

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat. Transportasi memiliki peran penting dalam kegiatan sehari-hari terutama dalam pembangunan perekonomian, karena transportasi berkaitan dengan distribusi barang, jasa dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi (Jusna & Tibertius, 2016).

Kegiatan dari transportasi adalah memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Maka dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau dengan kata lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan menjadi sangat efisien untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya. Transportasi adalah pergerakan manusia dan/atau barang dari tempat yang satu ke tempat yang lain, pergerakan timbul karena adanya aktifitas di dalam masyarakat (Agus, dkk., 2013).

Seiring berkembangnya teknologi internet, ternyata transportasi juga tidak luput terkena imbas positifnya. Kini, transportasi lebih mudah didapatkan melalui aplikasi yang telah terpasang di *smartphone* konsumen. Khalayak umum menyebutnya dengan ojek *online*. Disaat masyarakat sedang mempunyai kepentingan disuatu tempat dan tidak memiliki kendaraan untuk dipakai, sarana ojek *online* dapat mengantarkan konsumen kemana saja. Salah satu perusahaan di bidang jasa transportasi *online* yang sedang berkembang pesat saat ini yaitu Gojek.

Go-jek merupakan perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim pada bulan Maret 2014 yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan di kota-kota besar. Cara kerja Go-jek yaitu menggunakan aplikasi yang terhubung dengan *internet* para pelanggan tidak perlu menunggu dipinggir jalan atau mendatangi ke pangkalan ojek. Kemunculan Go-jek menjadi wadah bagi mereka yang belum memiliki pekerjaan. Terutama banyaknya minat dari masyarakat di kota Palembang yang ingin meningkatkan taraf hidupnya dengan memilih pekerjaan tersebut sebagai penghasilan tambahan maupun menjadikannya pekerjaan tetap (Rifaldi, dkk., 2016).

Pekerjaan pengemudi ojek *online* dapat menentukan sendiri jam kerjanya, dan penghasilan yang didapat tidak dibatasi, yaitu sesuai banyaknya pelanggan yang didapat. Jam kerja yang fleksibel menjadikan masyarakat di kota Palembang tertarik mengikuti pekerjaan ini. Sekilas pekerjaan ini terlihat sederhana seperti hanya menjemput dan mengantar penumpang. Namun pada penerapannya seorang pengemudi wajib memiliki kemampuan mengoperasikan *smartphone* dan kemampuan berhitung.

Perusahaan Go-jek memberikan uang bonus harian kepada pengemudi yang berhasil mencapai target kerja, dengan syarat yang berlaku. Bonus diraih dengan mengumpulkan poin, perhitungan poin khususnya di daerah kota Palembang yaitu minimal 14 poin dibayar 15.000 rupiah, 18 poin uang bonus ditambah 25.000 rupiah, 22 poin ditambah lagi 45.000 rupiah, 26 poin ditambah lagi 25.000, dan 30 poin ditambah lagi 30.000 rupiah (Eva, dkk., 2018).

Penghasilan pengemudi dari uang bonus harian jika ditotalkan mencapai 140.000 rupiah, dengan pencapaian 30 poin atau setara dengan 30 penumpang. Syarat berlaku untuk pencairan bonus ini yaitu minimal performa 75% (Eva, dkk., 2018). Pekerjaan sebagai pengemudi ojek *online* telah menjamur di kota Palembang,

Berdasarkan observasi peneliti pada tanggal 5 Februari 2019 di Jalan R. Sukanto Palembang. Untuk mencapai 30 poin kebanyakan pengemudi harus bekerja sampai larut malam. Dan beberapa sisanya merasa cukup dengan poin dibawahnya dan memilih istirahat pulang. Untuk mencapai target poin beberapa pengemudi juga melakukan kecurangan dengan membuat *order fiktif* atau memesan ojek melalui smartponenya sendiri untuk menambah poin akunya.

Perusahaan Go-jek menetapkan harga penumpang ojek berdasarkan jarak tempuh yaitu 1.500 rupiah/kilometer dari kilometer pertama (Eva, dkk., 2018). Bagi pengemudi yang hanya menggantungkan penghasilan dari pekerjaan ini, upah dari tarif perjalanan penumpang tentu tidak mencukupi kebutuhan hidup terutama bagi pengemudi yang sudah berkeluarga dan memiliki anak istri.

Resiko pekerjaan ini mempertaruhkan nyawa di jalan raya yang rawan kecelakaan lalu lintas, sudah menjadi keseharian pengemudi menjalani pekerjaannya. Pengemudi juga terkadang keujanan mengantar pesanan. Berkendara menempuh jarak berkilo-kilo meter setiap hari di bawah panasnya matahari dan dinginnya udara malam sudah menjadi bagian dalam pekerjaan.

Resiko dan hambatan dalam pekerjaan tetap dijalani pengemudi ojek *online* untuk mencukupi kebutuhan hidup. Terutama untuk menafkahi keluarga, anak dan istrinya. Menafkahi keluarga menjadi motivasi bagi pengemudi ojek *online* untuk terus bekerja keras dalam pekerjaan, usahanya mencari pelanggan dan mencapai target poin.

Berdasarkan observasi peneliti pada tanggal 5 Februari 2019 di jalan-jalan kelurahan 8 ilir Palembang, Beberapa pengemudi sudah mulai bekerja mulai dari subuh, dan ada juga pengemudi yang masih bekerja diatas jam 12 malam. Pengemudi rela menunggu pesanan yang mungkin masuk ke *smartphone*-nya di tempat umum maupun dipinggir jalan, seperti di depan mall. Dimana mereka hanya berteduh dibawah pagar tanaman atau jembatan penyebrangan, menghindari panasnya sinar matahari. Hal ini seperti pendapat Maddi (2013) yang mengatakan *hardiness* adalah pola sikap dan strategi yang membentuk keberanian dan motivasi yang ada untuk melakukan kerja keras mengubah keadaan yang penuh tekanan dari bencana potensial menjadi peluang pertumbuhan.

Maddi (2013) mengatakan *hardiness* muncul sebagai pola sikap dan keterampilan yang dipelajari yang membantu dalam mengubah keadaan penuh tekanan menjadi peluang pertumbuhan yang tidak hanya sekedar mempertahankan, tetapi juga meningkatkan kinerja dan kesehatan, selanjutnya maddi membahas karakteristik kepribadian *hardiness*.

Maddi (2013) mengatakan ada tiga karakteristik *hardiness*, yaitu : (1) tantangan, individu *hardiness* dengan tantangan menerima bahwa kehidupan pada dasarnya adalah stress, dan melihat perubahan-perubahan itu sebagai kesempatan untuk tumbuh dalam kebijaksanaan dan kemampuan dengan apa yang telah dipelajarinya . mereka berpikir sesuatu dapat dipelajari dari kegagalan maupun kesuksesan. (2) komitmen, yang melibatkan keyakinan bahwa tidak peduli seberapa buruk hal itu terjadi, penting untuk tetap terlibat dengan apapun yang terjadi. (3) kontrol, individu percaya bahwa tidak peduli seberapa buruk keadaannya, mereka harus terus berusaha mengubah tekanan dari potensi bencana menjadi peluang pertumbuhan. Mereka menganggap buang-buang waktu untuk tenggelam dalam ketidakberdayaan dan kepasifan.

Subjek dalam penelitian ini adalah dua orang satu seorang laki-laki pengemudi taksi online dan satunya seorang perempuan pengemudi ojek online. Kedua subjek merupakan tulang punggung keluarga, Pengalaman kedua subjek bertahun-tahun menekuni pekerjaannya dikatakan sangat berpengalaman, menjadikan kedua subjek sebagai sumber informasi yang sangat bagus untuk diteliti *hardiness*-nya.

Fenomena kepribadian *hardiness* pengemudi ojek *online*, membuat peneliti tertarik untuk mencari tahu lebih dalam, bagaimana *hardiness* pada pengemudi taksi *online* dan ojek *online* dalam pekerjaan dan hidupnya, dan bagaimana *hardiness* pengemudi ojek online memiliki komitmen, kontrol, dan menghadapi tantangan.

Subjek pertama berinisial A (*personal communication*, 12 Maret, 2019) seorang pengemudi taksi online, laki-laki berusia 28 tahun tinggi badan 166 cm, berat badan 62 kg. Bertubuh ideal, bentuk wajah sedikit kotak, bermata sayu kecoklatan, memiliki kantung mata yang sedikit besar, rambut pendek yang tipis dan gersang, dengan bibir kehitaman.

Subjek berinisial A, merupakan anak ke dua dari tiga bersaudara, ayah A sudah meninggal dua tahun lalu, ibu A tinggal di rumahnya sendiri bersama keluarga anaknya yang pertama yaitu kakak A dan anak ketiganya yaitu adik A. A tinggal terpisah dengan keluarga besarnya, A mengontrak rumah dan sudah menikah memiliki keluarga kecilnya sendiri, A memiliki satu anak wanita berusia 1 tahun. A tinggal bersama istri anak, dan satu adik kandung istrinya seorang laki-laki. A sudah bekerja selama tiga tahunan sebagai gojar Terlihat dari penuturan A :

“oohh aku ni anak ke duo dari tigo beradek. Kakak aku lanang sikok, adek aku betino. Kakak aku tinggal di rumah lamo samo mamak aku samo bininyo samo adek aku. Bapak aku la dak katek. Nah itulah la lengkap” (S1/W1/21-24)

“iyo biarla rumah tu kan kecik kagek sumpek jadi kakak ngontrak rumah be” (S1/W1/26-27)

“di daerah sukabangun, di citra dago tau dak dek ?” (S1/W1)
“yo pokoknyo di deket sukabangun” (S1/W1/12-14)

“adoo sikok cewek umur la nak setaon. Maen maen be kerumah” (S1/W1/29-30)

“amper tigo taonan, dari 2015 akher lah” (S1/W1/33)

A mengatakan banyak hambatan dalam pekerjaannya, akun miliknya pernah di *suspend* atau pemutusan hubungan kemitraan secara sepihak sehingga uang saldo A tidak bisa diambil. Namun A menganggap hambatan tersebut sebagai hal yang biasa seperti masalah sehari-hari. A mengatakan ada persaingan dalam pekerjaan seperti kasus order fiktif yang mengakibatkan turunnya performa sehingga uang bonus gagal didapatkan. A menganggap order fiktif tersebut tidak mempengaruhi kinerjanya. A langsung menelepon pihak perusahaan untuk membantu membatalkan orderan tersebut di akun miliknya. A merasa kesal jika mendapat order fiktif namun A mencari cara untuk tetap melanjutkan pekerjaan dengan berpindah-pindah lokasi. A mengatakan harus mencari kesempatan bagaimanapun caranya untuk mencapai target poin dengan cara bangun lebih pagi dimana persaingan sedikit dalam mencari penumpang. A mengatakan bahwa dalam bekerja harus selalu positif dalam menghadapi masalah. Terlihat dari penuturan A :

“hambatannya banyak dek dari persaingan, dari peraturan perusahaan, dari penumpang, banyaklah dek hambatan besak galo itu” (S1/W1/36-38)

“contohnya cak ini dek kakak pernah keno suspend, kakak la ngelapor ngapo kakak keno suspend. Kakak kirim email dak dibales akhirnya kakak langsung ke kantor tapi dak katek jawaban yang jelas dan selalu diminta menunggu sampe bebulan bulan. Sampe kakak dapet tuduhan kalo kakak di suspend gara-gara melakukan order fiktif. Kakak kaget karna kakak dak galak la ngelakuke order fiktif. Kakak minta datanyo orderan yang mano kakak ngelakuke order fiktif pas kakak liat dak inget kakak pernah nganter penumpang berdasarkan data itu. Akhirny ilang saldo kakak yang la dikumpulil ampér sebulan itu” (S1/W1/51-60)

“yo biaso bae anggep bae masalah sehari-hari” (S1/W1/62)

“cak keno tembak, itu kan kalo kito cancel dewek toron performa kito. Akibatnyo biso dak caer duet bonus kito. Kadang kalo uong galak dicarinyo nian siapa yang nembak itu. Itula galak sumber balak duobelas tu. Kalo kakak tinggal telpon kastamer sevis minta kensel dari pusat. Kan cepet jadi pacak nyari penumpang lagi” (S1/W164-69)

“iyo memang ngeseli itu dek, apo maksud yang nembak tu nak ngusir kito dari wilayah dio, apo dio tuk nambah poin dewek tapi meleset tembak annyoy. Yang ngeseli tu kadang dak di kenselnyo digantongi nyo be. Yosudah klo kakak ngalah bae pindah tempat apo narek lebeh pagi jam jam sepi saengan. Pokoknyo mak mano caronyo kito tu cari kesempatan untuk tembos poin.” (S1/W1/71-77)

“caro khusus yo, biso bangun lebeh pagi dimano uong masih males bangun nyari penumpang. Biso kito muter muter, pindah pindah tempat klo lagi sepi” (S1/W181-83)

A mengatakan setiap setiap hari bekerja taksi online walaupun banyak hambatan seperti terkena *suspend*. A merasa senang dan betah bekerja taksi online karena tidak ada tekanan dari pekerjaan dan sifat pekerjaannya yang bebas (fleksibel). A menganggap peraturan perusahaan penting untuk tidak melakukan kecurangan. A mengatakan perusahaan tidak menuntut untuk terus bekerja namun menjadi pilihan masing-masing apakah mau bekerja dan mendapatkan uang. A mengatakan memilih bekerja untuk keluarga dan penghasilan A tidak terlalu mencukupi untuk kebutuhan hidupnya karena A memiliki hutang di bank dan mobil kreditan A yang harus dibayar namun A memiliki harapan dari pekerjaannya seperti bertemu penumpang yang membawa kesempatan baru dalam pekerjaan dan memberi tips dari tarif perjalanan. A menganggap pekerjaannya merupakan sumber rejeki karena dari gocar itulah A membayar kebutuhan hidup. Terlihat dari penuturan A :

“tiap hari kakak ni nggokar, yo pacak diomongke ck itu” (S1/W1/95)

“yo itu tadi, tiap hari nggokar, hampir tiap hari, walaupun banyak hambatan kakak masih ngegokar. Cak la keno suspend masih kakak nak begawe gokar. Yo yang ck itu itu dek bentoknyo” (S1/W1/101-104)

“yo seneng bae dek kan katek tekanan cak itu, paleng meloki aturan yang diberlakuke pihak perusahaan bae. begawenyo bebas. Itulah kakak betah” (S1/W1/12-14)

“yang pastinya jangan melakukan kecurangan dalam bekerja, jangan mengancam penumpang. Banyak dek atorannyo. Tapi dak nuntut kito untuk begawe teros. Paling resiko yo itula dak dapet duet bonus. Yo pelehan maseng maseng soper gokar kan nak dapet duet apo idak” (S1/W1/116-119)

“apo ye. Untuk edop la dek. Demi kaluargo, memang sekarang susah kalo begawe nian dari pagi dapetlah duet 350 ribuan, tapi itu blom dipotong bensin samo makan pacak 150 ribuan, tapi demi keluargo tadi dek haruslah kito begawe, untuk belanjo dapur, untuk beli susu anak” (S1/W1/124-128)

“iyo cukup dak cukuplah dicokop cokopi. Banyak dek pengeluaran kakak mobil masih kredit. Ado utang jugo dibank. Nak goyori itu. tapi bedanyo dek klo nggocar nih rejeki macan dek, kakaa tuh narok harepan di gokar nih, olehnyo dak tau kito kadang ado be lokak dari penumpang, kadang di enjok lebeh tarifnyo” (S1/W1/131-136)

“sumber rejeki. Karna dari nggokar ini lah dek kakak biso bayar kebutuhan edop” (S1/W1/138-139)

“iyo tetep nak nggokar apupun hambatannyo” (S1/W1/144)

A mengatakan banyak masalah dalam pekerjaannya seperti *orderan* sepi terkena *suspend* dan tidak mencapai target. A mengatakan skema poin suka berubah-ubah yang menyulitkan A untuk mencapai target. A mengatakan banyak kasus dalam pekerjaan seperti pembunuhan dan perampokan terhadap pengemudi gokar. A merasa bersyukur karena kasus tersebut tidak terjadi pada dirinya dan A menghindari hal tersebut dengan tidak mengambil *orderan* yang mencurigakan. A mengatakan tidak mengikuti demo ojek online dan menganggap demo terkadang menyebabkan anarki yang beresiko. A merasa kecewa dengan sistem skema

pekerjaan namun A tidak tidak terlalu mempermasalahakan hal tersebut. A mengatakan seharusnya mencari jalan keluar bagaimana caranya mengejar target yang ditentukan. A mengatakan kunci menyelesaikan masalahnya dengan kerja keras, usaha, doa dan tidak kejujuran. Terlihat dari penuturan A :

“banyak masalah gocar dek, hampir samola cak tantangan tadi, keno suspend, orderan sepi, dak tembos poin, dan laen-laen” (S1/W1/148-150)

“contohnya dek skema poin yang galak ditoron naek ke sepihak oleh pihak aplikasi, ngerti kan dek skema poin, misalnya dulu 7,10,13 skema baru sekarang 6,13,18. Ini menyulitkan dek untuk mencapai target. Trus contoh lagi order fiktif dari akun penumpang yang data nyo kito cuma tau namo samo nomor telpon, la banyak kan dek kasus gocar dibunuh dirampok. Nah itu masalah jugo” (S1/W1/153-158)

“Alhamdulillah dek kalo dibegal tu belom pernah kakak, memang ado orderan mencurigakan cak nyempotnyo di dalem jalan sepi, na itu dak kakak ambek. Mugola poin la nanggung dek dak tekejer lagi dak galak nian kk ngambe orderan itu, lemakla kito dak dapet duet bonus daripada ilang nyawo” (S1/W1/161-166)

“oh yang uong demo-demo itu ?” (S1/W1/171)

“kakak dak melok demo-demo dek, iyo ngapoi kito demo kagek malah tambah dinaek kenyo skema, lagi pulo kadang anarki dek demo-demo cak itu pada kakak balak duobelas lemak kakak dirumah” (S1/W1/173-176)

“iyo memang kito kecewa, tapi bukan berarti kito nak marah-marah apo ngeluh. Artinyo kito harus cari jalan laen yang bener cak itu biar tembos poin” (S1/W1/178-180)

“nyelesaiké masalah, yang tadi-tadi itu banyak- banyak besabar, kerja keras, usaha samo doa. Samo jangan galak bebudi apo calak” (S1/W1/185-187)

A mengatakan banyak mendapatkan pengalaman dari pekerjaannya selain banyak rintangan yang harus dihadapi A mengatakan kesabaran dan keyakinan yang membuatnya bertahan, A mengaku banyak pelajaran yang didapat dan yakin terhadap perubahan pada dirinya. Terlihat dari perkataan A :

“dulu kakak lebih susah dari sekarang, tapi berkat sabar dan yaken, pelan pelan lah biso betahan sampe sekarang” (S1/W2/11-12)

“mekeri harapan dek cita-cita kakak, bepeker kalo kakak biso ngelewati ini kakak bakal tambah kuat ngejalani edop, yaken bae kalo selamo ini kakak biso ngelewati masalah samo lah dengen masalah yang ado sekarang pasti biso kakak lewati” (S1/W1/15-19)

“itulah tadi dek sabar bae, inget tanggung jawab keluarga” (S1/W1/25-26)

Individu dengan hardiness percaya bahwa mereka dapat mengontrol dan mempengaruhi kejadian-kejadian dalam hidupnya. Mereka secara mendalam memiliki komitmen terhadap pekerjaannya dan aktifitas yang mereka senangi. Mereka memandang perubahan sebagai sesuatu yang menarik daripada sesuatu yang mengancam (Jeffry & Ina, 2017).

Peneliti menambahkan informan tahu satu yang berinisial K (*personal communication*, 12 Maret, 2019) untuk menambah informasi penelitian mengenai subjek A, K seorang laki-laki merupakan teman dekat A. K juga seorang pengemudi gokar. K satu tempat biasa A menunggu *orderan*. K sudah lama mengenal A. Terlihat dari penuturan K :

“oii la lamo kawan esempe kami ni. Dak tau betemu di jalan samo samo begawe gokar. Sudah laju betemu lagi” (IT1/S1/W1/10-11)

“yo cak itulah begawe tiap hari betemu disini. Rajen dio tu” (IT1/S1/W1/13-14)

Informan K mengatakan A sering mendapat order fiktif dan tetap tenang. K mengatakan A adalah orang yang tidak mudah terbawa emosi dan pintar. K mengatakan A memiliki banyak akun gokar. K merasa salut dengan A dalam hal mencari uang menurut K, A merupakan sosok yang rajin. K sering mau membantu A saat A kehabisan waktu mencapai target poin K dengan membuat order fiktif

untuk A agar akun milik A mencapai target namun A menolak bantuan tersebut. K mengatakan A menolak karena tidak mau menyalahi aturan yang menyebabkan suspend. K mengatakan A tidak pernah mengamuk saat dalam masalah, K melihat A sebagai orang yang kreatif dalam mencari orderan dengan berkeliling ke tempat-tempat ramai. Terlihat dari penuturan K :

“serenggg, biaso o keno tembak tu. Klo dio keno tembak biaso bae minta kensel ce es paleng” (IT1/S1/W1/17-18)

“idak kalo dio uongyo tenang dak mudah tebawa emosi. Malahan dio langsung telpon ce es cepet cepet, takut ilang orderan asli kan. Daripada digantongi minta kensel penumpangnya lamo kito nak narek lagi” (IT1/S1/W1/20-28)

“la serengg jugoo, Cuma dio pinter akun dio ado banyak jadi dak susah dio keno suspend. Dio rajen oi salot nian aku dengen dio tu aman masalah nyari duet ye. Paleng pagi kalo kesini cak jam uong sekolah tu na disiplin istilahnyo. Dateng paleng pagi baling paleng malem” (IT1/S1/W1/25-30)

“iyo la pulo cak yang kuomongke tadi tu. Rajen dio tiap hari narek. Taat aturan gokar pulo dio tu. Galak nak kutembak I jingok dio kasian kan belum totop poin. Nolak dio nak maen ori nian katonyo. Kagek tau server dak dikasih orderan lagi katonyo. Kagek aku keno suspend lagi kato dio” (IT1/S1/W1/32-37)

“iyoo. Bagus skema dio skema paleng besak. Cuma paling tinggi nak ngompoli poinyo jugo. Tapi tupo teros dio tu hampir tiap hari. Tapi itula balek malem teros” (IT1/S1/W1/40-42)

“idaklaahh mano galak dio ngamuk ngamuk alem dio tu sholat teros. Dak pernah dio nak marah marah gawe masalah gawean. Dijalaninyo bae. Pemeker jugo dio tu kreatif ado be akal dio nyari poin. Apo pindah pindah tempat. Muter muter keleleng” (IT1/S1/W1/44-48)

Peneliti menambahkan informan tahu dua berinisial RA (*personal communication*, 12 Maret, 2019) untuk menambah informasi penelitian mengenai subjek A. RA merupakan adik kandung dari istri A dan tinggal satu atap dengan A. RA sudah cukup lama tinggal di tempat tinggal A. RA bekerja di salah satu

restoran. RA sudah meminta izin untuk tinggal sendiri mencari kos namun A menyuruh RA tinggal ditempatnya saja. Terlihat dari penuturan RA :

“iyo bener adek kandungnyo aku yang nomor empat” (IT2/S1/W1/11)

“aku ni dari doson ke Palembang dulu tu nak begawe, numpang tempat ayuk ni dulu sementaro. Dak taunyo sampe sekarang masih disini” (IT2/S1/W1/13-15)

“la sudah aku la nak ngekoslah kato kak A nih dak usalah disini bae. Aku dak kelemahan nak bantah. Yosudah norot be” (IT2/S1/W1/17-19)

Informan RA mengatakan A pernah kehilangan uang empat juta karena akun milik A terkena *suspend*. RA mengatakan A tidak mengamuk ketika kejadian itu, A langsung menceritakan hal tersebut kepada RA, dan langsung meminta RA menemani A melapor ke kantor. RA mengatakan A langsung membeli akun baru dan bekerja lagi besoknya. RA mengatakan A bekerja hampir setiap hari dan dua minggu sekali meliburkan diri untuk istirahat atau jalan-jalan. RA mengatakan A berhutang di bank untuk modal usaha pecel lele namun usaha A bangkrut. RA mengatakan mobil A masih kredit dan A pernah menjual mobil lamanya. RA mengatakan A saat marah A hanya diam setelah tenang baru A menceritakan masalahnya.

“pernah memang empat juta ilang duetnyo” (IT2/S1/W1/24)

“dio tu omongke ngelakuke opik, kno suspend klo la suspend mano pacak lagi nak nyaerke duet di saldo. Harusnyo caerkela dulu tiap minggu tu na jadi dak nompok di saldo. Dio ni dikompolinyo nunggu la cak sebulan baru nak ditarek” (IT2/S1/W1/25-29)

“idak ngamuk ngamuk dio langsung cerito dengan kami, langsung ke kantor aku ngerewanginyo. Ke kantor dak katek jawaban kan. Sudah kak iklaskelah ku omongi. Malemnyo dio langsung beli akun baru. Ngegokar lagi besoknyo” (IT2/S1/W1/33-37)

“sudah ilang bae, sampe sekarang” (IT2/S1/W1/40)

“iyo memang tiap hari, tapi kadang ado jugo lebor seharinyo. Gilo bae nak tiap hari. Cak duo minggu sekali nah lebor istirahat apo jalan-jalan” (IT2/S1/W1/43-45)

“iyo dak kado begawe teros kalo mati. Yo cak itulah memang rajen dio tu nggokar pegi pagi balek malem. Yo tiap hari nggokar lah dio tu” (IT2/S1/W1/47-49)

“iyo dio tu kemaren nyari modal dengan bank bukak pecel lele tapi bangkrot iyo la jadi utang” (IT2/S1/W1/52-53)

“iyo kredet baru setaon, mobil lamo dio la dijualnyo kemaren” (IT2/S1/W1/55-56)

“klo yang selamo ini kukenal yo pernah lah marah” (IT2/S1/W1/59-60)

“klo marah diem, kalo dio la diem tu berarti lagi marah” (IT2/S1/W1/62-63)

“iyo itu tadi diem bae dio, dio la tenang baru diceritokenyo dengan kami. Cak itu dio uongnyo” (IT2/S1/W1/65-66)

Peneliti menambah kan informan pelaku E subjek satu (*personal communication*, 12 Maret, 2019) untuk menambah informasi penelitian mengenai perkataan subjek A. E merupakan seorang pengemudi gochar. E mengatakan *order fiktif* biasa terjadi untuk mempermudah pekerjaan dalam mencari poin. Untuk membuat *order fiktif* dilakukan jeda waktu agar tidak terkena *suspend*. E mengatakan akun yang telah disuspend bisa dibuka kembali dengan melapor ke kantor, jika kita benar-benar tidak melakukan kecurangan. E mengatakan masalah pekerjaan gochar salah satunya komplek dari penumpang. E mengatakan terkadang penumpang salah menentukan lokasi penjemputan sehingga E sulit mencari penumpang. E mengatakan uang saldo bisa dikembalikan walaupun akun *tersuspend* namun melewati proses yang dirasa E rumit. E mengatakan skema

poin pengemudi dapat berubah naik jika pengemudi sering mencapai target. E mengatakan terkadang ada perubahan skema poin secara missal. E mengaku memang ada kejadian terkait pembunuhan terhadap pengemudi gochar. Terlihat dari penuturan E :

“iyoo biaso itu. galak nembak nembak itu kann. Biaso dek nak nyari duet mak itu galoo” (IP/S1/W1/10-11)

“biar mudahke kito begawe, itula saling bantu saleng nembak. Jadi dak capek capek lagi nyari tarekan. Tembos poin bae la dapet duet kito” (IP/S1/W1/13-15/)

“yo pinter pinter kito, jangan lolo pulo nak nembak teros terosan. Dijedaa. Itu pulo kan nambah ke poin bae kalo kurang. Kalo cokop dak usah. Laju keno suspend kagek nah” (IP/S1/W1/18-21)

“bisoo. Kalo memang kito ngeraso bener pacak di bandeng ke kantor. Aku jugo pernah keno suspend. Dak lamo 2 bulan terbuka lagi akun aku” (IP/S1/W1/24-46)

“dak katek. Paleng masalah yang kecil kecil bae. Dikomplen ngapo lamo nian jempotnyo. Masalah neteknyo penumpang tu salah. Kito la jempot katonyo sesuai map. Dak taunyo dio di lorong sebelahnyo” (IP/S1/W1/29-32)

“pacak balek saldo kito walaupun di suspend sebenernyo aman nominalnyo masih kecil yee. Itu pulo saro ngorosnyo nak diteken teros” (IP/S1/W1/35-37)

“tergantung kerajinan kito dek skema kan la ditetapke. Kagek pacak berubah kalo kito sereng tembos poin makin besak skema poin kito makin besak jugo bonusnyo” (IP/S1/W1/43-44)

“ck mn ye. Iyo kadang memang ado nian tapi kan secara masal itu tiba tiba ditetap ke cak itu skema baru” (IP/S1/W1/47-48)

“oh iyo yang itu di jm sukarama ye kalo dak salah. Tedenger jugo kakak cuma dak tau cak mano kronologis jelasnyo. Katonyo jemput penumpang dio tu uong tigo dak taunyo dibunuh di dalem mobil tu. Dibawak lari mobilnyo” (IP/S1/W1/52-55)

Perkataan informan E menjelaskan fenomena dilapangan mengenai pekerjaan pengemudi gocar sesuai seperti perkataan subjek A.

Subjek kedua berinisial Y (*personal communication*, 14 Maret, 2019) yaitu seorang wanita berumur 30 tahun. Memiliki tinggi badan 160 cm, berat 48 kg. Kulit sawo matang. Bermata kecil dengan alis tipis. Memiliki bibir pucat. Y terlihat ramah saat diwawancarai. Y menggunakan hijab.

Subjek Y sudah menikah memiliki dua orang anak. Selain tinggal bersama suami dan anak, Y mengajak ibunya tinggal bersama di rumah suami. anak Y sedang menempuh sekolah dasar, dan yang paling tua sedang menempuh sekolah menengah pertama.. Terlihat dari penuturan Y :

“begawe gojek la lamo dek la tigo taonan lah”(S2/W1/7)

“di pelita dek di belakang inillah” (S2/W1/9)

“iyo la nikah ado anak duo sikok sd sikok smp” (S2/W1/11)

“anak duo, laki sikok. Ado ibuk jugo tinggal serumah. Di rumah lakin ayuk” (S2/W113-14)

Subjek Y mengatakan untuk mencari poin Y bekerja berjam-jam sampai malam terkadang kehujanan dan terkadang Y mengantri lama membeli makanan namun pembeli komplain karena lama menunggu pesanan datang. Y mengatakan harus sabar, kuat dan percaya untuk menghadapi dan menjalaninya. Y mengatakan menjalani pekerjaan gojek harus semangat tidak mengeluh dan menganggap masalah seperti angin lewat. Y menganggap gojek sebagai kesempatan untuk menghidupi keluarga. Y menganggap sikap baik terhadap pembeli bisa mendapatkan ulasan bintang lima dan sering diberi tips uang oleh pembeli.

“besak dek besak nian. Jelaske kenyoo.., nak nyari orderan tu nah dek susah perjuangannyo nak ngumpul poin itu nak begawe bejam jam sampe malem, cak itu dek. Kadang keujanan nak pake jas ujan, kadang kecapekan, kadang kolar keler ngantri lamo beli makanan. Itulah” (S2/W1/22-26)

“oooohh, susah dek capek kadang la ngantri lamo lamo beli makanan pembelinyo komplek ngapo lamo nian nganternyo. Yo rasonyo tu capek ati kito la lamo lamo demi beli makanan dio di komplek cak itu. Tapi buat ngejer poin tadi nak sabar ngadepinyo” (S2/W1/30-34)

“yo cak ayuk omongi tadi nak sabar, nak kuat. Harus percayo kito biso ngjalaninyo” (S2/W1/37-38)

“ngejalaninyo nak semangat jangan ngeluh, anggep be segalo masalah tu angin lewat. Memang kadang tu sedehh nian aman nak dipekeri dek tapi klo dak dijalani nak makan apo ayuk. dari ngojek inilah kesempatan ayuk pacak menghidupi keluarga” (S2/W1/41-45)

“kalo di komplek tu anggep be ujian tuhan, kito nyikapinyo baik baik, nah kalo be kalo ck itu kan luluh hati pembeli tadi dikasihnyo bintang limo kito” (S2/W1/47-49)

“iyo sereng, kadang dikasih tips jugoo, ado ado be dek uong baik kalo kito baik” (S2/W1/51-52)

Subjek Y mengatakan harus setiap hari bekerja tidak peduli lelah yang penting jangan sampai sakit Y akan tetap bekerja. Y mengatakan bekerja agar banyak uang untuk modal membuka usaha catering dengan cara disiplin menabung dan menahan nafsu belanja. Y mengatakan dirinya sebagai tulang punggung keluarga dan suaminya pemalas tidak memiliki pekerjaan. Y mengatakan suka diganggu penumpang laki-laki namun demi Y bersyukur masih bisa mencari uang untuk bertahan hidup melalui pekerjaannya. Terlihat dari penuturan Y :

“oohh iyo iyo paham ayuk dek, aman ayuk memang harus nian tiap hari ngojek, tiap hari nyari duet. dak peduli nak capek yg penting jangan sampe sakit, tetep narek” (S2/W1/63-65)

“biar banyak duet dek, ayuk ni nak bukak ketring tula ayuk lagi nabong tok modal” (S2/W1/68-69)

“yo harus disiplin dek nabong, harus kuat nahan nafsu nak bejajan jajan hahaha. Lagipulo susah pulo dek nak bejajan duetnyo untuk kebutuhan anak ayuk untuk bayar-bayar yg laen. Ayuk ni tulang ponggong keluarga dek. Laki ayuk dak begawe” (S2/W1/72-76)

“iyo laki ayuk tu penganggoran, males dak galak begawe. Jadi ayuk nilah yang nyokopi kebutuhan keluarga” (S2/W1/78-79)

“ooohh lemak dek tapi capek. Capeknyo tuh, galak makan ati jugo dek ayuk kan betino bonceng lanang nah galak diganggui, ck itulah. Tapi ayuk bersyukur masih pacak nyari duet masih dikasih pertolongan untuk betahan edop lewat pekerjaan ngojek ini” (S2/W1/86-90)

Subjek Y mengatakan memiliki masalah pekerjaan seperti kehabisan uang modal belanja makanan, pecah ban, motor mogok dan sering ditolak penumpang karena pengemudinya perempuan. Y mengatakan suka ada penumpang genit yang menyimpan nomor Y kemudian menelpon dan mengirim pesan kepada Y yang menyebabkan suami Y marah memaki dan menuduh Y selingkuh. Y merasa stress dan marah jika mendapat masalah seperti motor mogok yang membuat Y harus mendorong motor mencari bengkel namun Y tidak menyerah dan langsung meneruskan pekerjaan lagi setelah motornya hidup agar bisa membayar kebutuhan hidup. Terlihat dari penuturan Y :

“masalah pekerjaan ayukk, kadang abes modal untuk maen gopud. Kadang pecah ban dijalan. Kadang motor mogok. Itu dek. Kadang tuh susah jugo dek galak uang dak galak dibonceng ayuk karna ayuk betino” (S2/W1/93-96)

“iyo dek kesel nian ayuk, galak penumpang tu yang la tuo tuo itu na tapi biasonyo dek. Di simpenno nomor ayuk ditelpon di smsnyo. Kanji nian” (S2/W1/100-102)

“yo jelas lah dek pernah rebot laki ayuk dikironyo ayuk selingkuh, di maki makinyo ayuk” (S2/W1/105-106)

“stress dek cak misalno motor mogok apo pecah ban, jauh ayuk dorong motor nyari bengkel. Yo namonyo ayuk betino mano ngerti beneri motor. Kadang tu nak marah rasonyo oleh capek dorong motor” (S2/W1/113-116)

“nak sabar dek, dijalani namonyo naseb lagi sial. Kito berusaha bae nak cak manolagi namonyo nasebnyo lagi pecah ban. Yang penting jangan nyerah Cuma karena sial sehari. Masih harus kejer target biar dak sia sia gojek seharian” (S2/W1/119-123)

“yo kesel tu pasti dek tapi jangan nyerah kito harus tetep lanjut gojek lagi. Klo dak gojek dak pacak bayar kebutuhan hidup ayuk” (S2/W1/125-127)

Y adalah seorang sosok yang tangguh, meskipun pekerjaan gojek sangat banyak kasus tindak kriminal namun Y tetap berpikir positif dan dengan senang hati menjalani pekerjaannya, Y juga mengaku pekerjaan yang dijalannya sangat membantu perekonomian keluarganya, kehidupannya sebelum mengenal gojek sangat lah biasa-biasa saja tidak hanya itu kehidupan keluarganya sering ricuh karena faktor ekonomi. Dan Y juga berusaha untuk mencari solusi dalam permasalahannya. Terlihat dari perkataan Y :

“sebelumnyo ayuk kenal gojek ni buntu ayuk dek duet dak katek, Alhamdulillah sekarang sedikit sedikit gojek ni bantu ekonomi keluargo ayuk yo cokop cokopla meski dak cokop” (S2/W2/8-11)

“jujur bae kalo masalah sebelum ngenal gojek ni saro nian dek, dak pacak nak ngasih duet jajan anak terus tu terbatas itu pun sering terjadi cek cok dengan keluargo ayuk dek” (S2/W2/11-14)

“biasonyo usaha dulu sekuat tenago nyari solusi yang bagusnyo cak mano, kalo pacak idak nyusahi uong laen” (S2/W2/19-20)

Individu *hardiness* memiliki keyakinan ia mampu mempengaruhi kejadian dalam hidupnya, persepsi mereka terhadap keadaan terkendali dan mengarah pada hal internal untuk menciptakan strategi penyelesaian masalah yang aktif (Nirwana, dkk., 2014).

Peneliti menambahkan informan tahu satu yang berinisial RM (*personal communication*, 14 Maret, 2019) untuk menambah informasi penelitian mengenai subjek Y. RM merupakan teman dekat Y. RM juga seorang pengemudi gojek perempuan. RM biasa menunggu orderan bersama Y dan suka main kerumah Y. Terlihat dari penuturan Y :

“la lamo jugo kenal semenjak begawe gojek nilah tapi la deket kami la cak beradekan” (IT1/S2/W1/11-12)

“ oiii la deket nian dek , ayuk galak ngerewangi dio kemano mano, galak maen kerumahnyoo ” (IT1/S2/W1/14-15)

Informan RM mengatakan Y seorang pekerja keras karena masih mau bekerja saat sedang hujan. Y tidak mau pulang sebelum tutup poin kecuali diatas jam sebelas malam. RM mengatakan Y jarang mengeluh hanya sesekali mengeluh tentang keluarganya, bahkan Y bersikap biasa saja jika terkena *order fiktif*. RM mengatakan suami Y suka marah, tidak bekerja dan suka meminta uang pada Y. suami Y suka tidak pulang kerumah namun Y masih kuat sabar dengan sikap suaminya dan Y masih tetap bekerja mencari uang. Terlihat dari penuturan RM :

“pekerja keras Y tu, ujanan ujanan masih galak ngojek. Kalo ayuk betedoh kalo Y seneng nian dio deres orderan katonyo. Kalo ayuk kagek dulu nak deres orderan daripada saket laju dak ngojek tigo hari” (IT1/S2/W1/20-23)

“iyo dio tu belum totop poin belum nak balek, kecuali la malem nian ye cak la dipocok jam sebelas na baru balek dio walaupun dk tembos” (IT1/S2/W1/26-28)

“iyo dio tu. Klo cak ayuk jam 9 malem la kemalaman ngeri dek biarla dak tembus poin lemakla kito balek daripada ngapo ngapo” (IT1/S2/W1/30-32)

“jarang dio tu ngeluh, memang kadang tu ngeluh masalah keluargonyo. Tapi aman masalah gojek ni jarang dio ngeluh. Keno order piktip be biaso be biaso bae dio idak cemberot” (IT1/S2/W1/35-38)

“baek bae keluargonyo Cuma lakinyo tuu kurang perhatian samo keluarga. Dio tu galak sedeh kalo dimarahi lakinyoo. Lakinyo tu kan dak begawe galak mintak I duet dio padahal dio duetnyo ado perlu” (IT1/S2/W1/41-44)

“lakinyo tuh galak dak balek jugo kerumah. Tapi untunglah si Y ni kuat masih sabar dio meski lakinyo cak itu. Masih dio semangat ngojek tiap hari” (IT1/S2/W1/46-48)

Informan RM mengatakan Y suka di kirimi pesan lewat *handphone* oleh penumpangnya namun Y tidak menyerah untuk tetap bekerja dengan alasan ingin membuka usaha catering. RM mengatakan motor Y mogok dan tidak menghubungi RM untuk meminta bantuan. RM mengatakan Y bukan seorang pengeluh dan mampu mengontrol diri untuk menyelesaikan masalah. Terlihat dari penuturan RM :

“iyo ado adobae dek penumpang yang itu, ayuk jugo sereng uong tu heran ngapo ngojek apo alesannyo. Iyo kalo Y tu biaso lah galak di wa samo penumpang galak ngobrol samo ayuk kan. Tapi tetep Y nganter penumpang olehnyo katonyo dio nak buka usaha ketring” (IT1/S2/W1/53-57)

“iyo dek dio dak galak ngomong geleran motornyo la edop baru cerito tadi dio mogok, jadi didorongnyo motor dio tu dwekan nyari bengkel” (IT1/S2/W1/69-71)

“cerito cak biaso bae motor aku mogok tadi katonyo aku dorong ke bengkel” (IT1/S2/W1/73-74)

“idak dio uongnyo bukan pengeluh nak masalah apo apo be pacak dio ngontrol emosi mecahke masalah dio” (IT1/S2/W1/76-77)

Peneliti menambahkan informan tahu dua berinisial L (*personal communication*, 14 Maret, 2019) untuk menambah informasi penelitian mengenai subjek Y. L merupakan ibu kandung dari subjek Y. L tinggal satu rumah dengan Y. L lah yang merawat anak-anak Y saat Y sedang bekerja. L juga yang membantu Y mengurus rumah. Terlihat dari penuturan L :

“iyo L. uong tuonyo Y aku” (IT2/S2/W1/10)

“Y tu baekk, alemm, rajen pulo galak begawee. Mak itulah anak ibuk” (IT2/S2/W1/12-13)

“dio tulah, ibuk pulo bantu bantu, masak kan. Nyapuu. Ngorosii anak anaknyo tu maseh kecil kecil” (IT2/S2/W1/16-17)

L mengatakan Y suka bekerja sampai larut malam. L mengatakan suami Y pemalas dan pengangguran, L merasa kasihan melihat Y bekerja samapai malam untuk anaknya. L mengatakan suami Y tidak bertanggung jawab, semua biaya hidup keluarga ditanggung oleh Y sendiri. L mengatakan dirinya, anak dan cucunya menumpang di rumah suami Y sebagai pemilik rumah. L pernah mengajak Y pindah mencari rumah kontrakan namun Y menolak. L mengatakan keluarga besar Y jauh jaraknya dari mereka, L merasa sedih melihat Y berkerja dari pagi hari sampai malam. L mengatakan Y ingin membuka usaha katering dari penghasilannya bekerja, Y suka bangun pagi hari dan membuatkan sarapan untuk anak-anaknya. Terlihat dari penuturan L :

“malem dio tu balek, kadang jam sepuluh kadang jam sebelas. Oiii dah naseb jadi gojek. Oleh lakinyo tuh pemalas”(IT2/S2/W1/20-22)

“penganggoran tau dak dio tu. Balek malam teross bukannya mencari nafkah. Kasiaan aku nyingok anak aku tu naahh begawe capek capek tok ngedopi anak tadi. Suami dak betanggung jawab nian si H tu” (IT2/S2/W1/24-27)

“iyo segalo bayar banyu lestrek nih anak aku galoo. Nyari makan anak anaknyo sekolah nih anak aku galo. Cuma kami numpang be dirumah ini rumah H. si Y tu la serengg nakkk ku ajak pindah apo cari kontrakan be dio dak galakk. Tulah nak kau kalo la bekeluargo kagek jangan kau sio sio ke bini kau. Nerako tau dak laki dak betanggung jawab tuh. Ditanyo di akherat” (IT2/S2/W1/29-35)

“ntah dak ngerti aku Y tu. Masih bae nak begawe tapi dak pacak nak kami ni keluargo jauh galo. Kadang sedehh aku jingok ye tu pagi pagi la begawe malem baru balek. Kato dio tu dio nak bukak ketring ntah dak tau

ibuk darimana modal duet nak buka ketring dari ngojek” (IT2/S2/W1/38-42)

“iyoo rajen dio tuh. Pagi pagi la sholat buat sarapan anaknyo baruu ngojek” (IT2/S2/W1/44-45)

Peneliti menambah kan informan pelaku subjek dua (*personal communication*, 14 Maret, 2019) untuk menambah informasi penelitian mengenai perkataan subjek Y tentang pekerjaannya. I merupakan seorang pengemudi ojek online. Informan I mengatakan untuk mencapai target poin tergantung kemampuan pengemudi dan kehebatan akun yang dimiliki. I mengatakan ada restoran yang lebih mendahulukan pembeli umum daripada pembeli ojek online. I mengatakan *customer* adalah nyawa bagi akun pengemudi karena komentar buruk dari *customer* berakibat akun *tersuspend*. I menyarankan pengemudi wanita harus lebih berhati-hati bekerja karena rawan tindak kriminal dan seharusnya mencari pekerjaan yang lebih sesuai sebagai wanita. I mengatakan seluruh biaya produksi pekerjaan ditanggung pribadi oleh pengemudi. Terlihat dari penuturan I :

“nah yo cak ini, point tu ado etongannyo kalo ngame penumpang dapet sikok poin, kalo nganter makanan dapet duo poin. Kalo kito ngisike gopay dapet setengah poin. Susah apo idak tergantung drivernyo. Aman dio rajen akunnyo gacor yo cepett dio ngompoli” (IP/S2/W1/5-9)

“iyo macem macem yo, tergantung restorannyo. Tapi memang ado nian restoran tuh yang lamo olehnyo dio ngeduluke uong yang beli dulu dari pada gojek” (IP/S2/W1/12-14)

“iyo maksud kakak nduluke pembeli umum dulu, padahal samo samo mbeli ye dak “(IP/S2/W1/16-17)

“gojek balek malem yo karna belum tupu tutup poin, kecuali akun dio akun prioritas, gacor nian sore la pacak balek” (IP/S2/W1/19-21)

“kalo kakak jarang, tapi pernah. Kalo bagi kami gojek nih kastamer tu rajo nyawo akun. Nak dilayani nian apo be kendaknyo. Kalo idak dikomennyo dikasih bintang satu . sudah keno suspend kito” (IP/S2/W1/24-27)

“gojek cewek tu harusny lebeh ati ati karna namonyo betino kan rawan kejahatan kagek di rampok motornyo. Nyari duet caro laen bae harusnyo.. Gawean gojek ni kan dijalanen bahaya nian” (IP/S2/W1/30-33)

“mano ado dek dikasih modal , duet pribadi kito itu kagek dibayar kastamer baru. Bensin servis motor. Duat pribadi kito galo biaya roduksi nih”(IP/S2/W1/36-38)

Perkataan informan I menjelaskan fenomena dilapangan mengenai pekerjaan pengemudi ojek online sesuai seperti perkataan subjek Y.

Hasil observasi dan wawancara serta beberapa referensi yang telah dijelaskan diatas. Peneliti mendapat ide untuk melakukan penelitian, dan ingin mengetahui lebih dalam lagi bagaimana *hardiness* pada pengemudi taksi *online* dan ojek *online* serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Ditinjau dari karakteristik *hardiness* subjek dan faktor-faktor *hardiness* subjek untuk mengetahui hal ini. Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik untuk mengetahui dan perlu untuk mengkajinya lebih mendalam ke dalam bentuk penelitian yang berjudul *hardiness* pada pengemudi taksi *online* dan ojek *online* di kelurahan 8 ilir Palembang. Untuk mengetahui hal itu, maka perlu dilakukan penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana *hardiness* pada pengemudi taksi online dan pengemudi ojek *online* ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *hardiness* pengemudi taksi *online* dan ojek *online* ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *hardiness* pada pengemudi ojek *online*
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *hardiness* pada pengemudi ojek *online*

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbang pengetahuan keilmuan dalam bidang penelitian, khususnya pada bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pengemudi ojek online

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai *hardiness* pada pengemudi ojek *online* di kota Palembang.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti selanjutnya tentang *hardiness* pada pengemudi ojek *online* di kota Palembang.

E. Keaslian Penelitian

Btari Nindya Isabel Garaga. Tahun 2017 di kota Samarinda. Melakukan penelitian yang berjudul *hardiness* karyawan yang mengalami pemutusan hubungan kerja. Sampel penelitian ini tiga orang yang mengalami pemutusan hubungan kerja. Menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus. Dengan hasil. Pemutusan hubungan kerja yang dialami oleh ketiga subjek ini menyebabkan sifat dan sudut pandang mereka terhadap suatu masalah. Namun demikian komitmen mereka untuk bangkit dari masalah untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Dengan melihat peluang untuk muncul kembali dari masalah memastikan subjek mampu melewati situasi yang dihadapi, dukungan keluarga juga membuat mereka menjadi orang yang kuat atau seseorang yang tahan banting, yang mampu mengubah cara stres negatif menjadi tantangan positif.

Bunga Nirwana, Yanladila Yeltas Putra, & Zulmi Yusra. Tahun 2014 di kota Padang. Melakukan penelitian dengan judul gambaran *hardiness* pada individu dengan disabilitas yang sukses. Sampel dalam penelitian ini adalah individu dengan cacat fisik atau tuna daksa, yang bisa mengatasi kendala yang muncul akibat disabilitasnya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif fenomenologi. Dengan hasil penelitian menunjukkan subjek memiliki semua ciri individu *hardiness* sehingga subjek mampu mengatasi hambatan dalam hidupnya, subjek sangat puas, bahagia dan bersyukur dengan kondisinya walaupun subjek belum menikah. Faktor yang mempengaruhi terbentuknya *hardiness* pada diri subjek adalah faktor disposisional, karakteristik keluarga dan dukungan eksternal.

Dessi Nurpuspita, & Yeniar Indriana. Tahun 2018 di kabupaten Purbalingga. Melakukan penelitian yang berjudul *hardiness* pada *single mother* (*interpretative phenomenological analysis* pada buruh pabrik bulu mata palsu di kabupaten Purbalingga). Sampel penelitian ini tiga orang yang merupakan *single mother* dan bekerja sebagai buruh pabrik bulu mata palsu. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif fenomenologi. Dengan hasil penelitian menunjukkan jika ketiga subjek memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi kehidupannya saat ini. Hal tersebut dapat dilihat dari dinamika kehidupan *single mother* dalam keluarga serta keadaan pekerjaannya saat ini.

Spiridon Kamtsios, & Evangelia Karagiannopoulou. Tahun 2011 di Lisboa, Portugal. Melakukan penelitian dengan judul *conceptualizing students academic hardiness dimensions*. Sampel penelitian ini 21 anak sekolah dasar usia sepuluh sampai dua belas tahun. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa berbeda dalam cara mereka menghadapi pengalaman negatif, sebagai hasil menunjukkan bahwa berbagai faktor terkait dengan *hardiness* akademik siswa, hasil ini dibahas temuannya dalam literature baru.

Dawn Hamilton, & Kim James. Tahun 2004 di United Kingdom. Melakukan penelitian yang berjudul *hardiness, appraisal and coping, a qualitative study of high and low hardy managers*. Sampel dalam penelitian ini dua orang manajer. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan hasil penelitian bahwa tingkat *hardiness* yang tinggi dikaitkan dengan strategi coping yang berbeda dan penilaian stres dari tingkat *hardiness* yang rendah. Pengalaman

di tempat kerja dalam hal stres yang dirasakan berbeda untuk *hardiness* rendah dan tinggi.

Felix Ladstatter. Tahun 2017 di Shandong, China. Melakukan penelitian yang berjudul *deciphering hardiness. differential relationships of novelty seeker, rigid control, and hardy profiles on nurses burnout their effect*. Sampel dalam penelitian ini para perawat yang mengalami tingkat stres psikososial yang tinggi. Penelitian ini menggunakan metode survei *cross sectional* yang dilakukan di antara perawat di lima rumah sakit Cina. Dengan hasil penelitian tiga profil yang diidentifikasi, terdiri dari individu yang mendapat skor: (1) rata-rata pada komitmen dan kontrol, dan tinggi pada tantangan, diklasifikasikan sebagai profil pencari kebaruan, (2) rata-rata pada komitmen dan tantangan, dan tinggi pada kontrol, diberi label sebagai profil kontrol, dan (3) tinggi pada semua dimensi *hardiness*, diklasifikasikan sebagai profil kuat. Hasil ini mengungkapkan bahwa perawat yang kurang *hardiness* tidak membentuk kelompok yang homogen.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan diatas, penelitian mengenai *hardiness* pada pengemudi taksi *online* dan ojek *online* belum pernah dilakukan. Maka peneliti akan meneliti *hardiness* pada pengemudi taksi *online* dan ojek *online*, adapun metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dari subjek penelitian yang belum pernah diteliti dengan variable *hardiness* secara kualitatif. Dan setahu peneliti judul penelitian ini belum pernah diteliti sebelumnya. Oleh karena itu peneliti meyakini bahwa penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan.