

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Agresivitas**

##### **1. Pengertian Agresivitas**

Agresivitas merupakan keinginan untuk menyakiti orang lain, mengekspresikan perasaan sifat negatifnya seperti permusuhan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan menurut Buss and Perry (1992). Berkowitz 2003 (dalam Anam & Supriyadi, 2018) juga menjelaskan agresivitas sebagai perilaku individu yang dilakukan dengan tujuan untuk melukai orang lain baik secara fisik maupun verbal.

Baron dan Byrne (2003) menjelaskan perilaku agresif adalah tingkah laku yang diarahkan kepada tujuan menyakiti makhluk hidup lain yang ingin menghindari perlakuan semacam itu. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika individu menyakiti orang lain karena unsur ketidaksengajaan, maka perilaku tersebut bukan dikategorikan perilaku agresif. Sebagai contoh, rasa sakit akibat tindakan medis walaupun dengan sengaja dilakukan bukanlah termasuk perilaku agresif (Kadek Reqno 2013). Agresivitas ini dapat terjadi pada siapa saja tanpa memandang usia. Dapat terjadi juga pada semua kalangan salah satunya pengemudi ojek *online*.

Agresivitas yang terjadi pada pengemudi ojek *online* disebabkan adanya pengalaman-pengalaman yang tidak menyenangkan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Dill 1998 (dalam Farah 2018) bahwa perilaku agresif merupakan perilaku yang dilakukan berdasarkan pengalaman dan adanya rangsangan situasi tertentu sehingga menyebabkan seseorang itu melakukan tindakan agresif. Rangsangan yang tidak menyenangkan yang dialami oleh individu dapat memicu individu melakukan perilaku agresif.

Perilaku agresif dapat terjadi karena sengaja dilakukan oleh individu atau bahkan individu tidak menyadari bahwa perilakunya termasuk dalam kategori agresivitas. Hal ini didukung oleh teori Atkinson (2000) yang menjelaskan agresi yaitu perilaku yang secara sengaja maupun tidak sengaja bermaksud melukai orang lain (secara fisik atau verbal) atau menghancurkan harta benda.

Agresivitas mencakup semua perkataan serta tindakan yang mengakibatkan orang lain terluka. Myers (2012) menjelaskan bahwa agresif adalah perilaku fisik maupun perilaku verbal yang diniatkan untuk melukai objek yang menjadi sasaran agresif. (dalam Nazhifah, 2017). Menurut Supriyono (dalam (Ashidiq, 2019) agresi adalah sebuah cara untuk melawan dengan kuat,

melukai, berkelahi, menyerang, membunuh atau menghukum orang lain. Dalam kata lain agresifitas adalah tindakan melukai dan menyakiti orang lain.

Berdasarkan beberapa penjelasan dari tokoh-tokoh diatas, maka dapat disimpulkan bahwa agresivitas adalah perilaku seseorang untuk menyakiti orang lain dengan tindakan melukai secara fisik maupun verbal dengan sengaja maupun tidak sengaja. Tindakan merusak barang milik orang lain, mengambil hak orang lain, membunuh, dan juga menciptakan permusuhan terhadap orang lain dengan ataupun tanpa tujuan tertentu yang memberikan dampak kesehatan fisik maupun psikis orang lain tersebut.

## 2. Aspek – Aspek Agresivitas

Buss and perry 1992 (dalam Pratiwi 2019) mengatakan bahwa ada empat macam aspek - aspek perilaku agresi yaitu:

### a. *Physical Aggression* (Agresi fisik)

Agresi fisik adalah perilaku agresi yang dapat diobservasi (terlihat), yaitu kecenderungan individu untuk melakukan serangan secara fisik untuk mengekspresikan kemarahan atau agresi. Bentuk serangan fisik tersebut dapat berupa memukul, mendorong, menendang, mencubit dan lain sebagainya.

### b. *Verbal Aggression* (Agresi verbal)

Agresi verbal merupakan perilaku agresi yang dapat diobservasi (terlihat). Agresi verbal adalah kecenderungan untuk menyerang orang lain yang dapat merugikan dan menyakitkan kepada individu lain secara verbal, yaitu melalui kata-kata atau penolakan. Bentuk serangan verbal seperti cacian, ancaman, mengumpat, atau penolakan.

### c. *Anger* (Kemarahan)

Beberapa bentuk kemarahan adalah perasaan marah, kesal dan bagaimana cara mengontrol hal tersebut. Termasuk didalamnya *irritability* (sifat lekas marah), yaitu mengenai tempramental, kecenderungan untuk cepat marah, dan kesulitan untuk mengendalikan amarah.

### d. *Hostility* (Permusuhan)

Permusuhan, yaitu perasaan sakit hati, dendam dan merasakan ketidakadilan sebagai representasi dari proses berpikir atau kognitif. Permusuhan dan kekerasan merupakan pengekspresian dari kebencian kepada orang lain atau terhadap kelompok lain.

Medinus dan Johnson (dalam Dayakisni, 2012) mengelompokkan perilaku agresi menjadi empat kategori, yaitu:

- a. Menyerang fisik: yang termasuk didalamnya adalah memukul, mendorong, meludai, menendang menggigit, meninju, memarahi dan merampas.
- b. Menyerang suatu objek: yang dimaksud adalah menyerang benda mati atau binatang.
- c. Menyerang secara verbal atau simbolis: yang termasuk di dalamnya adalah mengancam secara verbal, memburuk-burukkan orang lain, sikap mengancam dan sikap menuntut.
- d. Pelanggaran terhadap hak milik atau menyerang daerah orang lain.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas mengenai aspek agresivitas, maka pada penelitian ini aspek agresivitas mengacu pada pendapat Buss and perry 1992 yaitu *physical aggression* (agresi fisik), *verbal aggression* (agresi verbal), *anger* (kemarahan) dan *hostility* (permusuhan). Hal ini karena aspek-aspek yang dijelaskan lebih spesifik dan sesuai dalam menggambarkan agresivitas.

### 3. Faktor-Faktor yang memepngaruhi Agresivitas

Koeswara (1998) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku agresi

- a. Penyebab sosial,
- b. Penyebab lingkungan
- c. Penyebab situasional
- d. Alkohol dan obat-obatan.

Faktor agresivitas lainnya juga dijelaskan oleh Anantasari 2006 (dalam Dewi & Savira, 2017), antara lain:

- a. Faktor Sosial

Kondisi diluar individu yang menjadi penyebab agresivitas. Misalnya provokasi, pengaruh tontonan, dan sebagainya.

- b. Faktor Lingkungan

Lingkungan masyarakat sekitar tempat tinggal maupun tempat kerja individu dapat mempengaruhi agresivitas individu tersebut. Misalnya lingkungan kerja dengan rekan kerja yang terbiasa melakukan agresivitas dapat membuat individu juga ikut terpengaruh dan mencontoh perilaku tersebut.

- c. Faktor Emosi

Kondisi emosional atau kerentanan emosi pada diri individu. Hal ini didukung oleh pendapat Atkinson (2000) bahwa agresi merupakan reaksi emosi. Misalnya reaksi dari amarah seseorang yang akan diluapkan melalui perilaku memukul. Agresi merupakan sebuah reaksi emosi dalam bentuk kemarahan yang meledak-ledak.

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa agresivitas timbul karena adanya faktor lingkungan, social dan emosi. Pengaruh sosial dan lingkungan merupakan faktor eksternal dari individu dimana individu dapat memilih apakah akan terpengaruh atau tidak karena hal tersebut berada diluar kendali diri.

## **B. Dukungan Keluarga**

### **1. Pengertian Dukungan Keluarga**

Dukungan keluarga menurut Dimatteo 1991 (dalam Rahakbauw, 2018) adalah bantuan dari orang-orang yang ada disekitar individu. Pengertian lain dijelaskan oleh Canavan dan Dolan 2006 (dalam Prihatsanti, 2014) bahwa dukungan keluarga merupakan salah satu bentuk dukungan sosial informal antara anggota keluarga, dan dapat disebut sebagai *central helping system*.

Keluarga adalah unit terkecil dari masyarakat yang terdiri atas kepala keluarga dan beberapa orang yang terkumpul dan tinggal di suatu tempat di bawah suatu atap dalam keadaan saling ketergantungan (<https://id.wikipedia.org/>). Lemme 1995 (dalam Rahakbauw, 2018) menjelaskan keluarga adalah suatu sistem social independen, di mana di dalamnya terdapat hubungan yang saling mempengaruhi dan timbal balik antara anggota dalam sistem tersebut.

Menurut Baron & Byrne (2000) dukungan sosial yang disediakan oleh teman-teman dan anggota keluarga menimbulkan kenyamanan fisik dan psikologis. Dukungan sosial adalah suatu bentuk bantuan dari orang-orang disekitar individu yang dianggap dekat secara emosional, dan berfungsi memberikan kenyamanan fisik dan psikis. Chaplin (2001) mendefinisikan dukungan atau support adalah mengadakan atau menyediakan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Dukungan dari sanak keluarga dan teman juga merupakan bagian dari dukungan sosial yang tidak dapat dipisahkan menurut Cobb dan Jones (dalam Niven, 2012). [Johnson dan Johnson 1991 \(dalam Ermayanti & Abdullah, 2011\) mengartikan bahwa dukungan sosial adalah suatu usaha untuk memberikan pertolongan kepada seseorang dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan mental, memberi rasa percaya diri, doa, dorongan atau semangat, nasehat serta sebuah penerimaan.](#) House dan Kahn (1985) juga berpendapat bahwa hubungan interpersonal yang memberikan bantuan yang dibutuhkan oleh anggota keluarga seperti perhatian, evaluasi dan interaksi dengan lingkungan.

Dukungan keluarga memiliki peran penting diantaranya adalah sebagai penguat dan mengurangi risiko gangguan kesehatan mental anggota didalamnya, merupakan tempat teraman dan ternyaman bagi anggotanya, serta sebagai titik penting untuk perkembangan individu (Canavan, Dolan, & John, 2000).

Dukungan yang diberikan oleh keluarga membuat anggota keluarga mampu berfungsi dengan berbagai kepandaian dan akal. Sehingga dapat meningkatkan kesehatan dan adaptasi keluarga (Friedman, 2010). Orang yang merasa memperoleh dukungan, secara emosional merasa lega karena diperhatikan, mendapat saran atau kesan yang menyenangkan pada dirinya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa dukungan keluarga adalah dukungan yang diberikan oleh keluarga dalam bentuk perhatian, nasehat, kasih sayang penerimaan terhadap anggota keluarga lainnya. Dukungan yang diterima diharapkan dapat membantu individu beradaptasi dengan kejadian-kejadian hidup yang dialaminya agar individu menjadi sejahtera.

## 2. Aspek-Aspek Dukungan Keluarga

Aspek-aspek dukungan keluarga menurut Johnson dan Johnson 1991 (dalam Ermayanti & Abdullah, 2011).

### a. Dukungan Emosional

Fungsi dukungan emosional ini disebut juga dengan istilah hubungan dengan teman dekat. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa masalah-masalah penting umumnya melibatkan aspek-aspek negatif mengenai diri sendiri dan seseorang cenderung membicarakan masalah-masalah tersebut hanya kepada orang terdekat yaitu orang yang mempunyai hubungan emosional, misalnya suami atau istri, orangtua, anak, atau sahabat.

### b. Dukungan Penghargaan

Dukungan sosial dengan cara memberikan penghargaan (ungkapan hormat) atas usaha yang dilakukan memberikan umpan balik mengenai hasil atau prestasi, dorongan maju atau persetujuan dengan gagasan atau perasaan individu, dan perbandingan positif orang yang diberi dengan orang-orang lain, seperti misalnya orang-orang yang kurang mampu atau lebih buruk keadaannya (menambah kepercayaan diri) serta memperkuat dan dukungan perasaan harga diri dan kepercayaan diri akan kemampuan individu tersebut (affirmation).

### c. Dukungan Alat (Instrumental)

Dukungan alat atau instrumental dikenal pula dengan istilah dukungan pertolongan, dukungan nyata, atau dukungan material. Dukungan ini berupa bantuan yang bersifat langsung seperti pemberian uang, peralatan, pekerjaan yang dibutuhkan. Hal ini dapat mempermudah tujuan yang ingin dicapai.

### d. Dukungan Informatif

Dukungan informasi merupakan istilah yang diterapkan untuk proses yang mengarah pada penyediaan informasi, nasehat dan petunjuk atau pemecahan

masalah, saran-saran atau umpan balik, misalnya bila individu mengalami masalah yang tidak dapat dipecahkan secara mudah dan cepat, individu akan mencari informasi tentang sifat masalah dan petunjuk tentang alternatif penyelesaian yang pasti.

Cutrona (dalam Canavan & Dolan, 2006) berpendapat adanya 4 jenis dukungan keluarga

- a. Dukungan konkret  
Dukungan yang berkaitan dengan tindakan langsung pada kegiatan sehari-hari
- b. Dukungan emosional  
Empati, mendengarkan, dan keberadaan ketika seseorang mengalami permasalahan
- c. Dukungan nasihat  
Sebenarnya lebih kompleks dalam penjelasannya karena biasanya yang lebih dibutuhkan individu adalah rasa nyaman dalam berbagi dan menerima masukan, ketimbang isi dari nasihat itu sendiri
- d. Dukungan penghargaan  
Berkontribusi pada bagaimana seseorang dimaknai keberadaannya.

Menurut Cohen dan McKay (dalam Niven, 2012), ada tiga jenis dukungan, diantaranya adalah:

- a. Dukungan nyata  
Dukungan bukan hanya berupa uang atau perhatian, dukungan nyata akan efektif bila dihargai penerima dengan tepat. Sebaliknya, jika dukungan nyata dirasakan tidak tepat dan individu merasa berhutang uang maupun perhatian, maka akan semakin menambah stress individu itu sendiri.
- b. Dukungan pengharapan  
Individu akan dibantu diarahkan kepada orang-orang yang telah mengalami situasi yang sama untuk mendapatkan nasihat dan bantuan. Dukungan pengharapan akan berhasil, jika individu secara social dapat menerima apa yang disampaikan. Biasanya dukungan pengharapan berasal dari orang lain yang mengalami hal sama dengan yang dirasakan oleh individu tersebut.
- c. Dukungan emosional  
Dukungan emosional ini dapat menggantikannya atau menguatkan perasaan individu saat stres, jika stres dapat mengurangi perasaan seseorang akan hal dimiliki dan dicintai, maka dukungan emosional oleh orang-orang terdekat akan berperan penting. Stress yang tidak terkontrol dapat berakibat pada hilangnya harga diri. Jika hal ini terjadi, orang lain memainkan peran yang berarti dalam meningkatkan pendapat

Aspek diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan keluarga ada berbagai macam bantuan. Bantuan emosional yang dimana keluarga menjadi pendengar yang baik, bantuan penilaian yang sifatnya positif jadi individu menjadi lebih baik. bantuan instrumental keluarga membantu apabila anggota keluarga mengalami permasalahan dukungan keluarga sangat diperlukan karena dapat membantu anggota keluarga yang sedang mengalami masalah bisa membantu sebagai tempat curhat, bisa membantu memberikan solusi dan bisa membantu apabila mengalami masalah.

### 3. Faktor-Faktor Dukungan Keluarga

Faktor - faktor menurut Setiadi 2008 yang mempengaruhi dukungan sosial keluarga:

#### a. Faktor internal

##### 1) Tahap perkembangan

Adanya dukungan keluarga dapat ditentukan oleh faktor usia dalam hal ini adalah pertumbuhan dan perkembangan, dengan demikian setiap rentang usia (bayi - lansia) memiliki pemahaman dan respon yang berbeda.

##### 2) Pendidikan dan tingkat pengetahuan

Keyakinan seseorang terhadap adanya dukungan terbentuk oleh variabel intelektual yang terdiri dari pengetahuan, latar belakang pendidikan dan pengalaman masa lalu. Kemampuan kognitif akan membentuk cara berfikir seseorang.

##### 3) Faktor emosional

Faktor emosional juga mempengaruhi keyakinan terhadap adanya dukungan dan cara melaksanakannya. Seseorang yang mengalami respon stress dalam perubahan hidupnya cenderung berespon terhadap berbagai tanda sakit, mungkin dilakukan dengan cara mengkhawatirkan bahwa penyakit tersebut dapat mengancam kehidupannya. Seseorang yang secara umum terlihat 21 sangat tenang mungkin mempunyai respon emosional yang kecil selama ia sakit atau bahkan ia menyangkal.

##### 4) Spiritual

Aspek spiritual dapat terlihat bagaimana seseorang menjalani kehidupannya, menyangkut nilai dan keyakinan yang dilaksanakan, berhubungan dengan keluarga atau teman, dan kemampuan mencari harapan dan arti dalam hidup

#### b. Faktor Eksternal

##### 1) Keluarga

Keluarga merupakan kelompok sosial utama yang mempunyai ikatan emosi yang paling besar dan terdekat dengan anak

2) Faktor sosial ekonomi

Faktor sosial dan psikososial dapat meningkatkan pemahaman tentang pentingnya pendidikan dan mempengaruhi cara seseorang mendefinisikan dan bereaksi terhadap anggota keluarganya

3) Latar belakang budaya

Latar belakang budaya mempengaruhi keyakinan, nilai, dan kebiasaan individu dalam memberikan dukungan termasuk kebutuhan pendidikan anggota keluarga

Dapat disimpulkan dari faktor-faktor dukungan keluarga diatas bahwa dibagi menjadi dua. Pertama faktor internal yang terdiri dari tahap perkembangan, pendidikan dan tingkat pengetahuan, faktor emosional dan Spriritual. Kedua faktor eksternal, faktor ini terdiri dari keluarga, faktor sosial ekonomi dan latar belakang budaya.

#### 4. Manfaat dari Dukungan Keluarga

Wills (1985) dalam Friedman (1998), menyimpulkan bahwa baik efek-efek penyangga (dukungan sosial menahan efek-efek negatif dari stres terhadap kesehatan) dan efek-efek utama (dukungan sosial secara langsung mempengaruhi akibat-akibat dari kesehatan) ditemukan. Sesungguhnya efek-efek penyangga dan utama dari dukungan sosial terhadap kesehatan dan kesejahteraan boleh jadi berfungsi bersamaan.

Menurut Johnson dan Johnson (1991) ada empat manfaat dukungan social, yaitu dukungan sosial dihubungkan dengan pekerjaan yang akan meningkatkan produktivitas, meningkatkan kesejahteraan psikologi, dan penyesuaian diri dengan memberikan rasa memiliki, memperjelas identitas diri, menambah harga diri, dan mengurangi stress. Meningkatkan dan memelihara kesehatan fisik, serta pengelolaan terhadap stress dan tekanan

Garmenzy dan Rutter (dalam Putri, 2011), menyebutkan manfaat dukungan sosial, yakni dukungan sosial dapat mengurangi kecemasan, dimana kecemasan merupakan salah satu indikator munculnya stres (Priyoto, 2014). Selain itu Taylor (2009) juga menjelaskan, bahwa dukungan sosial dapat memberikan manfaat, yaitu dapat melindungi jiwa seseorang dari akibat yang ditimbulkan oleh stress

### C. Kerangka Berfikir

Masuknya covid-19 di Indonesia menimbulkan banyak kerugian di sektor industri, termasuk industri transportasi seperti ojek *online*. Pengemudi ojek *online* adalah pekerjaan yang banyak diminati oleh semua kalangan, baik dari kalangan anak muda, orang tua, pria maupun wanita. Setiap pekerjaan akan memiliki resiko tersendiri dan membuat setiap orang menunjukkan perilaku agresif, begitupula dengan pekerjaan sebagai pengemudi ojek *online*.

Dukungan keluarga memiliki dampak positif bagi setiap anggota keluarga. Hal ini senada dengan Baron & Byrne (2000) yang mengungkapkan bahwa dukungan sosial yang disediakan oleh teman-teman dan anggota keluarga menimbulkan kenyamanan fisik dan psikologis. Anggota keluarga memandang bahwa keluarga adalah orang terdekat dan orang yang dapat memberikan pertolongan setiap saat. Dukungan keluarga dapat membantu anggota keluarga yang lain termotivasi dan lebih semangat dalam bekerja. Hal ini sangat diperlukan bagi pengemudi ojek *online* yang menjalani pekerjaan dimasa-masa pandemi.

Menurunnya jumlah *order* dan pemasukan pengemudi ojek *online* membuat para pengemudi ini stress. Dukungan keluarga sangat penting untuk mengurangi atau meredam emosi pengemudi ojek *online*. Ketika penat bekerja dan kembali kerumah diharapkan mendapat dukungan dari keluarga serta mendapat hiburan dari keluarga. Agresivitas bisa menurun karena dukungan keluarga, sebab keluarga bisa memberikan pengertian, perhatian, dan memberikan kasih sayang. Cobb dan Jones (dalam Niven, 2012) juga menambahkan bahwa dukungan dari sanak keluarga dan teman merupakan bagian dari dukungan sosial yang tidak dapat dipisahkan karena dukungan keluarga sangat dibutuhkan untuk menyemangati para anggota keluarganya.

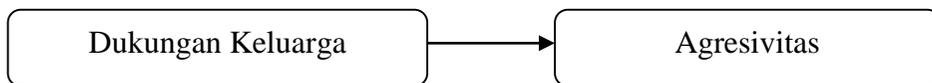
Agresivitas adalah suatu perilaku individu yang dapat merugikan atau melukai orang lain secara sengaja dengan menyerang baik verbal maupun fisik. Agresivitas yang muncul pada pengemudi ojek *online* dapat merugikan pengemudi ojek *online* ini sendiri dan orang lain disekitarnya. Banyak faktor yang dapat menimbulkan agresivitas pada pengemudi ojek *online*, seperti *orderan* yang sepi, ongkos kirim yang menurun, serta *order* palsu. Pada awal munculnya covid-19, pemerintah melarang untuk *order* pengantaran penumpang. Hal ini dilakukan guna mengurangi penyebaran covid-19. Sehingga pengemudi ojek *online* mengalami penurunan *order* penumpang dan mulai muncul rasa frustrasi.

Adanya keluarga yang tetap harus dinafkahi membuat pengemudi ojek *online* tetap bekerja di masa pandemi. Namun pada akhirnya sering emosi, marah dan menimbulkan agresivitas. Hal ini dijelaskan oleh Dill (1998) melihat perilaku agresif sebagai perilaku yang dilakukan berdasarkan pengalaman dan adanya rangsangan

situasi tertentu sehingga menyebabkan seseorang itu melakukan tindakan agresif. Atkinson (2000) juga menjelaskan agresi adalah perilaku yang secara sengaja maupun tidak sengaja bermaksud melukai orang lain (secara fisik atau verbal) atau menghancurkan harta benda.

Dukungan keluarga memiliki peran penting diantaranya adalah sebagai penguat dan mengurangi risiko gangguan kesehatan mental anggota didalamnya, merupakan tempat teraman dan ternyaman bagi anggotanya, serta sebagai titik penting untuk perkembangan individu (Canavan, Dolan, & John, 2000). Dengan adanya dukungan keluarga yang baik maka tingkat agresivitas para pengemudi ojek *online* ini akan menurun. House dan Kahn (1985) juga menyampaikan bahwa dukungan keluarga merupakan hubungan interpersonal dengan memberikan bantuan yang dibutuhkan oleh anggota keluarga seperti perhatian, evaluasi dan interaksi dengan lingkungan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti membuat kerangka pemikiran hubungan dukungan keluarga dengan agresivitas pengemudi ojek *online* pada masa pandemi di Surabaya sebagai berikut:



#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis yang ingin diajukan oleh peneliti adalah terdapat hubungan negatif antara dukungan keluarga dengan agresivitas pengemudi ojek *online* pada masa pandemi di Surabaya. Semakin tinggi tingkat dukungan keluarga maka semakin rendah tingkat agresivitas pengemudi ojek *online* pada masa pandemi di Surabaya, demikian pula sebaliknya semakin rendah dukungan keluarga maka semakin tinggi tingkat agresivitas yang dimiliki oleh pengemudi ojek *online* pada masa pandemi di Surabaya.