

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Polisi lalu lintas (Polantas) secara fungsional dapat dianggap sebagai “etalase”. Polisi yang secara langsung berhadapan dengan kepentingan masyarakat banyak yang sehari-harinya menggunakan sarana jalan sebagai sarana transportasi, baik angkutan dalam kota, antar kota maupun antar propinsi. Anggapan tersebut mencerminkan sikap dan perilaku Polisi pada umumnya terwakili oleh sosok Polantas yang sehari-hari berhadapan dengan masyarakat.

Secara faktual, citra Polisi salah satunya terwakili oleh Polantas, karena baik buruknya anggota Polantas berdinasi akan mempengaruhi citra Polisi. Anggota Polantas adalah anggota Polri yang langsung berhubungan dengan masyarakat, karena tugas utama Polantas adalah pelayanan kepada masyarakat baik yang di staf maupun di jalan raya. Reformasi Polri akan terlihat apabila anggota yang berdinasi di jalan dapat menunjukkan sikap yang baik.

Kemacetan di Jakarta sudah semakin parah. Kendaraan mulai pagi hingga sore hari cenderung tidak bergerak di titik-titik jalan tertentu. Hal tersebut dapat disebabkan oleh semakin meningkatnya volume kendaraan dan terbatasnya fasilitas jalan. Pihak Polri sudah berusaha mencari solusi untuk mengatasi masalah kemacetan di Jakarta yakni dengan menambah jumlah polisi lalu lintas (Polantas) yang berada di lapangan sehingga pengguna jalan dapat tertib berlalu

lintas di jalan raya. Dengan ditambahkan jumlah Polantas di jalan raya, semakin membuat beban tersendiri bagi anggota tersebut sehingga dapat menyebabkan stres. Dengan situasi jalan Jakarta yang tidak pernah sepi dengan kemacetan, cuaca yang tidak menentu, polusi kendaraan yang tidak sehat menyebabkan kelelahan bagi anggota Polantas yang berdinasi di jalan, sehingga membuat anggota Polantas tidak konsentrasi dalam berdinasi dan juga cepat sakit. Walaupun anggota Polantas yang bertugas di jalan raya sudah melaksanakan tugas dengan baik, namun image negatif terhadap anggota Polantas yang sudah tertanam di mata masyarakat atau para pengguna jalan sulit untuk dihilangkan. Kondisi yang tercipta merupakan akumulasi dari munculnya sikap dan perilaku sebagian anggota Polantas yang kurang mampu melaksanakan tugas secara profesional, masih adanya oknum anggota Polantas yang bermain mata dengan pelanggaran yang ada, sehingga sulitnya mendapat kepercayaan dari masyarakat. Disamping itu juga tingginya harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peran Polantas di jalan raya yang masih belum bisa terwujud. Image negatif yang berkaitan dengan penyelesaian pelanggaran dengan cara damai yang selama ini melekat pada persepsi masyarakat terhadap Polantas banyak terkait dengan penyelesaian berbagai macam pelanggaran dengan cara damai, misalnya ada pengguna jalan yang ditilang karena melanggar lampu merah, namun pelanggar tersebut dapat menyelesaikannya dengan cara memberikan sejumlah uang kepada oknum anggota Polantas tersebut. Selain itu adanya persepsi bahwa anggota Polantas hanya mencari-cari kesalahan pengguna jalan

dengan mengada-ada kesalahan atau memberikan alasan pelanggaran yang tidak masuk akal kepada pengguna jalan.

Polisi lalu lintas (Polantas) adalah unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Pelayanan kepada masyarakat di bidang lalu lintas dilaksanakan juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam masyarakat yang modern lalu lintas merupakan faktor utama pendukung produktivitasnya. Situasi lalu lintas di jalan raya terdapat banyak masalah atau gangguan yang dapat menghambat dan mematikan proses produktivitas masyarakat. Seperti kecelakaan lalu lintas, kemacetan maupun tindak pidana yang berkaitan dengan kendaraan bermotor (draft “polri masa depan dalam perspektif Polisi lalu lintas”, Chrysnanda DL, 2008).

Dengan banyaknya gangguan yang terjadi di jalan raya, masyarakat membutuhkan keberadaan Polisi lalu lintas untuk dapat mengurangi berbagai ancaman yang terjadi, sehingga dapat memberikan perasaan aman dan nyaman bagi masyarakat dan khususnya bagi pengguna jalan. Untuk itu besar tuntutan masyarakat kepada pihak Kepolisian untuk dapat menjaga ketertiban lalu lintas, sehingga aktifitas masyarakat dapat berjalan lancar.

Polisi merupakan salah satu pekerjaan yang memiliki resiko tinggi terhadap timbulnya stres (Sarafino, 1994). Terutama Polantas yang merupakan salah satu bidang kepolisian yang rawan terhadap stress. Polantas yang berdinasi di Jakarta berada di bawah naungan Direktorat Lalu lintas Polda Metro Jaya yang membawahi berbagai bagian (satker), salah satu diantaranya adalah Satuan Penjagaan dan Pengaturan (Sat.Gatur). Anggota Polantas yang berdinasi di Sat.Gatur merupakan petugas yang memiliki tingkat stres yang lebih tinggi diantara satker lainnya, karena anggota tersebut sepenuhnya bertugas di jalan raya, mengatur arus lalu lintas yang penuh dengan kemacetan serta menindak para pengguna jalan yang tidak mematuhi peraturan lalu lintas. Banyak faktor yang dapat menyebabkan anggota Polantas yang berdinasi di Sat.Gatur mudah stres, faktor tersebut antara lain faktor fisik, psikis, sosial, dan ekonomi.

Faktor fisik yang dapat menjadi sumber stres adalah kemacetan, cuaca, debu, polusi kendaraan dan lain-lain. Hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu anggota Polantas yang bertugas di Pos Lantas Blok M, banyak faktor yang dapat menyebabkan stres antara lain faktor cuaca yang tidak menentu, ditambah siang hari yang panasnya sangat menyengat, debu, polusi, asap kendaraan yang tidak sehat, bahkan membuat sesak pernapasan, kemacetan di Jakarta yang tiada henti-hentinya, ketidakdisiplinan pengguna jalan, dan jarak tempuh dari rumah ke lokasi kerja yang sangat jauh dan menempuh waktu yang cukup lama serta banjir di beberapa ruas jalan di Jakarta yang membuat tugas pengaturan jalan semakin sulit, sehingga menyebabkan kelelahan fisik seperti cepat lelah, pusing, sulit tidur, mudah sakit dan lain- lain. Selain itu adanya

piket dan keharusan *stand by* setiap saat menyebabkan anggota harus siap kapan saja apabila dibutuhkan. Sehingga kewaspadaan dan tuntutan anggota harus sehat itu sangatlah diperlukan.

Faktor psikis yang dapat menjadi sumber stress antara lain perubahan sistem kerja, pergantian pimpinan dan lain lain. Dalam wawancara dengan salah satu anggota polantas yang sedang bertugas di pos mampang, beliau mengatakan “walaupun tidak terlalu berpengaruh besar, namun pergantian pimpinan dari yang lama ke yang baru, itu juga dapat mempengaruhi kinerja anggota, misalnya kebijakan yang lama mencanangkan sistem dinas 6 jam perhari, sedangkan kebijakan pimpinan yang baru menjadi 8 jam perhari. Itu membuat beban kerja anggota di lapangan makin bertambah, karena seharusnya jam tertentu sudah istirahat di rumah, tapi masih mengatur lalu lintas di jalan raya”. Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kebijakan pimpinan dapat juga menjadi faktor stres bagi anggota Polantas di jalan raya. Karena sikap arogansi pimpinan akan mempengaruhi sikap dan mental dalam berdinas, misalnya anggota dapat bersikap arogan dan lebih cepat emosi kepada pengguna jalan karena mendapat tekanan kerja dari pimpinan.

Faktor sosial yang dapat menjadi sumber stres bagi anggota Polantas yaitu hubungan interpersonal, misalnya hubungan dengan atasan, rekan kerja, keluarga dan masyarakat atau pengguna jalan. Banyak masalah atau hambatan dalam menjalin hubungan dengan orang-orang di sekitar, misalnya ketidakcocokan dengan rekan kerja, kebijakan pimpinan yang tidak sesuai dengan harapan anggota, dan hubungan yang tidak harmonis dengan pengguna

jalan. Wawancara yang dilakukan kepada beberapa anggota Polantas sesaat setelah apel, banyak dari mereka mengatakan bahwa apabila sedang bertugas di jalan raya, banyak pengguna jalan yang tidak menghargai keberadaan mereka, dan banyak juga yang tidak menghiraukan bunyi pluit dan tindakan anggota, sehingga antara anggota Polantas dan pengguna seperti musuh. Selain itu, setiap tahunnya Ditlantas Polda Metro Jaya mendata kasus anggota, data yang dapat dilihat ada beberapa anggota yang mempunyai masalah dengan rekan kerjanya seperti berkelahi, memukul bahkan membunuh, hal tersebut dapat disebabkan oleh ketidakcocokan, perbedaan prinsip ataupun salah persepsi dalam berbicara. Hal tersebut dapat menyebabkan anggota tersebut bermasalah dan dapat diproses secara hukum, sehingga ada kemungkinan anggota tersebut tunda pangkat bahkan dipecat.

Faktor ekonomi merupakan sumber stres yang berhubungan dengan jenjang karier serta keadaan finansial. Untuk meningkatkan karier di Kepolisian membutuhkan sekolah lanjutan untuk merubah status kepangkatan dan untuk mendapat jabatan. Sekolah lanjutan tersebut diperuntukan bagi anggota yang memiliki kesempatan. Namun pada kenyataannya anggota polantas yang berdinasi di Sat.Gatur lebih sulit mendapatkan kesempatan tersebut, karena anggota tersebut menghabiskan waktu dinas di jalan raya, sehingga tidak adanya rekomendasi dari pimpinan untuk dapat mengembangkan kariernya. Banyaknya tuntutan dari pimpinan dan masyarakat terhadap kondisi jalan raya, membuat anggota Polantas di jalan raya lebih fokus memikirkan dinas daripada mengembangkan kariernya. Semakin meningkatnya karier seorang anggota

polri maka semakin meningkat pula pendapatan finansialnya, karena semakin tinggi jabatan seorang anggota polri, akan berdampak pada kenaikan penghasilan (gaji) dan pendapatan lain dari tunjangan jabatan tersebut. Wawancara yang dilakukan pada tanggal 03 Januari 2011 kepada AIPTU Suwarno, beliau mengatakan “saya tidak ingin sekolah perwira, karena saya sudah 25 tahun dinas di jalan, saya tidak punya kemampuan apa-apa lagi selain mengatur arus lalu lintas. Jadi saya tidak punya cita-cita untuk mempunyai jabatan atau pangkat yang tinggi”. Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa anggota Polantas yang sudah lama berdinas di jalan raya, biasanya tidak memiliki keinginan untuk meningkatkan kariernya, karena mereka merasa tidak mempunyai kemampuan lain selain tugas di jalan raya, atau mereka sudah merasa nyaman dengan tugas tersebut. Namun di sisi lain, keadaan finansial mereka tidak tercukupi karena hanya mengandalkan gaji tanpa ada tunjangan atau insentif.

Faktor-faktor fisik, psikis, sosial dan ekonomi yang dapat menjadi *stressor* untuk sebagian anggota polantas di Sat. Gatur menimbulkan stres yang berlebihan, namun tergantung anggota polantas tersebut untuk menghayatinya. Ada anggota yang tidak bisa menghayati *stressor* tersebut akan bersikap arogan, marah-marah, membentak bahkan memukul para pengguna jalan. Misalnya ada pengemudi motor yang tidak menggunakan helm, ada anggota tidak segan-segan untuk membentaknya karena anggota tersebut tidak mengetahui bagaimana cara untuk mengatasi masalah tersebut. Ada juga anggota yang bisa menghayati *stressor* tersebut, biasanya akan terlihat dari sikapnya yang sabar,

asertif, bijak dalam mengatasi masalah dalam dinas di jalan raya. Misalnya ada pengemudi motor yang menerobos lampu merah, anggota polantas akan memberi nasehat dan menjelaskan tentang kesalahan yang dilakukannya.

Dari data yang terdapat pada Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya, akibat tuntutan pekerjaan yang besar, banyak pelanggaran yang dilakukan oleh anggota polantas yang setiap tahun semakin meningkat hampir 2 kali lipat. Dari data yang didapat pada tahun 2007, anggota Polantas yang melakukan pelanggaran sebanyak 62 kasus, tahun 2008 sebanyak 204 kasus, sedangkan periode 2009 terhitung sampai bulan Oktober sebanyak 196 kasus. Adapun kasus tersebut diantaranya disersi (tidak masuk kantor pada waktu yang lama), penyalahgunaan kewenangan, kasus pidana, tidak melayani masyarakat dengan baik, penyalahgunaan senjata api dinas, DPO (Daftar Pencarian Orang), maupun yang mendapatkan tindakan disiplin dll.

Dari data di atas, meningkatnya pelanggaran yang dilakukan anggota Polantas dapat disebabkan oleh faktor-faktor stres yang tidak bisa dihayati dan diatasi dengan baik, sehingga anggota tersebut tidak mengetahui bagaimana untuk menghadapi dan menyelesaikan masalahnya. Masalah yang dihadapi oleh anggota Polantas merupakan dampak dari tuntutan pekerjaan yang semakin meningkat, faktor fisik seperti kemacetan Jakarta yang sudah parah, cuaca yang tidak menentu dan polusi kendaraan membuat anggota Polantas di jalan raya mudah terpancing emosi sehingga banyak dari mereka bersikap arogan terhadap pengguna jalan, selain itu keadaan seperti itu membuat anggota cepat jenuh



dengan pekerjaannya, sehingga banyak anggota Polantas mangkir dinas untuk melepaskan kejenuhan atau sekedar untuk beristirahat.

Kemacetan di ibukota DKI Jakarta tidak dapat dihindari, terutama di titik-titik persimpangan yang rawan dengan kemacetan. Semakin hari, kemacetan di Jakarta semakin parah. Puncak kemacetan di Jakarta terjadi pada jam sibuk di pagi hari (sekitar pukul 06.30-09.00 WIB) dan sore hari (sekitar pukul 16.30-19.30 WIB). Kemacetan ini mengakibatkan stres yang tinggi pada pengguna jalan, meningkatnya polusi udara kota, hingga terganggunya aktifitas dan kegiatan bisnis. Permasalahan kemacetan di Jakarta tidak terlepas dari akar permasalahan transportasi yaitu tidak terkendalinya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Jakarta, serta buruknya pelayanan sistem angkutan umum yang ada saat ini. Menurut data Ditlantas Polda Metro Jaya, penambahan mobil baru di Jakarta rata-rata 250 unit perhari, sedangkan sepeda motor mencapai 1.250 unit perhari. Rata-rata pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dalam lima tahun terakhir mencapai 9,5% pertahun, sedangkan pertumbuhan panjang jalan hanya 0,1% pertahun. Ini berarti bahwa jalan di Jakarta tidak akan mampu menampung luapan jumlah kendaraan yang terus tumbuh melebihi panjang jalan yang ada.

Jakarta Selatan adalah wilayah paling tinggi tingkat kemacetannya di antara kota Jakarta lainnya. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pusat kegiatan bisnis/perkantoran, pembangunan apartemen dan perumahan warga kota, pembangunan pusat perbelanjaan atau mall yang tidak terkendali yakni mencapai 57 mall pada tahun 2009, serta diaktifkannya jalur transjakarta atau

busway sejak tahun 2004 yang pembangunannya mengambil dari sebagian ruas jalan di Jakarta, sehingga fasilitas jalan tidak sesuai dengan jumlah kendaraan pribadi dan angkutan umum . Hal-hal tersebut adalah pemicu kemacetan di Jakarta. Menurut data yang diambil dari Ditlantas Polda Metro Jaya jumlah kendaraan paling banyak terdapat di wilayah Jakarta Selatan. Ada 15 titik rawan kemacetan di wilayah Jakarta Selatan menurut data yang diambil dari TMC (Traffic Management Center) antara lain :

- 1) Traffic Light (TL) Radio dalam
- 2) Jl. Pangeran Antasari
- 3) Jl. Kapten Tendean
- 4) Jl. Dr. Satrio
- 5) Jl. Casablanca
- 6) Depan Terminal bus Lebak Bulus
- 7) Jl. Ciputat Raya
- 8) Pasar Pondok Labu
- 9) Jl. DR. Supomo
- 10) Jl. Raya Pasar Minggu
- 11) Jl. Buncit Raya
- 12) Jl. Ciledug Raya
- 13) TL Tarkindo
- 14) TL Pertanian
- 15) Jl. Raya fatmawati

Meskipun dihadapkan pada permasalahan yang kompleks, kriminalitas di jalan yang tinggi, peradaban dan teknologi yang canggih, tuntutan dan tanggung jawab tugas yang besar, tekanan, ancaman dan keterbatasan diri serta sarana dan prasarana, anggota polantas harus mampu bertahan (*survive*) karena tugas dan

tanggung jawab yang wajib dilaksanakan. Setiap anggota polantas, dalam garis hirarki kepangkatan (kuntarto, 1997) ditegaskan bahwa wajib mematuhi perintah atasan dan menjalankan tugas yang diberikan padanya dengan penuh rasa tanggung jawab dan pengabdian. Salah satu cara yang dilakukan anggota polantas agar tetap bisa bertahan selama menjalankan tugas yaitu dengan melakukan *coping* terhadap tekanan (*stressor*) yang dihadapi.

*Coping* yang dilakukan oleh anggota polantas bisa berbeda-beda. Ada yang mengatasi (*coping*) persoalan beban kerjanya dengan cara-cara yang konstruktif misalnya bersikap asertif terhadap para pelanggar di jalan raya. Namun ada juga yang menyelesaikan masalah dengan cara yang emosional (tidak konstruktif) misalnya dengan marah-marah atau meneriaki para pengguna jalan yang melanggar tata tertib lalu lintas dan lain-lain.

Dari uraian di atas peneliti ingin melakukan penelitian tentang *coping stress* pada anggota Polantas Sat.Gatur Ditlantas Polda Metro Jaya yang bertugas di titik-titik rawan kemacetan di wilayah Jakarta Selatan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berbagai fenomena di atas menunjukkan bahwa banyak faktor yang menjadi sumber stres (*stressor*) bagi anggota Polantas yang bertugas di Sat.Gatur Polda Metro Jaya, diantaranya adalah faktor secara fisik, psikis, ekonomi dan sosial, namun semua itu tergantung kepada anggota polantas tersebut untuk menghayati *stressor* tersebut. Reaksi stres yang akan terjadi dapat berupa mangkir dari tugas, menyalahgunakan kewenangan, arogan, tidak profesional dan sebagainya. Apabila reaksi tersebut tidak

segera diatasi, maka besar kemungkinan akan muncul dampak yang lebih buruk lagi, seperti disersi (tidak dinas dalam waktu yang lama), melarikan diri atau DPO (Daftar Pencarian Orang), berkelahi dan bunuh diri.

Tidak semua anggota Polantas mengalami reaksi stres tersebut, semua itu tergantung bagaimana anggota tersebut menghayatinya, anggota yang dapat menghayati stressor tersebut dengan baik akan bersikap baik, tidak arogan, asertif, bijak dan sabar dalam mengatasi permasalahan yang kompleks di jalan raya. Namun demikian, bagi anggota Polantas yang tidak bisa menghayatinya dapat bersikap arogan bahkan “grasak-grusuk” dalam mengatasi masalah yang dihadapinya di jalan raya. Ada beberapa pedoman yang menjadi jati diri dan acuan anggota Polri dalam melaksanakan tugas, yaitu TRIBRATA dan CATUR PRASETYA yang berisi tentang bagaimana menjadi anggota Polisi yang baik dan tugas-tugas yang harus dilaksanakan. Bagi anggota Polantas sendiri ada IKRAR POLANTAS yang berisi tentang hal-hal yang harus dilakukan dan dihindari selama berdinas, sehingga menjadi anggota Polantas yang melindungi dan mengayomi masyarakat. Namun tidak semua anggota Polisi khususnya Polantas dapat melaksanakan pedoman-pedoman tersebut dengan baik dalam berdinas. Semua anggota Polantas di jalan raya menghadapi stres yang sama, namun penghayatan setiap anggota berbeda-beda, sehingga permasalahan yang dihadapinya juga berbeda-beda.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mendapatkan gambaran tentang *coping stress* pada anggota Polantas Sat.Gatur Ditlantas Polda Metro Jaya yang bertugas di titik-titik rawan kemacetan di wilayah Jakarta Selatan. Gambaran

*coping stress* tersebut akan membantu pimpinan Ditlantas Polda Metro Jaya dalam mengambil kebijakan terhadap anggota Polantas dalam bertugas di jalan raya.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui gambaran umum tentang *coping stress* pada petugas Sat Gatur Ditlantas Polda Metro Jaya yang berdinam di titik-titik rawan kemacetan di wilayah Jakarta Selatan.
2. Melihat gambaran *coping stress* berdasarkan data penunjang yaitu : Usia, pangkat, masa kerja, dan status pernikahan.
3. Untuk mengetahui dimensi yang paling dominan dari *coping stress* yang dilakukan petugas Sat. Gatur Ditlantas Polda Metro Jaya yang berdinam di titik-titik rawan kemacetan di wilayah Jakarta Selatan.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Untuk anggota Polantas Sat Gatur Ditlantas Polda Metro Jaya : memberikan gambaran tentang *coping stress* pada mereka yang berdinam di titik-titik rawan kemacetan di wilayah Jakarta Selatan sehingga mereka dapat mengetahui tentang cara-cara *coping stress* yang terbaik untuk mereka.
2. Untuk Sat. Gatur Polda Metro Jaya : memberikan gambaran mengenai anggota Polantas Sat Gatur Ditlantas Polda Metro Jaya yang berdinam di titik-titik rawan kemacetan di wilayah Jakarta Selatan tentang *coping stress* yang dilakukan pada anggota dan Pimpinan dapat mengambil kebijakan yang berkaitan dengan tingginya tingkat stres yang dialami anggota Polantas, sehingga dapat melakukan mutasi atau *rolling* tugas

kepada anggota yang berdinasi di lokasi tersebut. Hal tersebut dapat menjadi masukan yang terbaik bagi pimpinan Sat. Gatur (Kasat Gatur) pada khususnya dan pimpinan Direktorat lalu lintas (Dir Lantas) pada umumnya.

3. Untuk Penulis : sebagai latihan bagi penulis untuk melakukan penelitian di bidang psikologi Klinis dan penelitian di bidang psikologi yang lainnya.
4. Untuk bidang psikologi Klinis ; memberikan masukan pada bidang ini tentang *coping stress* di kalangan anggota Polantas Sat Gatur Ditlantas Polda Metro Jaya yang berdinasi di titik-titik rawan kemacetan di wilayah Jakarta Selatan.

#### **E. Kerangka Berpikir**

Tugas Polantas di jalan raya berpengaruh besar terhadap citra Polri. Karena tugas anggota Polantas langsung berhubungan dengan kegiatan masyarakat. Kemacetan bagi warga Jakarta saat ini sudah menjadi santapan sehari-hari. Wilayah Jakarta Selatan memiliki titik rawan kemacetan paling banyak, sehingga anggota Polantas yang berdinasi di titik-titik rawan kemacetan tersebut memiliki tingkat stres lebih tinggi dibandingkan anggota Polantas yang berdinasi di titik-titik lainnya. Besarnya tuntutan masyarakat kepada anggota Polantas di jalan raya menyebabkan beban kerja yang semakin meningkat, dan akan menimbulkan stres pada anggota tersebut. *Stressor* pada anggota polantas dapat disebabkan beberapa faktor, antara lain fisik, psikis, sosial, dan ekonomi.

Faktor fisik merupakan sumber stres yang disebabkan keadaan fisik dan kondisi lingkungan, misalnya cuaca, debu, polusi, kemacetan dan sebagainya,

yang dapat menyebabkan anggota Polantas kelelahan bahkan sakit. Faktor psikis merupakan sumber stres yang berhubungan dengan situasi psikologis atau kemampuan kondisi psikologis untuk menyesuaikan diri yang akan menimbulkan rasa nyaman pada anggota Polantas dalam berdinamis. Misalnya perubahan sistem kerja, perubahan kebijaksanaan yang disebabkan pergantian pimpinan. Sehingga menyebabkan anggota tersebut sulit menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada. Faktor sosial merupakan sumber stres yang berkaitan dengan hubungan interpersonal, misalnya hubungan anggota Polantas dengan rekan kerja, atasan, keluarga dan pengguna jalan atau masyarakat. Banyaknya cemoohan dan citra negatif yang selalu melekat pada anggota Polantas dapat juga menurunkan kinerja anggota di lapangan, karena mereka merasa tidak dihargai oleh masyarakat, sehingga seringkali hubungan yang tidak harmonis antara anggota Polantas dengan masyarakat atau pengguna jalan. Faktor ekonomi merupakan sumber stres yang berhubungan dengan jenjang karier serta keadaan finansial. Misalnya gaji yang minim, insentif yang rendah dan karier yang tidak meningkat.

Stres adalah suatu fenomena yang terjadi saat individu menghadapi tuntutan atau situasi yang menekan dan melebihi kapasitas penyesuaian dirinya, dan fenomena tersebut dapat mempengaruhi perilaku individu (Lazarus, 1976). Stres merupakan suatu aspek alamiah dan tidak dapat dihindari dalam kehidupan seseorang.

Penghayatan terhadap sumber stress berbeda-beda dan reaksi terhadap stress juga berbeda bagi setiap anggota polantas, ada yang bereaksi secara fisik,

mental, emosional ataupun perilaku (Patel, 1996, dalam Uci, 2008), sehingga coping stres terhadap sumber stress itupun berbeda. *Coping stres* adalah keseluruhan proses yang diawali dari adanya perasaan terancam, emosi-emosi yang tidak menyenangkan, usaha-usaha untuk mengatasinya serta evaluasi terhadap keberhasilan dari upaya yang telah dilakukan (Lazarus,1976). *Coping* yang dilakukan oleh setiap anggota polantas juga berbeda tergantung seberapa berat beban yang dialami dan juga tergantung pada kepribadian anggota polantas tersebut.

Folkman & Lazarus (1984 dalam Davidson, Neale & Kring, 2006), membagi strategi *coping* menjadi dua, yaitu *problem-focused coping* dan *emotion focused coping*. *Coping* yang berfokus pada masalah (*problem focused coping*) adalah strategi kognitif yang digunakan untuk menangani stres dan berusaha untuk menyelesaikannya. *Coping* yang berfokus pada emosi (*emotion focused coping*) adalah penanganan stres dengan cara emosional, terutama dengan menggunakan penilaian *defensif*, seperti menyangkal bahwa hal tersebut tidak terjadi. Selain itu, *emotion focused coping* bisa berupa tingkah laku menghindari sumber stres.

Strategi *problem focused coping* antara lain *Confrontive coping* yaitu mengambil tindakan asertif, seringkali marah atau tindakan berisiko untuk mengubah situasi. Misalnya, ketika suatu titik jalan dalam keadaan macet parah, maka anggota Polantas dapat melakukan tindakan diskresi Polisi, yaitu kewenangan polisi untuk mengambil keputusan atau memilih berbagai tindakan dalam menyelesaikan masalah pelanggaran hukum yang sedang dihadapinya.

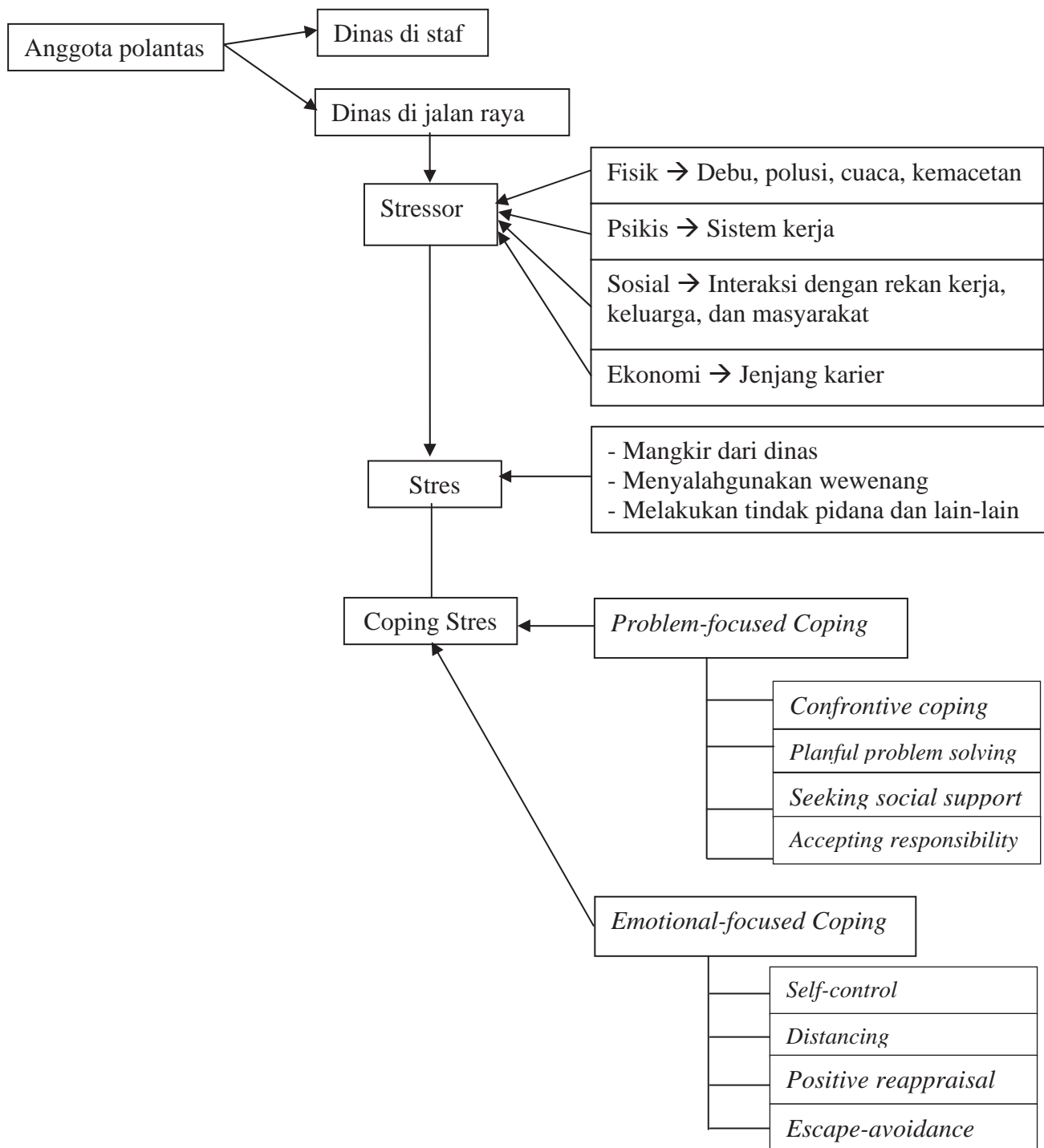


Untuk menghindari kemacetan tersebut anggota polantas dapat memberi isyarat untuk terus berjalan kepada pengguna jalan meskipun pada saat itu *traffic light* berwarna merah. *Planful problem solving* yaitu menganalisis situasi sehingga memperoleh pemecahan masalah dan kemudian mengambil tindakan langsung untuk menyelesaikan masalah dan membuat suatu rencana dari hal-hal yang akan dilakukan untuk mengatasi masalah. Misanya, anggota Polantas mencari strategi / teknik untuk mengatasi kemacetan di suatu daerah yang tingkat kemacetannya sangat tinggi. *Seeking social support* yaitu mencari nasehat, informasi atau dukungan emosional dari orang lain. Hal ini dapat dilakukan dengan cara membicarakannya dengan orang lain yang dapat memberi saran atau alternatif tentang pemecahan masalah secara konkret. Misanya, ketika menghadapi permasalahan yang tidak bisa diatasi sendiri, anggota Polantas dapat bertanya kepada senior atau rekan kerjanya yang lebih lama berdinasi dan berpengalaman. *Accepting responsibility* yaitu usaha untuk mengakui peran dirinya dalam permasalahan yang dihadapi dan mencoba untuk menyelesaikan segala sesuatu dengan sungguh-sungguh. Misalnya, anggota Polantas bertanggung jawab terhadap dirinya dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya saat mengatur arus lalu lintas, atau dalam mengambil tindakan diskresi polisi.

Strategi *emotion focused coping* antara lain *Self-control* yaitu usaha yang dilakukan individu untuk mengatur perasaannya dengan cara menyimpan sendiri perasaannya. Selain itu individu berusaha menahan tindakannya. Misalnya, anggota Polantas tidak terpancing emosi dan dapat mengontrol

emosinya sendiri ketika ada pengguna jalan yang tidak mematuhi aturan lalu lintas. *Distancing* yaitu usaha-usaha menjaga jarak antara diri sendiri dengan masalah yang dihadapi dan bertingkah laku mengabaikan permasalahan yang sedang dihadapi tersebut. Misalnya, anggota Polantas mengabaikan keluhan rekan kerja yang sedang mengalami masalah stres yang dihadapi pada saat berdinasi di jalan raya. *Positive reappraisal* yaitu berusaha menciptakan makna positif atau hikmah dari situasi stres. Melibatkan hal-hal yang bersifat *religious* berdoa. Misalnya, anggota Polantas melaksanakan solat sebelum dan sesudah berdinasi agar hatinya tenang. *Escape-avoidance* yaitu perilaku menghindar atau melarikan diri dari masalah dan situasi stres dengan cara berkhayal atau berangan-angan. Misalnya, anggota Polantas membayangkan mendapatkan jabatan yang bagus secara cepat dan mendapatkan gaji yang besar.

Berdasarkan data diatas maka, penulis ingin melihat bagaimana gambaran *coping stress* pada anggota polantas Sat Gatur DitLantas Polda Metro Jaya yang bertugas di titik-titik rawan kemacetan di wilayah Jakarta Selatan. Anggota Polantas yang menggunakan *coping* yang tepat dapat mempertahankan diri dan sebagainya ketika menghadapi masalah. Sedangkan anggota yang menggunakan *coping* yang tidak tepat akan menghindar dari masalah, mangkir dari dinas dan sebagainya. Oleh karena itu, penting bagi anggota Polantas melakukan *coping stress* yang tepat. Secara garis besar gambaran stres dan coping stress pada anggota polantas Sat Gatur DitLantas Polda Metro Jaya yang bertugas di titik-titik rawan kemacetan, dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini :



**Gambar 1.** Bagan kerangka berfikir