

Kematangan emosi dan perilaku agresif pengemudi ojek online di Surabaya

Paramitha Permata Savira¹

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

Andik Matulesy²

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

Sayyidah Aulia Ul Haque³

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

Email: prmtha99@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out the relationship between emotional maturity and aggressive behavior of online ojek drivers in Surabaya. The subjects of this study were 54 Go-Jek drivers who were active in the Surabaya area. Accidental sampling technique, is a sampling technique based on coincidence or incidental encounter with researchers can be used as a sample, when it is seen that the person who happened to encounter it matches the data source. The method used in this study is a quantitative method using two research instruments, namely the emotional maturity scale that reveals the level of emotional maturity in online ojek drivers and the scale of aggressive behavior that reveals how aggressive the behavior of online ojek drivers. Hypothesis testing conducted showed the results of rxy correlation coefficient = -0.783 with the level of significance $p = 0.000 < 0.01$ which indicates a very significant negative relationship between emotional maturity and aggressive behavior of online ojek drivers, meaning the more emotional maturity the lower a person's aggressive behavior. Variable contribution of emotional maturity with aggressive behavior of online ojek drivers in Surabaya is 61.3%. This means there are still 38.7% of other factors that influence aggressive behavior.

Keywords: Aggressive Behavior, Emotional Maturity, Online Ojek Drivers

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kematangan emosi dengan perilaku agresif pengemudi ojek online di Surabaya. Subyek penelitian ini adalah 54 pengemudi Go-Jek yang aktif di wilayah Surabaya. Teknik accidental sampling, ialah teknik sampling yang berdasarkan kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan dua instrument penelitian yakni skala kematangan emosi yang mengungkapkan tingkat kematangan emosi pada pengemudi ojek online dan skala perilaku agresif yang mengungkapkan seberapa agresif perilaku para pengemudi ojek online. Pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan hasil koefisien korelasi $r_{xy} = -0,783$ dengan taraf signifikansi $p = 0,000 < 0,01$ yang menunjukkan adanya hubungan negatif yang sangat signifikan antara kematangan emosi dengan perilaku agresif pengemudi ojek online, artinya semakin tinggi kematangan emosi maka semakin rendah

Kematangan emosi dan perilaku agresif pengemudi ojek online di Surabaya

perilaku agresif seseorang. Sumbangan variabel kematangan emosi dengan perilaku agresif pengemudi ojek online di Surabaya sebesar 61,3%. Hal ini berarti masih ada 38,7% faktor lain yang mempengaruhi perilaku agresif.

Kata Kunci : Perilaku Agresif, Kematangan Emosi, Pengemudi Ojek Online

Pendahuluan

Profesi ojek online pada masa kini semakin hari semakin populer di Indonesia. Hal ini dikarenakan ojek online dapat menjadi alternatif bagi permasalahan transportasi yang ada di Indonesia. Penggunaan ojek online dipilih oleh masyarakat diduga karena rasa kecewa yang muncul dari lemahnya fasilitas transportasi umum yang ada. Beberapa keluhan yang sering dirasakan antara lain seperti rute yang mengharuskan pengguna transfer atau oper angkutan, tidak adanya jadwal yang tetap, muatana penumpang yang berlebihan saat jam sibuk, kondisi internal dan eksternal kendaraan yang buruk, dan cara mengemudikan kendaraan yang cenderung sembarangan dan berbahaya bagi keselamatan penumpang (Tamin dkk, 1999).

Permasalahan-permasalahan transportasi umum yang dinilai pelanggan kurang memuaskan, seperti: a) Sopir transportasi umum yang cara mengemudinya sembarangan dan berbahaya bagi keselamatan penumpang; b) Jadwal tidak fleksibel; c) Muatan transportasi umum yang berlebih; dan d) para pengemudi transportasi umum yang merokok di dalam kendaraan, bahkan keadaan ini diperparah dengan macetnya jendela kendaraan sebagai tempat pertukaran udara (Zakinah, 2019).

Dalam rangka menjawab permasalahan yang ada, maka hadirilah aplikasi ojek online yang dapat memfasilitasi sopir dan pengguna untuk lebih mudah berinteraksi. Ojek online pada masa kini masih menjadi pilihan sebagai sarana transportasi antar daerah maupun antar kota. Pemesanan ojek online tidak ada proses tawar - menawar, tidak ada proses bertanya tujuan, serta tidak ada lagi ketidakpastian harga. Semuanya telah ditentukan melalui *handphone* hanya dengan sekali klik di *handphone*. Pada aplikasi tersebut, konsumen dapat mengetahui jarak, lama waktu pemesanan, harga, nama orang yang menjemput, serta perusahaan pengelolanya.

Bekerja sebagai pengemudi ojek online cukup melelahkan dan stres karena dituntut cepat dan tepat, baik tepat penemuan lokasi pemesan kendaraan hingga tepat pesanan seperti makanan atau bahan makanan sesuai aplikasi. Belum lagi kondisi hiruk pikuk jalanan yang tidak dapat diprediksi oleh masyarakat.

World Health Organization (WHO) pada tahun 2014 menjelaskan bahwa di beberapa negara, depresi memberi sumbangsih pada angka 8% penyebab penyakit. Penelitian yang dilakukan *Labour Force Survey* pada tahun 2014, menemukan sejumlah 440.000 kasus stres akibat kerja di Inggris dengan angka kejadian sejumlah 1.380 kasus

Kematangan emosi dan perilaku agresif pengemudi ojek *online* di Surabaya

per 100.000 pekerja yang stres akibat kerja. Indonesia melalui Regus Asia melakukan survei pada tahun 2012 didapat hasil yaitu 64% pekerja di Indonesia mengalami peningkatan stres dibandingkan pada tahun 2011. Survei serupa di Eropa menemukan hasil yaitu 12% sopir mengatakan sering merasa stres, marah atau tidak peduli dengan pengendara lain di jalan. Lebih dari 15% sopir mengalami hal serupa sekali dalam seminggu dan 16% sopir mengalami hal serupa dalam sebulan. Lalu 4% sopir mengatakan mengalami stres, marah dan tidak peduli dengan pengendara lain ketika mengendarai kendaraannya setiap hari. Walaupun jumlahnya terlihat sedikit tetapi hal tersebut dapat memicu terjadinya banyak masalah.

Dampak PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) Darurat juga turut membuat pengemudi ojek *online* kebingungan mencari jalan karena ditutupnya beberapa akses jalan, padahal tuntutan para pengemudi ojek *online* adalah cepat dan tepat dalam pengantaran barang atau makanan.

Peristiwa lain yang dilansir dari kompas.com yaitu pelecehan seksual yang dilakukan oleh pengemudi ojek *online* yang terjadi di Surabaya. FF (29) seorang pengemudi ojek *online* melakukan pelecehan seksual kepada penumpangnya dan ternyata ia telah memiliki catatan kriminal sebelumnya. Dia merupakan residivis kasus pencurian celana dalam. Kronologi kejadian yaitu BF memesan ojek *online* dengan tujuan dari Terminal Bungurasih ke Jalan Dukuh Kupang Surabaya. BF yang mengalami perlakuan pelecehan tersebut langsung meloncat dari motor. Pelaku diamankan oleh polisi beserta barang bukti seperti jaket, motor, *handphone*, STNK dan aplikasi ojek *online* yang ada di *handphone* pelaku.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan seorang mahasiswi berinisial WS (22) sebagai pelanggan ojek *online* pada hari Rabu, 5 Mei 2021 berlokasi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Subjek memiliki pengalaman kurang mengenakkan dengan seorang pengemudi ojek *online*, yaitu pengemudi marah-marah dan meminta tambahan biaya karena titik antar kurang sesuai dengan aplikasi. Peneliti juga melakukan wawancara dengan HD (24) sebagai pelanggan ojek *online* yang memiliki pengalaman kurang baik dalam memesan makanan. Wawancara dilakukan di rumah *interviewee* di Banyu Urip, Surabaya pada hari Kamis, 6 Mei 2021. Pengalaman HD yaitu ia bertanya lewat fitur chat yang tersedia karena pengemudi terlalu lama di lokasi dan titiknya masih saja berada di restoran padahal sudah lewat 30 menit. Namun pengemudi membalas dengan kata-kata bernada marah.

Tindakan-tindakan pengemudi ojek *online* tersebut dikenal dengan perilaku agresif. Perilaku agresif, menurut Baron dan Byrne (2005) adalah perilaku yang diniatkan untuk melukai dan mencelakakan individu lain yang tidak menginginkan adanya tindakan tersebut. Perilaku agresif dapat dilakukan secara verbal misalnya mencaci maki, menghina atau secara fisik misalnya mencubit, memukul, kekerasan.

Kematangan emosi dan perilaku agresif pengemudi ojek *online* di Surabaya

Faktor penyebab perilaku agresif sendiri dikelompokkan menjadi faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang sumbernya dari dalam diri individu yang bersangkutan, di antaranya yaitu rendahnya tingkat kematangan emosi. Kematangan emosi mampu menjadi salah satu cara untuk meminimalisir perilaku agresif, caranya yaitu dengan memupuk terus menerus kematangan emosi pada setiap individu. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor yang sumbernya dari luar diri individu, misalnya berasal dari pengaruh lingkungan tempat tinggal sehari-hari (Matulesy & Agung, 2017). Hasil penelitian diatas didukung pendapat dari Walgito (2005) yang mengatakan bahwa seseorang yang telah matang secara emosi maka akan menerima keadaan diri sendiri maupun orang lain apa adanya, dapat mengontrol emosi dan bertanggung jawab.

Sartre (2002) mengemukakan bahwa kematangan emosi adalah keadaan seseorang yang tidak cepat terganggu rangsang yang bersifat emosional baik dari dalam maupun dari luar dirinya, selain itu dengan kematangan emosi yang tinggi maka individu dapat bertindak dengan tepat dan wajar sesuai dengan situasi dan kondisi.

Tuntutan-tuntutan dari pelanggan serta kondisi jalanan tidak jarang membuat para pengemudi ojek *online* berperilaku agresif secara fisik dan verbal dalam berkendara maupun saat memberi pelayanan pada pelanggan. Contohnya agresif secara fisik seperti menendang atau memukul, lalu agresif secara verbal seperti berkata kasar atau kotor. Kemudian kemarahan yang ditujukan kepada pelanggan serta iri dan dengki kepada sesama pengemudi.

Metode

Populasi penelitian ini mitra Go-Jek yang terdaftar di Surabaya sebanyak 4.463 pengemudi. Sampel penelitian ini yaitu 54 pengemudi. Tempat pada penelitian ini yaitu di Surabaya. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Skala Perilaku Agresif dan Skala Kematangan Emosi.

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015) data yang diperoleh diolah dalam bentuk angka untuk kemudahan dengan perhitungan statistik untuk mengetahui hubungan antar variabel. Populasi pada penelitian ini adalah pengemudi ojek *online* di Surabaya sebanyak 54 pengemudi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan *accidental sampling*. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian korelasional untuk mengetahui sejauh mana suatu variabel berkaitan dengan variabel satu atau lebih variabel lainnya berdasarkan koefisien korelasi yang mana penelitian ini meneliti tentang hubungan kematangan emosi dengan perilaku agresif pada pengemudi ojek *online* di Surabaya.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yang mana perilaku agresif sebagai variabel terikat (Y), sedangkan kematangan emosi sebagai variabel bebas (X). Penelitian ini

Kematangan emosi dan perilaku agresif pengemudi ojek online di Surabaya

menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner yang disebar melalui *googleform*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa skala psikologis. Skala kematangan emosi mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Walgito (2005) yang terdiri dari beberapa aspek yaitu dapat menerima dirinya sendiri dan orang lain, tidak impulsif, dapat mengontrol emosi dengan baik, berpikir obyektif, dan bertanggung jawab. Sedangkan skala perilaku agresif mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Buss & Perry (1992) yang terdiri dari beberapa aspek yaitu agresif fisik, agresif verbal, kemarahan, dan permusuhan.

Hasil

Penelitian ini dalam proses uji normalitasnya menggunakan *Shapiro-Wilk* dengan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences for Windows (SPSS)* versi 25.0. Sebaran variabel Perilaku Agresif menunjukkan hasil uji normalitas dengan taraf signifikansi sebesar $p = 0,162 < 0,05$. Hal ini berarti sebaran data berdistribusi normal.

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

Shapiro-Wilk				
Variabel	Statistik	Df	Sig.	Keterangan
Kematangan Emosi	0,968	54	0,162	Normal

Penelitian ini dalam proses uji linieritasnya menggunakan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences for Windows (SPSS)* versi 25.0. Berdasarkan uji linier yang dilakukan hasil *Deviation from Linearity* sebesar $p = 0,546 < 0,05$. Artinya terdapat hubungan yang linier antara variabel Perilaku Agresif dengan Kematangan Emosi.

Tabel 2 Hasil Uji Linieritas

Variabel	F	Sig	Keterangan
Perilaku Agresif – Kematangan Emosi	0.955	0.546	Linier

Analisa data penelitian ini menggunakan uji prasyarat analisis yakni terdiri dari hasil uji normalitas terdapat data berdistribusi normal, serta uji linearitas menunjukkan hubungan linear. Maka peneliti menggunakan korelasi Product Moment untuk mengetahui hubungan antara kematangan emosi dengan perilaku agresif pada pengemudi ojek online di Surabaya. Analisa data menggunakan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences for Windows (SPSS)* versi 25.0. Kaidah signifikansi untuk menguji taraf signifikansi hasil uji korelasi Product Moment yakni, jika $p < 0,05$ maka terdapat korelasi yang signifikan. Apabila $p > 0,05$ maka tidak terdapat korelasi yang signifikan. Hasil uji korelasi antara kematangan emosi dengan

Kematangan emosi dan perilaku agresif pengemudi ojek *online* di Surabaya

perilaku agresif diperoleh koefisien korelasi sebesar -0,783 dengan signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Oleh karena $p < 0,01$ maka terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kematangan emosi dengan perilaku agresif pada pengemudi ojek *online* di Surabaya.

Tabel 3 Hasil Korelasi Product Moment

F	P	Keterangan
-0,783	0,000	$P < 0,05$ Sangat Signifikan

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan negatif antara kematangan emosi dengan perilaku agresif pada pengemudi ojek *online* di Surabaya, semakin tinggi kematangan emosi maka semakin rendah perilaku agresif pengemudi ojek *online* di Surabaya.

Kematangan emosi memiliki peranan untuk memperkirakan sejauh mana perilaku agresif seseorang. Individu dengan emosi yang matang mampu menilai situasi yang sedang terjadi dan bertindak secara tepat saat dihadapkan pada tekanan. Apalagi menjadi pengemudi ojek *online* pada masa pandemi kini yang semakin banyak tuntutan baik dari pelanggan, keluarga, hingga mentaati peraturan pemerintah.

Saat ini pemberlakuan PPKM juga diduga turut andil dalam perilaku agresif ojek *online* salah satunya agresif berkendara karena banyak akses jalan utama yang ditutup sehingga membuat para pengemudi memutar otak mencari rute yang dapat dilalui namun cepat sampai tujuan pemesanan. Individu dengan emosi yang kurang matang dapat berperilaku agresif saat dihadapkan pada situasi menyulitkan tersebut.

Sesuai aspek-aspek kematangan emosi yang dikemukakan Walgito (2005), bahwa perilaku agresif pengemudi ojek *online* seperti memaki pengemudi lain, marah kepada pelanggan karena titik jemput tidak sesuai, menendang pengemudi lain dapat mungkin dihindarkan bila pengemudi mampu mengontrol emosinya serta berpikir obyektif. Pengemudi ojek *online* mampu mengendalikan luapan emosinya dan berpikir bahwa segala yang terjadi memiliki makna dibaliknya. Emosi negatif yang dirasakan harus dipahami tidak perlu dilampiaskan kepada individu lain.

Saat dihadapkan pada tekanan, pengemudi ojek *online* tidak impulsif dan gegabah dalam bertindak. Pengemudi harus bertanggung jawab dengan pekerjaannya dan berpikir bahwa segala perilaku yang dilakukan tanpa memikirkan resiko yang akan terjadi dapat mempengaruhi kinerja dan penilaiannya sebagai pengemudi ojek *online*.

Hasil ini mendukung pernyataan bahwa kematangan emosi memiliki hubungan

Kematangan emosi dan perilaku agresif pengemudi ojek *online* di Surabaya

signifikan dengan perilaku agresif. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Guswani & Kawuryan (2011) yang menunjukkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara kematangan emosi terhadap perilaku agresif.

Penelitian dari Syarif (2017) juga menunjukkan terdapat hubungan negatif antara kematangan emosi terhadap perilaku agresif.

Kematangan emosi memiliki manfaat yang besar bagi seorang pengemudi ojek *online*, hal ini didukung oleh teori Murray (1997) yang menyatakan bahwa kematangan emosi membuat individu lebih mampu menghadapi kenyataan, mampu belajar dari pengalaman hidup, mampu berpikir positif mengenai diri pribadi dan individu lain, mampu menangani permusuhan secara konstruktif serta berpikiran terbuka. Walgito (2005) berpendapat bahwa individu bisa dikatakan matang secara emosi apabila di dalam diri individu tersebut mampu menerima segala keadaan dirinya juga orang lain dengan apa adanya, tidak berlebihan atau impulsif, mampu memberi tanggapan terhadap stimulus secara adekuat, mampu mengontrol emosi dan mengekspresikannya dengan baik, mampu berpikir secara objektif dan realistis sehingga mampu bersabar, pengertian dan memiliki toleransi yang baik, memiliki tanggung jawab yang baik, mampu berdiri sendiri, serta tidak mudah frustrasi.

Berdasarkan penelitian dari Rahayu (2008) Universitas Muhammadiyah Surakarta yang juga melakukan penelitian serupa dengan judul “Hubungan antara Kematangan Emosi dan Konformitas dengan Perilaku Agresif pada Suporter Sepak Bola”, menyatakan bahwa perilaku agresif dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dalam diri seseorang yaitu emosi yang belum matang. Seseorang yang telah matang secara emosi, dia dapat mengendalikan ledakan emosi dan nafsu dalam dirinya. Individu tersebut mampu mengelolanya dengan baik. Faktor eksternal berasal dari stimulus yang kurang baik dari lingkungan sekitar seperti dari keluarga maupun teman sebaya.

Faktor internal berupa kematangan emosi yang rendah tentunya berdampak pada perilaku agresif pada saat mengemudi di jalan, tingkat kesabaran menghadapi perilaku penumpang serta kurang mampu menerima keadaan dirinya. Hal ini didukung oleh hasil beberapa partisipan yang menunjukkan bahwa individu dengan kematangan emosi yang tinggi mampu lebih sabar serta memberi pelayanan yang lebih baik.

Pengemudi ojek *online* dengan emosi yang matang mampu mengarahkan dan mengendalikan emosi, menunjukkan emosinya dengan baik serta mampu menyalurkan emosinya pada kegiatan yang lebih positif dan bermanfaat tanpa menghilangkan emosi yang ada dalam dirinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil penelitian dilakukan oleh peneliti ditemukan kesamaan antara wawancara dan hasil penelitian. Hasil wawancara salah

Kematangan emosi dan perilaku agresif pengemudi ojek *online* di Surabaya

satu penumpang ojek *online* yang mengatakan bahwa pengemudi yang sopan, responsif, dan ramah lebih maksimal dalam memberikan pelayanan daripada pengemudi yang tidak responsif dan kurang ramah biasanya akan memberikan pelayanan kurang maksimal atau semaunya saja. Semakin tinggi kematangan emosi maka semakin rendah perilaku agresif pengemudi ojek *online* tersebut.

Uji deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi sebaran data secara keseluruhan sehingga setelah pelaksanaan uji coba pada 17 aitem valid diperoleh rata - rata tingkat kematangan emosi subyek berada pada kategori sedang, pada kategorisasi skor skala kematangan emosi sebanyak 18,5 persen atau frekuensi sebanyak 10 pengemudi ojek *online* memiliki tingkat kematangan emosi pada kategori rendah. Uji deskriptif sebaran data perilaku agresif menunjukkan rata - rata perilaku agresif subyek berada dalam kategori sedang dan hasil kategorisasi skor yaitu sebanyak 46,25 persen dari total keseluruhan subjek, diikuti kategori tinggi dan rendah dengan skor 22,2 persen. Hal tersebut membuktikan bahwa mayoritas subyek penelitian memiliki perilaku agresif pada taraf sedang namun jika tidak diikuti dengan emosi yang matang bisa saja perilaku agresif semakin tinggi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kontribusi dari kematangan emosi sebanyak 61,3 % sehingga kematangan emosi berkontribusi terhadap perilaku agresif pengemudi ojek *online* di Surabaya.

Kesimpulan

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana hubungan antara kematangan emosi dengan perilaku agresif pengemudi ojek *online* di Surabaya. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara kematangan emosi dengan perilaku agresif. Hal ini mendukung hipotesis dalam penelitian ini diterima, artinya semakin tinggi kematangan emosi maka semakin rendah perilaku agresif pada pengemudi ojek *online*. Kemudian saran bagi pengemudi yaitu dapat menurunkan perilaku agresif dengan senantiasa berpikir positif, mampu mengontrol diri, mengalihkan emosi negatif saat dihadapkan dengan permasalahan sehingga profesional dalam memberikan pelayanan kepada penumpang atau pelanggan. Subyek juga diharapkan membangun komunikasi serta lebih ramah dengan penumpang atau pelanggan agar memiliki *rating* yang baik dan penumpang atau pelanggan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Lalu bagi perusahaan Go- Jek disarankan untuk lebih selektif dalam proses perecrutan pengemudi baru. Perusahaan juga diharapkan selalu memantau kondisi para pengemudi hingga pelanggan di lapangan pada masa pandemi Covid-19. Hal tersebut diharapkan dapat membantu penurunan perilaku agresif para pengemudi karena perusahaan memberdayakan kesejahteraan para pengemudi. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama, disarankan menambah variabel yang lain yang kemungkinan akan memiliki pengaruh pada perilaku

Kematangan emosi dan perilaku agresif pengemudi ojek online di Surabaya

agresif pada pengemudi ojek online, seperti regulasi emosi atau kontrol diri. Peneliti lain juga diharapkan memiliki batasan yang tegas terkait pemilihan partisipan dan teknik *sampling* yang digunakan.

Referensi

- Baron, & Byrne. (2005). *Psikologi Sosial Jilid 2 (Edisi 10)*. Jakarta: Erlangga.
- Buss, A. H. & Perry, M. (1992). *Personality Processes and Individual Differences: The Aggression Questionnaire*. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol.63, No.3. 452-459.
- Diyah, H. (06 Mei 2021). Wawancara individu.
- Guswani, Aprius, M., & Kawuryan, F. (2011). Perilaku Agresi Pada Mahasiswa Ditinjau Dari Kematangan Emosi. *Jurnal Psikologi Pitutur* Volume 1, No 2, Juni 2011.
- Kompas. (2019). Driver Ojol yang Lecehkan Penumpang Ternyata Residivis Pencurian Celana Dalam. Diakses dari <https://regional.kompas.com/read/2019/08/13/20013501/driver-ojol-yang-lecehkan-penumpang-ternyata-residivis-pencurian-celana> tanggal 13 Juli 2021.
- Matulesy, A. & Agung J., D. B. (2012). Kecerdasan Emosi, Kecerdasan Spiritual dan Agresivitas pada Remaja. *Persona, Jurnal Psikologi Indonesia* September 2012, Vol. 1, No. 2, hal 99- 104.
- Murray, dkk. (1997). *Biokimia*. Jakarta: EGC.
- Ningsih, D.L. (2021). Dampak PPKM darurat terhadap pengemudi ojek berbasis online. Diakses dari <https://www.msn.com/id-id/berita/other/dampak-ppkm-darurat-terhadap-pengemudi-ojek-berbasis-online/ar-AALUbQI> tanggal 14 Juli 2021.
- Rahayu, C. D. (2008). Hubungan Antara Kematangan Emosi Dan Konformitas Dengan Perilaku Agresif Pada Suporter Sepak Bola. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Safira, W. (05 Mei 2021). Wawancara individu.
- Sartre, J.P. (2002). *Pengantar Teori Emosi*. Yogyakarta: Jendela.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tamin, O.Z. (2007). Menuju Terciptanya Sistem Transportasi Berkelanjutan Di Kota-Kota Besar di Indonesia. *Jurnal Transportasi* Vol. 7 No. 2 Desember 2007.
- Walgito, B. (2005). *Suatu Pengantar Psikologi Sosial*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Zakinah, N. (2019). Efisiensi Dan Dampak Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Driver Kota Makassar. *Skripsi*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.