

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Akhir-akhir ini dunia transportasi semakin gencar dengan transportasi berbasis aplikasi atau biasa dikenal dengan transportasi *online*. Hal ini didukung berdasarkan data Statistik pada bulan November tahun 2019 menunjukkan bahwa jumlah pengemudi ojek *online* setidaknya berkisar 2,5 juta jiwa. Adapun simpatisan Garda mencapai 200.000 mitra ojek *online* di seluruh Indonesia (Bisnis.com dikutip pada 8 Agustus 2022). Transportasi *online* merupakan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai sarana pemesanan untuk memudahkan konsumen dalam memenuhi kebutuhan transportasinya (Wardayana, 2018). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik kendaraan bermotor memiliki empat jenis kendaraan yakni mobil penumpang, mobil bis, mobil barang dan sepeda motor. Dari keempat jenis kendaraan tersebut, kendaraan yang memiliki jumlah paling tinggi yakni sepeda motor dengan jumlah sampai pada tahun 2018 yaitu 123.141.894 (Badan Pusat Statistik, 2019).

Saat ini moda transportasi *online* di Indonesia terdiri dari beberapa perusahaan yaitu PT Gojek, Grab, Maxim dan *Shopee Food* (dalam Burhan Fahmi, 2022). PT GoJek Indonesia didirikan pada tahun 2010 di Jakarta (Gojek, 2019). Selanjutnya adalah perusahaan Grab yang merupakan pesaing terbesar GoJek. Layanan ojek *online* ini diluncurkan di Jakarta pada Mei 2015 (Kristiani, 2020). Selain itu, Maxim merupakan layanan ojek *online* yang diperkenalkan di Jakarta

pada Juli 2018 (Arsanto, 2019). Perusahaan lain *Shopee Food*, menurut situs Koran Sindo (2015) saat ini *Shopee Food* sudah tersebar di seluruh wilayah Yogyakarta, fitur ini juga menjadi salah satu saingan terbesar dari berbagai perusahaan yang telah dijelaskan di atas.

Moda transportasi *online* menyediakan beberapa jenis layanan yang menjadi tugas-tugas dalam bekerja, di antaranya yaitu kendaraan, makanan, pengiriman, dan belanja. Pada layanan kendaraan, pengemudi harus mengantarkan pelanggan dari tempat penjemputan sampai ke tempat tujuan, menjadi transportasi yang memberikan layanan kecepatan, kemudahan dan kenyamanan dalam pemesanan. Kemudian layanan makanan, pada layanan ini pengemudi harus membelikan makanan yang di pesan oleh pelanggan dan mengantarkannya ke lokasi pelanggan sesuai dengan keterangan di aplikasi. Pelayanan pengiriman, layanan ini mewajibkan pengemudi untuk mengantarkan barang dari pelanggan ke tempat tujuan sesuai dengan keterangan di aplikasi. Selanjutnya merupakan layanan belanja, yang mana layanan ini merupakan layanan ini mewajibkan pengemudi untuk membeli barang atau makanan di toko yang tidak terdaftar pada layanan makanan (Ramadhan, 2019).

Pengemudi ojek *online* adalah orang yang pekerjaannya mengemudikan kendaraan seperti mobil dan motor, serta memiliki surat izin mengemudi yang disewakan dengan cara mengantarkan penumpang dari satu tujuan ke tujuan yang lain, dengan menggunakan fasilitas jaringan internet berupa *e-commerce* untuk proses pemesanan jasa ojek *online* (Putra, 2020). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pada bulan November tahun 2021 menunjukkan bahwa angkutan ojek

*online* di Indonesia setidaknya berjumlah 572.202 jiwa (Metadata Management System, 2021). Begitu pula berdasarkan data dari provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terdapat pengguna aktif pengemudi ojek *online* terdapat sekitar 1,5 juta perjalanan (dalam Dewangga, 2022). Kota Yogyakarta sangat minim akan keberadaan angkot dan transportasi umum karena kurang efektif penggunaannya, tidak dapat menghemat waktu dan biaya yang lumayan menguras kantong konsumen, sehingga transportasi terbanyak yang tersedia saat ini adalah transportasi *online* (Hariyawan, 2019). Peminat menjadi pengemudi ojek *online* di Yogyakarta juga sangat banyak karena kota ini menjadi salah satu destinasi wisata dan kota pelajar di Indonesia (Wibowo, 2015).

Menurut Afrina (2018) beberapa masalah yang dihadapi pengemudi ojek *online* adalah: (1) tentang pendapatan, pendapatan yang diterima pengemudi ojek *online* tidak sebesar yang diharapkan. Meski meningkat, pendapatan pengemudi ojek *online* dibandingkan dengan ojek pangkalan dasar tidak signifikan. Hal ini dikarenakan biaya operasional yang cukup tinggi dan harus ditanggung oleh pengemudi. (2) pengemudi ojek *online* cenderung bersandar di pinggir jalan, yang dapat menyebabkan kemacetan dan membahayakan diri sendiri dan orang lain. (3) pekerjaan dan jaminan sosial, yang harus ditanggung sendiri oleh pengemudi, hampir setengah dari pengemudi ojek *online* berakhir tanpa asuransi. Pengemudi ojek *online* hanya menerima asuransi kecelakaan saat mengangkut penumpang atau mengambil pesanan.

Masalah lain yang di dapatkan yaitu apabila pengemudi ojek *online* tidak menjalankan peraturan yang berlaku maka pengemudi akan mendapat sanksi dari

perusahaan berdasarkan tingkatan sanksi rendah, sedang, tinggi, sangat tinggi dan maksimum sangat tinggi. Sanksi tersebut berasal dari laporan pelanggan dan pelanggaran yang terdeteksi sistem. Salah satu pelanggaran dari laporan pelanggan pada tingkatan rendah yaitu berbicara kasar atau tidak sopan kepada pelanggan, dan pelanggaran dari laporan pelanggan yang mendapat sanksi tingkatan maksimum sangat tinggi salah satunya yaitu menyelesaikan pesanan yang tidak di jalankan. Kemudian sanksi yang berasal dari pelanggaran yang terdeteksi system pada tingkatan rendah salah satunya yaitu pengemudi terlalu banyak melakukan pembatalan pemesanan, sedangkan salah satu pelanggaran yang mendapat sanksi tingkatan maksimum sangat tinggi yaitu melakukan kecurangan dengan membuat pemesanan palsu. Pengemudi harus menjalankan peraturan dan pelayanan dengan baik, agar tidak mendapat sanksi dari perusahaan (Ramadhan, 2019). Carolina dkk., (2021) menjelaskan bahwa masalah-masalah yang dialami oleh ojek *online* tersebut dapat menyebabkan stres.

Jika dikaitkan dengan psikologi industri dan organisasi dan konsumen, penilaian konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan di bentuk dari hasil keseuaian antara harapannya dengan hasil penilaiannya terhadap suatu jasa pelayanan. Kurtz (1998) mengatakan bahwa harapan konsumen terhadap mutu pelayanan adalah kepercayaan yang dimiliki oleh konsumen sebelum mencoba suatu pelayanan. Apabila penilaiannya sesuai dengan harapannya maka konsumen akan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut dan menilai pelayanan yang diberikan berkualitas, sebaliknya jika penilaiannya di bawah harapannya maka konsumen

merasa tidak puas dan menilai pelayanan yang diberikan tidak berkualitas (Evenly, 2016).

Menurut Richard (2010), stress adalah mekanisme yang menilai suatu situasi berbahaya atau mengancam dan orang bereaksi terhadap situasi itu pada tingkat fisiologis, emosional, kognitif dan perilaku. Stres pada dasarnya adalah reaksi tubuh terhadap ketegangan fisik dan mental yang berkepanjangan. Menurut *World Health Organization* (WHO), stress mempengaruhi sekitar 450 juta orang di seluruh dunia. Diperkirakan 10% atau kurang dari penduduk Indonesia mengalami stres. Menurut statistik dari Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2013, sebanyak 1,33 juta orang tinggal di DKI Jakarta dan dilaporkan mengalami stres. Tingkat stress akut mencapai 14% dari populasi umum, sedangkan tingkat stress berat mencapai 7-10%.

Handoko (2014) menyatakan bahwa stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan dan berbagai macam gejala stres yang dirasakan dapat mengganggu pelaksanaan kerja. Untuk itu stres perlu segera ditangani dengan menggunakan strategi *coping*. Menurut Lazarus dan Folkman (dalam Tiar, 2019) terdapat dua strategi *coping* untuk menangani stress yaitu, *problem focused coping* dan *emotion focused coping*. Strategi *problem focused coping* ini sering disebut sebagai strategi kognitif karena melibatkan pengambilan tindakan untuk mengatasi kesulitan dengan menerapkan alasan. Sedangkan *emotion focused coping* adalah Teknik untuk mengelola emosional terhadap keadaan yang sangat menegangkan. Ketika seseorang tidak berdaya untuk mengubah keadaan yang tidak menyenangkan, individu sering beralih ke *emotion*

*focused coping*. Teknik *problem focused coping* lebih efektif daripada *emotion focused coping* (Khairani, 2021). Oleh karena itu peneliti menggunakan strategi *problem focused coping* sebagai variabel terikat pada penelitian ini.

Strategi *problem focused coping* dapat menjadi cara untuk meminimalkan dan melemahkan pemicu dari stres kerja (Brandt dkk., 2017). Lazarus & Folkman (1984) juga menggambarkan bahwa *problem focused coping* mirip dengan strategi yang digunakan orang untuk memecahkan masalah, hal ini erat kaitannya dengan tugas-tugas yang dapat dilakukan dan pada umumnya karyawan menggunakan strategi *problem focused coping* untuk mengatasi stres kerja. *Problem focused coping* merupakan usaha untuk mencari dan menghadapi pokok permasalahan melalui beberapa strategi dan keterampilan baru dalam rangka *coping stressor* atau hal yang menjadi penyebab stres tersebut (Sarafino & Smith, 2010).

Menurut Carver, Scheier, Weintraub (1989) *problem focused coping* adalah strategi atau upaya untuk menghilangkan stres dengan mengembangkan kapasitas atau mempelajari keterampilan baru untuk menghadapi masalah. Scheier, & Weintraub (1989) mengemukakan beberapa aspek *problem focused coping* yaitu (1) *active coping* (koping aktif), (2) *planning* (perencanaan), (3) *suppression of competing activities* (mengurangi aktivitas persaingan), (4) *restraint coping* (kontrol diri), dan (5) *seeking social support for instrumental reasons* (mencari dukungan sosial).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Khairani (2021) terdapat hasil kategori yang berbeda-beda pada 69 subjek yang digunakan dalam penelitian pada variabel

menyebutkan bahwa kategori *problem focused coping* sebanyak 27,54% atau 19 subjek dalam kategori tinggi, 62,32% atau 43 subjek dalam kategori sedang, dan terdapat 10,14% atau 7 subjek dalam kategori rendah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas subjek dalam penelitian ini memiliki *problem focused coping* dalam kategori sedang. Sejalan dengan itu, penelitian lain yang dilakukan oleh Putra (2020), menunjukkan hasil bahwa terdapat 101 subjek dengan permasalahan *problem focused coping*, hasil presentase pada pengemudi ojek *online* di antaranya yaitu terdapat subjek sebanyak 89,1% atau 91 subjek dalam kategori sangat tinggi dan 10,9% atau 10 subjek termasuk kategori sangat rendah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas subjek dalam penelitian ini memiliki *problem focused coping* dalam kategori sangat tinggi,

Peneliti melakukan wawancara pada hari selasa 11 Mei 2022 kepada 7 subjek dengan kriteria pengemudi ojek *online* di Yogyakarta dan sudah bekerja minimal 3 bulan. Sebanyak lima dari tujuh pengemudi mengungkapkan bahwa mereka kurang antusias menerima pesanan makanan yang harus antri banyak, serta merasa tidak bersemangat untuk mencari pelanggan. Selama bekerja merasa kurang bisa memberikan sikap yang ramah dan tidak memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan. Selanjutnya 4 dari tujuh pengemudi tersebut mengatakan bahwa menjadi pengemudi ojek *online* bukan pekerjaan yang di senangi, kemudian memberikan pelayanan kepada pelanggan itu merupakan tuntutan perusahaan dan untuk mendapatkan *feedback* baik dari pelanggan bukan sepenuhnya keinginan individu tersebut. Para pengemudi juga merasakan waktu terasa lebih lama ketika sedang mengantarkan pelanggan, terutama ketika jalanan sedang macet dan ketika

menunggu pesanan pelanggan. Tujuh pengemudi mengatakan bahwa tarif pendapatan yang mereka dapat tetap tidak menguntungkan pengemudi karena biaya potongan oleh pihak perusahaan juga lumayan besar, sehingga hasilnya sama saja membuat pengemudi tidak bikin untung. Selain itu mereka juga merasa sangat tertekan dengan harga kenaikan Bahan Bakar Minyak (BBM) yang tinggi, mengakibatkan jumlah penumpang menurun karena beban biaya aplikator juga di bebaskan ke penumpang. Sementara 2 dari tujuh pengemudi mampu mengatasi stresnya dengan berbagai cara yakni melakukan kegiatan yang di senangi seperti pergi memancing, ngopi dengan teman sebaya, serta bermain dan bercerita ke keluarga, sahabat dan kerabat.

Dari hasil wawancara yang di lakukan sebelumnya kepada 7 subjek, di peroleh bahwa 4 dari tujuh subjek melakukan *coping* yaitu *problem focused coping*. Sebagaimana analisis dari hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa pengemudi yang kerap mengalami stress karena kurang antusias menerima pesanan makanan yang harus antri banyak, merasa kurang bisa memberikan sikap yang ramah membuat sebagian dari mereka mencoba untuk tetap *proffesioanal* sebagai mitra, menyelesaikan permasalahan dengan mencoba menjalani keduanya dengan semampunya bahkan kerap sekali mereka menganggap bahwa masalah itu akan hilang begitu saja. Serta pengemudi juga mencoba untuk menerima segala permasalahan yang terjadi dan belajar dari pengalaman untuk meningkatkan semangat kerja. Selain itu pengemudi juga mencoba untuk mencari dukungan dari orang terdekat atau dukungan sosial sekitar mereka. Pernyataan dan analisis penggunaan *problem focused coping* yang di lakukan pengemudi ojek *online*

tersebut di dukung oleh Carver, Scheier, Weintraub (1989) yaitu dimana metode *problem focused coping* yang sering di lakukan oleh pengemudi ojek *online*.

Agar alat transportasi *online* ini tetap berjalan lancar maka pengemudi ojek *online* itu harus memiliki *problem focused coping* yang tinggi. Dengan memiliki *problem focused coping* yang tinggi, individu dapat menghadapi masalah atau situasi yang penuh tekanan dengan berpikir logis dan berusaha mencari jalan keluar permasalahannya secara positif (Erika, 2017). *Problem focused coping* memberikan dampak yang baik bagi seseorang, dimana individu mampu menghilangkan masalah yang menjadi pemicu stres. Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Herman dan Tetrick (dalam I Gede, 2018) yang mengatakan bahwa *problem focused coping* dapat ditujukan untuk mengurangi efek dari stress yang disebabkan oleh reaksi emosional.

Menurut Lazarus dan Folkman (1984) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *problem focused coping* yakni, kesehatan dan energi, optimisme atau keyakinan positif, kemampuan dalam memecahkan masalah, keterampilan sosial, dukungan sosial dan sumber material.

Dari sekian banyak faktor diatas, dalam penelitian ini peneliti berkonsentrasi pada faktor optimisme yang dikemukakan oleh Lazarus dan Folkman (1984), karena optimisme tinggi memungkinkan individu untuk membangun hubungan yang positif, berkolaborasi dengan orang lain, dan umumnya memberi individu kendali atas perilaku untuk interaksi sosialnya dengan orang lain. Sebaliknya, pandangan hidup yang pesimis mempersulit seseorang untuk membentuk ikatan

yang kuat dengan orang lain, bekerja sama dengan mereka, dan umumnya tidak memberikan kontrol perilaku kepada orang lain atas interaksi sosial. Dalam penelitian Putra (2020) terdapat bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara optimisme dengan *problem focused coping* dimana optimisme memberi sumbangan sebesar 81,31% yang artinya semakin tinggi optimisme maka akan semakin tinggi *problem focused coping* yang dialami oleh pengemudi ojek *online*.

Optimisme ini merupakan salah satu faktor penting pada *problem focused coping*, seseorang yang memiliki sikap optimis cenderung untuk menggunakan strategi *problem focused coping* dalam menghadapi tekanan atau stres, sedangkan orang yang pesimis lebih rentan untuk menghindar (Carver & Scheier, 2002). Berdasarkan penelitian Azmi (2016) yang dilakukan pada mahasiswa yang bekerja *part time* didapatkan hasil bahwa optimisme memiliki sumbangan efektif sebesar 40,6% terhadap *problem focused coping* yang mana mahasiswa yang memiliki optimisme yang tinggi, maka mahasiswa mampu memunculkan *problem focused coping* yang baik dalam menghadapi masalah. Dari hasil wawancara yang dilakukan sebelumnya kepada 7 subjek, di peroleh bahwa 4 dari tujuh subjek melakukan  *coping* yaitu *problem focused coping*. Sebagaimana analisis dari hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa mereka yang kerap mengalami stress karena kurang antusias menerima pesanan makanan yang harus antri banyak, merasa kurang bisa memberikan sikap yang ramah membuat sebagian dari mereka mencoba untuk tetap *profesioanal* sebagai mitra, menyelesaikan permasalahan dengan mencoba menjalani keduanya dengan semampunya bahkan kerap sekali mereka menganggap bahwa masalah itu akan hilang begitu saja. Serta mereka juga

mencoba untuk menerima segala permasalahan yang terjadi dan belajar dari pengalaman untuk meningkatkan semangat kerja. Selain itu mereka juga mencoba untuk mencari dukungan dari orang terdekat atau dukungan sosial sekitar mereka. Pernyataan dan analisis penggunaan *problem focused coping* yang di lakukan pengemudi ojek *online* tersebut di dukung oleh Carver, Scheier, Weintraub (1989) yaitu dimana metode *problem focused coping* yang sering di lakukan oleh pengemudi ojek *online*.

Menurut penelitian Seligman (2006) dari dua dekade lalu, orang pesimis delapan kali kemungkinan menjadi depresi ketika mengalami peristiwa yang buruk, sehingga berakibat pada pekerjaan yang tidak bisa diselesaikan, kesehatan fisik yang lebih buruk, dan usia mereka yang menjadi lebih pendek, serta mereka memiliki hubungan yang kurang lancar dengan orang lain. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa optimisme berpengaruh pada bagaimana orang berperilaku dan kesehatan seseorang

Waskito (2013) menjelaskan bahwa optimisme memiliki lawan kata yaitu pesimis yang diartikan sebagai putus harapan atau putus asa. Menurut Abramson (dalam Atkinson, Smith, Bem, & Nolen - Hoeksema, 1996) optimisme adalah suatu keyakinan tentang segala yang terjadi saat ini merupakan hal baik yang akan memberikan harapan dimasa depan sesuai apa yang kita angankan. Lopez dan Snyder (2003) berpendapat optimisme adalah suatu harapan yang ada pada individu bahwa sesuatu akan berjalan menuju kearah kebaikan, perasaan optimisme membaca individu pada tujuan yang diinginkan yakni percaya pada diri dan kemampuan yang dimiliki.

Seligman (2006) menambahkan bahwa seseorang dengan optimisme tinggi memiliki beberapa sifat, yang pertama adalah mereka melihat hambatan dalam hidup sebagai garis datar singkat pada grafik. Orang yang optimis percaya bahwa keadaan buruk hanya sesaat dan akan berlalu dengan cepat, dan mereka berpikiran terbuka bahwa keadaan pada akhirnya akan berbalik. Kedua, seseorang dengan tingkat optimism tinggi lebih cenderung melihat kesulitan dalam hidup sebagai masalah situasional dan bukan sebagai malapetaka yang tidak dapat dihindari dan akan bertahan dalam waktu yang sangat lama. Ketiga, orang yang memiliki optimisme tinggi tidak akan menyalahkan dirinya sendiri atas suatu kesalahan.

Menurut Seligman (2006) optimisme adalah keseluruhan cara pandang seseorang terhadap sesuatu, orang tersebut melihat aspek-aspek positif, dapat memikirkannya dengan baik, dan dapat memilih tempat untuk dirinya sendiri. Seligman (2006) menjabarkan optimisme kedalam tiga aspek yaitu, (1) *permanence* merujuk bagaimana individu melihat peristiwa berdasarkan waktu, yaitu bersifat sementara dan menetap, (2) *pervasiveness* berkaitan dengan ruang lingkup peristiwa tersebut, meliputi universal maupun spesifik, dan (3) *personalization* berkaitan dengan sumber dari penyebab kejadian tersebut, meliputi dari dalam dirinya dan dari luar dirinya.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa dalam bekerja pengemudi ojek *online* sering kali mengalami beberapa masalah yang dapat memicu stres. Stres harus segera diatasi karena dapat menghambat kinerja kerja, salah satunya dengan melakukan *problem focused coping*. Penggunaan strategi  *coping* ini dapat memberikan dampak yang positif bagi pengemudi ojek *online*.

Tentunya dapat membantu dalam menyikapi masalah yang lebih baik akibat adanya emosi negatif saat menghadapi suatu masalah, seperti tidak memandang permasalahan secara menyeluruh, memilih diam dari masalah yang dihadapi, serta menganggap kegagalan berasal dari diri individu. Oleh karena itu *problem focused coping* penting digunakan untuk mengurangi tuntutan dari situasi yang memicu stres (Sarafino & Smith, 2010).

Menurut Scheier dan Carver (1989) setiap permasalahan yang timbul akan mampu untuk diatasi dan diselesaikan jika seseorang memiliki sikap optimisme, dimana optimisme merupakan suatu hal yang penting berupa harapan-harapan positif yang akan membantu seseorang untuk bisa mengatasi hambatan-hambatan yang muncul dalam pencapaian tujuan atau target seorang individu. Secara teoritis optimisme dapat mempengaruhi tingkat tanggapan penanganan masalah yang dilakukan oleh seseorang. Optimisme akan memberikan harapan positif bagi seseorang akan membantu terbentuknya kepercayaan diri untuk melakukan strategi *coping* yang bisa dan sesuai dilakukan untuk menghadapi masalah yang muncul (Scheier & Carver, 1989).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sejalan dengan fenomena yang akan diteliti memiliki fungsi untuk memperkuat data-data diatas. Penelitian terdahulu dilaksanakan oleh Asih (2020) bahwa *coping stress* yang positif sangat berpengaruh signifikan terhadap optimisme. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi optimisme, maka kemampuan *coping stress* semakin tinggi. Sebaliknya semakin rendah optimisme, maka kemampuan *coping stress* juga semakin rendah. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Azmi (2016) didapatkan hasil

bahwa terdapat hubungan positif dan sangat signifikan antara optimisme dan *problem focused coping*. Ketika skor optimisme tinggi maka skor *problem focused coping* cenderung tinggi, begitu pula sebaliknya, apabila skor optimisme rendah maka *problem focused coping* cenderung rendah. Hasil penelitian tersebut didukung dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Putra (2020) bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan optimisme dan *problem focused coping* pada pengemudi ojek *online*. Artinya semakin tinggi optimisme pengemudi ojek *online*, maka akan semakin baik *problem focused coping* pengemudi ojek *online* dalam menghadapi masalah, Perbedaan penelitian dengan Putra (2020) yaitu latar belakang penelitian, lokasi penelitian, waktu pelaksanaan penelitian, jumlah subjek penelitian, dan hasil penelitian. Lopez (2009) menyatakan bahwa pada saat menghadapi masalah, individu yang optimis akan menggunakan strategi *problem focused coping*. Atas uraian di atas, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini apakah ada hubungan antara optimisme dengan kemampuan *problem focused coping* pada Pengemudi Ojek *Online*?

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan optimisme dengan kemampuan *problem focused coping* pada pengemudi ojek *online* di Yogyakarta.

Manfaat penelitian dapat dilihat secara teoritis maupun praktis. Berikut merupakan manfaat yang di harapkan dari hasil penelitian ini:

## **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi ilmuwan psikologi sehingga dapat mengembangkan ilmu psikologi khususnya psikologi konsumen, psikologi sosial, dan psikologi industri dan organisasi mengenai hubungan antara optimisme dengan kemampuan *problem focused coping* pada pengemudi ojek *online* di Yogyakarta.

## **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini di harapkan mampu membantu pengemudi ojek *online* untuk memberikan pemahaman terkait kondisi stress yang kerap di alami, serta memberikan pengetahuan terkait kemampuan *problem focused coping* sebagai upaya menghadapi masalah dan meningkatkan optimisme.