

PERBEDAAN PERSEPSI ANTARA PENGENDARA SEPEDA MOTOR DAN POLISI LALU-LINTAS

Oleh : Drs. SUKARNY ISMAIL *)

Mengapa Conflict in Perception?

Masih saja kita dengar pendapat dan tanggapan dari para pemakai jalan tentang tindakan beberapa oknum Polisi Lalu-Lintas yang bertugas di jalan raya melakukan cara-cara yang kurang terpuji dengan membentak, memarahi, menakut-nakuti dan mengancam untuk maksud dan tujuan tertentu agar para pemakai jalan patuh terhadap peraturan dan rambu-rambu lalu-lintas. Di samping itu petugas Polisi Lalu-Lintas yang sering menghadapi berbagai macam perilaku pemakai jalan khususnya yang tidak mematuhi peraturan dan rambu-rambu lalu-lintas kadang-kadang terpaksa melakukan tindakan tegas dan keras demi ketertiban, kelancaran, keamanan dan kenyamanan pemakai jalan lainnya.

Kadang-kadang beberapa pemakai jalan terlibat dialog dengan petugas Polisi Lalu-Lintas karena perbedaan persepsi (conflict in perception) tentang tindakan yang dikenakan kepada pelanggar lalu lintas karena kelalaian atau kesalahan.

Perbedaan persepsi antara pemakai jalan dengan Polisi Lalu-Lin-

tas terjadi karena perbedaan peran dan peranan sehingga masing-masing pihak berpegang pada aturan-aturan dan nilai-nilai yang mengatur dan menentukan tingkah laku dalam bertindak sesuai dengan norma-norma yang dianut dan dihayati baik sebagai petugas yang bertanggung jawab mengatur tata-tertib dan sopan-santun lalu-lintas di jalan maupun pemakai jalan khususnya pengendara sepeda motor. Pengendara sepeda motor dengan ruang gerak yang bebas dapat berjalan pada jalan yang sempit bahkan bergerak lincah di jalan yang lalu-lintasnya ramai untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Tindakan dan tingkah laku pengendara sepeda motor di jalan raya yang tidak mematuhi peraturan, rambu-rambu dan sopan santun lalu lintas sering mengundang tanggapan dari pemakai jalan lainnya, demikian juga Petugas Lalu-Lintas yang bertugas di jalan raya segera mengambil tindakan tegas terhadap pengendara sepeda motor tersebut demi keselamatan pengendara sepeda motor itu sendiri dan keselamatan pemakai jalan lainnya. Tindakan Polisi Lalu-Lintas yang demikian kadang-kadang disalah artikan oleh pengan-

dara sepeda motor dengan persepsi bahwa Polisi Lalu-Lintas mencari kesalahan, padahal Polisi lalu-lintas bertugas menegakkan peraturan lalu-lintas agar lalu-lintas tertib, lancar dan aman.

Perbedaan persepsi (*conflict in perception*) antara pengendara sepeda motor dan Polisi lalu-lintas dapat diperkecil dengan komunikasi dan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengendara sepeda motor.

Apa masalahnya?

Sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi roda dua yang banyak dipakai masyarakat, sehingga pengendara sepeda motor di jalan raya (kecuali jalan bebas hambatan/Tol) sebagai pemakai jalan, bila tidak mematuhi peraturan dan rambu-rambu lalu-lintas serta sopan santun lalu lintas dapat mengganggu ketertiban dan kelancaran lalu lintas juga dapat mengancam keamanan lalu lintas serta mengganggu kenyamanan pemakai jalan lainnya.

Oleh sebab itu setiap petugas Polisi lalu lintas tidak boleh ragu-ragu dalam mengambil keputusan terhadap setiap pelaku pelanggaran lalu lintas dengan tindakan yang tegas, tepat dan etis.

Untuk menghadapi pelanggar lalu lintas (aturan-aturan, rambu-rambu dan sopan santun lalu lintas) maka setiap petugas Polisi lalu lintas diharapkan mampu berkomunikasi dengan baik agar dapat menyampaikan informasi secara jelas

dan mudah dimengerti sehingga dapat menghilangkan atau memperkecil perbedaan persepsi yang tidak diharapkan baik oleh petugas Polisi Lalu Lintas maupun oleh pemakai jalan khususnya pengendara sepeda motor.

Permasalahannya sekarang adalah bagaimana petugas lalu lintas menyampaikan informasi dengan baik/sopan, jelas dan dapat dimengerti sehingga tidak menimbulkan perbedaan persepsi yang negatif bagi pemakai jalan tetapi kesadaran diri yang positif untuk turut bertanggung jawab bagi terciptanya situasi dan kondisi lalu lintas yang tertib, teratur, lancar, aman dan nyaman.

Bagaimana pelaksanaannya?

Untuk dapat berkomunikasi dengan baik maka diperlukan suatu keterampilan dasar perorangan bagi setiap anggota/petugas Polisi Lalu Lintas khususnya yang bertugas di jalan raya sebagai pengatur dan penjaga ketertiban, keamanan dan kelancaran lalu lintas.

Keterampilan dasar perorangan (*personal basic skill*) yang harus dimiliki oleh setiap petugas/anggota Polisi Lalu Lintas, khususnya yang bertugas di jalan, antara lain:

1. Keterampilan bertanya (*questioning skill*)
2. Keterampilan mendengarkan (*listening skill*)
3. Keterampilan menjelaskan (*describing skill*)

Sebenarnya masih ada beberapa

keterampilan dasar perorangan lainnya, namun yang dianggap paling relevan dengan ketrampilan berkomunikasi dan paling sering dilakukan petugas Polisi Lalu Lintas dalam melaksanakan tugas menyampaikan dan menerima informasi serta menjelaskan atau menggambarkan sesuatu masalah kepada orang lain adalah ketiga ketrampilan dimaksud.

Ketrampilan tersebut dapat diperoleh melalui latihan dan dengan praktek melakukan sendiri sehingga setiap anggota mengalami sendiri dan belajar dari pengalaman agar kesalahan-kesalahan yang dilakukan harus dirubah dan diperbaiki dengan berbuat yang berbeda dan lebih baik (*do differently and better*).

1. Ketrampilan bertanya (*questioning skill*).

Melatih keterampilan bertanya dengan tujuan untuk meningkatkan ketrampilan anggota Polisi Lalu Lintas agar mampu (memiliki kemampuan) untuk menyusun dan membuat pertanyaan kepada orang lain sehingga mendapatkan informasi yang diinginkan atau yang diharapkan.

Pertanyaan yang ditujukan kepada orang lain harus berpedoman kepada beberapa bentuk pertanyaan yang telah dipilih.

Bentuk-bentuk pertanyaan tersebut antara lain:

- a. Pertanyaan terbuka (*open questioning*)
- b. Pertanyaan tertutup (*close ques-*

tioning)

- c. Pertanyaan terpimpin atau diarahkan
- d. Pertanyaan tidak perlu jawaban
- e. Pertanyaan pengandaian (*hepothetical question*)
- f. Pertanyaan beruntun (*multiple question*)

Dari beberapa bentuk pertanyaan di atas maka yang sering dipakai dalam bertanya pada umumnya ialah bentuk pertanyaan terbuka (*open question*), karena yang diharapkan/diinginkan adalah jawaban yang banyak dan panjang. Tetapi kadang-kadang perlu juga bertanya dengan bentuk pertanyaan tertutup (*close question*) untuk mendapatkan jawaban yang sudah ditentukan jawabannya secara singkat, tepat dan jelas yang jawabannya biasanya adalah ya/tidak, benar/salah dan sejenisnya.

Yang tidak diharapkan adalah bentuk pertanyaan beruntun, karena pertanyaan tersebut akan membingungkan orang yang ditanya sehingga jawabannya pun akan berbeda dengan yang diinginkan. Demikian juga bentuk pertanyaan yang tidak memerlukan jawaban akan mengaburkan tujuan pertanyaan yang diharapkan, bahkan dapat menyinggung perasaan orang lain, padahal dalam bertanya tidak boleh menyinggung perasaan apalagi menyakiti hati orang lain, karena akan menimbulkan pertentangan dan antipati.

Bentuk pertanyaan terpimpin dan diarahkan dapat dipakai dengan

melihat situasi dan kondisi bilamana diperlukan. Tentunya dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, posisi yang tepat serta dengan kontak mata ke mata (*eyes to eyes contact*).

2. Keterampilan mendengarkan (*Listening skill*)

Melatih keterampilan mendengarkan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan anggota Polisi Lalu Lintas agar mampu menangkap dengan jelas apa yang didengar dan menyimpan dalam ingatan inti dari informasi yang didengar. Oleh sebab itu kemampuan mengingat harus dilatih dengan keterampilan meringkas (*summarising skill*) sehingga mudah mengingat hal-hal yang penting.

Keterampilan mendengarkan apa yang diucapkan dan disampaikan orang lain juga dilakukan dengan posisi jarak yang tepat serta memberikan perhatian penuh kepada pembicara agar setiap mimik dan gerakannya dapat memberikan informasi yang tersirat/tersimpan di dalam pikirannya.

Latihan yang berulang-ulang akan menambah pengalaman yang baik dan sangat berguna dalam praktek di lapangan agar mampu mendengarkan dengan baik untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

3. Keterampilan menggambarkan/menjelaskan (*describing skill*)

Melatih keterampilan menggambarkan/menjelaskan dengan tujuan

untuk meningkatkan keterampilan anggota Polisi Lalu Lintas menjelaskan sesuatu dimulai dari hal-hal yang bersifat umum kepada hal-hal yang khusus dengan berbicara singkat, jelas, sistimatis, logis, mudah dimengerti dengan volume suara dan tekanan suara yang jelas serta dengan gerakan dan mimik tertentu dan dapat dipahami.

Keterampilan menjelaskan sesuatu kepada orang lain agar dapat dimengerti haruslah dilatih secara teratur dengan mengecek pengertian (*check understanding*) kepada orang yang dijelaskan, apakah pengertian yang diterima sama dengan yang diinginkan/disampaikan.

Untuk mendukung keterampilan menjelaskan perlu juga dilatih keterampilan mengamati (*observing skill*), karena mengamati haruslah yang faktual dan dapat diukur (*observeable and measureable*) sehingga tidak diharapkan pengamatan yang berdasarkan persepsi pribadi (*self perception*) karena tidak faktual dan tidak dapat di-tual dan tidak dapat diukur.

Dengan pengamatan yang baik dan benar yang berdasarkan fakta dan dapat diukur maka sesuatu yang dijelaskan/digambarkan akan dapat diterima dan mudah dimengerti oleh orang lain.

Bila keterampilan-keterampilan tersebut di atas dilatih dengan sungguh-sungguh dan dipraktekkan dengan baik dan benar maka diharapkan tidak terjadi lagi perbedaan persepsi (*conflict in perception*) an-

Polisi Lalu Lintas.

Pendekatan persamaan persepsi.

Untuk menciptakan persamaan persepsi antara pengendara sepeda motor dengan Polisi Lalu Lintas perlu diadakan pendekatan melalui sarana komunikasi sosial untuk menyampaikan informasi yang diinginkan agar ketertiban, kelancaran, keamanan dan kenyamanan lalu lintas di jalan dapat diwujudkan.

Walaupun masih terdapat perbedaan persepsi antara pengendara sepeda motor dengan Polisi Lalu Lintas namun dengan prinsip jujur dan percaya serta sabar dalam menghadapi perbedaan persepsi, maka kekecewaan dan pertentangan dapat dihindarkan.

Oleh sebab itu perlu menetapkan cara yang tepat, melalui sistem, metode, sarana dan prasarana yang dapat menjangkau sasaran yang sifatnya heterogen dengan penyampaian informasi yang jelas dan dapat dimengerti. Oleh karena itu perlu dipersiapkan perencanaan secara sistematis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menetapkan tujuan penyampaian informasi.
2. Menetapkan tugas dalam penyampaian informasi.
3. Menetapkan metode komunikasi yang digunakan.
4. Menetapkan sarana dan prasarana yang diperlukan.

5. Menetapkan cara dan tehnik penyampaian informasi.
6. Menetapkan wadah atau organisasi dan personil.
7. Menetapkan lokasi dan tempat operasi.
8. Menetapkan waktu dan lamanya pelaksanaan.
9. Menetapkan hambatan dan kesulitan yang mungkin timbul dan terjadi.
10. Menetapkan sistem pengawasan dan pengendalian.

Dari 10 langkah tersebut di atas, tentunya harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kepentingan serta situasi dan kondisi karena masing-masing mempunyai kebijaksanaan yang berbeda dalam menentukan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.

Diharapkan kebijaksanaan yang ditentukan oleh pelaksana didasarkan pada data pengumpulan pendapat dan persepsi pemakai jalan khususnya pengendara sepeda motor melalui penelitian lapangan dan koordinasi instansi yang terkait, sehingga diharapkan dapat diciptakan persamaan persepsi atau meniadakan perbedaan persepsi antara pengendara sepeda motor dengan Polisi Lalu Lintas dalam usaha mewujudkan situasi dan kondisi lalu lintas yang tertib, lancar, aman dan nyaman serta menghilangkan kekecewaan dan pertentangan semua pihak. Semoga ...!!!