



## **PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA MITRA GRAB DI KOTA MEDAN**

### ***THE INFLUENCE OF JOB STRESS ON THE PERFORMANCE OF GRAB PARTNERS IN MEDAN CITY***

Elieser Kapor Ginting<sup>1)</sup>, Rikawati Ginting Munthe<sup>2)</sup>, Jupianus Sitepu<sup>3)</sup>,  
Prodi Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum. Universitas Quality, Jl. Ngumban Surbakti  
No. 18, Sempakata, Kec. Medan Selayang, Kota Medan Sumatera Utara , 20132, Indonesia  
[elieserkaporginting17@gmail.com](mailto:elieserkaporginting17@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Kinerja yang dimaksud adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu. Tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah mengetahui Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Mitra Grab di Kota Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah mitra grab Kota Medan dengan jumlah 50 orang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah asosiatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan Hasil pengujian diperoleh untuk variabel stres kerja (X) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,187 >$  nilai  $t_{tabel}$  sebesar  $2,051$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,003 <$  nilai  $\alpha(0,05)$ . Dengan nilai signifikan dibawah  $0,05$ , hal ini berarti hipotesis  $H_a$  diterima artinya pada variabel stress kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja mitra grab di Kota Medan, dan nilai koefisien determinasi (*Adjust R Square*) sebesar  $0,462$  atau  $46,2$  yang berarti kinerja mitra grab di Kota Medan di pengaruhi oleh stres kerja sebesar  $46,2\%$  dan sisanya  $53,8\%$  dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Stres Kerja, Kinerja Mitra Grab**

#### **ABSTRACT**

*The performance in question is a work result achieved by a person in carrying out the tasks assigned to him which is based on skill, experience and sincerity and punctuality. The aim of conducting this research is to determine the effect of work stress on the performance of Grab partners in Medan City. The sample in this research was Medan City grab partners with a total of 50 people. The data collection method in this research is associative. The data collection method was*



*carried out by means of a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. Based on the test results obtained for the work stress variable (X), it shows a tcount value of 3.187 > ttable value of 2.051 with a significance value of 0.003 < a value (0.05). With a significant value below 0.05, this means that the Ha hypothesis is accepted, meaning that the work stress variable has an influence on the performance of grab partners in Medan City, and the coefficient of determination (Adjust R Square) is 0.462 or 46.2, which means that the performance of grab partners in Medan City is influenced by work stress by 46.2% and the remaining 53.8% is influenced by other factors not examined in this research.*

**Keywords: Job Stress, Grab Partner Performance**

## **PENDAHULUAN**

Dalam beberapa tahun terakhir, layanan transportasi berbasis aplikasi, seperti Grab, telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat di berbagai Kota besar di Indonesia, termasuk Kota Medan. Perubahan ini telah membawa dampak yang signifikan bagi cara orang berpergian dan berinteraksi dengan layanan transportasi. Grab, yang awalnya dikenal sebagai aplikasi untuk memesan kendaraan, kini telah berkembang menjadi platform multifungsi yang juga menawarkan layanan pengantaran makanan, barang, dan berbagai layanan lainnya. Dengan semakin banyaknya pengguna, mitra Grab yang merupakan pengemudi dalam sistem ini menjadi bagian penting dalam ekosistem layanan ini (Cahyani, W, 2023)

Seiring dengan perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi yang begitu pesat maka kita dituntut untuk bersaing secara kompetitif, agar kebutuhan manajemen dapat bekerja secara efektif dan salah satunya adalah menggunakan aplikasi grab akan tetapi, dalam menggunakan aplikasi grab tersebut juga dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu menggunakannya sehingga dapat menghasilkan uang. Dalam melakukan pekerjaan sebagai mitra grab hal itu juga memerlukan adanya kinerja yang baik seperti dalam memberikan pelayanan yang sesuai kepada penumpang dan lain sebagainya sehingga dengan adanya kinerja yang baik dari mitra Grab maka peminat yang akan menggunakan jasa driver online semakin banyak (Abdillah, W., & Jogiyanto, 2023).

Kinerja yang dimaksud adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu. Kinerja adalah hasil kerja secara



---

kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang Mitra grab dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Hair, et al., 2023). Sebagai perusahaan penyedia jasa, kinerja perusahaan ini sangat tergantung pada kinerja Mitra Grab, dalam hal ini adalah *driver* yang melayani konsumen. Kinerja yang baik seperti memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpang, tutur kata yang baik, penguasaan jalan, pengantaran yang tepat waktu serta penampilan yang baik itu semua tidak terlepas dari kinerja Mitra Grab (Ahmad, H, 2022)

Dalam melakukan pekerjaan sehari-hari sebagai Mitra Grab terdapat berbagai hal yang mempengaruhi kinerja Mitra Grab yang akan mengganggu pikiran sehingga Mitra Grab tersebut akan mengalami stress kerja. Stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang dihadapkan pada tuntutan, peluang atau sumber daya yang terkait dengan apakah yang individu inginkan dan mana hasil yang dipandang menjadi tidak pasti dan penting (Silvera W., 2024). Stres kerja pada *driver Grab* akan memiliki pengaruh yang buruk terhadap kualitas layanan dan keselamatan pengguna jasa angkutan tersebut. Stres kerja juga akan membuat *driver Grabe* merasa tidak nyaman dan merasa tidak puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan (Annisa, N. N., 2024)

Stress kerja yang terjadi pada Mitra Grab seperti beban kerja yang tinggi sering kali menjadi masalah utama, Mitra Grab biasanya harus bekerja dalam waktu yang lama untuk memenuhi kebutuhan penghasilan mereka, yang dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Kadang kala penumpang mendesak agar dipercepat sampai ketempat tujuan, pendapatan yang menurun dan tidak menetap, cuaca yang kadang tidak mendukung sementara kebutuhan sangat banyak. Hal tersebut akan membuat Mitra Grab akan mengalami stress dalam bekerja (Ardi, R & Sudarma, K., 2024).

Tingkat stres kerja mitra Grab di Kota Medan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari kondisi lalu lintas yang padat hingga tuntutan dari penumpang seperti harus sampai tepat waktu di tempat tujuan. Medan, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, sering mengalami kemacetan yang parah. Hal ini membuat mitra Grab harus menghadapi tekanan waktu yang tinggi, terutama ketika ada target untuk menyelesaikan pengantaran dalam waktu tertentu. Kemacetan yang tidak terduga juga dapat menyebabkan frustrasi, yang dapat berkontribusi pada tingkat stres yang lebih tinggi. Interaksi dengan penumpang juga berperan



---

penting dalam menciptakan tingkat stres. Meskipun banyak penumpang bersikap baik, ada kalanya mitra Grab menghadapi penumpang yang kurang sabar atau bahkan bersikap tidak sopan. Situasi semacam ini dapat membuat mitra merasa tertekan dan cemas, terutama jika mereka harus menjaga profesionalisme dan memberikan suatu layanan terbaik. Kualitas pengalaman penumpang yang berbeda-beda juga bisa menjadi suatu sumber stres tersendiri bagi mitra.

Faktor lain yang mempengaruhi stres kerja adalah penghasilan yang tidak menentu. Pendapatan mitra Grab seringkali tergantung pada jumlah penumpang yang diantar dan kondisi cuaca (Ekienabor, E., 2022). Pada hari-hari tertentu, terutama saat cuaca buruk atau saat ada acara besar di kota, permintaan dapat menurun. Ketidakpastian ini dapat menambah tekanan psikologis, terutama bagi mereka yang bergantung pada pendapatan harian untuk memenuhi kebutuhan hidup. Kurangnya dukungan dari lingkungan sekitar, baik dari keluarga maupun teman, juga dapat meningkatkan tingkat stress (Festinahati B., 2023). Banyak mitra Grab yang bekerja sendiri dan tidak memiliki rekan kerja untuk berbagi pengalaman atau mendiskusikan tantangan yang dihadapi. Rasa kesepian dan isolasi ini dapat memperburuk kondisi mental mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada meningkatnya stres.

Untuk mengatasi tingkat stres yang tinggi, mitra Grab di Medan perlu menemukan cara-cara efektif untuk menjaga kesehatan mental mereka. Mengambil waktu untuk beristirahat sejenak dari pekerjaan dapat membantu mengurangi tekanan yang dirasakan. Selain itu, melakukan aktivitas fisik seperti olahraga dapat menjadi cara yang baik untuk melepaskan stres dan meningkatkan suasana hati. Mencari dukungan dari komunitas, baik melalui grup online atau pertemuan sosial, juga dapat memberikan rasa kebersamaan dan mengurangi isolasi yang sering dialami (Arianti, M., 2024)

## **METODE**

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif (Ariawan, P,2024). Penelitian ini akan dilaksanakan di Kota Medan, yang merupakan lokasi di mana mitra Grab beroperasi. Penelitian ini mulai bulan September 2024 sampai dengan bulan Maret 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah Mitra Grab (Grab Bike) di Medan yang berjumlah 50 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *non*



*probability sampling* yaitu *quota sampling*. *Quota sampling* adalah pengambilan sampling yang dilakukan dengan cara menentukan terlebih dahulu jumlah sampling yang akan dipakai nantinya (Ghozali, 2023). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang Mitra grab (Grab Bike) di kota Medan. Instrumen yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu kuesioner dengan memakai skala likert. Analisa data yang digunakan yaitu uji regresi linear berganda yang bertujuan untuk melihat pengaruh variabel bebas (stres kerja) terhadap variabel terikat yaitu kinerja mitra grab di Kota Medan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. HASIL

**Tabel 1 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients		
		B		Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.007	.396		5.070	.000
	Stres_Kerja	.386	.121	.418	3.187	.003

Berdasarkan tabel 1 hasil pengujian hipotesis untuk variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut ini :

1. Hasil pengujian diperoleh untuk variabel stres kerja (X) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,187 >$  nilai  $t_{tabel}$  sebesar  $2,051$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,003 <$  nilai  $\alpha(0,05)$ . Dengan nilai signifikan dibawah  $0,05$ , hal ini berarti hipotesis  $H_a$  diterima artinya pada variabel stress kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja mitra grab di Kota Medan.

**Tabel 2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	Model Summary <sup>b</sup>			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.418 <sup>a</sup>	.175	.462	.3519

Dari tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjust R Square*) sebesar  $0,462$  atau  $46,2$  yang berarti kinerja mitra grab di Kota Medan di pengaruhi



---

oleh stres kerja sebesar 46,2% dan sisanya 53,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 2. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa stress kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja mitra grab di Kota Medan. Hal itu dikarenakan hasil pengujian diperoleh untuk variabel stres kerja ( $X$ ) menunjukkan nilai *thitung* sebesar  $3,187 >$  nilai *ttabel* sebesar  $2,051$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,003 <$  nilai  $\alpha(0,05)$ . Dengan nilai signifikan dibawah  $0,05$ , hal ini berarti hipotesis  $H_a$  diterima artinya pada variabel stress kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja mitra grab di Kota Medan dan koefisien determinasi (*Adjust R Square*) sebesar  $0,462$  atau  $46,2$  yang berarti kinerja mitra grab di Kota Medan di pengaruhi oleh stres kerja sebesar  $46,2\%$  dan sisanya  $53,8\%$  dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muchtadin (2022), di ketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa *sensory processing sensitivity* berdampak positif signifikan terhadap stres kerja. Hasil penelitian menambah *literature* mengenai faktor yang memengaruhi stres kerja secara khusus pada mitra ojek online (Muchtadin 2022),

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andre Anusa Puji Nugroho (2023), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja mitra Grab bike Yogyakarta ( $\beta=0,247$ ;  $p=0,000$ ;  $\Delta R^2 = 05,1$ ); dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja mitra Grab bike Yogyakarta (Andre Anusa P.N., 2023)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ismail Marzuki (2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi kinerja mitra Grab bike Kota Palembang. Hal ini disebabkan oleh dengan adanya beban yang di miliki oleh mitra grab akan mengalami stress, dengan demikian, stress yang di alami oleh mitra grab tersebut akan mempengaruhi kinerjanya dalam melakukan pekerjaan dan tidak fokus dalam bekerja (Ismail Marzuki, 2021).

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2023: 155). Pendapat ini didukung oleh Beehr dan Newman (dalam Luthans, 2021: 441) yang mendefinisikan mengenai stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi manusia dengan pekerjaannya serta dikarakteristikan oleh manusia



sebagai perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.

Stres sebagai akibat ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan terjadi semakin tinggi juga stress yang dialami individu, dan akan mengancam. Stres merupakan reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan, atau peluang yang terlampaui banyak. Stres tidak selalu buruk, meskipun seringkali dibahas dalam konteks yang negatif, karena stress memiliki nilai positif ketika menjadi peluang saat menawarkan potensi hasil. Contohnya, banyak professional memandang tekanan sebagai beban kerja yang berat dan tenggat waktu yang mepet sebagai tantangan positif yang menaikkan mutu pekerjaan mereka (Dewi, C. N, 2022)

Stres bisa positif bisa negatif. Para peneliti berpendapat bahwa stress tantangan, atau stress yang menyertai tantangan di lingkungan kerja, beroperasi berbeda dari stress hambatan, atau stress yang menghalangi dalam mencapai tujuan. Terkadang memang dalam satu organisasi sengaja diciptakan adanya suatu tantangan, yang tujuannya membuat karyawan lebih termotivasi untuk segera menyelesaikan pekerjaannya. Dengan cara memberikan waktu yang terbatas. Stres kerja timbul karena adanya hubungan interaksi dan komunikasi antara individu dan lingkungannya. Selain itu, stress muncul karena adanya jawaban individu yang berwujud emosi, fisiologis, dan pikiran terhadap kondisi, situasi, atau peristiwa yang meminta tuntutan tertentu terhadap diri individu dalam pekerjaannya (Wijono, 2022: 168)

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat di tarik kesimpulan bahwa stress kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja mitra grab di Kota Medan. Hal itu dikarenakan hasil pengujian diperoleh untuk variabel stres kerja (X) menunjukkan nilai *thitung* sebesar  $3,187 >$  nilai *ttabel* sebesar  $2,051$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,003 <$  nilai  $\alpha(0,05)$ . Dengan nilai signifikan dibawah  $0,05$ , hal ini berarti hipotesis  $H_a$  diterima artinya pada variabel stress kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja mitra grab di Kota Medan dan koefisien determinasi (*Adjust R Square*) sebesar  $0,462$  atau  $46,2$  yang berarti kinerja mitra grab di Kota Medan di



pengaruhi oleh stres kerja sebesar 46,2% dan sisanya 53,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2023). *Konsep & Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE.
- Ahmad, H., Ahmad, K., & Ali Shah, I. (2022). Relationship between Job Satisfaction,
- Annisa, N. N. (2024). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening Kepuasan Kerja. *Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta Vol. 5(2)*, 69. <https://doi.org/10.26740/bisma.v5n2.p69-75>
- Ardi, Raka Tri Bayu & Sudarma, K. (2024). Pengaruh Persepsi Dukungan Dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal, Vol. 4(2)*, 142–152. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i2.7821>
- Arianti, M. (2024). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau). *Universitas Islam Indonesia*. <https://doi.org/https://dspace.uui.ac.id/>
- Ariawan, P. A. Y., & Sriathi, A. A. A. (2024). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Pbf. Pt. Banyumas Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol. 7(No 2)*, 964. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i02.p15>
- Byrne, B. M. (2001). *Structural Equation Modelling with Amos, and Programming*. London: Lawrance Erlbaum Associates Publishers.
- Andre Anusa P.N., 2023. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Komitmen Karyawan Dan Turnover Intention Pada Sari Segara Resort Villa & Spa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia Persaingan dalam dunia bisnis di era globalisasi sekarang ini semakin ket. 5(9)*, 5722–5753.
- Cahyani, R. A., Sundari, O., & Dongoran 2024). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Salatiga). *Procuratio: Jurnal Ekobis Dewantara, 3(1)*, 1–10. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view/59585>
- Cahyani, W., & Frianto, A. (2023). Peran dukungan sosial terhadap stres kerja sebagai peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 7(3)*, 868–876.
- Dewi, bagia, 2022). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan Ud Surya Raditya Negara. *Bisma: Jurnal Manajemen, 4(2)*, 154–161.



- 
- Dewi, C. N. K., Bagia, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganेशha*, 2(2), 94.
- Devi, E. K. D. (2023). Analisis pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel Intervening. *Universitas Diponegoro Semarang*.
- Ekienabor, E. (2022). International Journal of Research Publications Volume-9 , Issue-1 , July 2018. *International Journal of Research Publication*, Volume 8(July). <https://doi.org/1008172018279>
- Festinahati Buulolo , Paskalis Dakhi , & Erasma F.Zalogo (2023) , Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Aramo Kabupaten NIAS SELATAN, 4(2) 191-202
- Ghozali, Imam & Latan, H. (2023). *Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd Edition)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, et al. (2023). *A Primer on Partial Least Squares Structural Modeling Equation (PLS-SEM)*. Los Angeles : SAGE.
- Ismail Marzuki, 2021. The effect of emotional intelligence on burnout and the impact on the nurses service quality. *Journal of Economics, Business & Accountancy Ventura*, Volume 19(1), 69. <https://doi.org/10.14414/jebav.v19i1.530>
- Muchtadin 2022. Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.INDUSTRI KEMASAN SEMEN GRESIK (IKSG) JENU TUBAN, 4(2), 975-986
- Silvera Wanasaputra & Liliana Dewi, (2024) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja ,2(4), 497.
- Wijono, & Ela Srihatin (2022) Penarapan Metode Regresi Linier Sederhana, 9(1) ,12-16