

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kepatuhan

##### 1. Definisi Kepatuhan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia pengertian dari kepatuhan adalah suka menuruti perintah, taat sekali pada perintah.<sup>1</sup> Sedangkan kepatuhan adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban.<sup>2</sup> Sebagaimana ungkapan Baron, Branscombe, dan Byrne yang dikutip oleh Sarlito W. Sarwono bahwa kepatuhan merupakan salah satu jenis pengaruh sosial, di mana seseorang menaati dan mematuhi permintaan orang lain untuk melakukan tingkah laku tertentu karena adanya unsur kekuatan (*power*).<sup>3</sup> Adapun penelitian Stanford Milgram yang dikutip oleh Sarlito W. Sarwono tentang obidince menunjukkan bahwa individu cenderung patuh pada perintah orang lain meskipun orang itu relatif tidak memiliki power yang kuat.<sup>4</sup> Kepatuhan yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini

---

<sup>1</sup> Windy novia, *kamus lengkap bahasa indonesia*, (Surabaya: kashiko, 2007), hal.425

<sup>2</sup> Psychologymania, "Pengertian Kepatuhan  
<http://www.psychologymania.com/2012/08/pengertian-kepatuhan.html> diakses pada Kamis, 7  
Maret 2013 pukul: 09.00

<sup>3</sup> Sarlito W. Sarwono, *Psikologi Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), 116.

<sup>4</sup> *Ibid.*, 116.

mendorong seseorang untuk semangat bekerja untuk memperoleh tujuan yang akan dicapainya.

Menurut para tokoh, kepatuhan mengacu pada perilaku yang terjadi sebagai respon terhadap permintaan langsung yang berasal dari pihak lain. Dengan demikian kepatuhan berbeda dengan konformitas karena konformitas tekanan perilaku bersifat tak langsung.<sup>5</sup> Selanjutnya Wrightsman dan Deaux mengemukakan bahwa ketaatan (*Obidience*) merupakan bentuk khusus dari kepatuhan karena permintaan untuk melakukan suatu perilaku ketaatan, dinyatakan dalam bentuk perintah.<sup>6</sup> Dalam kehidupan sehari-hari kita sering dihadapkan pada bentuk tekanan untuk mematuhi simbol-simbol otoritas seperti orang tua, pengasuh, kyai, dosen, polisi dan sebagainya.

Menurut Shaw sebagaimana yang dikutip oleh Sarlito W. Sarwono kepatuhan berhubungan dengan prestise seseorang di mata orang lain. Orang yang telah memiliki bahwa dirinya adalah orang yang pemurah akan menjadi malu bila dia menolak memberi sesuatu ketika orang lain meminta sesuatu padanya. Sehingga disini bilamana seorang pengendara sepeda motormemiliki sifat pemurah akan malu bila dia menolak memberi sesuatu ketika orang lain meminta padanya, dan orang lain tersebut adalah pihak kepolisian.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Fathul Lubabin Nuqul, "Perbedaan Kepatuhan Terhadap Aturan Tinjauan Kepribadian Introversi-Ekstroversi, Jenis Kelamin Dan Lama Tinggal Di madrasah Uin Malang", *psikoislamika* (Vol.4, No.2, Juli 2007), 231.

<sup>6</sup> *Ibid.*, 232.

<sup>7</sup> Sarlito W. Sarwono, *psikologi sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), 116.

Menurut Jane Nelson menyatakan bahwa cara terbaik dalam membantu seseorang yang berperilaku tidak sesuai adalah dengan memberikannya dorongan yang membesarkan hati untuk berperilaku yang sesuai (baik). Ketika hal-hal yang membuat seseorang merasa kecil hati sudah di hilangkan, maka motivasi mereka untuk melakukan perilaku yang tidak sesuai juga akan ikut hilang dengan sendirinya.<sup>8</sup>

Orang yang ingin mendapatkan legitimasi dan penerimaan dari lingkungannya cenderung untuk mengikuti norma-norma lingkungan. Adapun yang dimaksud legitimasi adalah keyakinan umum bahwa pihak otoritas mempunyai hak untuk menuntut ketaatan terhadap perintahnya. Dengan mematuhi tuntutan lingkungan individu berharap dapat menjadi bagian dari lingkungannya. Kepatuhan pada otoritas akan terjadi hanya jika perintah dilegitimasi dalam konteks peraturan dan nilai-nilai kelompok.<sup>9</sup> dapat disimpulkan kepatuhan adalah fenomena yang mirip dengan penyesuaian diri. Perbedaannya terletak pada segi legitimasinya (kebalikan dengan paksaan atau tekanan sosial lainnya), dan selalu terdapat suatu individu, yakni pemegang otoritas.<sup>10</sup>

Kepatuhan adalah sebagai perilaku mengikuti permintaan otoritas meskipun individu secara personal individu tidak setuju dengan permintaan tersebut. Ketidak patuhan figur otoritasakan menyebabkan individu cenderung untuk melanggar permintaan tersebut. Individu berperilaku patuh guna mendapatkan reaksi yang menyenangkan atau pun menghindar

---

<sup>8</sup>ibid, 116.

<sup>99</sup> Nurdjanah Taufiq, *Introduction To Psychologi* (Jakarta : Gelora Aksara Pratama, 1983), 408.

<sup>10</sup> George Boeree, *Psikologi Sosial* (Yogyakarta : Prismsophie, 2008), 139.

hukuman sebagai konsekuensi perilaku yang dilakukannya. Dengan demikian kepatuhan menggunakan helm merupakan perilaku mengikuti permintaan otoritas sebagaimana yang dinyatakan dalam peraturan lalu lintas yang mengatur penggunaan helm, dan pelanggaran terhadap aturan tersebut seharusnya mendapatkan sanksi dari pihak otoritas sesuai dengan hukum yang berlaku.<sup>11</sup>

Kepatuhan merupakan suatu bentuk pengaruh sosial dimana hanya seorang memerintahkan satu orang lain atau lebih untuk melakukan satu tindakan atau lebih seperti halnya dalam mematuhi beberapa aspek kepatuhan berkendara.<sup>12</sup>

Berdasarkan dari uraian di atas peneliti dapat menyimpulkan kepatuhan adalah seseorang dikatakan patuh bilamana seseorang mematuhi permintaan orang lain untuk melakukan tingkah laku tertentu karena adanya unsur kekuatan (*power*). Di sini pihak POLANTAS KEDIRI pihak pemegang kekuatan tersebut, sehingga pengendara sepeda motoryang berada di asrama diwajibkan untuk mematuhi peraturan yang ada di sana.

## **2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan**

Sikap yang ditunjukkan akan selalu dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri seseorang, sedangkan faktor internal adalah faktor yang berasal dari

---

<sup>11</sup> [http://repository.ubaya.ac.id/3466/1/Marselius\\_Intensi%20kepatuhan\\_R2.pdf](http://repository.ubaya.ac.id/3466/1/Marselius_Intensi%20kepatuhan_R2.pdf).

<sup>12</sup> [http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR.\\_PSIKOLOGI/195009011981032/RAHAYU\\_GININTASASI/Pengantar\\_Psikologi\\_Sosial\\_IIX.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PSIKOLOGI/195009011981032/RAHAYU_GININTASASI/Pengantar_Psikologi_Sosial_IIX.pdf).



diri individu itu sendiri. Dan pengaruh yang ditimbulkan tidak bisa dihindari karena merupakan bagian dari proses pembelajaran yang dilakukan.

Thomas Blass dikutip oleh Nurul Hamidah dalam wacana pada eksperimen yang dilakukan oleh Milgram menguraikan bahwa ada tiga hal yang nantinya bisa mempengaruhi tingkat kepatuhan seseorang.<sup>13</sup> Faktor-faktor ini ada yang bisa berpengaruh pada setiap keadaan namun ada juga berpengaruh pada situasi yang bersifat kuat dan ambigu saja.

a. Kepribadian

Faktor kepribadian adalah faktor internal yang dimiliki individu. Faktor ini berperan kuat mempengaruhi intensitas kepatuhan ketika berada pada situasi yang lemah dan pilihan-pilihan yang ambigu dan mengandung banyak hal. Dan faktor ini tergantung juga pada dimanakah individu tumbuh dan peranan pendidikan yang diterimanya.

Kepribadian cukup dipengaruhi kondisi lingkungan sosial kemasyarakatan dan budaya setempat. Kepribadian dipengaruhi nilai-nilai dan perilaku tokoh panutan atau teladan. Bahkan kepribadian juga dipengaruhi metode pendidikan yang digunakan orang tua, perlakuan orang tua dan perilaku pendidik, berbagai macam media dan dipengaruhi juga oleh beraneka macam kejadian maupun peristiwa yang dialami. Adapun pendidikan adalah suatu kegiatan, usaha

---

<sup>13</sup> Nurul Hamidah, "Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Kepatuhan Santri Putri Pondok Pesantren Al-amien Kediri". Skripsi. Kediri : STAIN Kediri, 2011.

manusia meningkatkan kepribadian atau proses perubahan perilaku menuju kedewasaan dan penyempurnaan kehidupan manusia dengan jalan membina dan mengembangkan potensi kepribadiannya, yang berupa rohani (cipta, rasa, karsa) dan jasmani.

b. Kepercayaan

Suatu perilaku yang ditampilkan individu kebanyakan berdasarkan keyakinan yang dianut. Sikap loyalitas pada keyakinannya akan mempengaruhi pengambilan keputusan. Suatu individu akan lebih mudah mematuhi peraturan yang didoktrinkan oleh kepercayaan yang dianut. Perilaku patuh berdasarkan kepercayaan juga disebabkan adanya penghargaan dan hukuman yang berat pada pelanggar lalu lintas.

Kepercayaan yang dimaksud disini bukan hanya berhubungan dengan agama saja, namun juga norma dan nilai yang berlaku dimasyarakat. Kepercayaan ini juga meliputi adat istiadat yang berlaku dalam masyarakat tempat seseorang menetap. Kultur yang sangat mempengaruhi perilaku patuh seseorang, kemudian kebiasaan-kebiasaan yang ada akan menginternalisasi dalam diri dan mengusahakan untuk mengubahnya memerlukan tenaga yang besar.

c. Lingkungan

Nilai-nilai yang tumbuh dalam suatu lingkungan nantinya juga akan mempengaruhi proses internalisasi yang dilakukan oleh individu. Hal ini membutuhkan dukungan sosial dari keluarga dan teman-teman

sebayanya. Suatu kelompok tertentu juga membantu untuk memahami kepatuhan terhadap peraturan didalamnya.

Adapun lingkungan yang kondusif dan komunikatif akan mampu membuat individu belajar tentang arti suatu aturan dan kemudian menginternalisasi dalam dirinya dan ditampilkan lewat bukti konkrit yaitu perilakunya. Lingkungan cenderung otoriter akan membuat individu mengalami proses internalisasi dengan keterpaksaan.

Kepatuhan yang dibentuk pada lingkungan yang kondusif akan membuat individu merasakan manfaatnya yang besar dan memakainya dalam jangka waktu yang lebih lama. Penanaman nilai dilakukan dengan komunikasi yang efektif antara pihak yang berwenang dan pihak yang melakukan kewenangan. Proses ini akan mendasari perilakunya pada lingkungan yang baru, proses adaptasi yang dijalani akan lebih mudah.

Sehingga dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan, bahwasanya faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang patuh yaitu faktor kepribadian pengendara sepeda motor itu sendiri kemudian lebih spesifik pada aspek kepercayaan yang dianut terhadap peraturan yang akan dianutnya, selanjutnya lingkungan tempat tinggal pengendara sepeda motor sangat berpengaruh terhadap perilaku

individu untuk mematuhi suatu peraturan serta kelompok sosialnya juga memiliki peran penting di dalamnya.<sup>14</sup>

### 3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpatuhan.

Sikap dan kecenderungan yang sangat manusiawi untuk mengevaluasi hampir apa saja dan siapa saja yang kita temui, entah itu sikap terhadap orang lain, benda atau kejadian. Disini seseorang akan mengevaluasi hubungan atau ketertarikan interpersonalnya pada orang lain. Dimana bila mana individu tersebut tertarik dengan individu lain maka iapun akan cenderung mengikuti apa yang orang lain lakukan, disini fokusnya pada hal mentaati peraturan, sebaliknya juga bilamana individu tersebut tertarik dengan orang lain yang melakukan perilaku negatif maka individu tersebut akan mengikutinya. Ketertarikan meliputi evaluasi sepanjang suatu dimensi yang berkisar dari sangat suka hingga sangat tidak suka.<sup>15</sup>

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan dapat digolongkan menjadi empat bagian menurut Niven dalam wacana pada eksperimen yang dilakukan oleh Milgram, antara lain :

#### a. Pemahaman tentang intruksi

Tak seorang pun dapat mematuhi intruksi jika ia salah paham tentang intruksi yang diberikan padanya. Sehingga karena salah paham terhadap intruksi yang diberikan individu cenderung

---

<sup>14</sup> Robert A Baron & Donny Byne, *Psikologi Sosial*, terj. Ratna Djuwita ( Jakarta : Erlangga, 2004), 259.

<sup>15</sup> Ibid.,259.



melakukan ketidakpatuhan pada suatu hal. Jadi, perlu adanya intruksi yang jelas dan tepat agar individu tersebut dengan sesuai bisa melakukan apa yang diperintahkan.

b. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi antara pihak polisi dan pengendara sepeda motor yang berada di Simpang Lima Gumul merupakan bagian yang penting dalam menentukan derajat kepatuhan. Dimana hubungan emosional yang baik sangat mempengaruhi kualitas interaksi antara keduanya, sehingga pengendara sepeda motor tersebut dapat dengan sadar menerima peraturan yang harus dia patuhi di jalan tersebut.

c. Dukungan sosial dan keluarga

Dukungan sosial dan keluarga yang kurang maksimal dapat menghambat individu tersebut untuk tidak mematuhi peraturan yang ada. Dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi perilaku seseorang dalam kehidupan sehari-harinya.

d. Keyakinan, sikap dan kepribadian

Disini keyakinan yang salah akan mempengaruhi sikap yang diambil oleh seseorang tersebut. Begitu juga dengan faktor kepribadian, dimana perlu dilihat dari sisi kepribadannya, individu ini cenderung mengarah ke sifat yang bagaimana. Sehingga faktor ini dapat menyebabkan seseorang tidak patuh.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Ibid.,259.

#### 4. Faktor-faktor yang Dapat Meningkatkan Kepatuhan

Salah satu cara untuk menimbulkan ketaatan dan kepatuhan adalah dengan meningkatkan tekanan terhadap individu untuk menampilkan perilaku yang diinginkan melalui ganjaran, hukuman atau ancaman.<sup>17</sup> semua itu merupakan insentif pokok untuk mengubah perilaku seseorang berdasarkan eksperimen dari Stanford Milgram. Dimana jika fokusnya pengendara sepeda motor di Simpang Lima Gumul bilamana mereka melakukan tindakan tidak mematuhi peraturan maka mereka mendapatkan hukuman, adapun mereka mematuhi maka mendapatkan ganjaran dan bilamana mereka membangka maka dapat diberi ancaman. Dalam batas-batas tertentu, semakin besar ganjaran, ancaman, atau hukuman, semakin besar ketaatan dan kepatuhan yang akan timbul. Sehingga akan ada dampak perilaku konkrit yang positif terhadap perilaku patuh pengendara sepeda motor tersebut.

Kepatuhan dapat juga dipengaruhi melalui peniruan dan imitasi.<sup>18</sup> Individu cenderung melakukan apa yang mereka lihat yang dilakukan oleh orang lain, bilamana seseorang bertindak agresif maka orang lainpun akan cenderung menjadi lebih agresif. Efek yang sama terjadi juga pada ketaatan dan kepatuhan dimana bila seseorang tersebut melihat orang lain tidak patuh maka seseorang yang melihatnya akan lebih menjadi kurang patuh. Efek ini diperlihatkan oleh Bryan dan Test dalam penelitiannya.

---

<sup>17</sup> David O. Sears, Jonathan L. Freedman, dan L. Anne Peplau, *Psikologi Sosial: jilid 2*, terj. Michael Adryanto (Jakarta, Erlangga, 1985), 94.

<sup>18</sup> *Ibid.*, 95.

Grusec dan Skubbiski menunjukkan bahwa agar efektif model peniruan harus benar-benar menampilkan perilaku tersebut dan tidak hanya mengatakannya saja.<sup>19</sup> Dapat diambil pengertian bilamana seseorang ingin orang lain mematuhi apa yang dikatakan, maka jangan hanya ucapan saja akan tetapi memberi contoh dengan perilaku yang nampak juga. Dengan kata lain, seperti yang sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari, tampaknya bukan apa yang dikatakan oleh model atau seseorang yang menimbulkan pengaruh, tetapi apa yang dilakukan seseorang tersebut.

Dari uraian diatas, kurang lengkap bilamana tekanan dari situasi internal dapat meningkatkan kepatuhan. Dimana lingkungan eksternal individu tersebut juga memberikan sumbangsih dalam mentaati suatu peraturan. Misalnya, jika lingkungan sekitarnya dapat dengan kondusif melakukan kepatuhan pada peraturan maka dengan sendirinya individu tersebut akan mengikutinya. Namun jika tekanan eksternal yang terlampaui batas dapat membahayakan dan menimbulkan kecenderungan untuk melawan pembatasan terhadap kebebasan seseorang untuk bertindak, yang menyebabkan individu menampilkan perilaku yang bertentangan dengan apa yang diminta.

---

<sup>19</sup> Ibid., 94.

## 5. Aspek-aspek Kepatuhan Secara Esensial Diantaranya Adalah :

- a. Adanya pihak yang memiliki otoritas yang menuntut kepatuhan, disini dapat dijelaskan dimana pihak yang memiliki otoritas yang menuntut kepatuhan yaitu pihak Satlantas Kediri.
- b. Adanya pihak yang dituntut untuk melakukan kepatuhan, dan disini pihak yang dituntut untuk melakukan kepatuhan yaitu pengendara sepeda motor yang berada di Simpang Lima Gumul.
- c. Adanya obyek atau isi tuntutan dari pihak yang memiliki otoritas untuk dilaksanakan oleh pihak lain, dapat diambil pengertian dimana peraturan yang telah dibuat oleh Polantas untuk pengendara sepeda motor agar mereka mematuhi.
- d. Adanya konsekuensi dari perilaku yang dilakukan.<sup>20</sup> Dimana dapat diambil pengertian bilamana pengendara sepeda motor tersebut mematuhi, maka dampaknya positif, sedangkan tidak mematuhi berdampak negatif pada dirinya.

## 6. Intensi Kepatuhan Individu

Horn mengatakan intensi merupakan suatu istilah yang terkait dengan tindakan atau merupakan unsur yang penting dalam sejumlah tindakan yang menunjuk pada keadaan pikiran seseorang yang diarahkan untuk melakukan suatu tindakan yang senyatanya dapat atau tidak dapat

---

<sup>20</sup> Fathul Lubabin Nuqul, "Perbedaan Kepatuhan Terhadap Aturan Tinjauan Kepribadian Introvert-Ekstrovert, Jenis Kelamin Dan Lama Tinggal Di Ma'had Ali UIN Malang", hal 232.



dilakukan dan diarahkan entah pada tindakan sekarang atau tindakan yang akan datang<sup>21</sup>.

Intensi tentu saja memainkan peranan yang khas dalam mengarahkan tindakan. Yakni menghubungkan antara pertimbangan yang mendalam yang diyakini dan diinginkan oleh seseorang dengan tindakan tertentu. Intensi dapat direduksi kekeyakinan (*belief*) dan keinginan (*desire*) karena gagasan rasional untuk melakukan suatu tindakan dapat dinyatakan dalam keinginan dan keyakinan yang sering dipandang sebagai dua konsep psikologis yang utama tentang sikap. Reduksi keyakinan dan keinginan berarti bahwa seseorang yang berniat untuk melakukan suatu jika dan hanya jika ia memiliki keinginan untuk melakukannya dan berkeyakinan bahwa ia akan melakukannya.

Lebih lanjut Horn mengemukakan bahwa sebagaimana dengan keinginan, intensi dapat membawa seseorang pada tindakan akan tetapi seseorang dapat saja menginginkan apa yang dipikirkannya tidak mungkin dapat dicapai. Sebagaimana dengan keyakinan intensi terkait dengan apa yang dilakukan, akan tetapi berbeda dengan keyakinan intensi tidak mengarah pada penilaian benar salah. Dengan demikian intensi seahurusnya dipandang berbeda dengan keinginan sebagai keadaan afektif ataupun keyakinan sebagai keadaan kognitif, karena intensi merupakan suatu keadaan praktis, tunduk pada tuntutan-tuntutan rasionalis.

---

<sup>21</sup> Robert A Baron dan Donny Byne. *Psikologi Sosial*. (Jakarta: Erlangga, 2004), 51.

## 7. Indikator Kepatuhan

Federich mengatakan bahwa kepatuhan kepada otoritas terjadi hanya jika perintah dilegitimasi dalam konteks peraturan dan nilai-nilai kelompok.<sup>22</sup> Di dalam kepatuhan terdapat tiga bentuk perilaku yaitu :

### a. Konformitas

Konformitas adalah suatu jenis pengaruh sosial di mana individu mengubah sikap dan tingkah laku mereka agar sesuai dengan norma sosial yang ada.<sup>23</sup> Sehingga pengendara tersebut akan mengubah sikap dan tingkah lakunya sesuai dengan lingkungan sosialnya untuk mentaati peraturan lalu lintas yang ada.

### b. Penerimaan

Penerimaan adalah kecenderungan orang mau dipengaruhi oleh komunikasi persuasif dari orang yang berpengetahuan luas atau orang yang disukai. Dan juga merupakan tindakan yang dilakukan dengan senang hati karena percaya terhadap tekanan atau norma sosial dalam kelompok atau masyarakat. Di sini pengendara sepeda motor cenderung mematuhi peraturan yang ada atas dasar dalam dirinya tertanam penerimaan terhadap peraturan tersebut.

### c. Ketaatan

Ketaatan merupakan suatu bentuk perilaku menyerahkan diri sepenuhnya pada pihak yang memiliki wewenang, bukan terletak pada kemarahan atau agresi yang meningkat, tetapi lebih pada bentuk

---

<sup>22</sup> Ibid.,51.

<sup>23</sup> Robert A Baron & Donny Byne, *Psikologi Sosial*,..53.

hubungan mereka dengan pihak yang berwenang. Dapat diambil pengertian bahwasanya pengendara sepeda motor yang berada di Simpang Lima Gumul harus menanamkan pada dirinya sifat taat terhadap pihak yang berwenang yaitu Satlantas Kediri.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Fathul Lubabin Nuqul, "Perbedaan Kepatuhan Terhadap Aturan Tinjauan Kepribadian Introvert-Ekstrovert, Jenis Kelamin Dan Lama Tinggal Di Ma`had Ali UIN Malang", hal 232.