

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman modern sekarang ini, teknologi merupakan sarana yang harus dituntut untuk selalu berkembang dan berinovasi secara terus menerus tanpa henti supaya memiliki tingkat efisiensi yang tinggi. Perkembangan teknologi sendiri membantu perusahaan dalam meningkatkan serta melakukan operasional dalam menjalankan bisnisnya. Juga dengan adanya perkembangan pengangkutan yang semakin maju dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Dalam perkembangan tersebut pengangkutan adalah salah satu aspek penting keberadaannya dalam masyarakat, baik itu dari pengangkutan barang ataupun pengangkutan orang.

Perkembangan tersebut memunculkan sebuah fenomena dalam kehidupan, yaitu dengan banyak bermunculan aplikasi-aplikasi transportasi online untuk melakukan berbagai hal. Melihat potensi yang ada tersebut saat ini banyak sekali perusahaan-perusahaan transportasi *online* yang bermunculan. Seiring berjalannya waktu para produsen perusahaan transportasi *online* berlomba-lomba untuk memberikan penawaran yang terbaik dengan cara mereka masing-masing. Keperluan dari transportasi sepadan dengan tingkat pertumbuhan dan kepadatan penduduk yang ada. Fasilitas jasa ojek dengan berbasis teknologi *online* telah sukses memberikan berbagai macam pilihan serta kelebihanannya dengan dibandingkan transportasi umum lainnya.

Akibat dari perkembangan tersebut banyak bermunculan aplikasi-aplikasi transportasi *online* untuk melakukan berbagai macam hal. Keperluan dari transportasi sepadan dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang ada. Hampir di setiap sudut kota dan pada area pusat keramaian seperti kawasan sekolah, kawasan pembelanjaan, rumah sakit, dan kawasan perkantoran banyak ditemui para pengemudi transportasi online (Gandung Satriyo dan Desi Kristanti, 2018). Fasilitas jasa ojek dengan berbasis teknologi *online* telah sukses memberikan berbagai macam pilihan serta kelebihanannya dengan dibandingkan transportasi umum lainnya. Pada salah satu kota di Jawa Timur tepatnya di kota Surabaya pekerjaan sebagai ojek *online* banyak diminati oleh beberapa masyarakat,

dikarenakan tempat untuk menjangkau pesanan lebih banyak dan mudah untuk ditemukan karena bertempat di kota. Sehingga di daerah kota Surabaya sendiri banyak individu masyarakat yang bekerja sebagai pengemudi ojek *online*, meskipun pekerjaan tersebut ditetapkan sebagai pekerjaan tetap ataupun pekerjaan tambahan/sampingan.

Dalam perkembangan fasilitas ojek *online* yang semakin meningkat pesat dalam waktu yang tidak lama. Fasilitas ojek berbasis *online* sudah sukses menjaring ratusan bahkan ribuan tenaga kerja untuk menjadi mitra pengemudi ojek (*driver*). Menurut Nasution (2008) bahwa masa perkembangan transportasi terwujud dalam bentuk kemajuan alat angkut selalu mengikuti dan mendorong kemajuan teknologi transportasi. Pemanfaatan dari kemajuan teknologi serta informasi dalam membuat kemajuan dari jasa pengangkutan lebih praktis untuk digunakan, supaya dapat memperlancar dan membuat lebih mudah mengakses hal tersebut maka pemesanan dilakukan secara *online* dengan menggunakan *smartphone*.

Menurut perusahaan aplikasi transportasi *online* secara data bersumber pada aplikasi *playstore* yang diakses pada tahun 2022 jumlah pengguna aplikasi pengemudi ojek *online* di seluruh Indonesia, aplikasi pengemudi ojek *online* untuk Gojek saat ini sudah terdapat lima juta pengemudi Gojek, sedangkan dari pengemudi ojek *online* Grab pada saat ini sudah terdapat sepuluh juta pengemudi Grab dan untuk pengemudi *Shope Food* pada saat ini terdapat satu juta pengemudi *Shopee Food*. Semakin tingginya daya mobilitas masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan juga perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan waktu yang tidak begitu lama walaupun dengan jarak tempuh yang lumayan jauh, apalagi dengan keadaan zaman saat ini semua pada canggih, hal ini dapat memunculkan kebutuhan akan teknologi yang dapat membantu manusia.

Setiap pekerja dalam menjalankan pekerjaannya memiliki resiko pada pekerjaannya apalagi bekerja sebagai pengemudi ojek *online*. menjalankan pekerjaan sebagai ojek *online* yang seharusnya mengantarkan pesanan yang sudah di pesan oleh pelanggan dengan lancar-lancar saja, juga para pengemudi ojek

online sudah mendapatkan pelatihan seperti mengaplikasikan aplikasi driver ojek *online* (menghubungi pelanggan terlebih dahulu, melihat lokasinya dimana, dan dapat orderan bayar pakai tunai atau tidak) dalam menjalankan pekerjaannya pada saat awal mereka mendaftar sebagai pengemudi ojek *online*, serta para pengemudi ojek *online* sebelum membelikan pesanan dari pelanggan mereka mengkonfirmasi pesannya dulu lewat telfon ataupun via chat pada aplikasi supaya untuk memastikan dari pesanan tersebut. Juga seharusnya mendapatkan orderan sesuai dengan pesanan yang dipesan oleh pelanggan dan titik pengantaran untuk mengantarkan pesanan sesuai dengan yang diberikan oleh pelanggan.

Berdasarkan pengamatan sederhana peneliti, ketika para pengemudi ojek *online* mendapat pesanan mereka segera mengantarkan pesanan kepada pelanggan, saat mengantarkan pesanan kepada pelanggan para pengemudi ojek *online* bersemangat dalam mengantarkan pesanan yang sudah di pesan oleh pelanggan. Bandura (1997) mengungkapkan bahwa individu yang memiliki keyakinan diri tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik karena individu mempunyai motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil, dan keyakinan diri atas kemampuannya dalam melakukan pekerjaan. Ojek *online* sendiri saat ini menjadi mata pencaharian yang menjanjikan karena hasilnya sudah dapat diketahui melalui pencapaian yang sudah dihasilkan sehingga membuat pengemudi ojek *online* semakin semangat dalam mendapatkan konsumen dan mengantarkan pesanan, serta mempunyai rencana dan keyakinan diri dalam bekerja berharap bekerja mendapatkan pelanggan dengan lancar-lancar saja, berpenghasilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhannya. Gist & Mitchell (1992) mengatakan bahwa keyakinan diri dapat membawa pada perilaku yang sama karena keyakinan diri mempengaruhi pilihan, tujuan, pengaturan masalah, dan kegigihan dalam berusaha.

Pada dasarnya seorang individu dalam bekerja menjalankan tugasnya tentunya membutuhkan keyakinan diri dalam bekerja, supaya individu mampu dalam menyelesaikan tugasnya dan tidak ragu-ragu dalam menyelesaikan tugasnya (Huang, 2016). Individu yang memiliki keyakinan diri yang tinggi percaya bahwa dirinya mampu dalam menyelesaikan tugasnya, sebaliknya jika

individu memiliki keyakinan diri yang kurang dalam menyelesaikan tugasnya maka akan menghambat dalam menyelesaikan tugasnya. Keyakinan diri menekankan pada keyakinan diri yang dimiliki seseorang untuk menghadapi situasi yang akan datang yang tidak dapat ditebak dan kadang penuh tekanan Bandura (1997).

Menurut Baron & Byrne (2004) keyakinan diri adalah keyakinan seseorang akan kemampuan atau kompetensinya atas kinerja tugas yang diberikan, mencapai tujuan atau mengatasi sebuah hambatan. Pengemudi ojek *online* pada saat mereka merasa yakin dengan kemampuan dalam menyelesaikan tugasnya dan memperoleh hasil seperti yang diharapkan. Mereka merasa senang, bahagia, dan semangat untuk mengantarkan pesanan kembali, karena pada awalnya para pengemudi ojek *online* mengantarkan pesanan dengan lancar-lancar saja tanpa ada hambatan yang ada.

Keyakinan diri akan menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam menampilkan suatu perilaku dan selanjutnya akan mempengaruhi keyakinan diri seseorang. Bandura (1997) menggambarkan keyakinan diri sebagai kepercayaan terhadap diri sendiri dalam melakukan suatu tindakan guna menghadapi suatu situasi sehingga dapat memperoleh hasil seperti yang diharapkan. Keyakinan diri adalah bagian dari diri yang dapat mempengaruhi jenis aktivitas yang dipilih, besarnya usaha yang akan dilakukan oleh individu dan kesabaran dalam menghadapi kesulitan.

Menurut Bandura (1997) faktor yang mempengaruhi keyakinan diri yaitu pengalaman menguasai sesuatu (tugas dapat diselesaikan dengan baik dan kegagalan yang terjadi mempunyai dampak, modeling sosial (tidak sekuat dengan dampak yang diberikan oleh kemampuan diri sendiri dalam meningkatkan keyakinan diri, akan tetapi mempunyai dampak yang kuat pada saat keyakinan individu turun), persuasi sosial (persuasi diri dari orang lain dapat meningkatkan datau menurunkan keyakinan diri pada diri sendiri), dan kondisi fisik dan emosional (emosi yang sangat kuat biasanya akan mengurangi kemauan diri seseorang pada saat mengalami ketakutan yang kuat dan cemas).

Menurut Bandura (1997) menjelaskan bahwa terdapat tiga aspek-aspek dalam keyakinan diri yaitu: Tingkatan (*level*) berkaitan dengan individu merasa mampu menyelesaikan tugas dari ringan hingga berat, keluasan (*generality*) individu merasa yakin akan kemampuannya pada setiap situasi yang berbeda, kekuatan (*strength*) berkaitan tingkat kekuatan dari keyakinan mengenai kemampuan.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas pengertian keyakinan diri dapat disimpulkan bahwasannya keyakinan diri merupakan keyakinan sikap atau perasaan yakin atas kemampuan diri sendiri dalam mencapai tujuan yang ada dengan kemampuan yang dimiliki oleh diri sendiri. Yakin adalah salah satu sikap yang penting dalam diri setiap manusia. Seseorang yang tidak memiliki keyakinan diri akan membuat banyak pengandaian yang seharusnya tidak dilakukan sebelum mencoba suatu hal atau pekerjaan. Pengandaian yang terdapat dalam diri akan menimbulkan rasa takut, gelisah dan bimbang sehingga akan menghambat rasa ingin maju dan sukses.

Namun terkadang dalam praktiknya tidak semua para pengemudi ojek *online* dalam mengantarkan pesanan atau mengambil pesanan dengan lancar-lancar saja, sering dijumpai bahwasannya terdapat para pengemudi ojek *online* yang mendapatkan order fiktif karena terdapat pelanggan yang memesan orderan palsu. Terdapat informasi lain dari sumber berita CNN Indonesia pada 29 Oktober 2022 bahwasannya terdapat salah satu Mahasiswa Fakultas Hukum di Makasar kedapatan melakukan tindakan kriminal yaitu dengan melakukan order fiktif kepada para pengemudi ojek *online*. Modus pelaku sebagai pelanggan dalam melakukan tindakan ini seolah-olah pelaku menjual barang dan ada orang yang memesan, kemudian mengorder ke driver ojek *online* dengan sistem *cash on delivery* (COD) dan memberikan alamat palsu. Dengan sistem COD pengemudi ojek *online* harus menalangi uang untuk mengambil barang terlebih dahulu. Sesudah mengambil dan membayar barang tersebut, pelaku langsung memblokir kontak pengemudi ojek *online* yang sudah menerima pesanan tersebut.

Order Fiktif menjadi sebuah permasalahan bagi pengemudi ojek *online*, Sawal (2018) menjelaskan bahwa order fiktif adalah membuat orderan palsu

dengan memesan makanan atau barang yang dilakukan oleh pelanggan pelayanan aplikasi ojek *online*. Dalam beberapa penyedia jasa transportasi yang ada, lebih sering orderan fiktif dilakukan melalui orderan makanan dan juga orderan barang. Mereka melakukan order makanan dengan memesan makanan belum dibayar, akan tetapi pada saat diantar oleh pengemudi ojek *online* ke tempat pengantaran sesuai titik yang sudah ada ternyata pelanggan tidak terdapat di tempat yang sudah sesuai dengan titik. Tidak hanya itu saja, juga terdapat bahwasannya pelanggan pada saat memesan orderan barang ke gerai alfamaret atau indomaret akan tetapi pada saat di tempat pelanggan meminta bantuan untuk membelikan top up voucher, top up pulsa dll dan sesudah dibelikan ternyata alamat pengiriman tidak sesuai dengan titik.

Pada saat mendapatkan order fiktif para pengemudi ojek *online* menuturkan bahwasannya para pengemudi ojek *online* mengalami kerugian dan mendapat masalah psikologis. Kerugian yang di dapatkan oleh pengemudi ojek *online* berupa material, tentunya para pengemudi ojek *online* mengalami kerugian berupa materi dikarenakan sebelum mengantarkan pesanan mereka terlebih dahulu membayar pesanan tersebut. Sedangkan kerugian secara material lainnya, seperti kerugian waktu yang diluangkan untuk mengurus order fiktif tersebut supaya mendapat pengembalian uang yang sudah terpakai untuk membeli pesanan tersebut. Kemudian, masalah psikologis yang dialami oleh pengemudi ojek *online* adalah merasa tidak yakin untuk mengambil order berikutnya atau merasa tidak yakin ketika para pengemudi ojek *online* mendapatkan pesanan yang nominalnya melebihi dari dua ratus ribu rupiah. Dampak yang terjadi ketika mendapatkan order berikutnya pengemudi ojek *online* tidak akan mengambil pesanan yang nominalnya melebihi dari dua ratus ribu rupiah, karena sebelumnya para pengemudi ojek online sudah mempunyai pegangan uang dari saldo yang mereka punya dan dari pegangan cash untuk dipergunakan pada saat ketika terdapat pelanggan yang memesan orderan lebih mahal dan membayarnya lewat tunai sehingga bisa mengurangi saldo dari pengemudi ojek online atau juga bisa memakai uang yang mereka punya terlebih dahulu. Dari kejadian tersebut

mengakibatkan para pengemudi ojek *online* merasa tidak yakin dalam mengambil pesanan.

Tabel 1.1 Data *Prasurvey* Reaksi Pengemudi Ojek *Online* yang Mendapatkan Order Fiktif

Subjek	Tahun Kerja Sebagai Pengemudi Ojek <i>Online</i>	Mendapatkan Order Fiktif	Bentuk Order Fiktif	Yang Dirasakan Oleh Pengemudi Ojek <i>Online</i>
X1	2017-2022	2 kali	Makanan & Barang	Emosi (marah)
X2	2018-2022	1 kali	Makanan	Jengkel & Bingung
X3	2019-2022	1 kali	Barang	Bingung
X4	2021-2022	1 kali	Makanan	Bingung
X5	2018-2022	3 kali	Makanan & Barang	Bingung & Pusing
X6	2018-2022	3 kali	Makanan	Emosi & Jengkel
X7	2019-2022	1 kali	Makanan	Jengkel
X8	2020-2022	1 kali	Makanan	Pusing
X9	2018-2022	2 kali	Makanan	Bingung
X10	2019-2022	2 kali	Makanan	Bingung
X11	2019-2022	2 kali	Makanan	Emosi (marah) & Pusing
X12	2020-2022	1 kali	Makanan	Emosi
X13	2019-2022	2 kali	Makanan	Bingung
X14	2019-2022	2 kali	Makanan	Emosi & Bingung
X15	2018-2022	1 kali	Makanan	Bingung & Cemas
X16	2017-2022	2 kali	Makanan & Barang	Bingung
X17	2017-2022	2 kali	Makanan	Bingung
X18	2018-2022	1 kali	Makanan	Emosi & Jengkel
X19	2019-2022	1 kali	Makanan	Emosi
X20	2018-2022	2 kali	Makanan	Bingung, Emosi & Jengkel

Sehingga dari paparan tabel di atas pada 20 yang diamati pernah mengalami order fiktif, reaksi yang muncul dari para pengemudi ojek *online* setelah mendapatkan order fiktif adalah emosi, marah, jengkel, bingung, dan pusing. Di media sosial pun banyak keluhan-keluhan dari pengemudi ojek *online* yang mendapatkan order fiktif yaitu mereka jengkel dengan pelanggan yang memesan pesanan setelah itu di cancel dan juga bingung dengan bagaimana

dengan pesanan yang sudah di pesan dalam mengganti uang yang sudah dipakai pada saat membeli pesanan tadi.

Akibat dari mendapatkan orderan palsu (*order fiktif*) bisa mengakibatkan para pengemudi ojek *online* bekerja secara tidak optimal dan juga bisa mengganggu konsentrasinya pada saat bekerja. Ketika para pengemudi ojek *online* mendapatkan pesanan atau orderan kembali mereka masih ragu dalam mengambil pesanan atau orderan tersebut dan pengemudi ojek *online* tidak bisa membatalkan orderan dengan waktu yang berdekatan dikarenakan akan mendapatkan sanksi seperti sulit mendapatkan orderan hingga berupa hukuman suspend yang diberikan oleh aplikator perusahaan ojek *online*, sehingga mereka tetap mengambil orderan kembali. Pada saat mendapatkan orderan kembali dapat dilihat bahwasannya para pengemudi ojek *online* yang mendapatkan order fiktif bereaksi dengan bingung, karena uang mereka yang sudah dipakai untuk membeli pesanan tadi bisa kembali atau tidak. Sehingga mengakibatkan munculnya rasa tidak yakin terhadap diri sendiri dalam melakukan tindakan berikutnya atau pada saat menerima order berikutnya, hal ini dapat dilihat dari menurunnya keyakinan dirinya atas kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan order berikutnya. Seperti yang dijelaskan oleh Bandura (1997) jika seorang individu mengalami keberhasilan maka keyakinan diri atas kemampuannya akan meningkat dan sebaliknya jika seorang individu mengalami kegagalan maka keyakinan diri atas kemampuannya dalam menghadapi suatu situasi akan menurun dan akan memunculkan kecemasan dan perilaku yang menghindar. Perilaku menghindar tersebut dilakukan oleh pengemudi ojek *online* karena mereka merasa tidak mempunyai keyakinan bahwa dirinya dapat mengatasi masalah dengan mendapat order fiktif. Karena pada dasarnya dalam situasi yang sulit, individu dengan keyakinan diri yang rendah akan cenderung panik, cemas, dan bingung.

Kecemasan yang dialami seseorang disebabkan adanya konflik dari dalam diri individu dan adanya ketidaksesuaian antara keinginan yang besar terhadap sesuatu yang ingin diraih dengan kenyataan yang ada. Nevid dkk (2005) menyatakan faktor yang mempengaruhi kecemasan mendapatkan order fiktif salah satunya adalah keyakinan diri yang rendah. Kecemasan yang dirasakan oleh

pengemudi ojek online dijelaskan oleh Hurlock (1997) perasaan tegang disertai gejala fisik yang membuat seseorang untuk melakukan perlindungan diri terhadap suatu hal, fungsinya untuk lebih berhati-hati terhadap situasi tertentu yang akan dihadapi.

Supriyantini (2010) mengatakan bahwa individu dengan kecemasan pada kenyataannya cenderung menghindari situasi yang menimbulkan perasaan yang tidak menyenangkan dalam bentuk perasaan gelisah, takut, atau bersalah, dikarenakan individu menganggap tidak semua masalah dapat diselesaikan dengan baik. Sedangkan menurut Mortensen (dalam Nadziri, 2018) bahwa individu yang cemas adalah individu yang merasa tidak puas dengan apa yang sudah mereka kerjakan. Individu dengan kecemasan pada saat melakukan pekerjaan akan lebih mudah menyerah terlebih pada saat mereka mendapatkan kegagalan dalam pekerjaannya. Munculnya perasaan kecewa yang dapat membuat seorang individu bisa memiliki kinerja yang buruk, bahkan mungkin juga bisa kehilangan pekerjaannya.

Menurut Nevid dkk (2005) kecemasan merupakan keadaan emosional dengan ciri keterangsangan secara fisiologis, bentuk perasaan yang tidak menyenangkan dan perasaan khawatir sesuatu yang buruk akan segera terjadi. Sedangkan menurut *American Psychological Association* (APA), kecemasan merupakan keadaan emosi yang muncul saat individu sedang stress, dan ditandai oleh perasaan tegang, pikiran yang membuat individu merasa khawatir dan disertai respon fisik seperti jantung berdetak kencang, naiknya tekanan darah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas bahwasannya pengertian dari kecemasan adalah sebuah perasaan yang dirasakan oleh setiap individu yang merasa tidak puas atau dari pekerjaannya tersebut yang menimbulkan perasaan yang tidak menyenangkan sehingga individu merasa gelisah, cemas, panik, tegang, bingung, dan mempunyai rasa khawatir. Individu dengan kecemasan pada saat menghadapi dunia kerja akan lebih mudah menyerah terlebih pada saat mereka mendapatkan kegagalan dalam pekerjaannya. Munculnya perasaan

kecewa yang dapat membuat seorang individu bisa memiliki kinerja yang buruk, bahkan mungkin juga bisa kehilangan pekerjaannya.

Menurut Nevid dkk (2005) faktor yang mempengaruhi kecemasan yaitu faktor sosial lingkungan (dalam faktor ini mencakup peristiwa-peristiwa traumatis atau mengancam, kurangnya respon berupa rasa takut kepada orang lain), faktor biologis (dalam faktor ini mencakup fungsi dari neurotransmitter dan abnormalitas dalam keberfungsian otak yang memberi sinyal bahaya dan menghambat tingkah laku repetitif), faktor behavioral (faktor ini mencakup dari penggunaan stimuli yang *aversif* dan stimuli yang sebelumnya netral, kelelahan terhadap perasaan takut dan cemas karena melakukan sejumlah kegiatan yang dapat menurunkan kecemasan, dan menghindari situasi yang menimbulkan kecemasan atau objek yang menimbulkan rasa takut), dan faktor kognitif dan emosional (faktor ini meliputi konflik psikologis yang tidak terselesaikan, keyakinan-keyakinan yang irasional, sensitivitas berlebih terhadap ancaman, dan *self efficacy* yang rendah).

Menurut Nevid dkk (2005) membagi kecemasan menjadi tiga ciri orang yang mengalami kecemasan yaitu pertama ciri fisik (berkeringat, gemetar, gangguan kepala seperti pusing, dan jantung berdebar atau berdetak kencang), kedua ciri perilaku (perilaku menghindar dan hilangnya rasa percaya diri), dan ketiga ciri kognitif (sulit berfikir jernih, khawatir, sulit berkonsentrasi, dan sulit dalam memecahkan masalah yang sedang dialami).

Adapun penelitian sebelumnya terkait dengan kecemasan terhadap keyakinan diri pernah dilakukan oleh Susilarini (2022) yang berjudul kecemasan dalam menghadapi dunia kerja ditinjau dari *self efficacy* dan jenis kelamin pada mahasiswa semester akhir fakultas psikologi universitas persada Indonesia YAI. Menyebutkan bahwasannya terdapat hubungan antara *self efficacy* dan kecemasan. Sampel penelitian berjumlah 107 Mahasiswa Fakultas Psikologi, dengan Jenis kelamin laki-laki 40 mahasiswa dan perempuan 67 Mahasiswa. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *Convenience Sampling*. Pengumpulan data menggunakan dua buah skala yaitu skala *Self Efficacy* dan Skala Kecemasan Dalam Menghadapi Dunia Kerja. Berdasarkan hasil analisis regresi linier

sederhana menunjukkan koefisien korelasi sebesar $-0,689$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan subjek penelitian sebelumnya terletak pada latar belakang permasalahan dan subjek penelitian yaitu dari mahasiswa semester akhir yang menjadi pengemudi ojek *online*. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana hubungan antara kecemasan mendapat order fiktif terhadap keyakinan diri pada pengemudi ojek *online*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan antara kecemasan mendapatkan order fiktif terhadap keyakinan diri pada pengemudi ojek *online*”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecemasan mendapatkan order fiktif terhadap keyakinan diri pada pengemudi ojek *online*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan serta memberikan kontribusi pada bidang psikologi khususnya pada psikologi sosial & psikologi industri dan organisasi terkait dengan kecemasan terhadap keyakinan diri pada pengemudi ojek *online*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Subjek Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan pengemudi ojek *online* lebih mengenali kecemasan dan keyakinan dirinya pada saat melaksanakan pekerjaan dan para pengemudi ojek *online* supaya bisa meminimalisir kecemasan pada saat mendapatkan order fiktif.

b. Bagi Perusahaan Ojek *Online*

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi perusahaan ojek online untuk menambah pembinaan pada pengemudi ojek *online* terkait dengan cara mengidentifikasi orderan fiktif.

c. Bagi Masyarakat/Pengguna Aplikasi Ojek Online

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk masyarakat pengguna aplikasi ojek *online* untuk mempergunakan aplikasi ojek *online* dengan baik dan benar sesuai dengan fungsinya.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan refrensi bagi peneliti selanjutnya khususnya pada bidang psikologi sosial & psikologi industri dan organisasi dengan tema yang sama kecemasan dan keyakinan diri.