

**PENGELOLAAN EMOSI TERHADAP ORDERAN FIKTIF PADA
ANGGOTA PAGUYUBAN OJEK ONLINE DI SEMARANG TIMUR**

(Analisis Bimbingan dan Konseling Islam)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Sosial (S.Sos)

Bimbingan Penyuluhan Dan Islam



Oleh:

Husain Rizky Zaidan

1901016127

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2023

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 1 bendel

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Uin Walisongo Semarang

Di Semarang

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Husain Rizky Zaidan

NIM : 1901016127

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan : Bimbingan Penyuluhan dan Islam

Judul : **Pengelolaan Emosi Terhadap Orderan Fiktif Pada Anggota Paguyuban Ojek Online Di Semarang Timur (Analisis Bimbingan Dan Konseling Islam)**

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Terima kasih atas perhatiannya kami ucapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 26 Maret 2023

Pembimbing,



Abdul Rozak M. S.I

NIP. 198010222009011009

HALAMAN PENGESAHAN

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

PENGELOLAAN EMOSI TERHADAP ORDERAN FIKTIF PADA ANGGOTA PAGUYUBAN OJEK ONLINE DI SEMARANG TIMUR

(Analisis Bimbingan dan Konseling Islam)

Oleh:

Husain Rizky Zaidan
1801016082

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 5 April 2023 dan dinyatakan lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Dr. H. Saifuddin, M. Ag.
NIP. 19751203 200312 1 002

Sekretaris Dewan Penguji

Abdul Rozak, M. S.I
NIP. 19801022 200901 1 009

Penguji I

Dra. Maryatun Kibtiyah, M. Pd.
NIP. 19680113 199403 2 001

Penguji II

Hj. Widayat Mintarsih, M. Pd.
NIP. 19690901 200501 2 001

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pada 5 April 2023



Prof. Dr. Ilyas Supena, M. Ag.
NIP. 19720410 200112 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengelolaan Emosi Terhadap Orderan Fiktif Pada Anggota Paguyuban Ojek Online di Semarang Timur (Analisis Bimbingan dan Konseling Islam)” merupakan karya asli yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Karya ini sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 4 April 2023



[Signature]

Husam Rizky Zaidan
NIM: 1901016127

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengelolaan Emosi Terhadap Orderan Fiktif Pada Anggota Paguyuban Ojek Online Di Semarang Timur” dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi akhir zaman baginda Muhammad SAW.

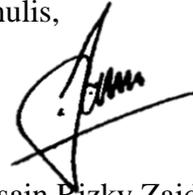
Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu program studi Bimbingan Penyuluhan dan Islam (S.Sos) UIN Walisongo Semarang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum dapat dikatakan sempurna. Namun berkat keyakinan, kerja keras, motivasi, dukungan, arahan, do'a dan bimbingan dari berbagai pihak menjadikan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Prof. H. Ilyas Supena, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Ema Hidayanti, S. Sos.I., M. S.I., dan Hj. Widayat Mintarsih, M.Pd., selaku ketua jurusan dan sekretaris jurusan Bimbingan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
4. Mustofa Hilmi, M. Sos selaku wali dosen semester 1 sampai 6 yang telah membantu mengarahkan dalam pembuatan judul skripsi.
5. Abdul Rozak, M. S.I selaku wali dosen dan pembimbing skripsi yang telah memberikan dukungan dan pengarahan selama masa perkuliahan dan telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran guna memberikan masukan, kritik dan arahan selama proses bimbingan.
6. Dosen, pegawai dan seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi.
7. Kepada kedua orang tua H. Suhartoyo dan Hj. Ida Setyawati saya yang sangat berterima kasih banyak, karena telah mendidik dari saya kecil sampai sekarang, dan selalu senantiasa memberikan semangat, motivasi, dan selalu mendoakan terbaik untuk saya untuk kelancaran masa depan saya.

8. Kepada kakak-kakak Dimas Fahmi Anhar, Muhammad Yusril Ihya, dan Mega Eka Yuliasanti saya yang turut sudah membantu mengarahkan dan menyelesaikan penelitian saya.
9. Pihak komunitas atau paguyuban ojek online PDOS, dan Gabsa Elite Community yang telah mempersilahkan untuk penulis melakukan penelitian, terima kasih yang sebesar-besarnya atas menyukseskan pengalaman berharga serta bantuan dan motivasi yang telah diberikan.
10. Teman BPI-D dan sekaligus sahabat terdekat saya yang memberikan semangat, dukungan, dan selalu ada waktu untuk tempat beristirahat sementara dari hiruk-pikuk dalam mengerjakan skripsi.

Semarang, 26 Maret 2023

Penulis,



Husain Rizky Zaidan

NIM. 1901016127

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi dan saya cintai yang telah menemani di setiap perjuangan saya. Orang-orang yang selalu memberikan waktu, dukungan, motivasi serta doa yang tiada henti untuk keberhasilan perjuangan saya, mereka adalah:

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak H.Suhartoyo dan Ibu H. Ida Setyawati yang telah memberikan semangat, motivasi, *support system*, dan doa yang selalu tiada henti untuk melancarkan kesuksesan dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir saya.
2. Almamater Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI) Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, tempat dimana penulis belajar menuntut ilmu dan mencari pengalaman yang sangat berharga.

Semoga Allah SWT selalu mengampuni segala dosa-dosa, menyayangi kalian sebagaimana kalian menyayangi saya selama ini, mewujudkan harapan-harapan yang senantiasa terselip disetiap do'a serta mengumpulkan kita pada surga-Nya kelak, Amin.

MOTTO

وَاصْبِرْ وَمَا صَبْرُكَ إِلَّا بِاللَّهِ ۗ وَلَا تَحْزَنْ عَلَيْهِمْ وَلَا تَكُ فِي ضَيْقٍ مِّمَّا يَمْكُرُونَ

Artinya: “Bersabarlah (hai Muhammad) dan tiadalah kesabaranmu itu melainkan dengan pertolongan Allah dan janganlah kamu bersedih hati terhadap (kekafiran) mereka dan janganlah kamu bersempit dada terhadap apa yang mereka tipu dayakan.”

(QS. An-Nahl Ayat 127)

ABSTRAK

Husain Rizky Zaidan (1901016127). Pengelolaan Emosi Terhadap Orderan Fiktif Pada Anggota Paguyuban Ojek Online di Semarang Timur (Analisis Bimbingan dan Konseling Islam)

Bahwasanya cara menangani suatu permasalahan yaitu dengan bimbingan dan konseling Islam, dalam hal ini peran bimbingan dan konseling Islam dalam mengani masalah yang dihadapi oleh ojol yang mengalami rasa kecewa, stres, dan jengkel setelah mengalami orderan fiktif makanan. Perlu diketahui pengelolaan emosi mempunyai kemampuan untuk menangani dalam membentuk, mengendalikan, menyesuaikan, mengontrol dan menghadapi emosi. Kemampuan mengelola emosi mampu membuat individu lebih memahami diri sendiri maupun lingkungan sekitar, dengan mempunyai kelebihan mengelola emosi yang baik membuat diri terhindar dari perilaku impulsif yaitu suatu tindakan yang diluar kendali tanpa memikirkan akibatnya.

Bimbingan dan konseling Islam dalam pengelolaan emosi pada anggota paguyuban yang mengalami orderan fiktif makanan yang melalui dengan pendekatan konseling teman sebaya dan bimbingan kelompok secara tidak langsung mengajarkan untuk berempati kepada masyarakat dalam kehidupan berhubungan sosial seperti yang dilakukan pada paguyuban ojek *online* yang saling tolong menolong dalam hal apapun seperti salah satu anggota mengalami orderan fiktif anggota lainnya membantu. Selain berempati mengajarkan untuk selalu ikhtiar, sabar, dan tawakkal, agar setiap permasalahan yang dialami dituntun untuk berserah diri kepada Allah SWT.

Kata Kunci: Pengelolaan Emosi, Orderan Fiktif, Bimbingan dan Konseling Islam

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Metode Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan	21
BAB II LANDASAN TEORI	24
A. Bimbingan dan Konseling Islam.....	24
1. Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam	24
2. Prinsip Dasar Bimbingan dan Konseling Islam	29
3. Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam	31
4. Tujuan Bimbingan dan Konseling Islam.....	32
5. Pendekatan Bimbingan dan Konseling Islam.....	33
6. Analisis Bimbingan dan Konseling Islam	36
B. Pengelolaan Emosi.....	37
1. Pengertian Pengelolaan Emosi	37
2. Ciri-Ciri Pengelolaan Emosi	42
3. Faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Emosi	43
4. Cara Pengelolaan Emosi.....	44
C. Ojek Online	48

D. Orderan Fiktif.....	49
1. Pengertian Orderan Fiktif	49
2. Tujuan Orderan Fiktif.....	51
3. Ciri-Ciri Orderan Fiktif	52
E. Problem Solving.....	53
BAB III BAGAIMANA CARA PENGELOLAAN EMOSI DRIVER OJEK ONLINE KARENA MENGALAMI ORDERAN FIKTIF MAKANAN PADA ANGGOTA PAGUYUBAN OJEK ONLINE DI SEMARANG TIMUR	55
A. Gambaran Umum Transportasi <i>Online</i>	55
1. Sejarah Ojek <i>Online</i> di Indonesia.....	55
2. Perkembangan Perusahaan Ojek <i>Online</i> di Indonesia.....	57
3. Layanan Pada Aplikasi Ojek <i>Online</i>	58
4. Perkembangan Paguyuban Ojek <i>Online</i> di Indonesia	59
B. Bagaimana Cara Pengelolaan Emosi pada Anggota Paguyuban Ojek <i>Online</i> Karena Mengalami Orderan Fiktif Makanan	60
BAB IV ANALISIS BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM DALAM MENGENALI DAN MEMAHAMI PENGELOLAAN EMOSI PADA ANGGOTA PAGUYUBAN OJEK ONLINE YANG MENGALAMI ORDERAN FIKTIF MAKANAN	70
A. Bimbingan dan Konseling Islam dalam Mengenal dan Memahami Pengelolaan Emosi pada Anggota Paguyuban Ojek <i>Online</i> yang Mengalami Orderan Fiktif Makanan	70
1. Mengenal dan Memahami Pengelolaan Emosi Anggota Paguyuban Ojek Online Yang Mengalami Orderan Fiktif Makanan	70
2. Analisis Bimbingan dan Konseling Islam dalam Mengenal dan Memahami Pengelolaan Emosi pada Anggota Paguyuban Ojek <i>Online</i> yang Mengalami Orderan Fiktif Makanan	74
B. Bijaksana dalam Mengenal dan Memahami Pengelolaan Emosi diri saat Mengalami Orderan Fiktif	78
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80
C. Penutup	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
Lampiran	89
Dokumentasi.....	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Ojol Mengalami Orderan Fiktif Makanan pada Tahun 2018-2023.....	48
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara dengan Ketua dan Anggota Paguyuban Ojek *Online*

Lampiran 2 Foto Dokumentasi Kegiatan Peneliti di Paguyuban Ojek Online

Lampiran 3 Surat Izin Riset yang di Tanda Tangan Ketua Gabsa Elite dan PDOS

Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan ciptaan Allah yang paling sempurna yang memiliki akal dan nafsu sehingga manusia dapat melakukan kegiatan sehari-hari dengan kesibukan diri sendiri mulai ada yang bekerja, bersekolah, ibu rumah tangga, dan melakukan kegiatan yang semestinya manusia lakukan, dengan manusia melakukan kegiatan sehari-hari butuh sebuah kendaraan atau sebuah alat untuk bepergian untuk untuk pemindahan ke tempat satu ke tempat yang ingin di tujuan atau bisa disebut alat transportasi. Pengertian transportasi secara harafiah adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain secara fisik dalam waktu yang tertentu dengan menggunakan atau digerakkan oleh manusia, hewan atau mesin. Secara umum transportasi dibagi menjadi tiga yaitu transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara (Mabruwaru, 2017: 8). Menurut Hadihardaja dkk, dalam buku Sistem Transportasi, transportasi adalah pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pergerakan (*movement*) dan secara fisik terjadi perpindahan tempat atas barang atau penumpang dengan atau tanpa alat angkut ke tempat lain.

Awal mula transportasi *online* yang berbasis aplikasi yang tersedia di android dan IOS ditahun 2015, selepas itu layanan-layanan yang di aplikasi ojek *online* pun bermunculan, seperti layanan mengantar penumpang, makanan, dan paket yang tersedia di aplikasi ojek *online*. Sehingga *owner* berbagai perusahaan penyedia transportasi *online* bersaing dengan memberikan diskon atau inovasi terbaru terhadap para customer memilih jasa transportasinya, tidak terkecuali para *driver* ojek *online* yang ingin bersaing agar dapat banyak keuntungan. Sehingga salah satu dari oknum *driver* ojek *online* untuk bersaing tidak sehat dengan mencurangi memesan makanan palsu dengan alamat yang tidak diketahui atau

disebut orderan fiktif, sehingga di awal tahun 2016 dari berbagai perusahaan penyedia transportasi *online* saling tuduh menuduh dan saling bersaing karena orderan fiktif. Setelah berkembangnya zaman dan teknologi transportasi *online* inovasi muncul di aplikasi *driver* ojek *online* dengan adanya layanan laporan orderan fiktif.

Gojek, Grab, Maxim dan juga ShopeeFood ini juga bekerjasama dengan restoran dalam bentuk dari salah satu aplikasi ojek online. Hubungan hukum yang terjadi diantaranya dilandasi dengan perjanjian kemitraan sama seperti perjanjian antara *driver* dengan pihak perusahaan *online*. Bentuk kerjasamanya berupa perusahaan penyedia aplikasi yang memberikan sarana untuk pemesanan, kemudian *merchant (restaurant)* sebagai pihak tuju untuk memesan yang dipesan oleh pengguna jasa. Salah satu fitur aplikasi dalam Gojek, Grab, Maxim, dan ShopeeFood mempunyai fitur makanan yang merupakan layanan pesan antar makanan. Layanan pesan antar makanan ini memiliki ribuan restoran makan bekerjasama yang tersebar di seluruh Indonesia. Cara pemesanan makanan pada aplikasi makanan hanya dengan cara memilih nama toko atau restoran terdapat pada aplikasi, setelah itu memilih pesanan makanan yang diinginkan yang telah tersedia pada aplikasi dan kemudian akan muncul total harga yang harus dibayarkan. Informasi yang ada kemudian dikirim ke *server* layanan aplikasi *food* dan dipilih dengan pembayaran terlebih dulu pada pesanaan tersebut, kemudian mengantarkan makanan ke tempat yang telah ditentukan pemesan atau alamat yang dituju.

Sistem informasi layanan aplikasi *food* meneruskan informasi ke *driver* yang ada di sekitar lokasi. *Driver* menerima pesanan atau orderan, memesan makanan yang dipilih dengan pembayaran terlebih dulu pada pesanaan tersebut, kemudian mengantarkan makanan ke tempat yang telah ditentukan pemesan (Arbian, 2020: 4-5).

Namun kenyataanya, sistem keamanan yang ada di aplikasi *driver* ojek *online* masih banyak kekurangan dalam menangani penipuan-penipuan seperti orderan

fiktif makanan. Kekurangan pada sistem keamanan aplikasi ini dapat merugikan *driver* karena tidak tahu telah menerima orderan fiktif, oleh sebab itu kekurangan dalam sistem keamanan kurang memadai sehingga kerugian yang dialami *driver* dan pihak perusahaan transportasi *online* tidak dapat diprediksi.

Sehingga apa yang dikerjakan oleh *driver* ojek *online* yang akan mengirimkan orderan makanan seakan-akan tidak melakukan orderan, karena alamat yang diberikan oleh oknum customer itu palsu bisa dikatakan terkena orderan fiktif makanan. Maka dari itu para *driver* ojek *online* diharapkan berhati-hati saat melakukan pekerjaan jika mendapatkan orderan fiktif, oleh karenanya orderan fiktif kebanyakan melalui layanan pemesanan makanan. Menyadari bahwa orderan fiktif dapat merugikan kedua belah pihak pelaku usaha dan termasuk ojek *online* yang paling terdampak kerugiannya karena sistemnya pembayaran makanan yang dipesan melalui *cod* (*cash on delivery*) jadi uang yang dipakai untuk membayar orderan makanan yang dipesan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab adalah uang dari ojol, karena itu bimbingan dan konseling Islam dengan menggunakan pengelolaan emosi ini sangat penting bagi anggota paguyuban ojek *online* sehingga tahu pentingnya mengelola emosi saat menerima orderan.

Sebelum itu kita perlu diketahui awal mula orderan fiktif pada orderan makanan bisa terjadi, yang saya kutip dari berbagai narasumber yang saya temui ojek *online* yang di Semarang bahwasanya awal dari orderan fiktif itu dimulai ditahun kemunculan ojek *online* di Indonesia antara tahun 2011 yaitu Gojek yang di dirikan oleh nadim makarim yang berbasis antar jemput penumpang hanya melalui nomor hp dan setelah itu berkembangnya zaman teknonlogi transportasi *online* bermunculan seperti perusahaan jasa transporatasi *online* Grab dan Uber.

Sebagaimana adanya layanan fitur baru aplikasi *driver* yaitu laporan orderan fiktif yang dibantu oleh *costumer service* (*cs*) untuk melaporkan adanya tindakan orderan fiktif, fitur ini sudah banyak di miliki berbagai perusahaan jasa transportasi *online* yang sudah bisa membantu meringankan kalau terjadinya tindakan orderan fiktif kepada *driver* ojek *online*. Tetapi kebanyakan *driver* ojek

online tidak mengetahui adanya fitur layanan laporan orderan fiktif jadi *driver* ojek *online* saat menerima orderan dengan keadaan bingung dan tidak tahu cara menyelesaikan orderan fiktif makanan, hal tersebut yang menyebabkannya terjadinya emosi gelisah, marah, panik dan menimbulkan pikiran negatif sehingga menyebabkan emosi yang berlebihan.

Sehingga kita perlu tahu apa itu analisis bimbingan dan konseling Islam dengan pengelolaan emosi terhadap *driver* ojek *online*. Konsep bimbingan dan konseling Islam tidak dapat dilepaskan dengan hakekat manusia menurut Islam. Pada dasarnya manusia adalah makhluk Allah SWT, keberadaannya di dunia sebagai khalifah Allah. Implikasi dari perbuatannya semua diketahui Allah dan terjadi atas kodrat dan iradat Allah Swt (Marsudi, 2003: 54). Menurut Yahya Jaya, bimbingan dan konseling Islam adalah pelayanan bantuan yang diberikan oleh konselor agama kepada manusia yang mengalami masalah dalam hidup keberagamaannya, ingin mengembangkan dimensi dan potensi keberagamaannya spiritual mungkin, baik secara individu maupun kelompok, agar menjadi manusia yang mandiri dan dewasa dalam beragama, dalam bidang bimbingan akidah, ibadah, akhlak, dan muamalah, melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung berdasarkan keimanan dan ketaqwaan yang terdapat dalam al-Quran dan hadits (Jaya, 2004: 108).

Bimbingan dan konseling Islam ini berpacu pada pengelolaan emosi seseorang yang mengalami masalah akan mengalami kegelisahan, kegelisahan bisa terjadi terus menerus dan semakin lama akan membuat seseorang tersebut mengalami emosi. Emosi dapat mempengaruhi pikiran dan tidak akan fokus apa yang dikerjakan. Bahwasanya diartikan sebagai dimana keadaan individu yang mempengaruhi individu lain, yang disebabkan oleh kesadaran jiwa atas suatu kejadian yang dialaminya, yang ditandai dengan perasaan yang sangat mendalam, hasrat untuk bergejolak, dan perubahan fisik pada fungsi-fungsi tubuh yang membuat resah. Bagaimana lantas bahwa menyadari ada rangsangan pada tubuh (menakutkan, menyedihkan, menjengkelkan) yang memicu situasi psikologis yang dikenal dengan emosi (Maurus, 2014:16).

Kemampuan mengelola emosi adalah membuang perasaan hati yang tidak mengenakkan. Kemampuan mengelola emosi merupakan kekuatan individu untuk menangkal perasaan agar terungkap dengan tepat dan selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu yang positif. Kemampuan mengelola emosi baik mencakup kekuatan untuk menyenangkan diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan, kekecewaan dan ketersinggungan dan sebab-akibat yang ditimbulkan serta bisa bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan pada hati (Goleman, 1995). Adapun seseorang yang dikatakan mempunyai kecerdasan emosi (*emotional intelligence*) adalah jika memenuhi beberapa kriteria yaitu mampu memahami emosinya sendiri, mampu mengendalikan emosinya sesuai dengan situasi kondisi, mampu mengontrol, dan memahami keadaan diri sendiri. (Akhmad, 2018: 7-8).

Selain itu, kemampuan pengelolaan emosi merupakan sebagian dari model yang disajikan oleh Goleman (1998) menekankan kecerdasan emosional sebagai berbagai macam keterampilan dan bakat yang menentukan kinerja bimbingan. Peneliti memuat rangkaian kemampuan emosional dalam semua gagasan kecerdasan emosional. Kemampuan emosional bukanlah kemampuan yang melekat, namun, kemampuan yang dipelajari yang pada dasarnya tetap bekerja dan mapan untuk memperoleh kinerja yang luar biasa. Peneliti menyarankan bahwa orang-orang adalah bawaan dengan kecerdasan emosional umum yang membuat mereka prospektif untuk kemampuan emosional yang berhubungan dengan pendidikan. Dia menyebut kecerdasan emosional, keterampilan utama, kemampuan yang sangat menyentuh semua keterampilan lain, apalagi membantu atau mengganggu mereka. “Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengetahui emosi kita dan orang lain, untuk menginspirasi diri kita sendiri, untuk menangani emosi secara sehat dalam diri kita dan afiliasi kita” (Tania, 2022: 19).

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas dalam penulisan penelitian yang diangkat adalah “*Pengelolaan Emosi Terhadap Orderan Fiktif Pada Anggota Paguyuban Ojek Online Di Semarang Timur (Analisis Bimbingan dan Konseling Islam)*”. Diharapkan penelitian ini

dapat bermanfaat bagi pengemudi ojek *online* agar terhindar dari adanya orderan fiktif dan mengurangi tingkat orderan fiktif yang ada di Semarang Timur.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara pengelolaan emosi pada anggota paguyuban ojek *online* yang mengalami orderan fiktif makanan?
2. Bagaimana analisis bimbingan dan konseling Islam dalam mengenali dan memahami pengelolaan emosi pada *driver* ojek *online* yang mengalami orderan fiktif makanan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk membantu mengelola emosi para *driver* ojek *online* yang berada di paguyuban ojek *online* ketika mendapatkan orderan fiktif makanan, dikarenakan rasa kekecewaan, berharap, dan amarah karena orderan yang tidak kunjung didapatkan dan setelah memperoleh orderan makanan justru mendapatkan rasa kekecewaan karena keberharapan ojol untuk mendapat orderan berujung memperoleh orderan fiktif makanan, perlu diketahui bahwasanya penting mengenali dan memahami emosi diri sebagai *driver* ojol agar dapat mengelola emosi ketika mendapatkan orderan fiktif, agar lebih bijak untuk memikirkan sebab dan dampak emosinya, dengan itu emosi yang dapat dikendalikan dirinya sendiri dapat merelaksasikan emosi yang baik. Dengan itu diketahui juga bahwa perusahaan jasa layanan transportasi *online* memberikan tanggung jawab atas tindakan orderan fiktif atau ganti rugi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan menambah dalam segi-segi keilmuan baru terkait bimbingan dan konseling Islam yang membahas tentang teori-teori kecerdasan emosi khususnya pengelolaan

emosi, keterkaitan teori pengelolaan emosi antara bimbingan dan konseling Islam.

Selain itu penelitian juga diharapkan dapat berkembang dan menambah wawasan khasazah keilmuan dakwah, khususnya pengembangan segi keilmuan di bidang Bimbingan dan Penyuluhan Islam yang secara teori terdapat berkaitan bimbingan dan konseling Islam

2. Manfaat Praktis

a) Bagi *driver* Ojek *Online*

Dengan adanya penelitian ini, besar harapan untuk saya bagi *driver* ojek *online* dapat memberi wawasan dan ilmu baru agar dapat mengelola emosi pada *driver* ojol ketika terjadinya orderan fiktif, dan tahu bagaimana mengendalikan emosi setelah mendapat orderan fiktif

b) Bagi Para Peneliti

Harapan saya bisa memberi pengalaman dan mengembangkan penelitian ini, agar penelitian ini bisa dilanjutkan karena bisa jadi orderan fiktif pasti tetap ada dan cara-cara licik untuk agar bisa menipu *driver* ojek *online* yang akan ditipunya, karena semakin berkembangnya teknologi informasi dan begitu pula berkembangnya zaman, oknum pengguna aplikasi jasa transportasi *online* yang tidak bertanggung jawab dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk tindak kejahatan yang merugikan *driver* ojek *online* salah satunya dengan melakukan orderan fiktif yang melalui aplikasi pemesanan makanan dengan cara memanipulasikan orderan tersebut. Dengan itu pengelolaan emosi bagi *driver* ojek *online* sangat penting agar dapat mengendalikan emosi pada saat situasi yang kurang beruntung karena mendapatkan orderan fiktif melalui aplikasi pemesanan makanan dengan bimbingan dan konseling Islam dapat mengurangi tingkat emosi para *driver* ojek *online*, dengan ini besar harapan para peneliti selanjutnya dapat untuk dikembangkan kembali.

c) Secara Akademis

Dari hasil penelitian ini, penulis menaruh harapan tema ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya.

E. Tinjauan Pustaka

Sebagai upaya penulis ini agar terhindar beberapa kemungkinan atas tindakan kecurangan (*plagiat*) dalam penelitian ini, maka berikut penulis akan memaparkan beberapa hasil penelitian dan literature yang ada dan berkaitan dengan tema penelitian yang penulis akan laksanakan.

Pertama Rifki Muhammad Arbian tahun 2020 yang berjudul “*Tanggung Jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) Terhadap Mitra Driver Gojek Atas Kerugian Akibat Orderan Fiktif Dalam Layanan Gofood Yang Menggunakan Transaksi Tunai*”. Hasil penelitian ini hubungan hukum yang terjadi dari pihak-pihak diatas dilandasi oleh hubungan perjanjian kemitraan, jual-beli, dan perjanjian pengangkutan. Bentuk hubungan tanggungjawab gojek tidak secara tersurat ada di dalam perjanjian kemitraan, namun pihak gojek memberikan pertanggungjawaban dengan cara mengganti kerugian setelah dilakukan pelaporan dan permintaan dari *driver* untuk penggantian kerugian kurang lebih 3-7 hari. Diluar dari itu, pihak Gojek sudah memberikan wadah yaitu Gopay sebagai cara pembayaran yang efektif sehingga dapat meminimalisir resiko kerugian bagi *driver*. Tanggung jawab yang diberikan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa terhadap mitra *driver* memberikan pengaruh positif tetapi kurangnya bimbingan penyuluhan ini akan dikembangkan oleh penulis.

Perbedaan dan persamaan dari penulisan diatas yaitu sebagaimana penjelasan diatas sebuah tindakan perusahaan jasa layanan transportasi *online* yang menyediakan layanan dengan memberikan ganti rugi bagi *driver* ojek *online* yang mendapatkan kompensasi kembalian uang atas tindakan orderan fiktif makanan dialami ojol, tetapi apa yang diberikan perusahaan jasa layanan transportasi *online* itu berjalan kurang baik karena kurangnya penyuluhan yang diberikan untuk ojol. Persamaan yang ada dipenelitian ini yaitu kurangnya penyuluhan dalam memberikan ganti rugi atas tindakan orderan fiktif yang

menjadikan ojol saat mendapatkan orderan fiktif menjadikannya emosi karena tidak tahu langkah yang tepat untuk menangani orderan fiktif, dengan bimbingan dan konseling islam ini dengan mengelola emosi yang tepat agar *driver* tidak cepat untuk mengambil tindak emosi yang berlebihan padahal ada cara yang mudah dan efektif untuk menyelesaikan orderan fiktif makanan.

Kedua Masruroh tahun 2020 yang berjudul “*Kemampuan Mengelola Emosi Pada Mahasiswa yang Sedang Menyusun Skripsi*”. Hasil Penelitian ini yang telah dikumpulkan dan dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa kondisi emosi dan cara meningkatkan kemampuan mengelola emosi positif pada mahasiswa Jurusan Bimbingan Penyuluhan Islam angkatan Tahun 2016 sebagai berikut:

1. Kondisi emosi mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam angkatan tahun 2016 yang sedang menyusun skripsi dibagi dalam 2 yakni emosi negatif dan emosi positif. Kondisi emosi negatif yaitu takut, khawatir, malas, bosan, heran, dan putus asa. Kondisi emosi positif yaitu sukacita, minat, harapan, dan cinta. Kondisi emosi mahasiswa didominasi oleh emosi negatif.
2. Ada banyak cara untuk meningkatkan kemampuan mengelola emosi positif, antara lain mengungkapkan emosi dengan tepat dan melakukan relaksasi.
 - a) Mengungkapkan Emosi secara verbal dan secara non verbal.
 - b) Melakukan relaksasi dengan cara mendengarkan musik, menghibur diri, istirahat sejenak dan aktivitas lainnya untuk memulihkan fisik dan psikis kembali.

Sebagaimana yang diketahui penelitian tersebut membahas tentang pengelolaan emosi, bahwa tindakan pengelolaan emosi kepada *driver* ojek *online* itu penting untuk diketahui dan dilakukan saat mengalami orderan fiktif, bahwasanya mengelola emosi yaitu dapat memahami situasi saat suka dan dukanya, suka ketika mendapatkan orderan fiktif karena membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menerima orderan, dukanya lama menunggu bahwa ancaman selalu datang karena yang diterima yaitu orderan fiktif, ketika sadar bahwa ojol mendapatkan orderan fiktif rasa kekecewaanya muncul karena saking bahagianya mendapatkan orderan tetapi yang didapatkanya hanya kekecewaan.

Ketiga Septya Muti Fadhila tahun 2013 yang berjudul “*Peningkatan Kemampuan Mengelola Emosi Marah Melalui Teknik Biblioterapi Pada Siswa Kelas VIII Di Smp Negeri 15 Yogyakarta*”. Hasil Penelitian bahwa dengan menerapkan teknik biblioterapi dapat meningkatkan kemampuan mengelola emosi marah siswa kelas VIII di SMP Negeri 15 Yogyakarta. Adapun bahan pustaka dalam teknik biblioterapi yang digunakan pada penelitian ini adalah puisi berjudul “*puisi marah*”, buku “*Redakan Amarahmu*” karya Dr. Michael Hershorn dengan membahas bab 1 sampai 11 dan lembar latihan serta praktik yang ada di dalam buku tersebut pada siklus I. Sedangkan pada siklus II diberi tindakan melanjutkan materi yang terdapat pada bab 12 sampai bab 20. Peneliti berhasil meningkatkan kemampuan mengelola emosi marah siswa sehingga siswa lebih mampu mengetahui emosi marah, tanda-tanda awal emosi marah, mengendalikan perilaku baik verbal maupun non verbal, meredakan emosi marah dan mampu mengungkapkan emosi marah secara asertif. Paparan tersebut berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada siswa.

Berdasarkan penelitian di atas yaitu peningkatan kemampuan mengelola emosi terhadap siswa dengan menggunakan teknik biblioterapi, bahwasanya peningkatan kemampuan pengelolaan emosi sebuah individu sangat penting untuk terapkan dikeseharian, terlebih lagi terapkan para *driver* ojek *online* yang mengalami orderan fiktif makanan. Dengan meningkatkan kemampuan pengelolaan emosi menggunakan bimbingan dan konseling Islam dapat membantu untuk memahami dan menyikapi untuk membedakan emosi positif maupun emosi negatif. Ketika ojol mendapatkan orderan fiktif selalu berpikir dahulu ada cara yang mudah untuk menyelesaikan orderan fiktif makanan yang ojol dapatkan. Melalui bimbingan dan konseling Islam dapat membantu mengelola emosi ojol yang mendapatkan orderan fiktif makanan.

Keempat Slamet Dwi Priatmiko tahun 2011 yang berjudul: “*Upaya Meningkatkan Pengendalian Emosi Melalui Layanan Bimbingan Kelompok Pada Remaja Panti Asuhan Yayasan Al-Hidayah Desa Desel Sadeng Kecamatan Gunung Pati Semarang*”. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilaksanakan di

Panti Asuhan Yayasan Al-Hidayah Desa Desel Sadeng Kecamatan Gunung Pati Semarang, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pengendalian emosi remaja di Panti Asuhan Yayasan Al-Hidayah sebelum mendapatkan layanan bimbingan kelompok berada pada kategori sedang, yang artinya bahwa mereka hanya mampu menguasai ke tujuh indikator pengendalian emosi dengan jumlah prosentase rata-ratanya masuk ke dalam kategori sedang.
2. Pengendalian emosi remaja di Panti Asuhan Yayasan Al-Hidayah sesudah mendapatkan layanan bimbingan kelompok berada pada kategori tinggi, yang artinya bahwa mereka mampu menguasai ke tujuh indikator pengendalian emosi dengan jumlah prosentase rata-ratanya masuk ke dalam kategori tinggi.
3. Pengendalian emosi dapat ditingkatkan melalui layanan bimbingan kelompok. Hal ini dapat dilihat dengan adanya perbandingan kategori tingkat pengendalian emosi antara sebelum dan sesudah pelaksanaan layanan bimbingan kelompok. Yang dulunya masuk dalam kategori sedang naik ke tingkat kategori tinggi.

Sebagaimana penulis melakukan penelitian kepada yayasan panti asuhan dalam upaya meningkatkan kemampuan pengendalian emosi dengan layanan bimbingan kelompok. Persamaanya dengan penelitian yang saya jabarkan yaitu dengan mengelola emosi para *driver* ojek *online* saat mendapatkan orderan fiktif melalui bimbingan dan konseling Islam, teknik yang yang digunakan untuk bimbingan dan konseling tidak cukup hanya wawancara perlu adanya bimbingan kelompok dan koseling teman sebaya. Bimbingan kelompok dan konseling teman sebaya itu dilakukan oleh ketua atau teman yang sudah memiliki pengalaman banyak diprofesi ojek *online* salah satunya pengalaman mendapatkan orderan fiktif makanan, dengan ini ojol yang awam tidak tahu cara yang tepat untuk menangani orderan fiktif makanan, sebab itu bantuan yang diberikan ojol yang sudah berpengalaman itu berpengaruh agar dapat saling membantu saat terkena musibah lainnya.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Sejalan dengan tujuan yang hendak diperoleh dalam penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Berdasarkan definisi dapat ditarik kesimpulan bahwa Studi Kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut, (Rahardjo, 2017: 2).

Penelitian kualitatif menggunakan metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2018: 88). Metode kualitatif berdasarkan Chaedar Alwasilah memiliki kelebihan yaitu mempunyai sifat fleksibel yang tinggi sehingga membantu peneliti dalam menentukan langkah-langkah penelitian. Berdasarkan sifat realitas, metode kualitatif mengandung persepsi subjektif bahwa empiris (komunikasi) bersifat ganda, rumit, semu, dinamis (praktis berubah) dikonstruksikan, serta holistik, kebenaran empiris bersifat relatif.

Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan ilustrasi berupa data naratif, berupa kata-kata, goresan pena atau lisan asal orang-orang yg menjadi objek penelitian. Metode kualitatif dipergunakan sebab beberapa pertimbangan: pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah pada melihat kenyataan, kemudian metode kualitatif menyajikan secara langsung korelasi antara peneliti dengan responden. Ketiga, metode ini lebih peka serta bisa secara langsung menyesuaikan dengan pola-pola atau nilai yg sedang dihadapi. Penelitian kualitatif menyusun rancangan secara terus-menerus sesuai dengan kenyataan yang dihadapi di lapangan. Gambaran atau

rancangan yang digunakan tidak bersifat kaku, sehingga dapat mengikuti kenyataan di lapangan (Hikmat, 2011: 37-38).

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman nyata mengenai pengalaman orang-orang. Pengamatan secara mendalam dan wawancara menjadi metode potensial dalam penelitian kualitatif karena bertujuan untuk mengungkap realitas yang ada di lapangan. Penulis akan melakukan penelitian tentang keresahan yang di alami mitra *driver* ojek *online* terhadap orderan fiktif dengan memberikan pemahaman cara-cara menghindari orderan fiktif. Penulis akan mendeskripsikan strategi dakwah yang digunakan kemudian penulis menganalisis secara kualitatif. (Mulyana, 2020: 156).

2. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua Sumber data yaitu:

1) Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang dapat menghasilkan data penelitian secara langsung. Data primer didapatkan dari hasil wawancara kepada objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah kegiatan wawancara serta observasi langsung terhadap anggota paguyuban ojek *online*. Kriteria dalam penelitian ini adalah penjelasan atau sumber yang ingin diperoleh dalam penelitian, baik yang akan dikumpulkan maupun yang dianalisis, haruslah berdasarkan fakta-fakta yang nyata seperti kriteria *driver* ojek *online* yang dapat memberikan informasi yang tepat.

Berdasarkan beberapa sumber data primer yang diperoleh dari penelitian ini adalah hasil wawancara dan observasi dari anggota paguyuban ojek *online* yang ada di Semarang timur, nantinya hasil wawancara dan observasi ini akan di lakukan kepada anggota paguyuban yang pernah menjadi korban dari kecurangan yang dilakukan oknum-

oknum tidak bertanggungjawab yang telah melakukan orderan fiktif makann, tujuan ini agar mendapatkan informasi langsung dari pihak yang terkait yaitu ojol. Metode wawancara dan obervasi penelitian digunakan untuk mendapatkan informasi langsung tentang bimbingan dan konseling Islam ini bertujuan untuk mengobservasi pengelolaan emosi ojol saat mengalami orderan fiktif makanan.

2) Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya. Sumber data ini dapat diperoleh dari hasil wawancara warga masyarakat di sekitar. Atau dengan kata lain dapat pula didefinisikan sebagai sumber yang dapat memberikan informasi/data tambahan yang dapat memperkuat data pokok, dalam hal ini oleh buku- buku, jurnal, tesis, hasil-hasil penelitian, dan pendapat para tokoh agama di luar tempat penelitian dilakukan (Subagyo, 2004: 88).

3. Teknik Pengumpulan Data

a) Metode wawancara

Suatu metode dengan proses tanya jawab secara lisan terdiri dari dua orang atau lebih. Wawancara juga sebagai bentuk komunikasi mendalam antara peneliti dengan subjek penelitian demi memperoleh informasi berdasarkan tujuan-tujuan tertentu. Hasis wawancara dapat tersimpan dengan baik menggunakan alat bantu seperti buku catatan, kamera maupun perekam suara. Wawancara ini dilakukan saat berkaitan dengan aktivitas sehari-hari yang dilakukan *driver* ojek *online*. Adapun subjek yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah para anggota paguyuban *driver* ojek *online* yang di Semarang Timur.

b) Metode observasi

Metode observasi adalah kegiatan memperhatikan objek dengan menggunakan seluruh indera atau disebut pengamatan langsung. Metode ini dilakukan di mana segala sesuatunya disiapkan oleh petugas dan

pencatatan data yang terkumpul hasil observasi dilakukan oleh observer sendiri. Dari alat-alat observer yang telah disiapkan diisi oleh petugas penelitian. Menurut cara pelaksanaan kegiatan observasi dan tujuan dilakukannya observasi, dapat dibedakan ke dalam dua bentuk:

- 1) Observasi *Partisipatif* (pengamatan langsung), yaitu *observer* (peneliti) terlibat dalam kegiatan observasi.
- 2) Observasi *non Partisipatif* (pengamatan tidak langsung), yaitu *observer* tidak mengambil bagian langsung dalam kegiatan pengamatan.

Metode ini digunakan untuk mengukur indikator kerja, dalam penelitian yang dilakukan dengan metode pengelolaan emosi dengan analisis bimbingan dan konseling islam ini bersifat *observasi partisipatif* dalam kegiatan bimbingan konseling islam terhadap anggota paguyuban ojek *online* yang berada dalam wilayah Semarang timur, agar dapat memahami pengelolaan emosi mereka saat mendapati orderan fiktif.

a) Metode dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang telah ada baik berupa buku-buku induk, sejarah, catatan, dan lainnya. Metode dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan penelitian, yaitu berupa biografi objek, foto-foto yang diambil saat penelitian, dan suasana saat bimbingan konseling islam terhadap para anggota paguyuban *driver* ojek *online* di Semarang timur.

4. Teknik Validitas Data

Konsep baru validitas penelitian kualitatif dikemukakan oleh para konstruktivis yang populer pada pertengahan tahun 1970 hingga pertengahan tahun 1980 (Bandur, 2016). Dalam hal ini, konsep validitas internal yang menitikberatkan pada validitas (*construct validity*) dan ketepatan alat ukur, intervensi (*treatment*) sampel dan teknik pengambilan sampel, serta konseptualisasi dan operasionalisasi variabel penelitian digantikan dengan konsep validitas internal. validitas disebut kredibilitas.

Kredibilitas penelitian yang merupakan validitas internal penelitian yang berfokus pada apa yang dilaporkan oleh peneliti (Lewis, 2009). Artinya, peneliti tidak hanya bertanggung jawab melaporkan apa yang terjadi, tetapi juga menjelaskan alasan mengapa hal itu terjadi. Berbeda dengan konsep validitas pada periode tradisional yang menekankan validitas pada gambaran awal penelitian, validitas desain pada periode ini lebih menekankan pada sebelum dan selama penelitian (Bandur, 2018: 130).

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

a) Kredibilitas/ *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan

1) Perpanjang Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/ kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan atau benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

2) Meningkatkan Kecermatan dalam Penelitian

Meningkatkan ketelitian atau persistensi secara berkesinambungan sehingga kepastian data dan urutan kronologis kejadian dapat terekam atau terekam dengan baik, sistematis. Meningkatkan akurasi merupakan salah satu cara untuk mengontrol/memeriksa pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum. Untuk meningkatkan kegigihan peneliti dapat dilakukan dengan membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian sebelumnya, dan dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan begitu, peneliti akan lebih berhati-hati dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan lebih berkualitas.

3) Triangulasi

William Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu yaitu:

a. Triangulasi sumber

Bahwa untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti untuk

menghasilkan suatu kesimpulan yang kemudian dimintakan persetujuan (*membercheck*) dengan tiga sumber data,

b. Triangulasi teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

4) Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya.

5) Menggunakan Bahan Referensi

Adapun yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto, atau dokumen autentik, sehingga dapat lebih dipercaya.

6) Mengadakan Membercheck

Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

b) Transferabilitas/ *Transferbilty*

Transferabilitas adalah validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan tingkat akurasi atau penerapan hasil penelitian pada populasi tempat sampel diambil. Pertanyaan terkait nilai transfer masih berlaku/digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti, nilai transfer sangat bergantung pada pengguna, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda dalam situasi sosial yang berbeda, validitas nilai transfer tetap dapat dipertanggungjawabkan.

c) Depandabilitas/ *Depandabilty*

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang bersifat *dependability* atau reliabilitas adalah penelitian yang apabila penelitian tersebut dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian. Melalui auditor independen atau pengawas independen mengaudit semua kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya dapat dimulai ketika peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melakukan analisis data, menguji keabsahan data, dan membuat laporan hasil observasi.

d) Kesesuaian/ *Confirmabilty*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka

penelitian tersebut telah memenuhi *standar confirmability* (Sugiyono, 2007: 270-276).

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah analisis data dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik tertentu secara fakta dan cermat dengan menggambarkan ke dalam atau status kejadian nyata. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif naratif dengan menggunakan metode kualitatif, yang bertujuan untuk merancang bagaimana keadaan dan status dari fenomena. Artinya, analisis kualitatif ini menitik beratkan pada pemahaman data-data dari yang diambil dari bimbingan dan konseling pada anggota paguyuban ojek *online* yang ada di Semarang Timur. Langkah-langkah analisis data deskriptif yang dimaksud, antara lain:

1. Mereduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data dapat berarti meringkas, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada suatu hal yang penting, mencari tema dan pola. Setelah data penelitian yang diperoleh terkumpul, proses reduksi data dilanjutkan dengan memecahkan rekor antara data yang sesuai dengan data yang tidak, artinya data tersebut diurutkan. Data yang dipilih adalah data hasil penelitian dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan sumber di lapangan, hasil observasi dan wawancara berasal dari objek penelitian. Semua data dipilih sesuai dengan masalah penelitian yang peneliti gunakan (Sugiyono, 2017: 135).

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) dalam karya (Sugiyono, 2017: 137-141), menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”: yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Menurut Miles dan Huberman dalam buku, mengungkapkan *Concluding Drawing* yaitu upaya untuk mengartikan data yang ditampilkan dengan melibatkan pemahaman peneliti. Kesimpulan yang dipaparkan pada tahap awal, dengan disertai bukti-bukti valid akan memberikan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi merupakan hal yang penting karena memiliki fungsi untuk menyatakan garis-garis besar dari masing-masing bab yang saling berkaitan dan berurutan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunan. Untuk memperoleh penulisan skripsi ini, penulis membagi skripsi ini menjadi lima bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan antara lain latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bagian dari kerangka teori skripsi ini yang berisi beberapa sub: *Pertama*; analisis bimbingan konseling Islam meliputi pengertian bimbingan dan konseling Islam, pengelolaan emosi, ojek *online*, dan orderan fiktif. *Kedua*, bimbingan dan teori, konseling yang meliputi pengertian analisis bimbingan dan konseling Islam, dan teori-teori. *Ketiga*, tentang deskripsi teoritik mengenai tentang bimbingan dan konseling Islam meliputi pengertian, pendekatan, analisis, tujuan dan fungsi bimbingan dan konseling Islam, selain itu ada pengertian pengelolaan emosi, ciri-ciri, faktor-faktor, dan cara pengelolaan emosi, selanjutnya pengertian ojek *online* dan pengertian orderan fiktif yang dibarengi dengan data orderan fiktif makanan, kemudian penjelasan *problem solving*. Dengan mengupayakan teori pengelolaan emosi kepada anggota paguyuban ojek *online* karena orderan fiktif yang di alami *driver* ojek *online*.

BAB III : TINGKATAN EMOSI DRIVER OJEK ONLINE KARENA ORDERAN FIKTIF PADA ANGGOTA PAGUYUBAN OJEK ONLINE DI SEMARANG TIMUR

Bab ketiga ini menguraikan tentang gambaran umum obyek penelitian. Melingkupi sejarah ojek *online*, perkembangan, layanan yang ada diaplikasi ojek *online*, perkembangan paguyuban atau komunitas ojek *online* di Indonesia, selanjutnya tentang tingkatan emosi *driver* ojek *online* karena orderan fiktif makanan, dan wawancara yang dimulai dari ketua dan anggota paguyuban.

BAB IV : ANALISIS BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM DALAM MENGENALI DAN MEMAHAMI PENGELOLAAN EMOSI PADA ANGGOTA PAGUYUBAN OJEK ONLINE YANG MENGALAMI ORDERAN FIKTIF MAKANAN

Bab ke empat berisi tentang hasil analisis penelitian mengenai bimbingan dan konseling Islam dalam mengenali dan memahami pengelolaan emosi pada anggota paguyuban ojek *online* yang mengalami orderan fiktif makanan.

BAB V : PENUTUP

Bab ke lima berisi tentang kesimpulan dan saran Bagian akhir memuat daftar pustaka, wawancara, dokument dan biodata penulis

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bimbingan dan Konseling Islam

1. Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam

Istilah bimbingan merupakan terjemahan dari kata bahasa Inggris yaitu “*guidance*” yang berasal dari kata kerja “*to guide*” yang berarti menunjukkan, memberi jalan, atau menuntun orang lain ke arah tujuan yang lebih bermanfaat bagi hidupnya di masa kini dan akan datang. Di dalam bahasa arab bahasa arab adalah الإرشاد yang artinya pengarahan, bimbingan dan juga bisa berarti menunjukkan atau membimbing.

Bimbingan adalah proses pemberian bantuan atau pendampingan yang dilakukan oleh seorang ahli kepada seseorang atau sekelompok orang, agar dapat mengembangkan keterampilannya (bakat, minat, dan kemampuan), mengidentifikasi diri, mengatasi permasalahan sehingga dapat menentukan cara hidup mereka sendiri secara bertanggungjawab tanpa ketergantungan kepada orang lain (Bukhori, 2014: 8). Bimbingan merupakan sebuah proses pemberian pertolongan yang dilakukan oleh seorang konselor kepada individu dan sekelompok individu, baik anak-anak, remaja maupun dewasa, sehingga individu yang mendapatkan bantuan bimbingan dapat mengembangkan kemampuan dirinya sendiri, dengan memanfaatkan tenaga individu dan sarana yang ada dan dapat berkembang berdasarkan norma-norma yang berlaku (Amti, 2008 dalam, Puspo, 2017: 117).

Terdapat beberapa dari pengertian bimbingan tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud bimbingan adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh seorang ahli kepada seorang atau beberapa orang, agar mampu mengembangkan potensi (bakat, minat, dan kemampuan yang dimiliki, mengenali dirinya sendiri, mengatasi persoalan-persoalan sehingga mereka dapat menentukan sendiri jalan hidupnya secara bertanggung jawab tanpa

bergantung kepada orang lain) sehingga apa yang di dapatkan dari yang dipelajari dari permasalahan kehidupan seorang individu tersebut dan secara tidak sadar dapat memproses diri agar dapat mengolah emosi atau mengendalikan emosi dengan kearah yang lebih baik.

Adapun bimbingan agama Islam adalah proses pemberian bantuan yang terarah dan sistematis kepada setiap individu agar ia dapat mengembangkan potensi atau fitrah beragama yang dimilikinya secara optimal dengan cara menginternalisasi nilai-nilai yang terkandung di dalam Al-Qur'an dan hadits ke dalam diri sehingga ia dapat hidup selaras dan sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan Al-Hadits (Hallen, 2002:17). Bahwa bimbingan agama Islam adalah suatu proses pemberian bantuan yang dilakukan secara terus menerus dan berhubungan untuk membina, membangun, mengembangkan dan membantu seseorang atau sekelompok orang agar mampu memecahkan masalah yang dihadapinya serta mampu memaknainya, pilihan individu dalam menempatkan diri dengan norma-norma hidup. Bimbingan agama Islam ini bentuk dari sebuah bantuan yang bersifat psikologis (kejiwaan) dan berlandaskan pada ajaran agama Islam yang berpedoman pada Al-Qur'an dan Al-Hadits.

Setelah membahas tentang bimbingan agama Islam, kemudian apa itu konseling. Secara istilah bahasa konseling merupakan terjemahan dari *counseling* (Amerika) atau *counselling* (British) yang berasal dari kata *consilium* (Latin) yang berarti nasehat, informasi, percakapan atau pertimbangan yang diberikan seseorang kepada orang lain. Sedangkan istilah konseling diartikan sebagai suatu proses pemberian bantuan kepada individu agar individu mampu memahami diri dan lingkungannya. Jadi Bimbingan dan Konseling adalah layanan bantuan kepada peserta didik, baik secara individu maupun kelompok agar individu dan kelompok mandiri dan dapat berkembang secara optimal, baik secara pribadi, sosial, belajar maupun mendukung bimbingan berdasarkan norma-norma yang berlaku (Kamaluddin, 2011: 447-457).

Mortensen (1976) berpendapat bahwa konseling adalah jantung hatinya program bimbingan, dalam kesempatan yang lain konseling didefinisikan bahwa sebagai

suatu proses antar pribadi, dimana satu orang dibantu oleh yang lainnya untuk meningkatkan pemahaman dan kecakapan menemukan masalahnya. Pendapat lain Antoni Yeo (1993) bahwasanya konseling adalah sebuah proses untuk dibuat bertujuan menolong individu yang mempunyai permasalahan, konseling sendiri merupakan keadaan sementara yang menuntut terbentuknya relasi antara konselor dan konseli yang bertujuan menolong konseli, dan proses konseling terdapat beberapa kali pertemuan, atau lebih banyak lagi (Mahmudah, 2015: 9-10).

American Personnel and Guidance Association (APGA) konseling didefinisikan sebagai relasi antara orang yang terlatih secara profesional dan individu yang membutuhkan bantuan dengan kecemasan biasa atau konflik atau pengambilan keputusan. Sementara itu pendapat ahli yang lain, Thohirin mendefinisikan konseling sebagai kontak atau relasi timbal balik antara dua orang (konselor dan konseli) untuk mengatasi sebuah masalah klien, yang didukung oleh keahlian dan dalam suasana keserasian dan keterpaduan, berdasarkan norma-norma yang berlaku untuk tujuan yang bermanfaat bagi konseli. Dari beberapa definisi konseling dapat disimpulkan bahwasanya konseling adalah suatu wawancara yang khas antara seorang ahli (konselor) dengan seorang individu (klien/konseli) untuk membantunya memecahkan masalah dalam suasana keserasian dan keterpaduan. (Anila, 2015: 2-3).

Elis, Jourad, dan Yalom berpendapat bahwa Profesi konseling telah didefinisikan disebut sebagai sistem dasar, panggilan proses untuk membuktikan kebenaran sesuatu, atau upaya untuk menemukan kebenaran. Halmos memberikan pendapat bahwa iman dan cinta atau kasih sayang adalah antara dua bangunan atau blok per blok bangunan dari profesi konseling. Sebagian besar setuju dengan Halmos dan memandang spiritualitas dan agama sebagai awal dari kesehatan mental. Terbukti dengan adanya hubungan positif antara agama dan kesehatan mental. Menurut Robinson, akumulasi bukti berdasarkan kajian literatur yang luas menunjukkan tumpang tindih antara agama dan psikoterapi (Robinson, 1986). Berpandangan bahwasanya agama dan psikoterapi mempunyai

sikap keanekaragaman masing-masing dalam hal pandangan dan pendekatan (Mufid, 2020: 7)

Konseling Islam merupakan bagian sebuah dari konseling dengan menggunakan pendekatan ajaran agama Islam. Dalam pelaksanaannya, konseling Islami dilakukan untuk memberikan bantuan kepada individu yang sedang mengalami masalah agar individu dapat mampu memecahkan masalah tersebut. Bantuan yang diberikan menggunakan pendekatan religi, dalam hal ini agama Islam yang tentunya dilandasi oleh nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Quran dan Al-Hadits. Yusuf dan Nurihsan berpendapat konseling Islami dapat diartikan sebagai sebuah proses motivasi individu akan mempunyai kesadaran beragama, karena agama akan memberikan pencerahan terhadap pola sikap, pikir, dan tingkah laku agar menjadi pribadi yang *sakinah, mawaddah, rahmah* dan *ukhuwwah*. kehidupan bersosial agar manusia terhindar dari penyakit jiwa atau sifat individualistis, nafsu eksploitatif yang membuat malapetaka di muka bumi (Sucipto, 2020: 62). Sebagaimana konseling Islam pada umumnya, konseling Islam memiliki fungsi dan Tujuan konseling Islam sebagai berikut yaitu;

- a) Fungsi preventif atau pencegahan, adalah menahan timbulnya permasalahan pada seseorang
- b) Fungsi kuratif atau korektif, adalah memecahkan atau menanggulangi suatu permasalahan yang dihadapi oleh individu
- c) Fungsi preservatif, adalah memelihara agar suatu keadaan yang mulanya tidak baik menjadi keadaan yang baik-baik saja, dan mengembangkan suatu keadaan yang baik akan menjadi yang lebih baik lagi (Zalussy, 2016: 50).

Sebagaimna ujuan konseling Islam sebagai berikut:

- a) Agar manusia dapat berkembang secara serasi dan optimal unsur raga dan rohani serta jiwanya, berdasarkan ajaran Islam.
- b) Agar unsur rohani serta jiwa pada individu itu berkembang secara serasi dan optimal.
- c) Agar manusia mampu menyeimbangkan dimensi individual dan sosialnya dalam kehidupan bermasyarakat sesuai ajaran Islam.

- d) Agar manusia mampu menyeimbangkan aspek duniawi yang sedang dijalani saat ini dengan kehidupan akhirat sesuai dengan ajaran Islam (Anila, 2015: 43-44).

Bimbingan dan konseling Islam adalah proses pemberian bantuan yang terarah dan sistematis kepada setiap individu agar ia dapat mengembangkan potensi atau fitrah keagamaannya secara optimal dengan menginternalisasikan nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist yang di dalam dirinya, sehingga individu dapat merasakan hidup selaras dan sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan Al-Hadist. Jika di dalam nilai-nilai yang terkandung dalam kitab dan sunnatullah telah mencapai fitrah keagamaannya berkembang menjadi secara optimal maka individu dapat menjalin hubungan yang baik dengan sang pencipta, dengan manusia dan alam semesta sebagai wujud perannya sebagai khalifah di muka bumi yang berfungsi juga untuk wujud kecintaan sang maha pencipta alam semesta (Hallen, 2005 dalam, Iim, dkk, 2017: 102).

Komarudin berpendapat bahwa bimbingan dan konseling adalah salah satu cabang ilmu sosial yang tampak berkembang terus menjadi bidang keilmuan tersendiri. Secara ontologis, keberadaan bidang bimbingan dan konseling menempati ranah khusus dalam hubungan antarmanusia dalam arti hubungan saling membutuhkan dan saling membantu. Pola hubungan ini sebenarnya dibangun oleh individu atau kelompok berdasarkan motivasi dan nilai yang berbeda. Salah satunya adalah landasan keagamaan yang penting berupa kesadaran akan beribadah kepada Allah SWT, sebagai landasan aktivitas menjalin hubungan sosial. Selain itu, kehadiran kegiatan bimbingan dan konseling sangat cocok dipadukan dengan kegiatan dakwah Islam. Adanya kegiatan pendampingan dan konseling didasarkan pada kenyataan bahwa sebagian orang ada yang mandiri dan ada yang membutuhkan bantuan orang lain dalam menghadapi dan memecahkan masalahnya. Pada umumnya pendampingan ini kadang disebut bimbingan atau konseling (Riyadi, 2021: 15).

Bimbingan dan konseling Islam dalam teori dan praktik, mendefinisikan bimbingan dan konseling Islami sebagai upaya membantu individu untuk agar

dapat mengembangkan fitrahnya dengan iman, akal, dan kehendak yang dianugerahkan Allah SWT kepadanya, sehingga fitrah yang sebenarnya yang telah ada pada individu tersebut dapat terwujud, berkembang sesuai dengan tuntunan ajaran agama Islam. (Sutoyo, 2013: 21). Melihat pentingnya bimbingan dan konseling Islam maka penting untuk diterapkan pada orang yang bermasalah atau tidak, karena pada dasarnya dengan bimbingan dan konseling Islam seorang individu agar selalu mengingat Allah SWT, membantu sedikit demi sedikit dengan beban hati, dengan berbagai pengarahan, diberikanya agar hidup mereka lebih tenang dan terarah (Safa'ah, 2017: 220).

Dasar yang memberi isyarat kepada manusia untuk memberi nasehat (konseling) kepada orang lain dapat dilihat dalam Surat Al-Ashr ayat 1-3 yang artinya:

وَالْعَصْرِ (١) إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ (٢) إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ هـ

وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ (٣)

Artinya: “Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal shaleh dan nasehat-menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.

Bahwasanya bimbingan dan konseling Islam itu sangat perlu untuk dilakukan dan dapat diimplementasikan saat sedang mengalami musibah seperti fenomena yang terjadi pada ojek *online* yang mengalami orderan fiktif makanan, karena setiap manusia mempunyai masalah perlu didampingi seseorang terdekat ketika mengalami masalah yang dialami, dengan upaya memberikan pemahaman tentang dasar-dasar ajaran agama Islam seperti berwudhu, memperbanyak baca kalimat toyyibah, dan bersabar agar selalu mengingat Allah SWT yang selalu memberikan pertolongan dan kemudahan supaya landasan beragama islam agar selalu menjadi pijakan pertama saat menghadapi konflik yang dihadapinya.

2. Prinsip Dasar Bimbingan dan Konseling Islam

Adapun beberapa prinsip dasar bimbingan dan konseling Islam sebagai berikut:

- a) Manusia ada di dunia ini bukan dengan sendirinya, tetapi ada yang menciptakan yaitu Allah SWT. Ada hukum-hukum atau (*sunnatullah*) yang pasti berlaku untuk semua manusia sepanjang masa. Oleh sebab itu setiap manusia harus menerima ketentuan-Nya itu dengan ikhlas.
- b) Manusia adalah hamba Allah SWT yang harus selalu taat beribadah kepadanya sepanjang hidupnya. Oleh sebab itu, dalam membimbing seorang individu perlu diingatkan, bahwa agar segala aktivitas yang dilakukan bisa mengandung makna ibadah, maka dalam melakukannya harus sesuai dengan ajaran-ajarannya dan diniatkan yang untuk mencari ridhanya.
- c) Allah SWT menciptakan manusia dengan mempunyai tujuan agar manusia melaksanakan amanah dalam bidang keahlian masing-masing sesuai ketentuan-Nya (*Khalifah fil ardh*). Oleh sebab itu dalam membimbing individu perlu diingatkan, bahwa ada perintah dan larangan yang harus dipatuhi, yang pada saatnya akan dimintai tanggung jawab dan mendapat balasan dari Allah SWT.
- d) Manusia sejak baru dilahirkan didunia dilengkapi dengan fitrah berupa iman, iman sangat amat penting bagi keselamatan hidup manusia di dunia maupun akhirat. Oleh sebabnya, kegiatan konseling difokuskan pada membantu individu agar dapat memelihara dan menguatkan iman.
- e) Iman perlu dirawat agar tumbuh subur dan kukuh, yaitu dengan selalu memahami dan menaati aturan Allah. Oleh sebab itu dalam membimbing individu sebisanya diarahkan agar individu mampu memahami Al-Qur'an dan mengamalkannya dalam kehidupan sehari-hari.
- f) Islam mengakui bahwa pada diri manusia ada sejumlah dorongan yang perlu dipenuhi, tetapi dalam pemenuhannya diatur sesuai tuntunan Allah SWT.
- g) Bahwa dalam membimbing individu seyogianya diarahkan agar individu secara bertahap mampu membimbing dirinya sendiri, karena rujukan utama dalam membimbing adalah ajaran agama, maka dalam membimbing individu seyogianya dibantu agar secara bertahap mereka mampu memahami dan mengamalkan ajaran agama secara benar.

- h) Islam mengajarkan agar umatnya saling menasihati dan tolong menolong dalam hal kebaikan dan taqwa. Oleh karena itu segala aktivitas membantu individu yang dilakukan dengan mengacu pada tuntunan Allah tergolong ibadah (Sutoyo, 2014: 208-210).

Sebagaimana prinsip-prinsip dasar bimbingan dan konseling Islam dapat disimpulkan bahwa bantuan atau pertolongan kepada individu yang mengalami masalah yang dilakukan seorang konseli atau tokoh agama dengan mengajarnya, mendekatinya, dan mengajak agar semua masalah yang dihadapinya sesuai tuntunan ajaran agama Islam yang dibawakan Rasulullah SAW agar umatnya dapat mengamalkan nilai-nilai yang terkandung yang pada Al-Qur'an dan Al-Hadist.

3. Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam

Pendapat lain mengemukakan ada lima fungsi dari bimbingan konseling yaitu:

- a) Fungsi pencegahan dilakukan pada saat belum mengalami permasalahan hal ini dilakukan untuk mengantisipasi dan melakukan langkah langkah agar terhindar dari masalah.
- b) Fungsi pemahaman yang dilakukan untuk membangun tingkat pemahaman peserta didik dalam berfikir dan bertindak dengan benar.
- c) Fungsi pengentasan sebagai upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh peserta didik dengan sebijak mungkin.
- d) Fungsi pemeliharaan dilakukan ketika pengalaman positif peserta didik selama ini dikembangkan dengan baik.
- e) Fungsi penyaluran yang dilakukan bimbingan konseling ini mengarahkan peserta didik terhadap minat dan kemampuannya kemudian diberikan suport penuh agar termotivasi untuk mendapatkan hasil yang memuaskan (Kuliyatun, 2020: 101-104).

Berbagai pengertian bimbingan tersebut di atas, bila dikolaborasikan ke dalam esensi dakwah akan memberikan fokus penanganan objek dakwah secara terpadu dan berkesinambungan. Artinya, dakwah dalam bentuk bimbingan dan

konseling akan lebih intens dibandingkan pola tabligh Islam makro. Jadi model dakwah bimbingan dan konseling adalah tabligh Islami yang bersifat mikro, membina masyarakat secara sistematis, terarah, dan berkesinambungan sesuai dengan potensi, minat, bakat, dan kemampuan khalayak. Melalui model ini, petugas dakwah akan memiliki pemahaman yang mendalam terhadap khalayaknya dan akan berusaha mencari bahan dan metode yang tepat sesuai dengan kompleksitas permasalahan.

(Bukhori, 2014: 8-13).

4. Tujuan Bimbingan dan Konseling Islam

Tujuan umum bimbingan dan konseling Islam adalah membantu individu agar mewujudkan jati dirinya menjadi manusia seutuhnya dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat, dan tujuan khusus adalah membantu individu agar tidak menghadapi masalah, membantu individu mengatasi masalah. masalah yang sedang dihadapinya, serta membantu individu mempertahankan dan mengembangkan situasi dan kondisi yang baik atau yang sudah baik agar tetap baik menjadi lebih baik, sehingga tidak menjadi sumber masalah bagi dirinya dan orang lain. Sedangkan Yusuf dan Nurihsan menyatakan bahwa tujuan umum konseling Islam adalah agar individu mewujudkan jati dirinya sebagai hamba Allah SWT dan khalifah di muka bumi, serta mampu mewujudkannya dalam beramal saleh guna mencapai kebahagiaan hidup di dunia. dan di akhirat. Dijelaskan lebih lanjut tujuan khusus bimbingan dan konseling Islam adalah membantu individu agar memiliki sikap, kesadaran, pemahaman, atau perilaku sebagai berikut :

- a) Memiliki kesadaran akan hakikat dirinya sebagai makhluk atau hamba Allah
- b) Memiliki kesadaran akan fungsi hidupnya sebagai khalifah
- c) Memahami dan menerima keadaan dirinya sendiri (kelebihan dan kekurangannya) secara sehat.
- d) Memiliki komitmen diri untuk senantiasa mengamalkan ajaran agama dengan sebaik-baiknya baik yang bersifat *hablumminallah*, maupun *hablumminnas*.

- e) Memahami masalah dan mengahdapi secara wajar, tabah dan sabar.
- f) Memahami faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya masalah stres
- g) Mampu mengubah persepsi atau minat.
- h) Mampu mengambil hikmah dari musibah atau masalah yang dialami.
- i) Mampu mengontrol emosi dan meredamnya dengan melakukan introspeksi (Ema, 2013: 364-365).

Sebagaimana yang dapat disimpulkan bahwasanya tujuan bimbingan dan konseling Islam adalah seorang individu yang mempunyai masalah dituntut agar dapat memahami dirinya sendiri bahwa manusia itu sebagai khalifah atau pemimpin yang dapat bagaikan mengontrol, mengatur dunia tetapi dalam memahami dirinya sendiri dengan tuntunan yang diajarkan Rasulullah SAW kepada umatnya agar selalu memahai dasar-dasar agama Islam seperti iman, ikhsan, sabar, dan tawakkal.

5. Pendekatan Bimbingan dan Konseling Islam

a) Bimbingan Kelompok

Nurihsan mendefinisikan bimbingan kelompok upaya yang dilakukan untuk mencegah berkembangnya kesulitan pada konseli. Isi kegiatan ini terdiri dari penyampaian informasi yang berkaitan dengan masalah pendidikan, pekerjaan, pribadi, dan sosial yang disajikan dalam bentuk pelajaran. Prayitno mendefinisikan layanan bimbingan kelompok sebagai kegiatan pemberian informasi dalam suasana kelompok dan penyusunan rencana pengambilan keputusan yang tepat dengan dinamika kelompok sebagai wahana pencapaian tujuan kegiatan bimbingan konseling. (Azam, 2016: 134-135).

Menurut Romlah, mendefinisikan bahwa bimbingan kelompok adalah teknik bimbingan yang berusaha membantu individu mencapai perkembangan yang optimal sesuai dengan kemampuan, bakat, minat, dan nilai-nilainya serta dilaksanakan dalam suasana kelompok. Sedangkan menurut Sukardi, layanan bimbingan kelompok dimaksudkan agar siswa dapat secara bersama-sama memperoleh berbagai materi dari narasumber (khususnya guru pembimbing)

yang berguna bagi kehidupan sehari-hari baik sebagai individu maupun sebagai siswa, anggota keluarga dan masyarakat (Narti, 2019: 332).

Proses pemberian bantuan tidak hanya bersifat individual, tetapi juga dapat dilaksanakan dalam format kelompok. Salah satu jenis layanan Bimbingan Konseling yang dapat digunakan adalah bimbingan kelompok dan konseling kelompok. Jenis layanan bimbingan kelompok dan konseling kelompok mampu menciptakan hubungan yang baik antar anggota kelompok, meningkatkan kemampuan komunikasi, memicu pemahaman terhadap berbagai situasi dan kondisi lingkungan, serta mengembangkan sikap. Samsul Munir menjelaskan bahwa sikap dan nilai individu lebih mudah dikembangkan melalui bimbingan kelompok (Amin, 2010). Nuryono menyatakan bahwa konseling naratif efektif dalam meningkatkan penerimaan diri (Nuryono, 2012) (Halik, 2020: 93).

Sebagaimana beberapa pendapat yang dikemukakan diatas bahwasanya bimbingan kelompok merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk membantu menyelesaikan masalah seorang individu dengan dibantu seorang konselor beserta dalam suatu forum berkelompok guna untuk mendapatkan informasi masalah yang dialami dengan berbagai pendapat narasumber untuk diselesaikan bersama atau dilakukan menyusun rencana bersama dengan keputusan yang tepat.

b) Konseling teman sebaya

Menurut Carter pada awalnya konseling teman sebaya muncul dengan konsep (*peer support*) atau dukungan teman, yang dimulai pada tahun 1939 untuk membantu para penderita alkoholik. Dalam konsep tersebut diyakini bahwa individu yang pernah kecanduan alkohol dan mempunyai pengalaman berhasil menangani kecanduan tersebut akan lebih efektif membantu individu lain yang sedang melawan kecanduan alkohol. Dari tahun ketahun konsep teman sebaya terus meluas ke sejumlah setting dan issue.

Secara sederhana dapat didefinisikan bahwa konseling teman sebaya adalah layanan bantuan konseling yang diberikan oleh teman dekatnya sendiri

(biasanya seumur dan setingkat pendidikan) yang terlebih dahulu diberikan pelatihan untuk menjadi konselor sebaya sehingga diharapkan dapat memberikan bantuan baik secara individu maupun secara pribadi. kelompok kepada teman-temannya bermasalah atau mengalami berbagai hambatan dalam perkembangan kepribadiannya. Seseorang yang menjadi konselor sebaya bukanlah konselor profesional di bidang konseling tetapi teman dekatnya sendiri yang melakukan konseling (Neni, 2011: 87-88).

Definisi lain menekankan konseling sebaya sebagai suatu metode, sebagaimana dinyatakan bahwa “Konseling sebaya adalah pemecahan dengan menggunakan keterampilan dan mendengarkan secara aktif, untuk mendukung orang-orang atau teman-teman yang ada didekat kita. Dengan memberikan bantuan yang usianya tidak terpaut jauh atau disebut juga teman sebaya. dengan memberikan bantuan kepada teman sebaya mereka akan menjadi lebih dekat dan dapat membantu memecahkan masalah dengan mudah karena jarak yang sama memudahkan untuk bersama teman sendiri.

Meskipun demikian, bahwa keberadaan konseling teman sebaya merupakan perpaduan dua aspek yaitu teknik dan pendekatan. Berbeda dengan Tindall and Grey, membedakan antara konseling teman sebaya dengan dukungan teman sebaya (*peer support*). Menurut Kan, *peer support* lebih bersifat umum (bantuan informal: saran umum dan nasehat diberikan oleh teman sebaya), sementara *peer counseling* merupakan suatu metode yang terstruktur. Adapun menurut Judy konseling sebaya didefinisikan sebagai perilaku yang membantu interpersonal (individu lain) yang dilakukan oleh non profesional untuk membantu orang lain (Latifah, 2022).

Sebagaimana pendapat para ahli bahwasanya konseling teman sebaya ialah seorang individu yang mempunyai suatu masalah dan tidak dapat diselesaikan sendiri bahwa individu ini perlu bantuan dan nasehat dengan individu lain yang mempunyai hubungan pertemanan, persaudaraan agar keterampilan untuk mampu memecahkan suatu permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik, karena suatu permasalahan dengan dibantu oleh

teman dekatnya sendiri yang lebih mengenal, sepemikiran dapat membantu agar suatu permasalahan dapat diselesaikan dengan mudah dan efisien.

6. Analisis Bimbingan dan Konseling Islam

Menurut Samsul Munir Amin (2008: 24), bimbingan konseling Islam adalah proses pemberian bantuan terarah, kontinue dan sistematis kepada setiap individu agar ia dapat mengembangkan potensi atau fitrah beragama yang dimilikinya secara optimal dengan cara menginternalisasikan nilai-nilai yang terkandung didalam Al-Qur'an dan Al-Hadist ke dalam dirinya, sehingga ia dapat hidup selaras dan sesuai dengan tuntunannya. Apabila internalisasi nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist telah tercapai dan fitrah beragama itu telah berkembang secara optimal maka individu tersebut menciptakan hubungan baik dengan Allah SWT.

Adapun upaya memberikan pemahaman tentang landasan bimbingan dan konseling khususnya bagi para konselor, beberapa landasan yang menjadi pijakan dalam setiap gerak langkah bimbingan dan konseling terutama dalam hal ini adalah landasan keagamaan atau religius yang menjadi landasan utama yang penting untuk dipahami secara komprehensif oleh para konselor. Landasan religius dalam layanan bimbingan dan konseling ditekankan pada tiga hal pokok, yaitu :

- a) Manusia sebagai makhluk Tuhan
- b) Sikap yang mendorong perkembangan dari peri kehidupan manusia berjalan kearah dan sesuai dengan kaidah-kaidah agama
- c) Upaya yang memungkinkan berkembang dan dimanfaatkan secara optimal suasana dan perangkat budaya (termasuk ilmu pengetahuan dan teknologi) serta kemasayarakatan yang sesuai dan meneguhkan kehidupan beragama untuk membantu perkembangan dan pemecahan masalah (Farid Dkk, 2010: 12).

Landasan agama bimbingan dan konseling pada dasarnya ingin menempatkan klien sebagai makhluk Allah SWT dengan segala kemuliaan untuk

menjadi fokus sentral dari upaya bimbingan dan konseling. Terkait dengan landasan agama ini, terkait dengan upaya mengintegrasikan nilai-nilai agama dalam proses bimbingan dan konseling. Landasan bimbingan konseling yang terintegrasi dalam dimensi religi ternyata sangat digemari oleh masyarakat saat ini. Dengan demikian, pembinaan dalam bidang Islam merupakan kegiatan dakwah Islam. Karena dakwahnya yang terarah dengan memberikan petunjuk kepada umat Islam untuk benar-benar mencapai dan melaksanakan keseimbangan hidup *fid dunya wal akhirah*.

Berdasarkan penelitian ini, analisis bimbingan dan konseling Islam dalam mengelola emosi para ojol yang mengalami orderan fiktif dengan cara membentuk atau mengkokohkan hati seorang ojol yang sedang mengalami orderan fiktif dengan memberikan konseling berupa landasan-landasan agama Islam dan perpegang teguh Al-Qur'an dan Al-Hadist agar selalu mengingat Allah SWT yang selalu membantu kesulitan pada hambanya dan supaya kalau mendapatkan musibah menjadi pedoman sehari-hari dengan mengingat sang maha pencipta.

B. Pengelolaan Emosi

1. Pengertian Pengelolaan Emosi

Berdasarkan kecerdasan emosi atau *emotional intelligence* merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan orang lain. Kecerdasan emosi mencakup kemampuan-kemampuan yang berbeda, tetapi saling melengkapi, dengan kecerdasan akademik (*academici intelligence*), yaitu kemampuan-kemampuan kognitif murni yang diukur dengan IQ. Banyak orang cerdas, dalam arti terpelajar, tetapi tidak mempunyai kecerdasan emosi, ternyata bekerja menjadi bawahan orang ber-iq lebih rendah tetapi lebih unggul dalam keterampilan kecerdasan emosi.

Adapun dua macam kecerdasan yang berbeda ini intelektual dan emosi mengungkapkan aktivitas bagian-bagian yang berbeda dalam otak. Kecerdasan intelektual terutama didasarkan pada kerja neokorteks, lapisan yang dalam evolusi berkembang paling akhir dibagian atas otak. Sedangkan pusat-pusat emosi berada dibagian otak yang lebih dalam, dalam subkorteks yang secara lebih kuno. Kecerdasan emosi dipengaruhi oleh kerja pusat-pusat emosi ini, tetapi dalam keselarasan dengan kerja pusat-pusat intelektual.

Di antara pakar-pakar teori tentang kecerdasan emosi paling berpengaruh yang menunjukkan perbedaan nyata antara kemampuan intelektual dan emosi adalah Howard Gardner, seorang psikolog dari Harvard, yang dalam tahun 1983 memperkenalkan sebuah model yang oleh banyak orang disebut kecerdasan majemuk (*multiple intelligence*). Daftar tujuh macam kecerdasan yang dibuatnya meliputi tidak hanya kemampuan verbal dan matematika yang sudah lazim, tetapi juga dua kemampuan yang bersifat "pribadi"; kemampuan mengenal dunia dalam diri sendiri dan keterampilan sosial.

Salovey dan Mayer mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memantau dan mengontrol perasaan diri sendiri dan orang lain, dan menggunakan perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan seseorang. Sementara mereka terus menyempurnakan teorinya, saya telah mengadaptasi model mereka menjadi versi yang menurut saya paling berguna untuk memahami bagaimana talenta ini bekerja dalam kehidupan kerja. Kecerdasan emosional mencakup lima keterampilan dasar emosi, salah satunya adalah mengelola emosi, mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat diungkapkan dengan tepat, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Mengendalikan emosi yang gelisah adalah kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi yang berlebihan, ditambah dengan intensitas yang terlalu lama akan mengoyak kestabilan kita. Kemampuan ini meliputi kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan, atau kekesalan serta akibat yang ditimbulkannya dan kemampuan untuk bangkit dari perasaan tertekan (Goleman, 1999: 513).

Emosi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan setiap individu akan tetapi banyak dari individu sendiri yang masih kurang dapat memahami makna emosi diri sendiri. Emosi merupakan bagian pokok dari sifat manusia Steiner (2003). Semua manusia memiliki emosi yang ada dalam dirinya masing-masing ketika emosi hilang dari dalam diri individu sendiri, maka ia akan kehilangan aspek fundamental dalam kehidupannya sebagai manusia. Emosi menentukan kualitas hidup seseorang, karena emosi selalu berperan dalam setiap hubungan yang dilakukan seseorang (Ekman, 2003 dalam, Siti, dkk, 2017: 2).

Peter Solovey (dalam Azizah, 2009: 1) menyatakan bahwa mengelola emosi adalah kesadaran diri dalam membantu, dan mengungkapkan perasaan individu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995) manajemen emosi didefinisikan sebagai suatu proses atau cara dan tindakan mengendalikan, mengatur, mengatur, dan mengatur kehidupan perasaan yang timbul dalam diri seseorang. Goleman (1977) menekankan bahwa mengelola emosi diartikan sebagai kemampuan mengatur perasaan, menenangkan diri, melepaskan diri dari kecemasan, depresi, atau ketersinggungan, dengan tujuan menyeimbangkan emosi. Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka hakikat mengelola emosi adalah cara seseorang menunjukkan kemampuannya dalam mengendalikan, mengatur, mengelola, dan mengatur kehidupan perasaannya, menenangkan diri, dan menghilangkan kecemasan dengan tujuan memberikan keseimbangan emosional (Fitria, 2016: 3).

Menurut Goleman (2005: 45) ciri-ciri kecerdasan emosional meliputi kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan ketika menghadapi sebuah masalah yang membuat frustrasi, mengendalikan hati dan tidak melebih-lebihkan perasaan ketika sedang bergembira, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban pikiran ketika menumpuk tidak melumpuhkan kemampuan dalam berpikir, berempati, dan berdoa (Setyaningrum, dkk, 2016: 213). Menjelaskan bahwasanya kecerdasan emosional yaitu sebuah kemampuan yang dimiliki setiap individu untuk dapat menghadapi sebuah problematika kehidupan seperti ojol mendapati orderan fiktif supaya bisa memikirkan sebelum bertindak dan cerdas

untuk dapat bisa mengolah hatinya atau tidak melebih-lebihkan perasaan agar beban pikiran tidak menumpuk dan melumpuhkan hati perasaannya karena kecerdasan emosional adalah sebuah anugerah yang diberikan oleh Allah SWT untuk dimiliki setiap individu.

Kemampuan mengelola emosi adalah kemampuan mengendalikan diri, menunjukkan sifat dapat dipercaya, menunjukkan sikap serius, menunjukkan kemampuan beradaptasi, dan menunjukkan inovasi sehingga dapat diterima secara sosial (Goleman, 1999: 130). mengelola emosi seseorang menyatakan bahwa emosi terbagi menjadi dua yaitu emosi positif dan emosi negatif. Untuk menghadapi emosi positif, yang perlu dilakukan adalah menerima emosi tersebut kemudian mensyukurinya sehingga emosi positif tersebut memberikan pengaruh positif terhadap motivasi seseorang, memperkuat motivasi seseorang untuk kemudian berperilaku positif untuk tujuan yang positif pula. Emosi positif jika dikelola secara positif untuk tujuan yang positif tentu akan berpeluang memberikan dampak positif.

Menurut Fatimah (2006:116) mengelola emosi berarti “mengelola perasaan agar terekspresikan dengan tepat. Emosi dikatakan berhasil dikelola jika mampu menghibur diri ketika kesedihan menyelimutinya, dapat melepaskan rasa cemas, murung atau tersinggung. dan bangkit kembali dengan cepat. Berdasarkan pendapat di atas, emosi adalah keseluruhan pikiran, perasaan, keinginan, dan keadaan mental seseorang yang muncul akibat situasi tertentu yang diperkuat oleh ungkapan spiritual yang dapat menggerakkan individu untuk memperoleh perlindungan dan perlindungan diri. -Menyeimbangkan terhadap rangsangan yang datang dari lingkungan dengan pola perilaku yang dapat diterima oleh lingkungan sosial Emosi juga dapat berpindah dari emosi positif ke negatif, hal ini bergantung pada kemampuan seseorang dalam mengelola emosi sehingga memiliki emosi yang tepat dengan mempertimbangkan keadaan, waktu dan tempat (Triratnasari, 2014: 1).

Emosi memiliki bermacam-macam, dalam psikologi, setiap pergolakan emosi akan menimbulkan aneka jenis reaksi yang satu dengan lainnya saling berbeda dan tidak sama, perbedaa tersebut seperti hal sebagai berikut:

- a) Marah (*Anger*), rasa marah dilihat dari muncul detak jantung terus naik meningkat, hormon adrenalin memuncak dan mengalirkan energi untuk memukul, mengumpat sasaranya (Budiardjo, 1991: 31).
- b) Takut (*Fear*), rasa takut dengan tubuh terasa membeku reaksi waspada, wajah pucat, dan darah terasa mengalir ke otot rangka besar, misalkan kaki untuk dapat lari atau mata terasa awas untuk mengamati situasi disekelilingnya (Budiardjo, 1991: 176).
- c) Bahagia (*Happiness*). Kebahagiaan, dengan alamat ada peningkatan aktivitas di pusat otak yang menghalang perasaan negatif dan menenangkan perasaan yang memunculkan kegusaran.
- d) Cinta (*Love*). Rasa cinta, merupakan perasaan kasih sayang sebagai polarisasi simpatik tetap merujuk terhadap respons relaksasi, yaitu; sekumpulan reaksi pada sekujur tubuh yang membangkitkan kondisi yang menenangkan serta rasa puas untuk mempermudah kolaborasi dengan yang lain.
- e) Terkejut (*Surprise*). Terkejut, ditandai dengan naiknya alis pada mata secara individu. Kondisi seperti ini merupakan reaksi untuk suatu kemungkinan menerima lebih banyak informasi atau mencoba mencari trik-upaya apa yang sedang terjadi untuk merancang tindakan terbaik.
- f) Jijik (*Disgust*). Rasa jijik, menunjukkan aspek sikap ditandai hidung mengkerut (menutup) atau ungkapan lain wajah rasa jijik, akibat rangsangan bau yang tidak enak
- g) Sedih (*Sadness*). Rasa sedih, dilihat dengan menurunnya energi ataupun semangat hidup untuk melakukan kegiatan sehari-hari karena menyesuaikan dari akibat adanya kehilangan sebab kondisi menyedihkan disebabkan kekecewaan (Jaali, 2007: 44-45).

Sebagaimana pendapat dari beberapa teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli tentang pengelolaan emosi bisa disimpulkan bahwa pengelolaan emosi

termasuk bagian dari kecerdasan emosi, pengelolaan emosi sebuah pengendalian diri terhadap suatu hal yang positif dan negatif atau masalah-masalah yang terjadi pada individu atau menunjukkan kemampuan untuk berpikir positif, mengatur emosi, dan melarikan diri dari rasa takut dengan tujuan untuk membangun keseimbangan emosional pada diri sendiri.

2. Ciri-Ciri Pengelolaan Emosi

Mengelola emosi dapat dilakukan tergantung pada kemampuan untuk mengenali emosi diri, karena merupakan aspek yang paling mendasar pada keterampilan mengelola emosi. Keterampilan mengelola emosi dalam panduan yang sudah dikembangkan terdiri dari dua aspek yaitu: mengenali emosi diri dan, mengekspresikan emosi secara wajar. Uraian singkat tentang kedua aspek tersebut adalah sebagai berikut:

a) Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri sendiri adalah kemampuan untuk mengenali perasaan ketika itu terjadi. Hal ini menyebabkan individu menyadari emosi yang sedang dialami dan mengetahui penyebab terjadinya emosi tersebut serta memahami kuantitas, intensitas dan durasi emosi yang sedang berlangsung. Seseorang akan lebih mudah memahami dan mengelola emosinya jika mampu mengenali emosinya. Mengenali emosi sama dengan kesadaran diri mengenali perasaan saat perasaan itu muncul.

Menurut Mayer Goleman, 1995 kesadaran diri adalah mewaspadaai terhadap suasana hati dan pikiran seseorang tentang suasana hati, jika kurang waspada maka individu menjadi mudah terserap dalam aliran emosi dan dikendalikan oleh emosi. Mengenali emosi diri sendiri tidak menjamin penguasaan emosi, tetapi merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan atau mengatur emosi agar individu dapat dengan mudah mengendalikan emosi. Dengan demikian kesadaran diri terhadap emosi merupakan kunci pemahaman diri seseorang bahwa ia memiliki kesadaran diri terhadap emosi dan mengetahui dengan tepat keadaan emosinya sehingga ia

akan mampu mengelola emosi dan mengembangkan dirinya untuk hidup bahagia.

b) Mengekspresikan emosi secara wajar

Mengekspresikan emosi secara wajar adalah kemampuan individu untuk menampakkan perilaku berdasarkan perasaan yang terjadi pada dirinya secara wajar dan benar dengan cara-cara yang wajar pula. Emosi merupakan energi yang memberikan kekuatan untuk bertindak dan oleh sebab itu emosi membutuhkan saluran bagi energi sebagai jalan keluar, misalnya diekspresikan melalui perilaku. Emosi tidak pernah salah, tetapi emosi yang menjadi ekspresi suatu perasaan bisa salah (Ekman, 2003). Contohnya: orang yang melakukan kesalahan dipekerjaan dan takut dimarahi atasannya lalu memilih tidak masuk bekerja (Prasetya & Gunawan, 2018: 51-55).

Apabila seseorang tidak dapat mengelola emosi, baik emosi positif maupun emosi negatif dengan cara yang baik dan tepat, maka akan sangat berdampak pada kesehatan individu itu sendiri baik kesehatan fisik maupun mental karena merupakan satu kesatuan. Dengan membiarkan emosi berjalan seiring berjalannya waktu, berharap bisa teratasi dan lambat laun bisa melupakan kejadian yang mengganggu emosinya, yang sebenarnya bisa terjadi justru sebaliknya karena lupa bukanlah indikator menyelesaikan masalah dan melepaskan emosi negatif dari dalam sistem diri. Emosi negatif yang tersimpan di dalam tanpa diolah terlebih dahulu menjadi netral, berpotensi menjadi tumpukan emosi negatif. Tumpukan emosi negatif ini dapat menjelma menjadi berbagai gangguan emosi dan perilaku yang menimbulkan masalah pada kesehatan mental (Puspita, 2019: 90-91).

3. Faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Emosi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengelolaan emosi seseorang, menurut (Goleman, 2006: 6) yaitu:

a) Kecerdasan emosional

Dikemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang yang lebih besar untuk memotivasi dirinya sendiri, ketangguhan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengelola keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosi ini, seseorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilih kepuasan dan mengatur suasana hati. Berdasarkan teori kecerdasan emosional, seseorang dapat mengelola emosinya akibat konflik yang dihadapinya sehingga seseorang dapat dengan mudah mendorong suasana hatinya dengan baik dan dapat mengelola emosinya sendiri..

b) Usia

Teori sosiokognitif berpendapat bahwa seiring bertambahnya usia terjadi peningkatan kemampuan dalam memahami dan mengontrol atau mengendalikan emosi karena pengalaman seseorang dapat mengembangkan kemampuan yang lebih baik untuk memahami, mengantisipasi, dan bereaksi terhadap respon emosional orang lain. Berdasarkan diatas bahwa semakin bertambahnya usia seseorang pasti semakin banyak pengalaman hidup yang didapatinya karena itu kemampuan mengelola emosinya punya semakin banyak dan dapat mengendalikan emosinya sendiri.

4. Cara Pengelolaan Emosi

Secara teori, terdapat tiga model pengendalian emosi yang dilakukan oleh seseorang ketika menghadapi situasi emosi (Hube, 2006), yaitu pengalihan, penyesuaian kognitif, dan strategi koping:

a) Pengalihan/*Displacement*.

Pengalihan adalah cara mengalihkan atau menyalurkan ketegangan emosional ke objek lain. Diantara cara yang sering digunakan adalah katarsis, rasionalisasi dan dzikrullah. Katarsis adalah istilah yang mengacu pada penyaluran emosi yang keluar dari situasi mereka atau keluhan yang tersimpan dalam pikiran mereka. Dalam psikologi diartikan sebagai melampiaskan emosi positif agar seseorang lebih lega dalam menjalani aktivitas sehari-hari.

Istilah lain untuk katarsis juga dikenal sebagai "ventilasi" atau ruang udara. Misalnya, seseorang yang sedang jatuh cinta tetapi tidak mampu mengungkapkan cintanya karena berbagai alasan, akhirnya menulis sebuah novel atau kumpulan puisi cinta yang tidak lain adalah pelampiasan emosi atas apa yang dialaminya.

Bentuk diversikan selanjutnya adalah rasionalisasi. Rasionalisasi adalah proses mengalihkan dari satu tujuan yang tidak dapat dicapai ke bentuk lain yang diciptakan dalam pikirannya. Yang dirasionalkan adalah alasan yang digunakan dalam transfer. Menurut (Atkinson, dan Hilgard, 1991), ada dua tujuan dari rasionalisasi ini, yaitu mengurangi kekecewaan ketika tujuan tidak tercapai, memberikan motif yang tepat untuk suatu tindakan dengan memberikan alasan yang dapat diterima secara rasional

Apabila Cara tersebut dikenal dengan hikmah, yang dapat membuat manusia tidak larut dalam emosi negatif dan berpikir tentang kebaikan apa yang Allah kehendaki dibalik tidak tercapainya suatu tujuan. Sebagai contoh ketika seseorang berupaya menikahi seseorang yang sangat dicintainya, ternyata mengalami kegagalan. Hikmah diperoleh seseorang dengan mencoba mengenali kebaikan apa yang muncul setelah kegagalan itu. Ternyata kegagalan itu dimaksudkan sebagai penundaan akan kenikmatan yang lebih besar, karena pada akhirnya dia mendapatkan orang yang lebih shalih/shalihah, lebih baik masa depannya, lebih baik dari sisi keturunannya, dan seterusnya.

b) Penyesuaian Kognitif / *Cognitive Adjustment*

Landasan teori penyesuaian kognitif adalah realitas bahwa kognisi seseorang sangat mempengaruhi sikap dan perilakunya. Penyesuaian kognitif merupakan cara yang dapat digunakan untuk menilai dari paradigma seseorang yang disesuaikan dengan pemahaman yang dikehendaki. Pengalaman-pengalaman dalam peta kognisi dicocokkan dengan berbagai hal yang paling mungkin dan pas untuk diyakini. Ada 3 bentuk penyesuaian kognitif, yaitu Atribusi kognitif, empati dan altruisme.

- 1) Atribusi kognitif adalah suatu mekanisme yang menempatkan persepsi berada dalam kondisi positif. Setiap masalah selalu dilihat dari sisi positifnya. Pada kenyataannya, atribusi positif selalu beiringan dengan atribusi negatif terutama yang mengandung konflik yang berkecamuk dalam kehidupan manusia. Sebagai contoh ketika seorang sufi terluka tangannya karena teiris pisau, maka alih-alih merasa sedih atau marah, namun mereka meyakini itu sebagai tanda kasih sayang Allah yang mengucurkan darah haram yang mungkin ada dalam diri mereka sehingga kelak tak tersentuh api neraka.
- 2) Empati merupakan kesadaran dalam diri seseorang untuk turut merasakan apa yang sedang dialami orang lain, baik berupa kesulitan maupun musibah. Dengan kesadaran berempati ini seseorang dapat menimba pengalaman oranglain dalam mereduksi gejala emosi tatkala peristiwa yang sama menimpa dirinya. Ajaran Islam mendorong sikap empati ini karena dengan sikap ini akan melahirkan ketulusan dan dorongan untuk saling tolong menolong kepada orang lain.
- 3) Altruisme merupakan suatu sikap atau naluri dimana seseorang memperhatikan dan lebih mengutamakan kepentingan kebaikan orang lain di atas kepentingan dirinya sendiri, merupakan salah satu prinsip dalam relasi interpersonal.

c) Strategi koping/ *Coping strategy*

Koping adalah sebuah mekanisme bagaimana mengatasi perubahan yang timbul dari permasalahan untuk kemudian agar beban tersebut dapat diterima oleh tubuh dan menimbulkan respon tubuh yang sifatnya nonspesifik yaitu stres. Apabila dimaknai sebagai tindakan seseorang dalam menanggulangi, menerima atau menguasai suatu kondisi yang tidak diharapkan (masalah). Dalam teori psikologi, terdapat dua strategi koping, yaitu *emotional focus coping* yang berarti fokus penanggulangan pada emosi yang dirasakan, dan *problem focus coping* yang secara singkat berarti fokus penanggulangan pada masalah yang dihadapi.

Selain sabar, ajaran Islam melalui lisan Nabi Muhammad mengajarkan tentang pentingnya pengendalian emosi dengan cara banyak bersyukur. Syukur ini sebuah bentuk pengakuan bahwa segala kenikmatan berasal dari Allah dan akan kembali kepada-Nya kapanpun dia kehendaki. Sikap ini dalam menjaga seorang mukmin dari sikap berlebihan (euforia) dalam menerima kesulitan maupun kemudahan. Selain itu bersyukur juga mengingatkan kembali bahwasanya sesuatu yang diperoleh seseorang itu bersifat sementara dan semua akan kembali yang maha kuasa, berarti semua harta benda saat diraih didunia tidak dibawa mati hanya amal dan ibadah yang dipertanggungjawabkan di akhirat.

d) Pemaafan/ *forgiveness*

Memaafkan adalah sikap memaafkan sebuah proses mencairkan segalanya dan membawa kelegaan di hati. Salah satu ayat yang menjelaskan keutamaan pemaaf antara lain “yaitu orang-orang yang menafkahkan (hartanya), baik dalam waktu luang maupun waktu sempit dan orang-orang yang menahan amarahnya dan memaafkan (kesalahan) orang lain. Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik (Diana, 2015: 43-46) Adapun dalam perspektif Islam, aspek pemaafan meliputi banyak hal, seperti: menahan amarah, memaafkan kesalahan, berbuat baik kepada siapa saja yang berbuat kesalahan padanya, berwawasan luas, berwawasan luas, -menjaga hati, menghapus kesalahan, melupakan luka masa lalu, menutup kesalahan orang lain, membuka lembaran baru, memperbaiki hubungan agar indah, menciptakan kedamaian dan keselamatan bagi semua pihak, saling mendoakan agar diberi hidayah, mempererat tali silaturahmi dengan orang yang membuat kesalahan, dan menyerahkan urusan kepada Allah (tawakkal) (Khasan, 2017: 81).

Orang yang cepat menguasai perasaan, juga akan cepat bangkit dalam perasaan normal. Ini akan lebih baik, karena mereka bisa kembali menjalani kehidupannya. Barangsiapa yang mampu mengendalikan perasaannya dalam setiap peristiwa, baik sedih maupun senang, maka dia adalah orang yang benar-benar memiliki keimanan dan keteguhan keyakinan yang kuat. Karena

itu ia akan mendapatkan kebahagiaan dan kesenangan karena keberhasilannya mengalahkan nafsu. Emosi yang tidak terkendali hanya akan membuat Anda lelah, sakit hati, dan gelisah. Sebab, saat marah misalnya, maka amarahnya akan meluap dan sulit dikendalikan. Islam telah mengajarkan keseimbangan norma, adab dan perilaku karena mengajarkan manhaj yang lurus, hukum yang diridhoi dan agama yang suci.

C. Ojek Online

Transportasi *online* atau ojek *online* adalah suatu alat transportasi sepeda motor sebagai sarana pengangkutan. Ojek *online* kini banyak diminati karena berkembang dengan kemajuan teknologi. Ojek *online* merupakan menawarkan pelayanan perpindah dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan media pengangkutan yang dikendalikan oleh sebuah sistem aplikasi. Transportasi ojek *online* merupakan angkutan umum yang sedang banyak diminati masyarakat, sama dengan ojek pada umumnya ojek *online* menggunakan ojek sepeda motor yang dapat dipesan menggunakan teknologi internet dengan memanfaatkan aplikasi pada telepon genggam. Hal ini dapat memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek *online*.

Tidak hanya mengambil orang, ojek *online* juga dapat mengambil dan mengambil barang sesuai pesanan atau membeli makanan untuk kemudian diantarkan ke pelanggan ojek *online*. Hal inilah yang membuat masyarakat Indonesia dengan banyaknya aktivitas yang sangat padat dan tingkat kemacetan yang sangat tinggi, ojek *online* kini telah hadir dan membantu masyarakat dalam menjalankan aktivitas kesehariannya yang padat dengan menggunakan teknologi yang semakin berkembang. Aplikasi yang digunakan untuk memesan ojek *online* telah dilengkapi dengan jarak antara lokasi penjemputan dengan tujuan, waktu pengemudi menuju lokasi penjemputan dan waktu pengemudi menuju lokasi tujuan, tarif, nama tukang ojek itu. Identitas pengemudi dapat diketahui dengan segera dan pasti karena sebelum bergabung dengan perusahaan, pengemudi telah mengisi daftar identitas yang harus dilampirkan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan..

Kemunculan dari maraknya armada transportasi *online* ini dipelopori oleh Go-Jek yang diberi nama yaitu Go-Ride, tepatnya pada tahun 2010. Nadiem Makarim, salah satu pendiri Go-Jek, melihat bahwa solusi untuk membenahi layanan transportasi di Jakarta sangat diperlukan. Permasalahan yang terlihat bukan hanya kemacetan, melainkan juga tarif ojek yang “tidak wajar” mahal. Ide dari bisnis ini juga berasal dari Kompetisi Wirausaha Muda Indonesia dan Global Enterpreunership Program Indonesia. Ide ini kemudian direalisasikan menjadi sebuah start up yang berbasis teknologi untuk operasionalnya (Fitrian, 2018: 9-11).

D. Orderan Fiktif

1. Pengertian Orderan Fiktif

Kamus Besar Bahasa Indonesia (selanjutnya disingkat KBBI) mendefinisikan istilah “pesanan” sebagai "permintaan untuk membeli agar barang yang dipesan dikirimkan, dibuatkan, dan sebagainya", sedangkan "khayalan" diartikan sebagai "bersifat fiktif" atau hanya ada dalam imajinasi”. Jika pengertian “pesanan” dan “fiksi” digabungkan menurut KBBI, maka pengertian pesanan fiktif adalah permintaan untuk membeli barang agar pesanan dikirim, dibuatkan, yang bersifat fiktif atau hanya ada dalam imajinasi. Berdasarkan pengertian pesanan fiktif, dapat disimpulkan bahwa batasan pesanan fiktif adalah yang tidak nyata atau fiktif. Ruang lingkup pesanan fiktif tidak hanya mencakup makanan, tetapi juga dapat terjadi melalui fitur lain, antara lain *ride* and *express*. Selama pesanan tersebut tidak nyata atau fiktif, maka pesanan tersebut tergolong pesanan fiktif. Mengenai praktik pemesanan fiktif yang dilakukan melalui aplikasi penyedia jasa transportasi *online*, konsumen sebagai fiktif, pelaku memesan melalui metode pembayaran tunai atau COD (*cash on delivery*), Disini pihak yang dirugikan oleh adalah *driver* ojek *online* (Azzahra dkk, 2021: 4).

Bagaimana tidak dipungkiri bahwa kemajuan ilmu pengetahuan disalahgunakan dan teknologi membuat modus kejahatan juga berkembang mengikuti zaman, sehingga hukum juga harus berkembang dan harus mengikuti zaman,

salah satunya hukum pidana dan kriminologi. Kejahatan yang bermoduskan tentang “Orderan Fiktif”. Orderan fiktif adalah suatu pemesanan barang atau makanan, bahkan orderan penumpang/pelanggan palsu yang dilakukan oleh pengemudi ojek *online*. Sedangkan orderan fiktif yang dilakukan oleh pengguna aplikasi ojek *online* adalah orderan palsu yang memesan makanan, barang, atau barang lainnya yang dilakukan oleh pelanggan pengguna layanan aplikasi ojek *online*.

Tabel 1

Data Laporan Orderan Fiktif Di Mahkamah Agung			
Perusahaan	Layanan	Kasus Orderan Fiktif	Tahun
Gojek	GoFood	155	2018-2022
Grab	GrabFood	26	2019-2022
Shopee	ShopeeFood	1	2022

Sumber: <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/search.html?q=gofood>

Sebagaimana laporan data orderan fiktif makanan yang dialami ojol yang dikutip dari Direktorat Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia, laporan tersebut Gojek yang paling banyak kasus orderan fiktif di angka 155 kasus ditahun 2018-2022, Grab 26 kasus ditahun 2019-2022 dan Shopee 1 kasus ditahun 2022. Hanya sebagian kasus orderan fiktif makanan yang di alami ojek *online* di Indonesia dan masih banyak kejadian orderan fiktif makanan yang belum tercatat dalam data kasus orderan fiktif.

Ketika membahas masalah tentang orderan fiktif, secara langsung terdapat pelaku yang melakukan tindakan tersebut. Jika dikaji dengan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) Pasal 378 Tentang Penipuan yang berbunyi “Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain

dengan melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat ataupun dengan rangkaian kebohongan menggerakkan orang lain untuk menyerahkan sesuatu benda kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun”. Bahwa orderan fiktif yang dilakukan oleh pelanggan pengguna layanan Go-Jek tidak memenuhi unsur-unsur sebagai suatu tindak pidana penipuan sebagaimana Pasal 378 tersebut di atas. Maka dari itu, orderan fiktif dapat ditinjau oleh kriminologi (Sawal, 2018: 15-17).

Selain KUHP yang memuat aturan terkait penipuan, aturan yang secara khusus mengatur kejahatan cybercrime yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, undang-undang ini telah membahas hal-hal yang berkaitan dengan informasi elektronik, transaksi elektronik, dan juga mengatur hal-hal yang dilarang terkait dengan “dunia maya” beserta sanksi pidananya. UU ITE memang tidak secara jelas menyebutkan apa yang dimaksud dengan penipuan, namun mengenai penipuan jual beli melalui sistem online sendiri dapat kita lihat melalui pasal-pasal yang terdapat dalam UU ITE, salah satunya adalah Pasal 28 ayat (1) UU ITE. Hukum dengan melihat pemenuhan unsur pidana yang ada. Padahal Pasal 28 ayat (1) UU ITE tidak mengatur secara jelas tentang tindak pidana penipuan itu sendiri, namun terkait dengan timbulnya kerugian konsumen yang menyatakan “penyebaran berita bohong dan menyesatkan secara melawan hukum yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik”. Kata “Berita Palsu” dan “Menyesatkan” dan dalam pasal 28 ayat (1) UU ITE dapat disamakan dengan kata “tipu daya atau rangkaian kebohongan” dapat disimpulkan bahwa pasal 28 ayat (1) ITE Hukum konvensional merupakan perpanjangan dari tindak pidana penipuan, atau tindak pidana penipuan yang terjadi di masyarakat (Waruwa dkk, 2020: 179).

2. Tujuan Orderan Fiktif

Orang yang melakukan orderan fiktif berbeda-beda, akan tetapi jika dilihat dari beberapa kasus yang sempat ramai, bisa kita simpulkan kalau mereka

ingin mendapatkan sesuatu yang ingin mereka capai seperti kepuasan diri karena telah menipu *driver* ojek *online* dengan memesan makanan dengan alamat yang palsu.

3. Ciri-Ciri Orderan Fiktif

Bagaimana cara mengenali ciri-ciri orderan yang fiktif? Sebagai *driver* ojol dan warung makan, tentunya untuk selalu memawaspadai tindak penipuan terhadap setiap pesanan yang masuk, terlebih lagi jika jumlah item yang dipesan sangat banyak, otomatis kerugian yang mesti kita tanggung juga besar. Supaya tak terjebak dengan aktivitas orderan fiktif seperti itu, beberapa pihak banyak yang agar siapa pun berhati-hati untuk menerima orderan. Salah satunya mengenali ciri-ciri pesanan palsu:

- a) Nama Customer terdengar aneh dan memiliki nomor ponsel luar negeri. Nama pemilik akun dari customer yang ingin melakukan pemesanan fiktif kebanyakan bukan nama yang sebenarnya, tetapi menggunakan nama samaran yang terdengar aneh.
- b) Metode pembayaran yang digunakan adalah tunai. Bisa dipastikan orderan fiktif oleh customer selalu menggunakan metode pembayaran COD (*cash on delivery*) karena ketika menggunakan metode pembayaran non tunai customer tidak akan bisa melakukan penipuan karena pemesanan akan diproses ketika customer sudah membayarkan secara non tunai dan memesan barang dengan jumlah nominal yang banyak.
- c) Tidak dapat dihubungi. Customer yang melakukan pemesanan fiktif memiliki ciri-ciri tidak bisa di hubungi, tidak merespon chat dan juga nomor tidak aktif ketika ditelfon.
- d) Modus pembayaran produk digital atau menitip pesanan diluar aplikasi. Salah satu ciri-ciri dari pesanan fiktif adalah top up uang elektronik, yaitu dengan pesanan yang terdapat pembayaran tokopedia, isi saldo linkAja, indomaret, alfamaret dan lain sebagainya yang menggunakan produk digital. Customer yang melakukan pemesanan fiktif, memesan beberapa item seperti diatas,

kemudian customer melakukan konfirmasi permintaan pembelian item seperti diatas melalui chat dengan alasan pembayaran dilakukan secara cash dirumah.

- e) Alamat penjemputan dan pengantaran tidak jelas. Customer yang melakukan pesanan fiktif biasanya mengirim alamat yang tidak jelas lokasinya atau berbeda dengan titik aslinya. Dan sebagian besar pemesanan fiktif memiliki alamat penjemputan dan pengantaran yang kurang spesifik. Biasanya menggunakan nama jalan saja, tanpa memberikan informasi yang jelas pada bagian note-nya. Tetapi ada beberapa yang menuliskan note lengkap secara jelas dan ternyata pada titik tujuan, rumah tidak ditemukan, orang yang memesan ternyata tidak ada bahkan alamat rumahnya merupakan rumah kosong (Riska, 2022: 47).

E. Problem Solving

Menurut Gagne & Briggs, pemecahan masalah berupa penciptaan dan penggunaan aturan-aturan yang kompleks dan tingkat yang lebih tinggi, untuk mencapai pemecahan masalah. Dalam memecahkan masalah pembelajar harus mengingat/mengundang kembali aturan-aturan bawahan serta informasi yang relevan, yang diasumsikan telah dipelajari sebelumnya. Ketika aturan tingkat yang lebih tinggi telah diperoleh, kemungkinan besar individu akan menggunakannya dalam situasi yang secara fisik berbeda tetapi secara formal serupa. Dengan kata lain, aturan-aturan baru yang lebih kompleks yang telah diperoleh akan memungkinkan terjadinya *transfer* pembelajaran.

Jadi, istilah pemecahan masalah secara umum dapat diartikan sebagai proses untuk menyelesaikan masalah yang ada. Sebagai terjemahan dari istilah *problem solving*, istilah pemecahan masalah dalam bahasa Indonesia bermakna ganda yaitu proses memecahkan masalah itu sendiri dan hasil dari upaya memecahkan masalah yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *solution* atau solusi (Sulasmono, 2012: 161-162). Seperti halnya bimbingan dan konseling Islam dalam peran membantu *driver* ojol yang di lakukan konselor profesional ataupun konselor non-profesional bisa disebut rekan sesama profesi (teman sebaya) dan teman sesama profesinya

sedang mendapat masalah dengan orderan fiktif makanan yang diduplikatnya, dengan memberikan bimbingan dan konseling Islam untuk mengelola emosi mereka agar dapat mengendalikan emosinya yang semula senang mendapatkan orderan dan akhirnya mendapatkan kekecewaan karena mendapatkan orderan fiktif.

BAB III

BAGAIMANA CARA PENGELOLAAN EMOSI *DRIVER OJEK ONLINE* KARENA MENGALAMI ORDERAN FIKTIF MAKANAN PADA ANGGOTA PAGUYUBAN OJEK *ONLINE* DI SEMARANG TIMUR

A. Gambaran Umum Transportasi *Online*

1. Sejarah Ojek *Online* di Indonesia

Jakarta dinobatkan sebagai kota paling macet di dunia menurut indeks *Castrol's Magnetec Stop-Star* pada 5 Februari 2015. Untuk itu butuh banyak ide meminimalisir kemacetan yang ada di Kota Jakarta. Salah satunya menggunakan transportasi masal seperti menggunakan ojek motor yang merupakan angkutan alternatif yang dianggap alternatif dan efisien bagi warga Ibu Kota Jakarta. Pemerintah menginginkan pelayanan angkutan yang memadai bagi masyarakat dapat diwujudkan. Salah satunya keinginan pelayanan mudah dan baik yaitu membangun teknologi dan manajemen transportasi merupakan salah satu tugas penting yang harus dilakukan pemerintah dalam mencapai tujuan dan pembangunan nasional. Hal ini pembangunan teknologi dan transportasi, maka perpindahan dan pergerakan barang, jasa, dan penduduk dari satu tempat ke tempat lain dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

Begitupun dengan pertumbuhan kendaraan bermotor yang lumayan tinggi khususnya di kota-kota besar sebanyak 21% pertahun, karena minat masyarakat untuk membeli kendaraan bermotor dari pada mobil harga jauh lebih murah dan efisien untuk dikendarai di medan yang sempit. Begitupun sebaliknya akibat penjualan kendaraan bermotor yang lumayan tinggi, kemacetan di kota-kota besar semakin parah tingkat kecelakaan di jalan bertambah, polusi udara, dan pemborosan energi alam. Bila kemacetan lalu lintas yang terjadi secara terus menerus dan tidak dapat diatasi, akan menciptakan kelumpuhan lalu lintas kendaraan bermotor secara total, yang

berarti akan terjadi keadaan stagnan atau stagnasi secara menyeluruh (Neneng, 2017: 36-37).

Oleh karena itu agar mengatasi kemacetan yang ada dikota-kota besar akibat padatnya jalan lalu lintas memerlukan konsep, inovasi dan perencanaan yang baru dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi dibidang transportasi agar dapat membuat kebijakan yang tepat. Dengan itu sebuah perusahaan membangun jasa transportasi *online* yang memanfaatkan tingginya volume kendaraan bermotor dan juga bisa mengurangi pengangguran yang ada dikota-kota besar di Indonesia.

Sebagaimana salah satu pencetusnya adalah Gojek, yang di awal-awal berdirinya dulu, memang sempat menghebohkan. Di Indonesia kemunculan Gojek pada tahun 2010, Ia datang membawa pembaharuan dalam lanskap ojek untuk memaksimalkan dan mewadahi nilai tambahnya. Gojek dimulai dari basis layanan *call center* pada tahun 2010 yang menghubungkan *supply (driver)* dan *demand* (penumpang) melalui *customer service*. Kemudian tahun 2015, didorong digitalisasi dan teknologi yang berkembang di Indonesia, aplikasi Gojek pertama kali muncul sekaligus menjadi tonggak sejarah dan dasar perubahan lanskap perojekan di Indonesia. Saat itu, muncul istilah baru bagi tukang ojek, mereka disebut ojol alias ojek *online*. Ini tak terlepas dari bagaimana mereka bisa diakses melalui jejaring internet.

Tidak butuh waktu lama, ojek *online* dengan cepat menyebar di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, dan kota-kota lain di Indonesia. Pertumbuhan Gojek melesat mencapai 36 juta pengguna aktif bulanan pada 2020, tepat satu dekade perusahaan *decacorn* tersebut berdiri. Bagaimanapun, kehadiran Gojek di Indonesia telah menambah warna baru di dunia transportasi. Adanya perusahaan yang menaungi para pengendara ojek membuat nilai tambah untuk profesi mereka. Di antaranya membuka peluang kepada penghasilan tambahan, karena bukan hanya mengantarkan penumpang, tetapi juga barang dan makanan, akses terhadap layanan finansial, hingga menciptakan solidaritas karena banyaknya komunitas *driver*

yang cenderung memiliki kegiatan positif untuk masyarakat luas (Kumbaran-plus, 2022).

Diawali dengan kehadiran perusahaan PT Gojek Indonesia pada tahun 2011 yang didirikan oleh Nadiem Makarim. Nadiem sebagai CEO menciptakan Gojek, sebuah layanan antar jemput dengan ojek modern berbasis pesanan. Ojek yang merupakan kendaraan motor roda dua ini menjadi transportasi yang sangat efektif. Aplikasi ini memungkinkan para user untuk dapat memesan ojek secara *online*. Gojek dikenal sebagai ojek yang modern dan profesional. Para *driver* telah dilengkapi dengan handphone berbasis android dengan tujuan memudahkan para *driver* dalam berhubungan dengan para user dan dapat dengan mudah memperoleh rute terbaik untuk melakukan pengantaran penumpang (Ayu, dkk, 2018: 151).

2. Perkembangan Perusahaan Ojek *Online* di Indonesia

Pada tahun 2015 ini menjadi masa yang fenomenal bagi perkembangan layanan transportasi *online*. Dalam rentang waktu 12 bulan saja, transportasi *online* seperti Go-Jek berkembang dari aplikasi mobile menjadi layanan transportasi yang besar. Go-Jek tersebut mendapatkan perlawanan yang sengit dari pihak GrabTaxi yang mengeluarkan layanan berupa GrabBike. Persaingan pun sangat sengit, ditambah lagi dengan masuknya layanan transportasi asal Amerika Serikat Uber yang mana hadir di tanah air sejak tahun 2014. Di tahun 2016, persaingan ketiga startup tersebut semakin sengit. GrabTaxi kemudian berubah nama menjadi Grab dan berusaha agar bisa menyaingi Go-Jek. Terlebih lagi Grab juga menyediakan layanan pengantaran makanan. Tidak hanya itu saja, saat Go-Jek meluncurkan fitur pembayaran Go-PAY, Grab juga meluncurkan fitur yang serupa diberikan nama GrabPay Credits (myceisonline, 2023).

Dilihat dari kemajuan perkembangan teknologi dan informasi dibidang transportasi terkini, tren perusahaan *online* terapan sangat menarik. Selain itu, perkembangan ini terkait dengan adanya Inovasi 4.0 di industri transportasi

online dan peran perkembangannya di Indonesia. Gojek, Grab, dan Uber saat ini menjadi bagian dari tiga startup paling berpengaruh di sektor transportasi *online* di Indonesia. Mereka harus mengubah bisnis mereka menjadi startup dengan memanfaatkan Inovasi dan memecahkan masalah sosial. Akibatnya, perusahaan-perusahaan tersebut mengganggu pasar atau industri yang sudah ada, bahkan menciptakan industri baru. Saat ini persaingan antara ketiga perusahaan tersebut cukup ketat (Fidya, dkk, 2022: 162).

3. Layanan Pada Aplikasi Ojek *Online*

Di Indonesia terdapat perusahaan-perusahaan penyedia jasa angkutan baik orang maupun barang dengan berbasis teknologi, seperti Gojek, Grab, ShopeeFood, dan transportasi *online* lainnya. Perusahaan berbasis teknologi ini menawarkan ide/gagasan dengan salah satu andalannya yakni ojek *online* dengan menggunakan smartphone bisa memesan berbagai fitur layanan. Pada salah satu fitur perusahaan ojek *online* tersebut menawarkan jasa angkutan orang, jasa antar makanan atau barang yang mulai dikenal masyarakat pada tahun 2015. Ojek *online* adalah jasa transportasi menggunakan kendaraan roda dua yaitu sepeda motor. Hanya dengan sebuah aplikasi Gojek, Grab, ShopeeFood dan Uber yang dapat di unduh pada masing-masing Smartphone, konsumen/pelanggan dapat melakukan pemesanan apa saja dan dimana saja dengan waktu yang relatif singkat (Putu, dkk, 2019: 3).

Jenis fitur layanan yang sering digunakan oleh masyarakat dalam memudahkan kegiatan sehari-hari pada aplikasi Gojek, Grab, ShopeeFodd dan Uber yakni:

a) Bike

Pada fitur layanan diaplikasi ojek *online* menawarkan antar jemput penumpang, penumpang tidak perlu menunggu ojek dipangkalan hanya perlu menunggu dirumah sampai ojek datang dirumah.

b) Food Delivery

Pada fitur layanan di aplikasi ojek *online* menawarkan pesan antar makanan, jadi customer memesan makanan dengan memilih menu yang tersedia di aplikasi ojek *online* setelah memesan kurir akan mengantarkan pesanan makanan dirumah.

c) Ekspres

Pada fitur layanan di aplikasi ojek *online* menawarkan antar barang, jadi customer tidak perlu susah mengantarkan barang yang ketinggalan atau barang yang dibeli *online* selama pengiriman barang di dalam kota.

4. Perkembangan Paguyuban Ojek *Online* di Indonesia

Banyaknya jumlah *driver* yang semakin bertambah, belum lagi bersaing dengan transportasi umum yang semakin diperbarui juga membuat persaingan untuk mendapatkan penumpang semakin sulit. Hal ini menyebabkan pendapatan penghasilan para *driver* ojek *online* menjadi semakin menurun. Selain itu tarif dari perusahaan yang meningkat juga membuat penghasilan para *driver* semakin menurun. Selain itu resiko pekerjaan mereka juga didapatkan dari rating bintang kinerja yang diberikan customer, orderan fiktif dari orang yang tidak sukan dengan pekerjaan ojek *online*, dan bentrokan dengan ojek pangkalan membuat pekerjaan ojek *online* semakin sulit (Shadny, dkk, 2019: 858).

Seiring perkembangan transportasi *online* di Indonesia dan muncul perusahaan-perusahaan transportasi *online* begitu pun di diikuti dengan *driver* ojek *online* yang semakin banyak. Para *driver* ojek *online* mendirikan komunitas atau paguyuban yang terinspirasi seperti ojek konvensional lainnya mendirikan pangkalan, ojek *online* pun mendirikan komunitas atau paguyuban tersendiri untuk mewadahi pekerja ojek *online* agar dapat berkomunikasi dan saling mengenal, bukan itu saja paguyuban juga membantu masalah semisal terjadinya kecelakaan, orderan fiktif, pembegalan dan masalah-masalah yang ada di lalu lintas.

B. Bagaimana Cara Pengelolaan Emosi pada Anggota Paguyuban Ojek *Online* Karena Mengalami Orderan Fiktif Makanan

Kemampuan mengelola emosi adalah kemampuan individu dalam menangani perasaan yang dirasakannya dalam membentuk emosi dan mengetahui cara mengungkapkan emosinya dalam situasi dan kondisi tertentu. Seorang *driver* ojek *online* yang mampu mengelola emosinya, dapat mengendalikan emosinya pada waktu dan tempat yang tepat. Jika seorang *driver* ojek *online* memiliki emosi yang stabil, maka ia mampu menyesuaikan apa yang ia inginkan dengan fakta yang ada, sehingga ia dapat menghadapi masalah yang ia hadapi dengan tenang. Bagi *driver* ojek *online* yang tidak dapat mengontrol emosinya saat menghadapi suatu masalah maka ojol tersebut dikatakan tidak dapat mengelola emosinya dengan baik. Namun, tidak semua *driver* ojek *online* dapat mengendalikan emosinya dengan baik. hal ini terjadi karena kendala yang mereka miliki dalam mengendalikan emosi mereka (Monica, 2022: 2).

Ada beberapa hal cara pengelolaan emosi sebagai berikut:

1. Pengalihan adalah cara mengalihkan atau membuat objek yang sedang mengalami emosional dengan memindahkan sejenak kepada hal yang lebih positif
2. Penyesuain kognitif adalah pemahaman yang dapat digunakan untuk menilai dari seseorang dengan apa yang dikehendaki seperti menempatkan persepsi, empati, dan sikap atau naluri
3. Strategi koping adalah mengatasi perubahan dari permasalahan
4. Pemaafan adalah sikap menahan amarah atau mencairkan suasana

Orderan fiktif makanan yang dialami oleh anggota komunitas atau paguyuban ojek *online* di Semarang Timur, hampir sebagian anggota pernah mengalami orderan fiktif makanan. Disetiap paguyuban ojek *online* berjumlah anggota ada 20 orang dan jumlah bermacam-macam di setiap paguyuban. Awal mula terjadinya orderan fiktif makanan terjadi karena ketidak sukaan orang karena kebencian terhadap adanya ojek *online*, tetapi sekarang seiring berkembangnya teknologi dan informasi sebagian menyalahgunakan kecanggihan untuk berbuat

kejahatan seperti melakukan orderan fiktif makanan kepada ojek *online*, oleh karena itu dampak dari orderan fiktif makanan yang paling banyak mendapatkan kerugian *driver* ojek *online*.

Emosi yang dirasakan karena saat terjadinya orderan fiktif makanan bermacam-macam seperti ojol harus menunggu lama untuk mendapatkan orderan, performa yang mengakibatkan sulit mendapatkan orderan, poin yang ditargetkan mengurang, dan kritik saran yang jelek, ataupun ketika proses pengantaran orderan yang ternyata orderan fiktif yang membuat ojol kecewa, marah, kesal, stress, cemas dan jengkel. Sehingga membuat ojol merasa terkelabui dengan orderan fiktif makanan dampaknya saat proses pengantaran bensin terkuras, lelah saat pengantaran orderan, setelah itu ojol merasakan tingkatan emosi yang berubah yang awalnya emosi positif kemudia berubah menjadi emosi yang negatif karena mengalami orderan fiktif makanan tersebut. Gambaran salah satu anggota ojek *online* paguyuban di Semarang Timur yang pernah mengalami orderan fiktif adalah sebagai berikut:

1. Anggota paguyuban Raket Dor Community ojek *online* (Nanang) pernah mengalami orderan fiktif makanan

Nanang merupakan salah satu anggota paguyuban ojek *online* di Semarang Timur yang berusia 59 tahun, nanang memulai pekerjaan sebagai ojek *online* ShopeeFood sejak 2020, setelah itu mendaftar *driver* Grab pada tahun 2021 Selama bekerja sebagai ojek *online* pak Nanang pernah mengalami mendapatkan orderan fiktif makanan saat pertama kali pekerjaan sebagai ojek *online*. Gambaran orderan fiktif makanan dari pak Nanang dari wawancara yang diungkapkan sebagai berikut:

“Pak Nanang mengatakan bahwa dia saat itu pertama kali mengojek sebagai *driver* ShopeeFood tidak tahu cara membedakan orderan fiktif atau orderan tidak fiktif karena di saat bersamaan sepi orderan yang menjadikan mau tidak mau saya harus mengambil orderan setelah itu saya mengantarkan sesuai alamat customer cantumkan pada aplikasi, sehabis itu saya berputar-putar mengelelilingi alamat tersebut dan mencoba berulang-ulang kali menelepon tetapi nomor customer tidak ada jawaban, dan ternyata mendapatkan orderan fiktif makanan yang menjadikan apa

yang diharapkan baik berubah menjadikan kekecewaan” Wawancara pada tanggal 1 Maret 2023.

Pak Nanang ojek *online* korban dari orderan fiktif makanan tidak lepas memikirkan kejadian yang tidak bisa dilupakan.

“Sesaat sehari kejadian orderan fiktif makanan yang menimpa saya, saya merasa mau bekerja tidak semangat dan takut mendapatkan kekecewaan lagi karena orderan fiktif makanan kemarin. Tetapi dibalik itu saya harus tetap melanjutkan pekerjaan mengojek, kalau tidak bekerja pemasukan untuk menafkahi keluarga berkurang. Kejadian kemarin harus untuk berhati-hati untuk pintar memilih orderan.”

2. Anggota paguyuban ojek *online* Netral Rider (Pak Ali) pernah mengalami orderan fiktif makanan

“Pak Ali mengatakan bahwa pertama kali ngojol sebagai *driver* Grab di tahun 2017, di saat itu saya pertama kali ngojol pernah mendapat orderan fiktif makanan sebesar Rp. 90.000. di saat itu orderan masih rame otomatis saya mengambil orderan yang ternyata fiktif dan saya belum menyadari bahwa itu orderan fiktif, seperti biasa saya mengabari customer lewat chat merespon dengan cepat tetapi disaat saya sudah sampai alamat tujuan customer di chat responya lama, di telpon berulang-ulang kali tidak respon dan saya mencoba menanyakan warga sekitar mengenai alamat ini ‘warga sekitar merespon bahwa alamat ini benar mas tetapi saya tidak pernah dengar nama orang yang anda sebutkan’ saya baru menyadari bahwa kayaknya mendapat orderan fiktif makanan, disaat saya merasakan kecewa, kesal atas apa yang alami” Wawancara pada tanggal 14 Maret 2023.

Pak Ali korban dari orderan fiktif makanan merasakan kekecewaan dan tidak lepas memikirkan kejadian

“Sehari setelah kejadian mengalami orderan fiktif makanan rasa semangat saya karena performa, poin akun saya menurun dan sulit untuk mendapatkan orderan. Karena itu semangat bekerja kembali hilang karena masih memikirkan kejadian yang kemarin saya alami tetapi saya harus bekerja mas, karena saya butuh menghidupi keluarga saya.”

Berdasarkan wawancara kepada kedua responden paguyuban tersebut bahwa pengelolaan emosi dari anggota paguyuban yang mengalami orderan fiktif makanan yang mengalami perubahan tingkatan emosi setelah mengalami

orderan fiktif, kondisi *driver* ojek *online* yang setelah mengalami orderan fiktif makanan yang diperkuat bimbingan dan konseling islam

“Berdasarkan kejadian orderan fiktif makanan yang dialami kedua *driver* ojek *online* dari paguyuban berbeda, tingkatan emosi hampir sama. Dampak apa yang dialami kedua ojol tersebut berada pada tingkatan emosi pada anggota yang mengalami orderan fiktif makanan karena tingkatan emosi mengalami perubahan yang berawal emosi dalam kondisi baik, senang, dan bahagia berubah menjadi emosi yang negatif seperti stress, kecewa, jengkel, dan kesal. Sebagaimana dampak yang dialami perlu adanya bimbingan dan konseling Islam dari rekan paguyuban agar korban dari orderan fiktif makanan tidak terlelap kekecewaan dan agar perlu memahami menghindari orderan fiktif makanan.”

1. Komunitas/Paguyuban Ojek *Online* Gabsa Elite *Community*

Gabsa Elite Community merupakan paguyuban ojek *online* yang berada di Semarang Timur, didirikan pada tahun 2020 yang beranggotakan 21 *driver* ojek *online* yang terdiri dari Gojek, Grab, ShopeeFood dan Maxim diketuai oleh Pak Dani *driver* Gojek. Gambaran wawancara dari ketua paguyuban Pak Dani mengenai orderan fiktif makanan yang pernah dialami.

“Pak Dani mengatakan bahwa, saya dulu memulai bekerja sebagai *driver* ojek *online* pada tahun 2016 sebagai *driver* Gojek. Selama menjadi *driver* ojek *online* saya pernah mengalami orderan fiktif makanan pada tahun 2019 yang sedang banyak-banyaknya orderan fiktif makanan, pada saat itu saya masih menunggu orderan kebetulan orderan masih sepi pada malam hari saat capek capek seharian ngojek. Pas itu tiba-tiba mendapatkan orderan tetapi belum menyadari bahwa itu orderan fiktif, sesudah itu saya tinggal mengambil orderan tersebut menuju resto untuk mengambil orderan makanan setelah itu menuju ke alamat *customer*, sesampainya di alamat *customer* saya pun mengabari kalau sudah sampai tetapi tidak ada respon dari *customer* terus saya mencoba mencoba menelepon berulang-ulang kali tetapi tidak ada balasan atau respon dari *customer*. Disaat itu saya sadar bahwa terkena orderan fiktif dan perasaan langsung down, kecewa, dan kesal seketika, tetapi saya langsung berinisiatif untuk menghubungi *customer service* dari Gojek untuk melaporkan kejadian orderan fiktif makanan yang saya alami agar kerugian dari saldo yang saya keluarkan untuk membayarkan orderan dapat kembali” Wawancara pada tanggal 17 Maret 2023.

Pak Dani korban dari orderan fiktif makanan masih teringat kejadian dia alami dengan perasaan emosi yang kecewa, dan kesal.

“Dari kejadian orderan fiktif makanan kemaren saya masih teringat kecewa terhadap customer gara-gara orderan fiktif performa, point yang ditergetkan menjadi mengurang bisa jadi performa untuk mendapatkan orderan akan menjadi susah, tetapi dibalik kejadian kemaren saya belajar, hari ini dan esok hari tetap harus berhati-hati dan pintar untuk memilih orderan agar tidak mendapatkan orderan fiktif makanan lagi. Karena orderan fiktif tidak bisa diperkirakan karena itu sebuah kecacatan dari sistem aplikasi.”

Pak Dani juga memberikan himbauan kepada rekan-rekan paguyuban Gabsa Elite agar selalu waspada agar pintar-pintar dari untuk memilih orderan makanan. Gambaran dari Pak Dani hasil wawancara untuk memberikan himbaun kepada rekan-rekan anggota Gabsa Elite agar dapat menghindari orderan fiktif makanan.

“Pak Dani mengatakan, hampir semua rekan anggota Gabsa Elite pernah mengalami orderan fiktif makanan, tetapi saya selalu menghimbau untuk rekan-rekan tetap berhati-hati dan kenali ciri-ciri orderan fiktif saat agar terhindar saat mengambil orderan makanan. Pernah beberapa dari 1-9 anggota Gabsa elite terlanjur menerima orderan fiktif dan sudah ke alamat customer dan perasaan mereka kesal dan kecewa, Tetapi saya selalu menghimbau agar tetap tenang tidak perlu gelisah ada cara untuk menagani orderan fiktif agar selalu segera meminta pertolongan lewat grub Whatsapp agar dari rekan atau dari saya sendiri membantu, mengarahkan bagaimana melaporkan kejadian orderan fiktif makanan ke kantor pusat lewat customer service lewat masing-masing aplikasi.”

a) Dari salah satu rekan bernama mas Angga umur 25 tahun anggota dari paguyuban ojek *online* Gabsa Elite pernah mengalami orderan fiktif sebelum bergabung paguyuban sebagai *driver* ShopeeFood pada tahun 2021. Gambaran wawancara pada mas Angga mengenai orderan fiktif makanan.

“Mas Angga mengatakan bahwa di menjalani aktivitas sehari-sehari sebagai *driver* ShopeeFood dan belum bergabung dipaguyuban ojek *online* disaat bersamaan orderan masih sepi keberharapan saya mendapatkan orderan setelah beberapa saat

menunggu lama orderan masuk pada aplikasi saya setelah itu mengabari belum ada balasan ya sudah saya lanjut menerima orderan saya menuju kerestoran ayam geprek di daerah citarum setelah itu saya mengambil orderan saya menuju kerumah customer chat dari saya awal belum dibalas habis itu mencoba kembali untuk mengabari sampai berulang-ulang kali dan menelepon tetapi tidak ada jawaban dan saya mulai gelisah habis itu saya mencoba menanyakan warga disekitar tetapi tidak mengenali customer tersebut. Sesudah itu panik tidak tahu apa-apa karena keadaan saya masih *driver* ShopeeFood baru mas terus saya tinggal menyelesaikan orderan tersebut dan merelakan uang saldo Rp.100.000 untuk membeli ayam geprek tersebut dan membagikan ke orang-orang jalanan” Wawancara pada tanggal 17 Maret 2023.

Dampak kejadian yang dialami mas Angga setelah mendapatkan orderan fiktif makanan.

“Setelah kejadian orderan fiktif makanan kemaren saya merasakan emosi, kecewa, dan kesal yang awalnya berharap mendapatkan tambahan uang malah hilang gara-gara mendapatkan orderan fiktif makanan gara-gara itu performa dan poin akun saya menurun dan sulit mendapatkan orderan.”

- b) Anggota Gabsa Elite lainnya bernama mas Erwin yang berumur 40 tahun sebagai *driver* ShopeeFood, sebelum bergabung di paguyuban dia pernah mengalami orderan fiktif makanan. Gambaran wawancara kepada mas Erwin.

“Mas Erwin mengatakan bahwa saya mempunyai pengalaman pahit kejadian orderan fiktif makanan, saat itu awal mula menjadi *driver* ShopeeFood saya bekerja siang sampai malam hari, ketika saya narik (ngojol) di malam hari disaat sepi-sepinya orderan setelah menunggu lama dari terakhir dapat orderan sore hari jam 4 baru jam 10 saya mendapat orderan masuk. Disaat itu saya mendapatkan orderan kue bandung dengan jumlah Rp.200.000, setelah itu saya ngechat *customer* dan respon dari *customer* cepat dalam hati saya ya percaya-percaya saja belum mengetahui kalau orderan fiktif. Sehabis itu saya mengambil orderan dan mengantarkan sesuai alamat customer, setelah itu saya menunggu 5 menit tetapi belum keluar rumah padahal saya sudah panggil-panggil, terus pemilik rumah keluar malah mengakuinya tidak kenal dengan orang yang memesan orderan tersebut dan terjadi

sebuah berdebatan kecil setelah itu pemilik rumah sampai bilang berkali-kali kalau di sekitar rumah sini tidak ada satupun kenal. Sesudah itu saya mengalah dan akhirnya pulang dengan perasaan kecewa, kesal, dan marah karena mendapatkan orderan fiktif makanan, di saat itu saya belum paham kalau ada pengaduan orderan fiktif makanan di aplikasi *driver* ShopeeFood. Akhirnya orderan fiktif ini saya bawa pulang dan dimakan sama keluarga” Wawancara pada tanggal 17 Maret 2023.

Dampak kejadian orderan fiktif makanan yang dialami oleh mas Erwin.

“Sehari setelah kejadian yang dialami saya masih tetap narik (ngojek) didalam hati saya masih kepikiran tentang kejadian orderan fiktif makanan dan takut terjadi menimpa saya lagi karena saya mengalami kerugian yang lumayan besar sekitar Rp.200.000 dan masih kecewa atas kejadian yang kemarin saya alami.”

Dari kejadian diatas bahwa orderan fiktif makanan tidak bisa diperkirakan datangnya kapan tetapi kita perlu tahu menghindari dan kenali ciri-ciri orderan fiktif makanan, karena dampak orderan fiktif makanan akan mempengaruhi menurunnya semangat bekerja. Gambaran wawancara pak Dani mengenai rekan anggotanya mengalami orderan fiktif.

“Pak Dani mengatakan bahwa berdirinya paguyuban atau komunitas ojek *online* Gabsa Elite ini merupakan bentuk wadah bagi para ojek *online* yang ingin menjalin silaturahmi atau menambah relasi kepada rekan-rekan ojek *online* lainnya, tak tekecuali semisal mengalami anggota yang mengalami orderan fiktif akan kami bantu dari kalangan anggota Gabsa Elite. Setiap ada orderan fiktif makanan anggota bisa melaporkan ke Whatsapp grub agar rekan anggota komunitas bisa membantu mengarahkan proses pelaporan kepada *customer servis* yang terkait bukan orderan fiktif sama tetapi semisal ada rekan anggota mengalami kecelakaan, pembegalan, dan mengalami kejadian negatif saat dijalan, rekan anggota pasti akan menolong.”

2. Komunitas/Paguyuban Ojek *Online* PDOS

Paguyuban *driver online* Semarang (PDOS) merupakan komunitas ojek *online* semarang yang di dirikan pada tahun 2021 yang berawal dari sebuah kumpulan ojek *online* biasa. Tujuan berdirinya paguyuban ini untuk menaungi wadah bagi *driver* ojek *online* seperti Gojek, Grab, ShopeeFood, dan Maxim

untuk bersatu dengan tujuan yang sama yaitu mencari nafkah. Berdirinya paguyuban atas inisiatif rekan-rekan dan diketuai oleh pak Agus sebagai *driver* Gojek. Gambaran wawancara tentang pengalaman pak Agus berumur 42 tahun *driver* Gojek pernah mengalami orderan fiktif makanan.

“Pak Agus mengatakan bahwa saya pernah mengalami orderan fiktif makanan pada tahun 2018 saat saya baru bekerja sebagai *driver* Gojek pada tahun 2016, saat itu saya seperti biasa menunggu orderan setelah menunggu orderan yang cukup lama pada siang hari saya baru mendapatkan orderan makanan, yaudah saya terima orderan makanan tersebut saya ambil sesuai SOP *driver* mengantarkan sesuai alamat, setelah sesampainya alamat customer saya hubungi saya coba chat dan telpon tidak ada respon dan mencoba bertanya warga sekitar tidak ada yang kenal dengan customer ini. Dugaan saya mendapatkan orderan fiktif dan saya sempat merasa emosi dan kecewa walaupun sudah ada sistem pelaporan Gojek untuk pertanggung jawaban atas tindakan orderan fiktif. La bagaimana lagi sudah mengantar alamat sangat jauh, terkuras bensin sesampainya alamat tidak mendapatkan apa-apa saya merasa dirugikan atas orderan fiktif pada saat itu. Pernah juga dalam waktu dekat dekat ini saya mendapatkan orderan fiktif tetapi saya sudah paham ciri-ciri orderan fiktif itu bagaimana. Tetapi dampak dari akun saya yaitu performa dan poin menurun akibatnya sulit mendapatkan orderan” Wawancara pada tanggal 17 Maret 2023.

Salah satu anggota paguyuban PDOS sebelum bergabung pernah mengalami orderan fiktif makanan, yang bernama mas Fazri umur 24 tahun dia *driver* Gojek pada tahun 2017. Gambaran mas Fazri saat mengalami orderan fiktif makanan.

“Mas Fazri mengatakan pengalaman saya tentang orderan fiktif makanan pada tahun 2019 yang saya alami pada saat itu saya narik (ngojek) seperti biasa sedang menunggu orderan setelah itu saya mendapatkan orderan makanan sushi yang berjumlah Rp.150.000 setelah mengambil orderan saya mengantarkan alamat kerumah customer sesampainya saya menunggu mencoba menghubungi dan chat customer tetapi tidak ada jawaban ataupun respon mas terus saya tanyakan warga sekitar tentang alamat ini benar tetapi nama orangnya tidak ada. Saat itu mas saya kesal dan jengkel karena tidak ada respon saat dihubungi kayaknya sama terkena orderan fiktif perasaan saya langsung kecewa karena performa dan poin menurun akibatnya sama seperti yang lain sulit mendapatkan orderan” Wawancara pada tanggal 17 Mei 2023.

Dampak dan akibat yang ditimbulkan mendapatkan orderan fiktif makanan semua hampir sama. Gambaran wawancara ketua paguyuban PDOS pak Agus tentang tujuan berdirinya paguyuban.

“Pak Agus mengatakan bahwa tujuan berdirinya paguyuban itu sebagai wadah perkumpulan *driver* ojek *online* untuk tempat keluh kesah dan bisa bermanfaat di masyarakat sekitar, seperti kecelakaan, pembegalan, kejadian bencana alam, dan kejadian orderan fiktif. Seperti orderan fiktif makana semisal dari salah satu anggota atau rekan yang mengalami orderan fiktif makanan saya langsung menghimbau untuk langsung memberi bantu lewat Whatsapp Grup atau langsung menemui rekan yang paham menangani orderan fiktif terus terjadi kecelakaan segera melapor ambulan, atau terajadi masalah keluarga komunitas bisa membantu seadanya untuk mencari jalan keluar.”

Sebagaimana yang dialami oleh *driver* ojek *online* ketika terjadi orderan fiktif makanan pada anggota paguyuban ojek *online* di Semarang Timur, berdasarkan tingkatan emosi memiliki beberapa macam yaitu emosi senang, bahagia, sampai emosi yang membuat marah, sedih yang mengakibatkan kekecewaan. Sebagaimana yang dialami oleh *driver* ojek *online* ketika terjadi orderan fiktif makanan pada anggota paguyuban ojek *online* di Semarang Timur, peneliti mengungkapkan bahwa perasaan emosi dari anggota berbagai paguyuban hampir sama semua dimulai dari merasakan kekecewaan, kesal, stress, dan sedih, disertai bahwasanya peran ketua dan anggota paguyuban mempunyai pengaruh dalam mengajari cara pengelolaan emosi ojol yang mengalami orderan fiktif makanan.

Dalam hal ini apa yang dijelaskan berdasarkan wawancara kepada ketua dan anggota paguyuban dalam cara pengelolaan emosi saat mengalami orderan fiktif makanan serta mempunyai fungsi yang disampaikan seperti berikut:

1. Sebagai bentuk fungsi memotivasi diri agar saat mengalami orderan fiktif emosi yang dialami dapat mengelolaa emosinya dengan baik
2. Sebagai bentuk fungsi pemahaman agar dapat memahami emosinya dalam menyelesaikan sebuah permasalahan seperti orderan fiktif

3. Sebagai bentuk fungsi pencegahan akan nantinya mendapatkan orderan fiktif, individu akan memahami bagaimana akan mengelola emosi dirinya sendiri.

Serta memiliki tujuan seperti berikut:

1. Dapat memiliki kesadaran bahwa apa yang dialami ojol saat mendapatkan orderan fiktif sebuah musibah yang diberikan oleh Allah SWT yang dapat meninggikan derajatnya akan hakikat sebagai hamba yang taat.
2. Memiliki akan kesadaran bahwa masalah yang dihadapinya dapat diselesaikan dengan mengelola emosinya dengan baik melalui landasan landasan agama Islam
3. Dapat memahami dan menghadapinya dengan secara ikhtiar, tawakkal, dan sabar.
4. Selain itu dapat mengajarkan sebuah empati kepada ojol yang mengalami orderan fiktif

BAB IV

ANALISIS BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM DALAM MENGENALI DAN MEMAHAMI PENGELOLAAN EMOSI PADA ANGGOTA PAGUYUBAN OJEK *ONLINE* YANG MENGALAMI ORDERAN FIKTIF MAKANAN

A. Bimbingan dan Konseling Islam dalam Mengenal dan Memahami Pengelolaan Emosi pada Anggota Paguyuban Ojek *Online* yang Mengalami Orderan Fiktif Makanan

Bimbingan dan konseling Islam merupakan proses pemberian bantuan yang terarahkan, continue dan sistematis kepada setiap individu agar dapat mengembangkan diri dalam potensi menjadi individu yang beragama yang dimilikinya secara optimal dengan bekal dasar-dasar, nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist. Dengan bekal dasar-dasar dan nilai-nilai agama Islam, bimbingan merupakan suatu kegiatan berdakwah Islamiah. Karena dakwah yang terarah merupakan pemberian bimbingan kepada umat Islam untuk betul-betul mencapai dan melaksanakan keseimbangan dalam kehidupan beragama dan kehidupan *fiddunya wal akhirah*. Dalam kehidupan *fiddunya wal akhirah* mempunyai suatu kemaknaan dalam kehidupan sehari-hari salah satunya yaitu berserah diri kepada Allah dan selalu meminta pertolongan kepada yang maha kuasa.

1. Mengenal Dan Memahami Pengelolaan Emosi Anggota Paguyuban Ojek *Online* Yang Mengalami Orderan Fiktif Makanan

Sebagaimana yang di ketahui wawancara yang mengenai dampak dari orderan fiktif makanan yang dialami anggota komunitas paguyuban Rokat Dor, Netral Rider, Gabsa Elite Community, dan PDOS *driver* ojek *online* di Semarang timur yaitu sebuah dampak yang dapat menurunkan jumlah orderan yang masuk yang mengakibatkan *driver* merasakan kekecewaan, marah, kesal, dan jengkel karena dikelabui mendapatkan orderan fiktif makanan. Dalam hal ini anggota paguyuban ojek *online* harus mengenali emosi diri dan memahami ketika mengelola emosi saat mengalami orderan fiktif.

Bimbingan dan konseling Islam dikalangan paguyuban ojek *online* berperan sebagai penyalur atau sebagai jembatan pertolongan saat ketua dan anggota paguyuban mengalami orderan fiktif makanan, ketika salah satu anggota paguyuban bertugas untuk memberikan bantuan agar emosi dan kekecewaan tidak terlarut lama agar fokus kepada pekerjaan selanjutnya.

- a) Gambaran wawancara pada ketua paguyuban Gabsa Elite pak Dani ketika memberikan bantuan dan himbauan kepada anggota yang mengalami orderan fiktif makanan.

“Ketika salah satu anggota saya atau *driver* ojol independen yang mengalami orderan fiktif makanan yang saya lakukan memberikan himbauan dan tetap hati-hati saat memilih orderan, saat mau sepi ataupun rame orderan perlu diperhatikan soalnya orderan fiktif itu datang kapan saja soalnya itu kelemahan pada sistem aplikasi yang tidak bisa melacak pada oknum pengguna aplikasi yang iseng, tetapi setiap aplikasi telah memberikan pengaduan semisal mendapatkan orderan fiktif agar orderan yang terlanjur diambil dapat pengembalian saldo sesuai orderan yang diambil. Nah mas manusia kadang lupa dan malas untuk membaca padahal disetiap akun *driver* diberi notifikasi pesan dari perusahaan untuk agar selalu waspada terhadap order fiktif dan notifikasi pesan untuk mengendalikan emosi ketika mendapat order fikti. Tapi saya selalu terbuka untuk menolong anggota dan *driver* ojol independen ketika mengalami order fiktif untuk menjaga emosinya agar tidak kecewa dan jengkel yang terlarut lama ben ora mengganggu pekerjaannya, tetapi bukan saya saja yang memberi pertolongan tapi rekan-rekan paguyuban Gabsa Elite agar untuk selalu memberi pertolongan ketika salah satu rekan mendapat order fiktif makanan.”

- b) Salah satu dari wawancara anggota paguyuban Gabsa Elite pak Rudi yang berumur 45 tahun sebagai *driver* Grab pada tahun 2018 yang beri pertolongan saat mengalami orderan fiktif makanan.

“Saya sebagai anggota paguyuban Gabsa Elite dan sebagai *driver* ojol pernah merasakan mengalami orderan fiktif makanan, saat siang hari saya menerima orderan makanan Mcd dengan jumlah Rp. 120.000 angka yang lumayan besar mas yang saya cuman pekerja ngojek, saat itu pengantaran dari Mcd Majapahit ke daerah Depok jarak yang lumayan jauh untuk pengantaran, sesampainya saya di alamat customer melakukan konfirmasi kalau orderan sudah sampai alamat tetapi saya coba berulang-ulang kali

menghubungi tidak ada respon dan saya sudah curiga kalo mendapatkan orderan fiktif dan sudah merasakan jengkel dan kecewa. Tetapi saya mencoba meminta pertolongan lewat grup Whatsapp ojol agar diberi tahu caranya menangani orderan fiktif banyak respon dan peduli saya banyak terima kasih telah dibantu, bukan itu saja setelah sampai dipangkalan rekan-rekan ojol memberi semangat seperti (rejecki sudah ada yang mengatur nanti rejekinya datang sendiri dan lebih banyak) saya merasa salut kekompakan di paguyuban disini.”

- c) Gambaran wawancara kepada ketua paguyuban PDOS pak Agus ketika memberikan himbaun dan pertolongan ketika anggota mengalami orderan fiktif makanan.

“Mas yang saya lakukan ketika anggota saya mengalami orderan fiktif makanan agar langsung mencoba memberitahukan di grup Whatsapp agar saya memamatu untuk mencoba menenangkan anggota saya untuk berpikiran positif agar tidak jengkel dan kesal saat diperjalanan kalau sudah sesampainya di pangkalan ojek saya suruh bercerita kronologi kejadian order fiktifnya agar untuk dilaporkan kepada perusahaan untuk uang ganti rugi sesuai jumlah orderan, dan memberikan himbaunya kepada semua anggota PDOS agar tetap berhati-hati dan cermat memilih orderan agar tidak tertipu orderan fiktif. Tidak cuman saya yang memberikan himbauan dan pertolongan kepada anggota ketika mengalami orderan fiktif tetapi semua anggota agar bisa saling tolong menolong agar terjalin dalam silaturahmi”

- d) Salah satu wawancara pada anggota paguyuban ojek *online* PDOS pak Hadi berumur 52 tahun sebagai *driver* Gojek pada tahun 2019 yang pernah mengalami orderan fiktif makanan lalu diberi pertolongan kepada rekan-rekan paguyuban.

“Saya pernah mengalami orderan fiktif mas pada tahun 2020, saat itu mas saya melakukan aktivitas ngojek seperti biasa ya pas keadaan sepi orderan, saat jam 13.00 siang saya mendapatkan orderan ayam geprek di daerah Kartini dengan jumlah Rp.90.000 tujuan pengantaran didaerah Tambak Dalem, pas saya dalam pengantaran sesampainya dirumah customer saya konfirmasi kalau pengantaran sudah sampai terus saya menghubungi tetapi tidak ada jawaban terus saya mencoba beberapa kali menghubungi customer tapi tidak ada jawab sama sekali disaat bersamaan saya merasa marah, dan kecewa. Saat diperjalanan kembali kepangkalan kepikiran mengalami order fiktif, namanya orang sudah berumur pasti emosinya meningkat mas. Sesampainya di pangkalan saya cerita pada teman-teman saya kalo sedang mengalami order fiktif, terus teman saya mencoba

menenangkan pikiran dan mencoba membantu untuk pengaduan pada perusahaan agar uangnya bisa kembali. Wah pokoknya respon teman-teman saat saya mengalami order fiktif saat itu cepat tanggap agar menghibur saya agar tetap semangat mencari uang.”

Sebagaimana yang dilakukan pada paguyuban yang ada di Semarang Timur yaitu sebuah kejadian orderan fiktif makanan yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab atau penipu yang hanya ingin iseng yang dapat merugikan ojol dengan memesan makanan dengan jumlah banyak bertujuan agar performa dan poin menurun yang berdampak pada orderan yang menurun yang mengakibatkan *driver* ojol merasakan kekecewaan, kesal, dan marah, karena seseorang yang terlarut dengan kekecewaan, marah, dan kesal akan berdampak buruk yang mengalaminya. Tetapi dengan bantuan yang diberikan pada sesama anggota paguyuban bisa mengembalikan semangat bekerja kembali agar tidak terlarut agar betawakkal dan berserah diri kepada Allah SWT.

Didalam bimbingan dan konseling Islam menurut Lubis merumuskan konseling Islam sebagai layanan dan jembatan bantuan kepada klien

- a) Mengetahui, mengenal, dan memahami suatu keadaan yang sesuai hakikatnya (fitrahnya)
- b) Untuk menerima keadaan dirinya sebagaimana adanya segi-segi baik buruknya, kekuatan, dan kelemahannya sebagai sesuatu yang diciptakan oleh Allah SWT, kemudian menyadarkan manusia untuk berikhtiar dan bertawakal untuk menyelesaikan segala permasalahannya
- c) Untuk memahami keadilan (situasi dan kondisi) yang dihadapinya. Dalam hal ini dibantu merumuskan masalah, mengdiagnosis, dan menemukan alternatif masalah yang dihadapinya (Lubis, 2007: 97-98)

Sebagaimana saya mewawancarai dari ketua dan anggota paguyuban ojek *online* tentang salah satu anggota yang mengalami orderan fiktif makanan yang dilakukan yaitu dengan mengetahui, memahami kondisi emosi anggota dengan memberikan empati, dan motivasi, kemudian setelah keluar dari emosi negatif

yaitu menemukan cara alternatif dengan menghadapi permasalahan sesuai tuntunan dasar-dasar ajaran agama Islam.

2. Analisis Bimbingan dan Konseling Islam dalam Mengenali dan Memahami Pengelolaan Emosi pada Anggota Paguyuban Ojek *Online* yang Mengalami Orderan Fiktif Makanan

Bahwasanya mengenali dan memahami pengelolaan emosi merupakan suatu bentuk sifat terhadap pada suatu individu, sesuatu yang dapat diketahui saat keadaan dalam emosi senang, gembira, kecewa, sampai emosi amarah. Dalam pengelolaan emosi, individu dapat memahami agar dapat menunjukkan kemampuannya dalam mengendalikan, menyelenggarakan, mengurus, mengatur emosinya, memenagkan diri, dan melepaskan dari kecemasan dengan tujuan memberikan keseimbangan emosi (Afifatul, 2014: 3). Seperti halnya bimbingan dan konseling Islam sebagai jembatan para anggota paguyuban ojek *online* untuk saling tolong menolong kepada sesama anggota maupun *driver* ojek *online* lainnya

Bimbingan dan konseling Islam berperan secara tidak langsung dalam pengelolaan emosi pada anggota paguyuban ojek *online*, melalui pertolongan dari ketua atau anggota lainnya kepada salah satu anggota yang mengalami orderan fiktif makanan dengan memberikan sebuah dorongan motivasi dan empati agar tidak terlarut dengan kekecewaan. Sebagaimana yang dilakukan pada ketua dan anggota paguyuban ojek *online* yang berada di Semarang Timur ketika salah satu anggota mengalami orderan fiktif makanan mengajarkan untuk saling tolong menolong, secara tidak langsung yang dilakukan pada anggota termasuk pada teknik konseling yaitu konseling teman sebaya.

Adapun tahapan pelatihan keterampilan dasar konseling yang diberikan pada konselor sebaya yang meliputi:

- a) *Attending*, yaitu melatih konselor teman sebaya dalam memahami keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal dalam melayani konseli,
- b) *Empathizing*, yaitu keterampilan dalam memahami prasaan dan keadaan orang lain,

- c) *Summarizing*, yaitu keterampilan dalam menyimpulkan pernyataan konseli yang kemudian dapat menjadi satu pernyataan yang mewakili pernyataan konseli dan mengandung solusi,
- d) *Questioning*, yaitu keterampilan dalam mengemukakan pertanyaan efektif untuk memperoleh informasi secara mendalam dari konseli,
- e) *Genuiness*, yaitu keterampilan mengkomunikasikan dan penerimaan perasaan secara jujur sehingga terjalin hubungan yang baik antara konselor dengan konseli,
- f) *Assertiveness*, yaitu keterampilan dalam mengekspresikan ketegasan pemikiran dan perasaan mengenai konseli tanpa menyakiti hati konseli,
- g) *Confrontation*, yaitu keterampilan komunikasi yang dapat menentang pemikiran dan perasaan konseli, dan
- h) *Problem solving*, yaitu keterampilan dalam mengeksplorasi suatu masalah, memahami penyebab terjadinya masalah tersebut, dan mengevaluasi tindakan yang mempengaruhi pemecahan masalah (Rahmi, 2016: 207).

Sebagaimana tahapan-tahapan diatas dapat disimpulkan bahwa bahwa bimbingan dan konseling Islam mempunyai peran untuk membantu, menjabatani suatu memecahkan permasalahan individu yang dialami dengan melalui dari individu yang disebut juga teman sebaya. Konseling teman sebaya juga bisa menjadi pendorong (motivasi), Memahami (empati), dan mengsplorasi (*problem solving*) bagi pelaksana konseling agar sesuai pertumbuhan dan perkembangan memecahkan masalah sesuai ajaran agama Islam.

Dalam beberapa uraian empati mempunyai banyak peran dalam kehidupan dengan saling tolong menolong, menyadarkan kepedulian sesama, dan memahami keadaan seseorang yang perlu bantuan, dalam hal ini dapat kita ketahui bahwa empati merupakan sikap positif bagi individu kepada orang lain. Sikap empati Empati merupakan bagian penting dari kompetensi sosial, karena empati merupakan unsur-unsur dari kecerdasan sosial *competency*. Komponen-komponen yang berhubungan erat dengan kompetensi sosial meliputi: empati dasar, penyalarsan, ketepatan empati, dan pegertian sosial. Empati menjadi dasar

individu dalam memahami perasaan orang lain atau merasakan isyarat-isyarat emosi nonverbal. Penyeragaman dalam mendengarkan dengan penuh reseptivitas (penerimaan dan keterbukaan terhadap saran), dan menyeragaman diri pada seseorang. Sikap empati dalam memahami pikiran, perasaan serta maksud orang lain dan pengertian sosial untuk mengetahui bagaimana menciptakan hubungan sosial (Rahmi, 2016: 205).

Menurut (Eisenberg, 2002) dalam empati terdapat aspek afektif dan aspek kognitif yang dijelaskan sebagai berikut:

- a) Aspek afektif, merupakan kecenderungan seseorang untuk mengalami perasaan emosional orang lain yaitu ikut merasakan yang orang lain rasakan, misalnya: ketika orang lain merasa sedih, terluka, menderita atau disakiti.
- b) Aspek kognitif, dalam empati difokuskan pada proses intelektual untuk memahami perspektif atau sudut pandang orang lain dengan tepat dan menerima pandangan mereka, misalnya membayangkan perasaan orang lain ketika marah, kecewa, senang, memahami keadaan orang lain dari cara bicara, dari raut wajah, cara pandang dalam berpendapat.

Sebagaimana dapat disimpulkan bahwasanya setiap individu mempunyai sikap empati kemampuan individu untuk merasakan, memahami atau membayangkan pengalaman emosional orang lain, sikap empati merupakan bagian penting dari kehidupan bersosial agar kualitas setiap individu mempunyai hubungan sosial yang baik. Seperti halnya memberi bantuan kepada orang lain yang sedang mengalami stres, kecewa, jengkel, dan marah peran setiap individu memberi bantuan setiap ada yang membutuhkan seperti memberikan motivasi, semangat, atau kepedulian yang membuat mereka bahagia kembali.

Empati juga mengajarkan setiap individu yang diberikan bantuan atau pertolongan selalu mengingatkan kepada Allah SWT tentang belajar ikhtiar, tawakkal, dan sabar:

- a) Ikhtiar merupakan usaha seseorang untuk mendapatkan apa yang dikehendaki, memilih suatu pekerjaan, kemudian mengerjakan sampai dia mendapatkan kesuksesan dalam pekerjaannya, ikhtiar secara istilah berarti berusaha yang

dilakukan berabagai upaya untuk mencapai hasil yang terbaik. Ikhtiar juga adalah kebebasan untuk menentukan pilihan atau sikap terhadap sesuatu untuk mewujudkan apa yang diinginkan (Zain, 2020: 2). Jadi ikhtiar adalah usaha yang sungguh-sungguh dan baik dalam memenuhi segala kebutuhan hidupnya, baik berupa kebutuhan yang sangat penting sampai dengan kebutuhan yang tidak terlalu penting (Asabah, 2020: 4).

- b) Tawakkal berarti memasrahkan segala urusan hanya kepada Allah dan meyakini segala sesuatu yang terjadi telah ditentukan Allah sejak masa azali. Tidak ada sesuatu pun yang terjadi yang luput dari pengetahuan dan rencananya, bahkan kehendak (*al- 'azm*) di dalam hati seseorang pun dapat dibacanya. Oleh karena itulah, al-Ghazali menyalahkan sebagian filsuf yang meyakini bahwa Tuhan tidak mengetahui partikel- partikel kecil di alam ini, bahkan juga terhadap golongan Deisme yang menganggap Tuhan memang menciptakan alam dan isinya, namun Tuhan tidak mengatur nasib setelah penciptaannya. Pendapat ini juga ditentang oleh Ibn Miskawaih dengan mengatakan bahwa sesuatu tidak akan terjadi tanpa kehendak-Nya.

Orang yang beriman dan bertawakkal meyakini bahwa segala yang ditakdirkan Allah adalah yang terbaik baginya, baik takdir itu bersesuaian atau bahkan bertentangan dengan sesuatu yang diinginkannya. Keberhasilan, kesenangan dan kejayaan yang diraih dianggapnya sekedar ujian apakah ia tetap amanah dan bersyukur, sedangkan sakit, musibah, dan ketidakberhasilan dianggapnya hanyalah sekedar ujian untuk pengangkatan derajatnya. Pada tingkatan ini, seseorang meyakini bahwa dibalik semua yang terjadi terdapat hikmah yang tersembunyi (Umar, 2015: 1-2).

- c) Sabar, menurut Quraish Shihab, dalam Tafsir Al-Mishbah, menjelaskan bahwa sabar artinya menahan diri dari sesuatu yang tidak berkenan di hati. Ia juga berarti ketabahan. Selain itu, ia menjelaskan bahwa kesabaran secara umum dibagi menjadi dua. Pertama, sabar jasmani yaitu kesabaran dalam menerima dan melaksanakan perintah-perintah keagamaan yang melibatkan anggota tubuh seperti sabar dalam

menunaikan ibadah haji yang menyebabkan keletihan. Termasuk pula, sabar dalam menerima cobaan jasmaniyah seperti penyakit, penganiayaan dan sebagainya. Kedua, sabar rohani menyangkut kemampuan menahan kehendak nafsu yang dapat mengantarkan kepada kejelekan semisal sabar dalam menahan amarah, atau menahan nafsu seksual yang bukan pada tempatnya (Yusuf, 2018: 237).

Dalam hal ini bisa disimpulkan bahwasanya setiap permasalahan kecil maupun besar jangan mudah berkecil hati artinya semua permasalahan atau ujian yang di berikan oleh Allah SWT kepada hambanya tidak melampaui batas kemampuannya asalkan dapat berusaha, ikhtiar, tawakkal dan sabar. Karena Allah SWT ingin mengangkat derajat seorang hamba yang ingin yang berserah diri kepada-Nya dengan sesuai ajaran agama Islam.

B. Bijaksana dalam Mengenal dan Memahami Pengelolaan Emosi diri saat Mengalami Orderan Fiktif

Dalam mengelola emosi perlu untuk mengenali dan memahami emosi yang ada dalam diri seseorang, karena itu perlu bersikap bijaksana dalam menghadapi keadaan apapun. Seperti halnya *driver* ojek *online* saat mengalami orderan fiktif makanan, biasanya dalam menghadapi persoalan keadaan *driver* ojek *online* pasti merasakan kekecewaan yang terlalu larut sehingga mengakibatkan pekerjaannya terganggu, perlu dipahami dengan menghadapi persoalan yang dihadapi oleh ojol dapat bersikap bijaksana artinya mampu menyesuaikan dan menempatkan diri dari persoalan yang sedang dihadapi dengan berbudi berakal dan menemukkan jalan keluar dari permasalahan. Gambaran wawancara pada salah satu anggota paguyuban ojek *online* pak darmaji *driver* Gojek umur 46 tahun, ketika memahami dan bijaksana tentang mengelola diri saat mengalami orderan fiktif makanan:

“Saya mas sebagai driver ojol yang sudah lama selama 2017 pernah mengalami orderan fiktif saat itu pada tahun 2019, saya sebelum bergabung di komunitas ojol pernah sekali mengalami orderan fiktif makanan dengan jumlah Rp.230.000, seperti teman teman yang lain saya mengambil orderan

setelah itu sesampainya di alamat konsumen dihubungi beberapa kali tidak ada respon perasaan saya pun stres, jengkel, dan kecewa disaat itu juga belum paham mengenai pertanggungjawaban pelaporan orderan fiktif makanan. Setelah itu saya bertemu teman saya juga *driver* ojol juga merekomendasikan kalau semisal mendapatkan orderan fiktif lagi kamu mending gabung sama komunitas ojol jadi kamu mengalami order fiktif atau mengalami insiden di jalan ada yang bisa menolong kamu atau kamu menolong sesama bersilaturahmi. Setelah ikut di komunitas teman saya dan beberapa bulan kemudian saya mengalami order fiktif lagi mas apes saya, sebelum itu saya sudah masuk di grup Whatssapp sudah diberitahukan cara-cara menghindari order fiktif tetapi saya belajar dari pengalaman sebelumnya agar selalu waspada dan menjaga emosi saya agar dapat berpikiran positif untuk melaporkan kejadian order fiktif.”

Sebagaimana telah dijelaskan anggota paguyuban ojek online di Semarang Timur bahwa pengalamannya mengalami orderan fiktif dari sebelum dan sesudah bergabung di paguyuban ojek online, tingkatan emosinya berubah ketika yang sebelumnya gampang stres, marah, kecewa dan sesudahnya mengalami tingkatan emosi yang baik, mudah mengontrol, menyesuaikan, dan mengendalikan emosinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengelolaan emosi terhadap orderan fiktif pada anggota paguyuban ojek *online* di Semarang Timur (Analisis bimbingan dan konseling Islam) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran dari dampak anggota paguyuban ojek *online* di Semarang Timur yang mengalami orderan fiktif makanan:
 - a) Kekecewaan yang mengakibatkan korban dari orderan fiktif makanan mengalami keterlarutan pada suatu permasalahan yang menyimpannya menjadikan *driver* ojek *online* merasa berpikiran secara berlebihan, bimbang akan mengerjakan sesuatu dan tidak bersemangat melakukan aktivitas bekerja.
 - b) Dampak yang dialami *driver* ojek *online* setelah mengalami orderan fiktif makanan yaitu berkurang performa dan poin pada akun *driver* ojek *online* yang mengakibatkan *driver* sulit mendapatkan orderan dan berkurangnya pendapatan karena target orderan tidak sesuai yang ditargetkan.
2. Bimbingan dan konseling Islam dalam pengelolaan emosi pada anggota paguyuban yang mengalami orderan fiktif makanan yang melalui dengan teknik konseling teman sebaya dan bimbingan kelompok secara tidak langsung mengajarkan untuk berempati kepada masyarakat dalam kehidupan berhubungan sosial seperti yang dilakukan pada paguyuban ojek *online* yang saling tolong menolong dalam hal apapun seperti salah satu anggota mengalami orderan fiktif anggota lainya membantu. Selain berempati mengajarkan untuk selalu ikhtiar, sabar, dan tawakkal, agar setiap permasalahan yang dialami dituntun untuk berserah diri kepada Allah SWT.

B. Saran

Berdasarkan setelah memperhatikan lagi hasil analisis data yang telah dijabarkan, beberapa hal yang harus perlu ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik, penulis menyarankan beberapa untuk disampaikan sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan anggota dipaguyuban ojek *online* Gabsa Elite dan PDOS perlu untuk setiap pertemuan agar diberikan pemahaman tentang cara menyelesaikan permasalahan saat mengalami orderan fiktif makanan
2. Keberhasilan dalam mengeratkan silaturahmi anggota paguyuban jangan sampai putus dan sering-sering untuk mengadakan sarasehan.

C. Penutup

Segala puji syukur kepada Allah SWT Tuhan pencipta alam semesta, dengan mengucapkan Alhamdulillah dengan limpah rahmat serta hidayah sehat yang diberikan oleh Allah SWT. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi agung Muhammad SAW, dengan keberkahan dan syafaat sampai hari akhir, yang mana penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar strata 1 (S1) dengan baik. Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif dari pihak penulis sangat diharapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Artikel ini telah tayang di Kumparan-plus.com, “Sejarah Ojek Sebelum Gojek”, (<https://kumparan.com/kumparantech/sejarah-ojek-sebelum-gojek-1zRuQzx9UFO>) di unduh pada Minggu 5 Maret 2023 06.44)
- Artikel ini telah tayang di myceisonline.com, “Perkembangan Perusahaan Transportasi Online di Indonesia”, (<https://www.myceisonline.com/perkembangan-perusahaan-transportasi-online-di-indonesia/>) di unduh pada Minggu 5 Maret 10.33).
- Amin Samsul Munir. 2008. *Bimbingan Konseling Islam*. Jakarta: AMZAH
- Arbian. 2020. *Tanggung Jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) Terhadap Mitra Driver Gojek Atas Kerugian Akibat Orderan Fiktif Dalam Layanan Go Food Yang Menggunakan Transaksi Tunai. Skripsi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Atik Septi Winarsih & Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azam Ulul. 2016. *Bimbingan dan Konseling Perkembangan di Sekolah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Aziah Ayu & Adawi Rabia Popon. 2018. “Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Distributif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)”. *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 18, (2), 151.
- Azzahra Eldi Sheila, Dkk. 2021. “Akibat Hukum Pesanan Fiktif Oleh Konsumen Terhadap Pengemudi Ojek Online Dari Kuhperdata”. *Jurnal Hukum*. 13, (1), 4.

- Bahiroh Afifatul Fitriani & Sumarwoto Vitalis Djarot. 2014. "Peningkatan Kemampuan Pengelolaan Emosi Korban Perceraian Berbantuan Bimbingan Pribadi-Sosial Dengan Teknik Simulasi Siswa Smp Negeri 1 Takaren Kabupaten Magetan". *Jurnal Counsellia*, 4, (2), 3.
- Barata Adya Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Budiardjo. 1991. *Kamus Psikologi*. Semarang: Dahara Prize.
- Budiastuti Dyah & Bandur Agustinus. 2018. *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Bukhori Baidi. 2014. "Dakwah Melalui Bimbingan dan Konseling Islam". *Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 5, (1), 8-13.
- Damarkos Monica Bianca & Widodo Yohanes Heri. 2022. "Tingkat Kemampuan Mengelola Emosi Mahasiswa (Studi Deskriptif pada Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Angkatan 2018 dan 2019 Universitas Sanata Dharma)". *Jurnal of Counseling and Personal Development*, 1, (4), 2.
- Diana Rachmy. R. 2015. "Pengendalian Emosi Menurut Psikologi Islam". *Jurnal UNISIA*, 37, (82), 43-44.
- Dwipratama Shandy Pribadi, Sartika Dewi, & Hadian Rizka. 2019. "Studi Deskriptif Mengenai Resiliensi pada Komunitas Ojek *Online* ADC di Kota Bandung". *Jurnal Prosiding Psikologi*, 5, (2), 858.
- Eisenberg, N. (2002). *Emphaty and its Development*. New York: Cambridge University Press.
- Erman Amti & Prayitno. 2008. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Farid Hasyim dkk. 2010. *Bimbingan dan Konseling Religius*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media
- Faqih Ainur Rohim. 2001. *Bimbingan dan Konseling dalam Islam*. Yogyakarta: UII Press.
- Fatimah Iim, Muksin Ucin, & Saepulrohlim Asep. 2017. "Peningkatan Rasa Percaya Diri Anak Yatim dan Dhuafa Melalui Bimbingan Konseling Islam". *Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Konseling, dan Psikoterapi Islam*, 5, (1), 102.

- Fauziah Neneng. 2017. "Ojek Masa ke Masa Kajian Secara Manajemen Sumber Daya Manusia". *Jurnal AKP*, 7, (1), 36-37.
- Fitriani AA. 2018. *Perbedaan Ojek Online Go-Ride, Grab-Bike, dan UberMotor*. Surabaya: Untag.
- Fitriani Riska. 2022. *Perlindungan Hukum Terhadap Driver Gojek Akibat Pemesanan Fiktif Go-Food Dengan Pembayaran COD (Cash on Delivery) Pada Aplikasi Gojek Oleh Customer di Wilayah Kota Jember*. *Skripsi*. Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Acmad Siddiq Jember.
- Goleman Daniel. 1995. *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman Daniel. 1999. *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Goleman Daniel. 2006. *Emosional Intelligence: Kecerdasan Emosional, mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Alih bahasa: T. Hermaya. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hallen. 2002. *Bimbingan dan Konseling Dalam Islam*. Jakarta: Ciputat Press.
- Halik Al. 2020. "A Counselling Service of Developing the Qonaa'ah Attitude of Millennial Generation in Attaining Happiness". *Journal of Advanced Guidance and Counseling*, 1, (2), 93.
- Hidayanti Ema. 2013. "Optimalisasi Pelayanan Bimbingan dan Konseling Agama Bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)". *Jurnal Optimalisasi Pelayanan Bimbingan*, 13, (2), 364-365
- Hikmah Asabah Nurul & Partono. 2020. "Ikhtiar Jasmani dan Rohani Seorang Muslim Menghadapi Wabah Covid-19". *Jurnal Pendidikan Islam*, 10, (10), 4.
<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/search.html/?q=gofood>
- Jaali,H. 2012. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Jaya Yahya. 2004. *Bimbingan dan Konseling Agama Islam*. Padang: Angkasa Raya.
- Kamaluddin. 2011. "Bimbingan dan Konseling Sekolah". *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. 17, (4), 447-457.
- Khasan Moh. 2017. "Perspektif Islam dan Psikologi Tentang Pemahaman". *Jurnal At-Taqaddum*, 9, (1), 81.

- Kuliyatun. 2020. "Bimbingan dan Konseling Islam Dalam Meningkatkan Religiusitas Siswa Menengah Atas (SMA)". *Jurnal Bimbingan Penyuluhan Islam*. 2. (1). 101-104.
- Laila Faizah Noer. 2017. *Bimbingan Konseling Keluarga dan Remaja*. Surabaya: Uin Sunan Ampel Press.
- Latifah Imroatul. 2022. "Konseling Teman Sebaya Dalam Membentuk Karakter Kepribadian Sanguinis Pada Mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam IAIN Ponorogo". *Skripsi*: IAIN Ponorogo.
- Lijan Poltak & Sinambela. 2010. *Analisis dan Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Pada Siklus Pendapatan di PT Alkajasa Tripratama (Cd-Rom)*. Surabaya: FB-WM.
- Lubis Syaiful Akhyar. 2007. *Konseling Islam Kyai dan Pesantren*. Yogyakarta: elSAQ Prees.
- Mabruwaru VA. 2017. *Analisis Kinerja Angkutan Umum Penumpang Di Kota Sorong*. Tesis. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Mahmudah. 2015. *Bimbingan dan Konseling Keluarga*. Semarang: CV Karya Abadi Jaya.
- Maurus. J. 2014. *Mengembangkan Emosi Positif*. Jakarta: Bright Publiser.
- Marsudi Saring. 2003. *Layanan Bimbingan Konseling di Sekolah*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Moleong Lexy J. 1991. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mufid Abdul. 2020. "Moral and Spiritual Aspects in Counseling Recent Development in the West". *Journal of Advanced Guidance and Counseling*, 1, (1), 7.
- Muslimah Siti & Nuryono Wiryo. 2017. "Pengembangan Buku Panduan Pengelolaan Emosi Marah Dengan Strategi Emosional Literacy Siswa SMP Kelas VIII Candi Sidoarjo" *Jurnal Mahasiswa Bimbingan dan Konseling*, 7, (2), 2.
- M, Zain. 2020. *Ikhtiar dalam Bahasa*. Padang: UNP Press
- Narti Sri. 2019. *Kumpulan Contoh Laporan Hasil Tindakan Bimbingan Konseling*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Nugroho Puspo. 2017. "Paradigma Pendekatan Spiritual dalam Layanan Bimbingan dan Konseling Islam di Lembaga Pendidikan Islam". *Konseling Edukasi Journal Of Guidance and Counseling*, 1, (1), 113-114.
- Noviza Neni. 2011. "Konseling Teman Sebaya (*Peer Counseling*) Suatu Inovasi Layanan Bimbingan Konseling di Perguruan Tinggi". *Jurnal Wardah*, 12, (1), 87-88.
- Puspita Shinta Mutiara. 2019. "Kemampuan Mengelola Emosi Sebagai Dasar Kesehatan Mental Anak Usia Dini". *Jurnal Program Studi PGRA*, 5, (1), 90-91.
- Prasetya Fajar Akhmad & Gunawan I Made Sonny. 2018. *Mengelola Emosi*. Yogyakarta: K-Media.
- Priatmoko Slamet Dwi, 2011. "Upaya Meningkatkan Emosi Melalui Layanan Bimbingan Kelompok Pada Remaja Di Panti Asuhan Yayasan Al Hidayah Desa Desel Sadeng Kecamatan Gunung Pati Semarang". *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Qomar Tania, Chethiyar Saralah Devi Mariamdanar, & Equatora Muhammad Ali. 2022. "Perceived Stress, Emotional Intelliegence, and Wellbeing Of Mental Healt Profssionals During Covid-19 In Pakistan. *Journal Of Advanced Guidance and Counseling*, 3, (1), Hal 19
- Raharjo Agus. 2002. *Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*. Citra Aditya Bakti.
- Riyadi Agus & Adinugraha Hendri Hermawan. 2021. "The Islamic Counseling Countruction in Da'wah Science Structure". *Journal of Advanced Guidance and Counseling*, 2,(1), 15.
- Romlah, T. 2001. *Teori dan Praktek Bimbingan Kelompok*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Saf'ah, Khasanah Yuli Nur, dan Umriana Anila. 2017. "Peranan Bimbingan Konseling Islam Dalam Meningkatkan Moral Narapidana Anak: Studi pada Bapas Kelas 1 Semarang". *Jurnal Peranan Bimbingan Konseling Islam*, 12, (2), 220
- Sagita Putu Ari & Wita I Nyoman. 2019. "Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online di Indonesia". *Jurnal Hukum Universitas Udayana*, 7, (11), 3.

- Sawal Muhammad. 2018. *Aspek Krimonogen Pelaku Tindakan Orderan Fiktif Terhadap Ojek Online*. Skripsi. Palembang: Universitas Sriwijaya. Hlm 15-16
- Setyaningrum Rani, dkk. 2016. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur)”. *Jurnal Administrasi Bisnis JAB*, 36, (1), 213.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Elfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulasmono Bambang Suteng. 2012. “Problem Solving: Signifikasi, Pengertian, dan Ragamnya”. *Jurnal: PPKN FKIP Universitas Kristen Satya Wacana*, 28, (2), 161-162.
- Sucipto Ade. 2020. “Dzikir as a Therapy in Sufistic Counseling”. *Journal of Advanced Guidance and Counseling*, 1, (1), 62
- Suryawati Ni Made Rahmi. 2016. “Konseling Teman Sebaya Untuk Meningkatkan Empati Siswa”. *Jurnal Penelitian Indonesia*, 16, (2), 207.
- Sutoyo Anwar. 2014. *Bimbingan dan Konseling Islami*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Sutoyo Anwar. 2013. *Bimbingan dan Konseling Islam (Teori dan Praktek)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Styana Debby Zalussy, Nurkhasanah Yuli, & Hidayanti Ema. 2016. “Bimbingan Rohani Islam dalam Menumbuhkan Respon Spiritual Adaptif Bagi Pasien Stroke di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih”. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 36, (1), 50.
- Styaningsih Nur Fidya, Putra Yardan Widyadhana Riyadi, & Herviana Widya Herra. 2022. “Analysis Of The Development Of *Online* Transportation In Indonesia in Era 4.0 With Descriptive Research Methods”. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*, 4, (1), 162.
- Thohir Umar Faruq. 2015. “Tauhid dan Sikap Tawakkal dari *Passiva* Menuju *Activa*”. *Jurnal Keislaman*, 1, (1), 1-2

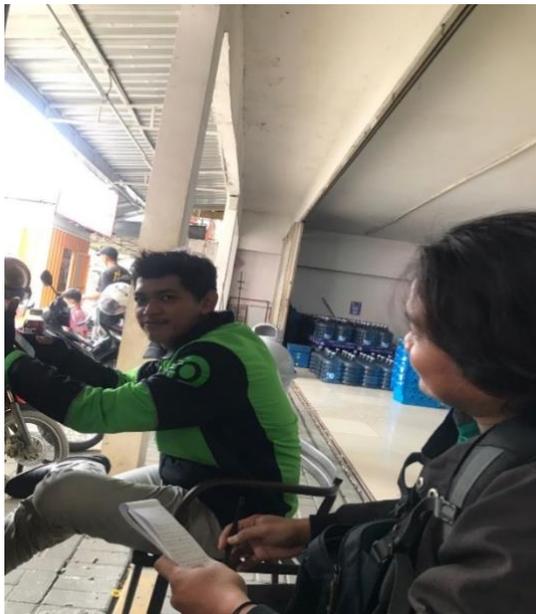
- Thohir Moh Abdullah. 2017. “Implementasi Penafsiran Qs. Ali Imron Ayat 110 Dalam Tafsir Jalalain Terhadap Pembentukan Generasi Khoiru Ummah Di Pondo Pesantren An-Nur Al-Islami Kauman Jekulo Kudus”. *Skripsi*: IAIN Kudus.
- Triratnasari Ida. 2014. “Hubungan Antara Kemampuan Pengelolaan Emosi Dengan Perilaku Agresif Peserta Didik”. *Jurnal Bimbingan dan Konseling STKIP PGRI Sumatera Barat*. Hal 1.
- Umriana Anila. 2015. *Pengantar Konseling: Penerapan Keterampilan Konseling Dengan Pendekatan Islam*. Semarang: Basscom Multimedia Grafika
- Waruwa Vikardin. Dkk. 2020. “Pertanggungjawaban Pidana Pelaku Orderan Fiktif Ojek Online Yang Mengakibatkan Kerugian PT. Grab Indonesia (Studi Putusan Nomor 1507/PID.SUS/2018/PN.MDN)”. *Jurnal: Hukum*, 9, (3), 179.
- Wawancara Pak Nanang Korban Orderan Fiktif Pada Tanggal 1 Maret 2023
- Wawancara Pak Ali Korban Orderan Fiktif Pada Tanggal 14 Maret 2023
- Wawancara Pak Dani, Pak Agus, Mas Erwin, Mas Angga, Mas Fazri Pada Tanggal 17 Maret 2023
- Yusuf M, Kahfi Dona, & Chaer Toriqul Moh. 2018. “Sabar dalam Perspektif Islam dan Barat”. *Jurnal Studi Kependidikan dan Keislaman*, 4, (2), 237.

Transkrip Wawancara Pada Ketua dan Anggota Paguyuban Ojek *Online* di Semarang Timur

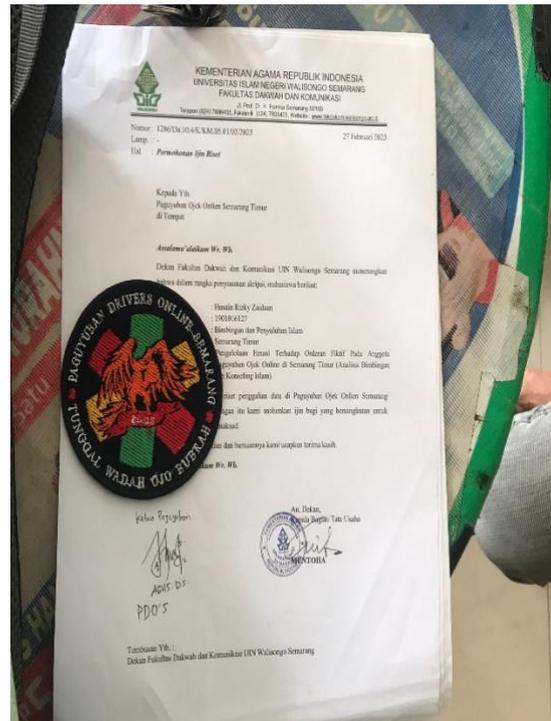
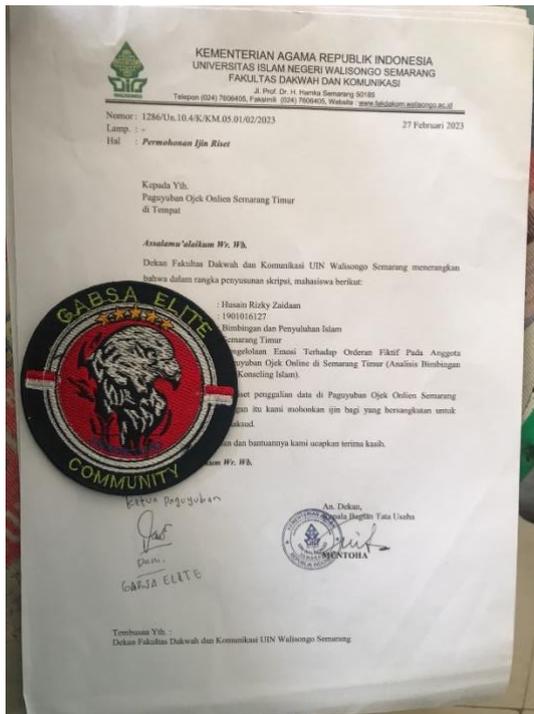
PERTANYAAN	JAWABAN
PERTANYAAN UNTUK KETUA PAGUYUBAN OJEK <i>ONLINE</i> SEMARANG	
Bagaimana awal mula terjadinya orderan fiktif dikalangan ojek <i>online</i>	
Bagaimana pengalaman anda dengan mendapatkan orderan fiktif makanan	
Bagaimana perasaan anda saat pertama kali mendapatkan orderan fiktif makanan	
Bagaimana anda bisa menangani saat mendapatkan orderan fiktif makanan	
Bagaimana tanggapan anda saat rekan seprofesi mendapatkan orderan fiktif makanan	
Bagaimana cara anda menangani orderan fiktif makanan saat rekan seprofesi mengalami orderan fiktif	
PERTANYAAN UNTUK ANGGOTA PAGUYUBAN OJOL SEMARANG	
Bagaimana tanggapan anda tentang orderan fiktif makanan	

Apakah anda pernah mendapatkan orderan fiktif makanan	
Bagaimana perasaan anda saat mengalami orderan fiktif makanan	
Kapan terakhir kali mendapatkan orderan fiktif makanan	
Bagaimana saat anda mengalami orderan fiktif makanan apakah perlu meminta pertolongan kepada rekan seprofesi atau menanganinya sendiri	
Bagaimana perasaan anda setelah diberikan pertolongan kepada rekan seprofesi	
Bagaimana cara rekan seprofesi membantu anda saat mengalami orderan fiktif	
Apa yang terjadi jika anda tidak bisa menanganinya orderan fiktif	

Dokumentasi



Lampiran 3



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Husain Rizky Zaidan

Tempat, tanggal lahir : Semarang , 07 Januari 2001

Alamat : Bitaran Utara, Rt. 03/ Rw.02, Banjardowo, Genuk Kota
Semarang

Agama : Islam

No.Hp/ Email : 082135911763

Nama Ayah : Suhartoyo

Pekerjaan Ayah : Pensiunan PNS Guru

Nama Ibu : Ida Setyawati

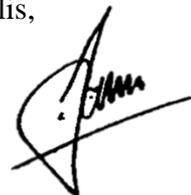
Pekerjaan Ibu : PNS Guru

Pendidikan Formal :

1. SDI Darul Falah Lulus Tahun 2013
2. MTs Darul Hasanah Lulus Tahun 2016
3. MAN 2 Kota Semarang Lulus Tahun 2019

Semarang, 25 Maret 2023

Penulis,



Husain Rizky Zaidan

NIM. 1901016127

