

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Di zaman digital sekarang, perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*Information Technology and Communication* (ICT)) semakin pesat, sehingga hal ini dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kebutuhan informasi terhadap kehidupan manusia (Koc, 2017). Perkembangan teknologi yang semakin pesat dapat dijelaskan melalui fenomena pergeseran pasar di mana saat ini pertemuan antara pelanggan dan produsen barang atau jasa tidak lagi terjadi di pasar nyata melainkan pada dunia maya dengan pemanfaatan jaringan internet. Aspek teknologi tersebut mempengaruhi berbagai macam kebutuhan manusia saat ini termasuk di dalamnya kebutuhan untuk bergerak (mobilisasi).

Kebutuhan tersebut ternyata direspon oleh beberapa penyedia jasa mobilisasi dalam hal ini adalah jasa transportasi dikarenakan di era modern ini masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba untuk mendapatkan konsumennya dengan peningkatan pelayanan, kemudahan pemesanan, kenyamanan armada, ketepatan waktu dan lain sebagainya. Di Indonesia banyak dijumpai sepeda motor juga melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang/barang dan memungut biaya yang disepakati, moda transportasi jenis ini dikenal dengan nama ojek.

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang

mengenalkan layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Sebelumnya ojek memakai sistem pangkalan tradisional pada

wilayah di tikungan dan mulut-mulut gang. Pengendara ojek dari wilayah lain tidak bisa sembarangan “mangkal” di suatu wilayah tanpa ijin dari pengendara ojek di wilayah tersebut. Untuk menggunakan jasa ojek pun, pemakai jasa harus membayar kontan dan tak jarang sering tawar-menawar. Saat ini sudah banyak penyedia jasa ojek online yang Semua memberikan pelayanan yang hampir sama mulai dari mengantarkan orang dengan biaya yang berbeda-beda, namun dengan sistem pemesanan yang sama yaitu pemesanan melalui aplikasi telepon genggam maupun *website*.

Perkembangan teknologi tersebut banyak mendorong banyak jenis unit usaha untuk beradaptasi dengan cara mengimplementasikan teknologi ke dalam operasional usaha. Salah satu bidang usaha yang saat ini sangat dominan dalam penggunaan teknologi adalah bidang usaha transportasi. Berdasarkan informasi yang diungkapkan oleh Kementerian Koperasi dan UMKM sejak tahun 2019 didominasi dari perusahaan transportasi online yaitu Gojek dan Grab di Indonesia telah mengalami sedikit perubahan karena dipengaruhi oleh pendatang baru, untuk perusahaan sejenis yang muncul pada tahun 2019 dengan skala bisnis nasional dan berkantor pusat di Jakarta terdapat 5 jenis perusahaan. Kemudian di 15 Provinsi diseluruh Indonesia terdapat transportasi online lokal yang didirikan. Selain itu juga terdapat beberapa perusahaan dalam bidang ekspedisi dengan jenis layanan pengiriman melalui *bikers* yang juga menambah angka jumlah pertumbuhan transportasi online dan sejenis di Indonesia.

Salah satu perusahaan jasa transportasi yang sedang berkembang di Kabupaten Lingga adalah Wak-Joki dan Ngah-Jek. Kabupaten Lingga merupakan salah satu di Kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau dengan total luas 2.203,89 kilometer persegi dan tingkat populasi yaitu sebesar 103.919 Jiwa pada tahun 2020. Perusahaan Wak Joki dan Ngah Jek di Kabupaten Lingga bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan

antara para pengendara ojek dengan pelanggan, dan perusahaan retail dan pelanggan.

Kemudian berdasarkan sistem kerjanya, para driver Wak Joki dapat memanfaatkan aplikasi khusus untuk para *driver* dimana seperti pada transportasi online umumnya. Untuk para *customer* dapat melakukan penginstalan aplikasi Wak Joki melalui *Google Playstore*. Sistem pengorderan dilakukan berbasis *smartphone*. Di mana orderan akan masuk dan memberikan notifikasi orderan ke pada *driver* yang sedang tidak dalam menjalankan layanan serta mengaktifkan aplikasi *driver* di *smartphone* nya dengan posisi terdekat secara bergantian. Sementara itu untuk Ngah Jek masih memanfaatkan Whatsapp dan telepom seluler. Kemudian untuk sistem setoran, Wak Joki memberikan beban setoran 60 ribu per hari sedangkan Ngah Jek sebesar 70 ribu per hari.

Permasalahan muncul ketika berdasarkan kenyataannya Kabupaten Lingga merupakan Kabupaten dengan tingkat kepadatan penduduk yang rendah di mana roda perekonomian berputar dengan lamban. Berdasarkan data yang diungkap Badan Pusat Statistik Kabupaten Lingga melalui Kabupaten Lingga dalam Angka tahun 2019 menyatakan bahwa jumlah penduduk proyeksi adalah 103.919 jiwa yang tersebar diseluruh pulau-pulau yang terdapat di Kabupaten Lingga., menyebabkan tingkat permintaan terhadap jasa transportasi terbatas, meskipun sektor tersebut tetap dibutuhkan di Kabupaten Lingga (Kabupaten Lingga dalam Angka, 2019).

Sebagai salah satu sektor bisnis kreatif yang terdapat di Kabupaten Lingga, Wak-Joki dan Ngah-Jek merupakan *startup* yang masih harus berkembang dan menghadapi banyak tantangan bisnis, terutama dalam perolehan profit dan pemenuhan atas biaya operasional usaha. Hal tersebut merepresentasikan bagaimana upaya dari kedua usaha tersebut untuk berjuang agar keluar dari kondisi tersebut atau dikenal dengan istilah *Adversity Quotient* . *Adversity Quotient*

memiliki makna usaha untuk tegar atau berjuang untuk keluar dari segala kekurangbaikkan (Sutarjo, 2004). Pengertian lain dari *Adversity Quotient* adalah sebagai kemampuan atau kecerdasan ketangguhan berupa seberapa baik individu bertahan atas cobaan yang dialami dan seberapa baik kemampuan individu untuk mengatasinya (Rosseno dan Wiratman 2008).

Pada sisi lain, *Adversity Quotient* juga dirasakan oleh para *driver* sebagai individu yang merupakan karyawan dari Wak-Joki dan Ngah-Jek. Pada Seseorang membutuhkan kekuatan untuk dapat menyelesaikannya (Utami. Hardjono, dan Karyanta 2017). Mamahit (dalam Laura dan Sunjoyo, 2009) menyatakan bahwa jika seseorang mampu bertahan dalam menghadapi dan mengatasi kesulitan, maka individu tersebut akan mencapai kesuksesan dalam hidup. Untuk mencapai kesuksesan, seseorang memerlukan dorongan yang kuat untuk terus maju. Salah satu kecerdasan yang dibutuhkan seseorang untuk mengatasi kesulitan adalah *Adversity Quotient* .

Menurut Paul G. Stoltz, (2005, dalam Khusna, Karyanta, dan Setyanto, 2017) *Adversity Quotient* adalah kemampuan individu dalam mengamati dan mengolah kesulitan tersebut dengan kecerdasan yang dimiliki sehingga menjadikannya sebuah tantangan yang dapat diselesaikan. Seseorang yang tidak dapat mengatasi masalah dapat dengan mudah merasa kewalahan dan menjadi emosional sehingga akhirnya memilih mundur, berhenti mencoba dan berusaha (Vinas & Malabanan, 2015). Dalam teorinya, Stoltz membagi tiga tipe individu yang diibaratkan sedang dalam perjalanan mendaki gunung yaitu *Climber*, *Camper*, dan *Quitter*. Tipe *Climber* adalah tipe yang mencari dan menerima tantangan, mereka memiliki inisiatif untuk bergerak maju dan termotivasi untuk mempelajari hal-hal baru apapun resikonya. Tipe *Camper* adalah tipe yang dapat menyelesaikan masalah dan melalui situasi yang menekan dengan baik, namun memiliki lebih sedikit dorongan daripada tipe *Climber*. Mereka lebih memilih mempertahankan kenyamanan dan menolak situasi yang sekiranya akan terlalu menyulitkan.

Dan tipe terakhir adalah *Quitter*, tipe ini lebih memilih untuk berhenti berusaha dalam menerima tantangan dan menyerah jika situasi makin memburuk (Stoltz, 1997, dalam Vinas dan Malabanan, 2015).

Konsep *Adversity Quotient* tersebut telah merepresentasikan adanya tingkatan-tingkatan dalam level kemampuan dalam memecahkan permasalahan ataupun bagaimana menghadapi beban dalam hidup. *Adversity Quotient* juga merefleksikan bagaimana sikap dalam keyakinan untuk menghadapi permasalahan-permasalahan sosial dalam kehidupan sehari-hari (Stoltz, 1997, dalam Vinas dan Malabanan, 2015).

Kemudian Berdasarkan hasil observasi atau wawancara langsung dengan beberapa anggota *driver* dari Wak-Joki dan Ngah-Jek dapat dijelaskan bahwa kesulitan ekonomi dan mata pencaharian membuat para *driver* mau bergabung dengan ke dua jenis transportasi online tersebut. Wawancara pra penelitian dilakukan pada bulan Agustus tahun 2020 kepada dua orang *driver* di Ngah Jek. Seorang *driver* mengatakan bahwa tidak adanya industri dan lapangan kerja menjadikannya terpaksa untuk bergabung menjadi *driver* transportasi online. Kemudian pada kasus lain, salah seorang *driver* mengungkapkan mengenai permasalahan ekonomi dan tanggungan keluarga yang menjadi beban yang hampir membuatnya putus asa dikarenakan pendapatan yang tidak seimbang dengan pengeluaran. Keluhan-keluhan lain adalah mengenai kemampuan mereka dalam melunasi kredit sepeda motor yang harus diselesaikan, permasalahan kredit macet juga menjadi beban tanggungan yang mempengaruhi tingkat *stress* para *driver*.

Kemudian Hasil wawancara peneliti adanya sistem penggajian dan bonus di mana gaji bulanan hanya Rp 700.000 dan bonus yang bersifat variabel yang berarti bahwa para *driver* tidak mendapatkan hak penuh atas penghasilan selama ia bekerja, melainkan mereka harus tetap

menyetorkan penghasilan yang didapatkan ke pada perusahaan. Hal tersebut tentu berbeda dengan sistem perusahaan transportasi online besar lainnya seperti Go-Jek atau Grab di mana para *driver* tidak mengeluarkan setoran kepada perusahaan seperti yang dilakukan pada Wak-Joki dan Ngah-Jek di Kabupaten Lingga. Hal tersebut tentunya membuat para *driver* berusaha lebih keras lagi untuk mendapatkan bonus, terutama bagi *driver* yang merupakan pekerjaan utama, karena dari beberapa *driver* juga bekerja untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, biaya sekolah anak serta cicilan kendaraan. Untuk pendapatan bonus yang kian dipersulit membuat para *driver* harus mengambil orderan lebih banyak setiap hari, mengejar target hal ini diperparah dengan persaingan jumlah *driver* dan kurangnya tingkat permintaan.

Keterbatasan dari armada juga menjadikan permasalahan bagi para driver. Hal tersebut membuat jangkauan orderan yang harus dilayani oleh *driver* menjadi sulit. Sebagai contoh: pada Wak Joki, jika *customer* melakukan orderan, maka terdapat kemungkinan yang besar bahwa *driver* yang sedang berada pada posisi yang cukup jauh dapat menerima orderan tersebut, dikarenakan jumlah *driver* yang cukup terbatas. Begitu juga dengan Ngah Jek yang tidak memiliki aplikasi berbasis android juga harus menerima permasalahan yang sama pada waktu tertentu

Jawaban dari para *driver* menunjukkan bahwa mereka mengalami banyak tekanan dan tanggungan serta target beban kerja. Hal tersebut berkorelasi dengan keadaan ekonomi dan kemiskinan yang dialami. Sesuai dengan hasil pengamatan wawancara peneliti dengan para *driver* yang mengaku bahwa mereka melampiaskan stress tersebut dengan hal negatif seperti tidur larut malam dan berkumpul dengan teman-teman lalu mengkonsumsi minuman beralkohol.

Adanya target dan tuntutan untuk melayani konsumen dengan baik membuat para *driver* harus siap menghadapi hambatan dan kesulitan di dalam menyelesaikan pekerjaannya. Setiap harinya para

*driver* yang menargetkan hal yang sama, yaitu harus mampu mendapatkan respon baik serta mempertahankan eksistensinya untuk memenuhi ekonomi keluarga. Hambatan-hambatan tersebut jika tidak dihadapi dengan baik akan berdampak pada pekerjaannya, *driver* dapat mengatasi hambatan dan kesulitan yang ada tergantung bagaimana respon *driver* tersebut dalam menghadapi hambatan atau masalah yang ada, apakah respon tersebut positif atau juga respon negatif.

Kemudian mengacu ke pada pernyataan yang mengemukakan sumber stres berasal dari kondisi pekerjaan, masalah peran, hubungan interpersonal, kesempatan pengembangan karir, dan struktur organisasi (Cooper dalam Aswi, 2008), maka dapat dijelaskan bahwa terdapat peran dari *Adversity Quotient* pada setiap individu yang mengalami tekanan tersebut untuk keluar menemukan solusi atas masalah yang dihadapi dan menjadikan motivasi terhadap keberhasilan di masa depan (Stoltz, 2005).

Beberapa penelitian terkini yang mengkaji mengenai *Adversity Quotient* yaitu antara lain yang dilakukan oleh Ahmad, Tatik dan Akta (2020) yang meneliti mengenai *Adversity Quotient* dengan kecenderungan depresi pada *driver* ojek online di tengah pandemi COVID-19 hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara *Adversity Quotient* dengan kecenderungan depresi pada *driver* ojek online ditengah pandemi COVID-19. Perbandingan respons terhadap bencana ini ialah salah satu wujud respons terhadap suasana yang ditatap bagaikan suasana yang penuh tantangan serta tekanan. Pada saat mengalami tantangan serta tekanan diperlukan terdapatnya kekuatan untuk menyelesaikannya (Laura & Sunjoyo, 2009). Adanya hubungan negatif menunjukkan bahwa semakin tinggi *Adversity Quotient* maka akan semakin rendah kecenderungan depresi, begitu pula sebaliknya, semakin rendah *Adversity Quotient* maka akan semakin tinggi kecenderungann depresi.

Kemudian Penelitian lain adalah yang dilakukan oleh Dina dan Nio (2018) yang membuktikan bahwa *Adversity Quotient* yang rendah secara signifikan memiliki kontribusi



terhadap stres kerja pada *driver*. Hal tersebut dikarenakan *Adversity Quotient* merepresentasikan kemampuan para *driver* untuk memecahkan masalah mereka, maka semakin rendah kemampuan tersebut maka akan menimbulkan persepsi bahwa beban yang mereka tanggung semakin berat sehingga dapat menimbulkan stres.

Kemudian penelitian mengenai *Adversity Quotient* pada objek lainnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Akbar dan Sumaryono yang meneliti mengenai *Adversity Quotient* pada pelaku *startup* di Yogyakarta. Hasil penelitian membuktikan bahwa bentuk *Adversity Quotient* pada pelaku *startup*, yaitu strategi coping dan karakter. *Strategi coping* mencakup menyelesaikan masalah dengan segera, memiliki tujuan dan visi, mengambil hikmah, dan mencari solusi. Karakter pada pelaku *startup* mencakup beberapa konsep seperti bertanggung jawab, belajar dari pengalaman, teguh pada prinsip, pantang menyerah, dan optimis. Dalam penelitian ini dijelaskan mengenai aspek-aspek yang ternyata mempengaruhi pelaku *startup* di Yogyakarta. Aspek tersebut mencakup pengendalian diri para pelaku *startup* dalam menghadapi tantangan bisnis, kemudian adanya sifat daya tahan akan segala tantangan sebagai seorang pengusaha yang merupakan aspek terpenting bagi pelaku *startup*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Zelin dan Mulia (2019) yang meneliti mengenai *Adversity Quotient* pada perilaku remaja. Hasil penelitian membuktikan bahwa ini menemukan *Adversity Quotient* remaja yang mengalami *broken home* memiliki *Adversity Quotient* yang tidak jauh berbeda. Subyek pertama memiliki empat dimensi *Adversity Quotient* yaitu *control*, *rrigin-ownership*, *reach*, serta *endurance*, sementara subjek kedua hanya memiliki tiga dari empat dimensi *Adversity Quotient* yaitu *control*, *reach* dan *endurance* . Setiap dimensi yang dimiliki oleh subjek juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu keyakinan, bakat, karakter, hasrat/kemauan, pendidikan dan lingkungan.

Berbagai macam pengaruh psikologis yang dapat dihasilkan oleh adanya *Adversity Quotient* yang dapat memberikan gambaran beban masalah psikis yang ditanggung oleh setiap individu yang mengakibatkan stress dan depresi serta dapat berujung ke pada hal negatif. Dalam keadaan serta area yang terus menjadi penuh dengan kejadian yang membagikan tekanan pikiran, gampang sekali orang buat hadapi kendala depresi serta berkurangnya kesehatan psikologis ialah kasus kesehatan utama para orang muda (Allgower dkk, 2001).

Berdasarkan pemaparan mengenai latar belakang *Adversity Quotient* serta dampak serta implikasinya pada individu, maka penulis merasa bahwa *Adversity Quotient* merupakan hal yang pantas dibahas secara ilmiah dalam bentuk sebuah penelitian dikarenakan *Adversity Quotient* merupakan bidang yang sangat berkorelasi dengan banyak variabel serta aspek kehidupan dalam sudut pandang psikologis. Oleh sebab itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul ***Adversity Quotient Pada Driver Ojek Online (Studi Kasus Pada Wak Joki Dan Ngah Jek Kabupaten Lingga)***

## **B. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek-aspek *Adversity Quotient* serta bagaimana aspek – aspek tersebut berdinamika dan mempengaruhi *Adversity Quotient* pada setiap individu *driver* ojek online (Wak-Joki dan Ngah-Jek) di Kabupaten Lingga serta untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *Adversity Quotient* pada setiap individu *driver* ojek online (Wak-Joki dan Ngah-Jek) di Kabupaten Lingga.

## C. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan pada bidang Psikologi terutama pada bidang *Adversity Quotient* yang merupakan salah satu penemuan terbaru dalam bidang Psikologi yang ditemukan oleh para ahli. *Adversity Quotient* merupakan bidang baru yang dibahas dalam ilmu psikologi. Dengan adanya penelitian mengenai *Adversity Quotient* ini maka diharapkan dapat menambah pembahasan yang ada dan memberikan stimulasi untuk dilakukannya penelitian lanjutan mengenai *Adversity Quotient*
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi stimulasi bagi munculnya penelitian-penelitian lanjutan terkait dengan *Adversity Quotient*

### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi para pekerja dalam menyikapi permasalahan dan tantangan dalam pekerjaan maupun dalam aspek kehidupan lainnya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau penambah wawasan bagia para Psikolog, Psikater atau orang-orang yang berkecimpung dalam bidang Psikologi agar dapat lebih memahami *Adversity Quotient* sebagai bagian penting dalam pengetahuan Psikologi dan dengan pengetahuan tersebut dapat bermanfaat bagi orang lain.