

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Prasangka Buruk

a. Pengertian Prasangka Buruk

Seorang psikolog Universitas Havard, Gordon Allport memperkenalkan pertama kali arti dari prasangka dalam bukunya yang berjudul *The Nature of Prejudice in 1954*. Menurut Allport, prasangka merupakan perasaan tidak suka yang kuat yang didasarkan akan generalisasi yang salah atau tidak pantas.¹ Prasangka secara bahasa pada dasarnya memiliki arti yang netral. Larry A. Samavor, et al. menyatakan bahwa prasangka dapat bersifat positif dan negatif.² Prasangka memiliki sifat penilaian yang terlalu dini sehingga menjadikan prasangka dalam penerapannya sering mengarah pada sikap negatif dan kaku. Oleh karena itu, prasangka digunakan untuk menggambarkan penilaian atau perasaan negatif terhadap seseorang atas dasar hal yang belum tentu terjadi. Sesuai pendapat Brehm dan Kassin dalam Truna, yang menyatakan bahwa prasangka merupakan penilaian sebelumnya tanpa adanya pengetahuan dan argumen yang memadai.³ Menurut Putra dan Pitaloka dalam bukunya, prasangka mengalami banyak peralihan dan perubahan dalam mendefinisikannya.

¹ Alo Liliweri, *Prasangka dan Konflik: Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur* (Yogyakarta: LKis Yogyakarta, 2009).

² L. A. Samovar, dkk., *Komunikasi Lintas Budaya* (Jakarta: Salemba Humanika, 2010).

³ Dody S. Truna, *Prasangka Agama dan Etnik* (Bandung: UIN Sunan Gunung Jati, 2021).

Pertama prasangka diartikan sebuah penilaian yang berdasarkan atas pengalaman sebelumnya yang telah terjadi. Kedua berkembangnya menjadi sebuah penilaian yang didapat tanpa adanya fakta yang jelas dan tepat, yang lebih bersifat prematur dan menilai secara terburu-buru.⁴ Perasaan dan kesalahan itu dapat dinyatakan dan dirasakan dan ditujukan langsung pada individu atau kelompok.⁵

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan prasangka buruk merupakan suatu penilaian atau perasaan terhadap individu atau kelompok yang didasarkan pada generalisasi yang tidak tepat, kurangnya informasi, atau pengalaman sebelumnya. Dalam penelitian ini prasangka buruk diartikan sikap negatif yang timbul karena adanya sebuah konflik yang terjadi pada *driver* ojek *online*. Dimana sasaran prasangka buruk tertuju pada pelanggan yang dirasa akan menyebabkan terjadinya sebuah masalah.

b. Aspek Prasangka Buruk

Menurut Myers, prasangka buruk memiliki tiga komponen utama yang meliputi:⁶

1) Kognitif

Komponen ini mengacu pada keyakinan-keyakinan dan harapan-harapan negatif terhadap individu dari suatu kelompok masyarakat tertentu.

⁴ I. Eka Putra dan A Pitaloka, *Psikologi Prasangka* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012).

⁵ Ilyas Lampe dan Haslinda B Anriani, "Stereotipe, Prasangka dan Dinamika Antaretnik," *Jurnal Penelitian Pres dan Komunikasi Pembangunan* Volume 20 (2017).

⁶ Hanurawan, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*.

2) Afektif

Komponen ini mengacu pada emosi atau perasaan negatif individu apabila seseorang berjumpa atau bahkan hanya berpikir tentang individu suatu kelompok masyarakat tertentu.

3) Kecenderungan Perilaku

Komponen ini mengacu pada tendensi individu dalam berperilaku dengan cara yang bersifat negatif terhadap individu suatu kelompok masyarakat tertentu.

c. Faktor yang Mempengaruhi Prasangka Buruk

Baron dan Byrne menyatakan bahwa terdapat empat faktor yang menyebabkan timbulnya prasangka buruk pada diri seseorang, yang meliputi:⁷

1) Konflik Antarkelompok secara Langsung

Teori realistik konflik menyatakan bahwa umumnya konflik antarkelompok secara langsung muncul sebagai bentuk akibat dari terjadinya kompetisi antar kelompok untuk menguasai komoditi yang dinilai sangatlah berharga. Hal ini menjadikan prasangka buruk tumbuh subur karena adanya perjuangan untuk memperoleh pekerjaan, rumah yang layak, sekolah unggulan atau kepemilikan yang lainnya. Kompetisi yang terus menerus pada akhirnya akan menimbulkan pandangan yang negatif terhadap kelompok lainnya.

2) Kategori Sosial

Menurut Jonh Turner, Michael Hogg, dan Henry Tajfel, yang

⁷ Hanurawan.

merupakan pencetus teori kategori sosial menyatakan bahwa individu-individu membagi menjadi dua kategori ekstrem dari dunia sosial yang saling terpisah satu sama lain. Dua kategori ini adalah kelompok dalam pada satu sisi dan kelompok luar pada sisi lain. Individu membagi sebuah kelompok menjadi kategori “kita” dan kategori “mereka”. Didukung juga dengan penelitian Locksley, dkk., yang menghasilkan sebuah gambaran bahwa subjek seringkali mengeskpresikan sikap yang lebih negatif terhadap kelompok-kelompok luar dan memperlakukan mereka dengan cara yang menyenangkan daripada dihadapkan dengan kelompok sendiri.

3) Pengalaman Belajar

Teori belajar sosial mengemukakan bahwa individu/anak akan memperoleh informasi terkait sikap negatif terhadap kelompok sosial tertentu sering kali karena mereka dihadapkan dengan pandangan-pandangan seperti itu oleh lingkungannya tau dengan mendapatkan sebuah ganjaran atas perilaku yang mereka lakukan. Perkembangan proses belajar anak dalam membentuk sebuah prasangka buruk tidak lain adanya andil dari peran orang tua, saudara, dan media masa.

4) Kognisi Sosial

Proses kognisi sosial yang merupakan cara individu dalam membentuk pikiran tentang orang lain dapat memberikan kontribusi dalam terbentuknya sebuah prasangka buruk. Gejala

kognisi yang memiliki andil dalam timbulnya sebuah prasangka buruk meliputi korelasi ilusif, ilusi tentang keseragaman kelompok luar, dan stereotip. Korelasi ilusif merupakan kecenderungan individu dalam mengambil kesimpulan tentang adanya hubungan antarvariabel (orang, peristiwa, atau perilaku) yang dalam kenyataannya tidak adanya hubungan. Ilusi keseragaman kelompok luar merupakan kecenderungan individu dalam mempersepsikan sebuah kesimpulan bahwa anggota dari kelompok tertentu akan memiliki banyak kesamaan. Stereotip diartikan pengetahuan dan keyakinan atas ciri-ciri yang dimiliki anggota kelompok sosial yang acapkali bersifat negatif.

Sehubungan dengan teori atribusi milik Fritz Heider, salah satu ahli psikologi sosial menyatakan bahwa atribusi menggambarkan proses aliran informasi-insormasi yang berkesinamungan yang di dapat dari luar ke dalam diri sendiri.⁸ Walgito berpendapat atribusi merupakan proses penentuan penilaian oleh individu ke dalam pikiran berupa pengalaman aas kejadian yang telah dipersepsikan.⁹

2. Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif

a. Pengertian Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif

Menurut Watson dan Friend, 1969, *fear of negative evaluation* didefinisikan sebagai sifat yang terkait dengan kekhawatiran tentang evaluasi orang lain, kesusahan atas evaluasi negatif mereka,

⁸ Hanurawan.

⁹ Bimo Walgito, *Teori-Teori Psikologi Sosial* (Yogyakarta: Andi, 2011).

penghindaran situasi evaluatif dan harapan bahwa orang lain akan mengevaluasi diri sendiri secara negatif.¹⁰ Menurut Shabani, *Fear of negative evaluation* dijelaskan sebagai ketakutan atas sesuatu yang dievaluasi secara negatif oleh orang lain, baik suatu hal yang telah dilakukan maupun belum dilakukan, sehingga menjadikan individu menghindari situasi yang dirasa memiliki tekanan pada dirinya.¹¹ Sedangkan menurut Carletton kecemasan terhadap penilaian negatif (*Fear of Negative Evaluation*) merujuk pada perasaan cemas dan tantangan yang muncul akibat khawatir terhadap penilaian yang dianggap merendahkan atau tidak bersahabat dari orang lain.¹²

Berdasarkan pengertian di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa *fear of negative evaluation* adalah Berdasarkan definisi di atas, Fear of Negative Evaluation (FNE) dapat disimpulkan sebagai ketakutan atau kecemasan seseorang terhadap penilaian negatif dari orang lain. FNE melibatkan kekhawatiran berlebihan terhadap bagaimana individu dipersepsikan, yang dapat menyebabkan tekanan emosional, kecenderungan menghindari situasi evaluatif, serta ekspektasi bahwa orang lain akan menilai dirinya secara negatif.

b. Aspek Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif

Menurut Watson dan Friend, aspek kecemasan terhadap penilaian

¹⁰ L. Crawford dkk., "Fear of Negative Evaluation: Differences Amongst Librarians," *Library Leadership and Management*, 2015.

¹¹ Hanifanisa, "Hubungan Antara Fear Of Negative Evaluation Dengan Kecemasan Akademik Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area."

¹² Hanifa, "Pengaruh Kepribadian Big Five, Perceived Communication Competence, dan Fear of Negative Evaluation Terhadap Kecemasan Berbicara di Depan Umum."

negatif terbagi menjadi empat aspek yang meliputi:¹³

- 1) Kekhawatiran individu mengenai penilaian dari orang lain mengenai dirinya.
- 2) Stres individu akibat penilaian negatif dari orang lain.
- 3) Penghindaran individu terhadap situasi yang dapat menyebabkan dirinya dievaluasi.
- 4) Harapan individu bahwa orang lain akan menilai dirinya secara negatif.

c. Dampak Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif

Menurut beberapa penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa dampak dari kecemasan terhadap penilaian negatif yang meliputi:

- 1) Menurut Putera, dkk., menyatakan bahwa kecemasan terhadap penilaian negatif memiliki dampak pada *Generalized Anxiety Disorder* (gangguan kecemasan umum) yang mana kecemasan terhadap penilaian negatif ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja otak, sehingga menimbulkan gangguan perilaku.¹⁴
- 2) Menurut Mar'atussolihah, dkk., menyatakan bahwa kecemasan terhadap penilaian negatif ini berdampak pada terbentuknya kecemasan sosial, yang mana kecemasan ini memiliki peranan penting dalam mendorong terbentuknya kecemasan sosial melalui

¹³ Watson dan Friend, "Measurement of Social Evaluative Anxiety."

¹⁴ Putera, Yuniardi, dan Masturah, "Apa Saya Khawatir Karena Fear of Negative Evaluation? Sebuah Studi Pada Remaja."

kognitif akan kegagalan, penolakan, hinaan, atas lingkungan sosial mereka.¹⁵

- 3) Menurut Fatimah dan Aprianty, kecemasan terhadap penilaian negatif ini memiliki dampak akan ketahanan mental yang menurun sehingga mengakibatkan individu mengalami kurang percaya diri, tidak santai, dan merasa kurang nyaman dalam situasi yang terjadi.¹⁶

3. Hubungan Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif dengan Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan

Prasangka bisa didefinisikan sejenis sikap yang ditujukan pada individu atau kelompok tertentu, atas dasar ciri-ciri yang dimilikinya. Menurut Esses, dkk, prasangka buruk sebagai suatu sikap yang mengarah pada evaluasi yang bersifat negatif. Pembentukan prasangka buruk ini, terjadi tanpa adanya pertimbangan yang sesuai terhadap fakta atau data yang ada dan cenderung mengarah pada individu yang menjadi sasaran prasangka. Menurut Myers, prasangka buruk terdiri atas tiga aspek yaitu kognitif, afektif, dan kecenderungan perilaku.¹⁷

Faktor yang mempengaruhi terbentuknya prasangka buruk menurut Baron dan Byrne, adanya proses belajar pada individu yang dilandasi oleh informasi-informasi negatif atas sesuatu kelompok. Proses kognisi sosial juga menjadi salah satu faktor individu dalam membentuk pikirannya

¹⁵ Mar'atussolihah, Fitriani, dan Izzati, "Fear of Negative Evaluation (FNE), Parent Attachment, dan Kecemasan Sosial: Menguraikan Keterkaitannya dalam Kehidupan Mahasiswa."

¹⁶ Fatimah dan Aprianty, "Hubungan Antara Fear of Negative Evaluation dengan Mental Toughness Pada Atlet Tenis Lapangan."

¹⁷ Hanurawan, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*.

tentang orang lain, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam berprasangka buruk. Didukung dengan atribusi menurut Walgito, yang merupakan proses individu dalam menentukan penilaian ke dalam pikiran berupa pengalaman kejadian yang telah dipersepsikan.

Sebuah pengalaman kurang baik yang dialami diri sendiri maupun orang lain terkait kecemasan terhadap penilaian negatif akan menimbulkan sebuah informasi pada kognitif (interpretasi otomatis) yang akan menjadi faktor timbulnya sebuah persepsi negatif berupa prasangka buruk. Dalam konteks prasangka buruk, individu yang mengalami pengalaman negatif cenderung menghubungkan penyebabnya dengan karakteristik internal orang lain daripada faktor situasional. Sebagai contoh, seorang *driver* ojek *online* yang mendapatkan perlakuan kurang menyenangkan dari pelanggan bisa mengaitkan hal tersebut dengan sifat pelanggan yang dianggap kurang baik, alih-alih mempertimbangkan faktor eksternal seperti kesibukan atau kondisi emosional pelanggan saat itu. Proses atribusi ini akan memperkuat prasangka buruk terhadap pelanggan secara umum.

Kecemasan terhadap penilaian negatif adalah kondisi dimana *driver* ojek *online* merasa khawatir tentang penilaian negatif yang akan dilakukan oleh pelanggan. Kecemasan terhadap penilaian negatif adalah kecemasan sosial yang ditandai dengan kesusahan dari menerima evaluasi negatif dari orang lain. Menurut Watson dan Friend kecemasan terhadap penilaian negatif memiliki empat aspek, meliputi: (1) kekhawatiran individu mengenai penilaian dari orang lain mengenai dirinya, (2) stres individu akibat penilaian negatif dari orang lain, (3) penghindaran individu terhadap

situasi yang dapat menyebabkan dirinya dievaluasi, dan(4) harapan individu bahwa orang lain akan menilai dirinya secara negatif. Dalam konteks *driver* ojek *online*, kecemasan ini dapat muncul ketika mereka merasa khawatir terhadap *rating* atau ulasan dari pelanggan. Jika kecemasan ini tinggi, individu akan lebih sensitif terhadap tanda-tanda penilaian negatif dan lebih cenderung menganggap pelanggan sebagai ancaman terhadap harga diri mereka.

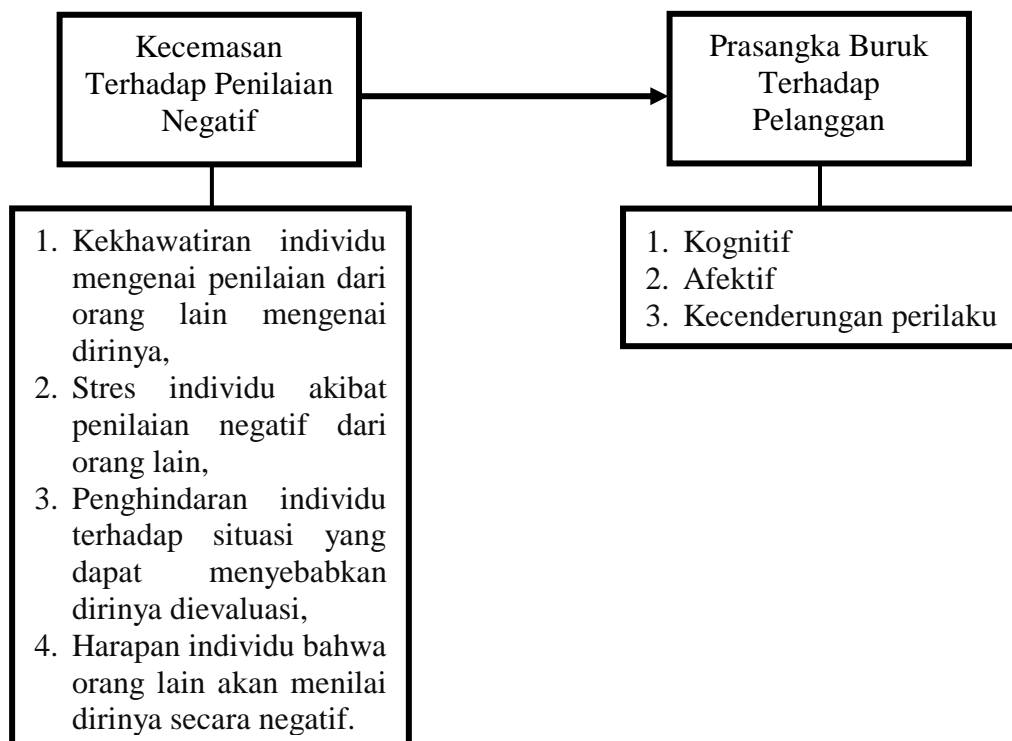
Merujuk pada beberapa pendapat maka dapat diduga adanya hubungan positif antara kecemasan terhadap penilaian negatif dengan prasangka buruk terhadap pelanggan. Berdasarkan teori atribusi, kecemasan terhadap penilaian negatif dapat berkontribusi pada pembentukan prasangka buruk terhadap pelanggan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kecemasan terhadap penilaian negatif membuat individu lebih waspada terhadap tanda-tanda evaluasi negatif. *Driver* yang memiliki kecemasan tinggi akan lebih memperhatikan ekspresi wajah, nada bicara, atau sikap pelanggan yang mereka anggap sebagai tanda penolakan atau ketidakpuasan atas layanan yang diberikan.

B. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis bisa disebut juga kerangka berpikir yang didefinisikan sebuah model atau gambaran yang meliputi konsep dan didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Kerangka berpikir lebih baik dibuat dalam bentuk diagram atau skema, dengan tujuan untuk mempermudah memahami beberapa variabel data yang akan dipelajari pada tahap selanjutnya. Uma Sekaran dalam bukunya *Business*

Research, menyatakan bahwa, kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana hubungan teori dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai sebuah masalah yang penting.¹⁸ Kerangka teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



C. Hipotesis Penelitian

Menurut Abdullah, hipotesis adalah dugaan sementara yang mau dilakukan pengujian akan kebenarannya melalui penelitian”. Pemahaman atas hipotesis mencakup tiga taham utama, yakni 1) Mencari sumber landasan menyusun hipotesis; 2) Menyusun dalil atau teori terkait yang menjadi jembatan antara variabel dependen dan variabel independen, dalam rangka membangun analisis;

¹⁸ M. Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Tangerang: Pascal Books, 2021).

3) Memilih statistika yang tepat sebagai alat uji.¹⁹ Adapun hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut:

Ho : Tidak adanya hubungan antara kecemasan terhadap penilaian negatif dengan prasangka buruk terhadap pelanggan pada *driver* ojek *online* di Kota Kediri.

Ha : Adanya hubungan antara kecemasan terhadap penilaian negatif dengan prasangka buruk terhadap pelanggan pada *driver* ojek *online* di Kota Kediri.

¹⁹ Jim Hoy Yam dan Ruhayat Taufik, "Hipotesis Penelitian Kuantitatif," *Jurnal Ilmu Administrasi* Volume 3 (2021).