

**ANALISIS TINGKAT KECERDASAN EMOSI PENGEMUDI KENDARAAN
ANGKUTAN UMUM KOTA TANGERANG SELATAN
(STUDI KASUS TRAYEK PONDOK JAGUNG-GINTUNG)**

**EMOTIONAL INTELLIGENCE ANALYSIS OF PUBLIC TRANSPORT VEHICLE
DRIVERS ON TANGERANG SELATAN CITY CASE
(STUDY PONDOK JAGUNG-GINTUNG ROUTE)**

Tetty Sulastry Mardiana

Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110

[email: tetty_sulastry@yahoo.com](mailto:tetty_sulastry@yahoo.com)

Diterima: 7 Agustus 2015, Revisi 1: 27 Agustus 2015, Revisi 2: 11 September 2015, Disetujui: 25 September 2015

ABSTRAK

Pelanggaran lalu lintas yang terjadi saat ini sebagian besar dilakukan oleh awak angkutan umum. Hal ini disebabkan oleh tekanan akibat mengejar target setoran, kemacetan lalu lintas, rebutan penumpang dengan pengemudi lain dan berhadapan dengan penumpang yang menjengkelkan sehingga menimbulkan kelalaian dalam berkendara maupun berlalu-lintas. Kajian bertujuan untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosi para pengemudi angkutan umum dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya. Pendekatan kualitatif atau sering disebut dengan metode penelitian naturalistik, dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Jenis dan sumber data, yaitu data primer melalui hasil wawancara kepada *key informant* dan pengamatan langsung/ observasi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), teknik analisis data bersifat induktif dimana hasil lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam pengolahan hasil wawancara dan observasi dilakukan pendekatan kuantifikasi melalui pembobotan pada jawaban *key informant* dan temuan di lapangan. Ruang lingkup penelitian baik wawancara dan observasi dilaksanakan berdasarkan aspek kemampuan mengenali emosi diri, kemampuan mengelola emosi diri sendiri, serta kemampuan memahami emosi orang lain. Setelah melalui proses pengolahan data maka hasilnya adalah bahwa proses penyelenggaraan angkutan umum trayek Pondok Jagung-Gintung belum dilaksanakan sesuai peraturan lalu lintas yang berlaku dan belum memenuhi hak pengguna jasa angkutan umum, hal ini terjadi karena ketidakcerdasan emosi yang timbul dari pengemudi angkutan umum.

Kata kunci: kecerdasan emosi, mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, kemampuan memahami emosi orang lain.

ABSTRACT

Traffic violations that occur today are mostly done by the crew of public transport. This is caused by the pressure due to the pursuit of the target deposit, traffic congestion, passenger fight with other riders and dealing with annoying passengers, causing negligence in driving and pass traffic. Study aims to determine

the level of emotional intelligence of the public transit riders in the execution of their duties and obligations. A qualitative approach is often called the naturalistic research methods, carried out in natural conditions (natural setting), where researchers are a key instrument. Types and sources of data, namely primary data through the key informant interviews and direct. Data was collected by triangulation (combined), data analysis is inductive technique where the results further emphasize the significance rather than generalization. In processing the results of interviews and observations conducted quantification approach by weighting on the answer key informant and findings in the field. The scope of research both interviews and observations conducted by the ability to recognize the emotional aspect of self, emotional self-management skills, and the ability to understand other people's emotions. After going through the process of data processing, the result is that the process of organizing public transport route Pondok Jagung-Gintung has not been implemented in accordance traffic regulations that apply and unfulfilled the user rights of public transport services, this happens because emotional intelligence problem that arise from public transit riders.

Keywords: *emotional intelligence, recognizing emotions, managing emotions, the ability to understand other people's emotions.*

PENDAHULUAN

Faktor *human error* merupakan penyebab utama terjadinya kecelakaan. Rendahnya kesadaran berlalu lintas para pengguna jalan dan keadaan emosi dikarenakan kemacetan yang terjadi, menyebabkan kecelakaan lalu lintas. (Suwardi, 2012).

Hasil penelitian sebelumnya didapati bahwa pelaku pelanggaran sebagian besar adalah awak angkutan umum seperti angkutan kota/pedesaan dan pengemudi bus dikarenakan timbulnya tekanan akibat mengejar target setoran, kemacetan lalu lintas, rebutan penumpang dengan pengendara lain dan berhadapan dengan penumpang yang menjengkelkan sehingga menimbulkan kelalaian dalam berkendara maupun berlalu-lintas. (Priyatna, M, 2012)

Perilaku berkendara agresif adalah perilaku berkendara yang dipengaruhi oleh emosi yang terganggu dan menghasilkan perilaku yang berakibat meningkatkan resiko terhadap orang lain. Perilaku yang ditampilkan sopir angkot tersebut termasuk dalam perilaku berkendara agresif. (Leon James, 2000 dalam M.Dadang Priyatna, 2012) Perilaku berkendara agresif adalah perilaku berkendara yang dipengaruhi oleh emosi yang terganggu yang menghasilkan

perilaku yang berakibat meningkatkan resiko terhadap orang lain. (Leon James dan Diane Nahl, 2000 dalam Priyatna, M, 2012)

Kajian ini bermaksud untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosi para pengendara angkutan umum dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya.

Tujuan kajian untuk mendapatkan gambaran tingkat kecerdasan emosi para pengendara angkutan umum di Kota Tangerang Selatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Goleman (2005), mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. (Goleman, Daniel, 2005).

Pada tabel 1 matriks kecerdasan emosi, dan sub aspek kecerdasan emosi berikut ini adalah hasil pengembangan aspek-aspek kecerdasan emosi oleh Hamzah Uno, 2005.

Tabel 1. Matriks Aspek dan Sub Aspek dan Variabel Ketidackerdasan Emosi Dalam Berkendaraan

NO	ASPEK	SUB ASPEK	VARIABEL KECERDASAN/KETIDACKERDASAN EMOSI
1	Memahami emosi diri	a. Kemampuan mengenali emosi diri;	1) Membunyikan klakson kendaraan berulang-ulang 2) Meninggikan nada suara
		b. Penilaian diri;	1) Berkendaraan tanpa memikirkan aspek-aspek keselamatan 2) Ngetem di area tidak boleh berhenti dan parkir 3) Duduk ber-3 dibangku depan 4) Menabrak lampu merah
		c. Percaya diri	1) Memiliki kemampuan mengemudi 2) Mampu membuat keputusan dalam kondisi tertekan (setoran)
2	Mengelola emosi diri	a. Kendali diri;	1) Membunyikan klakson kendaraan berulang-ulang 2) Meninggikan nada suara 3) Menyampaikan kata-kata yang menurunkan harga diri pengendara lain
		b. Dapat dipercaya;	1) Berkendaraan dalam kecepatan tinggi 2) Memindahkan penumpang ke angkutan lain ditengah jalan 3) Mengetem > 10 menit
		c. Kewaspadaan;	1) Berkendaraan dalam kecepatan tinggi 2) Membunyikan klakson kendaraan berulang-ulang 3) Meninggikan nada suara 4) Menyampaikan kata-kata yang menurunkan harga diri pengendara lain
		d. Adaptabilitas;	1) Berkendaraan dalam kecepatan tinggi 2) Ngetem di area tidak boleh berhenti dan parkir 3) Menabrak lampu merah 4) Duduk ber-3 di jok depan
		e. Inovasi.	Keberatan terhadap manajemen lalin yang diterapkan
3	Mengetahui emosi orang lain (empati)	a. Memahami orang lain (Memenuhi kebutuhan pelanggan)	1) Tidak menghentikan kendaraan saat penumpang naik dan turun 2) Tidak mengantarkan penumpang dengan aman
		b. Orientasi pelayanan;	1) Membiarkan penumpang menunggu sambil mengetem/ aspek waktu 2) Membiarkan penumpang merasa tidak aman dan nyaman karena cara mengendarai pengemudi 3) Membiarkan penumpang turut merasakan efek emosi yang dikeluarkan pengendara angkutan umum
		c. Mengembangkan orang lain;	1) Mengurangi kecepatan ketika kendaraan umum di depannya terlalu dekat jaraknya 2) Memberi dukungan kepada sesama pengemudi
		d. Mengatasi orang lain;	1) Bergaul dengan orang-orang dari berbagai macam latar belakang 2) Menerima keragaman bukan sesuatu yang menghambat, 3) Menentang sikap membeda-bedakan dan intoleransi
		e. Kesadaran politis	1) Mampu membaca situasi dan kondisi yang diharapkan oleh penegak hukum dan pengguna 2) Mengendarai kendaraan tidak berdasarkan aturan lalu lintas 3) Tidak memenuhi hak pengguna jasa tetapi lebih mengutamakan kebutuhan pribadi

Sumber: Uno, Hamzah 2008 dan Hasil Pengolahan 2014

Data latar belakang pendidikan narasumber (pengemudi angkutan umum) tahun 2014 dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Latar Belakang Pendidikan Narasumber (Pengemudi Angkutan Umum) Tahun 2014

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
D3	1	10
SLTA	5	45
SLTP	3	27
SD	2	18
TOTAL	11	100

Sumber: Hasil Wawancara, 2014

Tabel diatas memperlihatkan bahwa komposisi key informant dalam hal ini pengemudi angkutan umum dan latar belakang pendidikan rata-rata sekolah menengah sebanyak 72 %,pengemudi dengan tingkat pendidikan rendah (SD) sebesar 18 %, sisanya pengemudi dengan pendidikan tinggi (D3) sebesar 10 % .

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di trayek angkutan umum Pondok Jagung-Gintung Kota Tangerang Selatan, pada tahun 2015. Jumlah *key informant* adalah 11 orang pengemudi angkutan umum dan 5 orang pengguna jasa angkutan umum. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif atau sering disebut dengan metode penelitian naturalistik, dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.Pada penelitian kualitatif tidak ditentukan jumlah *key informant*, tetapi lebih menitikberatkan pada jenuhnya data yang dihasilkan dari hasil wawancara kepada *key informant*. Jenis dan sumber data, yaitu data primer melalui hasil wawancara kepada *key informant* dan pengamatan langsung/ observasi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi teknik dan sumber (gabungan) sebagaimana terlihat pada gambar 1.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi secara langsung, dan wawancara mendalam untuk menghasilkan data yang akurat. Teknik analisis data bersifat induktif

dimana hasil lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam pengolahan hasil wawancara dan observasi dilakukan pendekatan kuantifikasi melalui pembobotan pada jawaban *key informant* dan temuan di lapangan (Sugiyono, 2010)



Sumber: Sugiyono, 2010

Gambar 1. Teknik Pengumpulan Data

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Memahami Emosi Diri

Kondisi kecerdasan emosi pengendara angkutan umum dihubungkan dengan aspek kecerdasan emosi memahami emosi diri, ditemui timbulnya emosi yang meledak-ledak akibat dari permasalahan yang tidak signifikan, sehingga mengambil langkah kontra yang berefek negatif, (Uno, Hamzah, 2008) seperti membunyikan klakson kendaraan berulang-ulang dalam jangka waktu yang panjang, meninggikan nada suara, menyampaikan kata-kata yang menurunkan harga diri pengguna jalan lainnya, dan lain-lain. Sejumlah 11 *key informant* yang diteliti sebanyak 8 *key informant* (72.7 %)menghadapi permasalahan pada aspek memahami emosi diri. (Sugiyono, Prof.,DR, 2012).

Kemampuan memahami emosi pengendara angkutan umum, dilihat dari sub aspek penilaian diri, mengindikasikan masih terjadi gejala berkendara tanpa memikirkan aspek-aspek keselamatan (ugal-ugalan), melanggar aturan lalu lintas (duduk ber-3 dibangku depan, mencari penumpang/ ngetem di area tidak boleh berhenti dan parkir, menabrak lampu merah).Sejumlah 11 *key informant* yang diteliti sebanyak 7 (63.6 %) menghadapi permasalahan pada aspek penilaian diri.

Kondisi kemampuan memahami emosi juga dapat dilihat dari sub aspek percaya diri, berdasarkan wawancara dan pengamatan tingkat percaya diri pengemudi angkutan umum dalam kondisi baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban wawancara terhadap pertanyaan apakah anda yakin dengan kemampuan yang dimiliki sendiri dalam mengemudi kendaraan. Jawaban selalu yakin 4 *key informant* (36.4 %), yang memberikan jawaban cukup yakin : 7 *key informant* (63.6 %), yang menjawab tidak : 0 (tidak ada). Pertanyaan selanjutnya adalah apakah *key informant* mampu membuat keputusan yang baik dalam kondisi keadaan tertekan (mengejar setoran) Jawaban selalu yakin: 3 *key informant* (27.3 %), yang memberikan jawaban cukup yakin: 8 *key informant* (72.7 %), dan yang memberikan jawaban tidak yakin, 0 (0 %).

B. Mengelola Emosi Diri

Kondisi kecerdasan emosi pegawai dihubungkan dengan aspek mengelola emosi diri dengan sub aspek kendali diri. Hasil wawancara *key informant* dan observasi lapangan, memperlihatkan masih timbulnya emosi pengemudi angkutan umum yang tidak perlu. Indikator ketidakberhasilan menghalau dorongan impuls, sehingga mengambil langkah membunyikan klakson berulang-ulang dan panjang, meninggikan nada suara, menyampaikan kata-kata yang menurunkan harga diri pengemudi lain. Dari 11 *key informant* yang diteliti sebanyak 6 (54.5 %) *key informant* menghadapi permasalahan tersebut.

Kondisi kecerdasan emosi pengemudi angkutan umum dihubungkan dengan aspek mengelola emosi diri dengan sub aspek sifat dapat dipercayaperlihatkan gejala pengemudi angkutan umum berkendara secara ugal-ugalan dan melanggar peraturan lalu lintas karena kondisi emosi dan adanya kesalahan pada proses memutuskan tindakan apa yang perlu diambil dalam menghadapi situasi dan kondisi ketika kewajiban mengantarkan pengguna jasa

secara aman dan nyaman bertumbukan dengan kebutuhan pribadi (mengejar setoran) sebagai pemicunya. Dari 11 *key informant* yang diteliti, sebanyak 8 (72.7 %) *key informant* menghadapi permasalahan seperti tersebut.

Kondisi kemampuan mengelola emosi pengemudi angkutan umum dengan sub aspek kewaspadaan akan emosi yang timbul, menunjukan timbulnya gejala pengemudi angkutan umum bertindak mengikuti keadaan emosi dan tidak merasa terganggu terhadap penilaian orang lain akan tanggungjawab dirinya untuk mengantarkan pengguna jasa secara aman dan nyaman, indikatornya menurut pengemudi angkutan umum adalah jarang pengguna jasa mereka yang melakukan protes kepada mereka. Sejumlah 11 *key informant* yang diteliti, sebanyak 8 (72.7 %) *key informant* menghadapi permasalahan seperti tersebut diatas.

Kondisi kemampuan mengelola emosi dengan sub aspek Adaptabilitas, menyesuaikan diri dengan kondisi dan kebutuhan penumpang serta peraturan yang berlaku, menunjukan terjadinya hambatan pada proses mengantarkan pengguna jasa angkutan umum ke tempat tujuannya, seperti menunggu penumpang/ menyetem lebih lama ketika penumpang sepi. Dari hasil pengamatan dan wawancara menunjukan bahwa pengemudi angkutan umum kurang menyukai perubahan akibat sepi penumpang yang mengakibatkan hambatan pada pengumpulan uang setoran, karena hal ini dapat memecah konsentrasi mengemudi angkutan umum. Sejumlah 11 *key informant* sebanyak 7 (63.6 %) *key informant* menghadapi permasalahan seperti tersebut diatas.

Kondisi kemampuan mengelola emosi dengan sub aspek inovasi (penegakan aturan lalu lintas dan manajemen lalu lintas), berdasarkan penelitian ditemui gejala ketidaknyamanan karena perlu penyesuaian untuk memulai konsep dari awal akibat terjadinya perubahan dan informasi baru.

Hasil wawancara *key informant* disampaikan bahwa dengan segala kekurangan dan kelebihan, pengendara angkutan umum berusaha terbuka terhadap inovasi baru, walaupun ada gejala ketidaknyamanan dan menimbulkan hambatan seperti pengguna jasa tidak tahu perubahan rute karena manajemen lalu lintas yang dilakukan, mengakibatkan pengalihan moda transportasi lainnya (ojek). Hasil pengamatan dan wawancara didapat bahwa pegawai merasa terganggu dalam menghadapi perubahan yang terjadi, karena dapat memecah konsentrasi penyelesaian pekerjaan, dan memulai konsep baru dari awal. Sejumlah 6 (54.5 %) *key informant* dan unit kerja menghadapi permasalahan seperti tersebut diatas.

C. Mengetahui Emosi Orang Lain (Empati)

Kemampuan berempati pengendara angkutan umum dengan sub aspek orientasi pelayanan. Berdasarkan wawancara, menunjukan seluruh *key informant* (100%) menyampaikan terjadinya upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal ini adalah pengguna jasa mereka, dengan segala kekurangan dan kelebihan dianggap sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip orientasi pelayanan (menghentikan kendaraan saat penumpang naik dan turun serta berusaha mengantarkan penumpang dengan aman). Apabila ditinjau dari hasil observasi, maka sebanyak 7 (63.6 %) *key informant* masih memperlihatkan keengganan dalam mengantisipasi, mengenali dan memenuhi kebutuhan pelanggan (membiarkan penumpang menunggu sambil mengetem/ aspek waktu, membiarkan penumpang merasa tidak aman dan nyaman karena cara mengendarai pengemudi dan turut merasakan efek emosi yang dikeluarkan pengendara angkutan umum.

Kemampuan berempati pengendara angkutan umum dengan sub aspek mengembangkan orang lain, berdasarkan hasil wawancara memberikan dukungan secara langsung kepada anggota lain dalam

hal ini pengemudi lain untuk keberhasilan mereka, membangkitkan semangat pengemudi lain untuk meraih kesuksesan bersama, memberikan contoh yang baik dalam mengendarai kendaraan pada para pengemudi lain. Dari 11 *key informant*, keseluruhannya (100 %) menyampaikan bahwa pengemudi angkutan umum trayek Pondok Jagung-Gintung memiliki kemampuan berempati dan memberikan kesempatan kepada pengemudi lain untuk keberhasilannya. Namun berdasarkan hasil observasi, ditemui praktek-praktek menghalangi angkutan umum lain untuk mengambil penumpang, memotong jalan angkutan umum lain demi mengambil penumpang dan lain-lain. Hal ini terjadi pada 6 *key informant* (54.5 %).

Kemampuan berempati pengendara angkutan umum dengan sub aspek mengatasi orang lain berdasarkan wawancara dan observasi, seluruh *key informant* (100 %) menyatakan bahwa pengendara angkutan umum Pondok Jagung-Gintung senang bergaul dengan orang-orang dari berbagai macam latar belakang, merasa bahwa keragaman bukan sesuatu yang menghambat, serta menentang sikap membedakan dan intoleransi. Berdasarkan hasil observasi ditemui terjadinya suasana emosi pada saat berebut penumpang sebanyak 6 *key informant* (54,5 %).

Kemampuan berempati pengendara angkutan umum, dengan sub aspek kesadaran politis, seluruh *key informant* (100 %) berusaha untuk memahami dan menyesuaikan tindakan yang harus diambil dalam menghadapi arus emosi. Dari hasil observasi menunjukan bahwa 6 *key informant* (54.5 %) memiliki ketidakmampuan dalam membaca situasi dan kondisi yang diharapkan oleh penegak hukum dan pengguna jasa dalam hal ini pihak kepolisian, Dinas Perhubungan dan penumpang, berupa mengendarai kendaraan tidak berdasarkan aturan lalu lintas dan tidak memenuhi hak pengguna jasa tetapi lebih mengutamakan kebutuhan pribadi pengendara angkutan umum saat itu.

Berdasarkan hasil pembobotan untuk masing-masing sub aspek kecerdasan emosi, dapat dilihat persentase permasalahan kecerdasan emosi pengemudi angkutan

umum trayek Pondok Jagung – Gintung, berdasarkan masing-masing sub aspek sebagaimana pada tabel 3.

Tabel 3. Persentase Permasalahan Kecerdasan Emosi Pengemudi Angkutan Umum Berdasarkan Sub Aspek Kecerdasan Emosi

No	Sub Aspek	Persentase Ketidakcerdasan Emosi
1	a. Kemampuan mengenali emosi diri;	72.7 %
	b. Penilaian diri;	63.6 %
	c. Percaya diri	0%
2	a. Kendali diri;	54.5 %
	b. Dapat dipercaya;	72.7 %
	c. Kewaspadaan;	72.7 %
	d. Adaptabilitas;	63.6 %
	e. Inovasi.	54.5 %
3	a. Memahami orang lain (Memenuhi kebutuhan pelanggan)	
	b. Orientasi pelayanan;	63.6 %
	c. Mengembangkan orang lain;	54.5 %
	d. Mengatasi orang lain;	54.5 %
	e. Kesadaran politis	54.5 %
Rata-rata		56.7833 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data dan Analisa

Hasil persentase pembobotan diatas memperlihatkan bahwa ditemukan adanya praktek-praktek ketidakcerdasan emosi pengemudi kendaraan umum rute Pondok Jagung – Gintung berdasarkan sub aspek kecerdasan emosi, sebesar 56,7833 %.

Dalam upaya *crosscheck* antara hasil wawancara dan observasi, maka dilaksanakan proses wawancara dengan pengguna angkutan umum/ penumpang sebagaimana terdapat pada tabel 4.

Dari hasil wawancara dengan penumpang sebagai *key informant*, dan melakukan penilaian, dan berdasarkan skala penilaian 10 – 100 %, maka 91 % dari pertanyaan yang diajukan sebagaimana pada tabel, penumpang mengakui adanya praktek-praktek ketidakcerdasan emosi pada pengemudi angkutan umum jurusan Pondok Jagung-Gintung.

Pengendara angkutan umum trayek Pondok Jagung-Gintung, tidak memiliki masalah dilihat dari jenis pekerjaan dan tingkat inteligensi yang

diperlukan sebagai pengendara. Ketika dihadapkan kepada kecerdasan emosi atau kecerdasan pada penanganan emosi, yaitu pengendalian diri terhadap suatu reaksi tubuh dalam menghadapi situasi tertentu (marah, takut, sedih dan bahagia), dimana sifat dan intensitasnya terkait erat dengan persepsi manusia terhadap situasi dan kondisi, menunjukkan ekspresi yang meledak-ledak dan semauanya sendiri (Goleman, Daniel. 2005), sehingga dapat dinilai bahwa kejadian pada contoh tersebut terkait erat dengan persepsi pengendara angkutan umum dalam menghadapi suatu situasi dan kondisi diluar harapannya.

Dihubungkan dengan kecerdasan emosi, yaitu kemampuan dalam mengelola emosi, dan menyelaraskan antara emosi yang timbul dan ekspresi yang keluar setelah emosi tersebut timbul, sehingga dapat menimbulkan efek yang baik bagi dirinya dan lingkungan sekeliling, menunjukkan bahwa tingkat kecerdasan emosi pengendara angkutan umum ini secara

signifikan, mempengaruhi proses pelayanan terhadap pengguna jasa, dimana ketika pengendara angkutan umum menghadapi situasi lingkungan yang tidak sesuai harapannya maka ekspresi yang keluar

menimbulkan efek yang tidak baik bagi dirinya dan lingkungan sekeliling (Patton. Patricia, 2011), seperti melanggar aturan lalu lintas, tidak berkendara secara nyaman, aman dan tepat waktu.

Tabel 4. Hasil Wawancara Pengguna Angkutan Umum (Penumpang)

No	Tindakan Pengemudi	Key Informant 1	Key Informant 2	Key Informant 3	Key Informant 4	Key Informant 5
1	Berkendara dalam kecepatan tinggi	v	v	v	v	v
2	Ngetem di area tidak boleh berhenti dan parkir	v	v	v	v	v
3	Duduk ber-3 dibangku depan	v	v	v	v	v
4	Menabrak lampu merah	v		v	v	v
5	Yakin dengan kemampuan pengemudi	v	v	v	vX	vX
6	Pengemudi mampu membuat keputusan yang baik dalam kondisi keadaan tertekan	vX	v	v	X	X
7	Membunyikan klakson kendaraan berulang-ulang	X	v	v	v	v
8	Meninggikan nada suara	v	v	v	v	v
9	Menyampaikan kata-kata yang menurunkan harga diri pengendara lain	X	v	v	v	v
10	Memindahkan penumpang ke angkutan lain ditengah jalan	v	v	v	v	v
Nilai		8,5	10	10	8,5	8,5
Rata-rata		9.1				

Sumber: Hasil Wawancara, 2015

KESIMPULAN

Kondisi kecerdasan emosi pengendara angkutan umum trayek Pondok Jagung-Gintung, berdasarkan dari aspek kemampuan memahami emosi diri, dengan sub aspek kesadaran diri, konsep diri (*self-concept*) dan percaya diri, yang merupakan perilaku, nilai-nilai dan kesan pribadi seseorang (Uno, Hamzah.2008) berjalan tidak sebagaimana mestinya dengan ditemukan hal-hal sebagai berikut :

Kurangnya penilaian pengendara angkutan umum terhadap kemampuan dirinya, akibat ketidakstabilan emosi yang menimbulkan persepsi kurang baik pada lingkungannya;

Terjadinya gejala percaya diri akan keahlian dan kemampuan dirinya sendiri dalam kegiatan

yang negatif, seperti melanggar aturan lalu lintas, berkendara ugal-ugalan sesuai kebutuhan dirinya;

Timbulnya rasa kecil hati/ tidak percaya diri, ketika melihat pengendara lain mendapatkan penumpang, timbulnya rasa tidak percaya diri ketika diberikan aturan dan manajemen lalu lintas yang baru.

Dari hal-hal yang ditemui diatas, maka disimpulkan bahwa terdapat gejala ketidakcerdasan emosi pengendara angkutan umum berdasarkan aspek memahami emosi diri.

Kondisi kecerdasan emosi pengendara angkutan umum ditinjau dari aspek kemampuan mengelola emosi diri sendiri, dengan sub aspek

pengendalian diri, sifat dapat dipercaya, kewaspadaan, adaptabilitas, dan inovasi, (Uno, Hamzah.2008) ditemui hal-hal sebagai berikut :

Timbulnya ketidakpuasan pengendara angkutan umum terhadap kondisi lingkungannya, seperti jumlah penumpang, aturan lalu lintas, maupun kebijakan trayek yang dikeluarkan institusi pemerintah;

Timbulnya prasangka dan persepsi yang negatif tentang lingkungan kerjanya;

Timbulnya ekspresi emosi saat terjadi gap antara jumlah penumpang yang diharapkan dengan yang didapatkan;

Timbulnya pernyataan ketidakpuasan terhadap apa yang diterimanya akibat persepsi pengendara angkutan umum dalam menghadapi suatu situasi dan kondisi diluar harapannya.

Dari hal-hal yang ditemui diatas, maka disimpulkan bahwa terdapat gejala ketidakcerdasan emosi pengendara angkutan umum berdasarkan aspek mengelola emosi diri.

Kondisi kecerdasan emosi pengendara angkutan umum trayek Pondok Jagung-Gintung, ditinjau dari aspek kemampuan mengenali Emosi Orang Lain (empati), dengan sub aspek memahami orang lain, orientasi pelayanan, mengembangkan orang lain, mengatasi keragaman, dan kesadaran politis, (Uno, Hamzah.2008) memperlihatkan gejala sebagai berikut :

Adanya hubungan yang kurang baik antara sesama pengendara angkutan umum maupun antara pengendara dengan pengguna jasa angkutan umum;

Tidak terselesaikannya tanggung jawab pengendara angkutan umum, karena pengguna jasa masih merasa kurang nyaman, dan memerlukan waktu yang lebih lama untuk sampai ke tujuan.

Dari hal-hal yang ditemui diatas, maka disimpulkan bahwa terdapat gejala ketidakcerdasan emosi pengendara angkutan umum berdasarkan aspek mengenali emosi orang lain (empati).

SARAN

Sebagai penyedia jasa transportasi, para pengusaha dan pengendara kendaraan umum harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa yang tertib, teratur, tepat waktu, bersih dan nyaman; terampil dan berperilaku gesit, ramah, sopan serta lugas; tanggungjawab terhadap keselamatan dan keamanan jasa perhubungan. Untuk itu diperlukan upaya-upaya peningkatan kapasitas, perbaikan dan perubahan (Mardiana, Tetty, 2013).

Untuk mencapai kondisi pengendara angkutan umum yang cakap, terampil, diperlukan mengikutsertakan para pengendara angkutan umum untuk melakukan *upgrading* atau peningkatan kemampuan melalui pelatihan mengendarai berkendaraan secara *smart driving* dan pelatihan untuk memahami peraturan lalu lintas;

Untuk menghindari gangguan emosi dan tindakan semena-mena pengendara angkutan umum menghadapi tekanan jumlah setoran kepada pengusaha regulator perlu memformulasikan aturan penyelenggaraan usaha angkutan umum non pribadi (usaha berkelompok), sehingga sistem pembayaran kepada pengendara angkutan umum dibayarkan melalui sistem gaji dan insentif. Upaya memperbaiki kemampuan mengelola emosi diri sendiri dalam hal pengendalian diri, dan timbulnya gejala ketidakmampuan pengendara angkutan umum dalam melakukan pengelolaanemosinya, dapat dilakukan dengan memberikan pembinaan kepada pengemudi oleh pengusaha dan organisasi yang menaunginya (ORGANDA) ; (Wibowo, 2010)

Kemampuan mengenali Emosi Orang Lain, saling pengertian, kepedulian terhadap kepuasan pelanggan, dan komitmen pada organisasi. dapat diperbaiki melalui pembinaan dan *law enforcement* yang efektif baik dari pengusaha, organisasi, penyusun kebijakan dan penegak hukum kepada pengendara angkutan umum. Untuk menyaring pengendara yang memiliki kecerdasan emosi dan kemampuan mengemudi dan pemahaman terhadap aturan

lalu lintas dirasa perlu melakukan test kemahiran mengemudi dan psikotest sebelum rekrutmen pengendara angkutan umum;

Untuk membangun kecerdasan emosi pengendara angkutan umum, perlu dilakukan pengembangan budaya orientasi pelayanan yang baik, sehingga dapat mengekspresikan emosi dengan tepat, termasuk untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, membina hubungan dengan orang lain dan kemampuan untuk mengelola konflik dengan memberikan motivasi untuk berfikir positif, saling pengertian dan bersabar sebagai panduan dalam berkendara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pengemudi dan pengguna angkutan umum pada trayek di Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan yang telah membantu mendapatkan data dan telah menjadi responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Balitbang Kementerian Perhubungan, 2011, *Pedoman Penulisan Kajian Penelitian Studi*

Goleman, Daniel, 2005. *Emotional Intelligence*. New York: McGraw-Hill

Mardiana, Tetty, 2013, *Analisis Kecerdasan Emosi Pegawai Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan*

Patton. Patricia, 2011, *EQ Karier Sukses. Menjelaraskan Apa Yang Kita Ketahui Dan Yang Kita Lakukan*, Terjemahan Zaini Dahlan. Jakarta : Delapratasa Publishing.

Priyatna, M 2012, *Studi Mengenai Perilaku Berkendara Agresif Dan Faktor Penyebabnya Pada Sopir Angkutan Kota Di Kota Bandung Melalui Pendekatan Deskriptif*, Universitas Islam Bandung

Sugiyono, 2010, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta Penerbit

Sugiyono, Prof.,DR, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung : Alfabeta Penerbit

Suwardi, 2012, *Pelaku Pengemudi Kendaraan Angkutan Umum Dan Upaya Penanggulangannya*

Uno, Hamzah. 2008. *Orientasi Baru Dalam Psikologi Pembelajaran*. Jakarta : PT. Bumi Aksara;

Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada;