

# Lingkungan Kerja dan *Psychological well-being* Pengemudi Ojek Online : Menelisik Peran Dukungan Emosional

**Fikhi Surya Abadi Muhammad**

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

**Eben Ezer Nainggolan**

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

**Etik Darul Muslikah**

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

E-mail: [fikhisurya03@gmail.com](mailto:fikhisurya03@gmail.com)

## **Abstract**

*Online motorcycle taxi drivers face various challenges in their work, such as unstable income, poor road conditions, and high risk of accidents, which can affect their psychological well-being. This study aims to understand how the perception of the quality of the work environment affects the psychological well-being of online motorcycle taxi drivers with emotional support as a moderator. This study used a quantitative correlational design involving 300 online motorcycle taxi drivers. The data collection instrument in this study used a Likert scale consisting of a scale of perception of the quality of the work environment, a scale of psychological well-being, and a scale of emotional support. Data analysis was carried out using a moderation technique with the help of the jamovi application. The results showed that the perception of the quality of the work environment had a significant relationship with the psychological well-being of online motorcycle taxi drivers and emotional support was found to moderate the relationship between the two variables.*

**Keywords:** *emotional support; psychological well-being; perception of the quality of the work environment; online motorcycle taxi drivers.*

## **Abstrak**

*Pengemudi ojek online menghadapi berbagai tantangan dalam pekerjaan mereka, seperti pendapatan yang tidak stabil, kondisi jalan yang buruk, dan resiko kecelakaan yang tinggi, yang dapat memengaruhi psychological well-being mereka. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana persepsi kualitas lingkungan kerja memengaruhi psychological well-being pengemudi ojek online dengan dukungan emosional sebagai moderator. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan melibatkan 300 pengemudi ojek online. Instrumen pengambilan data pada penelitian ini menggunakan skala likert yang terdiri dari skala persepsi kualitas lingkungan kerja, skala psychological well-being, dan skala dukungan emosional. Analisis data dilakukan menggunakan teknik moderasi dengan bantuan aplikasi jamovi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas lingkungan kerja memiliki hubungan signifikan terhadap psychological well-being pengemudi ojek online dan dukungan emosional ditemukan mampu memoderasi hubungan dari dua variabel tersebut.*

**Kata kunci:** *dukungan emosional; psychological well-being; persepsi kualitas lingkungan kerja; pengemudi ojek online.*

## Pendahuluan

Transportasi, terutama di sektor informal, turut berperan dalam menekan angka pengangguran dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Dengan demikian, sektor transportasi dapat dikatakan memiliki fungsi yang signifikan dalam perkembangan ekonomi dan kesejahteraan, serta dalam mendukung pertumbuhan pembangunan yang inklusif (Adisasmita, 2010). Pada era globalisasi ini, teknologi telah menjadi kebutuhan yang sangat penting, karena dunia semakin cepat berubah menuju modernisasi di berbagai aspek. Setiap negara harus mampu bersaing dengan memanfaatkan teknologi dan mengaplikasikannya dalam aktivitas sehari-hari. Perkembangan teknologi telah memudahkan kegiatan manusia, dan saat ini, telepon genggam bukan lagi barang mewah, melainkan kebutuhan yang esensial untuk komunikasi, mencerminkan sifat sosial manusia (Djarmiko, 2016). Salah satu kemajuan teknologi yang signifikan adalah pemanfaatan media internet sebagai sarana interaksi sosial, yang membawa banyak kemudahan dalam komunikasi dan akses informasi di segala bidang. Dalam dunia bisnis, persaingan global yang ketat menuntut para pelaku usaha untuk memanfaatkan internet sebagai alat utama dalam memenangkan persaingan. Meningkatnya pengguna internet di dunia memudahkan para pebisnis untuk memasarkan dan mengembangkan usaha mereka (Saragih & Ramdhany, 2012).

Di Indonesia, jasa transportasi *online* atau transportasi berbasis aplikasi semakin marak muncul. Jasa transportasi merupakan usaha untuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut, dan mengalihkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lainnya guna memenuhi tujuan tertentu (Miro, 2005). Sedangkan jasa transportasi *online* adalah layanan transportasi yang berbasis internet, mencakup semua kegiatan transaksi, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran, hingga penilaian terhadap kualitas layanan. Transportasi *online* memanfaatkan aplikasi sebagai media pemesanan, yang memudahkan konsumen dalam memenuhi kebutuhan transportasi. Selain kemudahan, transportasi *online* juga menawarkan berbagai nilai positif, seperti pemesanan yang praktis, biaya transportasi yang lebih hemat, efisiensi waktu perjalanan, keamanan yang terjaga, dan kemudahan dalam menghindari masalah parkir. Perkembangan industri transportasi, terutama jasa transportasi berbasis *online*, telah terjadi dengan sangat pesat. Sejak kemunculannya di Indonesia pada tahun 2014, diawali oleh aplikasi Uber, diikuti oleh Gojek dan Grab, transportasi berbasis *online* telah menjadi alternatif utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi mereka. Jasa ini terbagi menjadi dua kategori: transportasi dengan mobil dan motor. Menurut dokumen elektronik dari jaringan televisi digital CNBC Indonesia, Gojek saat ini menangani lebih dari 3.000.000 pesanan setiap harinya, yang dikelola oleh lebih dari 2.000.000 pengemudi aktif (Frandya, 2019).

Dalam setiap transaksi, transportasi *online* menawarkan pelayanan berbasis internet, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran, hingga penilaian kualitas layanan. Dengan kemajuan teknologi, penumpang kini dapat dengan mudah memesan ojek hanya melalui aplikasi di smartphone mereka, dari mana saja dengan

akses internet yang tersedia. Namun, dalam menjalankan tugas sebagai pengendara ojek *online*, banyak pelanggan melaporkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa keluhan yang sering muncul mencakup cara pengendara menghubungi pelanggan yang dianggap kurang sopan, komunikasi yang tidak efektif, keterlambatan dalam penjemputan, dan perilaku berkendara yang ugal-ugalan. Keluhan ini sering kali disorot di media sosial dan media elektronik, menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam pelayanan yang profesional.

Kritik terhadap kualitas layanan yang diberikan pengemudi ojek *online* menunjukkan adanya tantangan kompleks dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Meskipun aplikasi memudahkan konsumen dalam memesan layanan, pengemudi sering kali harus menghadapi tekanan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, yang diukur melalui penilaian dan rating. Tekanan untuk mempertahankan reputasi ini, dikombinasikan dengan kondisi kerja yang sulit diprediksi seperti lalu lintas padat atau cuaca buruk, dapat menciptakan beban mental yang signifikan. Ketidakpuasan pelanggan yang banyak dilaporkan juga menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara harapan konsumen dan kondisi nyata yang dialami pengemudi di lapangan.

Dalam konteks tersebut, *psychological well-being* pengemudi menjadi isu penting yang perlu diperhatikan. Sebagai bagian dari sektor pekerjaan informal dengan tantangan tinggi, para pengemudi dihadapkan pada tekanan pekerjaan yang berkelanjutan tanpa adanya jaminan pendapatan yang stabil. Hal ini bisa mengakibatkan stres kronis yang berdampak pada *psychological well-being* mereka. Menurut Ryff (1989), *psychological well-being* mencakup aspek penerimaan diri (self-acceptance), hubungan positif dengan orang lain (positive relations with others), otonomi (autonomy), penguasaan lingkungan (environmental mastery), tujuan hidup (purpose in life), dan pertumbuhan pribadi (personal growth). Ryff & Keyes (1995) memperkenalkan dua pandangan tentang *psychological well-being*. Pandangan pertama adalah kesejahteraan hedonis, yang membedakan antara emosi positif dan negatif, dengan fokus pada keseimbangan antara keduanya. Pandangan ini lebih sejalan dengan pandangan kebahagiaan tradisional, yang memandang kebahagiaan sebagai adanya emosi positif dan tidak adanya emosi negatif. Pandangan kedua, menekankan eudaimonia—hidup sesuai dengan jati diri, mencapai potensi pribadi, dan menemukan makna hidup. Pandangan eudaimonik ini menekankan kepuasan yang diperoleh dari rasa tujuan hidup dan realisasi diri yang mendalam, bukan dari kesenangan sesaat.

*Psychological well-being* adalah aspek penting yang sering kali diabaikan dalam profesi ini. *psychological well-being* dapat dicapai jika seseorang tersebut mampu memanfaatkan potensi-potensi yang ada di dalam dirinya. *Psychological well-being* sebagai suatu kehidupan yang berjalan bahagia, yaitu merupakan kombinasi dari perasaan senang dan berfungsi baik dalam kehidupan (McAllister dkk, 2013). Namun, ketika lingkungan kerja yang dihadapi penuh dengan tekanan dan ketidakpastian, *psychological well-being* para pengemudi bisa menurun. Lingkungan kerja yang buruk misalnya, jam kerja yang tidak teratur, ketidakpastian pendapatan, dan kurangnya dukungan dari pihak perusahaan dapat berdampak negatif pada kondisi psikologis para pengemudi. Hal ini diperparah dengan minimnya

akses mereka terhadap dukungan kesehatan mental atau program kesejahteraan pekerja yang biasanya diberikan dalam pekerjaan formal.

Persepsi dapat diartikan sebagai sudut pandang individu terhadap suatu permasalahan, yang didasarkan pada perspektif tertentu dalam melihat fenomena tersebut. Persepsi memiliki pengaruh besar terhadap perilaku individu karena melibatkan penilaian terhadap suatu peristiwa. Sebagai makhluk sosial, manusia memiliki pandangan dan pendapat pribadi yang beragam, sehingga perbedaan persepsi adalah hal yang wajar. Menurut Martono (2010). Masalah *psychological well-being* pada pengemudi ojek *online* tidak dapat dipisahkan dari kondisi lingkungan kerja mereka yang sering kali penuh tekanan dan ketidakpastian. Selain tantangan fisik seperti jam kerja yang tidak teratur dan risiko kecelakaan di jalan, para pengemudi juga menghadapi tekanan psikologis dari tuntutan pekerjaan yang tinggi, termasuk ekspektasi untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Ketika kondisi ini tidak diimbangi dengan dukungan sosial atau program kesejahteraan pekerja yang memadai, *psychological well-being* para pengemudi menjadi rentan terganggu. Akibatnya, mereka mungkin merasa stres, cemas, dan kehilangan motivasi, yang berujung pada penurunan performa dan kesejahteraan hidup secara keseluruhan.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana persepsi pengemudi terhadap lingkungan kerja mereka dapat memengaruhi *psychological well-being*. Persepsi memainkan peran kunci dalam membentuk cara pandang individu terhadap situasi dan tantangan yang mereka hadapi. Ketika pengemudi memiliki persepsi positif terhadap lingkungan kerja misalnya merasa lingkungan kerjanya aman dan didukung oleh Perusahaan maka mereka cenderung memiliki *psychological well-being* yang lebih baik. Sebaliknya, persepsi negatif, seperti merasa lingkungan kerja tidak adil atau berisiko tinggi, dapat memperburuk stres dan menurunkan kesejahteraan mereka. Oleh karena itu, persepsi kualitas lingkungan kerja menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan *psychological well-being* pengemudi ojek *online*. Pengemudi yang merasa lingkungannya kondusif dan mendukung akan lebih mampu mengatasi tekanan kerja, menjaga motivasi, serta mencapai potensi maksimalnya. Memahami bagaimana persepsi ini terbentuk, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya, dapat membantu perusahaan dalam menciptakan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas kerja dan kesejahteraan pengemudi.

Namun demikian, dalam menghadapi berbagai tekanan dari pekerjaan, tidak semua pengemudi ojek *online* mengalami penurunan *psychological well-being*. Salah satu faktor yang diharapkan dapat memperkuat individu dalam menghadapi tekanan kerja adalah dukungan emosional yang mereka terima dari orang-orang di sekitar mereka. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *psychological well-being* seorang pekerja seperti usia, besarnya gaji, jenis pekerjaan, status pernikahan dan dukungan sosial. Seseorang yang mempunyai banyak teman dan menjalin hubungan dengan lebih banyak orang, mendapatkan penerimaan dan dukungan orang-orang atau kelompoknya akan merasa lebih sejahtera (Pozzi dkk, 2014). Dukungan emosional, yang bisa berasal dari keluarga, teman, atau komunitas

sesama pengemudi, dapat berfungsi sebagai penyeimbang atau buffer dalam menghadapi tekanan yang berasal dari pekerjaan. Dukungan ini dapat berupa dorongan moral, pendengaran yang empatik, atau rasa kebersamaan yang membuat individu merasa dihargai dan tidak sendirian dalam menghadapi masalah.

Dukungan emosional merupakan salah satu bentuk dukungan sosial yang diberikan kepada individu dalam bentuk perhatian, empati, kasih sayang, serta pemahaman. Menurut House (1987), dukungan emosional adalah bentuk bantuan sosial yang paling intim dan langsung berpengaruh terhadap *psychological well-being* seseorang. Dukungan ini dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk keluarga, teman, rekan kerja, dan bahkan komunitas sosial. Dalam konteks pengemudi ojek *online*, dukungan emosional memainkan peran penting dalam membantu mereka menghadapi tantangan pekerjaan yang penuh tekanan.

Penelitian mengenai bagaimana dukungan emosional berfungsi sebagai variabel moderator antara persepsi kualitas lingkungan kerja dan *psychological well-being* pada pengemudi ojek *online* masih sangat terbatas. Padahal, memahami peran dukungan emosional dalam konteks ini sangat penting untuk menemukan strategi yang tepat dalam meningkatkan *psychological well-being* para pengemudi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengisi kesenjangan penelitian yang ada, serta memberikan wawasan bagi pihak perusahaan ojek *online* dan pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih berpihak kepada kesejahteraan para pengemudi.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional untuk mengetahui hubungan antara persepsi kualitas lingkungan kerja dan *psychological well-being*, dengan dukungan emosional sebagai variabel moderator. Populasi dalam penelitian ini adalah pengemudi ojek *online* di Kota Sidoarjo, dengan sampel sebanyak 300 orang yang ditentukan menggunakan rumus Isaac & Michael dengan tingkat kesalahan 5%. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling.

Instrumen pengumpulan data terdiri dari tiga skala: skala persepsi kualitas lingkungan kerja (17 item), skala *psychological well-being* (18 item), dan skala dukungan emosional (11 item), semuanya menggunakan model Likert dengan pilihan jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), Netral (N), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Skala ini mencakup item yang bersifat *favourable* dan *unfavourable*. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* yang disebarakan melalui *Google Form*.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis moderasi dengan bantuan *software JAMOV*. Pengujian dilakukan untuk melihat hubungan langsung antara variabel serta interaksi moderasi, dengan hasil yang bersifat kuantitatif untuk mendukung hipotesis penelitian.

## Hasil

Sebelum melakukan uji analisis data, peneliti melakukan uji prasyarat, di mana uji prasyarat menentukan teknik analisis data apa yang akan di gunakan peneliti dalam menganalisis data penelitian. Dalam penelitian ini, uji prasyarat yang di lakukan adalah uji normalitas data, setelah itu dilakukan uji moderasi yang kemudian dianalisis secara kritis.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Sig.	Keterangan
Persepsi kualitas lingkungan kerja, <i>psychological well-being</i> , dukungan emosional	0,200	Normal

Sumber: Output Statistic Program IBM SPSS Seri 26 for Windows

Berdasarkan hasil normalitas menggunakan uji *kolmogorov-sirnov* diperoleh variabel-variabel yang diteliti memiliki skor signifikansi sebesar 0,200. Artinya lebih besar dari 0,05 sehingga data berdistribusi normal.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Moderasi**

Variabel	Estimate	SE	Z	P	Keterangan
Persepsi Kualitas Lingkungan Kerja - <i>Psychological well-being</i>	-0,94832	0,02317	-40,93	<0,001	Signifikan
Dukungan Emosional - <i>Psychological well-being</i>	1,80733	0,02086	86,63	<0,001	Signifikan
Persepsi Kualitas Lingkungan Kerja * Dukungan Emosional - <i>Psychological well-being</i>	-0,00832	0,00152	-5,49	<0,001	Signifikan

Sumber: Output Analysis Moderated Jamovi for Windows

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan teknik *Moderated Analyses* menggunakan JAMOVI, hubungan antara persepsi kualitas lingkungan kerja dan *psychological well-being* memiliki nilai Z sebesar -40,93 dengan taraf signifikansi 0,001 ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas lingkungan kerja memiliki hubungan yang signifikan ke arah negatif dengan *psychological well-being*.

Dukungan emosional sebagai variabel moderator memiliki nilai Z sebesar -5,49 dengan taraf signifikansi kurang dari 0,001, yang berarti dukungan emosional secara

signifikan memoderasi hubungan tersebut secara negatif (memperlemah hubungan persepsi kualitas lingkungan kerja dan *psychological well-being*).

## Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kualitas lingkungan kerja memiliki hubungan signifikan dengan *psychological well-being* pada pengemudi ojek *online* di Kota Sidoarjo. Hasil uji Moderated Analyses dengan JAMOMI mengungkapkan nilai Z sebesar -40,93 dan taraf signifikansi 0,001 ( $p < 0,05$ ), yang berarti hubungan ini signifikan secara statistik. Namun, hubungan yang ditemukan adalah negatif dengan nilai estimate sebesar -0,94832. Artinya, semakin tinggi persepsi pengemudi terhadap kualitas lingkungan kerja mereka, semakin rendah tingkat *psychological well-being*-nya. Sebaliknya, semakin rendah persepsi terhadap kualitas lingkungan kerja, tingkat *psychological well-being* cenderung lebih tinggi. Korelasi negatif ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas lingkungan kerja memberikan kontribusi yang lemah terhadap *psychological well-being*. Misalnya, pengemudi yang memiliki persepsi negatif terhadap kondisi jalan, kebijakan perusahaan, atau hubungan sosial di tempat kerja cenderung merasa lebih stres, kurang percaya diri, dan tidak mampu mencapai potensi psikologis yang optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian Zhang dkk. (2024) juga mengungkap bahwa lingkungan kerja yang buruk, terutama di sektor pekerjaan dengan tekanan tinggi dapat menurunkan *psychological well-being* pekerja. Pada konteks penelitian ini, pengemudi ojek *online* yang memiliki persepsi buruk terhadap lingkungan kerja, seperti ketidakpastian pendapatan, kondisi jalan yang tidak aman, atau hubungan kerja yang tidak mendukung, cenderung memiliki kemampuan yang lebih lemah dalam menjaga *psychological well-being* mereka. Sebaliknya, lingkungan kerja yang dirasakan lebih aman, nyaman, dan mendukung dapat meningkatkan *psychological well-being*.

Hasil analisis selanjutnya menunjukkan bahwa dukungan emosional mampu memoderasi hubungan antara persepsi kualitas lingkungan kerja dan *psychological well-being*, juga diterima. Hasil analisis menunjukkan nilai Z untuk interaksi variabel persepsi kualitas lingkungan kerja dan dukungan emosional sebesar -5,49, dengan taraf signifikansi kurang dari 0,001. Hal ini mengindikasikan bahwa dukungan emosional dapat memengaruhi kekuatan hubungan antara kedua variabel utama. Namun, jenis moderasi yang ditemukan adalah quasi moderasi dengan arah negatif. Dukungan emosional tidak hanya menjadi moderator, tetapi juga dapat berperan sebagai variabel independen yang berkontribusi secara langsung terhadap *psychological well-being*. Efek moderasi negatif ini menunjukkan bahwa dukungan emosional memperlemah hubungan antara persepsi kualitas lingkungan kerja dan *psychological well-being*. Artinya, ketika pengemudi memiliki persepsi buruk terhadap kualitas lingkungan kerja mereka, dukungan emosional dapat membantu mengurangi dampak negatif pada *psychological well-being* mereka. Misalnya, pengemudi yang mendapatkan dukungan emosional dari keluarga atau komunitas pengemudi cenderung memiliki ketahanan yang lebih baik dalam menghadapi tekanan kerja,

sehingga dampak negatif dari persepsi buruk terhadap lingkungan kerja dapat diminimalkan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya dukungan sosial dan emosional dalam menghadapi tekanan kerja. Ibrahim dkk. (2021) menyebutkan bahwa dukungan sosial, termasuk dukungan emosional, dapat mengurangi dampak buruk lingkungan kerja yang penuh tekanan terhadap *psychological well-being* guru. Penelitian Obrenovic dkk. (2020) juga menegaskan bahwa konflik kerja-keluarga yang memengaruhi *psychological well-being* dapat dikelola dengan lebih baik melalui dukungan sosial yang memadai. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian oleh Lestari, Supraptiningsih, dan Hamdan (2017), yang menunjukkan bahwa dukungan emosional dari lingkungan sosial dapat meningkatkan *psychological well-being* bahkan dalam situasi yang penuh tekanan. Studi ini menyoroti bahwa dukungan emosional, seperti validasi perasaan dan kasih sayang, dapat memberikan rasa aman dan meningkatkan kemampuan individu untuk mengelola stres. Penelitian oleh Cohen dan Wills (1985) juga mendukung temuan ini dengan konsep buffering effect, di mana dukungan emosional berfungsi sebagai pelindung yang mengurangi dampak negatif dari stres kerja terhadap *psychological well-being* individu. Dukungan ini membuat pengemudi merasa lebih dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan mereka meskipun lingkungan kerja kurang ideal.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan mengenai hubungan persepsi kualitas lingkungan kerja dan *psychological well-being* dengan Dukungan Emosional sebagai variabel moderator pada pengemudi ojek *online* di Kota Sidoarjo, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan hubungan antar variabel menunjukkan hasil yang signifikan. Variabel persepsi kualitas lingkungan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan *psychological well-being* dengan arah hubungan yang negatif. Selain itu, variabel dukungan emosional mampu memoderasi hubungan antara persepsi kualitas lingkungan kerja dan *psychological well-being*, namun dalam arah moderasi yang negatif. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel-variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada berbagai pihak terkait. Bagi perusahaan platform ojek *online*, disarankan untuk meningkatkan kualitas lingkungan kerja para pengemudi melalui kebijakan yang lebih berpihak pada kesejahteraan mereka. Bagi pemerintah, disarankan untuk menyusun regulasi yang lebih jelas dan komprehensif terkait perlindungan pekerja informal, khususnya pengemudi ojek *online*. Bagi pengemudi ojek *online*, penting untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya dukungan emosional dan perannya dalam menghadapi tekanan kerja. Para pengemudi disarankan untuk membangun jaringan sosial yang kuat, baik dengan keluarga, teman, maupun rekan kerja, sehingga dapat memperoleh dukungan emosional yang memadai.

## Referensi

- Adisasmita, R. (2010). Dasar-dasar ekonomi transportasi. Graha Ilmu.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310.
- Franedy, R. (2019). Fakta-fakta yang Orang Tidak Tahu Soal Gojek, 2 Juta Driver? In CNBC Indonesia.
- House, J. S., Umberson, D., & Landis, K. R. (1988). Structures and processes of social support. *Annual review of sociology*, 14(1), 293-318.
- Ibrahim, R. Z. A. R., Zalam, W. Z. M., Foster, B., Afrizal, T., Johansyah, M. D., Saputra, J., ... & Ali, S. N. M. (2021). Psychosocial work environment and teachers' *psychological well-being*: The moderating role of job control and social support. *International journal of environmental research and public health*, 18(14), 7308.
- Lestari, I. F., Supraptiningsih, E., & Hamdan, S. R. (2017). Hubungan antara Persepsi Terhadap Dukungan Suami dengan Psychological Well Being pada Wanita Penderita Diabetes Melitus Tipe II Usia Dewasa Madya di RSUD Al Ihsan. *Prosiding Psikologi ISSN*, 2460, 6448.
- Mcallister, J., Collier, J., & Shepstone, L. (2013). Short Report The impact of adolescent stuttering and other speech problems on psychological well-being in adulthood: evidence from a birth cohort study. *International Journal Of Language & Communication Disorders*, 48 (4), 458–468. <https://doi.org/10.1111/1460-6984.12021>
- Martono. (2010). *Sosiologi Perubahan Sosial: Persepsi klasik, Modern, Posmodern, dan Poskolonial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miro, F. (2005). *Perencanaan transportasi untuk mahasiswa, perencana, dan praktisi*. Erlangga.
- Obrenovic, B., Jianguo, D., Khudaykulov, A., & Khan, M. A. S. (2020). Work-family conflict impact on psychological safety and *psychological well-being*: A job performance model. *Frontiers in psychology*, 11, 475.
- Pozzi, M., Marta, E., Marzana, D., Gozzoli, C., & Ruggieri, R. A. (2014). The Effect of the Psychological Sense of Community on the Psychological WellBeing in Older Volunteers. *Europe's Journal of Psychology*, 10(4), 598–612. <https://doi.org/10.5964/ejop.v10i4.773>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness Is Everything, or Is It ? Explorations on the Meaning of *Psychological well-being*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1069-1081.
- Ryff, C. D., & M.Keyes, C. L. (1995). The Structure of *Psychological well-being* revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 719-727.
- Saragih, H., & Ramdhany, R. (2012). Pengaruh intensi pelanggan dalam berbelanja *online* kembali melalui media teknologi informasi forum jual beli (FJB) Kaskus. *Jurnal Sistem Informasi*, 8(2), 100–112.
- Zhang, X., Zhang, C., Gou, J., & Lee, S. Y. (2024). The influence of psychosocial work environment, personal perceived health and job crafting on nurses' well-being: a cross-sectional survey study. *BMC nursing*, 23(1), 373.