

KEMATANGAN EMOSI DAN PERILAKU AGRESI PADA PENGEMUDI OJEK ONLINE

¹Maheswari A. Putri, ²Mahargyantari P. Dewi, ³ Firda F. Fatimah

^{1,2,3}Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya No 100, Depok 16424, Jawa Barat
³firdafitri@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Berbagai hambatan di jalan raya seperti rambu lalu lintas yang kurang jelas, kemacetan dan juga perlakuan pelanggan yang kurang menyenangkan dapat menimbulkan amarah dan frustrasi yang akhirnya dapat memicu perilaku agresi untuk muncul pada pengemudi ojek online sehingga dibutuhkan kematangan emosi dalam menghadapinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris hubungan antara kematangan emosi dengan perilaku agresi pada pengemudi ojek online. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu purposive sampling. Sampel pada penelitian terdiri dari 50 pengemudi ojek online. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis korelasi product moment dari Pearson. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar -0.862 ($p < .01$). Hal ini menunjukkan adanya hubungan negatif yang sangat signifikan antara kematangan emosi dengan perilaku agresi pada pengemudi ojek online, di mana semakin tinggi kematangan emosi maka semakin rendah perilaku agresi.

Kata kunci: kematangan emosi, perilaku agresi, pengemudi ojek online

Abstract

Various obstacles on the road such as unclear traffic signs, congestion and unpleasant customer treatment can cause anger and frustration which can eventually trigger aggressive behavior to appear in online motorcycle taxi drivers so that emotional maturity is needed in dealing with them. This study aims to know empirically the relationship between emotional maturity and aggressive behavior in online motorcycle taxi drivers. This study uses quantitative research methods. The sampling technique used in this research is purposive sampling. The sample in this study consisted of 50 online motorcycle taxi drivers. The data analysis technique used is Pearson's product moment correlation analysis technique. Based on the results of the study, the correlation coefficient (r) was -0.862 ($p < .01$). This shows that there is a very significant negative relationship between emotional maturity and aggressive behavior in online motorcycle taxi drivers, where the higher the emotional maturity, the lower the aggressive behavior.

Keywords: emotional maturity, aggression, online motorcycle taxi driver

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut masyarakat untuk mengikuti perkembangan yang ada. Karena kurangnya integrasi jaringan transportasi umum,

masyarakat yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi memerlukan waktu perjalanan yang lebih lama, sehingga tingkat keefektifan waktu perjalanan menjadi berkurang. Selain itu permasalahan transportasi perkotaan berupa kemacetan dan polusi udara juga

menjadi salah satu alasan masyarakat enggan untuk keluar rumah atau kantor. Namun pada sisi lain, masyarakat dituntut untuk tetap produktif dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya, misalnya untuk makan, mengirim atau membeli barang tertentu. Hingga kemudian transportasi berbasis aplikasi online muncul sebagai solusi yang dapat melayani masyarakat secara langsung salah satunya adalah ojek *online* yang menawarkan kemudahan, kenyamanan, keamanan dan dengan biaya yang jauh lebih murah dibandingkan dengan transportasi umum yang melayani masyarakat seperti taksi dan ojek konvensional. Ojek *online* mampu meminimalisir risiko permasalahan perkotaan dalam hal waktu, kemudahan, biaya dan keamanan karena adanya fitur-fitur teknologi digital yang mendukung seperti adanya GPS. Saat ini di Indonesia berkembang perusahaan-perusahaan besar yang menawarkan jasa transportasi aplikasi ojek *online*, contohnya yaitu GoJek dan Grab (Ristanti, 2018).

Secara keseluruhan Go-Jek sudah melayani 62 kota dan kabupaten di 17 provinsi yang ada di Indonesia (Lestari, 2018). Untuk layanan yang dimiliki Go-Jek, telah dipakai secara aktif oleh 15 juta orang setiap minggunya. Para *weekly active user* ini dilayani sekitar 900.000 mitra pengemudi Go-Jek. Setiap bulannya, lebih dari 100 juta transaksi terjadi di *platform* Go-Jek. Aneka data ini dibebaskan sendiri oleh Go-Jek (Bohang, 2017). Berbeda dengan Go-Jek, saat ini Grab hadir di 235 kota yang tersebar di 8

negara Asia Tenggara. Negara tersebut mencakup Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar dan Kamboja. Di Indonesia sendiri, Grab hadir di 137 kota mulai dari Sabang sampai Merauke. Menurut Hooi (dalam Pratama, 2018), selaku *Co-Founder* dari Grab, di tahun 2018 Grab menjadi layanan *ride hailing* terbaik di Indonesia dengan 60% *market share* untuk roda dua. Sementara 70% *market share* untuk roda empat. Hal tersebut dikarenakan masyarakat Asia Tenggara, termasuk Indonesia lebih banyak menggunakan layanan Grab (Pratama, 2018). Secara teknis tidak hanya mengenalkan Go-Jek dan Grab secara *brand* tetapi juga mengenalkan layanan ojek *online* ke masyarakat di banyak kota di Indonesia.

Menurut Hardian (2018), ada di beberapa kota lainnya yang juga memiliki aplikasi terdaftar dengan *keyword* ojek *online*. Seperti di Kediri ada aplikasi bernama Golek, Lojek di Bandung, Tripy di Pontianak, Bloon di Bengkulu, dan M-Jek di Mataram. Kebanyakan ojek *online* lokal juga memiliki layanan lainnya seperti layanan pengantar makanan dan juga pengiriman dokumen. Hal ini membuktikan sebenarnya Go-Jek tidak hanya bersaing dengan nama-nama besar seperti Grab tetapi juga dengan ojek *online* lokal tersebut. Persaingan sekarang sudah mulai mengarah ke pengalaman pengguna dan kualitas layanan bukan lagi bersaing dengan ketiadaan atau masyarakat yang belum terbiasa. Fenomena ojek *online* adalah satu dari banyak perubahan atau evolusi yang

memanfaatkan teknologi. Evolusi dari pemanfaatan ini juga bisa terjadi di segmen-segmen lain. Untuk pertama pro dan kontra tetap ada, tetapi perlahan pasti masyarakat yang menilai, masyarakat yang menentukan berguna tidak sebuah transformasi teknologi (Ryza, 2017). Ojek *online* merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek *online* dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi. Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek *online* ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju (Anonim, 2017).

Di balik pesatnya pertumbuhan ojek *online* saat ini, terdapat banyak cerita yang bermunculan dari para pengemudinya sendiri. Banyak pengemudi ojek *online* mengeluhkan jumlah pengemudi yang semakin banyak. Hal ini membuat persaingan antar pengemudi ojek *online* semakin ketat sehingga sulit untuk

mendapatkan penumpang yang akhirnya berdampak pada berkurangnya penghasilan (Soesilowindradini, 2020). Selain itu, akibat kondisi jalan raya yang tidak ramah bagi pengendara sepeda motor dengan berbagai penghambat, seperti rambu-rambu lalu lintas yang kurang jelas, kemacetan yang semakin padat dan juga akibat dari perlakuan *customer* yang kurang menyenangkan menimbulkan kelelahan dan emosi yang akhirnya dapat memicu perilaku agresi bagi pengemudi ojek *online* (Darmawan, 2010). Menurut Saad (2003), pada dasarnya bahwa perilaku agresi merupakan perilaku yang bertujuan untuk menyakiti, menyerang atau merusak terhadap orang maupun benda-benda di sekelilingnya untuk mempertahankan diri maupun akibat dari rasa ketidakpuasan. Di kalangan masyarakat sendiri, perilaku agresi merupakan perilaku yang tidak disukai dan cenderung untuk dihindari.

Banyak kasus di mana para pengemudi ojek *online* melakukan perilaku agresi pada orang lain bahkan beberapa kasus dilakukan dengan beramai-ramai sesama para pengemudi ojek *online* lainnya. Sebagai contoh kasus yang terjadi pada 04 September 2018, di kota Jakarta terjadi pemukulan yang dilakukan oleh pengemudi gojek kepada seseorang berinisial B yang juga berprofesi sebagai wartawan. Kejadian berawal saat korban tengah mengendarai sepeda motor dengan istrinya dalam perjalanan pulang ke rumah. Pada saat di daerah Cikini, Jakarta Pusat, motor korban mendahului pelaku. Pelaku tidak terima

didahului akhirnya menabrak ban belakang motor korban dan berujung pemukulan pada korban. Korban juga sempat dikelilingi para pengemudi ojek *online* lainnya (Habibie, 2018).

Selain laki-laki, pemukulan juga dilakukan oleh perempuan yang bekerja sebagai pengemudi grab kepada seorang pejalan kaki pada 06 Agustus 2018, di kota Jakarta. Kejadian berawal ketika korban menegur pengemudi ojek *online* tersebut yang melintas di trotoar yang seharusnya untuk pejalan kaki. Tidak terima ditegur oleh pejalan kaki, pengemudi ojek *online* tersebut akhirnya turun dari motornya dan langsung memukul korban menggunakan helmnya. Selain memukul korban, pengemudi ojek *online* tersebut juga berbicara dengan nada tinggi pada korban (Rahaldi, 2018).

Selain itu pada tanggal 13 April 2020 beredar video beberapa pengemudi gojek yang memprotes aturan dalam penerapan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Mereka menuntut perhatian pemertintah terhadap para pengemudi ojek *online* yang terdampak kebijakan PSBB di Jakarta. Dalam video berdurasi 1 menit 15 detik, salah satu pengemudi ojek *online* menyebut pemerintah tak memiliki hati nurani terhadap kehidupan pengemudi ojek *online*. Pernyataan yang disampaikan bahkan bernada provokasi. Salah satu pengemudi ojek *online* bahkan berkata, ingat lapar bisa membuat orang menjadi beringas, lapar bisa mematikan pikiran, membutakan hati. Kalian tidak punya mata hati, tidak punya

perhatian, jangan salahkan kami jika tidak punya akal sehat dan nurani. Akibat dari video yang tersebar tersebut, Kepala Bidang Humas Polda Metro Jaya, Kombes Yusri Yunus mengatakan, polisi telah mengamankan oknum pengemudi ojek *online* yang diduga menyebarkan video bernada provokatif tersebut (Velarosdela, 2020).

Berbagai kondisi tersebut menunjukkan bahwa beberapa pengemudi ojek *online* mengalami kesulitan dalam mengendalikan emosinya sehingga pengemudi ojek *online* melampaui batas norma. Ketika pengemudi ojek *online* sudah melewati batas, maka bisa saja melakukan suatu hal yang buruk salah satunya ialah perilaku agresi pada orang lain. Perilaku agresi dapat dilakukan dengan cara fisik maupun verbal. Menurut Bush dan Perry (1992), agresi fisik merupakan bentuk perilaku agresi yang dilakukan dengan cara menyerang secara fisik, dengan tujuan melukai atau membahayakan orang lain. Perilaku ini kasat mata karena ditandai dengan terjadinya kontak fisik antara *aggressor* dan korbannya. Sementara agresi verbal merupakan bentuk perilaku agresi yang dilakukan dengan kata-kata. Agresi verbal dapat berupa umpatan, hinaan, sindiran, fitnah, sarkasme dan ucapan kata-kata kotor dan kasar. Menurut Timotius (2018), perilaku agresi juga dapat menciptakan masalah yang mengakibatkan kerugian bagi orang lain atau menjadi makin sering dan menjadi masalah yang bisa terjadi. Menurut Setiowati, Suprihatin dan Rohmatun (2017), perilaku agresi memiliki dampak buruk pada

pelaku maupun korban. Perilaku agresi pada masa anak-anak dan remaja awal merupakan prediktor masalah anti sosial di masa berikutnya. Hal ini disebabkan pelaku cenderung akan kesulitan mengembangkan kemampuan menjalin relasi interpersonal yang sehat. Selain itu menurut Anantasari (2006), dampak buruk bagi korban perilaku agresi meliputi perasaan tidak berdaya, kemarahan setelah menjadi korban perilaku agresi, keterpakuan pada pikiran tentang tindakan agresi, ketidakmampuan memercayai orang lain dan ketidakmampuan menggalang relasi dekat dengan orang lain.

Davidoff (1991) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya perilaku agresi antara lain, amarah, frustrasi dan lingkungan. Pada saat marah ada perasaan ingin menyerang, meninju, menghancurkan, atau melempar sesuatu dan biasanya timbul pikiran yang kejam, apabila disalurkan maka terjadilah perilaku agresi. Pada saat individu marah, maka emosi juga akan semakin meningkat. Emosi sangat berperan penting dalam munculnya perilaku agresi. Orang yang mampu mengontrol emosinya sesuai dengan keadaan yang diinginkan pada akhirnya perilaku agresi pun cenderung tidak akan dilakukan. Emosi merupakan suatu proses adaptif yang diikuti oleh respons-respons fisiologis yang berhubungan erat dengan pengalaman dan dimunculkan oleh individu sebagai reaksi terhadap stimulus tertentu dari luar dirinya (Susanto, 2018). Individu yang dapat bertindak secara etis dan mampu

mengendalikan diri dengan memberikan respons secara tepat dalam situasi yang berbeda dapat disebut memiliki kematangan emosi. Kematangan emosi merupakan sebuah kemampuan untuk memikirkan emosi yang dapat membantu meningkatkan kemampuan untuk menguasai atau mengendalikan emosi. Di dalam hal ini, mengendalikan emosi bukan berarti menekan atau menghilangkan emosi, melainkan individu belajar untuk mengendalikan diri dalam menghadapi situasi yang dapat menimbulkan reaksi emosi yang berlebihan. Menurut pandangan Scheneiders (dalam Sari & Nuryoto, 2002), bahwa individu dengan kematangan emosi yang baik akan mampu menerima tanggung jawab akan perubahan-perubahan dalam hidupnya sebagai tantangan daripada menganggapnya sebagai beban dan dengan rasa percaya diri berusaha mencari pemecahan masalahnya dengan cara-cara yang aman untuk diri sendiri dan lingkungannya.

Seseorang yang belum matang emosinya, akan mudah terprovokasi atau frustrasi ketika berinteraksi dengan lingkungannya, ketika itulah maka dengan mudah akan menimbulkan perilaku yang mengakibatkan kerugian bagi dirinya dan juga orang lain seperti perilaku agresi. Pentingnya kematangan emosi yang baik pada seseorang dapat mengurangi perilaku agresi dengan orang-orang disekitarnya (Santrock, 2005). Ada beberapa hasil penelitian selanjutnya yang menunjukkan adanya hubungan negatif antara kematangan emosi dengan perilaku agresi. Hal ini senada dengan penelitian Supriyanto

(2017), yang menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara kematangan emosi dengan perilaku agresif pada pemain sepakbola remaja akhir. Adanya hubungan negatif diantara variabel tersebut menunjukkan semakin tinggi kematangan emosi pemain sepakbola tersebut maka semakin rendah perilaku agresif yang dialami pemain sepakbola tersebut dan begitu juga sebaliknya. Seseorang dengan kematangan emosi yang baik mampu mengendalikan emosi dan nafsunya. Kematangan emosi dapat dipengaruhi oleh kondisi sosio-emosional lingkungan, terutama lingkungan keluarga dan teman sebaya. Sebaliknya, apabila lingkungan tersebut kurang kondusif maka individu akan cenderung mengalami ketidaknyamanan emosional dan ketidaknyamanan emosional tersebut yang terjadi pada diri remaja akan mengakibatkan remaja bertindak agresif.

Penelitian ini penting untuk diteliti karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar hubungan kematangan emosi dengan perilaku agresi pada pengemudi ojek *online*. Ketika individu memiliki kematangan emosi, maka individu diharapkan dapat lebih bertanggung jawab atas apa yang dilakukannya. Memiliki pekerjaan sebagai pengemudi ojek *online* sebagian besar pernah mendapatkan pelanggan yang kurang menyenangkan ditambah lagi dengan kondisi jalanan yang macet akan membuat individu menjadi lebih mudah emosi. Apabila pengemudi ojek *online* memiliki kematangan emosi yang baik, maka pengemudi ojek *online*

tidak akan mudah untuk melakukan perilaku agresi pada siapapun dan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan juga akan tetap baik. Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk menguji apakah ada hubungan antara kematangan emosi dengan perilaku agresi pada pengemudi ojek *online*?

METODE PENELITIAN

Partisipan dalam penelitian ini adalah pengemudi ojek *online* sebanyak 50 orang. Partisipan tinggal dan bekerja mengemudi ojek *online* di daerah Jabodetabek. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan Google form dengan mengandalkan relasi jejaring kerja yang ada. Perilaku agresi dalam penelitian ini diukur berdasarkan konsep dari Bush dan Perry (1992) yang dimodifikasi oleh Patriani (2017) dengan bentuk-bentuk perilaku agresi seperti (1) agresi fisik, (2) agresi verbal, (3) kemarahan, dan (4) permusuhan. Skala ini memiliki 36 item dengan kategori respons antara Sangat Tidak Sesuai hingga Sangat Sesuai dan rentang skor 1-4. Reliabilitas skala ini adalah $\alpha = 0.955$.

Kematangan emosi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan konsep dari Walgito (2002) yang dimodifikasi oleh Ulum (2017) yaitu (1) menerima diri sendiri dan orang lain, (2) tidak impulsif, (3) mengontrol dan mengekspresikan emosi dengan baik, serta (4) berpikir objektif dan bertanggung jawab. Skala ini memiliki 25 item dengan kategori respons antara Sangat Tidak Sesuai hingga Sangat Sesuai dan rentang skor 1-4.

Reliabilitas skala ini adalah $\alpha = 0.942$. Untuk mengetahui hubungan antara kematangan emosi dengan perilaku agresi pada pengemudi ojek *online* teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis korelasi *product moment* dari Pearson untuk mengetahui hubungan kematangan emosi dengan perilaku agresi pada pengemudi ojek *online* dengan bantuan program *SPSS for Windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kematangan emosi dengan perilaku agresi pada pengemudi ojek *online*. Terdapat hasil analisis korelasi sebesar -0.862 dengan taraf nilai signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.01$). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara kematangan

emosi dengan perilaku agresi pada pengemudi ojek *online*.

Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis data yang telah diajukan diterima. Pada arah korelasi ini bersifat negatif sehingga jika kematangan emosi pada pengemudi ojek *online* tinggi maka perilaku agresi rendah. Ojek online merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone (Anonim, 2017). Akibat kondisi jalan raya yang tidak ramah bagi pengendara sepeda motor dengan berbagai penghambat, seperti rambu-rambu lalu lintas yang kurang jelas, kemacetan yang semakin padat dan juga akibat dari perlakuan pelanggan yang kurang menyenangkan menimbulkan kelelahan dan emosi yang akhirnya dapat memicu perilaku agresi bagi pengemudi ojek online (Darmawan, 2010).

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

		<i>Correlations</i>	
		Kematangan Emosi	Perilaku Agresi
Kematangan Emosi	<i>Pearson Correlation</i>	1	-.862**
	<i>Sig. (1-tailed)</i>		0.000
	<i>N</i>	50	50
Perilaku Agresi	<i>Pearson Correlation</i>	-.862**	1
	<i>Sig. (1-tailed)</i>	0.000	
	<i>N</i>	50	50

Menurut Saad (2003), pada dasarnya bahwa perilaku agresi merupakan perilaku yang bertujuan untuk menyakiti, menyerang atau merusak terhadap orang maupun benda-benda disekelilingnya. Menurut Davidoff (1991), emosi sangat berperan penting dalam

munculnya perilaku agresi. Individu yang dapat bertindak secara etis dan mampu mengendalikan diri dengan memberikan respons secara tepat dalam situasi yang berbeda dapat disebut memiliki kematangan emosi. Kematangan emosi merupakan sebuah

kemampuan untuk memikirkan emosi yang dapat membantu meningkatkan kemampuan untuk menguasai atau mengendalikan emosi (Susanto, 2018).

Ketika pengemudi ojek *online* mendapatkan berbagai hambatan di jalan raya seperti rambu lalu lintas yang kurang jelas, kemacetan dan juga perlakuan pelanggan yang kurang menyenangkan dapat menimbulkan amarah dan frustrasi yang akhirnya dapat memicu perilaku agresi untuk muncul karena emosi berperan penting dalam munculnya perilaku agresi. Ketika seseorang mampu mengontrol emosinya sesuai dengan waktu dan situasi yang tepat maka orang tersebut memiliki kematangan emosi yang baik. Penelitian ini sejalan dengan Widhy dan Sartika (2018), yang menunjukkan adanya hubungan yang negatif antara kematangan emosi dengan perilaku agresi.

Berdasarkan hasil perhitungan *mean* empirik variabel kematangan emosi pada pengemudi ojek *online* berada pada kategori tinggi dan hasil perhitungan *mean* empirik perilaku agresi pada pengemudi ojek *online* berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa ketika seseorang bisa mengontrol emosinya dihadapan orang lain dan dapat berfikir secara obyektif sehingga mampu mengendalikan dirinya untuk tidak melakukan perilaku agresi terhadap orang lain bisa dikatakan memiliki kematangan emosi yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Supriyanto (2017), bahwa individu dengan kematangan emosi yang baik mampu

mengendalikan emosi dan nafsunya. Kematangan emosi dapat dipengaruhi oleh kondisi sosio-emosional lingkungan, terutama lingkungan keluarga dan teman sebaya. Sebaliknya, apabila lingkungan tersebut kurang kondusif maka individu akan cenderung mengalami ketidaknyamanan emosional dan ketidaknyamanan emosional tersebut yang terjadi pada diri individu akan mengakibatkan individu dapat bertindak agresif. Seseorang yang belum matang emosinya, akan mudah terprovokasi atau frustrasi ketika berinteraksi dengan lingkungannya, ketika itulah maka dengan mudah akan menimbulkan perilaku yang mengakibatkan kerugian bagi dirinya dan juga orang lain seperti perilaku agresi (Santrock, 2005).

Berdasarkan perhitungan *mean* empirik kategorisasi perilaku agresi berdasarkan usia, pengemudi ojek *online* yang berusia 20-29 dengan *mean* empirik 82.67 berada pada kategori sedang, pengemudi ojek *online* yang berusia 30-39 dengan *mean* empirik 73.31 berada pada kategori sedang dan pengemudi ojek *online* yang berusia 40-49 dengan *mean* empirik 57.66 berada pada kategori rendah. Hal ini disebabkan karena semakin meningkatnya usia seseorang maka perilaku agresinya akan semakin berkurang karena orang-orang yang sudah memasuki usia dewasa akan lebih dapat mengontrol dan mempunyai rasa tanggung jawab atas keputusan-keputusan yang akan diambil. Hal ini sejalan dengan Susanto (2018), bahwa emosi merupakan suatu proses adaptif yang

diikuti oleh respons-respons fisiologis yang berhubungan erat dengan pengalaman dan dimunculkan oleh individu sebagai reaksi terhadap stimulus tertentu dari luar dirinya. Menurut Davidoff (1991), bahwa orang yang telah dewasa biasanya tidak akan terlalu gegabah dalam mengambil keputusan atas suatu permasalahan sehingga individu dapat mengurangi perilaku agresi.

Berdasarkan perhitungan *mean* empirik kategorisasi perilaku agresi berdasarkan jenis kelamin, pengemudi ojek *online* laki-laki dengan *mean* empirik 77.38 berada pada kategori sedang dan pengemudi ojek *online* perempuan juga dengan *mean* empirik 78.45 berada pada kategori sedang. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa perilaku agresi pada laki-laki dan perempuan cenderung sama hanya saja dilakukan dengan cara yang berbeda. Hal ini diperkuat dengan Baron dan Byrne (2005), bahwa perbedaan *gender* pada umumnya laki-laki akan lebih agresif daripada perempuan. Tetapi perbedaan ini berkurang dalam konteks adanya provokasi yang kuat. Laki-laki lebih cenderung untuk menggunakan bentuk langsung dari agresi, sedangkan perempuan cenderung menggunakan bentuk agresi tidak langsung.

Berdasarkan perhitungan *mean* empirik kategorisasi perilaku agresi berdasarkan status pernikahan, pengemudi ojek *online* yang lajang dengan *mean* empirik 80.14 berada pada kategori sedang, pengemudi ojek *online* yang sudah menikah dengan *mean* empirik 73.27 berada pada kategori sedang dan pengemudi

ojek *online* yang telah bercerai dengan *mean* empirik 105 berada pada kategori sedang. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa ketika seseorang tidak memiliki pasangan maka tingkat agresinya akan lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Check, Perlman dan Malamuth (1985), bahwa individu yang kesepian atau tidak mempunyai pasangan bereaksi keras terhadap penolakan dan juga berperilaku agresif.

Berdasarkan perhitungan *mean* empirik kategorisasi perilaku agresi berdasarkan pendapatan perbulan, pengemudi ojek *online* dengan pendapatan di bawah Rp. 500.000 dengan *mean* empirik 78 berada pada kategori sedang, pengemudi ojek *online* dengan pendapatan Rp. 500.000 – Rp. 1.500.000 dengan *mean* empirik 79.09 berada pada kategori sedang, pengemudi ojek *online* dengan pendapatan Rp. 1.500.000 – Rp. 2.500.000 dengan *mean* empirik 79.35 berada pada kategori sedang, pengemudi ojek *online* dengan pendapatan Rp. 2.500.000 – Rp. 3.500.000 dengan *mean* empirik 72.42 berada pada kategori sedang, pengemudi ojek *online* dengan pendapatan di atas Rp. 3.500.000 dengan *mean* empirik 51 berada pada kategori sangat rendah. Hal tersebut dikarenakan saat seseorang memiliki pendapatan yang tidak dapat memenuhi kebutuhan keluarga dengan cukup maka akan menyebabkan kecemasan dan frustrasi yang akhirnya bisa memicu perilaku agresi untuk muncul. Menurut Taylor, Peplau, dan Sears (2009), munculnya perilaku agresi berkaitan erat dengan rasa marah yang

terjadi dalam diri individu. Rasa marah dapat muncul karena terjadinya frustrasi dalam diri seseorang. Frustrasi adalah gangguan atau kegagalan dalam mencapai tujuan, orang yang mengalami frustrasi akan cenderung membangkitkan perasaan agresinya.

Berdasarkan perhitungan *mean* empirik kategorisasi perilaku agresi berdasarkan pendidikan terakhir, pengemudi ojek *online* dengan pendidikan terakhir SD dengan *mean* empirik 75 berada pada kategori sedang, pengemudi ojek *online* dengan pendidikan terakhir SMP dengan *mean* empirik 85 berada pada kategori sedang, pengemudi ojek *online* dengan pendidikan terakhir SMA dengan *mean* empirik 80.37 berada pada kategori sedang, pengemudi ojek *online* dengan pendidikan terakhir SMK dengan *mean* empirik 72.62 berada pada kategori sedang dan pengemudi ojek *online* dengan pendidikan terakhir S1 dengan *mean* empirik 66.33 berada pada kategori rendah. Hal ini dikarenakan saat seseorang memiliki pendidikan yang lebih tinggi, maka lingkungannya juga diisi oleh orang-orang yang berpendidikan sehingga pengaruh kelompok di sekitarnya akan menjadi lebih positif. Hal ini senada dengan Sarwono (2002), bahwa pengaruh kelompok merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku agresi. Pengaruh kelompok terhadap perilaku agresi antara lain adalah menurunkan hambatan dari kendali moral. Selain itu juga karna adanya desakan kelompok dan identitas kelompok.

Berdasarkan perhitungan *mean* empirik kategorisasi perilaku agresi berdasarkan lama bekerja, pengemudi ojek *online* yang lama bekerja 6 bulan hingga 1 tahun dengan *mean* empirik 81.34 berada pada kategori sedang dan pengemudi ojek *online* yang lama bekerja 2 hingga 3 tahun dengan *mean* empirik 77.65 berada pada kategori sedang dan pengemudi ojek *online* yang lama bekerja 4 tahun hingga 5 tahun dengan *mean* empirik 76.85 berada pada kategori sedang. Hal ini dapat dipengaruhi oleh lingkungan dan juga situasi yang terjadi di lapangan. Dikarenakan pengemudi ojek *online* bekerja di lapangan dalam waktu yang cenderung lama, pasti selalu menemui kendala seperti jalanan yang ramai dan juga panasnya matahari sehingga dapat memicu emosi dimana akhirnya dapat meningkatkan perilaku agresi seseorang. Hal ini sesuai dengan Baron dan Byrne (2005), bahwa suhu udara yang tinggi cenderung akan meningkatkan perilaku agresi. Hal ini disebabkan pada saat suhu udara yang tinggi membuat orang-orang menjadi sangat tidak nyaman sehingga mereka kehilangan energi atau lelah untuk terlibat agresi atau tindakan kekerasan.

Berdasarkan perhitungan *mean* empirik kategorisasi perilaku agresi berdasarkan tahun kendaraan, pengemudi ojek *online* yang tahun kendaraan 2006 hingga 2010 dengan *mean* empirik 77 berada pada kategori sedang, pengemudi ojek *online* yang tahun kendaraan 2010 hingga 2015 dengan *mean* empirik 87.05

berada pada kategori sedang, pengemudi ojek *online* yang tahun kendaraan 2016 hingga 2020 dengan *mean* empirik 72.62 berada pada kategori sedang. Berdasarkan hal tersebut memakai kendaraan dengan tahun lebih lama ataupun baru tidak ada perbedaan. Sebagai pengemudi ojek *online*, dituntut harus bisa cepat dalam menjalankan pekerjaannya dikarenakan ada pelanggan yang menunggu. Berdasarkan hal tersebut menurut Sarwono (2002), dalam teori frustrasi-agresi bila seseorang untuk mencapai suatu tujuan mengalami hambatan, akan timbul dorongan agresi yang pada akhirnya akan memotivasi perilaku untuk melukai orang lain atau objek yang menyebabkan frustrasi. Selain itu menurut James dan Nahl (dalam Herani & Jauhari, 2017), perilaku *impatience* (tidak sabaran) dan *inattention* (tidak perhatian) sering dihubungkan dengan melanggar lampu merah dan melanggar batas kecepatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yaitu ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara kematangan emosi dengan perilaku agresi pada pengemudi ojek *online*, dimana hubungan ini bersifat negatif yaitu semakin tinggi kematangan emosi maka semakin rendah perilaku agresi pada pengemudi ojek *online* dan sebaliknya semakin rendah kematangan emosi maka semakin tinggi perilaku agresi pada pengemudi ojek *online*. Saran dalam

penelitian ini adalah agar pengemudi ojek *online* mampu kian arif dalam mengendalikan emosinya, dan perusahaan bisa mempertimbangkan seleksi penerimaan pengemudi berdasarkan kemampuan mengendalikan emosi yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2017). *Pengertian ojek online*. <https://suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html>. Diakses tanggal 15 Agustus 2019.
- Anantasari, A. (2006). *Menyikapi perilaku agresi anak*. Yogyakarta: KANISIUS.
- Baron, R. A., & Byrne, D. (2005). *Psikologi sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Bohang, F. K. (2017). *Berapa jumlah pengguna dan pengemudi go-jek*. <https://tekno.kompas.com/read/2017/12/18/07092867/berapa-jumlah-pengguna-dan-pengemudi-go-jek>. Diakses tanggal 5 Mei 2019.
- Bush, A. H., & Perry, M. (1992). The aggression questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 452-459.
- Check, J., Perlman, D. & Malamuth, N. M. (1985). Loneliness and aggressive behaviour. *Journal of Social and Personal Relationships*, 2, 243-252.
- Darmawan, D. (2011). "Kendalikan sepeda motor". <http://cetak.kompas.com/read/2011/02/08/04080183/kendalikan.sepeda.motor/>. Diakses pada tanggal 23 Desember 2019.

- Davidoff, L. L. (1991). *Psikologi suatu pengantar*. Edisi kedua. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Habibie, N. (2018). *Tak terima disalip, pengemudi ojek online pukul bobby wartawan tv*. <https://www.merdeka.com/peristiwa/tak-terima-disalip-pengemudi-ojek-online-pukul-bobby-wartawan-tv.html>. Diakses tanggal 5 Mei 2019.
- Hardian, H. (2018). *Ini dia 3 aplikasi ojek online lokal pesaing go-jek dan grab*. <https://www.moneysmart.id/3-aplikasi-ojek-online-lokal-pesaing-go-jek-grab>. Diakses tanggal 14 Juni 2019.
- Herani, I. & Jauhari, A. K. (2017). Perilaku berkendara agresif para pengguna kendaraan bermotor di kota Malang. *Mediapsi*, 3, 29-38.
- Hurlock, E. B. (2003). *Psikologi perkembangan*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, S. H. (2018). *Sudah kuasai 62 kota di 17 provinsi Indonesia, go-jek bidik target mustahil ini hingga akhir 2018*. <https://jatim.tribunnews.com/2018/06/25/sudah-kuasai-62-kota-di-17-provin-si-indonesia-gojek-bidik-target-mustahil-ini-hingga-akhir-2018>. Diakses tanggal 12 Juni 2019.
- Patriani, P. B. (2017). *Hubungan keharmonisan keluarga dan kematangan emosi dengan agresivitas pada siswa MA Miftahul Huda Ngreco Ksandat Kediri*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Pratama, D. (2018). *Ini pencapaian grab selama 2018*. <https://selular.id/2018/12/ini-pencapaian-grab-selama-2018>. Diakses tanggal 23 Mei 2019.
- Rahaldi, I. (2018). *Serobot trotoar, emak-emak driver ojol malah pukuli pejalan kaki*. <https://www.dream.co.id/unik/heboh-pejalan-kaki-dipukul-driver-ojol-saat-ingatkan-tak-boleh-lewat-trotoar-180807a.html>. Diakses pada tanggal 23 Desember 2019.
- Ristanti, N. S. (2018). Smart mobility dalam pengembangan transportasi berbasis aplikasi online di Indonesia. *Media Plano*, 4(3), 237-246. <https://doi.org/10.14710/ruang.4.3.237-246>
- Ryza, P. (2017). *Ojek online yang semakin dekat dengan masyarakat indonesia*. <https://dailysocial.id/post/ojek-online-yang-semakin-dekat-dengan-masyarakat-indonesia>. Diakses tanggal 5 Mei 2019.
- Saad, H. M. (2003). *Perkelahian pelajar (potret siswa smu di dki jakarta)*. Yogyakarta: Galang Press.
- Santrock, J. W. (2005). *Adolescence*. 10th edition. New York: McGraw Hill.
- Sari, E. P., & Nuryoto, S. (2002). Penerimaan diri pada lanjut usia ditinjau dari kematangan emosi. *Jurnal Psikologi*, 2, 73-88.
- Sarwono, S. W. (2002). *Psikologi sosial*. Jakarta: Balai Pustaka.

- Setiowati, E. A., Suprihatin, T., & Rohmatun, R. (2017). Gambaran agresivitas anak dan remaja di area beresiko. *Prosiding Temu Ilmiah Nasional X Ikatan Psikologi Perkembangan Indonesia*, 170-179.
- Soesilowindradini. (2000). *Psikologi perkembangan*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Supriyanto, E. (2017). Hubungan kematangan emosi dan agresivitas pada pemain sepakbola remaja akhir. *Jurnal Psikologi*, 10, 182-191.
- Susanto, A. (2018). *Bimbingan dan konseling di sekolah*. Jakarta: Prenadamedia group.
- Taylor, E. S., Peplau, A. L., & Sears, O. D. (2009). *Psikologi sosial*. Edisi kedua belas. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Timotius, K. H. (2018). *Otak & perilaku*. Yogyakarta: ANDI.
- Ulum, R. (2017). *Hubungan kematangan emosi dengan kepatuhan mahasiswa baru mabna faza di ma'had putri UIN Malang*. Skripsi (tidak diterbitkan). Malang: Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Velarosedela, R. N. (2020). *Polisi tangkap sopir ojol yang videonya viral, protes bernada provokasi*. <https://today.line.me/id/article/Polisi+Tangkap+Sopir+Ojol+yang+Videonya+Viral+Protes+Bernada+Provokasi-jQqW73>. Diakses tanggal 15 September 2020.
- Walgito, B. (2002). *Bimbingan dan konseling perkawinan*. Yogyakarta: Andi.
- Widhy, V. R., & Sartika, D. (2018). Hubungan kematangan emosi dengan perilaku agresif pada supporter klub sepak bola persib di bandung. *Prosiding Psikologi*, 4, 372-378.