

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Emosi

1. Pengertian Emosi

Emosi berasal dari bahasa Latin, yaitu *emovere*, yang berarti bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Daniel Goleman (2002) mengatakan bahwa emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu, sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

Chaplin (2002, dalam Safaria, 2009) merumuskan emosi sebagai suatu keadaan yang terangsang dari organisme mencakup perubahan-perubahan yang disadari, yang mendalam sifatnya, dan perubahan perilaku. Maramis (2009) dalam bukunya “Ilmu Kedokteran Jiwa” mendefinisikan emosi sebagai suatu keadaan yang kompleks yang berlangsung tidak lama yang mempunyai komponen pada badan dan pada jiwa individu tersebut.

Emosi menurut Rakhmat (2001) menunjukkan perubahan organisme yang disertai oleh gejala-gejala kesadaran, berperilaku dan proses fisiologis.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa emosi adalah pengalaman sadar, kompleks dan meliputi unsur perasaan, yang mengikuti keadaan-keadaan psikologis dan mental yang muncul serta penyesuaian batiniah dan mengekspresikan dirinya dalam tingkah laku yang nampak.

Beberapa tokoh mengemukakan tentang macam-macam emosi, antara lain Lazarus, Descartes, JB Watson dan Daniel Goleman. Menurut Lazarus (1991, dalam Salamah) emosi-emosi yang terdapat pada seorang individu, yaitu: *anger* (marah), *anxiety* (cemas), *fright* (takut), *jealously* (perasaan bersalah), *shame* (malu), *disgust* (jijik), *happiness* (gembira), *pride* (bangga), *relief* (lega), *hope* (harapan), *love* (kasih sayang), dan *compassion* (kasihan).

[illegible]

Regulasi emosi merupakan kumpulan berbagai proses tempat emosi diatur. Proses regulasi emosi dapat berlangsung secara otomatis atau dikontrol, disadari atau tidak disadari. Proses regulasi emosi berefek pada satu atau lebih proses yang membangkitkan emosi. Regulasi emosi terdiri dari dua tipe yaitu regulasi emosi intrinsik dan regulasi emosi ekstrinsik (Gross, Thompson, 2006).

Dari definisi-definisi yang dijelaskan maka dapat disimpulkan regulasi emosi adalah kemampuan mengatur emosi dengan cara meningkatkan, mempertahankan atau mengurangi komponen dari respon emosi sehingga mampu membantu meredakan emosi, memfokuskan pikiran-pikiran yang mengganggu dan mengurangi stress.

Menurut Gros dan John (2003) ada dua bentuk dalam strategi regulasi emosi, yaitu :

1. Awal tindakan (*antecedence focused emotion regulation* atau *reappraisal*).

2. Regulasi yang terjadi pada akhir tindakan (*response focused emotion regulation* atau *suppression*)

D. Aspek-aspek Regulasi Emosi

Thompson (1994, dalam Mawardah, dkk) mengungkapkan terdapat beberapa aspek dalam regulasi emosi. Aspek-aspek regulasi emosi tersebut adalah sebagai berikut:

- b. Penilaian (*evaluation*), yaitu individu memberikan penilaian baik itu positif atau negatif atas segala peristiwa yang dihadapi sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya dan bagaimana menggunakan pengetahuannya tersebut sesuai dengan harapannya. Penilaian positif dapat mengelola emosi secara

5. Modulasi respon (pengalaman, perilaku dan fisiologis)

Modulasi respon mempengaruhi fisiologis, pengalaman, atau respon perilaku relative langsung. Bentuk respon pada modulasi respon terjadi dengan melibatkan penghambatan perilaku ekspresif emosional berlangsung.

F. Strategi Regulasi Emosi

Menurut Garnefski (dalam Jektaji, dkk, 2015) terdapat beberapa strategi dalam melakukan regulasi emosi, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Self blame*, adalah menyalahkan diri sendiri, maksudnya disini lebih mengacu pada pola pikir yang menyalahkan dirinya sendiri.
2. *Acceptance*, mengacu pada pola pikir menerima dan pasrah atas kejadian yang menimpa dirinya
3. *Ruminative thinking*, individu cenderung selalu memikirkan perasaan yang berhubungan dengan situasi yang sedang terjadi. Nolen menyatakan Ruminative cenderung berasosiasi dengan tingkat depresi yang tinggi.
4. *Positive refocusing*, kecenderungan individu lebih memikirkan hal-hal yang menyenangkan dan menggembirakan daripada memikirkan situasi yang terjadi. Berfokus pada hal-hal yang positif.
5. *Refocusing on planning*, adalah pemikiran terhadap langkah apa yang akan diambil dalam menghadapi peristiwa negatif yang dialami. Dimensi ini terjadi hanya pada tahap kognitif, dan tidak sampai ke tahap pelaksanaannya.
6. *Positif re-evaluation*, adalah kecenderungan mengambil makna positif dari situasi yang sedang terjadi.

7. *View of*, kecenderungan individu untuk bertindak acuh atau meremehkan orang lain.
8. *Catastrophobizing*, adalah kecenderungan individu menganggap bahwa hanya dirinya yang lebih tidak beruntung dari situasi yang sudah terjadi.
9. *Blamed others*, pola pikir yang menyalahkan orang lain atas kejadian yang menimpa dirinya.

G. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Strategi Regulasi Emosi

- ## 1. Usia

2. Jenis kelamin

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Karista, menunjukkan bahwa perbedaan jenis kelamin berhubungan dengan strategi regulasi emosi yang digunakan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa laki-laki dewasa muda lebih banyak menyalahkan diri sendiri saat meregulasi emosinya, sedangkan perempuan dewasa muda lebih sering menyalahkan orang lain.

3. Poal asuh

Pola asuh dalam keluarga mensosialisasikan perasaan dan pikiran mengenai emosi secara positif akan berdampak positif pula bagi keluarga itu sendiri.

4. Hubungan interpersonal

Hal ini dapat mempengaruhi regulasi emosi. Apabila emosi individu meningkat maka timbul keinginan yang kuat untuk mencapai suatu tujuan dengan berinteraksi melalui lingkungan dan individu lainnya.

5. Pengetahuan mengenai emosi. Pengetahuan tersebut sangat penting dilakukan sejak dini ,agar di masa mendatang individu sudah memiliki pengetahuan tentang emosi diri sendiri maupun orang lain, sehingga dapat membantu mereka untuk melakukan regulasi emosi secara lebih adaptif.

sejak dini ,agar di masa mendatang individu sudah memiliki pengetahuan tentang emosi diri sendiri maupun orang lain, sehingga dapat membantu mereka untuk melakukan regulasi emosi secara lebih adaptif.

6. Perbedaan individual. Dipengaruhi juga oleh tujuan, frekuensi, dan kemampuan individu.

Perbedaan individual. Dipengaruhi juga oleh tujuan, frekuensi, dan kemampuan individu.

- d. Satu kondisi ketegangan fisik atau psikologis disebabkan oleh adanya persepsi ketakutan dan kecemasan.

Menurut Robert S. Fieldman (1989) stress adalah suatu proses yang menilai suatu peristiwa sebagai sesuatu yang mengancam, menantang, ataupun membahayakan dan individu merespon peristiwa itu pada level fisiologis, emosional, kognitif dan perilaku. Peristiwa yang memunculkan stress dapat saja positif (misalnya: merencanakan perkawinan) atau negatif (contoh: kematian keluarga). Sesuatu didefinisikan sebagai peristiwa yang menekan (*stressfull event*) atau tidak, bergantung pada respon yang diberikan oleh individu.

Stres adalah stimulus atau situasi yang menimbulkan distress dan menciptakan tuntutan fisik dan psikis pada seseorang. Stres membutuhkan koping dan adaptasi. Sindrom adaptasi umum atau Teori Selye, menggambarkan stres sebagai kerusakan yang terjadi pada tubuh tanpa mempedulikan apakah penyebab stres tersebut positif atau negatif. Respons tubuh dapat diprediksi tanpa memerhatikan stresor atau penyebab tertentu (Issac, 2004)

Stres adalah reaksi atau respons psikososial (tekanan mental atau beban kehidupan). Stres dewasa ini digunakan secara bergantian untuk menjelaskan berbagai stimulus dengan intensitas berlebihan yang tidak disukai berupa respons fisiologis, perilaku, dan subyektif terhadap stres. Konteks yang

menjembatani pertemuan antara individu dengan stimulus yang membuat stres, semuanya sebagai sistem (WHO,158).

Maka peneliti dapat menyimpulkan tentang definisi stres di atas yaitu: stres adalah suatu keadaan yang membebani atau membahayakan kesejahteraan penderita, yang dapat meliputi fisik, psikologis, sosial atau kombinasinya.

2. Tahap-Tahap Stres

Menurut Hans Selye (1950) stress adalah respon tubuh yang bersifat non-spesifik terhadap setiap tuntutan beban di atasnya. Selye memformulasikan konsepnya dalam *General Adaptation Syndrome* (GAS). GAS ini berfungsi sebagai respon otomatis, respon fisik, dan respon emosi pada seorang individu. Selye mengemukakan bahwa tubuh kita bereaksi sama terhadap berbagai stressor yang tidak menyenangkan, baik sumber stress berupa serangan bakteri mikroskopi, penyakit karena organisme, perceraian ataupun kebanjiran.

Model GAS menyatakan bahwa dalam keadaan stress, tubuh kita seperti jam dengan system alarm yang tidak berhenti sampai tenaganya habis. Respon GAS ini dibagi dalam tiga fase, yaitu:

- a. Reaksi waspada (*alarm reaction stage*) adalah persepsi terhadap stresor yang muncul secara tiba-tiba akan munculnya reaksi waspada. Reaksi ini menggerakkan tubuh untuk mempertahankan diri. Diawali oleh otak dan diatur oleh sistem endokrin dan cabang simpatis dari sistem saraf

pada seorang individu tanpa adanya gangguan mental lain yang jelas, terjadi akibat stres fisik dan atau mental yang sangat berat, biasanya mereda dalam beberapa jam atau hari. Kerentanan dan kemampuan koping (*coping capacity*) seseorang memainkan peranan dalam terjadinya reaksi stres akut dan keparahannya.

Empat variabel psikologik yang dianggap mempengaruhi mekanisme respons stres:

- Kontrol: keyakinan bahwa seseorang memiliki kontrol terhadap stresor yang mengurangi intensitas respon stres
- Prediktabilitas: stresor yang dapat diprediksi menimbulkan respons stres yang tidak begitu berat dibandingkan stresor yang tidak dapat diprediksi.
- Persepsi: pandangan individu tentang dunia dan persepsi stresor saat ini dapat meningkatkan atau menurunkan intensitas respon stres.
- Respon koping: ketersediaan dan efektifitas mekanisme mengikat ansietas, dapat menambah atau mengurangi respon stres.

Sumber stres yang dapat menjadi pemicu munculnya stres pada individu yaitu:

- a. Stressor atau Frustrasi Eksternal (Frustrasi = kekecewaan yang mendalam).

Stressor eksternal : berasal dari luar diri seseorang, misalnya perubahan bermakna dalam suhu lingkungan, perubahan dalam peran keluarga atau sosial, tekanan dari pasangan.

- d. Respon tingkah laku, dapat dibedakan menjadi *fight*, yaitu melawan situasi yang menekan, dan *flight*, yaitu menghindari situasi yang menekan.

5. Jenis Stres

Jenis-jenis Stres menurut Quick dan Quick (1984) mengkategorikan jenis stres menjadi dua, yaitu:

- a. *Eustress*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat performance yang tinggi.
- b. *Distress*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit.

I. Regulasi Emosi pada Sopir Bus

Dalam menjalankan aktifitas sehari-hari setiap manusia pasti memiliki kebutuhan untuk berpindah dari satu lokasi ke lokasi yang lain baik itu dalam kepentingan pendidikan, perdagangan, ataupun pekerjaan. Perpindahan dari satu lokasi ke lokasi yang lain tentunya membutuhkan jarak dan waktu yang harus di tempuh. Seiring dengan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman, manusia mengenal adanya transportasi sebagai sarana untuk membantu menjalankan aktifitas kesehariannya. “Tak hanya pendidikan dan kesehatan sebagai kebutuhan

Perekrutan para Crew pun juga dilakukan besar-besaran. Bisa kita lihat di terminal-terminal Surabaya-Jogjakarta atau Semarang pasti akan kita temui banner besar yang bertuliskan lowongan pekerjaan di PO Sumber Selamat Group sebagai Sopir, Kondektur maupun kernet. Bahkan dalam wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, per tanggal 30 september 2016 PO ini menutup lowongan di bagian kernet karena jumlahnya yang sudah banyak.

[illegible]

00.30 – 09.30 dengan jumlah $\pm$ 100 armada bus. Sedangkat Roaster II berangkat dari Surabaya pada jam 09.30-16.00 dan Roaster III dari jam 16.00 – 00.30. PO ini beroperasi selama 24 jam, sehingga jam keberangkatan dari terminal Purabaya hanya berselisih 10-15 menit pada hari Senin-Kamis dan 2-3 menit pada hari Jumat-Minggu. (Hasil wawancara dengan Bapak Agus pada tanggal 1 Oktober 2016 pukul 10.30)

Dari kepadatan jadwal inilah yang membuat para sopir harus memacu kendaraannya dengan cepat agar setoran dan jam datang maupun istirahatnya bisa terpenuhi. Sehingga tak jarang banyak sopir yang menjalankan kendaraannya dengan ugal-ugalan. Namun di balik ugal-ugalannya para sopir bus ini, masih banyak penumpang yang tertarik untuk menaikinya. Wawancara yang dilakukan peneliti kepada para penumpang jurusan Surabaya-Jogjakarta contohnya. Beliau menceritakan bahwa meskipun bus ini terkenal ugal-ugalan namun tetap menjadi primadona. Alasannya adalah ketepatan waktu sampai tujuan, armada yang nyaman serta pelayanan dari pada crew yang ramah.

Inilah mengapa para sopir bus sangatlah membutuhkan regulasi emosi. Regulasi emosi yang dimaksud lebih kepada kemampuan individu dalam mengatur dan mengekspresikan emosi dan perasaan tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Regulasi emosi ini lebih pada pencapaian keseimbangan emosional yang dilakukan oleh seseorang baik melalui sikap dan perilakunya (Widuri, 2012).

Sedangkan menurut (Gross dan Thompson, 2007 dalam oktavia dewi kusumaningrum, 2012) mengemukakan regulasi emosi adalah sekumpulan berbagai proses tempat emosi diatur. Proses regulasi emosi dapat otomatis atau dikontrol, disadari atau tidak disadari dan dapat memiliki efek pada satu atau lebih proses yang membangkitkan emosi. Emosi adalah proses yang melibatkan banyak komponen yang bekerja terus menerus sepanjang waktu.

Regulasi emosi melibatkan perubahan dalam dinamika emosi, atau waktu munculnya, besarnya lamanya dan mengimbangi respon perilaku, pengalaman atau fisiologis. Regulasi emosi dapat mengurangi, memperkuat atau memelihara emosi tergantung pada tujuan individu.

Menurut (Cole, dkk.,2004 dalam oktavia dewi kusumaningrum, 2012) ada dua jenis pengaturan emosi yaitu emosi sebagai pengatur dan emosi yang diatur. Emosi sebagai pengatur menunjukkan adanya perubahan yang tampak sebagai hasil dari emosi yang aktif, sedangkan emosi yang diatur berhubungan dengan perubahan jenis emosi aktif, termasuk perubahan dalam pengaturan emosi itu sendiri, intensitas serta durasi emosi yang terjadi dalam individu, seperti mengurangi stres dengan menenangkan diri.

Maka agar para sopir bus mampu untuk mengatur emosinya, diperlukan kemampuan regulasi emosi agar dampak negatif seperti kecelakaan lalu lintas di jalan dapat di minimalisir. Sehingga para para sopir dapat menjaga keselamatan dalam berlalu lintas dari segi sopir bus itu sendiri maupun pengguna jalan lainnya.

menjalankan profesinya diharapkan untuk mampu mengelola emosi-emosi yang negatif, seperti stres, marah bahkan frustrasi agar tidak sampai terjadi dalam waktu yang lama agar sopir bus telah terbiasa untuk mengontrol emosi jika dihadapkan pada kejadian yang bisa membuat individu tertekan.

Garnefski (2002, dalam Jekjati) memperkenalkan ada sembilan strategi regulasi emosi, antara lain menyalahkan diri sendiri (*Self-Blame*), menyalahkan orang lain (*blame others*), penerimaan (*acceptance*), fokus semula secara positif (*positif refocusing*), terlalu memikirkan (*rumination*), menilai semula secara positif (*positive reappraisal*), meletakkan pada perspektif yang benar (*putting into reappraisal*), dan memikirkan musibah (*catastrophizing*).

