

ABSTRAK

Muhammad Zaya Miftah Firdaus, 190103040051, Judul Skripsi: *Gambaran Emosi Masyarakat Yang Beraktivitas Di Daerah Padat Lalu Lintas Di Jalan Veteran Kota Banjarmasin*. Pembimbing: Dr. Akhmad Sagir M. Ag. Pada program studi Jurusan Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, 2025.

Kata Kunci: *Emosi, Lalu lintas, Kemacetan.*

Pada kemacetan sering terdapat orang yang marah atau kesal, hal ini juga terjadi di Jalan Veteran Sungai Bilu Kelurahan Melayu Banjarmasin, sehingga dapat disimpulkan ketika macet terdapat beberapa emosi disekitar lokasi macet itu berada. Hal ini yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang menggambarkan emosi masyarakat di Jalan Veteran ketika macet berdasarkan teori Daniel Goleman tentang bentuk dan karakteristik emosi. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi empiris.

Populasinya adalah masyarakat yang sering berada di Jalan Veteran dan mengalami macet dalam aktivitasnya. Sample yang diambil adalah jenis *Non probability sampling* dengan model *Purposive sampling*. Hal ini membuat subjek dibagi 3 kelompok yaitu orang yang bekerja, orang yang berkendara, dan orang yang berbelanja atau jalan-jalan yang setiap kelompok terdiri dari 2 orang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat bentuk emosi marah, benci, sedih, dan senang (*enjoyment*). Karakteristik bentuk emosi marah yaitu pengendara yang marah cenderung mengklakson atau berteriak, dan mempercepat aktivitas bagi orang yang berbelanja.

Karakteristik bentuk emosi benci yaitu menyalip pengendara lain dan menghindari jalan bagi orang yang berbelanja. Karakteristik bentuk emosi sedih yaitu pekerja pada Jalan Veteran yang sedih menatap jalanan dengan tatapan kosong. Karakteristik bentuk emosi senang yaitu dengan senang mendengarkan musik ataupun melayani pelanggan dengan semangat.