

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.

Banjarmasin adalah salah satu kota yang berada di Kalimantan Selatan. Pada Banjarmasin sendiri sama seperti kota-kota lain memiliki jalur-jalur yang biasa cukup sering dilewati, salah satunya adalah Jalan Veteran Sungai Bilu yang menjadi tempat untuk penelitian yang dilakukan dengan kode pos 70123 dengan satu jalur garis panjang dan dengan lima persimpangan tiga jalur, dalam jalurnya. Lokasi yang dilakukan penelitian itu dari pertigaan dekat Pasar Kuripan sampai pertigaan yang bersambung di Jalan Simpang Ulin karena itu adalah lokasi yang menurut informasi yang didapat dan pengalaman pribadinya sering atau pusat terjadinya macet.

B. Deskripsi Subjek Penelitian.

Terkait subjek penelitian maka akan dibagi menjadi tiga jenis untuk memudahkan dalam meneliti, yaitu: orang yang berkendara di Jalan Veteran, orang yang bekerja di Jalan Veteran, dan orang yang sering jajan atau belanja maupun jalan-jalan di Jalan Veteran. Hal ini dilakukan untuk mendapat perspektif dari berbagai orang yang terlibat sehingga mampu untuk mendapat hasil penelitian yang akurat dan bisa dijadikan rujukan dalam penelitian atau hal lainnya. Dalam pengelompokan ini maka orang-orang yang tertera yaitu:

TABLE 4.1 KELOMPOK SUBJEK DAN PESERTANYA

No.	Kelompok	Anggota inisial	Hubungan dengan peneliti
1.	Orang yang bekerja di Jalan Veteran	1. AS 2. N	1. Pembeli dan penjual 2. Pembeli dan penjual
2.	Orang yang berkendara di Jalan Veteran	1. MH 2. AR	1. Teman nongkrong 2. Teman SMP
3.	Orang yang jalan-jalan atau belanja di Jalan Veteran	1. NA 2. W	1. Teman nongkrong 2. Teman dari temannya

Orang-orang yang diwawancarai adalah orang-orang yang sudah memenuhi kriteria dalam penelitian yang dilakukan dan mampu untuk mewakili kelompok-kelompok yang telah peneliti sediakan. Adapun identitas setiap anggota adalah:

1. AS adalah penjual pencok lebih dari 10 tahun dengan perawakan tinggi sekitar 160 cm, kulit sawo matang dan agak sering memakai masker atau handuk di lehernya, dia juga berjualan hampir setiap hari di dekat pertigaan dekat Pasar Kuripan Umurnya berusia 33 tahun dan berjenis kelamin laki-laki. Saat diwawancarai raut muka yang terlihat adalah tenang dan antusias ketika menjawab pertanyaan, meskipun saat ditanya mengenai kemacetan di Jalan Veteran raut wajah yang diberikan agak sedikit kesal dan sedikit menghela nafas.

2. N adalah pemilik sebuah warung kecil di pinggir Jalan Veteran dekat pertigaan di Jalan Sim pang Ulin dan telah berjualan lebih dari 5 tahun di sana.

Adapun ciri-ciri perawakannya adalah bertinggi sekitar 150 cm dengan kulitnya agak putih dengan rambut lurus, berumur 23 tahun dan berjenis kelamin perempuan. Saat diwawancarai dia memberikan respon pertanyaandengan raut wajah yang tenang, akan tetapi ketika ditanya tentang dampak macet atau seputar mengenai hal tersebut raut wajahnya berubah menjadi agak sedih meskipun tidak terlalu terlihat tetapi suara yang terdengar seperti suara dengan nada sedih.

3. MH adalah salah satu teman nongkrong yang sering membantu peneliti terkait penelitian skripsi yang dikerjakan. Dia sekarang bekerja sebagai penjual minyak parfum di Al alak dari pagi sampai sore dan juga kadang selesainya malam. Perawakannya yaitu memiliki tinggi sekitar 160 cm dengan berat antara 60 kg sampai 70 kg an, kulit sedikit sawo matang dan memiliki rambut lurus. Dia sekarang berumur 23 tahun dan berjenis kelamin laki-laki. Ketika melalukan wawancara dia cukup antusias dalam menjawab pertanyaan, apalagi ketika ketika membahas pengalamanya terkait macet di Jalan Veteran dia mengungkapkan pengalamannya dengan nada serius dan tetap antusias dalam menjawab pertanyaan yang diajukan.

4. AR adalah teman yang dulu pernah satu SMP dengan si peneliti, meskipun baru memiliki kontaknya waktu kuliah tetapi tetap menjalani pertemanan dan menjalin kontak sampai sekarang. AR sekarang menjalani koas di salah satu rumah sakit di Banjarmasin dan memiliki perawakan tinggi sekitar 170 cm, memiliki kulit putih dengan mata sipit dan memiliki berat antara 70 kg sampai 80 kg an. Dia sekarang berumur 23 tahun dengan berjenis kelamin laki-laki. Saat wawancara dia memberikan raut muka dengan ekspresi yang tenang dan suara

yang cukup halus, akan tetapi dalam beberapa topik seperti pengalaman ketika macet, itu nada suara yang dikeluarkan sedikit naik meskipun ekspresi muka yang diberikan masih tenang dan bahkan dalam beberapa kesempatan seperti dampak macet raut muka yang terlihat menjadi sedikit marah dan suara yang dikeluarkan menjadi naik dan terdengar seperti marah.

5. NA adalah teman nongkrong yang kadang memandu dalam pembuatan skripsi yang sedang dijalankan oleh peneliti. Dia sekarang sudah selesai dalam mengerjakan skripsi yang dia buat dan tinggal menunggu kelulusan dalam kuliahnya. Perawakannya adalah tinggi sekitar 170 cm dengan berat sekitar 60-70 kg an, bentuk tubuh sedikit jakung dan memiliki kulit putih dengan rambut yang lurus, sekarang dia berusia 23 tahun dengan berjenis kelamin laki-laki. Waktu wawancara dilakukan dia menjawab pertanyaan yang diberikan dengan antusias dengan ekspresi yang tenang dengan nada suara yang biasa yaitu tidak tinggi dan juga tidak rendah sehingga sesuai dengan ekspresi yang ditunjukkan. Dalam beberapa kesempatan sering ekspresinya berubah ketika membahas dampak macet ataupun membahas terkait pengalamannya saat macet yang menunjukkan ekspresi wajah sedikit kesal dengan nada suara yang naik tetapi tidak signifikan dari suara yang dikeluarkan biasanya pada saat wawancara.

6. W adalah teman dari teman saya yang lain dan sekarang sedang menjalani kuliah dengan program perpindahan mahasiswa selama satu tahun di pulau Jawa. Memiliki perawakan tinggi sekitar 160 cm dengan berat sekitar 60 sampai 70 kg an, memiliki kulit yang putih, dan memiliki mata yang agak lebar. Dia sekarang berumur 20 tahun dengan berjenis kelamin perempuan. Selama wawancara

dimulai dia memiliki ekspresi wajah yang tenang atau datar dengan suara yang biasa yaitu tidak tinggi maupun rendah sehingga sesuai dengan ekspresi yang ditunjukkan, meskipun dalam beberapa kesempatan suara yang terdengar lebih seperti suara sedih pada saat membahas seperti dampak macet, atau pun membahas lingkungan sekitar ketika macet, lalu kadang menghela nafas dengan ekspresi bingung pada saat ditanya tentang cara mengatasi emosi yang meluap pada saat macet terjadi maupun tentang emosi-emosi apa saja yang dirasakan.

C. Penyajian Data Hasil Penelitian.

1. Bentuk Gambaran Emosi Pada Masyarakat yang Beraktivitas Di Jalan Veteran Ketika Sedang Padat lalu Lintas.

Dalam penyajian data hasil penelitian dalam bagian bentuk gambaran emosi dibagi menjadi dua bagian berdasarkan cara memperoleh data, yaitu:

a. Observasi

Pada Observasi yang dilakukan selama seminggu yaitu pada tanggal 5 Agustus 2024- 11 Agustus 2024 pada macet di Jalan Veteran terdapat banyak aktivitas yang bisa untuk diamati, untuk waktu observasi sendiri dimulai di pagi hari dari jam 07.00 sampai jam 07.10 dan di sore hari jam 15.30-15.40 di dua titik berbeda dengan masing-masing titik dilakukan observasi selama 5 menit. Observasi sendiri dalam penyajian datanya dibagi menjadi tiga berdasarkan kelompok subjek yang telah dibagi oleh peneliti, yaitu:

1) Orang yang berkendara di Jalan Veteran.

Pada observasi yang dilakukan terlihat dimana pengendara motor ketika macet saling menyalip untuk mendapatkan tempat di depan dan pengendara mobil yang bergerak pelan tetapi lebih banyak membunyikan klakson dibandingkan pengendara motor. Dari raut wajah beberapa pengendara motor juga terlihat seperti sedang bersiap mencari celah ketika ada kesempatan untuk bisa maju dan terlihat seperti sedang terburu-buru yang mana hal ini terlihat lebih jelas ketika berada pada sore hari, terkait dengan hal ini maka terlihat baik pengendara mobil dan motor terdapat beberapa bentuk emosi yang terbentuk berdasarkan teori Daniel Goleman yaitu:

a) Marah.

Marah pada dasarnya adalah emosi yang ditunjukkan ketika ada sesuatu hal atau tindakan yang tidak disukai dan bereaksi secara spontan, hal ini terlihat pada pengendara mobil dan motor ketika dalam observasi seringkali mengklakson ketika menunggu terlalu lama ataupun ketika hendak menyalip kendaraan yang lain. Berdasarkan Daniel Goleman sendiri marah adalah ketidaksenangan terhadap sesuatu yang memiliki sifat melukai, menganiaya, menentang, dan biasanya muncul dengan spontan serta ingin melawan penyebab perasaan yang dirasakan¹ yang mana pada umumnya manusia ingin sesuatunya ingin serba jadi tanpa melalui proses yang rumit sehingga apabila proses itu terhambat maka bisa membuat orang yang mengalaminya merasakan marah. Hal ini juga terjadi kepada macet dimana orang yang terjebak macet ingin cepat terhindar dari macet sehingga orang melakukan berbagai cara, salah satunya adalah mengklakson agar

¹Daniel Goleman, "*EMOTIONAL INTELEGENT*", Hardcover, 10th Anniversary (New York: Bantam Book, 2016), 316–317.

kendaraan di depan segera cepat bergerak yang bisa menandakan sebagai emosi marah ada pada pengendara motor dan mobil ketika terjadi macet.

b) Benci.

Benci menurut Daniel Goleman adalah perasaan yang muncul karena suatu objek yang menjijikan, tidak disukai, atau dijauhi², hal ini terlihat pada perilaku pengendara di Jalan Veteran ketika terjadi macet yaitu menyelinap kendaraan lainnya. Pada pengendara mobil hal ini tidak terlalu terlihat, tetapi bagi pengendara motor hal ini cukup sering terjadi sehingga menyebabkan jalanan terlihat penuh. Apabila didasarkan pada pengertian benci menurut teori Daniel Goleman maka bentuk emosi benci cenderung lebih kepada menjauhi hal yang tidak disukai atau menunjukkan ekspresi seperti tidak senang dan lainnya. dalam bentuk perbuatan maka bentuk emosi biasanya muncul dalam perilaku yang dianggap bisa merepresentasikan perasaan tersebut seperti mengklakson dengan nada yang panjang dan sebagainya, Dalam hal ini bagi pengendara motor ataupun mobil maka yang terlihat dalam observasi adalah menyalip satu sama lain dalam padat lalu lintas dikarenakan menyalip memiliki tujuan untuk keluar dari kemacetan dan sampai ketujuan dengan cepat sehingga bisa diartikan bahwa menyalip pada padat lalu lintas adalah bentuk perbuatan benci terhadap hal tersebut.

2) Orang yang bekerja di Jalan Veteran.

Dari observasi yang telah dilakukan terdapat beberapa bentuk emosi yaitu:

²Maznida Mahadi and Tengku Intan Marlina Tengku Mohd Ali, "PERBANDINGAN DOMINASI BENTUK EMOSI LELAKI DALAM NOVEL PENYEBERANG SEMPADAN DENGAN KAFKA ON THE SHORE," *Jurnal Pengajian Melayu* 29, no. 1 (December 23, 2018): 36, <https://doi.org/10.22452/JOMAS.vol29no1.2>.

a) Keseronooan atau *enjoyment*.

Dalam observasi yang terlihat bagi penjual yang ada di Jalan Veteran adalah ketika dipagi hari ada yang belum buka, dan bagi yang sudah buka terlihat sedang mengatur jualan dan tokonya untuk bisa berjualan di hari itu. Terkait dengan hal ini terlihat beberapa pedagang memiliki raut wajah yang mengekspresikan semangat dalam menjalani hari sehingga terdapat bentuk emosi *enjoyment* atau keseronooan, hal ini juga terlihat ketika para penjual sedang melayani pelanggan terutama ketika sedang ramai pembeli. Bentuk emosi *enjoyment* sendiri menurut Daniel Goleman adalah perasaan terhadap sesuatu yang benar-benar disukai dan biasanya ditandai dengan ekspresi bahagia ataupun kegiatan yang dilakukan dengan semangat.³ Sehingga berdasarkan pengertian dari Daniel Goleman dan dari hasil observasi yang dilakukan bersemangatnya para penjual dalam berjualan adalah salah satu bentuk emosi *enjoyment*.

b) Sedih.

Adapun berdasarkan dari observasi yang dilakukan diketahui bahwa di sore hari beberapa kali terlihat beberapa pedagang ada yang hanya memandang kearah jalan dengan tatapan kosong sehingga dalam waktu ini terdapat bentuk emosi sedih. Emosi sedih sendiri biasanya dikaitkan dengan ciri-ciri sering melamun, menangis, ataupun menunjukkan ekspresi yang membuat orang lain berpikir demikian dan hal ini sesuai dengan Goleman Daniel yang menjelaskan bahwa

³Daniel Goleman, "*EMOTIONAL INTELEGENT*", 316–317.

bentuk emosi sedih adalah hal yang bisa membuat orang tidak semangat ataupun memiliki raut wajah yang bertentangan dengan raut wajah yang ditunjukkan ketika bentuk emosi *enjoyment* atau keseronongan muncul⁴. Apabila terkait hal ini bentuk emosi ini diaplikasikan maka berdasarkan observasi yaitu memandang kearah jalan dengan tatapan kosong adalah bentuk emosi dari sedih.

3) Orang yang berbelanja atau jalan-jalan di Jalan Veteran.

Sedangkan bagi orang yang berbelanja atau sedang jalan-jalan di Jalan Veteran terlihat pada pagi hari menjauhi jalan-sejauh-jauhnya dari jalan meskipun tempat yang dituju dekat dengan jalan dan hal tersebut berlaku juga pada sore hari, pada sore hari juga terlihat ketika selesai berbelanja beberapa orang terlihat juga sedang buru-buru atau tergesa-gesa untuk pergi ketika telah selesai berbelanja sehingga berdasarkan hal ini terdapat bentuk emosi yaitu benci. Hal ini sesuai dengan teori Goleman Daniel⁵ tentang bentuk emosi benci yang mana dilambangkan salah satunya dengan menghindari sehingga dalam observasi ini yang terlihat adalah orang yang berjalan-jalan maupun yang berbelanja di Jalan Veteran menghindari jalan ketika macet dan bersegera ketika telah selesai berbelanja atau jalan-jalan.

b. Wawancara.

Adapun bentuk gambaran emosi dalam hasil wawancara yang telah dilakukan dalam kelompok orang yang bekerja di Jalan Veteran berasal dari dua sumber

⁴Mahadi and Tengku Mohd Ali, "PERBANDINGAN DOMINASI BENTUK EMOSI LELAKI DALAM NOVEL PENYEBERANG SEMPADAN DENGAN KAFKA ON THE SHORE", 35–36.

⁵Mahadi and Tengku Mohd Ali, Mahadi and Tengku Mohd Ali, "PERBANDINGAN DOMINASI BENTUK EMOSI LELAKI DALAM NOVEL PENYEBERANG SEMPADAN DENGAN KAFKA ON THE SHORE", 35–36.

yaitu AS dan N. AS dan N adalah penjual yang berada di Jalan Veteran lebih dari 5 tahun dengan latar yang cukup berbeda, AS adalah penjual keliling sedangkan N adalah pedagang warung. AS dalam wawancara ketika ditanya mengenai emosi yang dirasakan menyatakan bahwa *“kedada emosi pang sudah biasa, paling lihat mobil mewah handak biar kd panas, kalau pembeli ada yaa dilayani, kalau sedih dulu pas dagangan sepi sekarang yaa biasa ai pang.”* (W3, S, AS, No. 3). Hal ini cukup berbeda dengan N ketika ditanya mengenai emosi yang dirasakan ketika macet menyatakan bahwa *“itu pang biasa tapi yaa kalau macet yaa kan sedih, paling kada meresahkan, kalau kada macet yaa biasa ai.”* (W4, S, N, No. 2). Perbedaan ini cukup menarik dan apabila diteliti dari latar yang berbeda maka hal ini bisa dipahami, AS sendiri karena pedagang kaki lima memungkinkannya berpindah kapanpun dia mau tanpa persiapan yang rumit sehingga menyebabkan tidak terlalu terikat dengan tempat yang ditempati sehingga bisa memunculkan pandangan bahwa selama disana bisa menghasilkan uang maka cukup untuk melakukan perdagangan meskipun terjadi macet dan perlu menyesuaikan beradaptasi sesuai lingkungan yang ditempati, tetapi hal itu tidak mejadi halangan dalam melakukannya. Sedangkan N adalah pedagang warung kecil yang berarti ada keterikatan yang cukup erat terhadap tempat yang ditempati dan tidak seperti pedagang kaki lima yang bisa pindah dengan cukup mudah warung kecil perlu membongkar dan membangun kembali ketika berpindah dari satu tempat ke tempat lain sehingga cukup wajar N sering kali merasa khawatir terhadap tokonya ketika terjadi macet, ditambah sering kali ketika macet orang lebih banyak hanya lewat dari pada mampir ke warung atau toko menambah kekhawatiran tersendiri.

Sehingga terkait hal ini sangat wajar untuk AS bisa beradaptasi dengan lingkungan yang dibuktikan dengan perkataannya *“pertama kali itu pang membiasakan tapi kalau marah kada pang lah tapi kayak resah atau risih pang, soalnya ini macet kan suaranya bising dan bikin nggak tenang.”* (W3, S, AS, No. 2). dan hal inilah yang bisa memunculkan emosi berdasarkan keadaan yang dihadapi seperti emosi senang dan sedih sedangkan N merasakan bentuk emosi sedih ketika terjadi macet. Hal ini selaras dengan bentuk emosi menurut Goleman Daniel bahwa perlambangan emosi yang mendorong individu untuk memberikan respon atau bertindak laku terhadap stimulus yang ada sehingga muncul bentuk emosi berdasarkan reaksi dari lingkungan di sekitarnya.⁶

Ada juga hasil wawancara dari kelompok orang yang berkendara di Jalan Veteran yang berasal dari narasumber MH dan AR, MH adalah pengendara motor sedangkan AR adalah pengendara mobil dan mereka cukup sering berkendara melewati Jalan Veteran. Bentuk emosi yang dirasakan oleh MH dan AR pada saat diwawancarai adalah sama yaitu marah, benci, dan *enjoyment*. Hal ini dikatakan oleh MH bahwa *“pastinya bang tergantung situasi, untuk pengendara roda 2 itu emosi sih bang. Apalagi kalau misalnya lagi hujan, atau sedang macet, mobil ngalagin jalan sedangkan di Jalan Veteran itu cukup rame karena ada gereja dan segala macam apalagi kalau di kejar waktu.”* (W5, S, MH, No. 2). Dan AR mengatakan bahwa bahwa *“untuk kemacetan sendiri bisa dibilang agak rumit, mau dibilang biasa juga kadang nggak, kadang masih bisa ditoleransi kadang rasanya malah pengen cepat pergi dari sana. Apalagi pas-macet banget, bikin*

⁶Daniel Goleman, "EMOTIONAL INTELEGENT", 27.

emosi ku naik. Biasanya pas hari jum'at atau pas hujan macetnya bikin kesel sih.”
(W1, S, AR, No. 2).

Adapun terkait dengan *enjoyment* sendiri pada kelompok ini cenderung dari bagaimana mereka bisa mengalihkan atau menghilangkan bentuk emosi marah dan benci ketika terjadi macet di Jalan Veteran, AR sendiri ketika ditanya tentang apa yang dilakukan ketika terjebak macet mengatakan bahwa “*yaa sabar sih, paling kalau yang dilakuin seperti dengerin musik atau sambil nelpon teman buat ngobrol selama berkendara*” (W1, S, AR, No. 2). Dan MH ketika ditanya untuk menghilangkan atau mengurangi bentuk emosi marah dan benci dia menjawab “*kalau itu biasanya dengerin musik bang kalau perjalannya jauh, biar mengecoh aja sih, atau bisa dibilang biar nggak kepikiran banget lah. Meskipun kalau cuacanya panas yaa emosi juga bang.*” (W5, S, MH, No. 3). Hal ini juga pernah ditanyakan ke beberapa orang yang pernah berkendara di Jalan Veteran jawaban mereka kurang lebih sama, meskipun mendengarkan musik bagi pengendara motor cukup jarang mengingat bisa membuat tidak fokus dan susah dalam berkendara. Bentuk emosi yang dirasakan sesuai dengan pendapat Goleman Daniel yang menjelaskan bahwa bentuk emosi terbentuk karena rangsangan atau stimulus dari lingkungan dan begitu pula dengan bentuk emosi yang digambarkan sama dengan Goleman Daniel yang melambangkan Bentuk emosi marah dengan kesal, dan murka. Adapun bentuk emosi benci dengan menghindar, dan *enjoyment* dengan menghibur.

Lalu bentuk emosi dari kelompok orang yang berjalan-jalan atau berbelanja di Jalan Veteran juga berasal dari dua narasumber yaitu NA dan W yang cukup

sering berbelanja di Jalan Veteran meskipun jarak yang ditempuh NA cukup jauh dibandingkan dengan W. Meskipun jarak yang ditempuh berbeda namun bentuk emosi yang dirasakan setelah diwawancarai adalah sama yaitu bentuk emosi benci. NA sendiri ketika ditanya mengenai macet mengatakan bahwa *“kalau itu jujur ya agak gimana gitu, soalnya kadang macet kadang lapang banget tapi sekali macet yaa macetnya panjang, juga kadang kalau macet suka nanggung kek satu jalan macet banget satunya lapang banget tapi itu kadang bikin susah juga karena kan kalau orang nyalip jalannya jadi ngambil arah berlawanan.”* (W2, S, NA, No. 2). Dan tentang emosi yang dirasakan NA mengatakan bahwa *“yang pastinya agak kesal yak karena ya pengen buru-buru jajan, apalagi kan ada polusi-polusi dari kendaraan jadinya nggak bisa tenang sih.”*(W2, S, NA, No. 2). Sedangkan W ketika terjadi macet mengatakan bahwa *“pendapatnya sih secara pribadi kesal tapi kalau secara umum nggak bisa dihindarkan karena itu jalanan rame ya soalnya banyak pertokoan, sekolah juga.”* (W6, S, W, No. 2). Dan ketika ditanya reaksi mengenai macet mengatakan bahwa *“kalau reaksi sih kesal yak karena dikejar-kejar waktu pas belanja di daerah Veteran.”*(W6, S, W, No. 2). Hal ini selaras dengan Goleman Daniel yang melambangkan bentuk emosi benci dengan menghindar yang mana NA dan W menghindar dari macet untuk mendapatkan kenyamanan ketika berbelanja di Jalan Veteran. hal ini juga pernah ditanyakan ke beberapa orang yang berbelanja maupun jalan-jalan di Jalan Veteran mereka kurang lebih mengatakan poin yang sama yaitu berusaha menghindar dari kemacetan ketika melakukan kegiatan seperti berbelanja maupun jalan-jalan.

2. Karakteristik Gambaran Emosi Pada Masyarakat yang Beraktivitas Di Jalan Veteran Ketika Sedang Padat lalu Lintas.

Dalam penyajian data karakteristik emosi maka akan dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Observasi.

Adapun penyajian data observasi dibagi menjadi tiga berdasarkan kelompok subjek, yaitu:

1) Orang yang berkendara di Jalan Veteran.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan didapatkan bahwa pada pengendara motor terlihat saling menyalip dan pengendara mobil yang terdengar lebih membunyikan klakson dibandingkan pengendara motor ketika sedang macet yang dalam poin hasil bentuk gambaran emosi dalam observasi disimpulkan memiliki bentuk emosi marah dan benci berdasarkan dari teori Goleman Daniel terkait bentuk emosi. Adapun dalam menentukan karakteristik emosi sendiri pada dasarnya disandarkan sebagai ciri-ciri atau tanda emosi itu bisa muncul. Menurut Robert Plutchik berpikir bahwa emosi bisa dipicu berdasarkan keturunan sedangkan Lisa Fiedland berfikir bahwa emosi bisa dibentuk atau dipicu dalam lingkungan.⁷ Dalam teori Robert Plutchik apabila diaplikasikan dalam perilaku yang ada dalam observasi maka menghindari dari hal yang tidak disukai adalah salah satu dari insting bertahan hidup bagi makhluk hidup terutama manusia yang mana dalam hal ini menyalip kendaraan dalam keadaan macet bisa dikatakan

⁷Sallehuddin Bin Yusof, "PERCEPTION AND EMOTION," *Research Gate*, February 18, 2024, 10, : <https://www.researchgate.net/publication/372783598>.

menghindari hal yang tidak disukai mengingat macet adalah salah satu masalah padat lalu lintas dan banyak orang tidak senang akan hal tersebut.

Sedangkan teori Lisa Fielmand sendiri apabila diaplikasikan dalam perilaku yang telah diobservasi maka membunyikan klakson bisa masuk dari perilaku yang berasal dari lingkungan mengingat membunyikan klakson sendiri selain digunakan untuk menyapa orang, juga digunakan sebagai penanda bahwa motor atau mobil yang mengklakson ingin bergerak cepat. Berdasarkan hal ini maka bisa disimpulkan bahwa:

a) Menyalip pengendara yang lain bagi orang-orang yang berkendara di Jalan Veteran bisa termasuk dalam karakteristik emosi benci karena emosi benci menurut Daniel Goleman adalah salah satu hal yang di jauhi dan menyalip kendaraan yang lain ketika macet adalah perilaku yang dilakukan untuk menghindari macet itu sendiri.

b) Mengklakson ketika macet di Jalan Veteran bisa termasuk dalam karakteristik emosi marah, hal ini karena marah dilakukan secara spontan dan karena mengklakson adalah salah satu penanda kendaraan ingin lewat dan biasanya dilakukan secara spontan mengingat dalam berkendara maka tidak bisa lambat dalam mengambil tindakan sehingga orang ingin mengklakson agar kendaraan yang lain cepat bergerak tanpa membuang banyak waktunya.

2) Orang yang bekerja di Jalan Veteran.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan dengan penjual di Jalan Veteran terlihat ada beberapa reaksi yang terlihat ketika macet seperti terlihat semangat dalam mengatur toko di pagi hari, lalu di sore hari terlihat beberapa pedagang

yang menatap jalan dengan tatapan kosong dan ada yang terlihat sedang melayani pelanggan dengan semangat dan ada pula yang sibuk dengan kegiatan lain seperti mengobrol dengan teman ataupun menata dagangannya. Berdasarkan poin bentuk emosi yang didasarkan dari teori Goleman Daniel maka disimpulkan terdapat bentuk emosi *enjoyment* dan sedih. Dalam menentukan karakteristik emosi sendiri pada dasarnya mengamati perilaku adalah salah satu cara untuk bisa mengerti ciri-ciri dari emosi yang muncul atau setidaknya mengetahui tanda-tanda apabila seseorang merasakan emosi-emosi tertentu, perilaku sendiri pada dasarnya dipengaruhi dari diri sendiri maupun lingkungan sehingga memungkinkan emosi karena berkaitan dengan perilaku juga bisa dipengaruhi dari dalam seperti teori Robert Plutchik ataupun Lisa Fiedland yang beranggapan bahwa emosi bisa terlihat ketika ada reaksi dari luar seperti budaya atau lingkungan.⁸

sehingga berdasarkan hal ini bisa disimpulkan bahwa:

a) Karakteristik emosi *enjoyment* atau keseronooan dalam kelompok orang yang bekerja di Jalan Veteran memiliki tanda yaitu semangat dalam melayani pelanggan dan terlihat raut wajah semangat atau berambisi pada saat itu. Hal ini karena menurut Daniel Goleman emosi *enjoyment* adalah sesuatu hal yang disenangi dalam hal ini biasanya bisa terlihat dari wajah yang sumringah atau senang, bisa juga dengan semangatnya seseorang ketika sedang melakukan sesuatu yang mana dalam hal ini semangat dalam melayani pelanggan bisa dimasukan kedalam karakteristik emosi *enjoyment* atau keseronooan.

⁸Sallehuddin Bin Yusof, "PERCEPTION AND EMOTION", 10.

b) Menatap jalan raya dengan tatapan kosong bisa menjadi karakteristik emosi sedih pada orang yang bekerja di Jalan Veteran. hal ini karena emosi sedih secara umum adalah kebalikan dari emosi *enjoyment* atau keseronooan yang mana dalam observasi sendiri selain menatap jalan raya dengan tatapan kosong juga terlihat pada orang-orang tersebut raut wajah sedih pada orang yang bekerja di Jalan Veteran yang mana menjadi penanda bahwa yang dirasakan adalah emosi sedih.

3) Orang yang jalan-jalan atau berbelanja di Jalan Veteran.

Adapun hasil observasi pada orang yang jalan-jalan atau berbelanja terlihat menjauhi jalan ketika melakukan aktivitasnya sehingga dalam poin hasil observasi, bentuk gambaran emosi didapatkan bentuk emosi benci yang didasarkan pada teori Goleman Daniel terkait bentuk emosi yang terlihat. Hal ini karena menurut Daniel Goleman⁹ emosi benci adalah salah satu hal yang dijaui yang mana sejalan dengan Robert Plutchik¹⁰ dalam pandangannya terkait emosi bisa muncul akibat insting manusia yaitu menjauhi yang dianggap berbahaya atau tidak disukai untuk bertahan hidup, dalam hal ini menghindari jalan dalam melakukan aktivitasnya ketika terjadi macet dan tergesa-gesa ketika selesai berbelanja atau jalan-jalan bisa dimasukkan kedalam karakteristik emosi benci pada kelompok orang yang berbelanja atau jalan-jalan di Jalan Veteran.

b. Wawancara.

Terkait dalam hasil wawancara mengenai karakteristik emosi sendiri berdasarkan dari narasumber AS dan N yang dikelompokkan dalam orang yang

⁹Goleman, "*EMOTIONAL INTELEGENT*", 316–17.

¹⁰Sallehuddin Bin Yusof, "PERCEPTION AND EMOTION," 10.

bekerja di Jalan Veteran terdapat banyak poin yang diperhatikan seperti perkembangan emosi, kecerdasan emosi, regulasi emosi pada narasumber, teori yang menjadi acuan dalam menentukan karakteristik emosi, dan kenormalan yang terjadi pada lingkungan yang terjadi sesuai dengan tema yang diteliti. AS sendiri memiliki perkembangan emosi yang bisa dibilang berkembang cukup pesat, hal ini karena AS dulunya dia merasa terganggu meskipun akhirnya dia merasa sudah terbiasa dan hal ini diperkuat dengan ketika ditanya pertama kali apa yang dirasakan AS mengatakan bahwa *“pertama kali itu pang membiasakan tapi kalau marah kada pang lah tapi kayak resah atau risih pang, soalnya ini macet kan suaranya bising dan bikin nggak tenang.”* (W3, S, AS, No. 3). Adapun mengenai regulasi emosi AS, maka bisa dibilang AS meregulasi emosinya dengan baik hal ini didukung dengan perkataannya *“kedada emosi pang sudah biasa, paling lihat mobil mewah handak biar kd panas, kalau pembeli ada yaa dilayani, kalau sedih dulu pas dagangan sepi sekarang yaa biasa ai pang.”* (W3, S, AS, No. 3) dan ketika ditanya mengenai perilaku yang dilakukan apakah tetap merasa biasa AS menjawab bahwa *“iih, soalnya jualan kan nyari duit, kada ngaruh mau apa yang dirasakan yang penting duitnya jalan.”* (W3, S, AS, No. 3). Mengenai kecerdasan emosi sendiri AS bisa dibilang cukup, hal ini karena dalam beberapa pertanyaan seputar mendeskripsikan emosi yang dirasakan AS cenderung mendeskripsikan secara umum dan kurang spesifik sehingga diperlukan penalaran yang lebih dalam memahami apa yang dirasakan. Salah satu contohnya ketika percakapan mengenai perasaan sedih ketika ditanya tentang deskripsinya jawabannya adalah *“yaa sedih itu pang murung, kerja kada semangat jua.”* (W3, S, AS, No. 3).

Sedangkan N tidak terlalu memiliki perkembangan emosi yang signifikan, hal ini didukung ketika ditanya mengenai lamanya perasaan yang dirasakan dia menjawab *“kayaknya dari lawas pang.”* (W4, S, N, No. 3). Adapun regulasi emosi N maka N bisa meregulasi emosi dengan cukup baik, hal ini didukung ketika ditanya mengenai seberapa sedih dan gelisah yang dirasakan N menjawab *“kalau itu kada pernah pang lah sedih yang sedih banar.”* (W4, S, N, No. 3), *“tergantung sih kalau gelisah, biasanya kalau udah di rumah kada kepikiran tapi kadang dibawa gelisahnya, apalagi kalau mempengaruhi pendapatan.”*(W4, S, N, No. 3). Mengenai kecerdasan emosi sendiri, N memiliki kecerdasan emosi yang cukup baik karena N bisa mendeskripsikan apa yang dirasakan dengan cukup detail, hal ini didukung dengan perkataanya yaitu *“kalau itu kayak pusing mikirin aja pang lah, pas macet itu kan penuh jadinya ya khawatir ketabrak tokonya, habis itu sepi kadanya pelanggan datang.”*(W4, S, N, No. 3).

Data ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman tentang emosi yang dirasakan untuk menjadi acuan dalam memastikan dalam kenormalan dalam lingkungan tersebut. Untuk memastikan data yang didapat peneliti juga bertanya kepada beberapa orang lagi untuk memastikan apakah hal yang dirasakan para narasumber juga dirasakan oleh orang di lingkungan tersebut dan hasil yang didapat dari 4 orang yang ditanya secara acak di Jalan Veteran yaitu 2 orang pedagang kaki lima dan 2 orang pedagang warung kecil kurang lebih merasakan yang sama. Sehingga berdasarkan teori Sumirto Adam bentuk emosi yang didasarkan oleh Goleman Daniel bisa didasarkan pada karakteristik emosi yang mana bentuk emosi yang ada adalah *enjoyment* dan sedih memiliki ciri

karakteristik emosi senang yaitu bekerja dengan giat yang mana dalam hal ini adalah melayani pelanggan dengan semangat, sedangkan dalam bentuk emosi sedih maka karakteristik yang muncul adalah menatap kearah jalan dengan tatapan kosong dan muka yang terlihat lesu ataupun terlihat tidak bersemangat.

Adapun hasil wawancara dari kelompok orang yang berkendara di Jalan Veteran yang diwakilkan oleh MH dan AR dalam menentukan karakteristik emosi juga mementingkan poin-poin seperti perkembangan emosi, kecerdasan emosi, regulasi emosi pada narasumber, teori yang menjadi acuan dalam menentukan karakteristik emosi, dan kenormalan yang terjadi pada lingkungan yang terjadi sesuai dengan tema yang diteliti. MH memiliki perkembangan emosi yang tidak terlalu signifikan, hal ini karena MH bergantung kepada seberapa besar MH berhasil dalam mengatur emosinya sehingga yang awalnya ketika terjadi macet MH menjadi kesal dan itu berlangsung selama macet dan juga karena yang diteliti tentang emosi ketika macet maka yang menjadi ukuran adalah emosi dari terkena macet sampai tidak mengalami macet lagi. Adapun regulasi emosi maka MH memiliki pengendalian emosi yang baik, hal ini didukung ketika ditanya tentang pelampiasan marah atau kesal dengan teriak MH menjawab *“kalau itu nggak pernah sih, kek serba salah soalnya kan mau marah yaa orang lain senasib juga, tapi kalau nggak yaa bikin emosi juga.”* (W5, S, MH, No. 3). Mengenai kecerdasan emosi sendiri MH memiliki kecerdasan emosi yang bagus, hal ini didukung ketika diminta menjelaskan emosi seperti marah yang dirasakan MH menjawab *“kalau itu misalnya kesal itu kayak mau marah tapi nggak marah, bisa dibilang kek dipikiran penuh oleh hal-hal yang membuat kesal kek macet itu*

sendiri, klakson, dan lain-lain. Tapi kalau marah bisanya lebih kepada kesal yang tidak bisa dibendung jadinya yaa marah. Rasanya itu kayak udah pengen melampiaskan sesegera mungkin gitu.” (W5, S, MH, No. 3).

Sedangkan AR memiliki perkembangan emosi yang sama persis dengan MH yang mana AR bergantung kepada lingkungan dan seberapa berhasil dalam mengatur emosi yang dirasakan. Adapun mengenai regulasi emosi AR maka AR memiliki regulasi emosi yang cukup, hal ini karena AR lebih merasa marah ketika macet, hal ini didukung juga ketika AR ditanya seberapa seringkah marah ketika macet AR menjawab *“kalau itu tergantung situasi, tapi biasanya seringnya ya marah sih apalagi seringnya kalau macet nggak bisa gerak cepat dan banyak yang nyalib jadinya makin susah untuk geraknya meskipun kadang mobil di depan lebih lambat sih padahal depannya kosong.” (W1, S, AR, No. 3)* sehingga membuatnya agak sulit dalam menenangkan pikiran, hal ini ada dalam percakapannya yaitu *“sebenarnya untuk mendengarkan musik dan menelpon teman itu iya dan nggak, jadi memang kalau macet biasanya mendengarkan lagu atau menelpon teman, tetapi itu lebih kepada untuk mengemudi agar nggak sepi, dan untuk mengatur supaya emosi kek marah itu mereda kadang aku melakukannya tetapi karena aku juga nggak terlalu jernih berpikir ketika marah yaa aku lebih menggerutu atau ngomel ke teman sih kalau lagi nelpon biar marahnya cepat reda meskipun yaa kadang marahnya masih ada.” (W1, S, AR, No. 3).* Sedangkan dalam kecerdasan emosi AR maka AR sama dengan N, hal ini didukung juga ketika ditanya tentang deskripsi marah AR menjawab *“kalau bilang di deskripsikan agak bingung sih, cuman dari pengalaman saya kalau*

marah yaa moodnya bete, terus juga tidak bisa diam sih entah itu ngegerakin jari atau malah pengen ngebanting sesuatu, menghela nafas juga sih.” (W1, S, AR, No. 3).

Selain data diatas peneliti juga bertanya kepada 4 orang lainnya secara acak yaitu 2 pengendara motor dan 2 pengendara mobil dan didapat kesimpulan bahwa semuanya merasakan hal yang kurang lebih sama yang mana berdasarkan teori Sumirto Adam bentuk emosi yang didasarkan oleh Goleman Daniel bisa didasarkan pada karakteristik emosi yang mana bentuk emosi yang ada adalah marah, benci, dan *enjoyment* dengan karakteristik marah yaitu mengklakson sekencang-kencangnya. Karakteristik benci yaitu menyalip ketika terjadi macet dan karaktersitik *enjoyment* yaitu mendengarkan musik atau radio ketika terjadi macet.

Adapun untuk kelompok orang yang berbelanja atau jalan-jalan di Jalan Veteran berdasarkan dari narasumber NA dan W hasil wawancara terkait karakteristik emosi juga memfokuskan poin-poin seperti perkembangan emosi, kecerdasan emosi, regulasi emosi pada narasumber, teori yang menjadi acuan dalam menentukan karakteristik emosi, dan kenormalan yang terjadi pada lingkungan yang terjadi sesuai dengan tema yang diteliti. NA memiliki regulasi emosi yang cukup bagus, hal ini karena NA bisa menjalani cara agar tidak merasa kesal ketika jajan di jalan veteran, hal ini didukung juga ketika NA mengatakan *“yaa kalau dulu sering kena, sekarang nggak terlalu karena aku mencoba ngehindarin macetnya, jadinya jajannya di waktu pas kurang macet atau pas nggak macet sama sekali.” (W2, S, NA, No. 3).* Sehingga karena NA memiliki

regulasi emosi yang cukup bagus hal itu membuat perkembangan emosinya berkembang menuju arah yang positif, dari yang kesal karena macet menjadi bisa lega ketika belanja di Jalan Veteran. NA sendiri juga memiliki kecerdasan emosi yang cukup baik, hal ini dibuktikan ketika ditanya mengenai deskripsi marah NA menjawab *“kalau itu rasanya kek marah membludak, atau kek marah di pendam. Tapi kalau nggak terlalu macet yaa paling kesal seperti biasa sih.”* (W2, S, NA, No. 3).

Sedangkan W memiliki regulasi emosi dan perkembangan emosi yang sama dengan NA, terkait dengan regulasi emosi maka hal ini didukung dengan beberapa perkataannya *“karena memang perlu di sini jadinya diakalin perlu datang 30 menit sebelum itu biar terhindar macet atau macetnya masih sedikit dan bisa ditoleransi.”* (W6, S, W, No. 2), *“nggak sih cuman sampai sana meskipun kadang kalau kesal atau stress itu bisa dibawa tapi nggak ngaruh misal ke pekerjaan atau di rumah nggak bete-bete amat dan bisa santai kalau ke rumah sih.”* (W6, S, W, No. 3). Adapun kecerdasan emosi maka W sama dengan AS yaitu cukup, hal ini karena W masih tidak terlalu rinci dalam mendeskripsikan emosi atau perasaan yang dirasakan, hal ini didukung juga ketika ditanya emosi yang dirasakan dia menjawab *“kalau itu kurang tau yak cuman biasanya yaa kalau kesal itu menggerutu, kalau marah paling teriak sih tapi itu dipikiran aja soalnya kalau marah nggak bisa juga.”* (W6, S, W, No. 3).

Selain data diatas peneliti juga bertanya kepada 2 orang lainnya secara acak dan didapat kesimpulan bahwa semuanya merasakan hal yang kurang lebih sama yang mana berdasarkan teori Sumirto Adam bentuk emosi yang didasarkan oleh

Goleman Daniel bisa didasarkan pada karakteristik emosi yang mana bentuk emosi yang ada yaitu benci dengan karakteristik emosinya adalah menghindari jalan ketika melakukan aktivitasnya dan tergesa-gesa ketika selesai melakukan aktivitasnya.

D. Pembahasan.

Pada kota-kota dalam sebuah negara menjadi pemandangan yang umum ketika terjadi kemacetan, salah satunya negara Indonesia yang kemacetannya bisa menjadi pemandangan sehari-hari. Hal ini juga terjadi pada Jalan Veteran Sungai Bilu yang ada di Banjarmasin meskipun terjadinya hanya pada jam-jam tertentu. Kemacetan sendiri umumnya terjadi karena kondisi jalan, volume kendaraan yang melewati jalan tersebut ataupun banyaknya aktivitas pada jalan tersebut. Hal ini bisa mempengaruhi emosi orang-orang yang ada disekitar lingkungan tersebut dan dalam penelitian ini berdasarkan dari wawancara dan observasi yang dilakukan beberapa bentuk emosi yang dihasilkan kebanyakan adalah seperti marah, sedih, dan benci sehingga kemacetan dalam pandangan masyarakat secara umum adalah buruk. Dalam teori Goleman Daniel¹¹ menjelaskan bahwa emosi berevolusi berdasarkan naluri yang terekam di saraf dari pengalaman pribadi maupun dari nenek moyang yang berhasil bertahan di lingkungannya sehingga setiap orang memiliki pola perilakunya masing-masing. Teori yang dibuat oleh Goleman Daniel secara tidak langsung mengatakan bahwa sedari awal emosi menjadi dasar dari tindakan yang dilakukan yang mana apabila seseorang terlalu terpengaruh

¹¹Daniel Goleman, Kecerdasan Emosional (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), 3–6.

oleh emosi yang ada maka tindakan yang dilakukan menjadi tidak rational, sebaliknya apabila tindakan yang dilakukan terlalu bergantung kepada rational atau logika maka akan kehilangan tujuan dari tindakan yang dilakukan mengingat emosi yang ada adalah panduan dari tindakan yang dilakukan.

Berdasarkan teori Goleman Daniel ini maka seharusnya apapun emosi dan tindakan yang dilakukan adalah cukup wajar termasuk ketika terjadi kemacetan di Jalan Veteran dan bagi orang lain ketika melakukan hal yang sama, meskipun begitu kenyatannya hal ini tidak sepenuhnya benar. Contohnya seperti pada kelompok orang yang berkendara dimana dari hasil wawancara dan observasi terdapat bentuk emosi benci dengan karakteristik yaitu menyalip kendaraan yang lain. Sekilas hal ini terlihat normal, namun apabila seseorang yang terlarut emosi akan tidak sadar terhadap sekitarnya maka bisa menyebabkan kecelakaan baik dari pengendara yang menyalip ataupun pengendara di sekitarnya. Hal ini sebenarnya berlaku untuk semua emosi, hanya saja bagi emosi yang dipandang oleh masyarakat sebagai emosi negatif dampaknya bisa merugikan orang lain.

Dalam observasi yang dilakukan terdapat beberapa perilaku yang terdapat pada kelompok yang sudah dibagi ketika terjadi macet di Jalan Veteran. Kelompok orang yang bekerja di Jalan Veteran itu melayani pelanggan ataupun hanya menatap jalan dengan tatapan kosong, lalu orang yang berkendara itu terdengar orang mengklakson dan saling menyalip satu sama lain. Sedangkan bagi kelompok orang yang berbelanja atau jalan-jalan terlihat tergesa-gesa dalam melakukan aktivitasnya baik itu ketika masih melakukannya ataupun ketika sudah selesai dalam melakukan aktivitasnya. Perilaku-perilaku yang dilakukan oleh

setiap kelompok apabila didasarkan kepada teori Goleman Daniel maka perilaku yang dilakukan salah satunya disebabkan oleh kecerdasan emosi yang dimiliki. Kecerdasan emosi sendiri menurut Goleman Daniel adalah kemampuan memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengandalkan dorongan hati dan tidak berlebih-lebihan dalam kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar bebas dari stres, tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati, dan berdoa.¹²

Sehingga bisa dibilang secara ringkasnya kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengendalikan emosi agar stabil dan tidak mengganggu rasionalitas seseorang. Berdasarkan pengertian ini maka seharusnya kecerdasan emosi narasumber cenderung lebih lemah karena sebagian narasumber melakukan perilaku yang dianggap negatif, namun yang terjadi adalah dalam hasil wawancara sendiri didapat bahwa dalam pengendalian emosi bisa dibilang mereka melakukannya dengan baik meskipun dalam mendeskripsikan emosi yang dirasakan beberapa narasumber kurang rinci sehingga perlu penalaran yang lebih dalam dan pemastian kembali terkait emosi yang dirasakan. Akan tetapi hal ini juga tidak sepenuhnya benar, karena dalam kelompok orang yang berkendara mereka cenderung lebih menahan emosi seperti marah dan benci ketika macet dan apabila tidak bisa menahan emosi yang dirasakan maka seperti yang terlihat dalam observasi yaitu mengklakson dan menyalip sehingga bisa juga dikatakan bahwa kecerdasan emosi kelompok ini tidak cukup baik meskipun bisa menjelaskan emosi yang dirasakan dengan cukup baik.

¹²Shoni Rahmatullah Amrozi, "PEMIKIRAN DANIEL GOLEMAN DALAM BINGKAI PEMBAHARUAN PENDIDIKAN ISLAM DI INDONESIA," *Al-Adalah* 22 No. 2 (Oktober 2019): 111, <http://aladalah.iain-jember.ac.id>.

Kecerdasan emosi dalam penelitian ini didasarkan terhadap tiga aspek yaitu aspek mengenali emosi, regulasi emosi, dan motivasi diri. Ketiga aspek ini diambil didasarkan alur emosi bekerja yaitu motivasi diri mewakili niat, regulasi emosi yaitu perbuatan yang dilakukan untuk mewakili emosi yang dirasakan, dan mengenali emosi itu cara berfikir atau proses dalam menganalisa emosi yang dirasakan sehingga tiga aspek kecerdasan emosi ini bisa dipakai dalam menganalisa data penelitian yang dilakukan. Dalam observasi yang dipakai adalah regulasi emosi yang mana untuk melihat bagaimana perilaku orang-orang ketika terjadi macet, sedangkan pada wawancara mengenali emosi dan motivasi diri menjadi sorotan karena digunakan untuk mengetahui bagaimana cara berfikir dan niat atau awal mula kenapa emosi yang dirasakan bisa muncul, sedangkan regulasi emosi lebih dipakai untuk mencocokkan data dengan data yang ada di observasi untuk dianalisa lebih mendalam. Kecerdasan emosi sendiri pada dasarnya tidaklah cukup dalam menentukan bentuk suatu emosi dan diperlukan aspek-aspek yang lain seperti perkembangan emosi dan regulasi emosi. Perkembangan emosi secara ringkasnya adalah proses berkembangnya kesadaran dalam pengendalian diri secara individual dan regulasi emosi adalah proses yang dilakukan dalam mengatur emosi yang dirasakan. Hal ini dilakukan karena Goleman Daniel menganggap emosi berasal dari insting dan otak sehingga diperlukan penjelasan terkait bagaimana emosi berjalan dalam menyimpulkan bentuk emosi dan aspek-aspek seperti kecerdasan emosi, perkembangan emosi, dan regulasi emosi bisa membuat data semakin jelas dalam menyimpulkan bentuk emosi yang ada.

Dalam kenyataannya teori Goleman Daniel sebenarnya benar adanya yaitu emosi bisa dipicu berdasarkan naluri, contohnya kelompok orang yang berkendara memiliki naluri ingin segera keluar dari macet sehingga melakukan menyalip kendaraan lain atau mengklakson agar kendaraan di depannya bergerak lebih cepat. Akan tetapi dalam teori yang dikemukakan oleh Lisa Feldman Barrett¹³ juga benar yaitu emosi pada dasarnya terbentuk karena adanya budaya dan sosial yang terlibat sehingga bisa dibilang teorinya juga menjelaskan bahwa emosi terbentuk karena lingkungan sekitar, contohnya yaitu ada pada narasumber AS yang merasa sudah terbiasa ketika macet dan hal ini juga dirasakan oleh sesama pedagang kaki lima lainnya yang berada di Jalan Veteran. Hal ini menimbulkan kontradiksi antara teori Goleman Daniel dengan teori Lisa yang sama-sama benar namun disaat bersamaan saling berlawanan.

Kenyataan inilah yang membuat aspek-aspek seperti kecerdasan emosi, perkembangan emosi, dan regulasi emosi menjadi penentu dalam menentukan bentuk emosi apakah berasal dari naluri yang seperti dijelaskan dalam teori Goleman Daniel ataukah lebih condong kepada teori Lisa Feldman Barrett. Hal yang bisa dijadikan contoh adalah kelompok orang yang berkerja di Jalan Veteran, orang yang bekerja di Jalan Veteran dari segi AS dan pedagang kaki lima memiliki kestabilan dalam perkembangan dan regulasi emosi. Hal ini cukup wajar mengingat mereka perlu membiasakan diri dengan lingkungan tempat mereka berjualan dan keefektifitasan yang dimiliki pedagang kaki lima membuat mereka mampu berpindah tempat dengan cepat yang membuat tidak terlalu ada

¹³Yusof, "PERCEPTION AND EMOTION," 10.

keterikatan dengan tempat yang ditempati sehingga emosi yang dirasakan masih bisa dalam batas yang bisa dikelola. Hal ini cukup berbeda dari narasumber N dan pedagang warung kecil di Jalan Veteran yang merasakan emosi sedih karena macet yang dirasakan sehingga dalam perkembangan emosi hal ini kurang menonjol dibandingkan dengan AS dan pedagang kaki lima di Jalan Veteran. Akan tetapi dalam regulasi emosi maka bisa dibilang AS dan N memiliki regulasi emosi yang cukup baik dalam artian emosi yang dirasakan masih bisa dikeluarkan tanpa menimbulkan dampak negatif yang signifikan. Dari data tersebut dalam teori Daniel Goleman didorong oleh keinginan bertahan hidup, dalam hal ini mencari uang sehingga mau apapun yang dirasakan mereka menahan hal yang tidak disukai dengan hasil yang diharapkan sepadan atau setara sedangkan apabila disandarkan dengan teori Lisa Feldman Barrett maka dilihat dari budaya dan sosial yang ditempati maka mereka sebagai pedagang harus profesional dalam artian mampu untuk berjualan terlepas bagaimana situasi yang dihadapi. Sehingga terkait hal ini baik teori Goleman Daniel atau Lisa Feldman Barrett bisa disatukan berdasarkan realita yang terjadi selama melakukan penelitian.

Teori Goleman Daniel sendiri juga berguna untuk mengidentifikasi emosi yang ada, meskipun apa yang dirasakan terkadang tidak bisa dijelaskan dengan lisan atau tulisan. Hal ini juga dialami oleh beberapa narasumber meskipun bisa merasakan emosi yang dirasakan namun cukup sulit untuk mendeskripsikan apa yang dirasakan sehingga meskipun dibantu dengan teori ini susah untuk menjelaskan, terutama dalam karakteristik emosi yang akan diteliti sehingga perlu memakai teori lain untuk bisa membuat data menjadi objektif.

Karakteristik emosi secara sederhana adalah ciri-ciri yang melekat pada emosi. Dalam teori Sumirto Adam¹⁴ sendiri ada 3 karakteristik emosi yaitu bersifat subjektif, bersifat fluktuatif, dan banyak bersangkut paut dengan panca indra. Karakteristik ini didapatkan setelah melihat berbagai aspek dalam memahami emosi seperti kecerdasan emosi, keturunan atau genetik, lingkungan, dan lain sebagainya sehingga dinilai mampu untuk bisa menentukan karakteristik emosi di masyarakat yang berada di Jalan Veteran. Dalam kehidupan emosi telah menjadi bagian dari kehidupan sosial manusia terutama untuk berkomunikasi satu dengan yang lainnya, hal ini membuat emosi yang dirasakan bisa berbeda tergantung dengan apa-apa yang mempengaruhi seperti lingkungan, kepribadian, dan lain-lain. Hal itu juga berlaku pada Jalan Veteran dimana untuk mengetahui emosi dari segi bentuk dan karakteristik maka diperlukan pengamatan dan kriteria yang jelas, teori Sumitro Adam terkait karakteristik emosi cukup jelas dalam membuat kriteria yang bisa jadi acuan tetapi dalam penelitian yang dilakukan cukup sulit untuk menentukan secara pasti bagaimana karakteristik emosi bekerja mengingat hal yang diteliti harus bisa diobservasi dan dipastikan sedangkan Sumitro Adam berdasarkan karakteristik emosi yang dituliskan adalah berdasarkan apa yang diamati seperti perilaku, ekspresi, dan kebiasaan sehingga dalam menentukan bentuk emosi yang ada cukup sulit.

Hal ini karena salah satu karakteristik emosi menurut Sumitro Adam adalah bersifat fluktuatif, fluktuatif sendiri adalah dapat berubah bentuk dan muncul dimana saja diberbagai situasi yang disebabkan oleh faktor yang berbeda-beda

¹⁴Adam, “*Hubungan Antara Kematangan Emosi Dengan Problem Focused Coping Mahasiswa Di Ma’Had Putra Sunan Ampel Al Ali Uin Maliki Malang*” (Skripsi, Malang, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2012), 36.

tergantung dengan berlangsungnya kejadian pada saat itu.¹⁵ Sehingga hal ini juga lah yang membuat emosi menjadi subjektif dan cukup sulit untuk menjadikannya dalam bentuk kelompok meskipun bisa dilakukan berdasarkan reaksi yang ditimbulkan dan hal ini diperlukan pengamatan panca indra seperti mata untuk melihat dan menganalisa se objektif mungkin.

Contohnya ada dalam kelompok orang yang bekerja di Jalan Veteran, dalam mencari karakteristik emosi maka harus mengetahui bagaimana reaksi ketika ada emosi yang dirasakan. Hal ini juga perlu dipastikan dengan orang yang sejenis dengan narasumber untuk memperkuat hasil yang sudah diperoleh dari narasumber, dalam kasus ini ada AS sebagai pedagang kaki lima yang mana berdasarkan wawancara dia merasa biasa saja meskipun di awal berjualan AS yang awalnya merasa tidak nyaman menjadi nyaman meskipun hal itu tergantung situasi seperti apabila dagangan sepi AS merasa sedih dan apabila merasakan emosi tersebut AS merasa tidak semangat bekerja. Hal ini juga perlu dikonfirmasi dengan pedagang lainnya baik itu dari segi emosi dan apa yang dilakukan sehingga didapat pola yang bisa ditarik sebagai acuan dalam menentukan karakteristik emosi. Berdasarkan hal ini maka teori Sumitro Adam apabila diaplikasikan per orangan maka akan sangat cocok dalam menentukan karakteristik emosi dibandingkan dengan kelompok yang terlalu umum meskipun sudah diwakilkan dengan narasumber tetapi diperlukan tindakan untuk memastikan karakteristik emosi narasumber memiliki pola yang sama dengan beberapa orang dari kelompoknya.

¹⁵Adam, 36.

Adapun dalam penelitian ini wawancara menjadi hal yang penting dalam menentukan karakteristik emosi, hal ini karena karakteristik emosi yang dikemukakan oleh Sumitro Adam pada dasarnya dikemukakan berdasarkan dari apa yang terlihat atau dirasakan sehingga diperlukan aspek-aspek seperti kecerdasan emosi, perkembangan emosi, dan regulasi emosi untuk bisa memperjelas emosi yang dirasakan untuk bisa didapat karakteristiknya yang pada akhirnya dikategorikan dengan teori Goleman Daniel agar mendapat hasil berupa bentuk emosi yang muncul. Contohnya dalam kelompok orang yang berkendara di Jalan Veteran, pada kelompok ini terdapat dua narasumber yaitu AR dan MH yang cukup sering berkendara di Jalan Veteran. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti menanyakan setiap emosi yang dirasakan dan mendeskripsikannya, hal ini berguna untuk mengetahui seberapa banyak narasumber mengetahui emosi yang dirasakan sehingga memenuhi salah satu kriteria dalam menentukan karakteristik emosi menurut Sumitro Adam yaitu bersifat subjektif. Lalu perkembangan emosi berguna untuk mengetahui alur emosi selama macet sehingga bisa didapat data untuk menentukan kriteria karakteristik emosi yaitu bersifat fluktuatif dan regulasi emosi berguna untuk bagaimana reaksi ketika emosi yang dirasakan ketika macet sehingga bisa mendapatkan data untuk menentukan kriteria karakteristik emosi yaitu bersangkut paut dengan panca indra.

Dalam kelompok ini berdasarkan hasil dari wawancara diketahui bahwa dari segi kecerdasan emosi dan perkembangan emosi MH dan AR adalah sama sedangkan regulasi emosi MH sedikit lebih bisa mengendalikan emosinya dibandingkan dengan AR. Adapun proses penentuan karakteristik emosi dari teori

yang dikemukakan Sumitro Adam dibedah oleh peneliti berdasarkan setiap karakteristik emosi yang ada, dari karakteristik emosi pertama yaitu bersifat subjektif yang mana apabila dilihat secara singkat maka berarti emosi itu tergantung kepada orang yang merasakan emosi tersebut. Berdasarkan wawancara dari MH dan AR diketahui bahwa mereka merasa marah dan benci disertai dengan keinginan untuk melampiaskan emosi yang dirasakan, apabila disandingkan dengan karakteristik emosi dari Sumitro Adam maka seharusnya apa yang dirasakan belum tentu dirasakan oleh orang lain tapi kenyatannya ketika ditanyakan ke orang lain yang sama-sama berkendara di Jalan Veteran mereka kurang lebih merasakan hal yang sama dengan narasumber sehingga dalam kasus ini mencakup kriteria karakteristik emosi yang lain yaitu bersifat fluktuatif yang artinya emosi yang muncul tergantung tempat dimana emosi itu muncul. Dalam hal ini maka apabila tempat itu dipandang cukup bagus maka biasanya emosi yang ada di tempat itu kebanyakan adalah emosi yang positif seperti bahagia, dan begitu pula sebaliknya. Contoh tempat yang biasanya memiliki banyak emosi positif seperti taman hiburan, sedangkan tempat yang biasanya memiliki emosi negatif adalah pemakaman umum, namun hal ini juga tidak sepenuhnya benar mengingat tempat yang biasanya terdapat emosi positif juga bisa menjadi negatif tergantung situasi yang ada. Hal ini juga berlaku pada jalan raya yang mana apabila ada sesuatu yang dianggap tidak enak seperti kemacetan atau kecelakaan maka tempat tersebut bisa memunculkan banyak emosi negatif seperti marah, benci, dan sebagainya sehingga hal inilah yang menyebabkan pengendara di Jalan

Veteran ketika macet merasakan hal yang sama meskipun seharusnya emosi yang dirasakan individu itu berbeda.

Lalu untuk kriteria karakteristik emosi terakhir yaitu bersangkut paut dengan panca indra yang dalam penelitian ini dikaitkan dengan regulasi emosi. Regulasi emosi sendiri memuat tentang bagaimana mengalurkan emosi yang dirasakan yang mana tentunya untuk menyalurkan emosi diperlukan panca indra baik itu dalam mengidentifikasi emosi maupun menyampaikan emosi yang dirasakan agar orang bisa mengerti emosi yang dirasakan, dalam kelompok ini dari wawancara yang telah dilakukan bagi narasumber cara meregulasi emosi yang dirasakan bisa dengan mengklakson, mendengarkan musik, dan menelpon seseorang. Meskipun begitu hal ini belumlah cukup untuk dikategorikan dalam data karakteristik emosi sehingga observasi diperlukan dan dilakukan secara langsung di Jalan Veteran ketika macet, hasilnya didapat bahwa bagi kelompok pengendara hal menyalip dan mengklakson adalah tindakan yang terjadi sehingga bisa dibilang tindakan yang bisa melambangkan emosi yang dirasakan yaitu marah dengan mengklakson sedangkan benci dengan menyalip kendaraan lain secepatnya. Untuk memastikan lagi keakuratan data hal ini juga ditanyakan ke beberapa orang yang berkendara dan mereka kurang lebih melakukan dan merasakan hal yang sama sehingga data yang ada bisa masuk ke dalam kriteria karakteristik emosi menurut Sumitro Adam.