngasih alat tapi kita juga bayar setiap order. Kan itu memberatkan banget

P : terus kalau untuk himbauan-himbauan dari perusahaan tentang orderan fiktif gitu, ada gak ya pak?

A : gak ada, paling cuma himbauan-himbauan menyarankan suruh hati-hati saja

P : padahal orderan fiktif itu juga merugikan buat perusahaan juga kan ya pak

A : iya, tapi ya itu tadi, perusahaan terlalu merajakan customer, mereka gak perlu vermuk kan, dan buat akun customer itu kan mudah sekali.

P : terus kalau gak sala, driver itu kan juga bisa memberikan rating ke customer kan ya pak? Itu berpengaruh untuk menghindari orderan fiktif juga gak?

A : enggak, kalau kita mau kasih bintang ke pelanggan itu kita gak bisa kasih rating ke pelanggan 2 atau 3 begitu, kebanyakan langsung ke sistem bintang 5. Kadang kalau mau kasih bintang 1 itu sulit, dan kalau kita udah pencet bintangnya udah langsung ke kirim. Tapi kalau customer bisa kan?

P : bisa, pak.

Responden 7

Tgl wawancara 12 november 2020 15.42 WIB

Lajang

Part-time

25 tahun

P = Peneliti

D = Narasumber

P :iya, jadi begini saya dhevanda mahasiswi dari UII jurusan managemen yang sekarang sedang mengerjakan skripsi saya. Skripsi saya ini bertemakan stres kerja driver ojek online terutama *driver* grab. Jadi saya mau mengetahui faktor-faktor stres yang dialami oleh driver grab mas, jadi kurang lebihnya saya mau bertanya mengenai hal-hal yang bersangkutan pautan dengan stres kerja ojek online.

D : iya

P : jadi saya mau tanya aja tentang pengalaman-pengalaman mas selama menjadi driver grab itu seperti apa, lalu bermasalah atau tidak dengan orderan fiktif itu sendiri? Kebanyakan mas kalau dapet orderan fiktif itu bentuknya apa?

D : kebanyakan sih yang ditakutkan driver itu kan 3 jenis orderan ada yang ekspres/gosend gitu sama ride. Kebanyakan yang dipermasalahkan itu yang food atau express nya, karena kita kalau di food kita harus nombokin dulu, sedangkan untuk refund tumbokannya itu sistemnya ribet banget dari pihak kantornya. Kebetulan kan saya grab dan gojek, jadi sistemnya itu bener=bener kayak kantor itu mempersulit. Tapi selama ini, orderan fiktif itu saya minim soal orderan fiktif sih mbak. Karena dari driver sendiri kita bisa meminimalisir hal itu, ee mungkin karena satu pengalaman saya nih di daerah pogung, dapet orderan kayak geprekan gitu nganternya deket sih tapi sampe lokasi customernya gabisa dihubungi, itu sekitar jam 10 pagi apa ya. Gak bisa dihubungi bahkan sampai sore gabisa dihubungi, jadi karena pengalaman itu saya pribadi ambil tindakannya, saya pastiin dulu customernya bisa dihubungi jadi semisal dapet orderan konfirmasi dulu alamatnya benar, nomornya bisa dihubungi, kayak gitu. 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

P : kalau bagi mas sendiri arah stres kerja nya sendiri ke arah mana?

D : kalau saya sih karena saya, mungkin ini karena obrolan saya dengan teman-teman yang lain ya, kalau saya kan sambil karena sambil kuliah. Kalau kebanyakan orang yang parttime itu dari sistem insentif, soalnya rata-rata yang udah pengalaman bisa menghindari orderan fiktif itu dengan cara buat prosedural sendiri

P : kalau insentif sendiri bagaimana sistemnya?

D : kalau awal-awal saya kan masuk ke grab itu akhir 2017, itu kan kita tertarik sama insentifnya yang besar. Dulu itu kita kerja 8 jam bisa dapet 300ribu

P : 3000ribu? Wow

D : kalau gak salah inget awal-awal persatu ordernya kita dapet tambahan 3000 nanti kalau persepuluh order itu ada insentif sendiri sampe 180ribu.

P : 180.000?

D : iya

P : oh wow, gede banget ya

P : iya makanya banyak yang tadinya kerja jadi manajer malah pindah ke grab. Nah stresnya, grafiknya di ojol ini gak naik, biasanya kalau kita kerja kan grafiknya dari gak enak jadi enak gitu kan. Nah kalau ini tu turun. Kalau yang ini itu yang tadinya 180 jadi turun jadi 150, habis itu turun lagi sampe sekarang yang paling parah nih sistemnya diganti pake sistem poin, berlian kalau grab. Jadi 9 berlian persatu orderan, Cuma diitungnya setelah kita dapet 11 orderan berlian itu baru bisa dihitung dan 1 berliannya itu Cuma 100 rupiah. Jadi kita Cuma dapet 10-11ribu. 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. Kalau orderan fiktif sih karena pengalaman kena di pogung ini, dapet orderan di mcd jakal. Kalau mcd kan pasti totalnya rata-rata di atas 100ribu lah. Nah itu, konsumen gak bisa dihubungi, bisa saya proses tapi refund nya itu baru cair 3 hari, ada



sistemnya gitu-gitu. Kita kasih foto notanya ke grab sama foto kita selfie kasih ke panti asuhan ke kantor grab, kan ada sistemnya jadi bisa dihindari. 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

P : oiya terus dari info yang saya dapat sistemnya baru ganti lagi ya sekitar hari senin yang lalu yang tadinya itu masih pakai berlian, sekarang minimal 11 orderan untuk ditukarkan jadi 105ribu?

D : tadinya 10, sekarang 11

P : oh gitu

D : dan ada sistem jaminan penghasilan, tapi buat kita yang bukan orang ekonomi gak ada gunanya gitu lho mbak, jadi misal kita dapet 11 orderan tapi pendapatan kita dari 11 orderan itu, kan kalau 1 orderan itu tarifnya 8000, jadi  $11 \times 8000$  pokoknya kurang dari 100 tapi jaminannya 105 jadi kalau kurang dari itu nanti ditombokin pihak kantornya. Kalau dihitung sih kemarin sekitar kita dapet tambahan 17 ribu doang, dan itu sekarang untuk dapet 11 itu agak bener-bener dari pagi ya jam 6 sampe jam 6 lagi gitu lah.

P : insentif ini sendiri emang sudah dirasa merugikan disaat pandemi ini saja atau memang dari sebelum pandemi sudah merugikan?

D : kalau keluh kesah driver sendiri sih memang dari sebelum pandemi dan saat pandemi ini dimanfaatkan mungkin, yang namanya orang-orang kantor memanfaatkan keadaan juga untuk itu, biar terbiasa. Ya suudzon nya driver sih seperti itu, karena kita mikirnya sistemnya gak akan dibalikin lagi kayak dulu lagi. Karena dari demo-demo dari dulu pun kita protes juga gak ada perubahan sama sekali, malah tetep aja turun. Malah dari kantor itu alasannya sistem lah dari pusat lah

P : okey, kalau menurut mas sendiri arti insentif itu sendiri apa sih? Apakah peran insentif disini sangat berpengaruh untuk penyemangat bekerja?

D : kalau saya waktu itu bener-bener pilih kerja disini itu sih, insentif memang buat kita jadi motivasi nih biar dapetnya lebih segini. Cuma kalau, apalagi pandemi ini banyak driver yang mungkin bodoamat sama insentif, malah ada

kadang yang dapet penumpang nih, kita kan ada potongan 20% nih mbak, misal kita orderan 10ribu, kepotongnya kan 2000 nah kalau orderannya agak jauh tuh, biasanya gojek sih ini kalau dapat yang tarifnya diatas 30ribu, biasanya kita nawarin konsumennya ini di manual kan saja gimana, karena potongannya itu udah bisa dapat bensin. Jadi kita udah gak mikirin “ah nanti performanya turun” atau gimana, atau nanti insentifnya cair atau enggak, karena insentifnya rendah.

P : oiya dari info yang saya dapat juga helm, jaket itu kan juga bayar ya kalau gak salah, cuma sistemnya boleh dicicil kan ya

D : itu memang harus dicicil, mungkin biar jadi jaminan kita bekerja apa gimana

P : oh, harus dicicil?

D : harus dicicil, gabisa kita langsung bayar cash gitu gak bisa. Kalau dari tanggapan saya sih awal-awal kita harus nyicil mungkin dari pihak kantor, kalau akun ini sudah jadi, si drivernya ini bisa langsung profesional gitu lho setiap harinya. Kan nanti mereka juga dapet rating juga tuh dari konsumennya “oh ini grabnya makin banyak yang pakai, karena drivernya banyak” begitu

P : terus kan juga grab itu punya beberapa dompet ya?

D : dompet tunai, dompet kredit, dan ovo

P : nah kegunaan dompet kredit itu apa sih mas?

D : kalau dompet kredit itu, kalau saya sama orang-orang itu anggepnya kayak agak useless sih mbak, sebenarnya lho. Dulu nya kan cuma ada dua tuh, dompet tunai sama ovo. Dulu kalau kita nalangin dulu itu dari dompet tunai, nah dompet tunai itu bisa kita cairin sendiri. Sedangkan kalau kredit itu gak bisa, jadi kayak jaminan duit kamu punya saldo segini gak bisa diambil kalau kamu gak kerja gitu.

P : kegunaan dompet kredit itu sendiri apa sih mas?

D : kayak modal kita gitu lho mbak, jadi misal kita isiin di dompet kreditnya 100ribu nih nah nanti orderan yang bisa masuk ke kita itu sekisaran itu dan biasanya orderannya itu tunai, jadi bayar tunai gitu lho. Kan ada yang kalau mbaknya kemarin kan pakai ovo tuh, kalau ovo kan langsung konsumen sistemnya kalau pakai non-tunai ovo atau apalah itu, konsumen langsung bayar ke resto, driver tinggal ambil nanti dapet ongkir. Tapi kalau pakai tunai, driver dulu yang bayar ke resto pakai kredit itu, nanti dapet tunainya dari konsumen.

P : oh begitu

D : jadi kalau order fiktif, saya dapet orderan saya lihat non-tunai yaudah langsung jalan aja. Soalnya kita udah dapet jaminan gitu lho mbak, saldo kita gak kepotong.

P : tapi kalau sekarang banyak gak sih mas yang pakai ovo gitu? Dibandingkan tunai, lebih banyak mana?

D : sekarang pakai ovo karena gencar promo pakai ovo, dan ovo kan bisa dipake dimana aja kan. Jadi sekarang lebih banyak di ovo

P : biasanya kalau narik dari jam berapa sampai jam berapa?

D : biasanya pagi dari jam setengah 7 sampai jam 2. Tapi kalau sekarang dari jam 4 sore sampai jam 10 malam, mungkin.

P : kalau dulu dari jam setengah 7 sampai jam 2 itu bisa dapat berapa orderan mas?

D : 18 bisa. Itu udah 80ribu insentifnya kalau gak salah. Kalau yang sebelumnya itu 14x orderan 180ribu itu. jadi ini fee nya turun tapi targetnya dinaikin, jadi banyak yang ngeluhnya disitu.

P : itu sebelum pandemi ya?

D : iya, terakhir segitu, kalau sekarang masa pandemi gini dapet 11 aja susah mbak. Harus lebih dari 8jam

P : berarti sejauh ini mas cuma ngegrab aja atau ada kerjaan lain?

D : kalau sekarang sambil kerja ikut temen jadi editor. Tapi pokoknya nge grab

P : tapi selebihnya ngegrab?

D : iya, ngegrab sama gojek

P : kenapa dulu pengen jadi driver grab mas?

D : soalnya jam kerjanya to mbak, enak fleksibel

P : kalau grab sama gojek sistemnya ada yang beda gak mas?

D : kalau dari basic nya sih sama, yang beda cuma dari dompet itu tadi. Kalau di gojek itu satu dompet gak ada macem-macem dompet. Satu dompet itu bisa buat nalangin bayar resto itu tadi, di ambil juga bisa, topup juga bisa. Kan kalau di grab ada sistem ongkos pesan 1000 rupiah atau apa ya itu, waktu pesanan

P : ohh iya, iya

D : nah kalau di gojek kan lebih simpel. Driver dapetnya biasa lah dari 8000 dapetnya 7000 yang 1000-nya pajak. Udah simpel gitu aja gitu lho

P : kalau dari atribut tadi, grab sediakan jas hujan dan perlengkapan keselamatan lainnya gak?

D : mereka kalau jual itu sih enggak ya mbak, Cuma mereka kalau ada event atau apa, itu biasanya dijadiin doorprice atau apa. Jas hujan gitu ada, tapi gak dijual

P : berarti grab gak memfasilitasi atribut keselamatan kerja lainnya ya?

D : enggak, enggak memfasilitasi

P : itu saja helm dan jaket bayar ya mas?

D : iya

P : tapi mas sadar akan konsekuensi dari pekerjaan ini apa, paham juga konsekuensinya seperti apa, kayak kalau lagi hujan itu resikonya tinggi dan segala macamnya?

D : kalau saya memang udah tau mbak kalau kebelakangnya bakal mesti setelahnya menurun, Cuma yang jadi masalah di Indonesia kan orang gampang tertarik sama hasil di awal kan mbak. Kebanyakan orang-orang yang sudah sepuh atau mohon maaf ya, yang pendidikannya kurang seperti itu kan kebanyakan ada yang smp sma bahkan ada yang gabisa baca pun ada, pernah ketemu didaerah sini. Jadi mereka ngejanya awalnya saja, gak perhitungan sampai sana

P : kalau soal ngomong tentang keluhan kesah driver ke perusahaan gitu, pernah gak?

D : pernah, mbak. Waktu itu kita kayak saya dulu kan ikut komunitas, di daerah UGM sini kan ada 3 komunitas, saya ikut salah satunya. Dulu kita pernah usul minta disurvei-survei lagi resto-resto nya gitu kita ngajuin, terus minta fasilitas kayak di JCM itu ada fasilitas untuk parkir grab itu, kita ngajuin juga. Cuma kalau soal insentif emang udah gak bisa. Kita mau demo kayak apapun gak bisa.

Apapun yang bersangkutan dengan produktifitas kita itu gak pernah ditanggapi

P : jadi selama ini tentang insentif apa segala macam yang menyinggung financial itu gak pernah dapat respon yang baik ya dari perusahaan?

D : paling mereka akhir tahun lalu, ada penurunan. Dari sebelumnya belum poin itu, belum berlian lalu ke berlian, pihak sini komunitas sejogja, komplain ke

kantor. Mereka gak mau demo dulu kan, komplain dulu. Dari pihak kantor itu responnya ngadain pertemuan dari wakil-wakil komunitas itu. dan dibahas pun jawabannya tetep kayak gitu

P : lalu pernah gak perusahaan melibatkan komunitas itu untuk berdiskusi agar tidak ada keributan seperti demo, itu kan membuat keributan ya mas. pernah gak ada kayak gitu?

D : sebenarnya kayak gitu memang sudah ada, tiap bulannya udah ada agenda pertemuan entah antara humasnya bendaharanya atau siapa. Bahkan dari orang kantor pun sudah punya list ketua nya siapa saja. Tapi kalau soal insentif tetep aja gak ada respon yang efektif. Malah ketua komunitas itu jadi humasnya pihak kantor buat tenangin driver-driver yang marah

P : berarti Cuma jadi perantara aja ya antara kantor dengan komunitas?

D : sebagai jembatan aja sih mbak dari kantor ke massa itu. Cuma dari ketuanya pun tetep berpihaknya kan ke driver, jadi mereka jadi ujung tombaknya ditekan dari drivernya, ditekan juga dari kantornya kadang ketuanya “udah kita demo aja” kadang udah kayak gitu kalau memang suaranya sudah tidak bisa disampaikan. Ketua-ketuanya pun tetep berat ke driver tapi kantor nekan mereka juga jadi banyak yang ngeluh. Malah pernah ada juga dari driver-driver yang bukan pengurus komunitas atau apa gitu “wah ini ketuanya mesti dapet fee nih dari kantor nih” pernah ada yang pikirannya kayak gitu padahal aslinya enggak.

P : kalau soal orderan fiktif itu ada edukasi dari perusahaan gak ya?

D : kalau dari grab ada. Grab itu jelas orderan fiktif prosedurnya gimana cara nanggulangnya ada. Malah kayak dibuatin komik gitu mbak. Kalau gojek Cuma notif aja

P : kalau notifikasi peringatan setiap hari gitu, ada gak?

D : mungkin gak setiap hari sih, tapi dua hari sekali atau seminggu sekali, pasti ada.

P : tapi itu mengurangi kehati-hatian para driver gak?

D : kalau dari situ sih, kalau saya pribadi dari notif itu gak terlalu sih. Karena paling 20% doang kita sadar sama notifikasi itu, kecuali emang notifikasi penurunan insentif nih

P : kalau penurunan insentif itu ada notifikasinya ya?

D : ada, jadi tanggal segini ada skema baru

P : itu biasanya notifikasinya diberitahunya lewat email atau apa?

D : ini lihat sendiri saja mbak

P : ini boleh saya foto ya mas?

D : silahkan mbak

P : nah ini kan ada notifikasi nih, jadi notifnya masuk ke sini.

D : kalau yang mbak tanyain itu yang komik-komik itu ini seperti ini mbak.

Emang disuruh ambil semua orderan sih kalau disini. Oh saya ada pengalaman mbak.

D : kan kalau di grab itu ada pilihannya, begini, jenis layanannya. Ini bisa di aktifkan dan dinonaktifkan, Cuma kalau gojek gak ada. Nah kapan gitu saya kan lagi malas ambil penumpang jadi saya Cuma ambilnya yang food jadi saya Cuma mengaktifkan yang grabfood ini, jadi seminggu saya ambil food aja tuh, tiba-tiba dapet notifikasi orderan fiktif dari kantor. Padahal saya gak ngelakuin orderan fiktif (orderan fiktif untuk menguntungkan driver) kayak nembak orderan gitu lho mbak. Kayak misal saya kurang 1 orderan, nah saya suruh temen saya buat nembak saya orderan begitu. Dipanggil ke kantor setelah itu saya dikasih tau (tegur) kalau selama seminggu itu saya Cuma ambil layanan food semua. Loh kan disini ada pilihannya, bisa milih tapi pihak CS nya itu malah bilangin “seharusnya kalau kayak gitu itu diaktifin semua aja biar aman” terus apa gunanya dikasih pilihan? Jadi banyak driver itu yang bingung. Banyak yang kena, mbak soalnya. Mereka Cuma ambil 1 jenis orderan tiba-tiba dapet notifikasi akun anda sedang dalam pantauan. Banyak yang komplain tuh gara-gara itu

P : iya iya. Malah dicurigai ya

D : iya, pressure nya itu bukan dari uang gak kembali, itu tetep ada, Cuma presentasinya kecil lah. Kita masih bisa balikin uangnya kalau mau tapi pressure terbesarnya itu malah ancaman dari suspend kantor, karena orderan fiktif itu tadi. Orderan fiktif itu ada banyak jenis sih mbak, mungkin kalau yang dihindari driver itu kan orderan fiktif dari konsumen yang gatau. Kalau kantor itu yang ditekanin

orderan fiktif dari sesama driver, jadi driver biar ngejar insentif biar gak beneran orderan gitu

P : jadi dari perusahaan sendiri kepercayaan kepada driver sangat minim ya?

D : sangat, sangat kurang. Dari saya pribadi itu kurang banget. harusnya dulu ada pertemuan tentang ini juga, kebetulan saya ikut. Kalau saya pribadi waktu itu pernah komplainnya gini. Kalau pihak kantor tingkat kepercayaannya kurang, jangan drivernya yang ditekan, kalau bisa buat sistem yang gak bisa di manipulasi gitu lho. Kayak sekarang udah teruji nih resto, dulu kan yang sering di jadiin nembak orderan itu kan food-food gitu to mbak. Karena kita dapet insentifnya lebih tinggi di food. Nah sekarang itu udah ada sistem kalau di gojek itu gopartner, kalau di grab resto pilihan itu. harusnya kan dari dulu jangan... “kalau kamu neken driver terus, driver akan memberontak. Kamu harus membenarkan sistem kamu sendiri biar aman” begitu.

P : jadi salah sasaran ya mas nekannya?

D : salah sasaran. Kan dulu sempet demo itu karena kita ke kantor semua

P : kalau demo terbesar itu waktu kapan mas?

D : waktu insentif dari 100 turun ke berapa itu, itu jaringannya 1 Indonesia. Jakarta juga demo, di sumatra di pekanbaru demo, soalnya serentak dihari itu mereka mogok semua.

P : kalau dari komunitas sendiri ada konflik antar driver gak/

D : kalau konflik gak ada, kita bener-bener. Eeh, kalau ada itu konflik antar tongkrongan, karena ya mengejar orderan, tongkrongan yang sini agak sepi, tapi akhirnya di damai in sama komunitas.

P : kalau dari ngegrab ini bisa mencukupi kebutuhan sehari-hari gak mas?

D : kalau dulu bisa kalau sekarang enggak. Lebih ke gak efisien sih. Sebenarnya tetep bisa, tapi dari perhitungan waktu atau apa yang kita keluarin oli lah, bensin lah apalah itu jatuhnya gak efisien ya, kalau untuk perhitungan saya sekarang ya

P : ada saran atau masukan untuk perusahaan gak mas?

D : kalau saran sih ya insentif itu tadi sih, mbak. Harusnya lebih mensejahterakan... kalau kantor kan ada karyawannya, meskipun kita status nya mitra, tetep di perhatikan lah. Kalau dari saya sendiri sih malah dari regulasi

pemerintahnya, harusnya ada regulasi yang lebih jelas lagi, jadi pendapatan kita tu gak setiap saat terancam. Kalau ada peraturan dari pemerintah kan perusahaan gak bisa menyalahi pemerintah.



Responden 8

Tgl wawancara 28 november 2020, 13.46 WIB

Full-time

57 tahun

Sudah menikah

P = Peneliti

S = Narasumber

P : selamat sore pak S, saya Dhevanda mahasiswi dari UII ekonomi, keperluan saya menghubungi bapak ini bukan dan tidak lain adalah untuk mewawancarai Bapak S selaku responden saya. Jadi begini, saya mewawancarai bapak itu untuk keperluan skripsi saya. Jadi skripsi saya itu membahas tentang stres kerja yang dialami oleh driver ojol, jadi kemungkinan pertanyaan-pertanyaan yang saya sampaikan ini nanti kurang lebih hanya seputar stres kerja saja ya pa

S : iya

P : jadi saya paling cuma tanya tentang orderan fiktif itu seperti apa, pengalaman bapak terhadap orderan fiktif itu seperti apa, lalu responnya bagaimana, pengaruh dari orderan fiktif itu apa, tindak lanjut perusahaan terhadap orderan fiktif itu juga seperti apa, begitu sih pak kurang lebih

S : iya, jadi gini ya saya mau menceritakan. Jadi gini, kemitraan driver dengan grab itu adalah kemitraan yang mana untuk jasa angkutan. Jadi di grab itu ada beberapa fasilitas angkutan, yang pertama itu grabbike yang itu cuma untuk penumpang mengantar dari a sampai b, lalu ada grabfood itu membelikan makanan, terus ketiga ada namanya grabexpress, grabexpress itu mengantar barang dari a ke b, terus ada grab yang lain untuk belanja, namanya grabassisten. Ada juga grabmart, grabmart itu untuk membelikan barang-barang tertentu di minimarket-minimarket tertentu yang sudah bekerja sama. Tapi dari semua itu, ada juga lainnya kayak grab city tour, jadi driver dikontrak beberapa jam untuk melakukan aktifitas jasa angkut kemana-mana dengan tarif sekian. Tapi dari itu semua yang pokok itu ada tiga yaitu grabbike, grabfood, dan grabexpress. Nah

terus dalam aktifitas itu kita dikenai cas 20% dari setiap aktifitas drivernya, nah sekarang masalahnya driver itu kan menerima orderan melalui perusahaan, nah perusahaannya itu grab indonesia. Nah walaupun kita itu kemitraan tapi menurut saya kemitraan itu kan harusnya kedudukannya sejajar ya, tapi kalau dalam ini mitra driver itu tentunya dibawah perusahaan, artinya walaupun kita itu kemitraan tapi dikendaliin oleh perusahaan Grab. Jadi, orderan kita grab, nah orderan itu kalau kita menjalankan orderan yang masuk sesuai dengan orderan dan clear semua, kita jalankan, istilahnya kita melakukan aktifitas itu dengan sesuai peraturan, kita akan dikasih poin, bukan dikasih poin tapi dikasih penilaian. Jadi penilaian itu ada dikasih bintang oleh penumpang, dari 1-5, kalau 1 itu jelek kalau 5 itu paling baik. Nah kalau kita dapet bintang yang jelek terus, kalau seandainya kita aktifitasnya 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.

P : iya

S : terus sekarang dari sisi cancel atau fiktif. Kalau kita sudah menjalankan, atau kita sudah membelikan orderan food, ternyata itu fiktif, sama orangnya dicancel atau kita sudah mau menyerahkan makanan ternyata customernya gak ada, nah itu fiktif. Jadi salah satu fiktif itu begitu. Kan kita sudah rugi karena kita sudah membelanjakan makanan tersebut, kalau seandainya pembayarannya itu tunai, berarti kita sudah ngeluarin duit sebesar sekian ditambah rugi waktu menunggu, ditambah rugi finansial karena kita mengantar itu kan ada biaya ongkos kirimnya juga. Itu kalau dibayar tunai. Kalau customernya itu pembayarannya non tunai atau pakai ovo, ya kita akan kehilangan ovo sekian yang kita bayarkan ke restonya itu. karena walaupun kita tidak mengeluarkan uang tunai pada saat kita melakukan aktifitas pembelian food itu, namun kan kita dipotong ovo kita yang di saldo di grab sana. Kan kita driver selalu punya saldo ovo di grab, jadi kita akan dipotong secara otomatis. Kalau sudah dipotong ini, nanti kita akan memperoleh lagi kalau seandainya customer ini sudah memberikan sejumlah uang artinya kalau non tunai sebagian kecil, karena kalau non tunai itu biasanya customer udah bayar ke

restoran dengan memotong saldo dia di ovo. Tapi kalau yang tunai, itu bisa menjadi kerugian kita karena kita sudah mengeluarkan duit sekian. Yang non tunai itu ada kekurangannya juga, karena ada resto pilihan sama resto tidak pilihan. Nah itu kita sudah pasti dipotong oleh ovo. Saldo kita dipotong sama grab nanti kita dibayar sama customernya, tapi kalau restonya bukan pilihan, kita ngeduitin dulu mbak, bayar dulu secara tunai. Nanti baru dibayar sama customer. Jadi yang dimaksud fiktif itu seperti itu tadi, bisa fiktif orderannya yang fiktif atau customernya yang fiktif. Artinya gini lho, orderannya gak ada customernya, atau ada juga sebelum kita melakukan transaksi sudah dicancel dulu itu juga jadi fiktif.

P : iya

S : nah ada juga yang cancel kita, kalau yang cancel kita, kita dapet sanksi. Sanksi kita apa? Berupa performance itu tadi, performance berupa bintang itu kita ada performance ukurannya 100%. Jadi misalnya hari itu kita mendapatkan 10 orderan, terus kita jalankan semua, persentase kita 100%, tapi kalau seandainya ada satu atau dua yang kita cancel itu performancenya akan turun sebesar jumlah orderannya itu. Seumpama kalau kita incernya 10 orderan trs kita cancel 4 ya berarti kita posisi mungkin 60% ya, tapi efek dari itu adalah kalau kita sering cancel kita akan di suspend sama grab sama di PM (Pemutusan Mitra).

P : oh iya, iya

S : nah sekarang dari paparan ini mungkin ada yang belum jelas dan mau ditanyakan?

P : saya disini menangkap dari paparan bapak tadi bahwa jika seorang driver mendapatkan orderan fiktif, berarti itu akan mempengaruhi performa dan insentif itu sendiri apa benar begitu?

S : jadi gini, kalau insentif sekarang kita abaikan ya, karena insentif itu kan sebuah hadiah dari grab untuk kita. Sekarang yang kita bicarakan adalah financial, yang jelas kalau kita terima orderan fiktif kita akan rugi secara finansial, pasti itu. tapi gak cuma finansial, tapi juga rugi waktu, finansial itu ada 2. Sejumlah uang yang kita buat belikan itu sama ongkos kirimnya, kita kan melakukan jasa pengiriman itu harusnya ada jasa ongkos kirim.

P : iya

S : nah itu secara finansial kita rugi dua komponen. Sama satu lagi itu yang utama, yaitu rugi waktu, karena kalau difastfood-fastfood itu kayak misalnya di KFC ya, di Mcd. Mungkin di Pizza, itu kan nunggu nya lama tuh. Itu kan waktu akan terbuang, waktu itu kalau kita melakukan, kalau kita menjalankan orderan lain kan bisa mendapatkan jauh uangnya lebih banyak. Jadi kalau fiktif itu akan kena semuanya, kena di finansial jelas kena banyak sama rugi di waktu. Rugi di waktu ini juga akhirnya jadi finansial juga kan

P : iya, benar

S : nah padahal ongkos kirimnya itu normalnya minimal 8000, dari 8000 itu masih dipotong 20% jadi cuma dapet berapa itu 6400 ya?

P : iya

S : kecuali kalau jarak jauh, kalau jarak jauh dilihat dari kilometernya. Tapi kita bicara yang standard minimal aja, itu standard minimal 8000 masih dipotong 20% jadi 6400. Bahkan sekarang kena pemotongan pemesanan sama potongan asuransi segala ya, saya gak begitu paham.

P : oh begitu?

S : iya jadi sekarang misalnya mbaknya aplikasi grabbike gitu ya, mengantar dari malioboro ke rumah atau hotel ya mbak ya, itu misal nya tarifnya 15.000 tapi potongannya sudah banyak, yang jelas potongan 20% dulu dari 15.000 jadi 12.000 sudah dipotong 3000. Nah saat pemesanan itu sudah dipotong 1000 dulu sama asuransi 1000. Jadi dalam tarif normal 15.000 itu yang di terima driver Cuma 10.000 atau setinggi-tingginya 11.000 lah. Nah kalau protect, protect itu programnya grab untuk pandemi itu, yang dibelakangnya ada tamengnya itu, kalau mbaknya aplikasinya ke fasilitas protect, kita kan udah dipotong 2000 dulu untuk bayar proteksinya itu

P : oh...

S : jadi dipotong-potong, kalau dapet orderan protect itu malah justru potongannya banyak

P : oh begitu

S : iya, tapi grab juga tidak melepas begitu juga. Grab punya asuransi kecelakaan kalau ada kecelakaan, ada asuransi misalnya fiktif tadi, jadi kalau misalnya dapet

fiktif itu tadi bisa melapor ke grab. Tentunya kalau laporannya sudah benar dan data di grab itu istilahnya orderannya itu legal, itu bisa diganti grab. Tapi itu per-case saja.

P : percase itu bagaimana?

S : jadi begini, jadi orderan sama grab itu di analisa, benar gak sih ini kena fiktif sekian. Kena kerugian sekian, tapi pengantiannya biasanya antara 3hari sampai 2 minggu lah, melalui ovo, begitu. Kalau kecelakaan ada asuransi kecelakaannya

P : kalau selama ini keluh kesah bapak selama menjadi driver grab apa pak?

Selain stres orderan fiktif tersebut

S : jadi ya kembali ke *person* nya masing-masing ya, artinya kan motivasi dari *driver* masuk ke grab atau kerja dibidang lain itu kan beda-beda ya. Kalau saya sendiri karena usia saya kan sudah usia lanjut ya, sehingga saya ini kecil kemungkinan nya untuk mendapatkan pekerjaan selain ini kan?

P : iya

S : kalau di ojek online itu kan gak ada batasan umur, gak ada batasan ijazah, gak ada batasan-batasan asalkan dia punya sim ktp stnk sama skck 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. Nah itu, kalau motivasi yang lain itu kalau yang masih muda-muda itu yang umur sebelum 30, sebelum 40 itu dulunya kerja di lisensi dikantor gitu ya atau perusahaan. Karena saat itu, customer di jogja itu ya istilahnya full gitu ya karena masa sewaktu pandemi itu kan masih bagus ya, itu pada keluar, pada resign dari pekerjaannya terus ke grab bisa. Tapi kalau sekarang kan keadaan sudah berubah 180 derajat ya. Artinya kondisi sekarang sepi, jadi nya ya mungkin barangkali yang dulunya keluar jadi gelo apa gimana. Ya *person* ke *person* ya haha. Tapi ya itu tadi kenyataannya begitu, terus timbul lagi sekarang banyak pengangguran tapi disisi lain customer sedikit. 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. Nah itu dari sisi ekonominya. Sekarang kalau dari sosialnya mbak cerita itu ya, terus terang kalau stressing itu beda-beda ya setiap orang, karena maksud saya begini, tingkat kelenturan setiap rumah tangga itu kan berbeda-beda ya mbak. Ada yang masih punya simpanan besar, ada yang simpanannya gak ada atau sudah sedikit. Tentunya kan akan mempengaruhi perilaku driver tersebut kan. Nah stressing nya itu jelas kalau dia gak dapet duit, gitu kan. Setiap driver itu kurang lebihnya sama. Dapet duitnya harus bagaimana? Kalau mau dapet duit harus dapet orderan. Nah sekarang, ada istilahnya, ya pokoknya ada sebab dan akibat karena sebabnya customer itu sedikit berakibat kan pendapatan menurun ya setiap driver. Jadi misalnya dulu kue nya ada 100 dibagi ke driver berapa, tapi kalau sekarang kuenya 10 dibagi orang sekian, jadi pasti turun ya masing-masing. Nah sekarang masalahnya kembali ke order, order itu kalau mau masuk kan ada perangkatnya, namanya perangkatnya handphone

P : iya

S : handphone itu harus punya jaringan telekomunikasi yang lancar artinya paketannya, link nya harus lancar. Mbak tau sendiri lah ya

P : iya

S : nah hp sendiri harus bersih ya, kalau banyak sampah kan tentunya akan memperlambat orderan masuk

P : iya

S : nah jadi kembali lagi ke itu, atau ada juga driver yang pakai dua hp. Yang satunya khusus untuk kerja yang satunya lagi untuk telepon, sms, youtube segala. Ada yang satu hp untuk semuanya. Ada satu hp untuk kerja aja, sama wa untuk keluarga. Nah itu lah mempengaruhi itu.

P : iya

S : sebetulnya semua driver itu semua sama, jadi semua itu dikasih hak yang sama. Karena kalau menurut saya, grab itu gak milih-milih dia dikasih orderan banyak kamu gak dikasih orderan banyak, menurut saya sih enggak ya. Itu bagi saya sudah sistem navigasi ya, artinya siapa yang link nya lancar, hpnya bagus, ya tentunya bagus hp nya itu masalah merek ya. Ada yang merek yang ini lancar ada

yang mereknya ini gak lancar, itu bukan wewenang grab. Tapi maksud saya, grab itu sudah memberikan keadilan gitu lho “siapa yang navigasinya bagus, sing lancar ya kemungkinan probabilitasnya akan lebih tinggi masuknya kan daripada yang lain.” Ada juga kan driver yang males bersihin setiap hari, ada yang satu rajin bersihin, ada yang satu malah nyimpen foto, yang macem-macem itu, ada yang satu disterilkan supaya untuk kerja aja. Nah itu tergantung masing-masing. Tapi saya mau menyatakan bahwa orderan itu, menurut saya grab itu sudah adil, semua tergantung dari kita-kita. Nah, hp sendiri juga dibeda-beda kan. Kalau merek kita abaikan lah, semua merek kita anggap bagus semua, tapi kan ada yang hanya 2 ram, hanya 3 ram, 4 ram, bahkan ada yang sampe 6 ram. Artinya, ram nya semakin tinggi, ya tentunya link nya semakin lancar. Kalau ram nya semakin pendek sedangkan lut nya disitu banyak data-data, ya tentunya akan melambat ya. 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 stres nya disitu, mbak.

P : oiya pak kembali lagi ke orderan fiktif sebentar ya pak, kalau orderan fiktif itu sendiri sampai sekarang masih ada atau tidak ya, pak?

S : kalau untuk 2 tahun yang lalu mungkin itu masih banyak ya, mbak. Tapi kalau sekarang itu sudah jarang, ya masih ada tapi paling persentasenya hanya sekitar 5% saja. Kalau dulu dua tahun yang lalu itu banyak, kenapa orderan fiktif itu ada? Kenapa sekarang gak ada? Itu salah satu faktornya adalah masalah insentif, kalau sekarang kan udah gak ada insentif baik grab maupun gojek, sehingga orang pada gak melakukan orderan fiktif. Orderan fiktif itu sendiri bisa dilakukan oleh customer atau driver nya itu sendiri. Jadi drivernya punya dua nomor, yang satu sebagai customer yang satu sebagai driver. Untuk apa? Untuk mensiasati dia dapat insentif, misalnya nih. Insentif itu harus narik katakanlah 12 tarikan sedangkan saya baru dapet 11 tarikan atau 10 tarikan. Padahal batas waktu diberlakukannya insentif itu hanya sampai jam 12 malem, nah sebelum jam 12 malem di close oleh grab, driver kan berusaha untuk cari tarikan lagi biar memperoleh syarat mendapat insentif, nah saya yaudah melakukan tindakan curang aja to, saya ngorder sendiri supaya saya dapat memenuhi 12 tarikan/12 orderan.

P : iya

S : nah itu dulu, kalau sekarang karena gak ada insentif, kita ngapain melakukan hal itu? malah justru kita kena 20% cas kan. Paham ya mbak ya?

P : iya pak, paham

S : nah iya, itu mbak. Jadi menurut saya kalau dibidang gak ada orderan fiktif itu enggak, pasti ada orderan fiktif itu. Cuma frekuensinya itu ya paling tinggi 5%.

Begitu mbak. Kalau stressing nya itu sama lah seperti pekerja jasa lainnya.

Artinya tingkat stressingnya driver itu ya kayak gitu ya. Cuma saya tambahkan ya, begini. Driver itu kebanyakan maaf ya, kebanyakan driver itu kan tidak

berkantong tebal, terus biasanya kebutuhan anak, kebutuhan keluarga itu masih

tinggi. Terus yang utama, banyak driver itu punya kredit, punya hutang. Yang

mempunyai fasilitas angsuran, misalnya dimotor, kebanyakan dimotor kalau

rumah ada tapi gak banyak, biasanya motor sama aliansi pihak ketiga. Menurut

saya itu ya, jadi menurut saya itu akan mempengaruhi tingkat stressing nya

masing-masing dari setiap person. Tapi saya sendiri melihat memang banyak yang punya hutang, mbak.

P : hehe iya

S : nah ibaratnya begini, dulu itu seorang driver itu sehari sebelum pandemi bisa

narik cukup lumayan ya, katakan lah rata-rata bisa 300ribu-an lah ya. Kalau

sekarang itu Cuma 100ribu, sehingga kan menjadi disatu sisi sumber dananya

menurun, tapi disisi lain konsumtifnya meninggi. Apalagi yang punya angsuran

lising, kalau seumpama dia nunggak 3-4 bulan kan dia kena denda, terus

motornya ditarik. Itu kan jadi stres kan itu. saya kira begitu ya

P : oiya pak kalau saya mau nanya soal insentif, untuk sekarang ini masih ada insentif gak ya pak?

S : sudah gak ada mbak, insentif itu sekarang dibuat minimal. Jadi gini, sekarang

itu pakenya minimal perolehan dengan tarikan tertentu. Jadi gini, dari jam 00.00

sampai jam 00.00 hari berikutnya, jadi 24 jam. Itu kalau di grab, dia dapet 11

tarikan tapi hasil tarikkannya gak sampai 125.000 itu akan di tambahin oleh grab.

Misalnya nih ya, saya narik 11 tarikan Cuma saya dapet 80.000 nah nanti kita

akan ditambahin 45ribu. Tapi kotor ya itu, masih belum dipotong laggi 20%,



pokoknya yang tertera di hp kita di akun kita, ada 80.000 dengan 11 tarikan kita akan dibantu selisih kurangnya untuk menjadi 125.000 rupiah. Tapi di lapangan, kalau sudah tarik 11 tarikkan kemungkinan sudah diatas 125.000 rupiah, kayaknya kecil kemungkinan kalau dia udah narik 11 tarikan, kurang dari 125.000 itu kecil. Paham ya?

P : iya pak, paham paham

S : nah jadi karena insentif ini gak ada, jadi fiktif itu jarang. Fiktif itu dulu justru kebanyakan, kita gak bisa ngomong 100% ya, tapi mayoritas itu yang melakukan fiktif itu drivernya sendiri, paham ya?

P : iya paham, paham

S : iya, jadi untuk memperoleh insentif itu satu untuk mengurangi saingan. Jadi misal nya begini ya, saya ada di stasiun ada 10 driver lainnya. Ini kita bicara fiktif ya

P : iya

S : ada 10 driver terus ada kereta mau dateng, begitu kereta mau dateng itu kan 10 ini nunggu nih. Nah saya salah satu driver yang curang, saya aplikasi sendiri kan fiktif nih?

P : iya

S : terus nyantol ke temen, nah jadi saingan saya kurang satu. Karena dia menerima orderan saya, terus saya ulur-ulur kan sampai kereta dateng saya pegang hp yang lain untuk di on kan, kan?

P : iya

S : nah kayak gitu lho, mbak. Fiktif itu terkadang dari driver sendiri. Yang pertama untuk mengurangi saingan yang kedua ya itu tadi untuk memperoleh insentif. Tapi yang paling utama untuk memperoleh insentif waktu itu. baru yang kedua untuk mengurangi saingan

P : tapi itu mempengaruhi performance gak sih?

S : tetep, itu pasti. Korban itu pasti selalu di driver. Tapi kalau orderan itu yang melakukan driver itu sendiri ya tentunya enggak, karena kan nomornya yang di daftarkan kan beda. Sedangkan driver yang kena itu pasti dirugikan, baik performance atau apa. Jadi gini lho mbak kasarannya, kita kemitraan dengan grab

itu kalau ada keluhan apa dari kita sendiri ke grab itu gak mungkin ditanggapi, mbak. Gak pernah direspon sama grab. Kalaupun di respon itu kalau ada kejadian yang bener-bener yang sudah wah begitu ya mbak, sudah di luar jalur. Tapi kalau keluhan kita terhadap nasabah kita laporkan. Itu sudah pasti gak akan di respon. Tapi sebaliknya, kalau customer melaporkan sekecil apapun, performance kita langsung turun, mbak. Bahkan ancumannya itu adalah pemutusan kerja, kalau di kita namanya PM Pemutusan Mitra. Kalau sudah PM itu yasudah, akun itu hangus. Tapi sebelumnya ada suspend-suspend dulu sampai tiga hari, seminggu, seperti itu. pokoknya customer itu raja lah, pembeli itu raja bagi grab.

P : kalau bapak sendiri pernah punya pengalaman soal customer yang menyebalkan?

S : wah ya sering to mbak, tapi yasudah lah kita ikhlaskan saja. Tapi kalau menyebalkan, sering. Yang baik hati juga sering, yang kasih tip banyak-banyak juga sering. Jadi ya kalau itu manusiawi ya, artinya semua orang ada yang baik ada yang jahat, bahkan ada yang memperlakukan kita, ee maaf ya bukannya kita ini tapi memperlakukan kita kayak pembokatnya dia ya, banyak. Istilahnya kayak kacungnya dia gitu, ya banyak, ya gapapa ya buat saya sendiri. Gak tau kalau yang lain gak terima, itu urusan lain. Tapi maksud saya, ada yang memperlakukan wah sangat baik sekali malah ada yang sudah kasih tip banyak, suruh makan, dia belanja kita dibelanjakan juga. Nah itu semua ada ya, kalau menurut saya sih itu gak usah di ini ya. Karena menurut saya semua orang itu ada yang baik ada yang jelek ya. Tapi rata-rata normal lah, ya kira-kira 80% normal 10% baik, yang 10% lagi yang paling jelek, begitu mbak. Ya perilaku orang kan beda-beda ya... disaat itu juga mungkin dia nya ada masalah dengan keluarga atau studinya sehingga keluapan emosi dia di salurkan ke kita juga bisa, atau sebaliknya dia lagi terima hadiah atau baru terima kebahagiaan terus kita dikasih kelebihan-kelebihan, ya wajar lah. Bagi saya itu no problem lah. Ya di jalan kayak gitu lah.

Responden 9

Tgl wawancara 19 mei 2023, 22.32 WIB

Full-time

Sudah menikah

P = Peneliti

D = Narasumber

P : halo pak, perkenalkan nama saya Dhevanda, saya sedang meneliti tentang stres kerja driver grab, apakah bapak bersedia untuk menjadi narasumber saya?

D : oh iya mbak boleh saja

P : baik pak, kalau boleh tau sudah berapa lama ya menjadi driver grab?

D : februari kemarin setahun pas

P : berarti baru bergabung disaat masih masa pandemi ya pak?

D : iya, pas pandemi itu. Dulu kan kerja sebenarnya, di apa itu namanya kayak pabrik pakan ternak gitu, tapi karna pandemi itu kan jadi collab

P : berarti sekarang bapak full-time hanya grab saja?

D : iya, full-time hanya grab saja

P : kalau boleh tau, dari ngegrab ini, bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari tidak ya pak?

D : kalau dari grab kayaknya gak cukup. Mepet banget

P : kalau mepet gitu terus emg mau ngegrab aja atau ada sambilan pak?

D : kalau saya ya, kadang narik pake shopee juga kan, dirumah juga istri buka warung kecil-kecilan

P : oh begitu, oiya kalau biasanya perhari itu ngegrab bisa dapat berapa orderan pak?

D : gak mesti, kadang 10 kadang bisa 15. Hari ini Cuma 3, dari jam berapa itu tadi, habis jumat. Dari jam 3

P : kalau untuk pendapatan perharinya biasanya berapa ya pak?

D : rata-rata kalau mingguan sih paling bagus tuh 6 sampai 7 ratus.

P : oh mingguan?

D : kadang gak nentu sih

P : berarti ibarat saja sehari 100 ya?

D : iya, sehari 100. Cuma di minggu ini kayaknya gak nyampe itu, sehari seratus tuh gak ada. Untuk seminggu ini loh. Karna grab tuh kayak gitu, gak ngerti juga deh. Kalau ada promo ya bagus gitu kan, kalau gak ada promo ya gini seharian 3.

P : maaf ya pak sebelumnya, bapak dulu kerja jadi driver ini karena apa ya pak?

D : 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

P : oh begitu, baik. Kalau untuk orderan fiktif pernah mengalami tidak ya pak?

D : hampir.

P : bagaimana ceritanya pak?

D : jadi dari gerak geriknya sudah mencurigakan gitu kan, satu menu pesen 10. Diatas 200 ribu lah, dihubungin gak jelas, telfon gak diangkat, di chat gak dibalas, alamat pengiriman juga gak jelas. Yaudah itu biasanya lapor customer service. Atau saya cancel sendiri dengan mengorbankan performanya jadi turun gitu loh

P : oh iya, itu katanya berpengaruh dengan performa ya?

D : iya. Kalau performa turun, besoknya susah.

P : susah dapet orderan?

D : iya, susah daper orderan. Karena gak ada alesan order fiktif kan dianya, Cuma kasih tau restoran tutup, resto terlalu jauh, Cuma kayak gitu aja sih. Kalau (pilihan) order fiktif gak ada.

P : tapi kalau pembeli yang meng-*cancel* bagaimana pak?

D : kalau untuk food, buat *driver* gak berpengaruh, tapi kalau misalnya penumpang mau driver maupun customer yang cancel itu pengaruh ke driver, turun anjlok. Itu malah paling parah

P : biasanya itu dropnya langsung turun drastis atau hanya turun berapa persen gitu?

D : bisa 20% sendiri mbak. Tergantung orderannya sih, dapet berapa hari ini.

P : oh berarti semisal performanya lagi 100% nih, gara-gara ada kejadian itu jadi berubah 80% begitu ya?

D : he'eh misalnya nih dapet orderan pertama, trs kena kejadian itu, dari 100% bisa langsung jadi 60% tuh performa

P : kalau semisalnya bapak dapet orderan fiktif nih, biasanya apa yang bapak lakukan?

D : kalau kemarin niatnya mau diikhhlaskan, tapi takutnya karena dihubungi gak angkat di chat gak bales begitu saya anggep fiktif ternyata beberapa jam kemudian. Pernah kayak gitu, jadi itu gak fiktif. Saya bisa anggap fiktif itu karena di chat gak bales. Untungnya belum dimakan itu. Yaudah samperin lagi orangnya. Terus dia minta maaf

P : oh begitu

D : kalau misalnya di siang hari dapet 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. Tapi kalau malem gini ya... pasrah saja. Kalau lagi ada tunai yang gede-gede ya terpaksa berkorban performa, di cancel. Kan masih dapet 200 berapa gitu. Curiga dikit, udah gak berani. 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.

P : emang ada cara-cara buat menghindari orderan fiktif pak?

D : ya kalau saya sih dari saran temen-temen itu dilihat dulu di map nya, jalannya bagaimana, resto nya beneran ada atau enggak, customernya dihubungi bisa atau enggak, gitu-gitu aja sih mbak. Apalagi kalau malam ya, itu saya lebih hati-hati lagi itu.

P : oh iya, kalau malam lebih susah ya kalau kena orderan fiktif?

D : ya iya mbak, kan panti asuhannya sudah tutup, jadi gak bisa reimburse kan. Belum lagi malem itu kan banyak begal, angin malam kan juga gak bagus kan buat orang yang seumuran saya begini, belum lagi ntar ujan kan

P : terus pak, kalau dari kata bapak sendiri tadi ya pak. Dari grab itu kan tidak bisa memenuhi untuk kebutuhan sehari-hari ya. Biasanya ada alternatif apa yang bapak lakukan untuk mengatasi hal tersebut? atau emang sepenuhnya grab saja?

D : 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

P : emangnya boleh ya pak, punya dua aplikasi gitu? Kan itu perusahaan pesaing

D : boleh aja yang penting jangan 1 hp di dalam 2 aplikasi bareng. Yang satu harus di uninstall

P : tapi dari grab nya sendiri ada himbauan gak di kontrak kerjanya?

D : ada

P : oh ada? Ada himbauan tidak boleh begitu ya?

D : he'eh. Dan biasanya dapet notif sindiran begitu. Dianggapnya itu aplikasi sainganlah. Biasanya kayak gitu. Ke detectnya dari situ. Karna grab itu bisa melihat hp kita, jadi kayak gini, mereka bisa tau, kita lagi main apa juga keliatan (perusahaan tau) kayak remote gitu.

P : apakah ada sanksi yang diberikan grab apabila ada ketahuan melanggar hal tersebut?

D : ada

P : sanksinya berupa apa?

D : sanksinya paling rendah itu, dipersulit dapet order, setelah itu ya dikasih peringatan, beberapa kali peringatan itu terus dikasih suspend. Udah sih, setau aku dari temen-temen yang pernah ketahuan sih gitu. Kalau suspend (saya) belum pernah, tapi kalau dibikin sulit dapet orderan, pernah. Itu (ketahuan) 1 hp 2 aplikasi itu dan dua-duanya aktif. Jadi salah satu dapet order, yang satunya mati. (kalau) udah selesai, nyalain lagi dua-duanya, mana yang dapet duluan gitu kan. Gitu aja sih. Nah habis dari situ, biasanya ada notif peringatan

P : saya dengar juga ada yang sampai diputus mitra ya pak?

D : ada! Temen saya itu ada yang dia hampir semua punya, ada yang punya 3, gojek, shopee, grab. Ya liat situasi aja sih mana yang lagi promo, pasti itu yang rame. Sebelum ramadhan kemarin kan ada orderan angin. Pernah denger gak orderan angin?

P : belum pak

D : jadi misalnya, restonya tuh gak ada jadi begitu kita dateng Cuma ada nota aja, kita foto nota aja habis itu udah.

P : tapi itu berpengaruh untuk driver gak pak?

D : kalau banyak berpengaruh, itu sampe ada yang sebulan lebih karena ke suspend kan ambil orderan itu karena sengaja. Itu sebulan lebih dia Cuma dikasih sebulan satu orderan aja dalam 24 jam loh. Itu Cuma satu satu aja sebulan lebihlah. Dari suspend 2 minggu selesai, begitu narik lagi ya itu hukumannya.

P : jadi hukumannya itu selain suspend emang dari sistemnya ya?

D : iya dari sistemnya. Setelah suspend 2 minggu dia bandinglah, bilang kalau gak sengaja ambil orderan itu, tapi sering. Sehari itu bisa diatas 5 yakan. Setiap hari. Akhirnya ya suspend. Begitu banding, kataya mau dibuka, dua minggu kemudian belum juga dibuka, begitu udah dibuka suspend nya, masih dipersulit satu bulanan lebih lah, begitu. Terus nanti kalau udah lancar bertambah orderannya gitu, itu kan gak langsung dapet banyak, tapi bertahap.

P : oh berarti kayak memulai dari awal kayak baru ya, pak?

D : nah bener! Malah lebih mendingan baru, yang orang baru daftar, itu malah kayak akunya udah ditandai gitu loh (diperlancar mendapatkan orderan karena untuk meningkatkan motivasi)

P : jadi gampang dapat orderan kah, atau bagaimana?

D : enggak, maksudnya dia kalau kata temenku itu, dia mending resign terus daftar ulang baru, itu malah lebih baik begitu, gitu.

P : oh bisa? Daftar lagi?

D : bisa kalau ada pembukaan. Masalahnya lagi gak ada pembukaan.

P : oh begitu

D : karena akunya jadi rusak. Ya akhirnya dia nyewa akun gojek punya temennya itu, karena si grab nya ini udah gak bisa diandalkan lagi.

P : oh, iya sih pak saya juga pernah mengalami disaat lagi tunggu orderan dateng kok liat kurirnya di foto sama yang dateng beda.

D : nah iya itu yang kemarin pada kena hukuman itu. dan mereka itu kan kebanyakan mata pencahariannya itu itu aja gitu. Kayak temenku itu juga itu aja dan dia juga perantau, jadi mau gak mau dia sewa.

P : kalau sewa itu nanti sistem nya bagaimana?

D : ya itu perjanjian antara di pemilik akun sih

P : oh jadi beda-beda ya sistemnya?

D : beda-beda. Mau harian atau mingguan atau bagi hasil, gak ngerti, soalnya belum pernah sih.

P : oh begitu, baik. Biasanya bapak mulai ngegrab dari jam berapa sampai jam berapa ya pak?

D : kalau saya gak narget jam berapa, tapi karna sekarang ada peraturan baru jadi saya juga harus pinter-pinter piih waktu

P : oh peraturan bagaimana ya pak?

D : biasanya kalau saya sudah 10 jam (bekerja) non-stop, biasanya dapet peringatan suruh istirahat 5 jam

P : ohh..

D : 12 jam non-stop, dapet peringatan 6 jam suruh istirahat total. Mati (aplikasinya). Kalau di tabrak peringatan itu, saya waktu itu pernah nabrak. Besoknya gak dikasih orderan sama sekali, suruh tidur full.

P : oh begitu

D : kayaknya mau ngikutin jam kantoran, 8 jam sampai 12 jam. Maksimal 12 jam lah, amannya. Baru kok itu peraturannya.

P : oh, lumayan serem juga ya pak mainnya pakai sistem

D : iya. Apalagi sekarang ada program ini kan, tingkatan. Tir-tiran gitu kan. Ada 4 tir, Paling rendah 2 dan paling tinggi 4. Nah mau naik ke 4 itu kan harus minimal dalam sebulan tuh 250 order sama 250 jam online. Tapi kalau dibatesin?

P : iya

D : kalau kita Cuma 8 jam seharinya, dikali 30, gak nyampe itu 250 jam.



P : oiya, kalau untuk insentif itu biasanya dapetnya berapa ya pak? Minimalnya harus berapa dan maksimalnya biasanya berapa?

D : 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.

P : apakah itu juga dipengaruhi performa juga?

D : nah iya itu, performa juga berpengaruh

P : kalau jam segini biasanya dapet berapa berlian pak?

D : gak mesti, kalau diatas jam 12 sampe jam 5 subuh Cuma dapet 2

P : oh, kecil ya

D : iya, tapi lebih enak malem karena saingannya berkurang, udah pada pulang

P : biasanya kalau sudah malam gini juga masih tetap dilanjut pak?

D : iya, kalau Cuma dapet 3 kayak gini ya diterusin aja sampe capek.

P : kalau untuk spesifik waktunya, biasanya mulai ngegrab dari jam berapa sampe jam berapa pak?

D : kadang pagi kadang siang jam 11 terus kalau pulang nya subuh narik lagi ya nanti jam 11

P : oh iya, karena ada kebijakan harus istirahat itu ya?

D : iya. Soalnya kalau gak sampe 6 jam istirahatnya, itu di itung nya nyambung jam nya dari malem. Nanti baru narik 1 jam 2 jam udah disuruh istirahat.

P : oh begitu. Kalau selama narik grab ini, keluh kesah yang paling memberatkan apa pak?

D : ya kalau orderan sepi kayak gini. Biasanya kan tiap hari dapet uang buat istri, lah ini baru dapet 3, Cuma 25 ribu, bingung mau ngasih nya, belum operasional nya, bensin itu pasti, nongkrong ditempat2 kayak gini kan pasti beli minum. Kayak gitu sih. Minimal operasional 50 ribu

P : oiya, saya dengar juga ada dompet kredit ya pak? Itu kegunaannya buat apa ya?

D : itu buat kalau customer bayar pakai tunai. Jadi kita ambil dari dompet kredit. Dan itu pengaruh banget besar kecilnya dompet kredit itu. semakin besar saldo di

dompet kredit, semakin tinggi juga orderan yang masuk. Tapi semakin besar saldo kita, semakin rentan juga dapet fiktif. Banyak tuh yang simpan 100 200 bahkan jutaan pun ada.

P : kalau bapak sendiri lebih aktif dalam grabbike atau grabfood atau semuanya?

D : semuanya. Mana yang nyangkut ya itulah. Karna kalau cuma food doang di jam segini udah banyak resto yang tutup juga, yaudah kalau jam segini orderannya Cuma penumpang sama resto yang masih buka. Sama express juga biasanya obat-obatan, apotik gitu kan.

P : biasanya yang rame apa aja selain grabbike sama grabfood?

D : ya Cuma itu aja, express ini saya sebulan belum dapet satu pun.

Responden 10

Tgl wawancara 20 Mei 2023, 16.30 WIB

Full-time

Sudah menikah

P = Peneliti

K = Narasumber

P : halo pak, perkenalkan nama saya Dhevanda, saya sedang meneliti tentang stres kerja driver grab, apakah bapak bersedia untuk menjadi narasumber saya?

K : iya mbak, bagaimana?

P : iya pak. Jadi begini, saya mau tanya-tanya aja nih tentang kehidupan seorang driver grab di lingkungan kerja ini, saya pengen tau apa saja sih penyebab stres kerja driver selama bekerja, terus juga bagaimana driver-driver selama ini menanggapi stres kerja yang terjadi, begitu sih pak.

K : iya jadi begini ya mbak, sebenarnya driver grab itu ada dua jenis nya. Yang pertama itu mau sepi mau rame mereka gak pernah bermasalah sama orderan, nah yang kedua itu driver yang angin-anginan. Angin-anginan ini maksudnya gimana sih? Jadi yang angin-anginan ini dapet orderannya ya angin-anginan, gak nentu. Kenapa bisa gitu? Soalnya hpnya gak dilatih buat menerima orderan karena biasanya yang dapet orderan angin gitu dia cuma mangkal dititik-titik yang rame aja, jadi rebutan itu sistemnya sama banyaknya driver yang mangkal. Sampe sini paham ya mbak?

P : iya pak

K : iya jadi kalau yang jenis kedua itu dia terbiasa ke tempat-tempat yang selalu full orderannya, tapi nanti dia tidak akan siap kalau dia berhadapan dengan kondisi sepi, seperti liburan sekolah dan kayak pandemi covid kemarin. Dia itu sudah terbiasa di posisi yang rame dan promo grab saja. Tapi kalau driver-driver yang sudah berpengalaman itu tidak seperti itu. ya itu tadi terbagi jadi dua jenis. Kalau driver yang sudah berpengalaman itu dia sudah terlatih ke tempat-tempat yang kita aja gak tau ada orderan atau enggak. Kalau kayak gitu namanya mereka

mencari orderan bukan *nampani* order. Kalau yang tadi saya jelaskan itu mereka *nampani* orderan mbak, bukan mencari order. Kalau driver yang jenis kedua ini, kalau sepi yaudah gak bisa cari duit. Beda sama kita yang driver fighter yang jenis pertama tadi. Kalau saya itu yang jenis yang pertama. Saya itu posisi rame dapet 20, posisi sepi juga 20. Itu hubungannya sama jam kerja ya, harus 12 jam kerja untuk dapat posisi yang baik.

P : iya

K : terus, konsentrasinya tidak boleh terbagi. Kalau saya itu, selalu bilang ke temen saya, tidak ada hari sepi, sepi itu bukan buat saya tapi buat orang lain. Tapi memang banyak sekali teman-teman saya itu yang gak tau ilmunya jadi ya jadi driver yang jenis kedua tadi. Karna dia gak tau ilmunya.

P : baik pak.

K : nah, selain dari dua jenis tadi, dibagi dua jenis lagi. Yang mengejar insentif dan yang tidak, karena cara narik orang yang nyari insentif dengan yang tidak ini beda.

P : bagaimana itu pak?

K : cara narik insentif itu kalau dapet jarak jauh insentif, dilepas itu. mereka itu mengejar dan ngamanin insentifnya terus mereka itu pasti disiplin di tempat. Nanti kalau udah jam insentif mereka pasti ke arah keramaian yang jarak nya pendek. Tapi kalau yang fighter tidak mengejar insentif, mereka itu tidak peduli jarak jauh, insentif, bahkan sampe keluar kota, mereka gak balik lagi ke tempat yang keramaian yang banyak dapet insentif. Nah, terus dibagi lagi sama yang masuk jam kerja, sama yang ngalong. Terus dari segi pergerakan dibagi lagi jadi 3. Full mobile, semi, separuh mobile separuh semi. Nah yang full mobile itu tidak pernah kembali ke posisi semula, kalau yang semi itu dia kadang bergerak nanti kalau sudah gak dapet orderan didaerah sekitarnya dia, balik ke posisi semula. Tapi kalau yang setengah-setengah itu separo nyetem di tempat tertentu separo bergerak terus. Nah yang setengah-setengah ini tadi yang biasanya penghasilannya lebih banyak.

P : baik, kalau boleh tau pak, kira-kira diantara semua jenis driver itu, yang sering mengalami stres yang mana ya pak?

K : ya yang sering nyetem itu tadi mbak, karena ya gini lho. Mereka nyetem di tempat-tempat yang rame, padahal tempat rame itu sering dibuat pancingan order fiktif. Terus mereka kalau pas jam nya lagi sepi ya gak dapet duit, lagi sepi kok, ya mereka mau dapet duit darimana ya to?

P : iya pak

K : terus juga orderan fiktif itu banyak macemnya mbak, ada yang emang beneran fiktif ada juga yang karena buatan driver.

P : oh begitu, itu karena apa ya?

K : kan dapet pergantian uang itu. jadi mereka sengaja order difiktifkan terus disetting sedemikian rupa biar mereka dapet penggantian banyak. Jadi nanti kan tinggal dikasih ke panti asuhan difoto kirim bukti, ntar dapet penggantian kan, nah itu dilakukan berulang-ulang sama mereka, tapi nanti bisa kena suspend kalau ketahuan. Ada juga yang driver memfiktifkan itu karena persaingan tu juga ada.

P : maksudnya persaingan itu bagaimana ya pak?

K : tembak-tembak mbak, jadi biasanya ada driver yang dia tuh iri atau gimana ya, nah itu nanti dia suka isengin driver lain yang sering dapet orderan biar orderannya ke lempar ke aplikasi dia gitu. Karena dengan seperti itu, yang kena fiktif itukan nanti peformanya turun, jadi dari aplikasi pasti nanti ngelempar orderan ke lainnya yang performanya lebih bagus.

P : oh begitu ya pak

K : jadi kan 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.

P : oh begitu, baik pak. Kalau semisalnya dapat orderan fiktif itu nanti prosedur selanjutnya bagaimana ya pak?

K : jadi nanti bisa kita reimburse ke kantor dengan kasih bukti foto dikasih ke panti asuhan. Nanti dapat pengembalian dari kantor. Jadi gini lho mbak, 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 biar gak ada yang kena lagi gitu.

Makanya ada WA antar ojol itu ya dimanfaatkan untuk bertukar info seperti itu.

P : oh baik, saya mau tanya tentang insentif ya pak. Kalau untuk insentif itu sistemnya bagaimana ya pak? Apakah setiap driver insentifnya sama atau tidak?

K : kalau di grab, garis besar itu ada yang beda. Disini tu kalau untuk driver lama yang tidak bermasalah dikasih insentif yang gampang. Misalnya saja 70 berlian dapat 35rb, tapi kalau untuk driver baru atau driver-driver yang bermasalah dikasihnya nilai yang lebih tinggi. Jadi kalau saya dikasih 70, nanti driver yang bermasalah cenderung dikasih 180 berlian baru dapat 35rb jadi gak bisa nutup. Kalau di grab itu beda-beda, yang sama itu gojek sama shopee itu sama insentifnya.

P : oh begitu. Kalau bapak sendiri nih, kan sering sekali bertemu dengan teman-teman sesama driver, dan bapak sendiri kan juga pasti pernah merasakan stres dalam bekerja kan ya pak? Kalau boleh tau nih, kira-kira penyebab stres yang sering dihadapi sama driver-driver grab itu apa sih pak?

K : nah kalau dari stres, yang paling ganggu itu sebenarnya ojol itu kan konsentrasinya harus badeg, (maksudnya) konsentrasinya harus kuat. Yang driver profesional ya, dia ini tidak boleh terganggu sama urusan keluarga, sama urusan apapun. Karena kita narik dijalan itu naik kendaraan. Itu bisa kecelakaan, kalau konsentrasinya terganggu bisa buat kesalahan. Kadang-kadang kalau kita ikut komunitas itu banyak WA. Jadi sebenarnya kalau ojol yang bener itu komunikasi itu kecuali komunikasi yang penting untuk narik harus ditutup. Karena kalau perhatian pecah, itu gak mungkin dapat tarikan besar, udah terbukti sama temen saya. Sistem itu juga memperlakukan beda, driver yang konsisten sama yang enggak itu beda, sistem itu tau mana orang yang kerja beneran apa enggak itu tau. 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.

P : oh begitu

K : terus dari sisi produktifitas, kita harus liat. Kenapa kita jam sekian harus udah dimatikan, kita tuh harus jaga produktifitas, supaya kita itu selalu stabil orderannya. Termasuk jenis handphone, handphone itu ada yang bagus untuk dijadikan ojol, ada juga yang kena blacklist soalnya masih pake spec yang lama yang masih bisa dicurangi itu lho.

P : oh iya

K : nah itu ada, jadi kita harus pake yang sesuai dengan sistem. Orang-orang harus tau kalau ojol itu bisa dicari sampe 10juta keatas selama sebulan kalau cara-cara yang dipake itu bener, dan dia itu pekerja keras dalam minimal 12 jam kerja. Ya kalau 8 jam gak bisa mbak, dan 12 jam itu nongkrong gak dihitung. Ada lagi?

P : oiya pak, kalau bapak sendiri alasan bekerja sebagai driver ojol kenapa ya pak?

K : kalau saya memang mau berkarir di grab mbak, karena pendapatannya juga lumayan. Tapi kemarin itu aset saya sempat habis mbak. Aset saya sudah hilang, karena kemarin saya itu ngurusin ibu saya. Ibu saya sakit lumpuh, kena covid, gak ada yang mau ngurusin selain saya, jadi saya urusin semuanya jadi gak bisa kerja. Sudah ludes semua aset saya. Kebetulan saya gak ada istri, udah cerai jadi yang ngurusin ibu saya ya saya sendiri sampai kemarin belum lama ini ibu saya meninggal. Baru ini saya bisa balik lagi asetnya. jadi driver grab itu sebenarnya mudah kerjanya, kita cuma antarkan customer, belikan makanan customer, antarkan barang, ya hanya seperti itu saja pekerjaannya kan. Daftar kerja nya juga gampang, asalkan punya hp, sim, motor gitu kan. 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

P : oh begitu, kalau bapak sendiri ada pekerjaan sambilan lain atau hanya grab saja?

K : saya itu sebenarnya ada shopee, tapi shopee saya itu tidak selevel dengan grab saya. Saya itu ahlinya di grab. Tapi 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.

P : oh begitu, kalau bapak sendiri tidak ada tanggungan anak juga atau bagaimana pak?

K : kalau tanggungan anak saya gak ada tapi angsuran saya ada 6juta perbulan.