

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab ini Penulis akan menjelaskan latar belakang permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

A. Latar Belakang Masalah

Sejak revitalisasi Kepolisian Republik Indonesia (Polri) melalui pemisahan institusional dari Tentara Nasional Indonesia (TNI) pada tahun 1999 oleh Presiden B.J Habibie, Polri berusaha membangun *image* dengan paradigma baru, semula militeristik dan cenderung represif berganti menjadi pengayom dan pelindung masyarakat.

Peran Polri yang diatur dalam Undang-Undang No.2 Tahun 2002, yaitu menetapkan peran Polri selaku pemelihara Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas), penegak hukum, pelindung dan pengayom serta pelayanan masyarakat merupakan acuan dalam mewujudkan jati diri, profesionalisme dan modernisasi Polri sebagai pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat.

Kepolisian memiliki beberapa bagian, diantaranya bagian lalu lintas, bagian kriminal, bagian intelejen, samapta (polisi pengemban tugas umum) serta bagian lainnya. Setiap bagian memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Diantara bagian tersebut, polisi yang banyak dan langsung bersentuhan dengan masyarakat adalah polisi bagian lalu lintas atau dikenal dengan sebutan Polantas.

Menurut Kapolri Periode 2006-2010, Bambang Hendarso Danuri (Jagrataro, 2009), fungsi lalu lintas merupakan salah satu *core business* di lingkungan Polri. Fungsi lalu lintas disebut sebagai *core business* karena karakteristik tugasnya mencakup tiga rumusan pokok Polri, serta banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat. Bambang Hendarso Danuri juga menyatakan bahwa lalu lintas merupakan 'etalase Polri', karena sorotan publik akan banyak tertumpu kepada kinerja lalu lintas. Hal ini

menjadikan tugas lalu lintas menjadi sangat penting karena berkenaan dengan strategi membangun kepercayaan masyarakat (Jagratarata, 2009).

Tugas polisi merupakan profesi yang terkait dengan beberapa kriteria, yaitu: keahlian (*expertise*) mengenai bidang tertentu yang diperoleh melalui pendidikan kemudian dikembangkan melalui pengalaman dan pengamalan; tanggung jawab (*responsibility*) untuk menggunakan keahlian yang dimilikinya guna kepentingan masyarakat yang lebih luas; kebersamaan (*corporateness*) antara anggota dalam melaksanakan tugas (Rianto, B.S. 2006).

Rumusan profesi Polantas terdapat dalam aturan dasar Polantas. Rumusan tersebut antara lain, Polantas harus bersikap sopan terhadap setiap anggota masyarakat mulai dari hatinya, lahirnya, tindakannya dan ucapannya. Selain mengatur masalah kesopanan, Polantas juga harus bisa dan wajib melindungi masyarakat pengguna jalan dari kemungkinan gangguan atau ancaman yang dapat merugikannya, baik terhadap harta benda, hak-hak dan kewajiban masyarakat (Vademinkum Lalu Lintas, 2005).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, profesi diartikan sebagai bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (ketrampilan, kejuruan, dsb) tertentu. Pernyataan tersebut berarti profesi merupakan suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian atau keterampilan dari pelakunya. Seorang pelaku profesi harus memiliki sifat-sifat seperti, menguasai ilmu secara mendalam di bidangnya, mampu mengkonversi ilmu menjadi keterampilan, menjunjung tinggi etika dan integritas profesi.

Rumusan profesi Polantas terdapat dalam aturan dasar Polantas. Rumusan tersebut antara lain, Polantas harus bersikap sopan terhadap setiap anggota masyarakat mulai dari hatinya, lahirnya, tindakannya dan ucapannya. Selain mengatur masalah kesopanan, Polantas juga harus bisa dan wajib melindungi masyarakat pengguna jalan dari kemungkinan gangguan atau ancaman yang dapat merugikannya, baik terhadap harta benda, hak-hak dan kewajiban masyarakat (Vademinkum Lalu Lintas, 2005).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, profesi diartikan sebagai bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (ketrampilan, kejuruan, dsb) tertentu. Pernyataan tersebut berarti profesi merupakan suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian atau keterampilan dari pelakunya. Seorang pelaku profesi harus memiliki sifat-sifat seperti, menguasai ilmu secara mendalam di bidangnya, mampu mengkonversi ilmu menjadi keterampilan, menjunjung tinggi etika dan integritas profesi.

Menurut Howitt (2012), polisi merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Oleh sebab itu, penilaian kinerja polisi yang sukses secara objektif dilakukan oleh publik. Sebagai petugas penegakan hukum, polisi diberi pelatihan agar selalu dapat mengendalikan situasi dan dapat mengendalikan emosi ketika berhadapan dengan publik (Corey dalam Howitt, 2012).

Masyarakat sebagai pengguna atau penerima hasil keprofesionalan Polantas masih kurang merasakan hal tersebut. Berdasarkan kajian Indonesian Police Watch (IPW) tahun 2009 setidaknya terdapat delapan keluhan masyarakat yang ditujukan pada Polri. Kedelapan keluhan itu adalah : Polisi dianggap arogan, masih terjadi diskriminasi, melakukan korupsi melalui berbagai pungutan liar, dinilai lamban dalam bertindak, tidak tegas dalam menindak pelaku kejahatan, utamanya yang melibatkan pemegang kekuasaan, kurang transparan, tidak memiliki akuntabilitas, dan terkesan militeristik (Harian umum pikiran rakyat, 1 juli 2009). Hal tersebut bertolak belakang dengan peran dan fungsi polisi sebagai pelindung, pengayom dan penegak hukum, polisi seharusnya mencerminkan dan berperilaku seperti yang diharapkan masyarakat pada umumnya.

Komisi Ombudsman Nasional (KON) juga melaporkan hasil temuannya yang menunjukkan bahwa lembaga Kepolisian masih mendominasi sejumlah keluhan warga masyarakat. Secara Nasional, dua tahun terakhir (2011-2012) Polri menduduki peringkat kedua sebagai institusi yang pelayanannya dikeluhkan oleh masyarakat. Berikut data tersebut pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Lima Instansi Yang Pelayanannya Dikeluhkan Masyarakat

No.	Instansi	Tahun 2011		Tahun 2012	
		Jlh Lap	Presentase	Jlh Lap	Presentase
1	Pemerintahan Daerah	671	35,94 %	669 (1)	33,05 %
2	Kepolisian	325	17,42 %	356 (2)	17,59 %
3	Lembaga Pengadilan	178	9,53 %	147 (5)	7,26 %
4	Badan Pertanahan Nasional	165	8,84 %	161 (4)	7,95 %
5	Kementerian	154	8,25 %	262 (3)	12,94 %

Sumber: Komisi Ombudsman Nasional (KON)

Selain dua contoh kasus diatas, masih banyak kinerja polisi yang tidak profesional. Selain data tersebut yang menunjukkan kekecewaan masyarakat terhadap kinerja Polri yang tidak profesional, menurut data Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas) di salah satu wilayah Jakarta, yaitu wilayah Jakarta Utara mengenai anggota yang melakukan pelanggaran selama periode 2010. Hal itu ditandai dengan adanya komplain dari masyarakat terhadap 18 anggota Sat Lantas yang bertindak arogansi. Tindakan yang dilakukan oleh anggota Sat Lantas tersebut merupakan suatu pelanggaran disiplin. Dari 18 anggota yang bertindak arogan, 12 orang diantaranya mendapat sanksi dengan membuat laporan polisi dan 6 orang lainnya telah menjalankan proses sidang disiplin.

Indonesia Police Watch (IPW) perihatin dengan sikap dan perilaku anggota Polri yang arogan, sewenang-wenang dan semaunya masih dikedepankan sebagian polisi di awal tahun 2013 yang sangat mencoreng citra institusinya ini. Dari data yang diperoleh selama tiga bulan pertama tahun 2013, dari Januari hingga Maret setidaknya ada 21 anggota Polri yang terlibat 17 kasus berat, lima di antaranya adalah perwira. 17 kasus berat yang dilakukan 21 polisi itu yakni, empat kasus salah tembak, empat kasus penyalahgunaan narkoba, dan tiga kasus penganiayaan (okezone.com, 2013).

Ketidakpercayaan publik terhadap kinerja aparat kepolisian akan berdampak pada kemampuan aparat kepolisian dalam menangani kasus kejahatan. Keengganan publik untuk melaporkan kejahatan dapat berdampak pada menurunnya evaluasi kinerja aparat kepolisian (Percy, Reisig, & Giacomazzi dalam Brown, 2002). Dengan demikian, persepsi negatif publik terhadap kinerja polisi dapat berkontribusi pada menurunnya efektifitas peran aparat kepolisian, meningkatnya tindak kejahatan yang terjadi di masyarakat, serta menurunnya kepercayaan publik terhadap kinerja polisi.

Penyimpangan yang dilakukan oleh oknum polisi yang tidak bertanggung jawab tersebut membekas di hati masyarakat. Sehingga menimbulkan sikap negatif masyarakat terhadap institusi Polri. Buruknya persepsi publik bukan hanya diakibatkan lambannya penanganan kasus-kasus besar oleh penegak hukum, tetapi juga disebabkan munculnya kasus-kasus yang menyakiti rasa keadilan masyarakat.

Maraknya penyalahgunaan kekuasaan termasuk yang ditujukan untuk memperkaya diri sendiri tidak terbantahkan merupakan bukti adanya target-target menyimpang yang ingin dicapai oleh masing-masing oknum Polri. Target-target tersebut bukan merupakan sasaran kerja formal apalagi indikator kinerja kunci yang harus dicapai oleh para personil Polri. Atas dasar itu, kendati seluruh Polri sudah bersumpah dan berjanji menjadi anggota Polri dengan kewajiban mencapai kesuksesan yang sesuai dengan pranata organisasi Polri, namun pada kenyataannya masih saja terdapat indikator-indikator keberhasilan yang walaupun tidak resmi, namun justru menjadi sasaran utama sebagian personil Polri untuk memperkaya diri sendiri.

Persepsi mengenai diri penting bagi Polantas, karena akan mempengaruhi individu dalam menjalankan aktivitas. Penafsiran seorang individu pada suatu objek yang dilihatnya akan sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadinya sendiri, diantaranya sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu, dan pengharapan. Kebutuhan atau motif yang tidak dipuaskan akan merangsang individu dan mempunyai pengaruh

yang kuat pada persepsi mereka. Persepsi adalah proses dalam diri seseorang yang menunjukkan organisasi dan interpretasi terhadap kesan-kesan inderawi, dalam usaha untuk memberi makna terhadap objek (Hanurawan, 2007).

Profesionalisme merupakan suatu keadaan pikiran, standar tingkah laku, citra dari kemampuan, kepekaan, dan kumpulan sikap sejenis seperti yang dimiliki oleh orang-orang terbaik yang mengikuti suatu panggilan, yang menjalankan seni dan ilmu dari suatu lapangan pekerjaan serta menunjukkan fungsi suatu pekerjaan. Profesionalisme pekerjaan polisi mencerminkan suatu sikap dan cara yang dilakukan dalam menjalankan tanggung jawab yang mengagumkan untuk melindungi jiwa dan kemerdekaan publik yang dilayani. Pandangan publik mengenai citra lembaga kepolisian tercipta dari hal-hal tersebut (HumasPoldaMetroJaya.blogspot.com, Edisi Oktober 2009).

Hal tersebut sesuai dengan pengertian Profesionalisme menurut Atmosoeperto (dalam Kurniawan 2005, h. 74), menyatakan Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.

Profesionalisme polisi harus secara komprehensif, memiliki sistem teori, penguasaan teknik dan keterampilan yang berbasis teknologi, memiliki kode etik dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan, dan memiliki konsep layanan yang ideal. Kombinasi faktor eksternal dan internal (*renstra*) mendorong terciptanya polisi profesional dan mandiri. Polri harus dapat membangun kepercayaan masyarakat karena penciptaan rasa aman yang menjadi tugas Polri sangat ditentukan oleh kepercayaan masyarakat. Ketua Lembaga Cegah Kejahatan Indonesia (LCKI), Adhi Siswanto Wisnu, mengatakan bahwa Polisi diharapkan tetap meningkatkan profesionalisme dalam tugas pelayanannya kepada masyarakat sipil. Profesionalisme kerja polisi, dinilai dapat mengembalikan citra buruk polisi di mata masyarakat selama ini

Pada dasarnya profesionalisme itu merupakan motivasi intrinsik sebagai pendorong untuk mengembangkan dirinya ke arah perwujudan profesional. Kualitas profesionalisme didukung oleh lima kompetensi sebagai berikut: (1) keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati standar ideal, (2) meningkatkan dan memelihara citra profesi, (3) keinginan untuk senantiasa mengejar kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan ketrampilan, (4) mengejar kualitas dan cita-cita dalam profesi, (5) memiliki kebanggaan terhadap profesinya (Suparlan, P, dalam Sewindu Ilmu Kepolisian, 2004, h.15).

Faktor – faktor yang mempengaruhi profesionalisme menurut Soekanto (1990, h. 22-26) salah satunya adalah memiliki kepribadian. Berbicara mengenai kepribadian, kepribadian menurut Allport (dalam Sarwono, S.W, 2009, h.171) adalah organisasi dinamis dalam diri individu yang terdiri dari sistem-sistem psiko-fisik yang menentukan cara penyesuaian diri yang unik (khusus) dari individu tersebut terhadap lingkungannya. Menurut Hurlock (2006, h. 237) yang menyebutkan bahwa kepribadian memiliki dua komponen utama yaitu konsep diri dan sifat. Konsep diri merupakan komponen inti yang mampu mempengaruhi, sehingga konsep diri memegang peran penting dalam susunan pola kepribadian. Selain itu dijelaskan pula oleh Rogers (dalam Widodo dan Diana, 2004, h.5) bahwa konsep diri adalah suatu susunan (konstruk) yang terdapat didalam kepribadian dan ikut membentuk kepribadian seseorang.

Hal tersebut senada dengan pengertian konsep diri, konsep diri adalah semua persepsi kita terhadap aspek diri yang meliputi aspek fisik, aspek sosial, dan aspek psikologis, yang didasarkan pada pengalaman dan interaksi kita dengan orang lain (dalam Sobur, 2009). Lebih lanjut Fuhrman (dalam Yuanita, 2004, h. 24) menjelaskan bahwa konsep diri adalah variable yang ikut menentukan bagaimana individu, menerima, merasakan, dan merespon diri dan lingkungannya. Dari penjelasan diatas dapat terlihat bahwa konsep diri ternyata memiliki peranan penting dalam menentukan perilaku. Stuart dan Sundeen (1998) mengemukakan bahwa

faktor yang mempengaruhi konsep diri adalah persepsi. Yaitu persepsi individu terhadap diri sendiri dan penilaiannya, serta persepsi individu terhadap pengalamannya akan situasi tertentu. Konsep diri dapat dibentuk melalui pandangan diri dan pengalaman yang positif. Sehingga konsep merupakan aspek yang kritical dan dasar dari perilaku individu. Individu dengan konsep diri yang positif dapat berfungsi lebih efektif yang dapat berfungsi lebih efektif yang dapat dilihat dari kemampuan interpersonal, kemampuan intelektual dan penguasaan lingkungan. Sedangkan konsep diri yang negatif dapat dilihat dari hubungan individu dan sosial yang terganggu.

Bertitik tolak dari kesenjangan antara sasaran-sasaran pencapaian formal Polri dengan sasaran subjektif sebagaimana maraknya penyalahgunaan kekuasaan personil Polantas, penelitian ini mengangkat topik mengenai persepsi mengenai profesionalisme anggota Polisi Lalu Lintas (Polantas) Pada Satuan Lalu Lintas Polres Metro Jakarta Utara. Apakah ada hubungan antara konsep diri dengan profesionalisme dalam memberikan pelayanan masyarakat pada anggota Polisi Lalu Lintas (Polantas) Polres Metro Jakarta Utara?. Pertanyaan inilah yang menarik perhatian peneliti dan akan coba untuk dijawab dalam penelitian ini.

B. Identifikasi Masalah

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) menjalankan salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat. Oleh karena itu sebagai pelayan publik dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sehari-hari Polri lebih banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat. Untuk memenuhi harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan terbaik dari Polri, setidaknya ada lima aspek pelayanan yang perlu memperoleh perhatian serius, yaitu aspek reabilitas pelayanan (*reliability*), aspek responsivitas pelayanan (*responsiveness*), aspek jaminan kepastian pelayanan (*assurance*), aspek fasilitas pelayanan yang baik dan nyaman (*tangibles*) serta aspek sikap

petugas yang bisa memahami/merasakan kebutuhan pencari layanan (*empathy*) (Komisi Ombudsman Nasional, Februari 2013).

Dalam konteks *good govermance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Di sinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Konsep diri polisi sebagai pelayan masyarakat juga harus dilandasi dan mengacu kepada kode etik Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 5 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Eki Baihaki, September 2012, Fisip.Unla.ac.id).

Berdasarkan data beserta fakta yang telah disebutkan sebelumnya, pelayanan yang diberikan oleh Polri kepada masyarakat masih dianggap kurang profesional. Profesional adalah orang yang menyanggah suatu jabatan atau pekerjaan yang dilakukan dengan keahlian atau keterampilan yang tinggi. Hal ini juga pengaruh terhadap penampilan atau *performance* seseorang dalam melakukan pekerjaan di profesinya. Menurut Maister (1998, h. 23) menjelaskan bahwa profesionalisme mengisyaratkan suatu kebanggaan pada pekerjaan, komitmen pada kualitas, dedikasi pada kepentingan klien dan keinginan tulus untuk membantu.

Zendt (dalam Tabah, 1998, h.149) menyebutkan dalam kualitas profesionalisme harus ditunjukkan oleh lima prinsip kerja yang salah satunya adalah meningkatkan dan memelihara citra profesi yang ditandai dengan keinginan untuk selalu meningkatkan dan memelihara citra profesi melalui perwujudan penggunaan bahasa, postur, sikap, dan tindakan hidup sehari-hari, hubungan antar pribadi, pelayanan kepada masyarakat yang cepat dan memuaskan, tidak menakutkan rakyat dan selalu simpatik.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan Polri yang Profesional, Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya terus berusaha menyempurnakan dan mengembangkan kemampuannya dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan terhadap

masyarakat. Terkait dengan hal tersebut Kepala Subdit Penegakan Hukum Polda Metro Jaya, Adhie Santika menuturkan demi menunjang profesionalisme Polantas, Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya menggembleng jajarannya dengan pelatihan bertajuk Keselamatan, Kelancaran, dan Penegakan Hukum dalam Lalu Lintas. Salah satu tujuan terpenting dari pelatihan yang ini adalah mencetak personil Polisi yang lebih profesional dalam mengkaji, mengevaluasi, hingga memberikan rekomendasi perijinan pembangunan gedung dan mall di wilayah Jakarta (tmcmetro.com).

Saat ini Institusi Polri, telah-tengah berjuang untuk memperbaiki citra diri dalam fungsi tugas utamanya sebagai pelayan masyarakat dan sebagai penegak hukum, dengan program *Quick Wins*. Pertama, *Quick response*, yaitu mendatangi TKP dengan cepat. Kedua, perbaikan pelayanan SIM/ STNK/ BPKB yang sudah ada layanan SIM keliling, SIM/ STNK masuk Mall, *integrated payment*. Ketiga adalah pelayanan Penyidikan secara transparan dan bisa dipantau. Keempat, atau yang terakhir adalah transparansi penerimaan siswa sekolah-sekolah Polri. Keempat isu itu merupakan refleksi kesungguhan upaya reformasi polisi untuk bisa dirasakan secara langsung oleh Masyarakat. Apalagi tahapan *Trust Building* dari Polri yang dimulai tahun 2005 harus selesai di 2010, untuk dilanjutkan dengan *Partnership* di 2011-2015, dan akhirnya *excellent* setelah 2016.

Rogers (dalam Burns, 1993, h. 353) menyatakan bahwa konsep diri memainkan peranan yang sentral dalam tingkah laku manusia, dan bahwa semakin besar kesesuaian di antara konsep diri dan realitas semakin berkurang ketidakmampuan diri orang yang bersangkutan dan juga semakin berkurang perasaan tidak puasnyanya. Hal ini karena cara individu memandang dirinya akan tampak dari seluruh perilakunya. Konsep diri polisi sebagai pelayan masyarakat juga harus dilandasi dan mengacu kepada kode etik Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Pasal 5 (lima).

Penelitian yang dilakukan oleh Hariyanti (2011) mengenai profesionalisme Polisi Lalu Lintas pada Polres Metro Jakarta Utara, disimpulkan bahwa profesionalisme Polantas terbagi menjadi empat indikator, yaitu 1) Memiliki keahlian dan keterampilan kerja dalam melakukan Turjagwali (pengaturan, penjagaan dan patroli); 2) Memiliki perilaku ideal sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan dengan mengedepankan 3S (senyum, sapa dan salam); 3) Bertanggung jawab dalam melaksanakan visi dan misi Polantas yaitu menciptakan Kamseltibcar Lantas dengan ciri sebagai pelindung, pelayan dan pengayom masyarakat; 4) Taat terhadap kode etik profesi antara lain tidak boleh bertutur kata kasar dan bernada kemarahan kepada masyarakat karena dapat merusak nama baik institusi Polri, hal tersebut telah diatur dalam pasal 7 kode etik profesi Polri.

Melihat kenyataan yang terjadi dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh anggota Polantas Satuan Lalu Lintas Polres Metro Jakarta Utara masih cukup tinggi. Hal tersebut sangat bertolak belakang dengan harapan masyarakat terhadap Polri. Sebagai aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tindakan tersebut tidak dibenarkan dan merupakan bentuk pelanggaran bagi anggota Polri karena melanggar kode etik Kepolisian.

C. Batasan Masalah

Masalah yang akan diangkat dalam penulisan ini, yaitu meliputi : Konsep Diri dan Persepsi Profesionalisme. Konsep diri adalah semua persepsi kita terhadap aspek diri yang meliputi aspek diri fisik, aspek diri pribadi, aspek diri sosial dan aspek diri moral yang didasarkan pada pengalaman dan interaksi kita dengan orang lain. Persepsi profesionalisme adalah suatu pandangan kompetensi untuk melaksanakan tugas secara baik dan benar, terampil, handal dan tanggung jawab serta mematuhi kode etik yang berlaku dalam melaksanakan tugas.

Salah satu faktor dari profesionalisme yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai kode etik profesi. Dalam kode etik profesi

dijelaskan bahwa seorang anggota Polisi tidak boleh melakukan pungli, proses pelayanan berbelit-belit dan tindakan arogan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat karena dapat merusak nama baik institusi Polri. Tindakan-tindakan tersebut akan mencoreng institusi Polri dan merusak citra Polri kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah anggota Polisi Lalu Lintas (Polantas). Polisi Lalu Lintas berhadapan langsung dengan pengguna jalan sehingga dikatakan bahwa Polisi Lalu Lintas merupakan 'etalase Polri'. Sebagai 'etalase Polri', masyarakat akan selalu melihat dan memantau kerja anggota Polantas. Baik dan buruknya Polisi Lalu Lintas akan mudah terlihat dalam pantauan masyarakat terutama jika mereka memberikan kinerja yang kurang berkenan di mata masyarakat.

Banyaknya kasus dilapangan yang menunjukkan kekecewaan masyarakat terhadap kinerja Polantas sebagai pelayan masyarakat menimbulkan minat pada peneliti untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara konsep diri dengan persepsi profesionalisme dalam memberikan pelayanan masyarakat pada anggota Polisi Lalu Lintas (Polantas) pada Satuan Lalu Lintas Polres Metro Jakarta Utara?.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah ada hubungan antara konsep diri dengan persepsi profesionalisme pada anggota Polisi Lalu Lintas (Polantas) Pada Satuan Lalu Lintas Polres Metro Jakarta Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara konsep diri dengan persepsi profesionalisme pada anggota Polisi Lalu

Lintas (Polantas) Pada Satuan Lalu Lintas Polres Metro Jakarta Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya khususnya mengenai hubungan antara konsep diri dengan persepsi profesionalisme pada anggota Polisi Lalu Lintas (Polantas) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Manfaat Praktis

Memberikan informasi kepada institusi Polri khususnya Fungsi Lalu Lintas tentang konsep diri dengan persepsi profesionalisme pada anggota Polisi Lalu Lintas (Polantas) Pada Satuan Lalu Lintas Polres Metro Jakarta Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

G. Sistematika Penulisan

Sebagai acuan garis besar dalam penulisan penelitian ini, yakni:

Bab I sebagai Bab pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II sebagai Bab tinjauan pustaka, bab ini memberi penjelasan tentang topik dan sub-bagian dari topik dengan menyertakan data-data pendukung atau referensi. Bab ini terdiri dari, definisi persepsi profesionalisme, definisi konsep diri, definisi Polantas, hubungan antara konsep diri dengan persepsi profesionalisme pada anggota Polisi Lalu Lintas (Polantas) Polres Metro Jakarta Utara dalam memberikan pelayanan masyarakat, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III sebagai bagian metodologi penelitian, pada bab ini menjelaskan tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari : identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, populasi dan metode pengambilan sampel serta populasi, metode pengumpulan data, metode analisis data, reliabilitas, hasil analisis instrumen, uji validitas, uji reliabilitas instrumen dan metode analisis data.

BAB IV sebagai bab laporan penelitian, pada bab ini akan dibahas proses dari sebelum penelitian ini dilakukan, bab ini berisi tentang orientasi kanchah penelitian, persiapan penelitian, pelaksanaan penelitian dan hasil analisis data.

BAB V sebagai bab penutup, bab ini akan membahas hasil penelitian yang dilakukan, pada bab ini yang terdiri dari, pembahasan, kesimpulan dan saran.

