

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Modernisasi yang terus berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman merupakan hasil dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Adanya perkembangan teknologi tidak terlepas dari perilaku hidup suatu bangsa. Aspek inovasi pada transportasi merupakan satu aspek yang cukup penting dari kehidupan suatu bangsa adalah adanya inovasi pada transportasi, yang berkontribusi pada pembentukan kesatuan dan persatuan nasional. Dengan inovasi dan modernisasi infrastruktur transportasi, Indonesia pun semakin maju. Hal ini, memiliki dampak besar pada pembangunan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan, serta peningkatan keselamatan dan layanan transportasi (Zahro, H. dkk, 2023)

Perusahaan transportasi, khususnya layanan transportasi *online*, semakin giat dalam menghadirkan produk dan layanan terbaru yang unggul serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat pengguna dalam memanfaatkan layanan transportasi *online* (Farisi & Siregar, 2020). Dalam lingkungan bisnis yang semakin matang, persaingan semakin sengit, perusahaan umumnya berharap dapat mempertahankan pelanggan yang dimiliki untuk jangka waktu yang panjang, tetapi ini bukanlah tugas yang mudah di tengah persaingan yang ketat. Keadaan bisnis saat ini sangat dinamis, dengan perubahan yang dapat terjadi dengan cepat, seperti perubahan preferensi pelanggan, pesaing, dan kondisi pasar secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan transportasi *online*

dihadapkan pada kebutuhan untuk mengembangkan strategi yang dapat mencapai pertumbuhan berkelanjutan dalam jumlah pengguna, mengingat perubahan yang terus menerus (Gultom & Normi, 2020).

Gojek, yang didirikan pada tahun 2011, adalah *pioneer* transportasi *online* di Indonesia. Sejak peluncuran aplikasinya untuk perangkat iOS dan Android pada awal 2015, ia menjadi aplikasi ojek *online* nomor dua di Indonesia setelah Gojek. Grab, aplikasi transportasi *online* dari Malaysia yang didirikan pada tahun 2012, adalah pesaingnya di Indonesia.. Banyak aplikasi sejenis, seperti Maxim Indonesia (2018), InDriver (2019), Shopee Food (2020), muncul sebagai hasil dari kedua aplikasi transportasi *online* tersebut. (Algifari & Hasbi, 2021).

Ojek *online* kini hadir sebagai solusi atas kebutuhan mobilitas warga komuter yang semakin meningkat. Ada perubahan tren di masyarakat dalam memilih moda transportasi. Saat ini, ojek *online* hampir tersedia di setiap kota besar di Indonesia. Masyarakat kota Yogyakarta merasa sangat terbantu dengan adanya ojek *online*, yang telah meningkatkan mobilitas dalam beberapa tahun terakhir. Jumlah kendaraan yang dapat digunakan sebagai sarana transportasi telah meningkat seiring dengan munculnya ojek *online*. Dengan mengingat betapa pentingnya transportasi, sistem transportasi harus ditata secara menyeluruh untuk memastikan bahwa perjalanan dapat dilakukan dengan cepat, nyaman, dan murah. Pada transportasi berbasis *online*, pengemudi ojek dapat menggunakan aplikasi khusus untuk pengemudi. Para pelanggan dapat menginstal aplikasinya melalui *Google Playstore* ataupun *Appstore*. Sistem pengorderan menggunakan *smartphone*. di mana *order-an* dimasukkan, memberikan notifikasi *order-an*

kepada pengemudi yang tidak menjalankan layanan, dan secara bergantian mengaktifkan aplikasi pengemudi di *smartphone*-nya (Desniawati & Susilo, 2019).

Permasalahan kemudian timbul dikarenakan adanya ojek online. Di Jakarta dan Surabaya, keberadaan ojek *online* justru memperburuk kemacetan dengan banyaknya pengemudi yang berhenti di tepi jalan. Selain itu, ojek *online* juga memicu konflik horizontal di antara para pengemudi transportasi lainnya (E. Afrina, R. Peters, V. Fanggidae, & M. Lauranti, 2020). Kemudian permasalahan lainnya ditemukan di Kota Denpasar yaitu maraknya orderan fiktif. Banyak driver ojek mengalami kejadian serupa, di mana pengemudi menerima pesanan, membeli barang sesuai dengan permintaan, lalu mengantarkannya ke alamat yang tertera di aplikasi. Namun, ketika tiba di lokasi pengantaran, pemesan tidak ditemukan di tempat. Akibatnya, para pengemudi harus menanggung kerugian karena uang yang mereka keluarkan untuk membeli pesanan tidak dapat dikembalikan. Bahkan, banyak driver ojek yang sering menghadapi situasi seperti ini (Widhiasthini & Subawa, 2019).

Permasalahan kemudian pun juga muncul saat berdasarkan kenyataannya berbagai macam ojek *online* yang bermunculan di Yogyakarta, sehingga meningkatkan persaingan dalam memperoleh penumpang untuk mencapai target yang diinginkan oleh pengemudi (Darmajaya, 2013.). Berdasarkan data yang diungkap Badan Pusat Statistik Yogyakarta dalam angka tahun 2023 menyatakan bahwa perkiraan jumlah penduduk adalah sebanyak 4.073.907 jiwa, sehingga menyebabkan tingkat permintaan terhadap jasa transportasi khususnya ojek *online* cukup tinggi. Oleh karena adanya persaingan yang tinggi, penyedia jasa aplikasi

berlomba-lomba untuk mematok harga terendah guna mendapatkan lebih banyak pelanggan. Patokan harga yang rendah, membuat pengemudi kian kewalahan. Para pengemudi hanya bisa membawa pulang uang sekitar seratus ribu saja setiap hari setelah bekerja keras selama sekitar dua belas hingga lima belas jam setiap hari (Nuryanto, 2023).

Selain itu, masalah untuk berkomunikasi dengan pelanggan, seperti sinyal, pulsa, atau internet; manajemen sepihak yang berkaitan dengan diskon dan rating, yang membuat mendapatkan bonus, biaya perawatan motor, dan saldo minimum sulit. Tantangan dan hambatan serta masalah tersebut dapat mengganggu kestabilan pengemudi. Dalam situasi seperti itu, pengemudi mungkin tidak dapat mencapai tujuannya. Jika tidak diatasi dengan baik, hambatan-hambatan tersebut akan berdampak pada pekerjaannya. Bagaimana pengemudi menghadapi hambatan, kesulitan atau masalah tergantung pada bagaimana individu menanganinya, apakah itu positif atau negatif (Dina & Nio, 2019)

Stoltz (2007) menyatakan bahwa kesulitan dapat berasal dari dalam diri seseorang (keadaan batin, fisik, mental, dan emosi seseorang, yang menyebabkan tantangan), dan tantangan yang berasal dari luar diri seseorang (segala sesuatu yang terjadi dari luar diri, yang menyebabkan kita merasa kesulitan). Stoltz (2007) menjelaskan konsep *adversity quotient* sebagai kemampuan seseorang untuk mengatasi kesulitan dengan cara yang cerdas dan mengidentifikasi masalah tersebut dengan kebijaksanaan sehingga dapat dihadapi dan diselesaikan. Kemampuan pengemudi untuk menyelesaikan masalah menunjukkan bagaimana bertindak menghadapi kesulitan yang ada.

Menurut Stoltz (2007), orang yang memiliki kemampuan daya juang dalam mengatasi masalah dan hambatan (*adversity quotient*) akan lebih produktif. Daya juang adalah orang yang dapat menghadapi dan mengatasi masalah dalam kehidupan kerja dan masyarakat. Stolz (2000) menjelaskan empat dimensi *adversity quotient* (AQ), yang terdiri dari *control*, *origin*, *ownership*, *reach*, dan *endurance*. Dimensi-dimensi ini memberikan gambaran tentang cara orang bertindak terhadap tantangan yang dihadapi. Menurut penelitian Aufa (2021), orang dengan *adversity quotient* rendah akan pesimis, berpikir dan bertindak secara tidak kreatif, tidak mengambil resiko, menyalahkan orang lain, menghindari masalah, dan tidak fokus pada masa depan. Pengendara ojek *online* mengalami penurunan kualitas kerja karena tidak dapat mengendalikan masalah yang mereka hadapi, baik itu masalah pribadi maupun pekerjaan.

Dengan tidak mampu mengendalikan atau mengatasi masalahnya dengan baik secara tidak langsung dapat menurunkan kualitas pekerjaan pengemudi ojek *online* dan akan berdampak pada standar layanan perusahaan. Hal ini dikarenakan, perusahaan menetapkan standar kualitas layanan berdasarkan penilaian konsumen. Ketika para ojek *online* mendapatkan rating yang rendah karena dianggap kualitas pekerjaan yang kurang baik oleh penggunanya, maka para pengemudi ojek *online* akan mendapatkan sanksi. Ketika pengemudi ojek *online* dinilai buruk oleh sistem perusahaan, akunnya dibuat sepi order atau dihukum, bahkan hingga mitra diputus (Novianto, Wulansari, dan Hernawan, 2021)

Pengemudi yang melihat tantangan dan kesulitan sebagai tugas dan tantangan, akan terus bekerja untuk mencapai hasil yang terbaik untuk diri mereka

sendiri dan perusahaan. Pengemudi ojek *online* yang memiliki *adversity quotient* tinggi akan disiplin, berani mengambil resiko, dan mampu memotivasi diri sendiri (Madiistriyatno, 2020).

Dengan demikian, penting bagi seseorang untuk melihat pekerjaan sebagai tantangan yang bisa dihadapi dengan harapan akan hasil yang baik. Dina dan Nio (2018) menemukan bahwa *Adversity quotient* yang rendah secara signifikan berkontribusi terhadap stres kerja yang dialami oleh pengemudi pada driver PT. Gojek Indonesia di Kota Bukittinggi. Hal ini dikarenakan *Adversity quotient* menunjukkan kemampuan para pengemudi untuk memecahkan masalah, dan semakin rendah kemampuan ini, semakin kuat persepsi bahwa beban yang ditanggung semakin berat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muttaqiyathun (2018) yang berjudul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *driver* gojek di Yogyakarta juga menyatakan bahwa hasil pengujian pengaruh variabel *Adversity quotient* terhadap kinerja driver Gojek menunjukkan bahwa variabel *adversity quotient* berpengaruh signifikan terhadap kinerja driver Gojek. Hal ini sangat berkaitan dengan daya juang/kegigihan dalam mencari penumpang akan berkaitan dengan kinerja *driver* Gojek.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Singh dan Sharma (2017), ada korelasi positif antara tingkat *adversity quotient* seseorang dan tingkat stres yang disebabkan oleh pekerjaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiradendiet (2020), dalam konteks pekerjaan, konsep *adversity quotient* dapat diterapkan. Ada korelasi positif antara tingkat *adversity quotient* seseorang dan bagaimana seseorang melakukan pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh (De

Padua, dkk. 2021) juga menemukan bahwa programmer IT dengan *adversity quotient* yang lebih tinggi cenderung memiliki kinerja tugas yang lebih baik dan programmer IT dengan *adversity quotient* yang rendah cenderung memiliki kinerja tugas yang kurang baik.

Sejalan dengan itu, peneliti pun melakukan wawancara dari tanggal 17 September hingga 18 Oktober 2023. Wawancara ini dilakukan kepada sepuluh pengemudi ojek *online* di Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang mengacu pada aspek-aspek *adversity quotient*, salah satu dari sepuluh pengemudi ojek *online* di Yogyakarta menyatakan bahwa "Susah dapat bonus sekarang Mbak, mau banyak pesanan juga susah soalnya banyak driver lain kan saingan saya". Hal ini menunjukkan bahwa aspek *control* dari *Adversity Quotient*, di mana pengemudi merasa kurang mampu mengendalikan situasi dan cenderung menyerah pada kondisi yang ada, sangat mempengaruhi motivasi mereka untuk berusaha lebih keras.

Pada aspek *Origin and ownership*, pengemudi menyatakan belum cukup memiliki tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya dalam mencapai target pendapatan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan hidup sendiri dan keluarga seperti membayar cicilan, biaya sekolah dan uang jajan anak, serta kebutuhan sehari-hari lainnya. Ditambah lagi, pengemudi belum merasa mampu untuk memenuhi target dalam pekerjaannya. Hal ini disampaikan oleh salah satu pengemudi ojek online yang menyatakan "Ya gitu Mbak, sebenarnya kalo keluarga mendukung terus target tercapai ya saya enak, lah ini aja kan susah buat dapat target kerjaan kan" Berdasarkan dengan hasil wawancara peneliti, tujuh dari sepuluh para

pengemudi ojek *online* mengaku bahwa cara yang digunakan untuk melampiaskan tekanan yang ada tersebut dengan hal negatif seperti jam tidur yang tidak tentu, makan tidak teratur, merokok hingga minum-minuman beralkohol.

Pada aspek *reach*, enam dari sepuluh pengemudi merasa perlu memperluas pandangan untuk mencari solusi alternatif, seperti meningkatkan jumlah orderan atau menyesuaikan strateginya dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, tetapi masih merasa bingung bagaimana caranya. Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan dari salah satu pengemudi ojek online yang menyatakan "Ngga tau Mbak gimana cara biar tetap banyak ini yang order padahal udah berusaha hidupin aplikasi terus, tapi sama aja, belum nemu jalan lainnya lah gitu".

Kemudian pada aspek *endurance*, pengemudi dalam menghadapi potongan aplikasi yang mencekik dan persaingan yang semakin ketat, enam di antaranya belum sepenuhnya memiliki ketahanan mental dan keteguhan untuk tetap optimis dan jangan menyerah. Tujuh pengemudi juga menyatakan bahwa saat berada di tengah perubahan tarif dan hubungan mitra dengan penyedia jasa aplikasi yang tidak selalu baik, pengemudi merasa terkadang sulit beradaptasi dengan cepat terhadap situasi yang berubah. Hal ini didukung oleh pernyataan salah satu pengemudi ojek online yang menyatakan "Kan udah sering ngeliat pasti Mbak dimana mana demo ini ojol, karna banyak ngerugiin kitanya, kita udah mulai terima kebijakan yang lama tau tau ada aja keluar yang baru kan susah lagi". Selanjutnya dikarenakan hubungan mitra yang terkadang ada yang kurang baik, pengemudi merasa kurang optimis untuk mendapatkan orderan dan menyadari pentingnya



kerjasama dengan pihak penyedia jasa aplikasi dan mencari solusi bersama untuk mengatasi masalah yang timbul.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dari tanggal 17 September hingga 18 Oktober 2023 terhadap sepuluh pengemudi ojek *online* di Yogyakarta, teridentifikasi beberapa masalah utama terkait *adversity quotient* (AQ). Pada aspek *control*, pengemudi merasa sulit mendapatkan bonus karena persaingan ketat, yang mengurangi motivasi mereka untuk berusaha lebih keras. Dalam aspek *origin and ownership*, pengemudi menunjukkan kurangnya tanggung jawab penuh terhadap pekerjaan dan sering melampiaskan tekanan melalui kebiasaan negatif. Pada aspek *reach*, beberapa pengemudi merasa perlu mencari solusi alternatif namun bingung bagaimana caranya. Aspek *endurance* mengungkapkan bahwa banyak pengemudi belum memiliki ketahanan mental yang cukup untuk tetap teguh di tengah persaingan dan perubahan tarif. Terakhir, hubungan yang kurang baik dengan penyedia jasa aplikasi juga menurunkan semangat pengemudi dalam mendapatkan orderan. Secara keseluruhan, pengemudi ojek online di Yogyakarta menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi motivasi dan kemampuan mereka dalam mengatasi masalah pekerjaan.

*Adversity quotient* (AQ) merupakan bentuk tanggapan individu terhadap tantangan dan kemampuan untuk mengontrol reaksi secara konsisten. Hal ini tidak terlepas dari bagaimana cara seseorang menanggapi situasi yang menekan dalam kehidupannya (Stoltz, 2007). Keyakinan seseorang akan kemampuan dirinya dapat memengaruhi kemampuan mereka untuk menghadapi masalah dan mencapai tujuan. Seseorang yang memiliki keyakinan dan kemampuan untuk menghadapi

dan mengatasi masalah yang menghalangi kesuksesan mereka disebut optimisme (Stolz, 2000). Sikap optimisme dapat didefinisikan sebagai cara pandang dan keyakinan seseorang dalam melihat kesulitan dan tantangan dengan sikap positif, yang memungkinkan mereka untuk mengatasi situasi sulit dalam hidup (Sidabalok, Marpaung, & Manurung, 2019). Menurut Sudiran (2020), sikap optimisme dapat membantu orang memiliki pandangan positif terhadap masalah, membantu mereka menemukan solusi untuk masalah, dan mengubah kegagalan menjadi peluang untuk sukses. Menurut Syarafina (2019) Optimisme merupakan sikap yang berperan penting pada saat melakukan pekerjaan. Pemahaman yang optimis mendorong individu untuk bekerja lebih keras, melihat setiap kesulitan sebagai peluang untuk berkembang, dan mencapai prestasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang cenderung pesimis (Seligman, 2008). Dalam penelitian Kurniawan, Priyatama, dan Karyanta (2015) menyatakan bahwa memiliki optimisme di dalam diri seseorang dapat membantu mengatasi tantangan yang menghalanginya untuk mencapai tujuan atau target. Optimisme identik dengan harapan yang positif, dimana membantu individu dalam menghadapi permasalahan.

Ada tiga aspek optimisme menurut Seligman (2008) menyatakan bahwa aspek yang terdapat dalam optimisme berkaitan erat bagaimana individu dalam menjelaskan peristiwa yang menyenangkan atau peristiwa yang tidak menyenangkan. (1) Permanensi (ketetapan suatu peristiwa) adalah aspek yang menentukan bagaimana seseorang melihat suatu peristiwa terjadi, apakah itu permanen atau sementara; (2) Pervasif (keluasan suatu peristiwa), orang yang optimis cenderung melihat peristiwa buruk karena alasan khusus dan tidak akan

menyebarkan ke hal lain; dan (3) Personalisasi (sumber suatu peristiwa), orang yang optimis cenderung melihat peristiwa baik karena alasan khusus dan tidak akan menyebarkan ke hal lain. Pengemudi ojek *online* yang optimis dalam mencapai targetnya, haruslah menghentikan pikiran buruk, merasa pantas serta yakin bahwa memiliki kemampuan, dan lain-lain. Namun, bila seseorang pesimis akan lebih rentan mengalami stress hingga depresi dan berakibat pada pekerjaan yang tidak terselesaikan, kesehatan yang buruk, serta memiliki hubungan yang tidak lancar dengan orang-orang yang ada di sekitarnya (Seligman, 2008)

*Adversity quotient* dan optimisme merupakan kedua hal yang berhubungan erat atau dengan kata lain, semakin optimis seseorang, semakin tinggi *adversity quotient*-nya. Oleh karena itu, seseorang dengan optimisme yang tinggi mungkin memiliki *adversity quotient* yang lebih tinggi (Utami, Harjono, Karyanta, 2014). Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Affleck (1996) yang mengemukakan bahwa optimisme yang rendah dan *adversity quotient* yang rendah dapat menghambat seseorang untuk menemukan manfaat dari tantangan yang dihadapi, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis. Hariyati dan Dewi (2021) juga menemukan bahwa ada hubungan yang cukup kuat antara optimisme dengan *adversity quotient* pada seseorang. Semakin tinggi optimisme maka semakin tinggi pula *adversity quotient* dan semakin rendah tingkat optimisme maka semakin rendah pula *adversity quotient*. Seseorang yang optimis akan diikuti dengan *adversity quotient* yang tinggi, sehingga akan memungkinkan mereka untuk mengatasi situasi sulit yang penuh dengan tantangan dan kesulitan. Studi ini menunjukkan bahwa sikap optimisme adalah komponen yang sangat penting dalam

mempengaruhi tingkat *adversity quotient* seseorang. Penelitian Amalia & Dewi (2018) juga menyatakan bahwa terdapat hubungan antara optimisme dan *Adversity quotient* (AQ) pada individu yang bekerja, di mana hubungan ini bersifat positif, bahwa semakin tinggi optimisme, semakin tinggi pula *adversity quotient* yang dimiliki oleh agen asuransi, dan sebaliknya semakin rendah optimisme akan mendapatkan *adversity quotient* yang rendah pula.

Penelitian tentang optimisme dengan *adversity quotient* pun dilakukan oleh Aprilia dan Khairiyah (2018) Optimisme menghadapi persaingan dunia kerja dan *adversity quotient* pada mahasiswa. Sebanyak 332 mahasiswa menjadi subjek penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang positif antara optimisme menghadapi dunia kerja dan *adversity quotient*. Dengan kata lain, semakin optimis Anda tentang dunia kerja semakin tinggi *adversity quotient*. Penelitian hubungan mengenai optimisme dan *adversity quotient* juga dilakukan oleh Pasaribu (2021) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Optimisme dengan *Adversity quotient* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Toba. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimisme yang tinggi dapat membantu karyawan menjadi lebih tahan dalam menghadapi tantangan dan menemukan solusi untuk setiap masalah. Pegawai dengan *adversity quotient* yang rendah akan kurang mampu memenuhi produktivitas kerja, tetapi pegawai dengan *adversity quotient* yang tinggi akan lebih produktif.

Pegawai yang optimistis akan melihat kegagalan sebagai kesempatan untuk mengembangkan dirinya, yang akan bermanfaat di masa depan. Pegawai juga akan melihat pengalaman yang baik sebagai sesuatu yang pantas untuk didapatkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk. (2022) yang berjudul *The relationship between psychological well-being and adversity quotient on fresh graduates during coronavirus pandemic* juga menemukan bahwa *adversity quotient* yang dimiliki berdampak positif pada optimisme yang dimiliki individu tersebut.

Kebaruan (*novelty*) atau perbedaan dari penelitian ini dengan terdahulu adalah terdapat adanya perbedaan tahun dalam penelitian topik variabel yang relevan karena adanya perubahan-perubahan dalam sistem, baik itu dalam hal aturan, tarif, atau fitur aplikasi, sehingga akan menghasilkan penelitian lebih bervariasi terlebih adanya latar masalah dari kondisi lingkungan dan informan yang berbeda, sehingga dapat mempengaruhi kinerja seseorang.

Berdasarkan penjelasan masalah di atas dan hasil beberapa penelitian penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk menyelidiki hubungan antara optimisme dan odds quotient pada pengemudi ojek *online* di Yogyakarta.

## **B. Tujuan dan Manfaat**

### 1. Tujuan

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada hubungan antara Optimisme dengan *Adversity quotient* pada pengemudi ojek *online* di Yogyakarta.

### 2. Manfaat

Adapun manfaat peneliti yang diantaranya sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

b. Memberikan informasi mengenai Hubungan Optimisme dengan *Adversity quotient* pada pengemudi ojek *online* di Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Penelitian ini diharapkan mampu membantu pengemudi ojek *online* untuk memberikan pemahaman terkait optimisme dan *adversity quotient*.

b. Penelitian ini memberikan data kepada perusahaan ojek *online* mengenai optimisme serta *adversity quotient* pengemudi ojek *online*.