

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Ojek *online* adalah moda transportasi yang banyak digunakan saat ini. Ojek *online* sangat cepat diterima oleh masyarakat karena kemudahan pemesanan dan berbasis aplikasi yang dapat dengan mudah diunduh oleh pengguna *smartphone* baik di sistem Android maupun iOS. Berkat ojek *online*, penumpang tidak perlu lagi menunggu di pinggir jalan untuk dijemput. Selain itu, penumpang tidak harus ikut negosiasi, karena harga sudah ditentukan per kilometer nya oleh sistem dari aplikasi tersebut. Kehadiran ojek *online* juga menambah lapangan pekerjaan bagi masyarakat Indonesia.

PT. Grab adalah salah satu perusahaan jasa transportasi yang menyediakan layanan berbasis *mobile* dalam kegiatan operasionalnya untuk meningkatkan kemudahan akses bagi para pelanggannya dan kesejahteraan para pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. PT. Grab Berupaya menyediakan solusi untuk berbagai kebutuhan, saat ini Grab bertransformasi menjadi *super-app* yang menyediakan sejumlah layanan dalam satu aplikasi mulai dari transportasi, finansial, dan logistik. Aplikasi dapat diakses dengan mudah hanya cukup mengunduh pada perangkat baik Android maupun *Apple* melalui *Google Play Store* ataupun *Apple Store*. Grab bermula sebagai aplikasi pemesanan taksi yang di rintis di Malaysia oleh Anthony Tan juga Hooi Ling Tan pada 2012, dan saat ini berkantor pusat di Singapura. Grab menawarkan pelayanan di beberapa negara, yakni Filipina, Indonesia, Kamboja, Malaysia, Myanmar, Singapura, dan Thailand.

Rider Grab tidak dapat dipisahkan dari aktivitas fisik dan mental.

Mengendarai motor, membawa barang, berinteraksi dengan penumpang, menunggu orderan serta menjalankan aplikasi *Grab Driver* adalah tugas mereka sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara awal pada 10 *rider* Grab didapatkan 8 orang *rider* yang mengeluh kepanasan, kemacetan, kehujanan, mengantuk serta kelelahan yang dapat mempengaruhi kesehatan fisik mereka. Terkadang mereka juga menemui masalah seperti mendapat orderan fiktif, mendapat orderan yang jauh serta adanya konflik dengan *customer*. Tingkat intensitas fisik yang berat dapat menyebabkan kelelahan fisik yang disertai dengan perasaan lelah, letih, lesu, dan kehilangan energi. Masalah di atas juga menimbulkan kerugian psikologis. Dampak psikologis ini terjadi karena tuntutan target yang harus dicapai setiap harinya, masalah di luar pekerjaan yang mengganggu pikiran, atau tuntutan dari penumpang. Grab menggunakan sistem berlian dengan menetapkan satu perjalanan mendapatkan delapan berlian. *Rider* Grab harus mengumpulkan sekitar 270 berlian untuk mendapatkan insentif maksimal yaitu kisaran Rp110.000 yang setara dengan kurang lebih 30 penumpang per harinya. Upaya pencapaian target dalam jangka waktu tertentu guna mendapatkan insentif ini merupakan beban kerja *rider*. Untuk mendapatkan insentif atau bonus, pengemudi harus memenuhi jumlah trip yang ditentukan, dan jika tidak mencapai target maka insentif akan tidak berlaku (Grab.com, 2020). Walaupun beban kerja mereka berat dan melelahkan, namun motivasi mereka untuk menyelesaikan pekerjaan tetap ada walaupun tidak terlalu besar karena ada beberapa faktor antara lain kebiasaan, niat, tanggung jawab dan kesenangan dalam bekerja.

Dari sudut pandang ergonomi, antara tuntutan tugas dengan kapasitas kerja

harus selalu seimbang sehingga dicapai performansi kerja yang tinggi. Dalam kata lain, tuntutan tugas tidak boleh terlalu rendah (*underload*) dan juga tidak boleh terlalu berlebihan (*overload*) karena keduanya menyebabkan stres. Untuk menjaga performa dari pekerjanya, perlu dilakukan penelitian mengenai beban kerja mental pada *rider* Grab di Kelurahan Balas Klumprik.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur beban kerja *rider* Grab di Kelurahan Balas Klumprik. Penelitian ini akan menggunakan metode *Cardiovascular Load (CVL)* dan *Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)*. Metode *Cardiovascular Load (CVL)* merupakan metode analisis beban kerja fisik yang membandingkan denyut nadi maksimal dengan denyut nadi kerja dan metode *Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)* merupakan metode yang menggunakan tiga deskriptor, yaitu dimensi beban waktu (*time*), beban usaha mental (*effort*) dan beban tekanan psikologis (*stress*). dilakukan dalam dua tahap, yaitu tahap pembuatan skala (*scale development*) dan tahap pemberian nilai terhadap pekerjaan (*event scoring*). Dengan mengetahui tingkat beban kerja *rider* dapat diketahui juga indikator yang paling memengaruhi tingkat beban kerja *rider* Grab.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan pada penelitian ini yaitu:

“Bagaimana beban kerja fisik dan mental terhadap kinerja rider Grab di Kelurahan Balas Klumprik?”

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada *rider* grab (roda dua) yang bekerja rata-rata 8jam perhari
2. Penelitian dilakukan mulai pada bulan Desember 2022 hingga data yang dibutuhkan tercukupi.
3. Penelitian dilakukan di lokasi pangkalan *rider* grab tepatnya di SWK Pondok Maritim Indah Kelurahan Balas Klumprik
4. Penelitian dilakukan pada *rider* grab yang bekerja *fulltime*

1.4 ASUMSI

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan mendukung secara penuh penelitian guna mendapatkan Analisisbeban kerja terhadap kinerja *rider* di PT. Grab
2. Dalam melakukan penelitian, responden tidak dipengaruhi oleh pihak lain.
3. Responden dalam keadaan sehat

1.5 TUJUAN

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah:

1. Mengetahui beban kerja fisik dan mental pada *rider* Grab
2. Memberikan saran perbaikan dalam meminimalisir beban kerja fisik dan mental pada *rider* Grab

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Berikut manfaat penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah:

1. Teoritis

- Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam penyajian informasi mengenai beban kerja fisik dan mental terhadap kinerja *rider* ojek online yang serupa serta sebagai referensi bagi penelitian yang serupa.
- Untuk sarana pengaplikasian teori yang didapatkan selama menempuh masa perkuliahan serta literatur yang digunakan sebagai referensi oleh penulis.

2. Praktis

Dengan rancangan penelitian skripsi ini dapat dijadikan referensi dan masukan kepada perusahaan agar dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan kinerja *rider* Grab.