

**GAMBARAN STRES KERJA PADA *DRIVER* MAXIM
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

MUHAMMAD AGIL AL MUNAWAR

NIM. 220402054

Prodi Bimbingan dan Konseling Islam



**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH 2025/ 1447 H**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Prodi Bimbingan dan Konseling Islam**

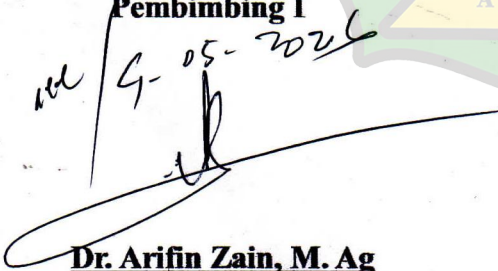
Oleh

MUHAMMAD AGIL AL MUNAWAR

NIM: 220402054

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

9-05-2026


Dr. Arifin Zain, M. Ag

NIP: 196812251994021001

AR - RANIRY Pembimbing II



Juli Andriyani, M. Si.

NIP: 197407222007102001

SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dan
Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai Tugas Akhir untuk
Memperoleh Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Prodi Bimbingan dan Konseling Islam

Diajukan Oleh :

Muhammad Agil Al Munawar

NIM.220402054

Pada Hari/Tanggal

Selasa, 12 Mei 2026
25 Dzulqaidah 1447 H

di

Darussalam – Banda Aceh

Ketua

Dr. Arifin Zain, M.Ag
NIP.196812251994021001

Sekretaris

Juli Andriyani, M.Si
NIP.197407222007102001

Penguji I

Dr. Ismiati, M.Si
NIP.197201012007102001

Penguji II

Zamratul Aini, M.Pd
NIP.199102102025212021

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry



Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd
NIP.196412201984122001

PERTANYAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Muhammad Agil Al Munawar
NIM : 220402054
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Jurusan/Prodi : Bimbingan dan Konseling Islam

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 21 April 2026

Yang Menyatakan,



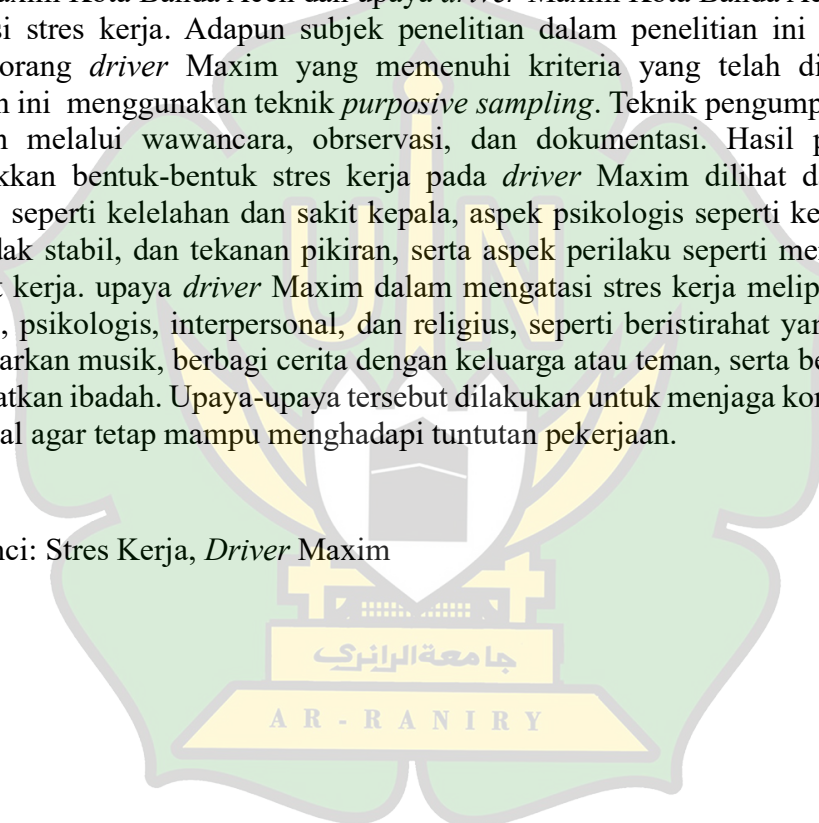
Muhammad Agil Al Munawar

NIM. 220402054

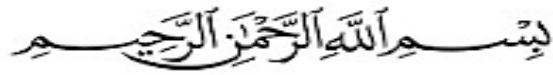
ABSTRAK

Stres kerja merupakan salah satu permasalahan yang sering dialami oleh pekerja, termasuk *driver* Maxim di Kota Banda Aceh. Kondisi pekerjaan yang tidak menentu, pendapatan yang tidak menentu, serta interaksi dengan pelanggan yang beragam menjadi faktor pemicu munculnya stres kerja. Stres kerja yang dialami *driver* dapat terlihat dari aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku, seperti kelelahan, rasa cemas, mudah emosi, hingga menurunnya semangat kerja.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim Kota Banda Aceh dan mengetahui upaya *driver* Maxim Kota Banda Aceh dalam mengatasi stres kerja. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan objek penelitian adalah bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim Kota Banda Aceh dan upaya *driver* Maxim Kota Banda Aceh dalam mengatasi stres kerja. Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini sebanyak sepuluh orang *driver* Maxim yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim dilihat dari aspek fisiologis seperti kelelahan dan sakit kepala, aspek psikologis seperti kecemasan, emosi tidak stabil, dan tekanan pikiran, serta aspek perilaku seperti menurunnya semangat kerja. upaya *driver* Maxim dalam mengatasi stres kerja meliputi upaya fisiologis, psikologis, interpersonal, dan religius, seperti beristirahat yang cukup, mendengarkan musik, berbagi cerita dengan keluarga atau teman, serta berdoa dan meningkatkan ibadah. Upaya-upaya tersebut dilakukan untuk menjaga kondisi fisik dan mental agar tetap mampu menghadapi tuntutan pekerjaan.

Kata Kunci: Stres Kerja, *Driver* Maxim



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Urgensi Layanan Konseling Islam Dalam Upaya Mengatasi Stres Kerja *Driver* Maxim Kota Banda Aceh”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi Wa Sallam, suri tauladan yang telah membimbing umat manusia dari kegelapan menuju cahaya kebenaran, dari zaman kebodohan kepada zaman yang penuh ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Bimbingan dan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih setinggi-tingginya kepada:

1. Allah Swt yang telah selalu memudahkan setiap langkah, memberikan kekuatan, kemampuan berpikir, serta kesabaran untuk terus berproses. Berkat izin dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Teristimewa penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada orang tua tercinta yang paling berharga dalam hidup saya yaitu Ayah Saiful Muzakir, S.Pd. dan Ibu Ida Royani, S.Pd. yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, serta dukungan tanpa henti. Terimakasih atas kesabaran dalam menanti penulis untuk menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Arifin Zain, M.Ag. sebagai dosen pembimbing I atas bimbingan, perhatian, ketelitian, serta kesabaran yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas perhatian terhadap hal-hal yang bersifat mendasar hingga mendetail sehingga penulis dapat memperbaiki dan menyusun skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Juli Andriyani, M.Si. sebagai dosen pembimbing II atas arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi. Terimakasih atas motivasi dan semangat yang senantiasa diberikan sehingga penulis merasa terdorong untuk melanjutkan dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat dan tanggung jawab.
5. Bapak Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc., M.A., Ph.D. sebagai dosen penasehat akademik penulis. Terimakasih memberikan bimbingan dan

mengarahkan penulis selama perkuliahan di program studi Bimbingan dan Konseling Islam.

6. Ibu Drs. Ismiati, M.Si. selaku ketua program studi Bimbingan dan Konseling Islam dan seluruh dosen pengajar serta staf di lingkungan program studi Bimbingan dan Konseling Islam.
7. Ibu Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan seluruh staf di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
8. Pimpinan dan *Head of Subdivision* kantor Maxim Kota Banda Aceh atas izin, kesempatan, serta bantuan selama pelaksanaan penelitian, khususnya kepada *driver* Maxim selaku informan yang bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis memperoleh data yang dibutuhkan sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.
9. Kepada Abang dan kedua Adik penulis atas dukungan dan bantuan yang diberikan secara langsung dalam keseharian termasuk dalam pendampingan aktivitas perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
10. Kepada sahabat dan teman seperjuangan yang telah kebersamai penulis dan saling membantu antara satu sama lain. Terkhususnya ucapan terimakasih kepada Boni, Arif, Ulfa, Kiya, Aula, Risa, Aflak, Husnul, Awliana, Reza, Baitul, Fikri, Farras, Ara, Fatin, Salman, Rendy dan seluruh leting BKI 22 atas pendampingan, bantuan, serta memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini selesai.

11. Terakhir, berterimakasih kepada diri sendiri yang tetap melangkah hingga tahap ini. Terimakasih karena tidak menyerah meskipun dihadapkan pada rasa lelah, ragu dan jenuh serta tetap berusaha menyelesaikan apa yang telah dimulai.

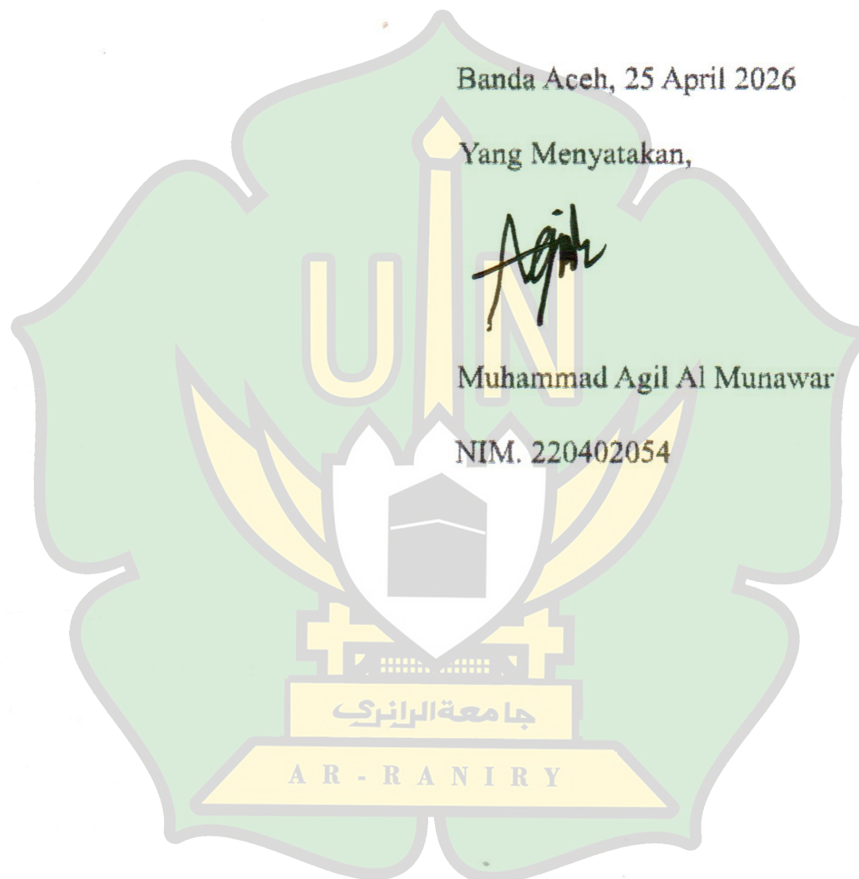
Banda Aceh, 25 April 2026

Yang Menyatakan,



Muhammad Agil Al Munawar

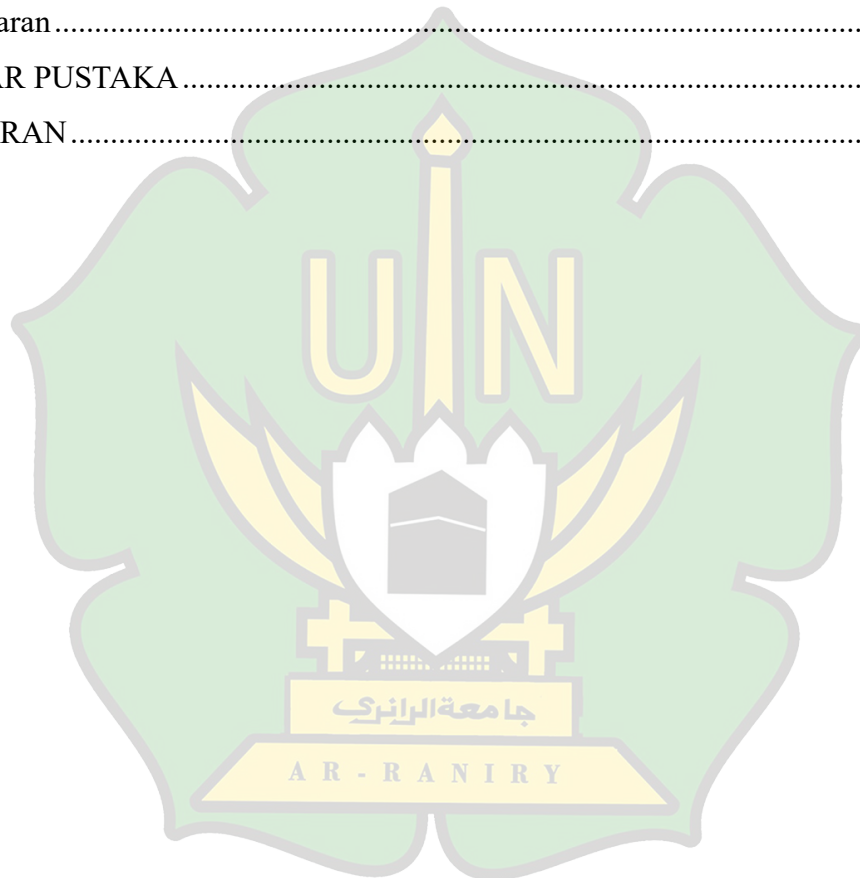
NIM. 220402054



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I_PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
1. Stres Kerja.....	7
2. <i>Driver</i> Maxim	8
BAB II_KAJIAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan.....	9
B. Stres Kerja	12
1. Pengertian Stres Kerja.....	12
2. Aspek-Aspek Stres Kerja.....	13
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	15
4. Indikator Stres Kerja.....	18
BAB III_METODE PENELITIAN.....	23
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	23
B. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel.....	24
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
C. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	29
BAB IV_HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
1. Sejarah Berdirinya Maxim.....	32
2. Visi dan Misi Perusahaan Maxim	34

B. Hasil Penelitian	38
1. Bentuk-bentuk stres kerja pada <i>driver</i> Maxim Kota Banda Aceh	39
2. Upaya <i>Driver</i> Maxim Kota Banda Aceh Dalam Mengatasi Stres Kerja	43
C. Pembahasan	50
1. Bentuk-Bentuk Stres Kerja Pada <i>Driver</i> Maxim Kota Banda Aceh	50
2. Upaya <i>Driver</i> Maxim Kota Banda Aceh Dalam Mengatasi Stres Kerja	54
BAB V_PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

Tabel 1: Panduan Wawancara.....	70
Tabel 2: Pedoman Observasi.....	76



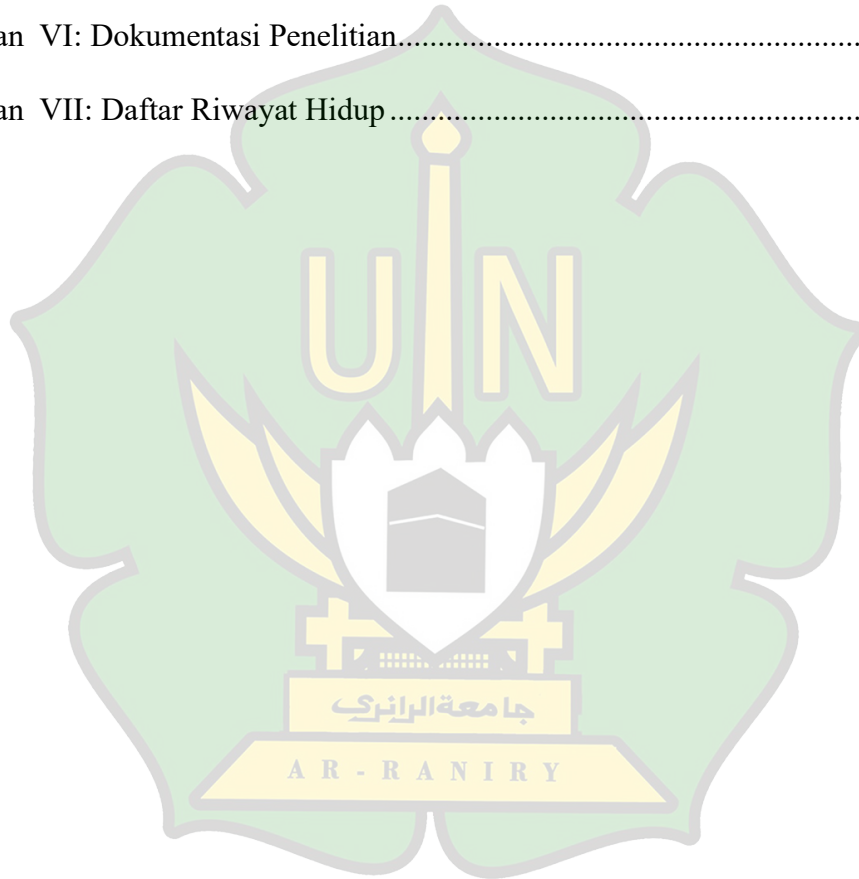
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 .1: Struktur Kantor Maxim Kota Banda Aceh.....	35
Gambar 1&2: Wawancara dengan Informan KH dan R.....	77
Gambar 3&4: Wawancara dengan Informan MH dan S	77
Gambar 5&6: Wawancara dengan Informan TI dan A)	78
Gambar 7&8: Wawancara dengan Informan M dan M.....	78
Gambar 9&10: Wawancara dengan Informan Z dan I	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	67
Lampiran II: Surat Izin Melakukan Penelitian.....	68
Lampiran III: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	69
Lampiran IV: Pedoman Wawancara.....	70
Lampiran V: Pedoman Observasi.....	76
Lampiran VI: Dokumentasi Penelitian.....	77
Lampiran VII: Daftar Riwayat Hidup.....	80



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi transportasi telah memberikan banyak kemudahan dalam mobilitas masyarakat sehingga mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, mulai dari peningkatan efisiensi waktu perjalanan hingga memperluas akses terhadap berbagai fasilitas dan peluang. Kemajuan ini juga berdampak pada pertumbuhan ekonomi, urbanisasi, serta sosial budaya masyarakat.¹

Salah satu profesi yang berkembang pesat dalam ekosistem transportasi berbasis teknologi adalah pengemudi ojek online, termasuk *driver* Maxim. Maxim merupakan salah satu jasa transportasi berbasis aplikasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi *mobile*. Saat ini, aplikasi Maxim sudah diunduh lebih dari 10 juta orang di berbagai daerah. Fitur yang ditawarkan Maxim pun berbagai macam, mulai dari pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, hingga berpergian. Maxim pun telah membawa perubahan di kancah transportasi. Tercatat, maxim telah beroperasi di 72 kota dari 34 provinsi di Indonesia.²

Namun, di balik fleksibilitas dan peluang penghasilan yang dijanjikan, banyak *driver* menghadapi tekanan kerja yang tinggi. Mereka harus bersaing dengan sesama *driver*, menghadapi pelanggan yang beragam, menanggung risiko

¹ Al Tafakur La Ode, dkk “*Transportasi Publik*”, (Makassar: Tohar Media, 2024) hal.12

² Maxim, “*Tentang Perusahaan Maxim*,” <https://Taximaxim.Ru/Id-Id/>, last modified 2021, <https://id.taximaxim.com/about/>. hal.1

kecelakaan di jalan, serta menghadapi ketidakpastian pendapatan harian. Kondisi ini sering kali menimbulkan stres kerja yang berdampak pada kesehatan mental dan emosional mereka.³

Stres kerja adalah kondisi ketika seseorang mengalami tekanan fisik, mental, atau emosional yang berlebihan akibat tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi atau tidak sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki. Menurut Lazarus & Folkman dalam Henni, stres kerja merupakan bagaimana individu menilai situasi sebagai stresor dan strategi *coping* yang digunakan dalam menghadapi stres.⁴

Di Indonesia, stres kerja yang dialami *driver* Maxim saat ini disebabkan oleh ketidakpastian jam kerja, pendapatan yang tidak tetap, serta persaingan antar *driver* yang semakin ketat. Stres kerja ini muncul karena *driver* harus mengejar target tertentu tanpa jadwal yang jelas, sehingga menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Selain itu, tarif yang relatif murah dan minimnya order juga menimbulkan tekanan kerja tambahan bagi para *driver* Maxim. Kondisi fisik yang kurang prima dan perubahan cuaca yang berat selama bekerja juga memperparah stres kerja tersebut.

Penyebab stres kerja yang terjadi karena adanya beban kerja yang berlebihan, tekanan yang tinggi dari penumpang, tidak masuk target secara terus

³ Framelita M. Wala, dkk, “Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Manado,” Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 5, no. 3 (2017) hal. 2752–2760.

⁴ Henni Zainal, dkk “Stres Kerja” (Jambi: PT. Sonpedia Publishing, 2023) hal. 1.

menurus, kurang berkonsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga akan berdampak kepada terganggunya kesehatan.⁵

Berdasarkan fenomena yang dialami oleh para *driver* Maxim di Kota Banda Aceh saat ini adalah ketidakpastian penghasilan akibat tarif yang tidak sebanding dengan biaya operasional, risiko kerja, dan durasi jam kerja yang panjang. Kondisi ini menimbulkan stres kerja yang berpengaruh pada kesehatan fisik. Selain itu, stres kerja dapat memengaruhi kondisi psikologis dan mental mereka, yang berpotensi menyebabkan stres kronis seperti kelelahan emosional, kecemasan, dan penurunan motivasi, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kesehatan mental dan produktivitas para *driver*.⁶

Selain itu, kondisi kerja yang dialami *driver* Maxim tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga memengaruhi kualitas hidup mereka secara keseluruhan. Tekanan untuk terus aktif mencari order serta tuntutan pelayanan yang cepat dan baik kepada pelanggan membuat para *driver* rentan mengalami kelelahan fisik maupun emosional. Jika kondisi ini berlangsung terus-menerus tanpa adanya pengelolaan stres yang baik, maka dapat menurunkan semangat kerja, konsentrasi, serta produktivitas *driver* dalam menjalankan pekerjaannya. Bahkan, stres kerja

⁵ Muhammad Nasution, "Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Representative," (MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen 7, no. 3) (2017) hal. 408.

⁶ Hasil Wawancara dengan *Driver* Maxim Kota Banda Aceh. Pada Tanggal 23 November 2025

yang berkepanjangan juga berpotensi menimbulkan konflik sosial, gangguan kesehatan, hingga risiko kecelakaan kerja di jalan raya.⁷

Permasalahan stres kerja pada *driver* Maxim ini tidak dapat dianggap sederhana karena berdampak langsung terhadap kualitas hidup, kesehatan mental, serta kemampuan *driver* dalam menjalankan pekerjaannya secara optimal. Jika kondisi ini terus berlangsung tanpa adanya perhatian dan penanganan yang tepat, maka dapat memicu meningkatnya kelelahan emosional, konflik sosial, penurunan produktivitas kerja, hingga risiko gangguan kesehatan mental yang lebih serius. Kondisi tersebut juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, menurunkan tingkat keselamatan dalam berkendara, serta mengurangi kesejahteraan sosial dan ekonomi *driver* dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.⁸

Meskipun telah terdapat beberapa penelitian yang membahas stres kerja pada *driver* transportasi online, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja, produktivitas, maupun kesejahteraan psikologis secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji stres kerja *driver* Maxim di Kota Banda Aceh masih sangat terbatas. Selain itu, kajian mengenai kondisi psikologis *driver* Maxim dengan pendekatan konseling Islam juga belum banyak dilakukan. Dengan demikian, terdapat research gap berupa kurangnya

⁷ Djufri, "Aksesibilitas Perkotaan dan IPM: Membaca Pembangunan Dari Perjalanan Harian", (Sulteng: Feniks Muda Sejahtera, 2022), hal. 103.

⁸ Sisca, dkk, "Psikologi Industri dan Organisasi", (Bandung: Widina Bakti Persada, 2022), hal. 211.

penelitian yang secara mendalam membahas fenomena stres kerja *driver* Maxim di Banda Aceh serta upaya penanganannya melalui perspektif konseling Islam.

Oleh karena itu, kajian mengenai stres kerja pada *driver* Maxim perlu dilakukan mengingat tingginya tekanan kerja yang dialami para *driver* dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari. Tekanan tersebut tidak hanya berkaitan dengan tuntutan pekerjaan dan ketidakpastian pendapatan, tetapi juga berpengaruh terhadap kondisi fisik, emosional, dan mental para *driver*.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul penelitian **“Gambaran Stres Kerja Pada *Driver* Maxim Kota Banda Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana upaya *driver* Maxim Kota Banda Aceh dalam mengatasi stres kerja?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menemukan bentuk-bentuk stres kerja pada *Driver* Maxim Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui upaya *driver* Maxim Kota Banda Aceh dalam mengatasi stres kerja.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah ilmu pengetahuan serta menambah wawasan bagi peneliti tentang urgensi layanan konseling Islam dalam upaya mengatasi stres kerja pada *Driver* Maxim Kota Banda Aceh.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada setiap pembaca dan menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi pengelola Maxim, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan serta strategi pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam upaya meminimalkan tingkat stres kerja yang dialami oleh para *driver*, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan, kinerja, dan kualitas layanan yang diberikan.
 - b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi para *Driver* Maxim Kota Banda Aceh dalam upaya mengatasi stres kerja atau penyebab lainnya.

- c. Memberikan kontribusi pemikiran kepada individu agar mengetahui tentang cara mengatasi stres kerja yang dialami sehingga mereka dapat mencarikan solusi yang tepat untuk menanganinya.
- d. Penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi penelitian lain yang sedang dan akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan mengatasi stres kerja.

E. Penjelasan Istilah Penelitian

1. Stres Kerja

Secara bahasa, *stres* berasal dari bahasa Inggris *stress* yang berarti tekanan, ketegangan, atau beban yang dirasakan oleh seseorang, baik secara fisik maupun psikis. Sementara itu, *kerja* berarti kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian, stres kerja adalah kondisi tekanan atau ketegangan yang dialami seseorang sebagai akibat dari tuntutan atau beban yang muncul dalam aktivitas pekerjaannya, yang dapat memengaruhi keadaan fisik, mental, dan emosional individu.⁹

Menurut Rivai dalam Agustinus, Stres kerja merupakan sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.¹⁰

⁹ Chaplin, J. P. (2011). *Kamus Lengkap Psikologi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada), hal. 480.

¹⁰ Agustinus Yulianto,dkk “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Balai Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura”, Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer Volume 6, Nomor 3, (2022). hal.611.

Stres kerja yang peneliti maksud adalah stres kerja yang dialami oleh *Driver Maxim Kota Banda Aceh* dengan berbagai tuntutan pekerjaan, seperti target pendapatan harian, jam kerja yang panjang, persaingan dengan sesama pengemudi, kondisi lalu lintas, cuaca, serta interaksi dengan pelanggan. Tekanan-tekanan tersebut berpotensi memengaruhi kesehatan fisik, kestabilan emosi, dan kemampuan berpikir *driver* dalam menjalankan pekerjaannya diakibatkan ketegangan fisik dan psikologis yang mengganggu kinerja serta kesejahteraan *Driver Maxim Kota Banda Aceh*.

2. *Driver Maxim*

Driver Maxim adalah mitra pengemudi yang tergabung dalam layanan transportasi online Maxim, sebuah perusahaan asal Rusia yang berdiri sejak 2010 dan beroperasi di Indonesia sejak 2018. *Driver Maxim* menyediakan jasa transportasi menggunakan kendaraan bermotor seperti motor dan mobil.¹¹

Driver Maxim yang peneliti maksud adalah mitra pengemudi yang melakukan perjanjian kerja sama secara resmi dengan perusahaan Maxim melalui aplikasi *Taxsee Driver*, yang memungkinkan mereka mengatur waktu kerja secara fleksibel dan mendapatkan penghasilan berdasarkan sistem bagi hasil dari setiap order yang diterima.

¹¹ Maxim, "Tentang Perusahaan Maxim," <https://Taximaxim.Ru/Id-Id/>, last modified 2021, <https://id.taximaxim.com/about/>.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Untuk memperjelas penelitian ini, perlu terlebih dahulu menelusuri berbagai hasil kajian yang telah dilakukan sebelumnya. Dari hasil penelusuran tersebut, ditemukan beberapa kajian terdahulu yang memiliki hubungan dan kesesuaian dengan judul **“Gambaran Stres Kerja Pada *Driver* Maxim Kota Banda Aceh”**

Berdasarkan penelusuran literatur, hasil kajian yang pertama dilakukan oleh Muhammad Firza Fernanda (2022) dalam skripsi berjudul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja *Driver* Maxim Bengkulu dalam Memenuhi Kebutuhan Hidup”**. Berdasarkan hasil kajian ditemukan bahwa stres kerja *driver* Maxim dipengaruhi oleh penghasilan rendah, jam kerja panjang, kelelahan fisik, dan ketidakpastian orderan yang akan menghambat pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari para *driver* Maxim.¹

Persamaan kajian ini dengan yang akan diteliti terletak sama-sama membahas stres kerja *driver* Maxim sebagai objek utama, dengan faktor pemicu serupa seperti penghasilan yang rendah, jam kerja yang panjang, kelelahan emosional serta fisik dan ketidakpastian orderan. Sedangkan perbedaannya, kajian ini dilakukan di Bengkulu, sedangkan yang akan diteliti di Banda Aceh. Penelitian ini berfokus pada hubungan kausal antara tingkat stres kerja dengan kinerja *driver*

¹ Muhammad Firza Fernanda, **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja *Driver* Maxim Bengkulu Dalam Memenuhi Kebutuhan Hidup”**, Skripsi, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/>. Bengkulu: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022.

Maxim dalam konteks ekonomi dan pemenuhan kebutuhan hidup, sedangkan yang akan diteliti berfokus pada bagaimana gambaran stres kerja pada *driver* Maxim ditinjau dari kondisi kerja sehari-hari, tekanan pekerjaan, serta dampak psikologis dan fisik yang dialami *driver* dalam menjalankan pekerjaannya.

Adapun hasil kajian kedua dilakukan oleh Prinensis Panggabean (2021) dalam skripsi berjudul “Gambaran Stres Kerja Pada Pegawai di Universitas Medan Area Bidang Administrasi”. Berdasarkan hasil kajian ditemukan bahwa stres kerja pada pegawai administrasi dipengaruhi oleh tingginya tuntutan pekerjaan, banyaknya beban kerja, tekanan waktu penyelesaian tugas, serta kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung. Pegawai sering mengalami sakit kepala, sulit tidur, mudah emosi, kehilangan konsentrasi, serta merasa tertekan akibat tuntutan pelayanan administrasi yang harus cepat diselesaikan.²

Persamaan kajian ini dengan yang akan diteliti terletak pada fokus penelitian yang sama-sama membahas mengenai gambaran stres kerja pada pekerja. Persamaan lainnya terletak pada adanya faktor tuntutan pekerjaan dan beban kerja yang menjadi penyebab munculnya stres kerja. Sedangkan perbedaannya kajian ini dengan yang akan diteliti terletak pada subjek dan lokasi penelitian. Kajian ini dilakukan pada pegawai administrasi Universitas Medan Area di Medan, sedangkan yang akan diteliti dilakukan pada *driver* Maxim di Kota Banda Aceh.

² Prinensis Panggabean , “Gambaran Stres Kerja Pada Pegawai di Universitas Medan Area Bidang Administrasi”, Skripsi: <https://repositori.uma.ac.id/>, Medan: Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, 2021.

Hasil kajian ketiga dilakukan oleh Maulida Rohmatasari (2022) dalam skripsi berjudul “Konseling Islam Dengan Teknik Coping Untuk Mengatasi Stres Kerja Pada Seorang Karyawan Di Ds. Kemamang Kec. Balen Kab. Bojonegoro”. Berdasarkan hasil kajian ditemukan bahwa karyawan mengalami gejala psikologis berupa mudah marah, fisiologis seperti masalah pencernaan serta kelelahan, serta perilaku seperti bolos kerja dan jenuh tugas. Kondisi ini mengganggu produktivitas dan keseimbangan hidup sehari-hari.³

Persamaan kajian ini dengan yang akan diteliti terletak pada fokus penelitian yang sama-sama membahas stres kerja sebagai masalah utama. Selain itu, kedua penelitian juga sama-sama menggunakan metode deskriptif untuk memahami kondisi stres kerja yang dialami subjek penelitian. Sedangkan perbedaannya terletak pada subjek dan lokasi penelitian, dimana kajian yang akan diteliti berfokus pada *driver* Maxim di Kota Banda Aceh, sedangkan kajian ini meneliti karyawan biasa di Ds. Kemamang, Kec. Balen, Kab. Bojonegoro, Provinsi Jawa Timur. Selain itu, yang akan diteliti lebih menekankan pada gambaran stres kerja yang dialami *driver* Maxim akibat tuntutan pekerjaan, jam kerja panjang, kemacetan, dan ketidakpastian pendapatan.

³ Maulida Rohmatasari, “Konseling Islam Dengan Teknik Coping Untuk Mengatasi Stres Kerja Pada Seorang Karyawan di Ds. Kemamang Kec. Balen Kab. Bojonegoro”, Skripsi: <http://digilib.uinsa.ac.id/>. Surabaya: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2022.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki beberapa persamaan dengan kajian sebelumnya, namun juga terdapat perbedaan dalam aspek tertentu sehingga menunjukkan adanya relevansi untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, layak untuk diteliti lebih mendalam.

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Mangkunegara menjelaskan bahwa stres kerja adalah sebagai perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stres kerja dapat terjadi pada setiap jajaran, baik jajaran pemimpin (manajer) maupun jajaran yang dipimpin, staf dan para tenaga ahli atau profesional di lingkungan suatu organisasi.⁴

Adapun stres kerja Menurut Hasibuan adalah sebagai kondisi di mana pekerja mengalami ketegangan dan kekhawatiran kronis akibat tuntutan pekerjaan, sehingga sering menunjukkan sikap marah-marah, agresif, sulit relaks, atau tidak kooperatif.⁵

Sedangkan stres kerja Menurut Handoko merupakan kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi dan proses berpikir seseorang akibat tuntutan pekerjaan.⁶

⁴ A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: Remaja Rosdakarya). hal. 95.

⁵ Hasibuan,dkk . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara. hal. 204.

⁶ Handoko. (2012). *Personalia dan Sumber Daya Manusia* . Yogyakarta: BPF. hal.200.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu yang terjadi pada saat seseorang merasa tertekan dan tegang yang dapat mempengaruhi pola pikir dan emosi seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaannya sehingga menghambat suatu tujuan organisasi dan perusahaan.

2. Aspek-Aspek Stres Kerja

Stres kerja dapat dimaknai sebagai keadaan psikis yang timbul ketika tuntutan pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan, sumber daya, serta kebutuhan yang dimiliki individu. Oleh sebab itu, agar pemahaman mengenai stres kerja menjadi lebih menyeluruh, penting untuk mengetahui berbagai aspek yang membentuk stres kerja tersebut. Adapun aspek-aspek stres kerja menurut pandangan Robbins dalam Reska Handayani meliputi tiga aspek, yaitu:

a. Fisiologis

Hal ini dapat dilihat pada orang yang terkena stres antara lain adalah sakit kepala, sakit punggung, otot terasa kaku, tekanan darah naik, serangan jantung, lelah atau kehilangan daya energi.

b. Psikologis

Kondisi psikologis ini mencakup depresi, mudah marah, gelisah cemas, mudah tersinggung, marah-marah, bingung, dan kebosanan.

c. Perilaku

Perilaku yang mencakup mudah mempersalahkan orang lain, mudah membatalkan janji atau tidak memenuhi janji, menurunnya rasa

kepedulian terhadap orang sekitar, suka mencari kesalahan orang lain atau menyerang orang lain, meningkatnya frekuensi penggunaan minuman keras dan mabuk, serta tidur tidak teratur.⁷

Sedangkan pendapat lain yang dijelaskan oleh Sarafino dalam Tugimin Supriyadi, aspek-aspek stres kerja dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut.

1. Aspek Biologis, berupa gejala fisik dari stres kerja yang dialami individu antara lain; sakit kepala, gangguan tidur, gangguan pencernaan, gangguan makan, gangguan kulit, dan keringat yang berlebihan.
2. Aspek Psikologis, berupa gejala psikis dari stres kerja antara lain:
 - a. Gejala kognisi, kondisi stres dapat mengganggu proses pikir individu.
 - b. Gejala emosi, kondisi stres dapat mengganggu kestabilan emosi individu, Individu yang mengalami stres akan menunjukkan gejala mudah marah, kecemasan yang berlebihan terhadap segala sesuatu, merasa sedih dan depresi.
 - c. Gejala tingkah laku, kondisi stres dapat memengaruhi tingkah laku sehari-hari yang cenderung negatif sehingga menimbulkan masalah dalam hubungan.⁸

Berdasarkan teori diatas dapat dipahami bahwa aspek-aspek stres kerja merupakan suatu kondisi yang berdampak luas dan menyeluruh terhadap individu, baik dari aspek fisiologis, biologis, psikologis, maupun perilaku.

⁷ Reska Handayani, dkk. (2023). "*Konsep Dasar Komunikasi Terapeutik, Manajemen Stres Kerja dan Caring Dalam Keperawatan*". Jawa Timur: PT. Nasya Expanding Management. Hal.83.

⁸ Tugimin Supriyanto, dkk, (2024). "*Ide Bunuh Diri dan Cara Penanggulangannya*". Depok: PT. Rajagrafindo Persada. hal.51.

Secara fisiologis, stres memunculkan berbagai gangguan fisik seperti sakit kepala, kelelahan, gangguan tidur, gangguan pencernaan, hingga peningkatan tekanan darah yang berpotensi membahayakan kesehatan. Dari aspek psikologis, stres memengaruhi kondisi kognitif dan emosional individu, ditandai dengan gangguan proses berpikir, kebingungan, kecemasan berlebihan, mudah marah, perasaan sedih, hingga depresi. Sementara itu, dari aspek perilaku, stres mendorong munculnya perilaku negatif seperti menurunnya kepedulian sosial, mudah menyalahkan orang lain, ketidakmampuan memenuhi tanggung jawab, pola tidur tidak teratur, serta peningkatan kebiasaan tidak sehat.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja menurut Dwiyantri dalam Muhammad Hasan, terdapat dua faktor, yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal, faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik manajemen kantor maupun hubungan sosial di lingkungan pekerjaan. Sedangkan faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa dan pengalaman pribadi maupun kondisi sosial dan ekonomi keluarga dimana pribadi berada dan mengembangkan diri.⁹

Stres kerja tidak muncul secara tiba-tiba melainkan merupakan akumulasi dari berbagai faktor yang saling berinteraksi. Faktor-faktor ini dapat berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan organisasi. Berikut

⁹ Muhammad Hasan, dkk, (2022). *“Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)”*. Bandung: Widina Media Utama. hal. 182.

adalah uraian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja menurut Sih Parmawati, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Individu

- a. Kepribadian: Individu dengan tipe kepribadian A (kompetitif, ambisius, dan cenderung agresif) memiliki kerentanan lebih tinggi terhadap stres.
- b. Persepsi terhadap beban kerja: Stres lebih mudah muncul ketika individu merasa tidak mampu menyelesaikan tugas atau tanggung jawab yang diberikan.
- c. Masalah pribadi: Konflik keluarga, kondisi keuangan yang tidak stabil, atau gangguan kesehatan pribadi dapat memperburuk tekanan yang dirasakan di tempat kerja.

2. Faktor Organisasi

- a. Tuntutan pekerjaan yang tinggi.

Tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat menjadi sumber utama stres kerja, terutama ketika individu dihadapkan pada beban kerja yang terlalu berat, batas waktu yang ketat, serta target kerja yang sulit atau tidak sesuai dengan kemampuan.

- b. Kurangnya kontrol atas pekerjaan

Individu yang memiliki tingkat kontrol kerja yang rendah cenderung tidak diberikan wewenang atau kebebasan dalam mengambil keputusan terkait pekerjaannya.

- c. Lingkungan kerja yang tidak mendukung

Lingkungan kerja yang tidak mendukung, seperti suasana yang bising, tidak aman, atau tidak nyaman, dapat menjadi faktor tersendiri yang memicu munculnya stres kerja.

d. Gaya kepemimpinan yang tidak efektif

Gaya pemimpin yang tidak efektif yang bersifat otoriter, tidak adil, atau kurang komunikasi dapat menimbulkan tekanan emosional dan ketidakpastian dalam bekerja, sehingga memicu munculnya stres kerja bagi karyawan tersebut.

e. Hubungan kerja yang buruk

Hubungan kerja yang buruk seperti konflik antar rekan kerja, kurangnya kerja sama tim, atau komunikasi yang buruk juga berpotensi meningkatkan stres dalam organisasi.¹⁰

Berdasarkan teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Stres kerja tersebut berasal dari dua sumber utama, yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal. Lingkungan kerja, yang mencakup kondisi fisik, sistem manajemen, serta hubungan sosial di tempat kerja, memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kenyamanan dan tekanan yang dirasakan individu. Di sisi lain, faktor personal seperti tipe kepribadian, pengalaman hidup, serta kondisi sosial dan ekonomi keluarga turut menentukan bagaimana seseorang merespons tuntutan pekerjaan.

¹⁰ Sri Parmawati, dkk, (2025). *“Perilaku dan Budaya Stres Industri”*. Bandung: CV. Dira Media Kreasindo. hal. 58.

4. Indikator Stres Kerja

Stres kerja juga memiliki indikator yang dapat diukur melalui perubahan-perubahan yang terjadi pada setiap individu. Adapun indikator stres kerja menurut Robbins & Judge dalam Noermijati adalah sebagai berikut:

a. Gejala Fisiologis

Pada gejala ini terdapat perlawanan dari dalam tubuh untuk mengatasi stres. Contoh perubahan yang terjadi pada gejala fisiologis akibat stres adalah meningkatnya denyut jantung dan tekanan darah, seringnya buang air kecil, mengalami kelelahan secara fisik, berat badan turun tanpa sebab, lebih sering berkeringat, mudah sakit kepala, dan mengalami gangguan lambung.

b. Gejala Psikologis

Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres, yang dapat muncul dalam keadaan psikologis lainnya seperti kebosanan, depresi, kekecewaan, kehilangan kesabaran, mudah marah atau emosi, kecemasan, dan ketegangan.

c. Gejala Perilaku

Gejala stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam menurunnya produktivitas, suka menunda atau menghindari

pekerjaan, peningkatan absensi atau ketidakhadiran, dan tingginya tingkat turnover.¹¹

Indikator stres kerja menurut pendapat Anggit Astianto dalam Sudjiwanati, yaitu sebagai berikut:

1. Indikator pada psikologis
 - a. Cepat Tersinggung.
 - b. Tidak Komunikatif.
 - c. Banyak melamun.
 - d. Lelah mental.
2. Indikator pada fisik
 - a. Meningkatnya detak jantung.
 - b. Meningkatnya tekanan darah.
 - c. Mudah lelah secara fisik.
 - d. Pusing.
 - e. Sulit tidur.
3. Indikator pada perilaku
 - a. Merokok berlebihan.
 - b. Menunda pekerjaan.
 - c. Perilaku sabotase.
 - d. Pola makan tidak teratur.¹²

¹¹ Noermijati. "Membangun Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Gen Z". (Depok: Rajawali Pers, 2025). hal.55.

¹² Sudjiwanati. "Psikologi dan Organisasi Masyarakat". (Yogyakarta: Andi Offset, 2022). hal.62.

Berdasarkan penjelasan teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa indikator stres kerja dapat dilihat melalui tiga aspek utama, yaitu fisiologis, psikologis, dan perilaku. Secara fisiologis, stres kerja ditandai dengan berbagai gangguan kesehatan seperti kelelahan fisik, perubahan fungsi tubuh, dan keluhan kesehatan lainnya. Secara psikologis, stres kerja tercermin dari ketidakpuasan terhadap pekerjaan serta munculnya emosi negatif seperti cemas, mudah marah, dan depresi. Sementara itu, dari aspek perilaku, stres kerja terlihat melalui perubahan sikap kerja, antara lain menurunnya produktivitas, meningkatnya absensi, kurangnya komunikasi, mudah tersinggung, sering melamun, serta kelelahan mental. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan menjadi indikator penting dalam mengidentifikasi tingkat stres kerja pada individu.

5. Jenis-Jenis Stres Kerja

Quick and Quick dalam Irwan Fathurrochman mengategorikan jenis stres kerja menjadi dua, yaitu:

1. Eustress, adalah akibat positif yang ditimbulkan oleh stres yang berupa timbulnya rasa gembira, perasaan bangga, menerima sebagai tantangan, merasa cakap dan mampu, meningkatnya motivasi untuk berprestasi, semangat kerja tinggi, produktivitas tinggi, timbul harapan untuk dapat memenuhi tuntutan pekerjaan, serta meningkatnya kreativitas dalam situasi kompetitif.
2. Distress, adalah akibat negatif yang merugikan dari stres, misalnya perasaan bosan, frustrasi, kecewa, kelelahan fisik, gangguan tidur,

mudah marah, sering melakukan kesalahan dalam pekerjaan, timbul sikap keragu-raguan, menurunnya motivasi, meningkatnya absensi, serta timbulnya sikap apatis.¹³

Stres tidak hanya berdampak negatif, namun juga bisa berdampak positif. Contohnya seperti dengan adanya batasan waktu para pekerja pun lebih termotivasi untuk menyelesaikan tugas bagaimanapun caranya. Berney dan Selye dalam David Kusmawan mengungkapkan ada empat jenis stres:

1. *Eustres (good stress)*.

Merupakan stres yang menimbulkan stimulus dan kegairahan, sehingga memiliki efek yang bermanfaat bagi individu yang mengalaminya. Contohnya Seperti: tantangan yang muncul dari tanggung jawab yang meningkat, tekanan waktu, dan tugas berkualitas tinggi

2. *Distress*

Merupakan stres yang memunculkan efek yang membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan yang tidak menyenangkan atau berlebihan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.

3. *Hyperstress*

Merupakan stres yang berdampak luar biasa bagi yang mengalaminya. Meskipun dapat bersifat positif atau negatif tetapi stres ini tetap saja membuat

¹³ Irwan Fathurrochman, “*Perilaku dan Budaya Organisasi*”, (Jawa Barat: Adanu Abimata, 2020), hal. 33.

individu terbatas kemampuan adaptasinya. Contoh adalah stres akibat serangan teroris.

4. *Hypostress*

Merupakan stres yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang monoton.¹⁴

Berdasarkan penjelasan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki dampak positif dan negatif. *Eustress* memberikan pengaruh positif seperti meningkatkan motivasi, semangat kerja, dan produktivitas, sedangkan *distress* menimbulkan dampak negatif seperti kelelahan, emosi tidak stabil, dan menurunnya kinerja. Selain itu, terdapat *hyperstress* yang terjadi akibat tekanan berlebihan dan *hypostress* yang muncul karena kurangnya stimulasi atau pekerjaan yang monoton.

¹⁴ David Darmawan, dkk, “*Buku Ajar Dasar Keselamatan dan Kesehatan Kerja*”, (Yogyakarta: Budi Utama, 2024), hal. 132-133.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Degdo Supriyanto, penelitian kualitatif adalah pendekatan sistematis untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena sosial dan budaya secara mendalam.¹ Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk mengungkap realitas sosial yang dialami oleh subjek penelitian secara langsung, khususnya dalam memahami kondisi, pengalaman, serta dinamika permasalahan yang terjadi, sehingga dapat memperoleh pemahaman yang mendalam, kontekstual, dan menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti.

Sementara itu, Bairagi dan Munot dalam Elia Ardyan menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk mengkaji fenomena secara menyeluruh serta menggambarkan secara tepat berbagai peristiwa atau kejadian, berdasarkan konteks yang terjadi di lapangan, dengan menekankan pada makna, proses, dan pemahaman yang mendalam dari sudut pandang subjek penelitian.² Pendekatan ini dilakukan dengan cara mengamati langsung di tempat kejadian nyata, berbicara secara mendalam dengan orang-orang yang terlibat, dan mencatat cerita mereka agar mudah dipahami apa yang sebenarnya terjadi.

¹ Degdo Supriyanto, dkk “*Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori Komprehensif dan Referensi Wajib Penelitian*”, (Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), hal.1.

² Elia Ardyan, dkk “*Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang*”, (Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), hal.3.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, atau fenomena sebagaimana adanya tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti.³ Metode deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang mendeskripsikan dan menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif untuk memperoleh pemahaman dan hasil yang akurat yang berfokus pada data berupa narasi atau pengalaman dalam meneliti tentang Gambaran Stres Kerja Pada *Driver* Maxim Kota Banda Aceh, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan fenomena secara rinci berdasarkan perspektif subjek penelitian tanpa adanya manipulasi data dari peneliti.

B. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Subjek penelitian merupakan orang yang berperan menjadi salah satu sumber informan dalam penelitian. Subjek penelitian yang berupa individu dapat dikenal dengan istilah “responden” atau “informan. Menurut Sugiyono, subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian.⁴ Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian dipilih

³ Arikunto, ” *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 22.

⁴ Sugiyono, ”*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.397.

karena mampu memberikan informasi yang mendalam dan relevan sesuai tujuan penelitian.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk memilih responden yang paling relevan dan mendapatkan informasi yang mendalam dari responden, sehingga peneliti bisa mendapatkan data yang akurat tanpa harus mengambil sampel secara acak. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono teknik *purposive sampling* adalah cara pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, di mana peneliti memilih subjek yang dianggap paling memahami dan dapat memberikan informasi mendalam terkait masalah penelitian.⁵

Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang spesifik dan relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria pemilihan subjek dalam penelitian ini :

1. *Driver* Maxim yang aktif bekerja sebagai *driver* Maxim bike (motor) di Kota Banda Aceh.
2. *Driver* Maxim yang berusia 20 sampai 45 tahun.
3. *Driver* Maxim yang beragama Islam (karena sesuai dengan relevansi konseling Islam).

⁵ Sugiyono, “Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D”, hal.120.

Berdasarkan kriteria di atas, maka peneliti menetapkan 10 orang yang menjadi subjek penelitian. Mereka adalah *driver* Maxim yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan, bersedia dalam memberikan informasi dan penjelasan yang jelas mengenai stres dalam bekerja.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara menurut Zainuddin Iba adalah proses interaksi langsung antara peneliti dan responden atau subjek penelitian yang melibatkan pertanyaan dan jawaban antara kedua pihak. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mendalam tentang pemikiran, pengalaman, dan pandangan pada subjek penelitian.⁶

Ada tiga macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur. Yang dimaksud dengan wawancara terstruktur adalah wawancara yang melibatkan pertanyaan dan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya dalam suatu format atau kerangka kerja. Yang selanjutnya wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang menggunakan panduan pertanyaan, tetapi dengan fleksibilitas dalam mengajukan pertanyaan tambahan yang lebih mendalam sesuai dengan respons dari responden. Yang terakhir wawancara tidak terstruktur adalah wawancara di

⁶ Zainuddin Iba, dkk "Metode Penelitian", (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2023), hal.293.

mana tidak ada daftar pertanyaan tetap atau panduan tertentu yang harus diikuti oleh peneliti atau pewawancara.⁷

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur untuk menggali informasi secara mendalam mengenai penyebab stres kerja yang dialami oleh *driver* Maxim Kota Banda Aceh, serta gambaran stres kerja pada *driver* Maxim Kota Banda Aceh, Dengan pedoman wawancara yang didasarkan pada teori yang digunakan oleh peneliti.

2. Observasi

Observasi menurut Wani adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung, fenomena, atau perilaku di lapangan. Observasi digunakan untuk mengamati dan mencatat tentang perilaku, kejadian, atau situasi tertentu yang dapat membantu dalam memahami apa yang terjadi dalam konteks tertentu.⁸

Ada beberapa jenis observasi menurut Adil dalam Siti Romdona, diantaranya observasi partisipan dan observasi non partisipan. Yang pertama observasi partisipan adalah peneliti terlibat langsung dalam prosesnya. Ia tidak sekadar mengamati, melainkan juga berpartisipasi aktif dalam kegiatan, sehingga memperoleh wawasan yang lebih dalam dan akrab dengan subjek

⁷ Zainuddin Iba, dkk “*Metode Penelitian*”, hal. 294-307.

⁸ Wani, dkk, (2024). “Penggunaan Teknik Observasi Fisik dan Observasi Intelektual Untuk Memahami Karakteristik Siswa di Sekolah Menengah Pertama”. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), hal. 373–374

penelitian. Yang kedua observasi non partisipan adalah peneliti hanya berperan sebagai pengamat tanpa terlibat dalam kegiatan yang diamati.⁹

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipan untuk mengamati secara langsung penyebab stres kerja yang dialami oleh *driver* Maxim Kota Banda Aceh, serta terlibat secara langsung dalam lingkungan keseharian subjek penelitian sehingga dapat menangkap fenomena stres kerja yang muncul, sekaligus melihat gambaran stres kerja pada *driver* Maxim Kota Banda Aceh.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.¹⁰ Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan pada penelitian ini.

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan berbagai dokumen tertulis maupun visual yang berfungsi sebagai data pendukung terhadap temuan utama yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Bentuk dokumentasi yang dikumpulkan meliputi foto-foto aktivitas *driver* Maxim saat menjalankan pekerjaan, dokumentasi kegiatan yang berkaitan

⁹ Siti Romdona,dkk (2025). “Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner”, Jawa Barat: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik, Vol. 3, No. 1, hal. 42-43.

¹⁰ Sugiyono, “Metode Penelitian Bisnis”, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 329.

dengan penyebab stres kerja, serta catatan lapangan peneliti yang memuat uraian mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian.

C. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Analisis data menurut Neong Muhadjir dalam Ahmad Rijali adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.¹¹ Adapun langkah-langkah dalam pengelolaan data untuk penelitian gambaran stres kerja pada *driver* Maxim Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.¹²

Pada tahap reduksi, data disederhanakan dan diringkas agar hanya menyisakan bagian yang relevan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan inti data

¹¹ Ahmad Rijali, (2018), "*Analisis Data Kualitatif*", (UIN Antasari Banjarmasin: Alhadharah Jurnal Ilmu Dakwah, Vol. 17 No. 33), hal. 84.

¹² Ahmad Rijali, (2018), "*Analisis Data Kualitatif*", hal. 91.

yang bisa digunakan untuk tahap berikutnya, yaitu penyajian dan penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu penyebab stres kerja yang dialami oleh *driver* Maxim Kota Banda Aceh dan gambaran stres kerja yang dialami oleh *driver* Maxim tersebut. Dengan mereduksi data, data yang semula banyak dan beragam menjadi lebih terstruktur dan mudah dianalisis.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah proses untuk mengumpulkan informasi yang tersusun, sehingga memberikan kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini dapat menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya, sehingga bisa melakukan analisis kembali.¹³

Pada penelitian ini, data disajikan dalam bentuk teks naratif yang menjelaskan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi untuk memperjelas informasi dan mudah untuk penarikan kesimpulan kedepannya.

¹³ Ahmad Rijali, (2018), “Analisis Data Kualitatif”, hal. 94.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses menafsirkan dan menyimpulkan makna dari data yang telah direduksi dan disajikan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara verifikasi atau pengecekan ulang terhadap data yang ada untuk memastikan bahwa kesimpulan tersebut benar-benar sesuai dan konsisten dengan temuan di lapangan.¹⁴

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan sebelumnya. Kesimpulan yang dihasilkan dari pengamatan dan pertanyaan yang dilakukan oleh peneliti mengenai penyebab stres kerja yang dialami *driver* Maxim Kota Banda Aceh dan gambaran stres kerja yang dialami oleh *driver* Maxim tersebut.

Dalam penulisan penelitian ini, penulis berpedoman pada buku Pedoman Penulisan dan Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh serta mengikuti arahan dan bimbingan dari dosen pembimbing selama proses penyusunan skripsi.

¹⁴ Ahmad Rijali, (2018), “*Analisis Data Kualitatif*”, hal. 95.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Maxim

Maxim adalah perusahaan yang berdiri pada tahun 2003 di Rusia. Layanan ini diluncurkan di empat kota selama enam tahun pertama. Maxim membuka cabang di tujuh kota pada tahun 2009, 17 kota di Tahun 2010, dan berkembang menjadi 22 kota atau lebih per tahun. Setelah itu, Maxim mulai membentuk kemitraan di luar Rusia pada tahun 2014, dengan negara-negara seperti Ukraina, Kazakhstan, Georgia, Bulgaria, Tajikistan, Belarusia, Azerbaijan, dan Italia. Maxim pertama kali diperkenalkan ke Indonesia pada Juli 2018.¹

Perusahaan Maxim hadir di Indonesia pertama kali di Kota Jakarta dengan bentuk layanan pemesanan transportasi dan sepeda motor melalui aplikasi mobile *taxsee driver*. Maxim sendiri lebih dulu memilih menggunakan bisnis jasa melalui jaringan telekomunikasi. Perusahaan Maxim di Indonesia dikelola oleh PT. Perdana *Technology* dengan kantor di Jakarta Selatan. Direktur yang mengembangkan bisnis Maxim adalah Dimitry Radzun. Maxim mengatakan bisnis jasa ini telah beroperasi di 14 kota antara lain kota Yogyakarta, Pekanbaru, Surakarta, Bengkulu, Denpasar, Pontianak,

¹ Maxim, “Tentang Perusahaan Maxim”, <https://Taximaxim.Ru/Id-Id/>, last modified 2021, <https://id.maxim.com/about/>. hal.1

Banjarmasin, Jambi, Bandar Lampung, Padang, Banda Aceh, Solo, Samarinda, dan Palembang. Perusahaan Maxim juga memperluas operasinya dengan membuka cabang di wilayah Bekasi, Tangerang, Kediri, Tangerang Selatan, dan Pemekasan.

Pada tahun 2020, perusahaan Maxim hadir di Kota Banda Aceh. Hal ini dapat dilihat dari adanya rekrutmen dan pengembangan layanan Maxim di Banda Aceh yang mulai dipublikasikan pada akhir tahun 2020, yang menunjukkan bahwa perusahaan tersebut sedang memulai operasional dan memperluas jaringan mitra pengemudi di kota tersebut.

Maxim merupakan salah satu jasa transportasi berbasis aplikasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi mobile. Saat ini, aplikasi maxim sudah diunduh lebih dari 10 juta orang di berbagai daerah. Fitur yang ditawarkan Maxim pun berbagai macam, mulai dari pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, hingga berpergian. Maxim pun telah membawa perubahan di kancah transportasi. Munculnya Maxim di Indonesia membawa banyak hal positif. Masyarakat yang ingin berpindah lokasi ataupun ingin membeli makanan tidak perlu keluar rumah, karena dengan adanya transportasi Maxim ini masyarakat hanya perlu membuat orderan melalui smartphone mereka. Hal ini sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan hal-hal yang dibutuhkan, karena tersedianya berbagai layanan di aplikasi tersebut. Dengan

munculnya Maxim dapat mengurangi pengangguran yang terdapat di Indonesia.²

2. Visi dan Misi Perusahaan Maxim

a. Visi Perusahaan Maxim

Visi perusahaan Maxim ialah menjadi layanan transportasi online terbaik di Indonesia dengan memperkenalkan inovasi baru dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

b. Misi Perusahaan Maxim

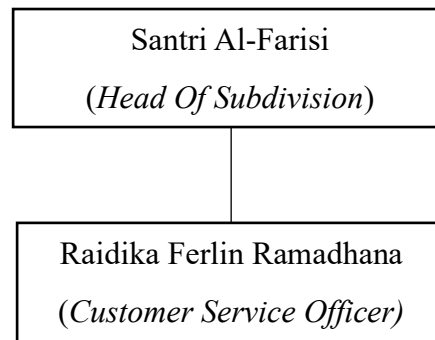
Misi perusahaan Maxim ialah terus meningkatkan interaksi antara pengguna dan membantu banyak orang untuk melakukan perjalanan ke tujuan masing-masing.

Perusahaan Maxim memberikan kesempatan kepada pengguna aplikasi maxim untuk berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif dalam hal pemesanan menggunakan layanan yang tersedia di aplikasi maxim dengan cara yang mudah. Selain itu, saat memenuhi pesanan dapat mengoptimalkan proses pencarian lokasi yang tersedia di aplikasi untuk memudahkan pengguna dalam pemesanan, serta memantau makanan atau barang yang dipesan pengguna hanya dengan satu genggam.³

² Maxim, “ Tentang Perusahaan Maxim”, hal.1-2

³ Visi dan Misi Maxim Kota Banda Aceh

3. Struktur Kantor Maxim Kota Banda Aceh



Gambar 4 .1 : Struktur Kantor Maxim Kota Banda Aceh

4. Lokasi Kantor Maxim Kota Banda Aceh

Lokasi: Jl. Mr. Mohd Hasan No.77, Batoh, Kec. Lueng Bata, Kota Banda Aceh, Indonesia

5. Jumlah Kendaraan *Bike* (Motor) dan *Car* (Mobil)

- *Bike* (Motor) = 170 Kendaraan
- *Car* (Mobil) = 298 Kendaraan

6. Macam–Macam Jasa Layanan di Aplikasi Maxim

- a. *Bike*, ialah jasa antar jemput roda dua siap pakai untuk mengantarkan pelanggan ke lokasi yang diinginkan pelanggan. Pengemudi akan menjemput pelanggan di tempat yang telah ditentukan oleh pelanggan atau pengguna melalui aplikasi Maxim.
- b. *Car*, ialah layanan dengan menggunakan kendaraan roda empat atau mobil yang siap mengantar pelanggan ke lokasi yang diinginkan

pengguna. *driver* akan menjemput pelanggan di tempat yang telah ditentukan oleh pelanggan menggunakan aplikasi Maxim.

- c. *Food*, ialah layanan pesan antar makanan dengan menggunakan kendaraan roda dua yang siap melakukan pemesanan makanan sesuai dengan pilihan menu restoran atau kedai makanan yang terdapat di aplikasi Maxim. Pengantaran makanan sampai ke pelanggan sesuai dan tujuan pengiriman makanan tersebut.
- d. *Delivery*, ialah layanan pesan antar makanan dan barang yang telah dipilih oleh pengguna sesuai pilihan menu dari restoran atau kedai serta toko barang sesuai pilihan di aplikasi Maxim. Ada beberapa layanan dalam kategori pesan antar yaitu, *bike delivery* dan *car delivery*.
- e. *Cargo*, ialah layanan angkutan dengan muatan barang baik dalam kota atau antar kota diharapkan memesan terlebih dahulu sebelumnya.
- f. *Life*, ialah penyedia jasa ahli yang akan siap datang ke lokasi pelanggan yang menggunakan layanan ini. Salah satu layanan pada kategori Maxim *life* yaitu *cleaning*.⁴

7. Tarif Maxim

a. Tarif Maxim *Bike* (Motor)

- Tarif awal: sekitar Rp8.900 untuk 4 km pertama.
- Tarif berikutnya: sekitar Rp1.600 per km.

⁴ Maxim, "Tentang Perusahaan Maxim", <https://Taximaxim.Ru/Id-Id/>, last modified 2021, <https://id.maxim.com/about/>. hal. 2

- Biaya tunggu: lima menit pertama gratis, setelah itu sekitar Rp500/ menit.

b. Tarif Maxim *Car* (Mobil)

- Tarif awal: sekitar Rp5.000 untuk 0,2 km pertama.
- Tarif berikutnya: sekitar Rp3.900 per km.
- Biaya tunggu: lima menit gratis, setelah itu sekitar Rp500/ menit.⁵

8. Cara Mendaftar *Driver* Maxim

Adapun beberapa syarat untuk menjadi calon mitra *driver* Maxim yang harus dipenuhi dalam pendaftaran yang dilakukan secara online antara lain:

- Nama lengkap calon *driver*.
- Nomor *handphone* aktif
- E-mail yang masih aktif
- Foto diri
- Kartu tanda pengenalan (KTP)
- Surat ijin mengemudi (SIM)
- Surat tanda nomor kendaraan (STNK)
- Foto kendaraan (foto depan dan belakang).

⁵ Infojek, “Tarif Maxim”, last modified 2022, <https://www.infojek.com/tarif-maxim-per-km/>. hal.1

B. Hasil Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menghadapi beberapa hambatan dan kendala yang memengaruhi proses pengumpulan data di lapangan. Salah satunya adalah keterbatasan waktu dari para *driver* Maxim, yang memiliki jam kerja tidak menentu sehingga sulit untuk menentukan waktu wawancara yang tepat. Selain itu, kondisi lapangan yang dinamis, seperti situasi lalu lintas, cuaca, serta lokasi wawancara yang sering berpindah, juga membuat proses wawancara, observasi dan dokumentasi menjadi kurang kondusif.

Peneliti juga menemukan bahwa tidak semua *driver* bersedia menyampaikan pengalaman terkait stres kerja secara terbuka dan mendalam, karena sebagian menganggap hal tersebut bersifat pribadi. Di samping itu, keterbatasan dalam menjangkau jumlah *driver* yang lebih luas menyebabkan penelitian ini hanya melibatkan sepuluh *driver* yang telah memenuhi kriteria. Meskipun demikian, peneliti berupaya mengatasi berbagai hambatan dan kendala tersebut dengan menyesuaikan waktu wawancara, membangun komunikasi yang baik dengan *driver*, serta melakukan pengecekan ulang data dari berbagai sumber agar hasil penelitian tetap valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian dilakukan pada *driver* Maxim di Kota Banda Aceh, yang diawali dengan kegiatan observasi awal pada tanggal 23 November 2025. Proses wawancara kepada *driver* Maxim *bike* (motor) dilakukan pada tanggal 1 sampai dengan 2 April 2026. Peneliti mewawancarai sepuluh *driver*

Maxim yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Hasil penelitian akan dijelaskan sesuai dengan rumusan masalah:

1. Bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan para *driver* Maxim di Kota Banda Aceh, terdapat bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim Kota Banda Aceh.

Berikut hasil wawancara yang didapatkan:

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial KH menjelaskan:

“Selama bekerja, kondisi fisik saya kadang capek, apalagi kalau narik seharian. Duduk lama di motor juga bikin badan pegal-pegal, Iya, pernah. kalau kerja terlalu lama atau orderan sepi tapi harus keliling-keliling, kadang kepala pusing dan badan terasa tegang, pernah juga, biasanya kalau lagi buru-buru atau dapat orderan yang bikin panik, jantung jadi berdebar dan napas terasa agak cepat, yang paling bikin stres itu kalau orderan sepi, pendapatan nggak tentu, sama kadang ada penumpang yang susah diatur. Itu yang paling sering bikin kepikiran, biasanya saya jadi cemas, khawatir, dan kadang agak kesal juga. Soalnya kalau sepi orderan, otomatis penghasilan ikut berkurang, iya, pernah. Kadang kepikiran soal kebutuhan harian, apalagi kalau hasil kerja hari itu kurang bagus, iya, kadang jadi lebih pendiam dan kurang semangat, kalau lagi stres, saya juga jadi lebih gampang capek dan kurang fokus, kadang iya, tapi saya usahakan tetap sopan. Cuma kalau lagi capek atau stres, ngomongnya bisa jadi lebih singkat dari biasanya, pernah. Kalau lagi benar-benar capek atau pikiran lagi penuh, saya biasanya istirahat dulu sebentar atau ambil orderan seperlunya aja, kadang berpengaruh, terutama kalau badan capek atau pikiran lagi nggak tenang. Tapi saya tetap berusaha biar nggak terlalu ngaruh ke kerjaan..”⁶

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial R menjelaskan:

“Saya biasanya merasa capek dan pegal kalau kerja sudah lama, kadang juga pusing kalau terlalu banyak tekanan. Saat kondisi kerja lagi ramai atau orderan sepi, badan bisa terasa tegang dan jantung sedikit berdebar. Yang paling sering bikin stres itu biasanya penghasilan yang tidak pasti, orderan yang sepi, atau penumpang yang kurang nyaman. Kalau lagi tertekan, saya cenderung lebih diam dan semangat kerja jadi agak turun,

⁶ Wawancara dengan informan KH pada 1 April 2026, di Kota Banda Aceh.

tapi tetap berusaha sopan saat berkomunikasi dengan penumpang maupun sesama driver. Saya juga kadang memilih istirahat sebentar kalau sudah terlalu capek supaya bisa lanjut kerja lagi dengan lebih tenang.”⁷

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial MH menjelaskan:

“Saya biasanya merasa capek kalau kerja terlalu lama, apalagi kalau harus terus di jalan. Kadang juga badan terasa pegal dan kepala sedikit pusing, terutama saat banyak tekanan atau orderan tidak lancar. Kalau lagi dalam situasi seperti itu, jantung bisa sedikit berdebar dan badan terasa agak tegang. Yang paling sering bikin stres itu biasanya kalau orderan sepi, penghasilan tidak menentu, atau ada penumpang yang bikin tidak nyaman. Kalau lagi tertekan, saya jadi lebih diam, semangat kerja agak turun, dan kadang ingin istirahat dulu. Walaupun begitu, saya tetap berusaha menjaga sikap sopan dan tetap disiplin saat bekerja.”⁸

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial S menjelaskan:

“Saya biasanya merasa capek dan pegal kalau kerja sudah cukup lama, apalagi kalau seharian di jalan. Kadang kepala juga terasa pusing kalau lagi banyak tekanan atau orderan tidak lancar. Saat menghadapi situasi seperti itu, badan bisa terasa tegang dan jantung sedikit berdebar. Yang paling sering bikin stres itu biasanya kalau orderan sepi, hasil pendapatan tidak menentu, atau ada penumpang yang kurang nyaman. Kalau lagi tertekan, saya cenderung lebih diam dan semangat kerja jadi agak menurun, tapi saya tetap berusaha sopan saat berkomunikasi dan tetap menjalankan pekerjaan dengan baik.”⁹

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial TI menjelaskan:

“Saya biasanya merasa capek dan pegal kalau kerja terlalu lama, apalagi kalau seharian di jalan. Kadang kepala juga terasa pusing kalau lagi banyak tekanan atau orderan tidak lancar. Saat menghadapi situasi seperti itu, badan bisa terasa tegang dan jantung sedikit berdebar. Yang paling sering bikin stres itu biasanya kalau orderan sepi, penghasilan tidak menentu, atau ada penumpang yang kurang nyaman. Kalau lagi tertekan, saya cenderung lebih diam dan semangat kerja jadi agak menurun, tapi saya tetap berusaha sopan saat berkomunikasi dan tetap menjalankan pekerjaan dengan baik.”¹⁰

⁷ Wawancara dengan informan R pada 1 April 2026, di Kota Banda Aceh.

⁸ Wawancara dengan informan MH pada 1 April 2026, di Kota Banda Aceh.

⁹ Wawancara dengan informan S pada 1 April 2026, di Kota Banda Aceh.

¹⁰ Wawancara dengan informan TI pada 1 April 2026, di Kota Banda Aceh.

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial A menjelaskan:

“Saya biasanya merasa capek dan pegal kalau kerja sudah lama, apalagi kalau seharian di jalan. Kadang kepala juga terasa pusing kalau lagi banyak tekanan atau orderan tidak lancar. Saat menghadapi situasi seperti itu, badan bisa terasa tegang dan jantung sedikit berdebar. Yang paling sering bikin stres itu biasanya kalau orderan sepi, penghasilan tidak menentu, atau ada penumpang yang kurang nyaman. Kalau lagi tertekan, saya cenderung lebih diam dan semangat kerja jadi agak menurun, tapi saya tetap berusaha sopan saat berkomunikasi dan tetap menjalankan pekerjaan dengan baik..”¹¹

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial M menjelaskan:

“Saya biasanya merasa capek dan pegal kalau kerja sudah lama, apalagi kalau seharian di jalan. Kadang kepala juga terasa pusing kalau lagi banyak tekanan atau orderan tidak lancar. Saat menghadapi situasi seperti itu, badan bisa terasa tegang dan jantung sedikit berdebar. Yang paling sering bikin stres itu biasanya kalau orderan sepi, penghasilan tidak menentu, atau ada penumpang yang kurang nyaman. Kalau lagi tertekan, saya cenderung lebih diam dan semangat kerja jadi agak menurun, tapi saya tetap berusaha sopan saat berkomunikasi dan tetap menjalankan pekerjaan dengan baik.”¹²

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial M menjelaskan:

“Saya biasanya merasa capek dan pegal kalau kerja sudah lama, apalagi kalau seharian di jalan. Kadang kepala juga terasa pusing kalau lagi banyak tekanan atau orderan tidak lancar. Saat menghadapi situasi seperti itu, badan bisa terasa tegang dan jantung sedikit berdebar. Yang paling sering bikin stres itu biasanya kalau orderan sepi, penghasilan tidak menentu, atau ada penumpang yang kurang nyaman. Kalau lagi tertekan, saya cenderung lebih diam dan semangat kerja jadi agak menurun, tapi saya tetap berusaha sopan saat berkomunikasi dan tetap menjalankan pekerjaan dengan baik.”¹³

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial I menjelaskan:

“Saya biasanya merasa capek dan pegal kalau kerja sudah lama, apalagi kalau seharian di jalan. Kadang kepala juga terasa pusing kalau lagi banyak tekanan atau orderan tidak lancar. Saat menghadapi situasi seperti itu, badan bisa terasa tegang dan jantung sedikit berdebar. Yang paling

¹¹ Wawancara dengan informan A pada 2 April 2026, di Kota Banda Aceh.

¹² Wawancara dengan informan M pada 2 April 2026, di Kota Banda Aceh.

¹³ Wawancara dengan informan M pada 2 April 2026, di Kota Banda Aceh.

sering bikin stres itu biasanya kalau orderan sepi, penghasilan tidak menentu, atau ada penumpang yang kurang nyaman. Kalau lagi tertekan, saya cenderung lebih diam dan semangat kerja jadi agak menurun, tapi saya tetap berusaha sopan saat berkomunikasi dan tetap menjalankan pekerjaan dengan baik.”¹⁴

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial Z menjelaskan:

“Saya biasanya merasa capek dan pegal kalau kerja sudah lama, apalagi kalau seharian di jalan. Kadang kepala juga terasa pusing kalau lagi banyak tekanan atau orderan tidak lancar. Saat menghadapi situasi seperti itu, badan bisa terasa tegang dan jantung sedikit berdebar. Yang paling sering bikin stres itu biasanya kalau orderan sepi, penghasilan tidak menentu, atau ada penumpang yang kurang nyaman. Kalau lagi tertekan, saya cenderung lebih diam dan semangat kerja jadi agak menurun, tapi saya tetap berusaha sopan saat berkomunikasi dan tetap menjalankan pekerjaan dengan baik.”¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan sepuluh *driver* Maxim yang telah memenuhi kriteria, dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim terlihat cukup jelas dalam tiga aspek. Pada aspek fisiologis, para *driver* umumnya mengalami kondisi seperti capek, pegal, pusing, badan terasa tegang, dan kadang jantung berdebar saat menghadapi tekanan kerja. Pada aspek psikologis, stres paling sering muncul karena orderan sepi, penghasilan yang tidak menentu, dan penumpang yang kurang nyaman, sehingga menimbulkan perasaan khawatir, capek pikiran, dan kecewa. Sementara itu, pada aspek perilaku, stres membuat mereka cenderung lebih diam, semangat kerja menurun, dan sesekali ingin istirahat dulu, walaupun tetap berusaha sopan dan menjaga disiplin dalam bekerja.

¹⁴ Wawancara dengan informan I pada 2 April 2026, di Kota Banda Aceh.

¹⁵ Wawancara dengan informan Z pada 2 April 2026, di Kota Banda Aceh.

2. Upaya *Driver* Maxim Kota Banda Aceh Dalam Mengatasi Stres Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan *driver* Maxim di Kota Banda Aceh, terdapat beberapa upaya *driver* Maxim Kota Banda Aceh dalam mengatasi stres kerja. Berikut hasil wawancara yang didapatkan:

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial KH menjelaskan:

“Biasanya saya istirahat sebentar di warung kopi atau pulang ke rumah kalau memang badan sudah terlalu capek. Kadang saya juga tidur sebentar supaya tenaga kembali. Saya berusaha makan teratur, minum vitamin, dan tidak terlalu memaksakan diri bekerja sampai larut malam kalau badan sudah lelah. Kalau sudah mulai sakit kepala atau susah tidur, saya biasanya mengurangi narik sementara dan mencoba lebih banyak istirahat supaya kondisi kembali normal. Pernah, karena kalau dipaksakan malah tambah stres dan badan jadi sakit. Jadi saya memilih libur satu atau dua hari. Saya biasanya mencoba berpikir tenang, tarik napas, dan kadang berhenti sebentar untuk minum kopi atau duduk santai. Saya lebih memilih diam dulu supaya tidak emosi berlebihan. Kadang saya mendengarkan musik atau berbicara dengan teman sesama driver. Iya, biasanya saya cerita ke istri atau teman driver supaya pikiran lebih lega dan dapat masukan. Sangat membantu, karena setelah salat dan berdoa hati terasa lebih tenang dan pikiran lebih ringan. Saya berusaha tetap sabar dan bicara baik-baik walaupun kadang pelanggan membuat kesal. Saya mencoba mengontrol emosi dan mengingat kalau marah hanya akan memperburuk keadaan. Ada, sekarang saya lebih banyak istirahat, lebih dekat dengan keluarga, dan tidak terlalu memaksakan diri mencari order.”¹⁶

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial R menjelaskan:

“Biasanya kalau saya sudah merasa capek banget, saya pilih istirahat dulu sebentar, kadang minum kopi atau tidur beberapa jam supaya badan agak segar lagi. Saya berusaha jaga kesehatan dengan makan teratur, minum vitamin, dan tidak terlalu memaksakan diri kerja sampai larut malam terus. Kalau sudah mulai sakit kepala atau susah tidur, biasanya saya berhenti narik dulu sementara, banyak istirahat dan coba tenangkan pikiran. Iya, pernah. Kalau badan dan pikiran sudah terlalu lelah, saya biasanya libur satu atau dua hari supaya kondisi balik normal lagi. Kalau ada tekanan kerja atau banyak masalah di jalan, saya biasanya coba santai, tarik napas,

¹⁶ Wawancara dengan informan KH pada 1 April 2026, di Kota Banda Aceh.

kadang dengar musik biar pikiran lebih tenang. Saat merasa cemas atau emosi karena pekerjaan, biasanya saya cerita ke teman sesama driver atau cari hiburan supaya tidak terlalu kepikiran. Iya, saya kadang cerita ke keluarga atau teman dekat supaya hati lebih lega dan ada yang kasih semangat. Sangat membantu. Biasanya kalau habis salat atau berdoa, hati jadi lebih tenang dan stres juga agak berkurang. Saya berusaha tetap sabar dan bicara baik-baik walaupun kadang pelanggan atau situasi di jalan bikin emosi. Biasanya saya diam dulu, menenangkan diri, dan menghindari membalas dengan kata-kata kasar supaya masalah tidak makin besar. Ada, sekarang saya jadi lebih sering istirahat, lebih sabar menghadapi pelanggan, dan lebih bisa mengontrol emosi saat bekerja..”¹⁷

Hasil wawancara dengan driver Maxim berinisial MH menjelaskan:

“Kalau saya merasa capek setelah kerja seharian, biasanya saya berhenti dulu, makan, terus istirahat di rumah supaya badan tidak terlalu drop. Saya jaga kondisi tubuh dengan tidur cukup dan tidak terlalu memaksakan narik kalau badan sudah lelah. Kalau mulai stres sampai sakit kepala atau susah tidur, biasanya saya coba kurangi main HP malam-malam dan banyak istirahat. Pernah, apalagi kalau kondisi badan sudah benar-benar capek. Saya pilih libur dulu sehari supaya lebih enak kerja lagi nanti. Biasanya saya coba tenangin diri sendiri, kadang duduk sebentar atau minum kopi supaya pikiran lebih rileks. Kalau lagi cemas atau banyak pikiran karena pekerjaan, saya biasanya ngobrol dengan teman driver lain karena mereka juga sering mengalami hal yang sama. Iya, saya sering cerita ke istri dan teman dekat supaya beban pikiran terasa lebih ringan. Iya, sangat membantu. Kalau habis salat atau dzikir biasanya hati lebih tenang dan tidak terlalu kepikiran masalah kerja. Saya usahakan tetap sopan walaupun kadang ada pelanggan yang bikin kesal, karena kalau ikut emosi nanti malah tambah masalah. Biasanya saya memilih diam dulu dan menghindari debat supaya emosi cepat reda. Ada, sekarang saya lebih sabar, tidak gampang marah, dan lebih bisa atur waktu kerja sama waktu istirahat.”¹⁸

Hasil wawancara dengan driver Maxim berinisial S menjelaskan:

“Biasanya kalau sudah terasa lelah sekali, saya berhenti dulu cari order dan istirahat sebentar sambil makan atau minum kopi. Saya berusaha jaga

¹⁷ Wawancara dengan informan R pada 1 April 2026, di Kota Banda Aceh.

¹⁸ Wawancara dengan informan MH pada 1 April 2026, di Kota Banda Aceh.

kesehatan dengan makan tepat waktu dan tidur yang cukup walaupun kerja kadang sampai malam. Kalau mulai sakit kepala atau susah tidur, biasanya saya kurangi kerja dulu dan coba banyak istirahat supaya badan kembali fit. Iya, pernah. Kalau sudah terlalu capek atau pikiran penuh, saya pilih libur sementara supaya tidak terlalu stres. Kalau ada tekanan kerja, saya biasanya mencoba tenang dan tidak terlalu memikirkan masalah terus-menerus. Saat merasa cemas atau emosi karena pekerjaan, saya biasanya cari hiburan atau ngobrol dengan teman supaya pikiran lebih ringan. Iya, saya kadang cerita ke keluarga atau teman dekat supaya ada tempat berbagi dan tidak memendam sendiri. Sangat membantu, karena setelah salat atau berdoa saya merasa lebih tenang dan hati juga lebih lega. Saya berusaha tetap ramah ke pelanggan walaupun kadang kondisi di jalan atau pelanggan membuat emosi. Biasanya saya tahan emosi dan memilih diam dulu supaya tidak berkata kasar atau membuat masalah lebih besar. Ada, sekarang saya lebih bisa mengontrol emosi, lebih sabar, dan lebih tahu kapan harus istirahat saat bekerja. .”¹⁹

Hasil wawancara dengan driver Maxim berinisial TI menjelaskan:

“Kalau saya sudah capek sekali setelah kerja, biasanya saya berhenti dulu dan istirahat di warung atau langsung pulang ke rumah. Saya menjaga kesehatan dengan makan teratur, minum air yang cukup, dan tidak terlalu memaksakan kerja sampai larut malam terus. Kalau mulai terasa stres seperti sakit kepala atau susah tidur, biasanya saya coba rileks dan tidur lebih awal supaya badan kembali segar. Iya, pernah. Saya pernah mengurangi jam kerja beberapa hari karena badan dan pikiran sudah terlalu lelah. Kalau ada tekanan kerja, saya biasanya mencoba berpikir santai dan tidak terlalu mengambil hati masalah yang terjadi di jalan. Saat merasa emosi atau tertekan, saya biasanya memilih diam dulu dan mencari suasana yang lebih tenang supaya tidak terbawa emosi. Iya, saya sering cerita ke keluarga atau teman sesama driver supaya ada yang mendengarkan keluhan saya. Sangat membantu, karena setelah salat dan berdoa saya merasa lebih tenang dan pikiran juga lebih ringan. Saya tetap berusaha sopan dan sabar menghadapi pelanggan walaupun kadang ada yang membuat kesal. Biasanya saya mengontrol diri dengan banyak diam dan tidak langsung membalas saat sedang emosi. Ada, sekarang saya jadi

¹⁹ Wawancara dengan informan S pada 1 April 2026, di Kota Banda Aceh.

lebih sabar, lebih tenang saat bekerja, dan lebih bisa mengatur waktu istirahat.”²⁰

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial A menjelaskan:

*“Biasanya kalau sudah terasa lelah, saya berhenti dulu sebentar untuk istirahat atau makan supaya tenaga kembali ada. Saya menjaga kondisi tubuh dengan tidur cukup dan tidak terlalu memaksakan diri kalau badan sudah capek. Kalau mulai sakit kepala atau sulit tidur karena banyak pikiran, biasanya saya coba tenangin diri dan kurangi kerja dulu sementara. Iya, pernah. Saya pernah libur sehari karena merasa terlalu lelah dan stres dengan pekerjaan. Kalau menghadapi tekanan kerja, saya biasanya mencoba berpikir positif dan tidak terlalu memikirkan masalah secara berlebihan. Saat merasa emosi atau cemas karena pekerjaan, saya biasanya mendengarkan musik atau ngobrol dengan teman supaya pikiran lebih tenang. Iya, saya sering cerita ke keluarga supaya hati terasa lebih lega dan tidak memendam masalah sendiri. Sangat membantu, karena setelah salat dan berdoa saya merasa lebih tenang dan lebih kuat menjalani pekerjaan. Saya berusaha tetap sabar dan sopan kepada pelanggan walaupun kadang ada situasi yang membuat kesal. Biasanya saya memilih menahan emosi dan tidak langsung membalas supaya tidak terjadi pertengkaran. Ada, sekarang saya lebih bisa mengontrol emosi, lebih sering istirahat, dan lebih tenang saat bekerja.”*²¹

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial M menjelaskan:

“Kalau saya sudah merasa sangat capek, biasanya saya berhenti dulu cari order dan istirahat sambil minum kopi supaya badan lebih enak. Saya menjaga kesehatan dengan makan teratur dan berusaha tidur cukup walaupun kerja kadang sampai malam. Kalau mulai sakit kepala atau susah tidur, biasanya saya kurangi kerja dulu dan banyak istirahat supaya kondisi kembali normal. Iya, pernah. Saya pernah mengambil waktu libur beberapa hari karena merasa fisik dan pikiran sudah terlalu lelah. Kalau ada tekanan saat bekerja, saya biasanya mencoba tenang dan tidak terlalu memikirkan masalah secara berlebihan. Saat merasa emosi atau cemas karena pekerjaan, saya biasanya mencari hiburan atau ngobrol dengan teman sesama driver. Iya, saya kadang cerita ke keluarga atau teman dekat supaya ada tempat berbagi cerita dan pikiran jadi lebih ringan. Sangat membantu,

²⁰ Wawancara dengan informan TI pada 1 April 2026, di Kota Banda Aceh.

²¹ Wawancara dengan informan A pada 2 April 2026, di Kota Banda Aceh.

karena setelah salat atau berdoa saya merasa hati lebih tenang dan stres juga berkurang. Saya tetap berusaha ramah dan sabar menghadapi pelanggan walaupun kadang ada yang membuat emosi. Biasanya saya memilih diam dulu dan mengontrol emosi supaya tidak berkata kasar atau membuat masalah semakin besar. Ada, sekarang saya lebih sabar, lebih bisa mengatur emosi, dan lebih memperhatikan waktu istirahat saat bekerja.”²²

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial M menjelaskan:

“Biasanya kalau sudah terlalu lelah, saya berhenti dulu dan istirahat sebentar sebelum lanjut kerja lagi. Saya menjaga kondisi tubuh dengan makan yang cukup dan berusaha tidak begadang terus setiap hari. Kalau mulai terasa stres seperti sakit kepala atau susah tidur, saya biasanya banyak istirahat dan mencoba menenangkan pikiran. Iya, pernah. Saya pernah mengurangi jam kerja karena merasa badan sudah capek dan pikiran juga tidak tenang. Kalau menghadapi tekanan kerja, saya biasanya mencoba sabar dan berpikir santai supaya tidak terlalu stres. Saat merasa emosi atau tertekan karena pekerjaan, saya biasanya mendengarkan musik atau ngobrol dengan teman supaya lebih tenang. Iya, saya sering cerita ke keluarga atau teman dekat supaya hati terasa lebih lega. Sangat membantu, karena setelah salat atau dzikir saya merasa lebih tenang dan pikiran juga lebih ringan. Saya berusaha tetap sopan dan sabar kepada pelanggan walaupun kadang ada yang membuat emosi. Biasanya saya memilih diam dulu dan menenangkan diri supaya tidak mudah marah atau berkata kasar. Ada, sekarang saya lebih bisa mengontrol emosi, lebih tenang saat bekerja, dan lebih tahu kapan harus istirahat.”²³

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial I menjelaskan:

“Biasanya kalau sudah terlalu capek, saya berhenti dulu cari order dan istirahat sebentar supaya badan tidak terlalu lelah. Saya menjaga kesehatan dengan makan yang cukup, minum air yang banyak, dan tidur yang cukup kalau sudah selesai kerja. Kalau mulai sakit kepala atau susah tidur, saya biasanya mencoba banyak istirahat dan mengurangi kerja untuk sementara waktu. Iya, pernah. Saya pernah libur sehari karena merasa badan dan pikiran sudah terlalu capek. Kalau ada tekanan kerja, saya

²² Wawancara dengan informan M pada 2 April 2026, di Kota Banda Aceh.

²³ Wawancara dengan informan M pada 2 April 2026, di Kota Banda Aceh.

biasanya mencoba tetap tenang dan tidak terlalu memikirkan masalah secara berlebihan. Saat merasa emosi atau cemas karena pekerjaan, saya biasanya ngobrol dengan teman atau mendengarkan musik supaya pikiran lebih rileks. Iya, saya kadang cerita ke keluarga dan teman dekat supaya hati terasa lebih lega. Sangat membantu, karena setelah salat atau berdoa saya merasa lebih tenang dan stres juga lebih berkurang. Saya tetap berusaha sabar dan sopan kepada pelanggan walaupun kadang ada yang membuat kesal. Biasanya saya memilih diam dulu dan menenangkan diri supaya tidak mudah marah atau berkata kasar. Ada, sekarang saya lebih bisa mengontrol emosi, lebih tenang saat bekerja, dan lebih sering mengambil waktu istirahat.”²⁴

Hasil wawancara dengan *driver* Maxim berinisial Z menjelaskan:

“Kalau saya sudah merasa sangat lelah, biasanya saya berhenti dulu dan istirahat sebentar sebelum lanjut mencari order lagi. Saya menjaga kondisi tubuh dengan makan teratur, minum vitamin, dan berusaha tidur cukup meskipun jam kerja panjang. Kalau mulai terasa sakit kepala atau susah tidur, biasanya saya mengurangi kerja dulu dan mencoba banyak istirahat supaya badan kembali fit. Iya, pernah. Saya pernah mengambil libur sementara karena merasa fisik dan pikiran sudah terlalu capek. Kalau menghadapi tekanan kerja, saya biasanya mencoba tenangkan pikiran dan tidak terlalu membawa masalah ke hati. Saat merasa emosi atau cemas karena pekerjaan, saya biasanya mencari hiburan atau ngobrol dengan teman supaya pikiran lebih rileks. Iya, saya sering cerita ke keluarga atau teman dekat supaya ada tempat berbagi dan hati terasa lebih lega. Sangat membantu, karena setelah salat, doa, atau dzikir saya merasa lebih tenang dan lebih sabar menjalani pekerjaan. Saya berusaha tetap ramah dan sopan kepada pelanggan walaupun kadang ada situasi yang membuat emosi. Biasanya saya memilih diam dulu dan menenangkan diri supaya tidak mudah marah atau berkata kasar. Ada, sekarang saya lebih bisa mengontrol emosi, lebih sering istirahat, dan lebih tenang saat menghadapi masalah dalam pekerjaan.”²⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan sepuluh *driver* Maxim yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, dapat disimpulkan bahwa upaya

²⁴ Wawancara dengan informan I pada 2 April 2026, di Kota Banda Aceh.

²⁵ Wawancara dengan informan Z pada 2 April 2026, di Kota Banda Aceh.

mengatasi stres kerja yang dilakukan meliputi: (1) upaya fisiologis, seperti istirahat, pengurangan jam kerja sementara, tidur cukup, dan pemeliharaan pola makan untuk menjaga kondisi fisik. (2) upaya psikologis, antara lain mendengarkan musik, mencari hiburan, berpikir lebih santai, serta berkonsultasi dengan keluarga atau rekan sesama pengemudi untuk mengurangi beban pikiran. (3) upaya religius, yaitu pelaksanaan ibadah (salat, doa, dzikir, dan pembacaan Al-Qur'an) untuk meningkatkan ketenangan dan kesabaran dalam menghadapi tekanan kerja. (4) upaya interpersonal, yakni menjaga kesopanan, menahan diri, dan menghindari konflik saat berhadapan dengan pelanggan agar hubungan tetap berjalan dengan baik serta menciptakan suasana pelayanan yang nyaman.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa para *driver* memiliki aktivitas kerja yang cukup intens setiap harinya. *Driver* terlihat aktif menerima pesan melalui aplikasi, menjemput penumpang, hingga mengantarkan penumpang ke tujuan. Beberapa *driver* juga terlihat bekerja dengan tergesa-gesa untuk menyelesaikan order demi mendapatkan penghasilan yang lebih besar. Situasi tersebut memperlihatkan adanya tekanan kerja yang dialami *driver*, terutama karena target pendapatan harian serta jumlah order yang tidak menentu. Selain itu, peneliti juga mengamati adanya gejala stres kerja pada sebagian *driver*. Kondisi ini terlihat dari sikap *driver* yang tampak kelelahan, kurang bersemangat, dan mudah tersinggung ketika menghadapi kendala seperti kemacetan, pembatalan pesanan, maupun pelanggan yang sulit dihubungi.²⁶

²⁶ Hasil observasi langsung peneliti terhadap aktivitas kerja *driver* Maxim di lapangan dilakukan pada tanggal 12 Desember 2025

Berdasarkan visi dan misi ditemukan bahwa perusahaan lebih menitik beratkan pada pengembangan kualitas layanan transportasi online, inovasi pelayanan, serta peningkatan kepuasan pengguna. Akan tetapi, visi dan misi tersebut belum secara jelas menunjukkan perhatian terhadap kesejahteraan *driver* Maxim, baik dalam pendapatan, jaminan perlindungan kerja, maupun kondisi kesehatan mental para *driver*. Oleh karena itu, diperlukan perhatian yang lebih besar dari perusahaan terhadap kesejahteraan *driver*, baik melalui dukungan psikologis, perlindungan kerja, maupun kebijakan yang dapat membantu mengurangi tekanan dan stres kerja yang dialami *driver* dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari.²⁷

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul gambaran stres kerja *driver* Maxim Kota Banda Aceh, peneliti melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam mengumpulkan data penelitian. Dari hasil yang telah didapati, peneliti menganalisis dan mendeskripsikan data tersebut.

1. Bentuk-Bentuk Stres Kerja Pada *Driver* Maxim Kota Banda Aceh

Bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim dilihat dari konsep Robbins tentang aspek-aspek stres kerja, diantaranya aspek fisiologis, aspek psikologis, dan aspek perilaku. Bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim ini relevan dengan

²⁷ Hasil Dokumentasi Penelitian terhadap *driver* Maxim pada tanggal 2 April 2026

temuan peneliti karena adanya indikator-indikator dari aspek-aspek stres kerja yang terlihat pada *driver* Maxim saat bekerja.²⁸

Bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim dari aspek fisiologis menunjukkan bahwa mereka mengalami beragam keluhan fisik sebagai respons terhadap tekanan kerja yang dihadapi dalam aktivitas sehari-hari. Keluhan yang paling sering dirasakan meliputi tubuh yang mudah lelah, pegal-pegal, pusing, badan terasa tegang, hingga jantung berdebar pada situasi tertentu saat bekerja. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh tingginya tuntutan pekerjaan, seperti bekerja dalam durasi yang panjang, menghadapi kemacetan lalu lintas, mengejar pendapatan, serta tetap memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Selain itu, aktivitas berkendara yang dilakukan secara terus-menerus turut menyebabkan kelelahan fisik pada *driver*. Posisi duduk dalam waktu lama membuat beberapa bagian tubuh, seperti punggung, leher, dan bahu, sering mengalami rasa pegal dan tegang. Tekanan kerja yang berlangsung secara berulang juga memicu munculnya sakit kepala dan ketidaknyamanan pada tubuh. Dalam situasi tertentu, misalnya ketika orderan sepi, menghadapi pelanggan yang sulit, atau berada di tengah kondisi jalan yang padat, beberapa *driver* mengaku mengalami jantung berdebar sebagai bentuk reaksi fisik akibat stres kerja yang dialami.²⁹

Selanjutnya, dalam aspek psikologis ditemukan bahwa stres kerja yang dialami para *driver* umumnya dipengaruhi oleh ketidakpastian dalam pekerjaan,

²⁸ Reska Handayani, dkk. (2023). “*Konsep Dasar Komunikasi Terapeutik, Manajemen Stres Kerja dan Caring Dalam Keperawatan*”. Jawa Timur: PT. Nasya Expanding Management. hal.83.

²⁹ Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), hal. 597.

seperti jumlah orderan yang tidak stabil, pendapatan yang berubah-ubah, serta pengalaman kurang menyenangkan saat berinteraksi dengan penumpang. Keadaan tersebut memberikan tekanan psikologis bagi *driver*, karena mereka harus tetap memenuhi kebutuhan ekonomi sehari-hari meskipun penghasilan yang diperoleh tidak pasti. Sepinya orderan sering menimbulkan rasa khawatir karena pendapatan yang diterima dikhawatirkan tidak mampu memenuhi kebutuhan pribadi maupun keluarga. Selain itu, pendapatan yang tidak konsisten membuat *driver* merasa cemas dan terbebani secara mental, terutama ketika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan target harian yang diharapkan. Di samping itu, perlakuan penumpang yang kurang menghargai atau kurang nyaman juga berdampak pada kondisi emosional *driver*, sehingga memunculkan perasaan kecewa, kesal, dan menurunkan motivasi dalam bekerja.³⁰

Yang terakhir, dilihat dari aspek perilaku ditemukan bahwa *driver* Maxim cenderung menjadi lebih pendiam dan mengurangi interaksi dengan penumpang maupun sesama *driver*. Selain itu, mereka juga lebih mudah marah atau sensitif terhadap hal-hal kecil, meskipun tetap berusaha menjaga sikap agar tidak merugikan penumpang. Dari segi kebiasaan kerja, stres membuat mereka jadi kurang konsisten, seperti menunda mulai kerja, memilih-milih orderan, atau lebih sering beristirahat.³¹

³⁰ Sarlito Wirawan Sarwono, *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2012), hal. 215.

³¹ Veithzal Rivai Zainal, dkk., *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hal. 308.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim dilihat dari ketiga aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku dapat disimpulkan bahwa stres kerja yang dialami bersifat kompleks dan saling terkait. Pada aspek fisiologis, stres ditunjukkan melalui keluhan fisik seperti mudah lelah, pegal-pegal, pusing, badan terasa tegang, hingga jantung berdebar akibat tuntutan pekerjaan, durasi kerja yang panjang, kemacetan lalu lintas, serta aktivitas berkendara yang dilakukan secara terus-menerus. Pada aspek psikologis, stres dipengaruhi oleh ketidakpastian pekerjaan, seperti orderan yang tidak stabil, pendapatan yang berubah-ubah, serta pengalaman kurang menyenangkan saat berinteraksi dengan penumpang, sehingga menimbulkan rasa khawatir, cemas, kecewa, dan beban mental bagi *driver*. Sementara itu, pada aspek perilaku, stres membuat *driver* cenderung menjadi lebih pendiam, mengurangi interaksi dengan penumpang maupun sesama *driver*, lebih mudah sensitif, serta memengaruhi kebiasaan kerja seperti menunda mulai bekerja, memilih-milih orderan, dan lebih sering beristirahat. Meskipun demikian, para *driver* tetap berusaha menjaga sikap dan profesionalitas agar pelayanan kepada penumpang tetap berjalan dengan baik.

Stres kerja pada *driver* Maxim tidak hanya berasal dari diri sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem kerja yang menuntut fleksibilitas tinggi tanpa adanya kepastian penghasilan. Jumlah orderan yang tidak menentu membuat *driver* sering merasa khawatir dan dapat menimbulkan tekanan. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja *driver* cukup kompleks, karena dipengaruhi oleh faktor luar yang sulit mereka kendalikan. Selain itu, stres kerja yang dialami juga saling berkaitan antara kondisi fisik, pikiran, dan perilaku. Ketika tekanan kerja meningkat, tubuh akan merasa

lelah dan tegang, lalu muncul perasaan cemas, kesal, atau tertekan, yang akhirnya memengaruhi perilaku seperti menjadi lebih sensitif, pendiam, atau tidak konsisten dalam bekerja. Jika kondisi ini terjadi terus-menerus, maka dapat menurunkan kualitas kerja dan kesejahteraan hidup *driver*, sehingga penting bagi para *driver* untuk memiliki cara yang baik dalam mengelola stres agar tetap mampu bekerja dengan optimal.

2. Upaya *Driver* Maxim Kota Banda Aceh Dalam Mengatasi Stres Kerja

Upaya *driver* Maxim Kota Banda Aceh dalam mengatasi stres kerja meliputi beberapa upaya. Beberapa upaya tersebut akan peneliti jabarkan sebagai berikut:

a. Upaya Fisiologis

Upaya fisiologis ini menitikberatkan pada usaha mengelola stres kerja untuk tujuan melatih kesehatan fisik atau olahraga, yang berperan positif untuk mengurangi pengaruh-pengaruh stres kerja dengan mengadakan latihan fisik, dengan mengatur makan secara bijaksana, menjaga pola istirahat yang cukup, serta menghindari kebiasaan yang dapat memperburuk kondisi kesehatan.³²

Adapun Sejalan dengan pendapat Eka Putri Amelia yang menyatakan bahwa upaya fisiologis berfokus pada cara mengatasi stres kerja untuk meningkatkan kesehatan fisik. Aktivitas fisik seperti olahraga, senam kebugaran jasmani, renang, badminton, basket, lari,

³²Ni Desak Made Santi Diwyartha, dkk, “*Teori Psikologi Industri Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*”, (Jawa Tengah: Nasya Expanding Management, 2022), hal.150.

jalan pagi, dan bersepeda dapat membantu mengurangi stres, emosi negatif, dan depresi. Selain itu, mengatur pola makan yang seimbang dan berhenti merokok juga dapat membantu meningkatkan kesehatan fisik dan mengurangi stres kerja. Kondisi tersebut terlihat dari pengakuan para *driver* yang berupaya mengurangi rasa lelah dan stres dengan cara memenuhi waktu istirahat yang cukup, menjaga pola makan secara teratur, serta menyempatkan diri melakukan aktivitas fisik ringan, seperti berjalan santai, berolahraga, maupun melakukan peregangan tubuh setelah bekerja dalam durasi yang cukup lama.³³

b. Upaya Psikologis

Dalam mengatasi stres kerja, upaya psikologis dapat dilakukan dengan cara membantu individu menenangkan dan menjernihkan pikiran agar lebih mampu mengendalikan emosi serta mengurangi beban psikis yang muncul akibat tekanan dalam pekerjaan.³⁴

Adapun pendapat Tosi dalam Ni Desak Made Santi Diwyartha upaya psikologis ini berfokus pada upaya mengelola stres kerja dengan tujuan mengurangi ketegangan. Salah satu cara yang digunakan untuk menurunkan tingkat stres tersebut adalah mencari tempat yang tenang untuk melakukan meditasi, serta menempatkan tubuh pada posisi yang

³³ Eka Putri Amelia, dkk, "*Psikologi Industri dan Organisasi*", (Sumatera Barat: Serasi Media Teknologi, 2025), hal.171.

³⁴ Ni Desak Made Santi Diwyartha, dkk, "*Teori Psikologi Industri Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*", (Jawa Tengah: Nasya Expanding Management, 2022), hal.149

nyaman dan rileks.³⁵Berdasarkan pengakuan dari para *driver*, mereka biasanya mengatasi tekanan dan rasa lelah selama bekerja dengan cara beristirahat sejenak di tempat yang tenang, menenangkan pikiran, serta meluangkan waktu untuk rileks agar kondisi emosi tetap stabil dan tidak mudah terbawa stres saat bekerja.

c. Upaya Religius

Pendekatan religius merupakan usaha yang dilakukan individu melalui pendekatan keagamaan atau spiritual untuk memperoleh ketenangan batin, memperkuat mental, serta mengurangi tekanan yang muncul akibat pekerjaan. Bentuk upaya religius dapat dilakukan dengan berdoa, berzikir, melaksanakan ibadah, membaca kitab suci, berserah diri kepada Tuhan, dan meningkatkan rasa syukur.³⁶

Menurut pendapat Dadang Hawari, Upaya religius dalam mengatasi stres kerja merupakan bentuk pendekatan psikospiritual yang dilakukan individu melalui aktivitas keagamaan untuk memperoleh ketenangan batin, meningkatkan kestabilan emosional, serta mengurangi tekanan psikologis akibat tuntutan pekerjaan. Bentuk upaya religius dapat dilakukan dengan berdoa, berzikir, melaksanakan ibadah, membaca kitab suci, berserah diri kepada Tuhan, dan meningkatkan rasa syukur. Hal ini terlihat dari kebiasaan *driver* ketika mengalami tekanan kerja, mereka

³⁵Ni Desak Made Santi Diwyarthi, dkk, “*Teori Psikologi Industri Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*”..... hal. 148-149.

³⁶Jalaluddin, “*Psikologi Agama*”, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), hal. 158.

cenderung mendekati diri kepada Tuhan dengan berdoa, melaksanakan ibadah, serta berusaha bersabar dan bersyukur agar pikiran menjadi lebih tenang dan perasaan stres dapat berkurang.³⁷

d. Upaya Interpersonal

Upaya interpersonal dalam mengatasi stres kerja merupakan usaha yang dilakukan individu melalui hubungan dan interaksi sosial dengan orang lain untuk mengurangi tekanan, memperoleh dukungan emosional, serta menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman.³⁸

Pendapat ini sejalan dengan Robbins dan Judge, dukungan sosial dari rekan kerja, keluarga, maupun lingkungan sekitar dapat membantu individu menghadapi tekanan kerja karena adanya rasa diperhatikan, didengar, dan dibantu dalam menyelesaikan masalah. Hal ini terlihat kebiasaan *driver* yang lebih memilih bercerita dan meminta dukungan kepada keluarga, teman dekat, maupun ustad ketika menghadapi tekanan pekerjaan. Melalui komunikasi dan nasihat yang diberikan, para *driver* merasa lebih tenang, mendapatkan motivasi, serta mampu mengurangi beban pikiran yang dirasakan selama bekerja.³⁹

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat dianalisis bahwa stres kerja yang dialami para *driver* tidak hanya diatasi melalui satu cara, tetapi

³⁷ Dadang Hawari, “*Manajemen Stres, Cemas, dan Depresi*”, (Jakarta: Balai Penerbit FKUI, 2011), hal. 45.

³⁸ Veithzal Rivai, dkk, “*Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*”, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal. 312.

³⁹ Stephen P. Robbins, dkk, “*Perilaku Organisasi*”, (Jakarta: Salemba Empat, 2017), hal. 432.

menggunakan beberapa bentuk strategi penyesuaian diri yang saling melengkapi, yaitu upaya fisiologis, psikologis, religius, dan interpersonal. Keempat upaya tersebut menunjukkan bahwa para *driver* memiliki kemampuan coping stress yang cukup baik dalam menghadapi tekanan pekerjaan sehari-hari. Pada aspek fisiologis, para *driver* berusaha menjaga kondisi tubuh melalui istirahat yang cukup, pola makan teratur, dan aktivitas fisik ringan sebagai cara untuk mengurangi kelelahan dan menjaga kesehatan fisik.

Selanjutnya, pada aspek psikologis, para *driver* cenderung melakukan pengendalian diri dengan menenangkan pikiran, mencari tempat yang nyaman, dan beristirahat sejenak ketika mengalami tekanan kerja. Upaya tersebut memperlihatkan bahwa para *driver* menyadari pentingnya menjaga kestabilan emosi agar tidak mudah terbawa stres selama bekerja. Pada aspek religius, pendekatan spiritual menjadi salah satu cara yang cukup dominan dilakukan para *driver* dalam menghadapi tekanan kerja. Kebiasaan berdoa, melaksanakan ibadah, bersabar, dan bersyukur menunjukkan bahwa nilai-nilai keagamaan memberikan ketenangan batin serta membantu mereka lebih kuat secara mental ketika menghadapi kesulitan pekerjaan. Sementara itu, pada aspek interpersonal, dukungan sosial dari keluarga, teman dekat, dan ustad memiliki pengaruh penting dalam membantu para *driver* mengatasi stres kerja. Melalui komunikasi, nasihat, dan perhatian yang diberikan, para *driver* merasa lebih tenang dan memperoleh motivasi untuk tetap menjalani pekerjaan.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa stres kerja pada *driver* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pekerjaan, tetapi juga berkaitan

dengan kemampuan individu dalam mengelola kondisi fisik, mental, spiritual, dan sosialnya. Semakin baik upaya coping yang dilakukan, maka semakin besar kemampuan *driver* dalam mengurangi dampak negatif stres kerja serta mempertahankan kestabilan emosi dan semangat kerja mereka.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai “Gambaran Ster Kerja Pada *Driver* Maxim Kota Banda Aceh”. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim cukup bergama mulai dari stres ringan hingga berat. Bentuk-bentuk stres kerja dapat dilihat dari tiga aspek utama, yaitu fisiologis, psikologis, dan perilaku. Pada aspek fisiologis, stres ditunjukkan melalui kondisi tubuh seperti kelelahan, pegal-pegal, pusing, tubuh terasa tegang, hingga jantung berdebar akibat tekanan pekerjaan. Pada aspek psikologis, stres dipengaruhi oleh orderan yang sepi, pendapatan yang tidak menentu, serta pengalaman menghadapi penumpang yang kurang nyaman, sehingga menimbulkan rasa khawatir, kecewa, dan kelelahan pikiran. Sementara itu, pada aspek perilaku, stres membuat *driver* menjadi lebih pendiam, menurunkan semangat kerja, dan terkadang memilih untuk beristirahat sejenak, meskipun mereka tetap berusaha menjaga sikap sopan dan disiplin dalam bekerja. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kondisi pekerjaan yang penuh ketidakpastian menjadi faktor utama yang memengaruhi munculnya stres kerja pada *driver* Maxim.
2. Upaya yang dilakukan *driver* Maxim dalam mengatasi stres kerja meliputi empat kategori utama. Pertama, upaya fisiologis yang mencakup istirahat, pengurangan

jam kerja sementara, tidur cukup, dan pemeliharaan pola makan; strategi ini bertujuan menjaga kondisi fisik sehingga pengemudi lebih tahan terhadap tuntutan kerja. Kedua, upaya psikologis seperti mendengarkan musik, mencari hiburan, mengubah pola pikir menjadi lebih santai, dan berkonsultasi dengan keluarga atau rekan sesama pengemudi; cara-cara ini membantu meredakan beban mental dan meningkatkan kesejahteraan emosional. Ketiga, upaya religius yang meliputi pelaksanaan ibadah (salat, doa, dzikir, dan pembacaan Al-Qur'an) yang berperan signifikan dalam meningkatkan ketenangan batin, kesabaran, dan daya tahan terhadap tekanan kerja. Keempat, upaya interpersonal berupa menjaga kesopanan, menahan diri, dan menghindari konflik dengan pelanggan untuk mempertahankan hubungan baik serta menciptakan suasana pelayanan yang nyaman.

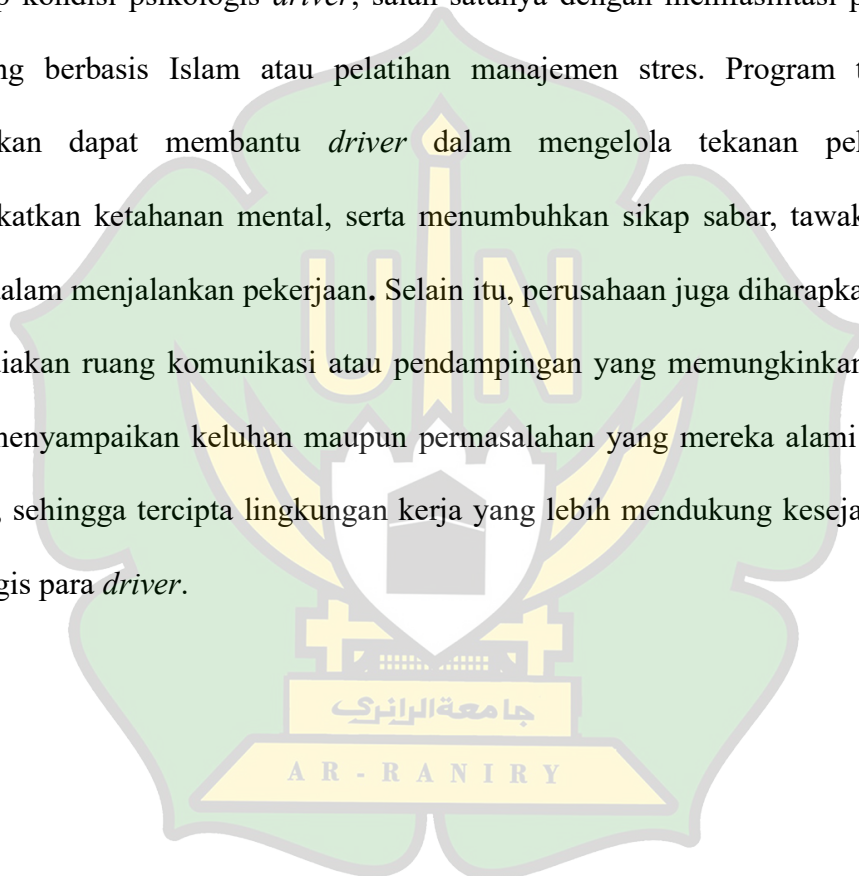
Adapun bentuk konkret yang dilakukan oleh para *driver* terlihat dari kebiasaan mereka mengambil waktu istirahat ketika merasa lelah atau jenuh, mengurangi jam kerja sementara saat kondisi fisik menurun, serta menjaga pola makan dan tidur agar tubuh tetap bugar selama bekerja. Dalam mengatasi tekanan psikologis, para *driver* biasanya mendengarkan musik saat berkendara, mencari hiburan, berbincang dengan keluarga maupun teman sesama *driver*, serta berusaha berpikir lebih tenang dan tidak terlalu larut dalam masalah pekerjaan. Selain itu, mereka juga memperkuat pendekatan religius melalui salat, doa, dzikir, dan membaca Al Qur'an untuk memperoleh ketenangan hati dan meningkatkan kesabaran ketika menghadapi pelanggan maupun kondisi kerja yang tidak menentu. Dalam hubungan interpersonal, para *driver* berupaya

tetap sopan, mengontrol emosi, serta menghindari perdebatan dengan pelanggan agar hubungan tetap baik dan suasana kerja lebih nyaman.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan Maxim

Disarankan agar pihak perusahaan dapat memberikan perhatian lebih terhadap kondisi psikologis *driver*, salah satunya dengan memfasilitasi program konseling berbasis Islam atau pelatihan manajemen stres. Program tersebut diharapkan dapat membantu *driver* dalam mengelola tekanan pekerjaan, meningkatkan ketahanan mental, serta menumbuhkan sikap sabar, tawakal, dan ikhlas dalam menjalankan pekerjaan. Selain itu, perusahaan juga diharapkan dapat menyediakan ruang komunikasi atau pendampingan yang memungkinkan *driver* untuk menyampaikan keluhan maupun permasalahan yang mereka alami selama bekerja, sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih mendukung kesejahteraan psikologis para *driver*.



2. Bagi *Driver* Maxim

Diharapkan para *driver* dapat lebih meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan mental dengan memanfaatkan layanan konseling Islam serta memperkuat nilai-nilai spiritual dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, *driver* juga diharapkan mampu mengelola stres kerja dengan lebih baik melalui penerapan sikap sabar, tawakal, dan ikhlas dalam menghadapi berbagai tantangan pekerjaan di lapangan. Dengan demikian, kondisi psikologis para *driver* dapat tetap terjaga sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih tenang, fokus, dan produktif. Penerapan nilai-nilai keislaman tersebut juga diharapkan dapat membantu *driver* dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan ketenangan batin.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dengan cakupan yang lebih luas, metode yang lebih beragam, serta variabel tambahan yang relevan. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih mendalam mengenai strategi layanan konseling Islam dalam mengatasi stres kerja pada pekerja sektor informal, khususnya *driver* ojek online, dengan melibatkan jumlah responden yang lebih banyak serta menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: Remaja Rosdakarya)
- Agustinus Yulianto (2022). dkk “*Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Balai Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura*”, Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer Volume 6, Nomor 3
- Ahmad Rijali, (2018), “*Analisis Data Kualitatif*”, (UIN Antasari Banjarmasin: Alhadharah Jurnal Ilmu Dakwah, Vol. 17 No. 33)
- Al Tafakur La Ode, dkk “*Transportasi Publik*”, (Makassar: Tohar Media, 2024)
- Arikunto, (2013) “*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*”. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaplin, J. P. (2011). *Kamus Lengkap Psikologi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Dadang Hawari, “*Manajemen Stres, Cemas, dan Depresi*”, (Jakarta: Balai Penerbit FKUI, 2011).
- David Darmawan, dkk, “*Buku Ajar Dasar Keselamatan dan Kesehatan Kerja*”, (Yogyakarta: Budi Utama, 2024).
- Degdo Supriyanto, (2024) “*Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori Komprehensif dan Referensi Wajib Penelitian*”, (Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia).
- Eka Putri Amelia, dkk, “*Psikologi Industri dan Organisasi*”, (Sumatera Barat: Serasi Media Teknologi, 2025).
- Elia Ardyan (2023) “*Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang*”, (Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia)
- Framelita M. Wala, dkk, “*Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Manado,*” Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 5, no. 3 (2017)
- George Egan, *The Skilled Helper: A Problem-Management Approach to Helping* (California: Brooks/Cole, 2014),
- Handoko. (2012). *Personalialia dan Sumber Daya Manusia* . Yogyakarta: BPFE.

- Hasibuan, dkk . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Henni Zainal , (2023) “*Stres Kerja*”. (Jambi: PT. Sonpedia Publishing).
- Infojek, “Tarif Maxim”, last modified 2022, <https://www.infojek.com/tarif-maxim-per-km/>.
- Irwan Fathurrochman, “*Perilaku dan Budaya Organisasi*”, (Jawa Barat: Adanu Abimata, 2020).
- Jalaluddin, *Psikologi Agama* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012).
- Maulida Rohmatasari, “*Konseling Islam Dengan Teknik Coping Untuk Mengatasi Stres Kerja Pada Seorang Karyawan di Ds. Kemamang Kec. Balen Kab. Bojonegoro*”, Skripsi: <http://digilib.uinsa.ac.id/>. Surabaya: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2022.
- Maxim, “ Tentang Perusahaan Maxim”, <https://Taximaxim.Ru/Id-Id/>, last modified 2021, <https://id.maxim.com/about/>.
- Muhammad Firza Fernanda, “*Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Driver Maxim Bengkulu Dalam Memenuhi Kebutuhan Hidup*”, Skripsi, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/>. Bengkulu: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022.
- Muhammad Hasan, dkk, (2022). “*Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*”. Bandung: CV. Widina Media Utama.
- Muhammad Nasution, “*Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Representative,*” (MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen 7, no. 3) (2017).
- Ni Desak Made Santi Diwyarthi, dkk, “*Teori Psikologi Industri Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*”, (Jawa Tengah: Nasya Expanding Management, 2022), hal.150.
- Noermijati. “*Membangun Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Gen Z*”. (Depok: Rajawali Pers, 2025).
- Prinensis Panggabean , “*Gambaran Stres Kerja Pada Pegawai di Universitas Medan Area Bidang Administrasi*”, Skripsi: <https://repositori.uma.ac.id/>, Medan: Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, 2021.

- Reska Handayani, dkk. (2023). *“Konsep Dasar Komunikasi Terapeutik, Manajemen Stres Kerja dan Caring Dalam Keperawatan”*. Jawa Timur: PT. Nasya Expanding Management.
- Sarlito Wirawan Sarwono, *Psikologi Sosial* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012),
- Sarlito Wirawan Sarwono, *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2012).
- Siti Romdona, dkk (2025). *“Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner”*, Jawa Barat: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik, Vol. 3, No. 1.
- Sri Parmawati, dkk, (2025). *“Perilaku dan Budaya Stres Industri”*. Bandung: CV. Dira Media Kreasindo.
- Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2017).
- Sudjiwanati. *“Psikologi dan Organisasi Masyarakat”*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2022).
- Sugiyono, *“Metode Penelitian Bisnis”*, (Bandung: Alfabeta, 2007)
- Sugiyono, *”Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Veithzal Rivai Zainal, dkk., *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015)
- Wani, dkk, (2024). *“Penggunaan Teknik Observasi Fisik dan Observasi Intelektual Untuk Memahami Karakteristik Siswa di Sekolah Menengah Pertama”*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 8(1).
- Zainuddin Iba, dkk *“Metode Penelitian”*, (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2023).

LAMPIRAN

Lampiran I: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY

Nomor: B.477/Un.08/FDK/Kp.00.4/5/2024

Tentang

PEMBIMBING SKRIPSI AKHIR MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi akhir mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No. 89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2025, Tanggal 02 Desember 2024.
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). **Dr. Arifin Zain, M.Ag.** (Sebagai Pembimbing Utama)
2). **Juli Andriyani, M. Si** (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk Membimbing Skripsi:
Nama : Muhammad Agil Al Munawar
NIM/Prodi : 220402054/Bimbingan dan Konseling Islam (BKI)
Judul : Urgensi Layanan Konseling Islam dalam Upaya Mengatasi Stres Kerja bagi Driver Maxim di Kota Banda Aceh
- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2025;
Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh

Pada Tanggal: 26 Mei 2025

26 Dzulqad'ah 1446 H

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dekan,

Kusmawati Hatta

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;

Keterangan: SK berlaku sampai dengan tanggal: 30 Desember 2025

Lampiran II: Surat Izin Melakukan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : B.513/Un.08/FDK.I/PP.00.9/03/2026

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

Pimpinan Driver Maxim Kota Banda Aceh

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 220402054

Nama : MUHAMMAD AGIL AL MUNAWAR

Program Studi/Jurusan : Bimbingan dan Konseling Islam

Alamat : Jln.Rel Birem Puntong Lr.Plh Langsa Baro Kota Langsa

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***URGENSI LAYANAN KONSELING ISLAM DALAM UPAYA MENGATASI STRES KERJA BAGI DRIVER MAXIM KOTA BANDA ACEH***

Banda Aceh, 09 Maret 2026

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



A R - R

Berlaku sampai : 30 Juni 2026

Dr. Mahmuddin, M.Si.

NIP. 197210201997031002

Lampiran III: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

maxim

Nomor : 04/MAXIM/BNA/22/04/2026
 Lampiran : -
 Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini *Head of Subdivision* Maxim Kota Banda Aceh.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Muhammad Agil Al Munawar
 Nim : 220402054
 Fakultas/Prodi : Dakwah dan Komunikasi/ Bimbingan dan Konseling Islam
 Universitas : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
 Judul Skripsi : Urgensi Layanan Konseling Islam Dalam Upaya Mengatasi Stres Kerja Bagi *Driver* Maxim Kota Banda Aceh

Benar mahasiswa diatas telah melakukan penelitian pada *driver* Maxim Kota Banda Aceh pada tanggal 1 s/d 2 April 2026. Guna melengkapi data skripsi yang berjudul: **“Urgensi Layanan Konseling Islam Dalam Upaya Mengatasi Stres Kerja Bagi *Driver* Maxim Kota Banda Aceh”**

Demikian surat keterangan ini kami keluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Banda Aceh, 22 April 2026

Head of Subdivision



Santri Al-Farisi

Lampiran IV: Pedoman Wawancara

Tabel 1 : Panduan Wawancara

Aspek – Aspek Stres Kerja	Definisi	Indikator
1. Aspek Fisiologis	Aspek fisiologis adalah reaksi dalam tubuh yang muncul ketika seseorang menghadapi tekanan atau tuntutan kerja yang berlebihan dan berlangsung terus-menerus	1. Ditandai dengan jantung berdebar lebih cepat, rasa sesak di dada, atau tekanan darah yang cenderung meningkat saat bekerja. 2. Mudah merasa lelah, lemas, kurang bertenaga, dan membutuhkan waktu istirahat lebih lama meskipun beban kerja relatif sama.

		<p>3. Munculnya sakit kepala tegang, terutama setelah jam kerja yang panjang atau saat menghadapi tekanan pekerjaan.</p>
<p>2. Aspek Psikologi</p>	<p>Aspek psikologi adalah kondisi kejiwaan yang berkaitan dengan kondisi mental, emosi, dan proses kognitif seseorang ketika menghadapi tuntutan pekerjaan</p>	<p>1. Perasaan khawatir berlebihan terhadap pekerjaan, penghasilan, dan keselamatan kerja.</p> <p>2. Sulit fokus dalam bekerja, mudah lupa, dan terganggu secara mental</p> <p>3. Menurunnya semangat,</p>

		antusiasme, dan komitmen dalam bekerja.
3. Aspek Perilaku	Aspek perilaku adalah perubahan atau reaksi yang tampak secara nyata pada tindakan dan kebiasaan seseorang ketika mengalami stres akibat pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ditandai dengan hasil kerja yang tidak maksimal, sering melakukan kesalahan, dan berkurangnya produktivitas. 2. Mudah tersinggung, emosi tidak stabil, dan sering meluapkan kemarahan saat bekerja 3. Kurang berhati-hati dalam bekerja sehingga berisiko menimbulkan kecelakaan kerja.

Bentuk-bentuk stres kerja pada *driver* Maxim Kota Banda Aceh

a. Aspek Fisiologis

1. Bagaimana kondisi fisik anda selama bekerja sebagai *driver* Maxim?
2. Apakah anda pernah mengalami keluhan seperti sakit kepala, pusing, atau badan terasa tegang saat bekerja sebagai *driver* Maxim?
3. Saat menghadapi tekanan kerja, apakah anda merasakan perubahan pada kondisi tubuh, seperti jantung berdebar, keringat berlebih, atau napas menjadi lebih cepat?

b. Aspek Psikologis

1. Apa saja hal-hal yang menurut anda paling sering menimbulkan tekanan atau stres dalam pekerjaan sebagai *driver* Maxim?
2. Apa perasaan yang paling sering muncul ketika menghadapi situasi kerja yang menekan, misalnya sepi orderan, penumpang bermasalah, atau target pendapatan?
3. Apakah pekerjaan sebagai *driver* Maxim pernah membuat anda merasa terbebani secara pikiran?

c. Aspek Perilaku

1. Apakah anda merasakan perubahan perilaku ketika sedang mengalami stres kerja?
2. Apakah stres kerja mempengaruhi cara anda berkomunikasi dengan penumpang atau sesama *driver* Maxim?

3. Apakah anda pernah memilih untuk mengurangi jam kerja atau menghindari orderan tertentu karena merasa tertekan?
4. Apakah stres kerja memengaruhi kedisiplinan anda, seperti ketepatan waktu, konsistensi menerima orderan, atau jam kerja?

Upaya *driver* Maxim Kota Banda Aceh dalam mengatasi stres kerja

a. Aspek fisiologis

1. Apa yang biasanya anda lakukan ketika merasa lelah secara fisik akibat pekerjaan sebagai *driver* Maxim?
2. Bagaimana cara anda menjaga kondisi tubuh agar tetap sehat meskipun jam kerja cukup panjang?
3. Apa yang anda lakukan ketika mulai merasakan gejala stres seperti sakit kepala, kelelahan, atau sulit tidur?
4. Apakah anda pernah mengurangi jam kerja atau beristirahat sementara untuk mengatasi stres kerja?

b. Aspek psikologis

1. Bagaimana cara anda menenangkan pikiran ketika menghadapi tekanan kerja atau banyak masalah saat bekerja?
2. Apa yang biasanya anda lakukan ketika merasa cemas, emosi, atau tertekan karena pekerjaan?
3. Apakah anda pernah bercerita atau meminta dukungan kepada keluarga, teman, atau ustad ketika mengalami stres kerja?
4. Apakah kegiatan seperti salat, doa, dzikir, atau membaca Al-Qur'an membantu anda mengurangi stres kerja?

c. Aspek Perilaku

1. Bagaimana sikap anda saat menghadapi pelanggan atau situasi kerja yang membuat emosi?
2. Bagaimana cara anda menghindari perilaku negatif seperti mudah marah atau berkata kasar saat mengalami stres?
3. Apakah terdapat perubahan perilaku atau kebiasaan tertentu yang anda lakukan setelah berusaha mengatasi stres kerja?



Lampiran V: Pedoman Observasi

Tabel 2: Pedoman Observasi

No	Aspek Yang Diamati	Indikator Observasi
1.	Aktivitas kerja <i>driver</i> Maxim	mengamati secara langsung aktivitas <i>driver</i> saat menerima dan menjalankan order, serta ikut berada di sekitar <i>driver</i> ketika menunggu order atau saat beristirahat.
2.	Beban kerja	<i>Driver</i> terlihat terburu-buru mengejar order, dan <i>Driver</i> mengeluhkan mengenai target pendapatan.
3.	Respons emosional	memperhatikan ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan nada bicara <i>driver</i> saat bekerja, serta

Lampiran VI: Dokumentasi Penelitian



Gambar 1&2: Wawancara dengan Informan KH dan R



Gambar 2 3&4: Wawancara dengan Informan MH dan S



Gambar 3: 5&6 : Wawancara dengan Informan TI dan A)



Gambar 4: 7&8: Wawancara dengan Informan M dan M



Gambar 5: 9&10: Wawancara dengan Informan Z dan I

