



## PENGARUH PERCAYA DIRI, KECERDASAN EMOSIONAL PETUGAS PENGATUR LALU LINTAS TERHADAP KESELAMATAN PENGGUNA JALAN RAYA

Ali Rais Anraha, Adenan Suhalis, Suripno

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti

Email : aliraisndraha1@gmail.com, adenansuhalis52@gmail.com,  
drs.suripno@gmail.com

### ABSTRAK

**Kata kunci:**

Percaya Diri,  
Kecerdasan  
Emosional Dan  
Keamanan  
Pengguna Jasa.

**Latar Belakang :** Keselamatan pengguna jasa merupakan bentuk jaminan yang diberikan penyedia jasa terhadap pengguna jasa dimana menunjukkan kondisi yang selamat bagi pengguna jasa. Kondisi dimana pengguna jasa mengenali resiko sehingga resiko tersebut fapat dikendalikan dengan mengurangim menghilangkan, mengambil tindakan pencegahan agar resiko tersebut fapat diterima sesuai standard an prinsip nilai yang sudah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh percaya diri dan kecerdasan emosional petugas polisi lalu lintas terhadap keselamatan pengguna jasa.

**Tujuan :** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh percaya diri dan kecemasan emosional petugas pengatur lalu lintas terhadap keselamatan pengguna jasa di jalan raya.

**Metode :** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan dalam bentuk googleform dengan sampel jenuh sebanyak 40 responden di Kapolestra Cirebon.

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung Rasa percaya diri terhadap keselamatan pengguna jasa, Kecerdasan emosional terhadap keselamatan pengguna jasa. Kepercayaan diri terhadap kecerdasan emosional dan pengaruh tidak langsung Rasa percaya diri untuk melayani keamanan pengguna dengan mediasi kecerdasan emosional.

**Kesimpulan:** Pengaruh langsung secara tidak langsung antara kepercayaan diri terhadap keselamatan pengguna jasa, kecerdasan emosional terhadap keselamatan pengguna jasa dengan mediasi dapat ditingkatkan terhadap keselamatan pengguna jasa.

### ABSTRACT

**Keywords:**

Confidence,  
emotional  
intelligence and  
security of service  
users.

**Background:** The safety of service users is a form of guarantee provided by service providers to service users which shows a safe condition for service users. Conditions where service users reduce risks so that these risks can be controlled by reducing eliminatement, taking preventive measures so that these risks can be accepted according to standards and principles of value that have been set. This study aims to determine the influence of the confidence and emotional intelligence of traffic police officers on the safety of service users.

**Purpose:** *the purpose of this study was to determine the influence of the confidence and emotional anxiety of traffic control officers on the safety of service users on the road.*

**Method:** *This research uses a quantitative approach. The method of collecting data through a questionnaire distributed in the form of a googleform with a saturated sample of 40 respondents at kapolestra Cirebon.*

**Results:** *The results showed that there is a direct influence of self-confidence on the safety of service users, emotional intelligence on the safety of service users. Confidence in emotional intelligence and indirect influence Self-confidence to serve the user's safety with emotional intelligence mediation.*

**Conclusion:** *Indirect influence between self-confidence in the safety of service users, emotional intelligence on the safety of service users and mediation can be improved on the safety of service users.*

## PENDAHULUAN

Tugas pokok dan fungsi Polri Pada umumnya dan Polantas pada khususnya, selain sebagai pelayan, pelindung dan pengayom masyarakat juga sebagai penegak hukum (Arif, 2021). Hal ini, menurut Anton Tabah dalam cukup dilematis, karena polisi menghadapi dua peran yang berbeda dalam waktu yang sama (Wardhana, 2020). Pada hal satu sama lain membutuhkan gaya pelayanan yang berbeda pula. Inilah keunikan polisi, yang selalu berhadapan langsung dan banyak berbenturan dengan masyarakat. Hal ini tidak selamanya menyenangkan, bahkan terkadang lebih banyak menjengkelkan (Prayudi, 2016).

Polantas merupakan pula ujung tombak dan etalasnya Polri dalam penegakan hukum di lapangan. Sebagai garda terdepan, maka polisi dalam hal ini Polantas berhadapan langsung dengan warga masyarakat (Saputra & Saputra, 2021).

Seseorang diterima sebagai aparat hukum, maka dipundaknya akan dibebankan kewajiban untuk mengemban tugas. Secara umum, seorang polisi akan dibebani tugas sebagai pelayan, pelindung, pengayom dan penegak hukum (Situmorang, 2016). Satu hal lagi yang menunjukkan bahwa sebenarnya aparat kepolisian kita belum profesional adalah, seringkali kalau kita jeli terhadap kalimat dalam spanduk yang dibuat oleh pihak kepolisian berbunyi, “masalah kejahatan adalah tanggung jawab kita bersama”. Bukan saja tulisan dispanduk, bahkan statemen seperti itu sering juga diucapkan oleh kapolri dan kapolda.

Peran Polantas sebagai etalase dan garda terdepan yang berkualitas dan berkompeten saat ini didalam melayani tugasnya dalam melayani masyarakat sangat dibutuhkan karena kesuksesan sebuah lembaga tidak hanya bergantung pada bagaimana lembaga menghasilkan polisi yang produktif, tetapi juga bagaimana lembaga dapat memberi kepercayaan yang berpengaruh pada produktivitas kerja (Irfan, 2019). Selain itu, seorang polisi harus mampu mengendalikan dirinya didalam menghadapi masyarakat dengan berbagai perilaku atau seorang polisi harus memiliki kecerdasan emotional. Faktor faktor tersebut diatas sangat dapat mempengaruhi akan keselamatan pengguna jasa. Dengan kata lain masalah pokok didalam penelitian ini adalah masalah keselamatan pengguna jasa (Diningsih, 2021). Seorang polisi atau petugas lapangan dengan mampu mengendalikan faktor faktor yang mempengaruhi keselamatan pengguna jasa, maka ketertiban lalu lintas dapat terjamin (Hadisuwito, 2020). Disamping kedua variabel tersebut masih ada petugas yang kurang tanggap terhadap gejolak yang terjadi masyarakat, masih ada petugas yang kurang trampil didalam menghadapi masalah yang terjadi serta masih terbatasnya pendidikan yang formal maupun informal bagi petugas atau polisi.

Mencermati fenomena beban tugas Polri yang akhir-akhir ini dapat mendapat sorotan dari masyarakat dan pemerhati Polri, membawa dampak terhadap pengendalian emosi (kecerdasan emosional) dan rasa percaya diri yang semakin tidak terkontrol dengan baik, sehingga banyak anggota Polri yang menjadi sasaran bumerang masyarakat akhirnya banyak meimbulkan kerugian (Kurniati, 2020).

Berdasarkan latar belakang pemikiran di atas, penulis merasa terpanggil untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kemandirian Polri diawali sejak terpisahnya dari TNI (dulu ABRI) tanggal 1 April 1999 sebagai bagian dari proses reformasi haruslah dipandang dan disikapi secara arif sebagai tahapan untuk mewujudkan Polri sebagai abdi negara yang profesional dan dekat dengan masyarakat, menuju perubahan tata kehidupan nasional kearah masyarakat madani yang demokratis, aman, tertib, adil dan sejahtera.

Kemandirian Polri dimaksud bukanlah untuk menjadikan institusi yang tertutup dan berjalan serta bekerja sendiri, namun tetap dalam kerangka ketata negaraan dan pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia yang utuh termasuk dalam mengantisipasi otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang No.22 tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang-undang No.25 tahun 1999 tentang Perimbangan keuangan antara pusat dan daerah (Sholeh, 2009) (Junaidi, 2000). Pengembangan kemampuan dan kekuatan serta penggunaan kekuatan Polri dikelola sedemikian rupa agar dapat mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Polri sebagai pengemban fungsi keamanan dalam negeri. Tugas dan tanggung jawab tersebut adalah memberikan rasa aman kepada negara, masyarakat, harta benda dari tindakan kriminalitas dan bencana alam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh percaya diri dan kecemasan emosional petugas pengatur lalu lintas terhadap keselamatan pengguna jasa di jalan raya.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (Purwanto & Sulistyasturi, 2017). Dengan metoda kuantitatif akan diperoleh . Populasi penelitian yang penulis jadikan objek adalah petugas lalu lintas jalan raya di Kapolestra Cirebon yang berjumlah 50 petugas. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah dengan menggunakan sampling jenuh. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung atau observasi lapangan (Hasanah, 2017). Selain itu dalam penelitian ini juga dilakukan wawancara semi terstruktur secara langsung kepada informan atau narasumber. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner yaitu suatu metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden. Setiap responden dimintai pendapatnya dengan memberikan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan data tentang indikator-indikator dari konstruksi-konstruksi yang sedang dikembangkan dalam penelitian ini.

Pernyataan- pernyataan dalam angket dibuat dengan menggunakan skala 1-5 (skala Likert yang dikembangkan) untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi pengaruh antar variabel yang diteliti. Dilakukam uji coba angket untuk menguji validitas dan reabilitas. Setelah itu data diolah menggunakan aplikasi SPSS (Ghozali, 2018). Selanjutnya hasil pengolahan data dianalisis sesuai hipotesis penelitian. Setelah itu disimpulkan hasil penelitian.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Percaya Diri Berpengaruh Langsung Terhadap Keselamatan Pengguna Jasa**

Hasil pengujian hipotesis mendukung adanya pengaruh langsung percaya diri terhadap keselamatan pengguna jasa. Artinya tinggi atau rendahnya percaya diri berpengaruh langsung terhadap tinggi atau rendahnya keselamatan pengguna jasa. Semakin tinggi percaya diri, semakin tinggi keselamatan pengguna jasa. Sebaliknya semakin rendah percaya diri semakin rendah keselamatan pengguna jasa.

Adapun hasil perhitungan diperoleh koefisien jalur  $\beta_{yX1} = 0,390$ , dan harga  $t_{hitung} = 3,668$  dengan besaran  $t_{tabel} = 1,66$  pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$  dengan  $dk = 49$ . Pengujian terhadap hipotesis tersebut dilakukan dengan menggunakan stastic uji "t" dengan ketentuan bila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, terima  $H_1$ . Temuan ini mengandung implikasi bahwa keselamatan pengguna jasa dapat ditingkatkan secara langsung melalui percaya diri. Temuan ini sejalan dengan penelitian.

#### **B. Kecerdasan Emosional Berpengaruh Langsung Terhadap Keselamatan Pengguna Jasa.**

Hasil pengujian hipotesis mendukung adanya pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap keselamatan pengguna jasa. Artinya tinggi atau rendahnya kecerdasan emosional berpengaruh langsung terhadap tinggi atau rendahnya keselamatan pengguna jasa. Semakin memadai kecerdasan emosional, semakin tinggi keselamatan pengguna jasa. Sebaliknya semakin kurang memadai kecerdasan emosional semakin rendah keselamatan pengguna jasa.

Adapun hasil perhitungan diperoleh koefisien jalur  $\beta_{yX2} = 0,495$ , dan harga  $t_{hitung} = 4,655$  dengan besaran  $t_{tabel} = 1,66$  pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$  dengan  $dk = 49$ . Pengujian terhadap hipotesis tersebut dilakukan dengan menggunakan stastic uji "t" dengan ketentuan bila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, terima  $H_1$ . Temuan ini mengandung implikasi bahwa keselamatan pengguna jasa dapat ditingkatkan secara langsung melalui kesesuaian kecerdasan emosional yang diikuti oleh.

#### **C. Percaya Diri Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Keselamatan Pengguna Jasa Melalui Kecerdasan Emosional.**

Hasil pengujian hipotesis mendukung adanya pengaruh tidak langsung keterampilan terhadap keselamatan pengguna jasa melalui kecerdasan emosional. Artinya tinggi atau rendahnya keterampilan berpengaruh langsung terhadap tinggi atau rendahnya keselamatan pengguna jasa melalui kecerdasan emosional. Semakin tinggi keterampilan, makin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin tinggi keselamatan pengguna jasa. Sebaliknya semakin rendah keterampilan, makin rendah kecerdasan emosional, maka semakin rendah keselamatan pengguna jasa (Jannah, 2013).

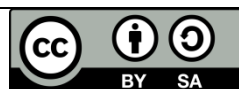
### **KESIMPULAN**

Terdapat pengaruh langsung percaya diri terhadap keselamatan pengguna jasa. Berdasarkan temuan ini dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan keselamatan pengguna jasa dapat dilakukan dengan meningkatkan percaya diri. Terdapat pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap keselamatan pengguna jasa. Berdasarkan temuan ini dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan keselamatan pengguna jasa dapat dilakukan dengan meningkatkan kecerdasan emosional. Terdapat pengaruh langsung percaya diri terhadap kecedersan emosional artinya untuk meningkatkan percaya diri dapat ditingkatkan melalui peninhkatan kecedersana emosional Terdapat pengaruh tidak langsung percaya diri terhadap keselamatamn pengguna jasa melalui mediasi kecerdasan

emosional . Artinya untuk dapat me ningkatkan keselamatan pengguna jasa dapat ditingkatkan secara tidak langsung melauai mediasi kecerdasan emosional.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arif, Muhammad. (2021). Tugas Dan Fungsi Kepolisian Dalam Perannya Sebagai Penegak Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian. Al-Adl: Jurnal Hukum, 13(1), 91–101.
- Diningsih, Indria Primiaty. (2021). Pengaruh Program Keselamatan Dan Kesehatan Kerja, Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Stress Kerja Pada Mitra Pengguna Jasa Layanan Balai Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Medan.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25.
- Hadisuwito, Satrio Aji. (2020). Faktor-Faktor Terjadinya Kecelakaan Lalu Lintas Di Wilayah Polres Temanggung. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Hasanah, Hasyim. (2017). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial). At-Taqaddum, 8(1), 21–46.
- Irfan, Asmady. (2019). Peran Polisi Lalu Lintas Dalam Upaya Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas Oleh Pengendara Sepeda Motor Di Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Di Wilayah Hukum Polres Painan). Universitas Andalas.
- Jannah, Ema Uzlifatul. (2013). Hubungan Antara Self-Efficacy Dan Kecerdasan Emosional Dengan Kemandirian Pada Remaja. Persona: Jurnal Psikologi Indonesia, 2(3).
- Junaidi, Mahmud. (2000). Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat-Daerah (Kajian Tentang Paradigma Baru Otonomi Daerah Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Dan Undang-Undang No. 25 Tahun 1999 Terhadap Peningkatan Sumber Pendapatan Bagi Dati Ii Kabupaten Sidoarjo). Universitas Airlangga.
- Kurniati, Pat. (2020). Upaya Meningkatkan Pemahaman (Phh) Dalam Rangka Membentuk Polri Profesional Memiliki Kecerdasan Emosional. Sintesa: Jurnal Ilmu Pendidikan, 15(2).
- Prayudi, Prayudi. (2016). Peran Muspida Dalam Mengelola Stabilitas Politik Di Daerah. Kajian, 18(4), 255–272.
- Purwanto, Erwan Agus, & Sulistyasturi, Dyah Ratih. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif.
- Saputra, Azis, & Saputra, Rizki. (2021). Optimalisasi Fungsi Penegakan Hukum Dalam Menjamin Pemerataan Layanan Kepolisian.
- Sholeh, Maimun. (2009). Spirit Ekonomi Uu No. 22/1999 Dan Uu No. 25/1999: Sebuah Tinjauan Umum. Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan, 6(1).
- Situmorang, Lundu Harapan. (2016). Fungsi Kode Etik Kepolisian Dalam Mencegah Penyalahgunaan Wewenang Sebagai Aparat Penegak Hukum. ., 1–13.
- Wardhana, Budhi Suria. (2020). Kompleksitas Tugas Kepolisian Pada Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Kepolisian, 14(2), 9.



**This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).**