

**Tingkat Kecemasan pada Pengguna Aplikasi Taxi Online**

Imas Sekar Ayu

Hayati

Linda Sri Pangeستی

Fakultas Psikologi Universitas Borobudur

dear.hayati@gmail.com

**Abstrak**

Rasa cemas atau kecemasan dalam psikologi dapat dijelaskan sebagai hasil dari proses psikologi dan proses fisiologi dalam tubuh manusia. Kecemasan merupakan reaksi normal terhadap situasi yang sangat menekan kehidupan seseorang, dan itu berlangsung tidak lama (Ramaiah, 2003). Era modern seperti sekarang ini banyak menuntut masyarakat untuk melakukan mobilitas yang padat dan mendesak dalam waktu yang sempit atau mepet. Beberapa tahun lalu merupakan masa yang fenomenal bagi perkembangan layanan transportasi on demand, atau yang biasa dikenal dengan transportasi *online*. *Taxi online* merupakan salah satu transportasi *online* yang sudah mulai banyak diminati oleh masyarakat sebagai alternatif dalam berpergian. Akhir-akhir ini banyak permasalahan masyarakat yang menggunakan aplikasi *taxi online* yang mengindikasikan ketidak-nyamanan sehingga menimbulkan kecemasan ketika menggunakan *taxi online*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang menyebabkan kecemasan pada pengguna aplikasi *taxi online*. dengan sampel 94 orang, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket kuisioner, sedangkan metode analisa yang digunakan adalah analisa korelasional dengan menggunakan SPSS versi 20 *for windows*. Untuk mengetahui tingkat kecemasan digunakan skor standar berupa skor T. Dari hasil analisis variabel kecemasan didapat bahwa angka rata-rata (mean) sebesar 71,2128, nilai minimum sebesar 61,00, nilai maksimum sebesar 92,00 dengan nilai *standar deviation* sebesar 5,52584.

Kata Kunci: Kecemasan, Transportasi *Online*, *Taxi Online*.

**Pendahuluan**

Era modern seperti sekarang ini banyak menuntut masyarakat untuk melakukan mobilitas yang padat dan mendesak dalam waktu yang sempit atau mepet. Beberapa tahun yang lalu muncul berbagai layanan transportasi berbasis sistem online. *Taxi online* merupakan salah satu transportasi *online* yang sudah mulai banyak diminati oleh masyarakat sebagai alternatif dalam berpergian. Selain itu, *taxi online*

memberikan tawaran harga yang lebih miring dibandingkan dengan *taxi* konvensional.

Tahun 2015 merupakan masa yang fenomenal bagi perkembangan layanan transportasi on demand, atau yang biasa dikenal dengan transportasi *online*. Dalam rentang waktu dua belas bulan, *Go-Jek* berkembang dari sebuah aplikasi *mobile* baru menjadi sebuah layanan besar yang kemudian mendapat perlawanan dari *GrabTaxi* dengan layanan *GrabBike*. Persaingan tersebut pun semakin sengit dengan masuknya layanan asal Amerika Serikat, *Uber* yang hadir di tanah air sejak tahun 2014. Memasuki tahun 2016, persaingan ketiga *startup* tersebut justru bertambah sengit. *GrabTaxi* mengubah namanya menjadi *Grab* dan berusaha menyaingi *Go-Jek* di bisnis pengantaran makanan dengan membuat layanan *GrabFood*. Ketika *Go-Jek* meluncurkan *Go-Pay*, *Grab* pun turut meluncurkan fitur serupa dengan nama *GrabPay Credits*. *Uber* pun turut memanasakan persaingan dengan menghadirkan *UberMotor* demi bersaing dengan *GrabBike* dan *Go-Jek*. Seperti ingin memberi serangan balasan, *Go-Jek* pun turut hadir dengan layanan *Go-Car* demi menghadang perkembangan layanan *UberX* dan *GrabCar* tepat seminggu setelah *Uber* meluncurkan *UberMotor* (Hadi, 2016).

PT. *Go-Jek* Indonesia telah berhasil mengembangkan model layanan pemesanan jasa *Go-Jek*, yaitu dapat dilakukan melalui aplikasi *Go-Jek* berbasis sistem android pada *smartphone*. Aplikasi *Go-Jek* dapat memudahkan calon penumpang untuk mendapatkan ojek yang akan mengantarkannya ke tujuan dengan tarif yang lebih rendah dibanding tarif pada angkutan umum lainnya (Suryarandika, 2011). PT. *Go-Jek* Indonesia dapat melihat keinginan masyarakat perkotaan yang membutuhkan keefisienan hidup yang didapat dari sebuah perusahaan jasa. Oleh karena itu, PT. *Go-Jek* Indonesia terus berinovasi, yaitu dengan mengadakan layanan tambahan dalam aplikasi *Go-Jek* selain *Go-Ride*, kemudian *Go-Car* dan lalu *Go-Food*. Selanjutnya layanan yang ditawarkan oleh *Go-Jek* kepada masyarakat semakin bertambah, dan semuanya dapat dipesan di aplikasi *Go-Jek*. Layanan-layanan tambahan tersebut antara lain; *Go-Bluebird*, *Go-Send*, *Go-Pulsa*, *Go-Shop*, *Go-Mart*, *Go-Tix*, *Go-Box*, *Go-Massage*, *Go-Clean*, *Go-Glam*, *Go-Auto*, *Go-Med*, Dan *Go-Busway*. Masing-masing layanan ditujukan untuk memberikan *lifestyle* yang diinginkan oleh masyarakat (Kangojek, 2017). Sejauh ini, salah satu

layanan *Go-Jek* yang mendapatkan sorotan publik karena adanya pelayanan yang buruk terhadap konsumen adalah *Go-Car*.

Misalnya, pada hari Jum'at sore tanggal 16 Desember 2016, terjadi suatu insiden yang dilakukan oleh *driver Go-Car* terhadap penumpang bersama adiknya. Penumpang yang mengaku dalam akun *Facebook*-nya bahwa *driver* tersebut tidak memberikan pelayanan yang baik padanya dan adiknya. (Indopos.co.id, 2016). Penumpang mengorder *Go-Car* dari daerah Jakarta Selatan ke daerah Jakarta Barat, dalam perjalanan *driver* menyetir kendaraan dengan asal-asalan. Pada saat keadaan jalan macet, *driver* menyenggol mobil yang berada di depannya lalu berkata kasar. Penumpang yang bersama adiknya yang masih berusia 8 tahun, merasa kaget. Saat penumpang menegur, *driver* tersebut tidak terima lalu mengeluarkan sebuah pistol dan ditaruh diatas *dashboard* mobilnya. Setelah mendapatkan hal yang tidak menyenangkan, penumpang melaporkan kejadian tersebut ke kepolisian dan pada akhirnya *driver taxi online* tersebut di dikeluarkan dari perusahaan tempatnya bekerja.

Pasca *booming Go-Jek*, Indonesia menjadi pasar yang menggiurkan bagi para penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi. Tak terkecuali bagi *Grab* (dahulu *GrabTaxi*), *startup* asal Malaysia yang mulai melebarkan sayapnya ke seluruh penjuru Asia Tenggara. *Grab* pertama kali menjejakkan kaki di pasar Indonesia pada Juni 2014 dengan layanan *GrabTaxi*. Tidak ada masalah dengan layanan ini. Sebab, *GrabTaxi* hanya menjadi penyedia aplikasi yang menghubungkan antara konsumen dengan sopir taksi konvensional. Dengan kata lain, layanan ini mempermudah para sopir taksi konvensional untuk mencari penumpang. Seiring dengan popularitasnya yang semakin meluas, pada tahun 2015 *GrabTaxi* melakukan ekspansi dengan merilis layanan ojek online pesaing *Go-Jek*, yakni *GrabBike*. Layanan ini pun bisa diterima dengan baik oleh masyarakat. Sedikit kisruh dengan ojek pangkalan sama sekali tidak mengganggu operasional. Dan pada Juni 2015, barulah *GrabTaxi* merilis *GrabCar* di Bali. Lalu, pada Agustus 2015, *GrabCar* juga hadir di Jakarta. *GrabCar* merupakan layanan transportasi kendaraan roda empat berpelat hitam (Adhi, 2016). Tidak hanya sampai disitu, selanjutnya *Grab* mengembangkan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat semakin bertambah, dan semuanya dapat dipesan dalam satu aplikasi. Layanan-layanan tambahan tersebut antara lain; *GrabShare*, *GrabExpress*, *GrabFood*,

*GrabHitch Bike* dan *GrabHitch Car* (Grab.com, 2018). Masing-masing layanan ditujukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Tidak berbeda jauh dengan pesaingnya, *Grab* juga mendapatkan sorotan publik karena adanya pelayanan yang buruk terhadap konsumen adalah *GrabCar*.

Misalnya, pada suatu insiden yang terjadi oleh *driver GrabCar* Cekcok antara penumpang kembali terjadi. Keduanya ngotot soal lokasi tujuan pengantaran dan adu mulut keduanya menjadi viral di media sosial. Vidio yang beredar di beberapa akun media sosial, cekcok antara penumpang terjadi dengan seorang *driver GrabCar*. *Driver* tersebut terlihat memang dengan sengaja merekam cekcok dan perdebatan yang terjadi (Detik.com, 2017). Sementara, penumpang wanita yang berada di belakang kemudi, tampak membuka pintu dan jendela mobil. Setelah itu, penumpang wanita tersebut berteriak meminta tolong kepada orang-orang lewat pintu yang dibuka. *Driver* masih terus merekam aksi itu. Menanggapi adanya cekcok yang terjadi tersebut, pihak *Grab* Indonesia saat ini masih mencari penumpang yang terlibat dalam kejadian tersebut. *Grab* akan menyampaikan permintaan maaf secara langsung kepada penumpang. *Marketing Director Grab* Indonesia, Mediko Azwar dalam pesan kepada **detikcom**, Rabu (6/9/2017) malam.

*Uber* bisa dibilang merupakan pionir di bisnis layanan transportasi online roda empat berpelat hitam. Perusahaan asal Amerika Serikat ini sudah beroperasi di 57 negara di berbagai penjuru dunia. Di Indonesia sendiri *Uber* mulai masuk pada Agustus 2014. Akan tetapi, eksistensi *Uber* di sejumlah negara (tak hanya di Indonesia) kerap menundang kontroversi dan kecaman dari para penyedia jasa layanan taksi reguler. Bahkan, di Perancis dan Meksiko, hampir selalu terjadi kerusuhan saat digelar demonstrasi menentang *Uber*. Di Jakarta, Pemkot DKI Jakarta beserta Organda pun melarang peredaran *Uber*. Ditlantas Polda Metro Jaya, petugas Dinas Perhubungan Pemprov DKI Jakarta, dan anggota Satpol Pamong Praja Pemprov DKI Jakarta bahkan sampai membuat satuan tugas (satgas) khusus untuk memburu mobil taksi *Uber* dan mobil omprengan berplat hitam lainnya. Selain dilarang oleh otoritas, *Uber* awalnya juga kurang populer di Indonesia karena hanya menerima pembayaran melalui kartu kredit. Namun begitu, *Uber* pada 2015 mulai berbenah diri di Indonesia. Guna menarik minat konsumen tanah air, *Uber* pun kini mengakomodasi pembayaran tunai dan kartu debit (Adhi, 2016). Seiring berjalannya waktu, *Uber* mengembangkan layanan yang ditawarkan kepada

masyarakat semakin bervariasi, dan semuanya dapat dipesan dalam satu aplikasi. Layanan-layanan tambahan tersebut antara lain; *UberX*, *Uber Black*, *LUX*, *Uber Motor* dan *Uber Pool* (Nguber.net, 2016). *Uber* pun mendapatkan hal yang sama, yaitu juga mendapatkan sorotan publik karena adanya pelayanan yang buruk terhadap konsumen adalah *Uber*.

Misalnya, pada suatu insiden seorang pengguna *Uber* menulis di *facebook*-nya pada hari Rabu, 6 Juli 2016 bahwa dia mengalami perlakuan tidak menyenangkan dari pengemudi *Uber* yang ditumpangnya, yaitu dipaksa turun, ditampar dan ditodongkan pistol oleh driver *Uber* yang mengaku sebagai anggota polisi. *Peristiwa ini bermula saat penumpang memesan Uber untuk pulang ke tempat kos di wilayah Bekasi, Jawa Barat. Kemudian sesuai pemesanan lewat aplikasi, datanglah driver Uber. Penumpang tersebut bersama ibunya yang tengah sakit dan temannya. Sejak awal naik mobil, driver sudah bersikap tak bersahabat dan ketus. Driver marah-marah dan meminta semua penumpang untuk turun dari mobil. Kemudian driver tak mau mengantar ke rute tujuan karena alasan jauh dan lalu lintas macet. Terjadi perdebatan di dalam mobil hingga kemudian driver berkata-kata kasar dan mengancam serta menodongkan pistol. Saat di jalan tersebut driver juga menodongkan pistol, mencekik dan menampar teman penumpang sebanyak dua kali. Ibu penumpang yang tengah sakit itu pun sampai pingsan karena ketakutan. Setelah kejadian tersebut, penumpang langsung melapor ke kepolisian (Mediakonsumen.com, 2016).*

Kecemasan dapat berarti kekhawatiran yang tidak jelas dan menyebar, yang berkaitan dengan perasaan tidak pasti dan tidak berdaya. Keadaan emosi ini tidak memiliki objek yang spesifik karena kecemasan merupakan respon emosional terhadap penilaian intelektual terhadap bahaya yang dirasakan, oleh sebab itu kecemasan berbeda dengan rasa takut yang timbul akibat penilaian intelektual terhadap bahaya yang dirasakan tersebut (Stuart, 2007, dalam Sari dan Utami, 2010).

Rasa cemas atau kecemasan dalam psikologi dapat dijelaskan sebagai hasil dari proses psikologi dan proses fisiologi dalam tubuh manusia. Kecemasan merupakan reaksi normal terhadap situasi yang sangat menekan kehidupan seseorang, dan itu berlangsung tidak lama (Ramaiah, 2003). Menurut Atkinson (dalam Auliani, 2010), kecemasan sebagai emosi yang tidak menyenangkan yang

ditandai dengan istilah “*kekhawatiran*”, “*keprihatinan*”, dan “*rasa takut*”, yang kadang-kadang dialami seseorang dengan tingkat yang berbeda-beda. Segala bentuk situasi yang mengancam kesejahteraan organisme seperti ancaman fisik, ancaman terhadap harga diri dan tekanan untuk melakukan sesuatu di luar kemampuan dapat menimbulkan kecemasan.

Kecemasan akan dialami oleh seorang individu bila individu tersebut menghadapi situasi yang berada di luar kendali. Hal tersebut akan menimbulkan rasa kekhawatiran, keprihatinan dan rasa takut. Adalah hal yang wajar bila kecemasan timbul ketika seseorang merasa tidak aman dan nyaman terhadap lingkungannya. Kecemasan tidak hanya timbul karena menghadapi situasi yang berada di luar kendali saja, tapi juga ketika individu menghadapi situasi yang baru dan belum pasti. Seperti halnya pada penumpang *taxi online*, bahwa sangat besar kemungkinannya penumpang *taxi online* merasa cemas ketika hanya dengan *driver taxi online* yang tidak dikenal secara personal. Kecemasan akan muncul ketika individu berpikir tentang sesuatu yang tidak menyenangkan mengenai hal yang belum tentu terjadi. Namun pada umumnya, kecemasan akan berangsur-angsur berkurang seiring bertambahnya pengalaman melakukan order *taxi online* sendirian, dan akan cenderung menilai atau memaknai positif kegiatan tersebut, sehingga tidak segan untuk kembali melakukannya berulang kali. Hal ini didukung dengan pendapat Atkinson (dalam Auliani, 2010), kecemasan sebagai emosi yang tidak menyenangkan yang ditandai dengan istilah “*kekhawatiran*”, “*keprihatinan*”, dan “*rasa takut*”, yang kadang-kadang dialami seseorang dengan tingkat yang berbeda-beda. Segala bentuk situasi yang mengancam kesejahteraan organisme seperti ancaman fisik, ancaman terhadap harga diri dan tekanan untuk melakukan sesuatu di luar kemampuan dapat menimbulkan kecemasan.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang kecemasan dengan melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kecemasan pada Pengguna Aplikasi *Taxi Online*”.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini, variabel-variabel yang akan dikaji adalah sebagai berikut: Variabel Tergantung (variabel dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain yang sifatnya tidak dapat berdiri sendiri. Dalam penelitian ini variabel

tergantungnya adalah Kecemasan. Kecemasan merupakan reaksi normal terhadap situasi yang sangat menekan kehidupan seseorang, dan itu berlangsung tidak lama (Ramaiah, 2003). Maher (dalam Sobur, 2003) mengatakan bahwa kecemasan memiliki tiga komponen, yaitu: Komponen Emosional, Komponen Kognitif dan Komponen Psikologis.

Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang pernah menggunakan jasa *taxi online*. Sampel dalam penelitian ini adalah orang atau masyarakat yang pernah dan menggunakan jasa *taxi online*. Jumlah sampel sebanyak 94 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dimana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama. *Non-probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara sengaja, sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Sampel penelitian didapat dengan bertanya kepada teman yang memiliki informasi mengenai orang yang pernah menggunakan *taxi online*, setelah didapat peneliti meminta kesediaan partisipan untuk mengisi kuisioner.

Peneliti menggunakan skala kecemasan dalam bentuk skala Likert untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Skala kecemasan disusun berdasarkan komponen-komponen kecemasan yang dikemukakan oleh Maher (dalam Sobur, 2003) yaitu, komponen emosional, komponen kognitif dan komponen psikologis. Berdasarkan komponen-komponen kecemasan tersebut, dapat dibuat aitem yang berupa pernyataan untuk mengukur skala kecemasan dalam bentuk *favorable* dan *unfavorable*. Model yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala Likert, dimana pada skala penelitian ini terdiri dari pernyataan-pernyataan yang memiliki empat alternatif jawaban, yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS).

Menurut Azwar (2012) validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas aitem pada penelitian ini menggunakan korelasi aitem total. Jadi validitas lebih menekankan pada alat pengukuran atau pengamatan yang digunakan sehingga dapat secara akurat mengukur apa yang seharusnya diukur. *Validitas yang digunakan dalam penelitian ini teknik face validity atau validitas muka adalah tipe validitas yang paling rendah signifikansinya karena hanya*

didasarkan pada penelitian selintas mengenai isi alat ukur. Apabila isi alat ukur telah tampak sesuai dengan apa yang ingin di ukur, maka dapat dikatakan bahwa validitas muka telah terpenuhi (Azwar, 2012).

Korelasi aitem total digunakan untuk menguji validitas alat ukur. Menurut Azwar (2012), koefisien validitas dapat dianggap memuaskan apabila melebihi 0,300. Untuk aitem-aitem dengan indeks korelasi kurang dari 0,30, maka aitem tersebut memiliki daya diskriminasi yang rendah dan harus disingkirkan. Dari hasil perhitungan validitas terhadap skala kecemasan yang berjumlah 30 item terdapat 12 item yang valid dan 18 item yang gugur. Item yang valid diantaranya pada nomor 1, 2, 3, 4, 6, 8, 11, 12, 13, 14, 23, 24.

**Tabel 3**  
**Validitas Aitem Kecemasan**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	21,3936	29,101	,643	,798
VAR00002	20,6277	29,290	,432	,815
VAR00003	21,2340	28,912	,575	,802
VAR00004	21,5106	28,962	,503	,808
VAR00006	21,0426	29,654	,442	,813
VAR00008	21,8298	31,132	,424	,814
VAR00011	21,4255	29,387	,549	,804
VAR00012	21,6277	29,849	,653	,800
VAR00013	21,4574	31,735	,335	,820
VAR00014	21,3936	30,671	,462	,811
VAR00023	21,5851	30,202	,442	,813
VAR00024	21,1702	31,369	,444	,813

Menurut Azwar (2012), reliabilitas merupakan *indeks* yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Koefisien reliabilitas berada dalam rentang angka dari 0 sampai dengan 1,00. Sekalipun bila koefisien reliabilitas semakin tinggi mendekati 1,00 berarti pengukuran semakin reliabel, namun koefisien reliabilitas sebesar 1,00 tidak pernah dijumpai. Sedangkan Sugiono (2015) menjelaskan bahwa reliabilitas mengandung

objektivitas karena hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh siapa pengukurnya. Untuk menguji *reliabilitas* pada skala tersebut digunakan *Alpha Cronbach*. Reabilitas yang didapat adalah 0,823.

**Tabel 4**  
**Reabilitas Kecemasan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,823	13

### **Tingkat Kecemasan pada Pengguna Taxi Online**

Menurut Atkinson (dalam Auliani, 2010), kecemasan sebagai emosi yang tidak menyenangkan yang ditandai dengan istilah “*kekhawatiran*”, “*keprihatinan*”, dan “*rasa takut*”, yang kadang-kadang dialami seseorang dengan tingkat yang berbeda-beda. Segala bentuk situasi yang mengancam kesejahteraan organisme seperti ancaman fisik, ancaman terhadap harga diri dan tekanan untuk melakukan sesuatu di luar kemampuan dapat menimbulkan kecemasan.

Sedangkan menurut Ramaiah (2003), menyebutkan kecemasan adalah hasil dari proses fisiologi dalam tubuh manusia. Kecemasan tidak sama dengan rasa takut sekalipun ada kaitannya. Kecemasan ialah menunjukkan reaksi terhadap bahaya yang memperingatkan orang “dari dalam” secara naluri bahwa ada bahaya dan orang yang bersangkutan mungkin kehilangan kendali dalam situasi tersebut. kecemasan adalah reaksi terhadap bahaya sesungguhnya yang mungkin menimbulkan bencana. Rasa takut biasanya hanya dirasakan sejenak sedangkan kecemasan berlangsung lebih lama.

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa kecemasan adalah segala bentuk situasi yang tidak menyenangkan berupa rasa takut dan khawatir karena ancaman fisik, ancaman terhadap harga diri, dan tekanan untuk melakukan sesuatu di luar kemampuan seorang individu, sehingga individu termotivasi untuk melakukan sesuatu untuk menghindari ancaman bahaya.

Maher (dalam Sobur, 2003) mengatakan bahwa kecemasan memiliki tiga komponen yaitu, emosi, kognitif dan fisiologis. Berikut adalah penjelasannya: 1. Komponen Emosional. Orang tersebut mempunyai ketakutan yang amat sangat dan secara sadar. Komponen emosional meliputi perasaan tidak menyenangkan, gugup, tegang, dan takut. 2. Komponen Kognitif. Ketakutan meluas dan sering

berpengaruh terhadap kemampuan berpikir jernih, memecahkan masalah dan mengatasi tuntutan lingkungan. Komponen kognitif ditunjukkan oleh adanya kekhawatiran individu terhadap konsekuensi-konsekuensi yang akan dihadapi dan harapan negatif.

3. Komponen Psikologis. Tanggapan tubuh terhadap rasa takut berupa pengerasan diri untuk bertindak, baik tindakan itu dikehendaki maupun tidak. Pergerakan tersebut merupakan hasil kerja dari sistem saraf otonom yang mengendalikan berbagai otot dan kelenjar tubuh. Pada saat pikiran dijangkiti rasa takut, sistem saraf otonom menyebabkan tubuh bereaksi secara mendalam. Komponen fisiologis meliputi respon tubuh terhadap rasa takut yaitu, keringat dingin, selalu buang air kecil, mual, sakit perut, pusing, sulit tidur, tidak nafsu makan, tekanan darah naik, denyuk nadi lebih cepat, turun berat badan, dan lain-lain.

*Go-Car* adalah salah satu jenis layanan transportasi online menggunakan mobil untuk menjemput dan mengantar penumpang dengan nyaman (Glosar.id, 2017). *Go-Car* merupakan salah satu layanan dalam aplikasi *Go-Jek* yang dimiliki oleh PT. *Go-Jek* Indonesia, yang merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan ojek online yang berasal dari Indonesia (Aryasena, 2017). PT. *Go-Jek* Indonesia dapat melihat keinginan masyarakat perkotaan yang membutuhkan keefisienan hidup yang didapat dari sebuah perusahaan jasa. Oleh karena itu, PT. *Go-Jek* Indonesia terus berinovasi, yaitu dengan mengadakan layanan tambahan dalam aplikasi *Go-Jek* selain *Go-Ride*, kemudian *Go-Car* dan lalu *Go-Food*. Selanjutnya layanan yang ditawarkan oleh *Go-Jek* kepada masyarakat semakin bertambah, dan semuanya dapat dipesan di aplikasi *Go-Jek*. Layanan-layanan tambahan tersebut antara lain; *Go-Bluebird*, *Go-Send*, *Go-Pulsa*, *Go-Shop*, *Go-Mart*, *Go-Tix*, *Go-Box*, *Go-Massage*, *Go-Clean*, *Go-Glam*, *Go-Auto*, *Go-Med*, Dan *Go-Busway*. Masing-masing layanan ditujukan untuk memberikan *lifestyle* yang diinginkan oleh masyarakat (Kangojek, 2017).

*GrabCar* adalah jasa pemesanan mobil pribadi yang bisa disewa untuk perjalanan dari satu tujuan ke tujuan lainnya. Konsepnya mirip *Uber* yang telah hadir lebih dulu. *GrabCar* menentukan tarif murni berdasarkan hitungan kilometer saja. Artinya, dengan jarak tempuh yang sama, tarif *GrabCar* pada umumnya akan lebih murah daripada tarif taksi (Infokomputer.grid.id, 2015). Pendiri dan CEO *GrabTaxi* Anthony Tan, mengklaim, kemudahan pemakaian dan faktor keamanan yang kuat telah membuat *GrabTaxi* menjadi aplikasi *favorite*. Aplikasi ini dipakai untuk memesan taksi dalam dua detik di satu wilayah. Sebelum di Indonesia, *GrabTaxi* telah masuk pasar Malaysia, Filipina, Thailand, Singapura dan Vietnam. Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 1.2 juta kali di seluruh wilayah dan memiliki 250.000 pengguna per-bulan. Ia bisa diunduh secara gratis di platform iOS, Android, BlackBerry, dan Windows Phone.

Aplikasi untuk memesan taksi, *GrabTaxi*, mengumumkan bahwa mereka telah mengubah *brand* menjadi *Grab*. Perubahan dilakukan di enam negara yang menjadi tempat operasional *startup* asal Malaysia tersebut, lengkap dengan pembaruan tampilan, logo, dan aplikasi. Pembaruan ini merupakan iterasi ketiga yang dilakukan *startup* ini. Pada tahun 2011, mereka muncul kali pertama dengan nama *MyTeksi*. Kemudian melakukan

pembaruan menjadi *GrabTaxi* pada 2013 saat melakukan ekspansi ke luar Malaysia. Sekarang, pada 2016 menjadi *Grab*. Sampai saat ini, *Grab* telah memiliki empat layanan utama, yaitu *GrabTaxi* untuk pemesanan taksi, *GrabCar* untuk pemesanan mobil pribadi, *GrabBike* untuk pemesanan ojek atau kendaraan roda dua dan *Grab Express* untuk layanan pengiriman barang *on-demand* (Wijaya, 2016). Seiring berjalannya waktu, *Grab* menambah kembali layanan utamanya, yaitu *GrabShare*, *GrabFood*, *GrabHitch Bike* dan *GrabHitch Car* (Grab.com).

*Uber* adalah perusahaan rintisan dan perusahaan jaringan transportasi asal San Francisco, California, yang menciptakan aplikasi penyedia transportasi yang menghubungkan penumpang dengan sopir kendaraan sewaan serta layanan tumpangan. Perusahaan ini mengatur layanan penjemputan di berbagai kota di seluruh dunia. Mobil dapat dipesan dengan mengirim pesan teks atau memakai aplikasi bergerak khusus pilihan terakhir juga bisa digunakan untuk melacak lokasi mobil pesanan pengguna (Wikipedia.org, 2018).

Pimpinan tertinggi perusahaan *Uber* di Indonesia adalah Alan Jiang namun belum lama ini posisi tersebut digantikan oleh Monika Rudijono sebagai Presiden *Uber* Indonesia yang baru (Damar, 2017 dalam Liputan6.com). *Uber* masuk ke Indonesia pada 13 Agustus 2014. Awalnya, *Uber* baru melayani pelanggannya di kawasan CBD seperti Kuningan atau Sudirman, Jakarta (Krisnadi, 2016). *Uber* sendiri memiliki berbagai jenis layanan yang ditawarkan *UberX*, *Uber Black*, *LUX*, *Uber Motor* dan *Uber Pool* (Nguber.net, 2016). Jenis layanan *Uber Car* terbagi menjadi *UberX* dan *Uber Black*, *UberX* merupakan jenis layanan dengan menggunakan kendaraan mobil yang biasa dengan kapasitas 4 penumpang. *UberX* terkenal sebagai layanan *Uber* yang ekonomis, sedangkan *Uber Black* merupakan jenis layanan dengan kendaraan mobil yang kelas atas dan dengan kapasitas 4 penumpang. *Uber Black* dianggap sebagai layanan orisinil dari *Uber*. Tarif yang ditawarkan *Uber Black* ini cukup kompetitif jika dibandingkan dengan pesaingnya.

**Tabel 5**

**Deskripsi Subjek berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	51	54%
Perempuan	43	46%
<b>Jumlah</b>	94	100%

Berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa subjek terdiri dari 51 orang laki-laki dengan presentase sebesar 54% dan 43 orang perempuan dengan persentase sebesar 46%.

**Tabel 6****Deskripsi Subjek berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
SMP	1	1,1%
SMA	16	17%
SMK	1	1,1%
D3	5	5,2%
D4	1	1,1%
S-1	61	64,9%
S-2	9	9,6%
<b>Jumlah</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan pendidikan, diketahui bahwa subjek penelitian yang berada pada pendidikan SMP terdiri 1 orang dengan persentase sebesar 1,1%, subjek penelitian yang berada pada pendidikan SMA terdiri 16 orang dengan persentase sebesar 17%, subjek penelitian yang berada pada pendidikan SMK terdiri 1 orang dengan persentase sebesar 1,1%, subjek penelitian yang berada pada pendidikan D3 terdiri 5 orang dengan persentase sebesar 5,2%, subjek penelitian yang berada pada pendidikan D4 terdiri 1 orang dengan persentase sebesar 1,1%, subjek penelitian yang berada pada pendidikan S-1 terdiri 61 orang dengan persentase sebesar 64,9%, subjek penelitian yang berada pada pendidikan S-2 terdiri 9 orang dengan persentase sebesar 9,6%.

Dibawah ini akan dipaparkan deskripsi umum dari hasil skor perhitungan statistik dari skala yang dibagikan kepada subjek penelitian. Untuk mengetahui skala kecemasan.

**Tabel 7**  
**Deskripsi Statistik**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PSIKOLOGIS	94	18,00	34,00	24,9255	2,81027
EMOSI	94	19,00	31,00	22,7660	2,20666
KOGNITIF	94	18,00	31,00	23,5213	2,35426
KECEMASAN	94	61,00	92,00	71,2128	5,52584
Valid N (listwise)	94				

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah sample dalam penelitian ini ada 94 subjek, variabel kecemasan dapat dilihat bahwa rata-rata (mean) sebesar 71,2128, nilai minimum sebesar 61,00, nilai maksimum sebesar 92,00 dengan nilai standar deviation sebesar 5,52584.

Selanjutnya untuk mengetahui tinggi rendahnya variabel kecemasan, maka peneliti membuat norma menjadi tiga kategori, yaitu tinggi, sedang dan rendah. Hal ini dilakukan karena data berdistribusi ordinal (Azwar, 2012). Adapun normanya dibuat dalam tabel sebagai berikut (Azwar, 2012) :

**Tabel 8**  
**Norma dan Kategori Kecemasan**

Norma	Kategori
$X \geq M + 1SD$	Tinggi
$M - 1SD \leq X < M + 1SD$	Sedang
$M - 1SD < X$	Rendah

\*Ket:

**M = Mean      SD = Standar Deviasi**

**Tabel 9**  
**Deskripsi Kategori Kecemasan**

Tingkat	$\Sigma$	Persentase
Tinggi	9	9,6%
Sedang	75	79,7%
Rendah	10	10,7%
$\Sigma$	94	100%

Berdasarkan pada norma tersebut diatas, diketahui bahwa data yang diperoleh dari variabel kecemasan sebesar 9,6% yang memiliki tingkat kecemasan yang tinggi, 79,7% yang memiliki tingkat kecemasan yang sedang dan 10,7% yang memiliki tingkat kecemasan yang rendah.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dari 94 subjek penelitian, ada penyebab kecemasan pada pengguna *taxi online*. Berdasarkan kecemasan pada 10 orang dengan kategori rendah, 75 orang dengan kategori sedang dan 9 orang dengan kategori tinggi. Disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tingkat kecemasan pada pengguna aplikasi *taxi online*, yaitu berada dikategori sedang. Hasil perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa komponen psikologis pada kecemasan merupakan yang paling mempengaruhi dengan nilai maksimum 34,00. variabel kecemasan dapat dilihat bahwa rata-rata (mean) sebesar 71,2128, nilai minimum sebesar 21 dan nilai maximum sebesar 92.

### **Daftar Pustaka**

- Adhi. (2016, Maret 16). *Tuai Kontroversi, Begini Awal Mula Kisah Taksi Online di Indonesia*. Di akses pada Februari 10, 2018, melalui Money.id: <https://www.money.id/digital/tuai-kontroversi-begini-awal-mula-kisah-taksi-online-di-indonesia-160316g/grabcar-dan-uber.html>
- Aryasena, J. (2017, April 29). *Tips memilih ojek online dengan baik*. Di akses pada Oktober 27, 2017, melalui Kompasiana.com: [https://www.kompasiana.com/jubillioaryasena/tips-memilih-ojek-online-dengan-baik\\_5903bbe4b493733902ddf5de](https://www.kompasiana.com/jubillioaryasena/tips-memilih-ojek-online-dengan-baik_5903bbe4b493733902ddf5de)
- Auliani, Rizqiah. (2010). *Hubungan Antara Tipe Kecemasan dengan Prestasi Belajar Statistik Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Jakarta [Skripsi]*. Jakarta: Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan skala psikologi (edisi 2)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damar, Agustinus. M. (2017, Desember 13). *Monika Rudijono, Presiden Uber Indonesia Pertama*. Di akses pada Februari 09, 2018, melalui Liputan6.com: <http://teknoliputan6.com/read/3194606/monika-rudijono-presiden-uber-indonesia-pertama>

- Dewi & Andri. (2007). *Teori Kecemasan Berdasarkan Psikoanalisis Klasik dan Berbagai Mekanisme Pertahanan terhadap Kecemasan*. *Jurnal Maj Kedokteran Indonesia*, Vol. 57, No. 7, Juli.
- Glosar.id. (2017). *GO-CAR adalah . arti GO-CAR di GO-JEK*. Di akses pada Oktober 27, 2017, melalui Glosar.id: <https://glosar.id/index.php/term/GO-JEK,10-go-car-adalah.xhtml>
- Grab.com. (2018). Di akses pada Februari 10, 2018, melalui Grab.com: <https://www.grab.com/id>
- Hadi, Aditya.P. (2016). *Kilas Balik Perkembangan Layanan Transportasi Online di Tahun 2016*. Di akses pada Februari 11, 2018, melalui Techasia.com: <https://id.techinasia.com/kilas-balik-perkembangan-transportasi-online-sepanjang-tahun-2016>
- Hadi, Aditya.P. (2016). *Fakta-Fakta Menarik dari Perjalanan Uber di Indonesia Sepanjang Tahun 2016*. Di akses pada Februari 13, 2018, melalui Techasia.com: <https://id.techinasia.com/fakta-menarik-uber-di-indonesia-sepanjang-tahun-2016>
- Indopos.co.id. (2016, Desember 20). *Polisi buru sopir Go-Car berpistol*. Di akses pada Oktober 27, 2017, melalui [jakartaraya.indopos.co.id](http://jakartaraya.indopos.co.id): <http://jakartaraya.indopos.co.id/read/2016/12/20/79331/Polisi-Buru-Sopir-Go-Car-Berpistol>
- Iskandar. (2017, November 8). *Persaingan sengit Go-Jek, Grab dan Uber, siapa pemenangnya?* Di akses pada Desember 31, 2017, melalui [Liputan6.com](https://tekno.liputan6.com): <https://tekno.liputan6.com/read/3155394/persaingan-sengit-go-jek-grab-dan-uber-siapa-pemenangnya>.
- Kangojek.com. (2017, Februari). *Sejarah Go-jek, pendiri Go-jek, call center Go-jek, layanan Gojek*. Di akses pada Oktober 27, 2017, melalui [Kangojek.com](http://www.kangojek.com): <http://www.kangojek.com/2017/02/sejarah-gojek-pendiri-gojek-call-center-gojek-layanan-gojek.html>.
- Krisnadi, Indra. (2016, Maret 29). *Ini Dia Sejarah Uber di Indonesia*. Di akses pada Februari 09, 2018, melalui [Lensablog.wordpress](https://lensablog.wordpress.com): <https://lensablog.wordpress.com/2016/03/29/ini-dia-sejarah-uber-di-indonesia/>
- Redaksi. (2016, Juli 08). *Pengalaman Buruk Menggunakan UBER Car, Dipaksa Turun, Ditampar dan Ditodong Pistol oleh Sopir*. Di akses pada Februari 07, 2018, melalui [Mediakonsumen.com](https://mediakonsumen.com): <https://mediakonsumen.com/2016/07/08/reportase/pengalaman-buruk-menggunakan-uber-car-dipaksa-turun-ditampar-dan-ditodong-pistol>

- Purnamasari, Niken. (2017, September 07). *Viral Video Driver GrabCar Cekkock dengan Penumpang Soal Lokasi Antar*. Di akses pada Februari 08, 2018, melalui News.detik.com: <https://news.detik.com/berita/3631843/viral-video-driver-grabcar-cekkock-dengan-penumpang-soal-lokasi-antar>
- Purnomo, B. C. (2007). *Perbedaan kecemasan menghadapi pensiun antara pria dan wanita di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Jakarta*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi, Universitas Sanata Dharma.
- Ramaiah, S. (2003). *Kecemasan, Bagaimana Mengatasi Penyebabnya*. Jakarta: Pustaka Populer Obor.
- Sari, R. Y., & Utami, W. Y. (2009). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Ibu Tentang Keluarga Berencana Hormonal dengan Tingkat Kecemasan Menghadapi Gangguan Menstruasi di Kelurahan Pablengan Kabupaten Karanganyar*. [Skripsi]. Kartasura: UMS.
- Sobur, A. (2003). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono (2015). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Suryarandika, R. (2016, Maret 16). *Nadiem Makarim, Pendiri dan CEO Go-jek Indonesia: Membangkitkan gairah usaha tukang ojek*. Di akses pada Oktober 27, 2017, melalui Republika.co.id: <http://www.republika.co.id/berita/koran/halaman-1/16/03/16/o44e4715-nadiem-makarim-pendiri-dan-ceo-gojek-indonesia-membangkitkan-gairah-usaha-tukang-ojek>
- Trismiati. (2004). *Perbedaan tingkat kecemasan antara pria dan wanita akseptor kontrasepsi mantap di RSUD Dr. Sarjito Yogyakarta*. *Jurnal PSYCHE*, Vol. 1, No. 1, 1-15.
- Wijaya, Ketut. K. (2016, Januari 2016). *GrabTaxi Rebranding Menjadi Grab, Perbarui Aplikasi dan Luncurkan Dashboard Buat Pengguna*. Di akses pada Februari 13, 2018, melalui Techinasia.com: <https://id.techinasia.com/grabtaxi-berubah-menjadi-grab>
- Wikipedia. *Uber (Perusahaan)*. Di akses pada Februari 08, 2018, melalui Wikipedia.org [https://id.wikipedia.org/wiki/Uber\\_\(perusahaan\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Uber_(perusahaan))
- Writer. (2016, Juli 26). *Ini Jenis-Jenis Layanan Uber, Sudah Tahu?.* Di akses pada Februari 10, 2018, melalui Nguber.net <http://www.nguber.net/2016/07/jenis-jenis-layanan-uber-sudah-tahu.html>