

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia sudah bertumbuh dengan lebat, berbagai macam aktivitas dapat dilaksanakan dengan mudah. Tidak dapat dipungkiri bahwa kemajuan teknologi, dari berbagai tingkat kalangan telah menjumpai keringanan dalam kepentingan hidupnya. Jenjang pemahaman akan progres teknologi sudah sangat meningkat menjadikan teknologi dengan mudah diakses dimana saja. Majunya teknologi telah mengubah pola kerja dan kiat tumbuh rakyat Indonesia dalam mengerjakan aktivitas bisnisnya (Yuana Saputra, 2020).

Transportasi menjadi salah satu perkembangan teknologi yang sangat pesat, mulai dari transportasi untuk kebutuhan umum hingga kebutuhan pribadi. Ojek online atau biasa disingkat Ojol adalah bentuk moda transportasi yang hadir di Indonesia pada tahun 2010an. Gojek salah satu ojek online di Indonesia yang mulai muncul tahun 2010 yang mana didirikan oleh Nadiem, selanjutnya 2012 masuk perusahaan Grab, lalu 2016 Anterin, 2018 Maxim, dan masih banyak lainnya. Ojek online menjadi salah satu solusi bagi kemacetan di ibu kota, serta menjadi solusi kebutuhan transportasi bagi kota lainnya. Karena mudah di akses melalui internet cukup dengan menginstal aplikasi ojek online di handphone masyarakatan bisa mendapatkan layanan ojek online (Liu, 2023).

Dalam dunia ojek online khususnya pengemudi atau driver ojek online sering mengalami orderan fiktif, hal tersebut tentu saja merugikan waktu, bensin, tenaga, finansial hingga bahkan psikologis. Ada beberapa kasus bahwa orderan tersebut disengaja oleh oknum masyarakat hingga oknum restoran. Seperti dikutip dari laman detik.com, mengatakan bahwa salah satu bentuk penipuan pada perusahaan ojek online adalah pesanan palsu/fiktif juga biasa disebut "Opik". Kajian dilaksanakan dengan mensurvei 516 driver dari dua perusahaan Grab dan Gojek yang mana

termasuk transportasi online terbesar. Survei dijalankan mulai 16/4 hingga 16/5/2018 di 5 kota besar. *Non-probability* atau convenience sampling digunakan sebagai metode survei. Dapatan riset menunjukkan terdapat 42% driver menganggap Gojek sebagai platform dengan pesanan fiktif terbanyak. Sementara itu, 28% driver mengatakan lebih banyak pesanan palsu di Grab (Banjarnahor, 2019).

Pihak perusahaan sudah mengatasi permasalahan orderan fiktif dengan cara memverifikasi pesanan dan mengganti kerugian finansial driver. Driver bisa melapor ke dalam aplikasi pada menu pusat bantuan dan melapor sesuai apa yang terjadi disertai bukti struk dan lain sebagainya (Dewi Kartika & Hardiyanto, 2019). Setelah dilakukan wawancara pada beberapa driver ojek online di tulungagung, menemukan fakta mengenai orderan fiktif yaitu membuat kerugian waktu, finansial dan psikologis. Kerugian finansial seharusnya mereka bisa untuk mengambil orderan kembali tetapi malah menutupi keruguan mitra *merchant* dan driver tidak mendapat ganti rugi finansial oleh perusahaan. Kasus psikologis yang dijumpai driver ialah memiliki rasa tidak yakin ketika mendapat pesanan diatas nominal Rp. 100.000,00. Dampaknya terhadap orderan selanjutnya driver tidak mengambil orderan yang nominalnya lebih dari Rp. 100.000,00.

Hal ini bisa menjadi keresahan bagi pengemudi ojek online, kegelisahan yang dirasakan oleh pengemudi ojek online menimbulkan indikasi seperti reaksi fisik dan psikologis. Stres dan diikuti oleh kegelisahan terjadi dalam reaksi fisiologis spesifik. Sebagian pengemudi mampu mengatasinya tetapi terdapat juga sebagian kesusahan menghadapinya. Sigmund Freud (1949:69) mengatakan kecemasan adalah keadaan afektif atau keadaan individu yang dapat mempengaruhi suasana hati dan perasaan, tidak meyenangkan, serta adanya gairah fisik yang memperingatkan individu tersebut dalam situasi bahaya yang akan datang. Menurut Jeffrey (2005) membagi perspektif kecemasan menggambarkan tiga jenis indikasi, yakni: 1). Gejala fisik, respon ditampilkan tubuh ketika

terasa cemas juga takut seperti tubuh tremor, jantung berdegup, dan nafas memburu. 2). Gejala behavioral (perilaku) berkaitan perilaku seperti kesulitan berkonsentrasi, merasa sentimen juga sedih. 3). Gejala kognitif, kegelisahan yang menularkan kecerdasan yang menjadi sebab tidak mampu mencerna jernih dan kesulitan mengurai masalah. Clark dan Beck (2012) dalam (Dedy Nugraha, 2020) Menjelaskan perspektif kecemasan menjadi tiga model gejala, yaitu Aspek afektif, aspek fisiologis, dan aspek kognitif. Aspek Afektif: diri individu yang tengah merasakan gugup, tersinggung, gelisah, tegang, rusuh dan kecewa. Aspek Fisiologis: yaitu karakteristik fisik yang muncul ketika seseorang menghadapi kegelisahan, seperti siksaa dada, sesak napas, detak jantung yang diperluas, pernapasan lebih cepat, berkeringat, gemetar dan sebagainya. Selanjutnya Aspek Kognitif: yaitu seperti rasa takut tidak mampu menyelesaikan kesulitan, kurangnya perhatian, kurangnya fokus, dan takut mendapat komentar negatif. Adapun gejala-gejala yang muncul seperti yang di jelaskan Santoso dkk, (1998) dalam (Dedy et al, 2020) Efek samping fisik yang muncul seperti tangan yang basah oleh keringat, denyut nadi lebih cepat, dan kaki gemetar. Sedangkan efek samping psikologis sulit untuk berkonsentrasi dan sentimen kegelisahan.

Regulasi emosi merupakan salah satu faktor munculnya kecemasan. Regulasi Emosi menurut Gross (1998) dalam perencanaan bagaimana seseorang menularkan emosi yang dimiliki saat bagaimana mereka menghadapi dan mengekspresikan perasaan itu dan kapan mereka merasakannya. Opini Thompson (1994) Regulasi emosi merupakan bakat seseorang untuk untuk menilai perasaan dan mengubah respons terhadap perilaku yang seimbang dengan kondisi yang sedang dialami. Dapat disimpulkan dari penggambaran diatas maka kian tinggi regulasi emosi, kian rendah kecemasan, punsebaliknya jika kian rendah regulasi emosi maka kian tinggi kecemasan.

Menurut Thompson (1994) regulasi emosi mempunyai tiga indikator yakni: 1) *Emotions Monitoring*, yaitu menyadari dan mendapatkan

kemampuan dari seluruh rencana yang terjadi dalam diri sendiri, sentimen, kontemplasi dan fondasi kegiatan seseorang. 2) *Emotions Evaluating*, yakni kemampuan untuk menyeimbangkan juga mengelola emosi yang tengah dialami, serta mengevaluasi emosi yang sedang dirasakan. 3) *Emotions Modifikasi*, ialah kapabilitas mengubah emosi negatif menjadi motivasi terlebih saat seseorang dalam situasi putus asa, bingung, dan marah.

Hasil penelitian yang telah ditemukan oleh Arndt dkk. (2013) dengan subjek sebanyak 4000 mahasiswa bisa memutuskan ketika regulasi emosi mempunyai pengaruh pada kecemasan. Ini tampak bahwa regulasi emosi akan mengurangi kecemasan pada atlet dan dapat menampilkan eksekusi yang terbaik. Sedangkan hasil penelitian yang telah dilakukan Sulistyono (2015) Regulasi emosi mencakup hubungan negatif yang sangat penting untuk mengoordinasikan kegelisahan, dengan kesimpulan bahwa semakin tinggi arah antusias, semakin rendah kegelisahan yang dihadapi saat pertandingan, dan begitu juga sebaliknya.

Dari penelitian diatas berfokus pada studi kasus atlet dan pertandingan, tidak ada penelitian tentang fenomena orderan fiktif pada driver. Penelitian ini berfokus pada fenomena driver ojek online yang mengalami orderan fiktif, serta ingin melihat bagaimana hubungan antara regulasi emosi dengan kecemasan dalam menghadapi orderan fiktif.

Berdasarkan uraian diatas, sehingga bisa disimpulkan bahwa regulasi emosi mampu mempengaruhi kecemasan individu, dengan demikian peneliti mencoba melihat adakah hubungan regulasi emosi dengan kecemasan dalam penelitian berjudul **“HUBUNGAN ANTARA REGULASI EMOSI DENGAN KECEMASAN DALAM MENGHADAPI ORDERAN FIKTIF PADA DRIVER OJEK ONLINE DI TULUNGAGUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Adakah hubungan antara regulasi emosi dengan kecemasan dalam menghadapi orderan fiktif pada driver ojek online di tulungagung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah ada hubungan antara regulasi emosi dengan kecemasan dalam menghadapi orderan fiktif pada driver ojek online di tulungagung

1.4 Manfaat Penelitian

Mempertimbangkan selaras dengan tujuan penelitian, penulis berharap penelitian ini kedepannya bisa memberikan manfaat baik dalam bidang teoritis maupun praktis. Berikut manfaat yang diinginkan dari penelitian yang dilakukan:

1. Kegunaan Teoritis,

Penelitian ini berupa komitmen pemikiran dan bahan bacaan yang diharapkan dapat memberikan informasi modern dan bahan referensi serta perbandingan penelitian lanjutan dalam hal pertanyaan tentang hubungan antara regulasi emosi dengan kecemasan dalam menghadapi orderan fiktif

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Akademik

Peneliti berkeinginan penelitian ini dapat digunakan sebagai media yang bisa memberikan informasi yang berguna dan juga sebagai tambahan antologi referensi di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung khususnya pada bidang ilmu Psikologi Islam.

b. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat memanfaatkan hasil penelitian untuk dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam memperhatikan kondisi psikologis driver ketika mengalami kerugian yang diakibatkan oleh orderan fiktif dan dapat menjadi bahan evaluasi bagi sistem aplikasi perusahaan.

c. Bagi Pembaca

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai media yang melengkapi pembelajaran sebagai upaya pengembangan dan penerapan pemikiran dari teori yang sebelumnya diperoleh dari membaca maupun bangku perkuliahan, dan dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya.