

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Emosi Marah

1. Pengertian emosi marah

Emosi secara harfiah berasal dari bahasa Perancis yaitu *emotion*, dari *emouvoir* yang berarti kegembiraan. Dalam bahasa Latin *emovere* yang berarti bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Goleman (2009) 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.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian marah adalah perasaan tidak senang karena diperlakukan tidak sepatutnya. Chaplin (terjemahan Kartono, 2011) merumuskan emosi sebagai suatu keadaan yang terangsang dari organism mencakup perubahan-perubahan yang disadari, yang mendalam sifatnya dan perubahan perilaku. Emosi merupakan keadaan yang ditimbulkan oleh situasi tertentu (khusus) dan emosi cenderung terjadi dalam kaitannya dengan perilaku *approach* (mengarah) atau *avoidance* (pengelakan) terhadap sesuatu dan perilaku tersebut pada umumnya disertai adanya ekspresi kejasmanian, sehingga

orang lain dapat mengetahui bahwa seseorang sedang mengalami emosi (Walgito, 2010).

Suharman (1995) mengartikan bahwa marah adalah suatu emosi yang memiliki ciri-ciri aktivitas simpatetik yang tinggi dan adanya perasaan tidak suka yang sangat kuat disebabkan adanya kesalahan yang mungkin nyata atau tidak nyata. Sedangkan Safaria berpendapat bahwa marah merupakan sesuatu yang bersifat sosial dan biasanya terjadi jika mendapat perlakuan tidak adil atau tidak menyenangkan di dalam interaksi sosial (2009).

Albin mengungkapkan bahwa rasa marah merupakan emosi yang sangat sukar bagi setiap orang, baik dalam hal menerima ataupun untuk mengungkapkannya. Rasa marah menunjukkan bahwa suasana perasaan tersinggung oleh seseorang atau sesuatu sudah tidak baik (Safaria, 2009).

Chaplin (terjemahan Kartono, 2011) mendefinisikan marah merupakan suatu reaksi emosional akut yang ditimbulkan oleh sejumlah situasi yang merangsang termasuk ancaman lahiriah, pengekangan diri dari lisan dan kekecewaan.

Emosi marah merupakan salah satu jenis emosi yang dianggap sebagai emosi dasar dan bersifat universal. Semua orang dari semua budaya memiliki emosi marah dan biasanya, marah dianggap sebagai bagian yang tidak terpisah dari agresi, kekejaman, dan kekerasan. Oleh karenanya pembahasan marah biasanya selalu dikatkan dengan agresi dan

kekerasan karena emosi marah dinilai negatif oleh masyarakat karena sifatnya destruktif (<http://psikologi-online.com>).

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa marah merupakan reaksi emosional yang terjadi akibat adanya perasaan yang tidak menyenangkan terhadap lingkungan dan perasaan tidak suka dalam interaksi sosial.

2. Aspek-aspek emosi marah

Marah memiliki beberapa aspek menurut Beck (dalam Purwanto dan Mulyono, 2006), yaitu:

a. Aspek biologis

Respon fisiologis timbul karena kegiatan sistem syaraf otonom bereaksi terhadap sekresi epinephrine, sehingga tekanan darah meningkat, frekuensi denyut jantung meningkat, wajah merah, pupil melebar, dan frekuensi pengeluaran air urin meningkat. Ada gejala yang sama dengan kecemasan seperti meningkatnya kewaspadaan, ketegangan otot seperti rahang terkatup, tangan dikepal, tubuh kaku dan reflek cepat. Hal ini disebabkan energi yang dikeluarkan saat marah bertambah.

b. Aspek emosional

Seorang yang marah merasa tidak nyaman, merasa, tidak berdaya, jengkel, frustrasi, dendam, ingin berkelahi, mengamuk, bermusuhan, sakit hati, menyalahkan, dan menuntut.

c. Aspek intelektual

Sebagian pengalaman kehidupan seseorang melalui intelektual. Peran panca indera sangat penting untuk beradaptasi dengan lingkungan yang selanjutnya diolah dalam proses intelektual sebagai suatu pengalaman. Oleh karena itu, perlu diperhatikan cara seseorang marah, mengidentifikasi keadaan yang menyebabkan marah, bagaimana informasi di proses, diklasifikasi dan diintegrasikan. Pada gangguan fungsi panca indera dapat terjadi penyimpangan persepsi seseorang sehingga menimbulkan marah.

d. Aspek sosial

Meliputi interaksi sosial, budaya, konsep rasa percaya, dan ketergantungan. Emosi marah sering merangsang kemarahan dari orang lain dan menimbulkan penolakan dari orang lain. Pengalaman marah dapat mengganggu hubungan interpersonal sehingga beberapa orang memilih menyangkal atau berpura-pura tidak marah untuk mempertahankan hubungan tersebut. Cara orang mengungkapkan marah dan merefleksikan latar belakang budayanya.

e. Aspek spiritual

Keyakinan, nilai dan moral mempengaruhi ungkapan marah seseorang. Aspek tersebut mempengaruhi hubungan seseorang dengan lingkungan. Hal yang bertentangan, dengan norma yang dimiliki dapat menimbulkan kemarahan dan dimanifestasikan dengan moral dan rasa tidak berdosa.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek emosi marah yaitu:

- a. Aspek biologis
- b. Aspek emosional
- c. Aspek intelektual
- d. Aspek sosial
- e. Aspek spiritual

3. Faktor-faktor yang menyebabkan emosi marah

Menurut Zaquest secara garis besar emosi marah bisa disebabkan oleh faktor internal dan eksternal (Kurniawan, 2012)

a. Faktor internal

Menyangkut kontrol diri seseorang, pola pandang yang dianutnya serta kebiasaan yang ditumbuhkannya dalam merespons suatu permasalahan.

b. Faktor eksternal

Situasi-situasi di luar diri seseorang yang memancing respon emosional, latar belakang, serta budaya dan lingkungan sekitar.

Menurut Purwanto dan Mulyono (2006) secara garis besar sebab yang menimbulkan marah itu terdiri dari faktor fisik dan faktor psikis.

a. Faktor fisik

Sebab- sebab yang mempengaruhi faktor fisik antara lain:

- 1) Kelelahan yang berlebihan. Misalnya orang yang terlalu lelah karena kerja keras akan lebih mudah marah dan mudah sekali tersinggung

serta dapat menjadi penyebab utama menurunnya kondisi fisik pada seseorang.

- 2) Zat-zat tertentu yang bisa menyebabkan marah. Misalnya jika otak kurang mendapat zat asam, orang itu lebih mudah marah.
- 3) Hormon kelamin pun dapat mempengaruhi kemarahan seseorang.

b. Faktor psikis

Faktor psikis yang menimbulkan marah adalah erat kaitannya dengan kepribadian seseorang. Terutama sekali yang menyangkut apa yang disebut "konsep diri yang salah" yaitu bahwa anggapan seseorang terhadap dirinya sendiri yang salah. Konsep diri yang salah menghasilkan pribadi yang tidak seimbang dan tidak matang. Karena seseorang akan menilai dirinya sendiri sangat berlainan sekali dengan kenyataan yang ada.

Beberapa konsep diri yang salah dapat dibagi menjadi 3, yaitu:

- 1) MC = *Minderwaardigheid Complex* (Rasa rendah diri), yaitu menilai dirinya sendiri lebih rendah dari yang sebenarnya.
- 2) *Superiority Complex* (Sombong), yaitu menilai dirinya sendiri sangat penting melebihi kenyataan yang ada.
- 3) Egosentris atau terlalu mementingkan dirinya sendiri, yang menilai dirinya sangat penting melebihi kenyataan.

4. Bentuk-bentuk emosi marah

Nay (dalam adiati, 2012), seorang ahli *anger management* (pengelolaan marah) menyebutkan berbagai bentuk kemarahan. Untuk

istilah bentuk kemarahan disebut sebagai wajah kemarahan adalah sebagai berikut :

a. Pasif-agresi

Karakteristik yang dapat dilihat adalah menahan pujian, perhatian atau kepedulian; mungkin “melupakan” atau tidak menaati komitmen; menjaga jarak ketika marah; melakukan sesuatu yang diketahui dapat membuat kesal orang lain; dan bisa berlangsung lama.

b. Sarkasme

Karakteristik yang dimunculkan adalah melontarkan sindiran yang menyakitkan; membuka aib seseorang di hadapan orang lain atau mempermalukan di depan umum; mengeraskan suara dan sikap yang dapat membuat orang tidak suka.

c. Kemarahan dingin

Biasanya ditandai dengan menjauhkan diri dari orang lain selama beberapa waktu; menjaga jarak; menolak menunjukkan apa yang menjadi masalah; dan cenderung menghindari pembicaraan emosional ketika marah.

d. Permusuhan

Menunjukkan suatu gejala perasaan, meninggikan volume suara lebih tertekan; berlaku seolah-olah diburu waktu; menunjukkan tanda-tanda frustrasi dan kekesalan terhadap orang lain yang lamban atau tidak memenuhi ekspektasi kompetensi dan kinerja yang tinggi.

e. Agresif

Suara yang meninggi, melontarkan kata-kata keras dan atau menghina; kutukan, sumpah serapah dan tuduhan; memiliki pikiran atau gambaran mental untuk menyakiti orang lain; dan menumpahkan kemarahan dengan menyentuh, mendorong, menghadang atau memukul.

B. Kontrol Diri

1. Pengertian kontrol diri

Kontrol diri menurut Ghufron dan Riswanita (2010) merupakan suatu kecakapan individu dalam kepekaan membaca situasi diri dan lingkungannya serta kemampuan untuk mengontrol dan menghela, faktor-faktor perilaku sesuai dengan situasi dan kondisi untuk menampilkan diri dalam melakukan sosialisasi. Kemampuan untuk mengendalikan perilaku, kecenderungan menarik perhatian, keinginan untuk merubah perilaku agar sesuai untuk orang lain menyenangkan orang lain, selalu konform dengan orang lain, menutup perasaannya. Senada dengan Tangney (dalam Badriyah, 2013) yang menjelaskan bahwa pusat dari konsep pengendalian diri kita adalah kemampuan untuk mengesampingkan atau mengubah tanggapan batin seseorang, serta untuk menekan perilaku yang tidak diinginkan dan menahan diri dari tindakan tersebut.

Chaplin (terjemahan Kartono, 2011) mendefinisikan kontrol diri adalah kemampuan untuk membimbing tingkah laku sendiri untuk

menekan atau merintangangi tingkah laku sendiri; untuk menekan atau merintangangi impuls-impuls atau tingkah laku impulsif. Menurut Chalhoun dan Acocella kontrol diri sebagai pengauran proses fisik, psikologis dan perilaku seseorang; dengan kata lain proses membentuk dirinya sendiri (Ghufron dan Riswanita, 2010). Menurut Thompson (dalam Fasilita, 2012) menjelaskan kontrol diri merupakan keyakinan yang dimiliki individu dimana akan mampu mencapai hasil yang diinginkan lewat tindakannya sendiri.

Dari berbagai sumber diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kontrol diri adalah kemampuan untuk membimbing, mengontrol dan mengelola faktor-faktor perilaku sesuai dengan situasi dan kondisi untuk menampilkan diri dalam melakukan sosialisasi agar sesuai dengan yang diharapkan oleh orang lain.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kontrol diri

Faktor-faktor yang mempengaruhi kontrol diri menurut Ghufron dan Riswanita (2010) terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor internal.

1) Usia

Faktor internal yang ikut andil terhadap kontrol diri adalah usia. Semakin bertambah usia maka semakin baik kemampuan mengontrol diri seseorang itu.

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah hal-hal yang datang dari luar individu contohnya marah kepada atasan atau rekan kerja, marah karena terjebak macet atau karena ada yang mendahului secara tiba-tiba. (Adiati, 2012)

3. Jenis-jenis kontrol diri

Kontrol diri memiliki jenis yang beragam. Block dan Block (dalam Ghufron dan Risnawita, 2010) ada tiga jenis kualitas kontrol diri, yaitu *over control* (kontrol yang berlebihan), *under control* (di bawah kontrol) dan *appropriate control* (kontrol yang tepat).

- a. *Over control* merupakan kontrol diri yang dilakukan oleh individu secara berlebihan yang menyebabkan individu banyak menahan diri dalam bereaksi terhadap stimulus.
- b. *Under control* merupakan kecenderungan individu untuk melepaskan impulsivitas dengan bebas tanpa perhitungan yang masak.
- c. *Appropriate control* merupakan kontrol individu dalam upaya mengendalikan impuls secara tepat.

4. Aspek-aspek kontrol diri

Averill (dalam Ghufron dan Risnawita, 2010) menyebut kontrol diri dengan kontrol personal yaitu *behavior control* (kontrol perilaku), *cognitive control* (kontrol kognitif) dan *decision control* (mengontrol keputusan).

a. *Behavior control* (kontrol perilaku)

Kontrol perilaku merupakan kesiapan tersedianya suatu respon yang dapat secara langsung mempengaruhi atau modifikasi suatu keadaan yang tidak menyenangkan. Kemampuan mengontrol perilaku ini terperinci menjadi dua komponen, yaitu:

- 1) *Regulated administration* (kemampuan mengatur pelaksanaan), yaitu kemampuan individu untuk menentukan siapa yang mengendalikan situasi atau keadaan, dirinya sendiri atau sesuatu diluar dirinya.
- 2) *Stimulus modifiability* (kemampuan mengontrol stimulus), merupakan kemampuan untuk mengetahui bagaimana dan kapan suatu stimulus yang tidak dikehendaki dihadapi.

b. *Cognitive control* (kontrol kognitif)

Merupakan kemampuan individu dalam mengolah informasi yang tidak diinginkan dengan cara menginterpretasi, menilai atau menghubungkan suatu kejadian dalam suatu kerangka kognitif sebagai adaptasi psikologis atau mengurangi tekanan. Kemampuan ini terperinci lebih lanjut ke dalam dua komponen, yaitu:

- 1) *Information gain* (kemampuan memperoleh informasi), dengan informasi yang dimiliki, individu dapat mengantisipasi keadaan tersebut dengan berbagai pertimbangan secara relatif objektif.
- 2) *Appraisal* (kemampuan melakukan penilaian), yaitu melakukan penilaian berarti individu berusaha menilai dan menafsirkan suatu

keadaan atau peristiwa dengan cara memperhatikan segi-segi positif secara objektif.

c. *Decision control* (mengontrol keputusan)

Merupakan kemampuan seseorang untuk memilih hasil atau suatu tindakan berdasarkan kepada suatu yang diyakini atau disetujuinya.

Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas, didapatkan beberapa indikator kontrol diri (dalam Ghufron dan Risnawita, 2010) diantaranya sebagai berikut:

a. Kemampuan mengontrol perilaku

Kemampuan untuk memodifikasi suatu keadaan yang tidak menyenangkan, dimana terdapat keteraturan untuk menentukan siapa yang mengendalikan situasi atau keadaan, apakah oleh dirinya sendiri atau orang lain. Individu yang mampu mengontrol dirinya dengan baik akan mampu mengatur perilakunya sesuai dengan kemampuan dirinya dan bila tidak maka individu akan menggunakan sumber eksternalnya.

b. Kemampuan mengontrol stimulus

Kemampuan untuk mengetahui bagaimana dan kapan suatu stimulus tidak dikehendaki muncul. Ada beberapa cara yang dapat digunakan yaitu mencegah atau menjauhi stimulus, menghentikan stimulus sebelum berakhir dan melakukan kegiatan yang dapat mengalihkan perhatian dan stimulus.

c. Kemampuan mengantisipasi peristiwa

Kemampuan individu dalam mengolah informasi dengan cara menginterpretasi, menilai atau menggabungkan suatu kejadian dalam suatu kerangka kognitif. Informasi yang dimiliki individu mengenai suatu keadaan yang tidak menyenangkan akan membuat individu mampu mengantisipasi keadaan melalui pertimbangan secara objektif.

d. Kemampuan menafsirkan peristiwa

Penilaian yang dilakukan seorang individu merupakan suatu usaha untuk menilai dan menafsirkan suatu keadaan dengan memperhatikan segi-segi positif secara subjektif.

e. Kemampuan mengambil keputusan

Kemampuan seseorang untuk memilih suatu tindakan berdasarkan sesuatu yang diyakini atau disetujuinya. Kemampuan dalam mengontrol keputusan akan berfungsi dengan baik apabila terdapat kesempatan dan kebebasan dalam diri individu untuk memilih berbagai kemungkinan.

C. Supir

1. Pengertian supir

Supir atau pengemudi adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang telah memiliki Surat izin mengemudi (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2009).

Sopir atau supir (dari bahasa Perancis: *chauffeur*) adalah pengemudi profesional yang dibayar oleh majikan untuk mengemudi kendaraan bermotor. Supir dibagi dalam dua kelompok yaitu supir pribadi yang menjalankan kendaraan pribadi dan yang kedua adalah supir perusahaan yang bekerja untuk perusahaan angkutan penumpang umum seperti taksi, bus ataupun angkutan barang (<http://id.wikipedia.org>).

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa supir adalah pengemudi profesional yang dibayar untuk mengemudikan kendaraan bermotor dan telah mempunyai Surat Izin Mengemudi (SIM).

2. Kendaraan Umum Bus AKDP

Kendaraan adalah suatu sarana angkutan di jalan yang terdiri atas Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Tidak Bermotor (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2009). Bus adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang, termasuk untuk pengemudi atau yang beratnya lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2004, kepanjangan, dari AKDP adalah Antar Kota Antar Provinsi, sedangkan pengertian AKDP adalah angkutan dari satu kota ke kota lain antar daerah kabupaten atau kota dalam data daerah kabupaten atau kota dalam satu daerah provinsi yang terkait dalam trayek.

Menurut dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Kendaraan Umum Bus AKDP adalah kendaraan bermotor angkutan dari suatu kota ke kota lain antar daerah kabupaten atau kota dalam satu daerah

provinsi yang terkait dalam trayek yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang.

D. Hubungan antara Kontrol Diri dengan Emosi Marah

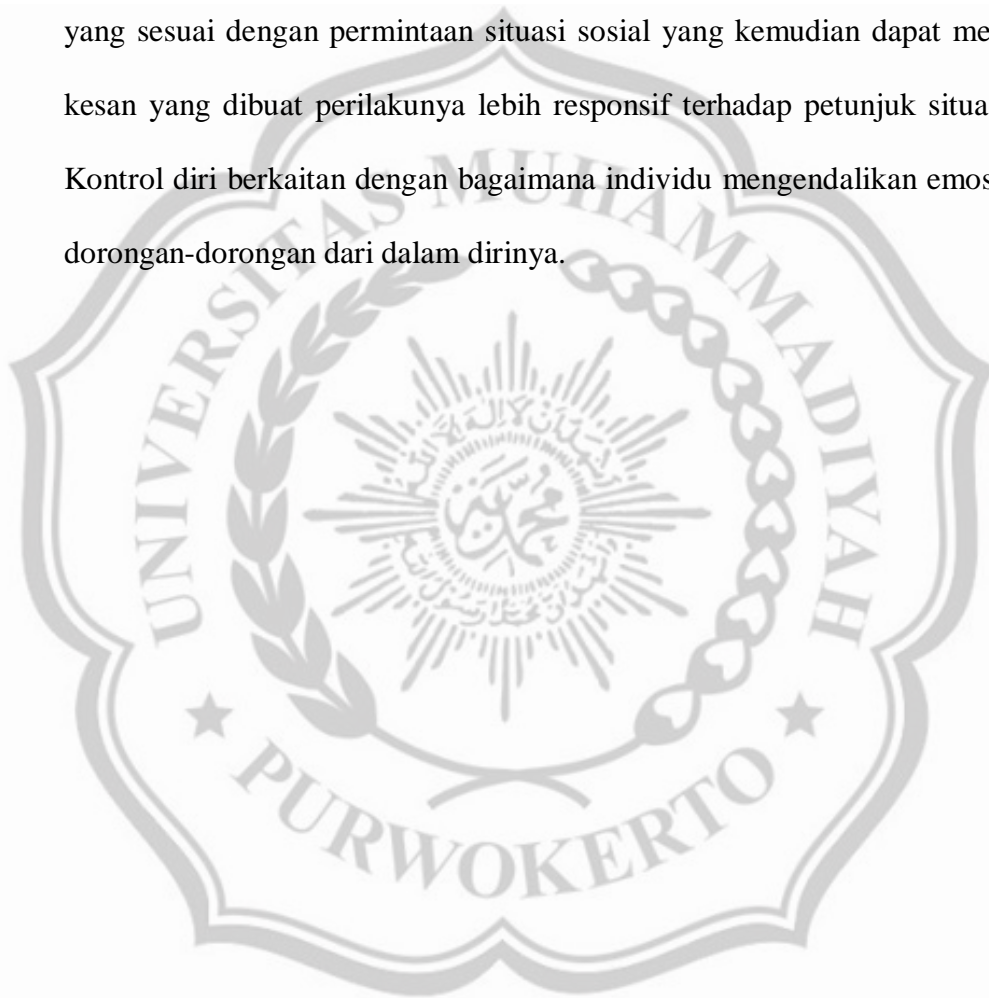
Marah merupakan sublimasi dari perasaan yang tidak menyenangkan terhadap lingkungan sekitar sehingga seorang mudah berperilaku emosional. Supir merupakan profesi yang berkemungkinan untuk memunculkan emosi marah. Emosi marah ini bisa muncul dari faktor eksternal maupun internal dari sopir itu sendiri.

Supir yang tidak mempunyai kontrol diri maka akan mudah untuk memunculkan emosi negatifnya. Kontrol diri berkaitan dengan bagaimana individu mengendalikan emosi serta dorongan-dorongan dari dalam dirinya. Individu yang dapat mengontrol dirinya sangat mampu untuk bersikap fleksibel dalam berinteraksi dengan orang lain. Sementara yang kaku dan terhambat ada kemungkinan menampilkan bahwa dirinya dapat mengontrol diri. Hal ini berlangsung sementara dan ketika tidak bisa mengontrol kembali maka akan lepas kontrol.

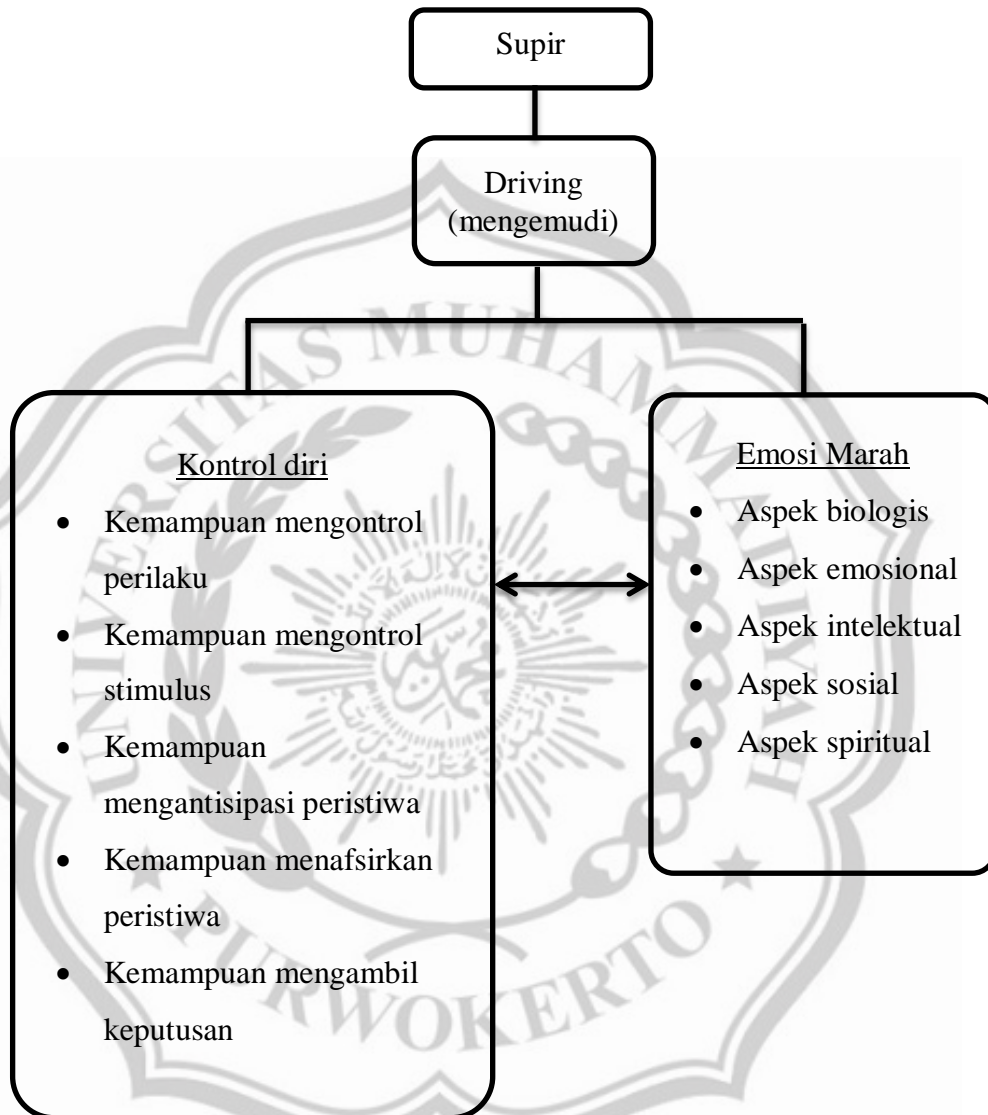
Menurut Tasca (dalam Muhaz, 2013) menyebutkan bahwa ada beberapa karakteristik pengemudi dalam berkendara, yaitu dipengaruhi ketidak sabaran, jengkel atau marah dengan pengguna jalan lain maupun dengan kondisi lalu lintas serta mengabaikan kepentingan pengguna jalan lain. Perilaku juga cenderung mengintimidasi atau dianggap berbahaya oleh pengguna jalan

lainnya, membuat marah pengguna jalan lainnya dan memaksa pengguna jalan lain mengambil tindakan mengelak.

Dalam berinteraksi dengan orang lain, seorang akan berusaha menampilkan perilaku yang dianggap paling tepat bagi dirinya, yaitu perilaku yang sesuai dengan permintaan situasi sosial yang kemudian dapat mengatur kesan yang dibuat perilakunya lebih responsif terhadap petunjuk situasional. Kontrol diri berkaitan dengan bagaimana individu mengendalikan emosi serta dorongan-dorongan dari dalam dirinya.



E. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir diatas dapat dijelaskan bahwa seorang supir adalah seorang yang mengendarai kendaraan atau bisa disebut juga dengan pengemudi. Dalam hal ini tugas dan tanggung jawab sangat penting, bukan hanya mengemudikan kendaraan saja. Supir bus juga harus, bersikap

sabar dan menjaga keselamatan penumpang yang ada di dalamnya sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh supir.

Setiap individu mempunyai tujuan bekerja yang berbeda-beda. Ada yang bekerja hanya untuk sekedar memenuhi kebutuhan keluarganya dan ada pula yang bekerja untuk menambah pengalaman. Banyak faktor-faktor yang membuat individu tidak dapat mencapai tujuannya, baik faktor internal ataupun faktor eksternal dari individu tersebut. Stimulus yang datang dari luar individu mempengaruhi tingkat emosi yang berbeda pada masing-masing individu.

Supir yang mudah memunculkan emosi marahnya maka akan bertindak untuk ugal-ugalan dan mengemudi dengan kecepatan tinggi. Kontrol diri sangat penting dilakukan oleh supir demi melakukan tugas dan tanggung jawab bagi seorang supir. Apabila supir tidak bisa mengontrol diri dan akhirnya muncul emosi marah maka akan terjadi perubahan baik dari psikologis maupun fisiknya. Perubahan yang terjadi adalah berperilaku ugal-ugalan, berbicara keras dan cepat, denyut nadi menjadi lebih cepat, muka menjadi merah dan rahang terasa kaku.

Faktor dari dalam individu memunculkan marah terkait dengan pengolahan informasi. Dengan informasi yang dimiliki, diharapkan individu dapat mengantisipasi keadaan yang terjadi dengan berbagai pertimbangan secara relatif objektif. Apabila pengolahan informasi yang dimiliki rendah, maka emosi marah akan meningkat sehingga supir dapat memunculkan emosi

marahnya. Pengolahan informasi berada pada kontrol kognitif dalam diri individu.

Berdasarkan ulasan teori dan fakta lapangan yang telah penulis paparkan diatas, kontrol diri dengan emosi marah memiliki hubungan walaupun tidak langsung karena kontrol diri memiliki pengaruh terhadap emosi marah dalam mengolah informasinya. Supir dapat mengontrol dirinya apabila dapat mengolah informasi secara tepat agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh lingkungannya.

F. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diajukan bahwa ada hubungan antara kontrol diri dengan emosi marah pada supir bus trayek Purwokerto – Tegal yang berada di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Terminal Purwokerto.