

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Pustaka

##### 1. Emosi

###### a. Pengertian Emosi

Secara etimologi emosi berasal dari kata *Emovere* yang dalam bahasa latin berarti “bergerak menjauh” (Goleman, 2015). Menurut Patty (1982 dalam Zulaikhah 2015) emosi adalah perasaan yang tidak saja bersifat rohani tapi juga bersifat jasmani berupa perasaan terkejut, takut, marah, senang dan sebagainya. Emosi adalah reaksi psikologis yang bersifat subyektif sebagai bentuk dari luapan perasaan yang berkembang yang biasanya akan surut dalam waktu singkat.

Menurut Daniel Goleman (2015) emosi adalah suatu pikiran dan perasaan yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis yang hebat meluap-luap serta membuat kecenderungan untuk bertindak. Dalam *Oxford English Dictionary* emosi didefinisikan sebagai suatu keadaan mental berupa pergolakan pikiran, perasaan ataupun nafsu yang hebat dan meluap luap. Emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan pada diri individu, misalnya ketika seseorang mendapat berita baik maka dia akan tersenyum gembira, dan ketika mendapat berita buruk atau sedih dia akan merespon dengan raut muka sedih maupun menangis.

Menurut Chaplin (2011), emosi adalah suatu keadaan atau reaksi kompleks yang merupakan hasil rangsangan dari organisme yang mencakup perubahan-perubahan perilaku yang dirasakan disadari, dan bersifat mendalam. Sarwono (2012) mengatakan emosi adalah respon dari sistem saraf

terhadap suatu rangsangan baik itu dari luar atau dari dalam diri individu yang dinilai secara kompleks baik itu positif maupun negatif. Definisi tersebut menjelaskan bahwa suatu emosi akan diawali dengan adanya rangsangan terhadap seorang individu baik dari luar (benda, orang lain, cuaca, binatang), maupun dari dalam (tekanan darah, kadar gula, dan lain lain) individu tersebut.

Soegarda Poerbawakatja mengatakan bahwa emosi menyebabkan perubahan fisiologis yang disertai perasaan kuat dan memiliki kemungkinan untuk meledak atau meluap-luap sebagai respon dari suatu rangsangan eksternal maupun internal yang mengenai dirinya. Hal serupa juga dikatakan oleh Chaplin (2011), dimana disebutkan bahwa perasaan adalah suatu keadaan individu sebagai respon dari persepsi yang diberikan terhadap stimulus yang datang baik stimulus dari eksternal maupun internal dirinya sendiri. Dari pernyataan tersebut kita bisa menyimpulkan bahwa perasaan adalah bagian dari emosi.

Umumnya dalam perbuatan di kehidupan kita sehari-hari akan selalu disertai oleh perasaan-perasaan tertentu, yaitu perasaan senang (*positive*) atau perasaan tidak senang (*negative*). Perasaan senang atau tidak senang yang selalu menyertai kehidupan kita sehari-hari tersebut dinamakan dengan warna afektif (*affective tone*) yang kadang bersifat kuat, kadang lemah atau samar-samar saja. Dalam warna afektif yang kuat maka perasaan-perasaan menjadi lebih mendalam lebih luas dan lebih terarah dan sudah mencapai tingkat mental atau psikologi tidak lagi pada tingkat biologi atau fisiologi saja. Perasaan-perasaan inilah yang disebut dengan emosi (Sarwono, 2012).

## b. Fungsi Emosi

Emosi memiliki fungsi dalam kehidupan individu, menurut Coky Aditya (2013) fungsi emosi secara luas adalah untuk menentukan tindakan dalam kehidupan pribadi. Sedangkan Coleman dan Mamen (1997 dalam Rakhmat 2007) menyebutkan bahwa terdapat beberapa fungsi dari emosi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Emosi adalah pembangkit energi (*energizer*). Yaitu, emosi sebagai pembangkit energi dan memberikan kegairahan dalam hidup manusia. Artinya tubuh seseorang akan terdorong untuk bergerak melakukan sesuatu ketika merasakan suatu emosi, dalam hal ini emosi membangkitkan dan memobilisasi energi kita. Contohnya, ketika pekerjaan kita diberi respon positif oleh bos/pimpinan kita di kantor tentu kita akan lebih bersemangat lagi untuk bekerja, atau sebaliknya jika pekerjaan kita dikritik habis-habisan oleh bos dan rekan-rekan kantor pun tidak bersikap kepada kita maka kita akan merasa tidak semangat bekerja atau pergi ke kantor karena hal-hal tersebut.
- 2) Emosi adalah pembawa informasi (*messenger*). Fungsi ini mengarah kepada komunikasi intrapersonal. Maksudnya, ketika emosi kita rasakan pada diri kita, maka secara tidak langsung kita menyadari apa yang sedang terjadi pada diri kita atau stimuli apa yang kita dapat dari lingkungan. Seperti ketika kita sedang merasa bahagia, berarti kita sedang memperoleh sesuatu yang kita senangi.
- 3) Pembawa pesan dalam komunikasi intrapersonal dan interpersonal. Dalam berkomunikasi pasti memiliki tujuan atau pesan yang akan

disampaikan. Misalnya ketika kita sedang bercerita dengan orang lain tentang sesuatu yang menyedihkan yang membuat kita menangis dan mungkin lawan bicara kita (pendengar/komunikator) juga ikut menangis.

- 4) Emosi berfungsi sebagai perjuangan untuk bertahan hidup (*survival*). Sebagai contoh ketika seseorang merasa sedang terancam maka tergeraklah orang itu untuk melawan/menyelamatkan diri.
- 5) Emosi sebagai penguat pesan atau informasi. Yaitu berfungsi untuk memperkuat pesan atau informasi yang disampaikan (*reinforcer*). Misalnya dikatakan kalimat “Kamu mau apa?” dengan nada biasa atau nada datar akan berbeda dengan kalimat “Mau kamu apa?!” yang dikatakan dengan nada marah sambil menunjuk-nunjuk orang yang ditanya.
- 6) Emosi sebagai penyeimbang hidup (*balancer*). Yaitu emosi sebagai penyeimbang hidup.

### c. Bentuk-bentuk Emosi

Daniel Goleman (2015) mengidentifikasi emosi menjadi beberapa bentuk yaitu amarah, kesedihan, rasa takut, kenikmatan, cinta, terkejut, jengkel, dan malu.

Sedangkan menurut Hurlock terdapat dua macam bentuk emosi, yaitu sebagai berikut:

#### 1) Emosi Positif

Emosi positif adalah emosi yang menghadirkan perasaan baik/positif terhadap seseorang yang mengalaminya. Ada tujuh

macam emosi yang masuk dalam emosi positif, diantaranya adalah hasrat, keyakinan, cinta, seks, harapan, romansa dan antusiasme. Ketujuh emosi tersebut merupakan bentuk yang paling dominan, kuat dan paling umum digunakan dalam usaha kreatif. Jenis emosi ini dapat menunjang keberhasilan hidup seseorang dan dianggap tidak merugikan orang lain. Presentasi besar keberhasilan dari emosi positif ini bergantung pada batas kewajaran yang digunakan. Dari kebanyakan realita yang terjadi, energi emosi positif lebih baik digunakan dalam mengingat dibandingkan dengan energi emosi negatif. Emosi positif akan senantiasa menghasilkan perasaan bahagia, sebab emosi ini dapat membuat otak ingin kembali memunculkan kembali memori tersebut. Selain itu emosi positif juga memiliki unsur motivasi yang sangat kuat sehingga dapat menumbuhkan motivasi untuk individu yang mengalaminya. Dalam memunculkan emosi positif ini kita harus mampu mengalahkan dan membuang semua energi yang terkandung dalam muatan emosi negatif.

## 2) Emosi Negatif

Emosi negatif adalah suatu emosi yang seringkali selalu diidentikan dengan perasaan tidak baik/ tidak menyenangkan dan dapat mengakibatkan perasaan negatif baik kepada orang yang mengalaminya maupun orang lain disekitarnya. Biasanya emosi negatif ini berada diluar batas normal kewajaran yang dapat ditolerir, memunculkan sikap-sikap yang susah untuk dikendalikan yang bahkan bisa sampai merusak barang-barang atau melukai

orang lain, misalnya marah-marah, berkelahi, menangis histeris, tertawa keras terbahak-bahak yang berlebihan bahkan timbulnya tindakan kriminal. Biasanya emosi negatif seringkali menimbulkan berbagai permasalahan bagi orang yang mengalaminya yang bahkan bisa pula berdampak pada orang lain dan masyarakat secara luas. Biasanya orang yang mengalami emosi negatif lebih sering mengutamakan emosi-emosi yang bernilai negatif/buruk, seperti sedih, marah, kecewa, cemas, tersinggung, benci, jijik, prasangka, takut, curiga dan lain sebagainya. Emosi semacam itu sangat dapat dipastikan akan memunculkan dampak buruk baik bagi orang yang mengalaminya maupun orang lain disekitarnya.

#### **d. Kematangan Emosi**

Kematangan Emosi menurut Chaplin (2011) adalah satu perkembangan emosional menuju tingkat dewasa yang menyebabkan individu yang bersangkutan tidak lagi bersikap dengan pola emosional anak-anak yang tidak wajar. Istilah kematangan atau kedewasaan emosi seringkali mengarah kepada adanya kontrol secara emosional. Pada kenyataannya, orang-orang dewasa pun pasti pernah atau bahkan sering mengalami emosi yang dirasa kekanak-kanakkan dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan sosial masyarakat, namun mereka mampu untuk menahan atau mengontrol emosi tersebut dengan cara yang baik sehingga berbeda dengan yang dilakukan oleh anak-anak.

Menurut Yustinus Semiun (2006) kematangan emosi adalah suatu kemampuan reflek individu dalam menyelesaikan suatu masalah ketika dihadapkan dengan berbagai situasi dengan cara yang lebih dewasa yang

pastinya lebih baik dan bermanfaat. Menurut Piaget, kematangan emosi adalah kemampuan mengendalikan atau mengontrol emosi secara baik oleh seseorang. Dalam hal ini seseorang tidak akan mudah terpengaruh oleh suatu rangsangan yang datang ketika emosi individu tersebut sudah baik dan matang

Menurut Sarwono, setiap keadaan dan perilaku individu akan selalu disertai dengan warna afektif baik dalam tingkat yang kecil atau lemah maupun tingkat yang besar dan luas. Warna afektif yang dimaksud dalam hal ini adalah suatu perasaan yang akan dirasakan ketika menghadapi suatu situasi, misalnya perasaan gembira, sedih, kecewa, putus asa, terkejut, marah dan sebagainya.

#### **e. Ciri-ciri Kematangan Emosi**

Menurut Hurlock (1994 dalam Zulaikhah 2015), seseorang yang telah matang emosinya tidak akan bereaksi secara emosional tanpa berfikir sebelumnya dalam menghadapi suatu situasi.

Sedangkan menurut Walgito (2004), ciri-ciri kematangan emosi adalah sebagai berikut:

- 1) Seseorang yang sudah matang emosinya akan dapat berfikir secara lebih baik dan obyektif sehingga akan lebih mudah dalam menerima suatu keadaan baik itu keadaan dirinya maupun keadaan orang.
- 2) Seseorang yang sudah matang emosinya akan dapat mengatur pikirannya dengan baik sehingga tidak mudah bersifat impulsif dan akan berfikir dengan baik ketika memberikan tanggapan terhadap stimulus yang datang kepadanya.

- 3) Seseorang yang sudah matang emosinya akan mampu mengontrol emosi dan mengekspresikan emosinya dengan baik.
- 4) Seseorang yang sudah matang emosinya akan bersifat sabar, penuh pengertian dan pada umumnya cukup mempunyai toleransi yang baik.
- 5) Seseorang yang sudah matang emosinya akan mempunyai tanggung jawab yang baik, dapat berdiri sendiri, tidak mudah mengalami frustrasi dan akan menghadapi masalah dengan penuh pengertian.

**f. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kematangan Emosi**

Menurut Astuti (2005) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kematangan emosi seseorang, antara lain adalah pola asuh orang tua, usia, jenis kelamin, pengalaman, tempramen, perubahan interaksi dengan teman sebaya dan juga perubahan di lingkungan sekitarnya.

Menurut Young (Maryati dkk, 2007), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kematangan emosi seseorang, yaitu:

1) Faktor Lingkungan

Lingkungan tempat individu tinggal, termasuk didalamnya adalah lingkungan keluarga dan lingkungan sosial masyarakat.

2) Faktor Individu

Perbedaan persepsi dari setiap individu dalam mengartikan suatu hal dapat menimbulkan gejolak emosi, meliputi kepribadian yang dimiliki oleh setiap individu.

3) Faktor Pengalaman



Pengalaman yang diperoleh individu semasa hidupnya juga akan mempengaruhi kematangan emosi.

## **2. Adaptasi**

### **a. Pengertian Adaptasi**

Adaptasi adalah proses dari suatu individu dalam melakukan penyesuaian diri terhadap beban lingkungan dengan maksud untuk dapat bertahan hidup (Sarafino, 2007). Yustinus Semiun (2006) mengatakan penyesuaian diri atau adaptasi adalah cara dari individu dalam menghadapi tuntutan tuntutan yang datang baik dari dalam ataupun dari luar individu tersebut. Sedangkan menurut Gerungan (2006), penyesuaian diri berarti upaya dari suatu individu untuk mengubah diri agar sesuai dengan keadaan lingkungan, dapat juga mengubah keadaan lingkungan sesuai dengan keinginan dan keadaan individu tersebut.

### **b. Tujuan Adaptasi**

Marisa Laela (2014) mengatakan bahwa tujuan dari adaptasi adalah sebagai berikut:

- 1) Menghadapi tuntutan keadaan secara sadar.
- 2) Menghadapi tuntutan keadaan secara realistis.
- 3) Menghadapi tuntutan keadaan secara obyektif.
- 4) Menghadapi tuntutan keadaan secara rasional.

### **c. Macam – macam Adaptasi**

Macam – macam adaptasi dalam Marisa Laela (2014) adalah sebagai berikut:

### 1) Adaptasi Fisiologis

Adaptasi fisiologi adalah suatu respon sebagian tubuh atau seluruh tubuh dalam menghadapi stressor baik internal maupun eksternal yang datang pada dirinya guna mempertahankan fungsi kehidupannya. Setiap tahap perkembangan mempunyai stressor tertentu.

Mekanisme fisiologis adaptasi berfungsi melalui umpan balik negatif, yaitu proses dimana mekanisme control merasakan suatu keadaan abnormal seperti ketika seseorang berada didaerah yang bersuhu rendah dan suhu tubuh mulai menurun maka tubuh akan membuat respon adaptif seperti banyak mengeluarkan urin dan kemudian badan menggigil untuk mengembalikan kembali panas tubuh ke keadaan normal.

Ketiga dari mekanisme utama yang digunakan dalam menghadapi stressor dikontrol oleh medulla oblongata, formatio retikuler dan hipofisis.

### 2) Adaptasi Psikologis

Adaptasi psikologis adalah suatu proses atau mekanisme dari tubuh secara psikologis dalam menghadapi suatu stressor yang datang (Hidayat, 2008). Proses adaptasi ini sangat membantu seseorang ketika menghadapi suatu stressor, adaptasi psikologis ini biasanya didapatkan dari pengalaman dan pembelajaran oleh individu terkait ketika mengalami stressor dalam kesehariannya.

Perilaku adaptasi psikologis bisa berupa konstruktif atau dekstruktif. Perilaku konstruktif berfungsi untuk individu ketika ditantang untuk menyelesaikan konflik yang dihadapinya. Perilaku destruktif lebih berpengaruh terhadap kepribadian individu terkait dalam menghadapi

situasi yang berat, dan berpengaruh terhadap kemampuan individu dalam berfungsi dan memecahkan masalah yang datang kepadanya.

Perilaku adaptasi psikologi disebut juga sebagai mekanisme koping. Mekanisme koping ini dapat ditinjau dari tugas yang dilakukan individu, mencakup penggunaan teknik untuk memecahkan suatu masalah yang dilakukan oleh individu secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang berupa ancaman atau dapat juga mekanisme pertahanan ego, yang bertujuan untuk mengatur emosi negatif dan dapat memberikan perlindungan bagi individu terkait terhadap anxietas dan stres. Mekanisme pertahanan ego merupakan suatu metode koping terhadap stres secara tidak langsung.

### 3) Adaptasi Perkembangan

Pada setiap tahap perkembangan, seseorang biasanya menghadapi tugas perkembangan dan menunjukkan karakteristik perilaku yang berbeda-beda sesuai dengan tahap perkembangan yang dilaluinya. Perilaku stres yang berkepanjangan dapat menyebabkan terganggunya kelancaran dalam menyelesaikan suatu tahap perkembangan. Dalam bentuk yang lebih ekstrem stres yang berkepanjangan dapat berakhir pada krisis pendewasaan.

Umumnya pada tahap perkembangan bayi atau anak kecil stressor yang mereka hadapi berasal dari lingkungan rumah atau keluarganya. Jika mereka diasuh dalam suatu lingkungan yang responsif dan empati, maka respon koping adaptif yang sehat akan dapat dengan mudah dipelajari karena harga diri yang sehat telah berkembang dengan baik dalam diri mereka (Haber et al, 2002).

Pada anak usia sekolah biasanya yang dikembangkan adalah rasa kecukupan. Mereka mulai menyadari bahwa mereka akan mampu mencapai tujuan dengan dibantu oleh akumulasi pengetahuan dan kemampuan menggunakan keterampilan yang diperlukan. Pada usia ini biasanya harga diri mereka akan berkembang melalui hubungan pertemanan, dan sikap saling berbagi diantara teman. Stres yang muncul pada tingkatan ini akan ditunjukkan dengan ketidakmampuan atau rasa ketidakinginan anak dalam mengembangkan hubungan pertemanannya.

Pada usia remaja biasanya mulai berkembang rasa identitas yang kuat, tetapi pada saat yang bersamaan juga mereka perlu diterima oleh teman sebayanya. Untuk dapat meningkatkan kemampuan penyesuaian diri terhadap stressor yang muncul dalam usia remaja, biasanya akan dibutuhkan sistem pendukung sosial yang kuat, karena pada remaja yang tidak didampingi oleh sistem pendukung sosial yang baik seringkali akan menunjukkan peningkatan masalah psikososial (Dubos, 2002).

Dewasa muda merupakan masa transisi individu dari pengalaman masa remaja menuju pada tanggung jawab orang dewasa. Konflik yang berkembang dalam masa ini biasanya adalah suatu gabungan dari tanggung jawab pekerjaan dan juga keluarga, dan stressor yang muncul merupakan konflik antara harapan dan realitas.

Pada usia setengah baya biasanya sebagian besar dari mereka akan terlibat dalam pembangunan keluarga, tingkatan karier yang sudah stabil dan kemungkinan merawat orangtua mereka. Biasanya pada tahapan ini mereka akan mampu dalam mengontrol keinginan pribadi dan pada

beberapa kasus mereka bisa mengesampingkan kebutuhannya untuk lebih mengutamakan kebutuhan pasangan, anak-anak, atau orangtua.

Pada usia lansia biasanya akan beradaptasi terhadap perubahan dalam keluarga dan kemungkinan juga kematian dari pasangan atau teman hidupnya. Pada usia dewasa tua juga harus menyesuaikan terhadap perubahan pada penampilan fisiknya dan juga fungsi fisiologi.

#### 4) Adaptasi Sosial Budaya

Dikaji dari stresor dan sumber coping dalam dimensi sosial yang mencakup penggalian tentang besarnya tipe dan kualitas dari interaksi sosial yang ada. Stresor yang muncul pada keluarga akan dapat menimbulkan suatu efek disfungsi yang dapat mempengaruhi individu atau malah berpengaruh terhadap seluruh anggota keluarga secara keseluruhan (Reis&Hepnerr, 2003)

#### 5) Adaptasi Spiritual

Setiap individu akan menggunakan sumber spiritual yang berbeda dan bermacam macam dalam menghadapi stresor yang muncul, tetapi terkadang stres juga bisa terwujud dalam dimensi spiritual. Suatu stres yang berat dan berkepanjangan akan dapat mengakibatkan munculnya kemarahan pada Tuhan atau mungkin saja individu tersebut akan merasa bahwa stressor yang dihadapinya adalah suatu hukuman yang diberikan untuknya.

### **3. Kinerja**

#### **a. Pengertian Kinerja**

Menurut Kane (Sedarmayanti, 2001) kinerja adalah wujud nyata dari bakat atau kemampuan seseorang. Keterkaitan kinerja dalam suatu jabatan

diartikan sebagai hasil yang dicapai berdasarkan fungsi jabatan dalam periode waktu tertentu. Menurut Pasolong (2010) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam rangka memenuhi tanggungjawab yang diberikan kepadanya sesuai dengan fungsi dirinya baik dalam bentuk kualitas maupun kuantitas.

Arifin (2017) menyatakan bahwa kinerja merujuk kepada suatu hasil dari perkalian antara kemampuan dan motivasi. Kemampuan yang dimaksudkan disini adalah kemampuan seseorang mengerjakan tugas tugas tertentu dengan cakap, sementara yang dimaksud dengan motivasi adalah keinginan (*desire*) dan kesediaan individu dalam berperilaku dan berusaha. Seseorang yang memiliki kemampuan dan keinginan untuk melaksanakan tugas dengan baik pastinya akan mengerjakan tugasnya dengan sebaik mungkin agar tidak mengecewakan.

#### **b. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Menurut Moorhead dan Chung/Megginson, dalam Sugiono (2009) dalam Sihombing (2013), kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

##### 1) Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Merupakan penilaian yang diterima oleh pegawai dilihat dari baik atau buruknya suatu pekerjaan, berdasarkan ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan dari pegawai yang bersangkutan.

##### 2) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Merupakan besarnya jumlah beban pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur secara kuantitatif dilihat dari kemampuannya dalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaannya.

3) Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)

Penempatan seorang pegawai yang disesuaikan dengan *background* pendidikan atau keahlian pegawai tersebut dalam suatu pekerjaan. Dapat ditinjau dari kemampuan memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang dilakukan oleh pegawai tersebut.

4) Kerjasama Tim (*Teamwork*)

Kerjasama tim dapat dilihat dari bagaimana cara seorang pegawai menyelesaikan pekerjaan bersama dengan orang lain. Kerjasama yang dilihat tidak hanya secara vertikal atau kerjasama antar sesama pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal pun juga harus diperhatikan, karena kerjasama secara horizontal termasuk faktor yang penting dalam suatu kehidupan organisasi agar terjalin hubungan yang kondusif dan juga timbal balik yang saling menguntungkan antara pimpinan dan para pegawainya.

5) Kreatifitas (*Creativity*)

Dilihat dari kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan efektif dan efisien dengan menggunakan cara pegawai itu sendiri sehingga tercipta perubahan-perubahan baru yang berguna untuk kemajuan organisasi.

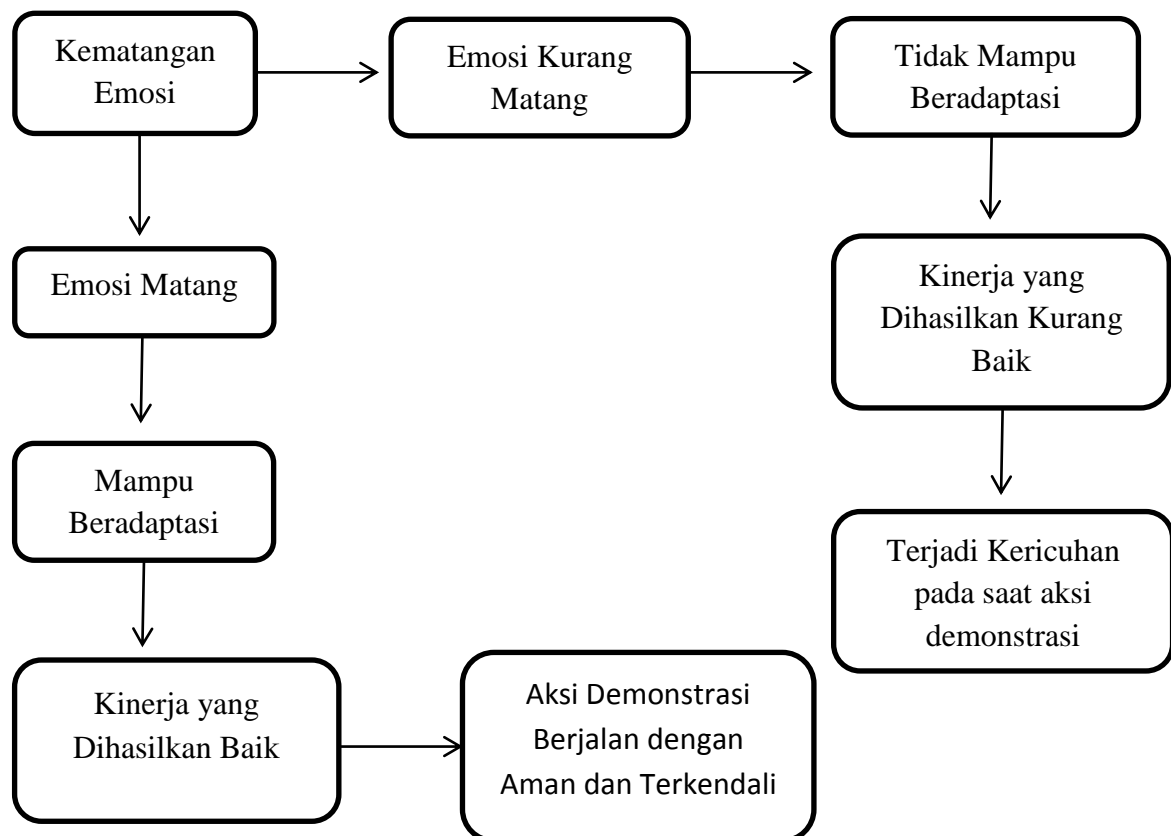
6) Inovasi (*Inovation*)

Dilihat dari kemampuan pegawai dalam menciptakan suatu perubahan untuk kepentingan perbaikan kemajuan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari ide-ide yang muncul dalam mengatasi suatu permasalahan organisasi.

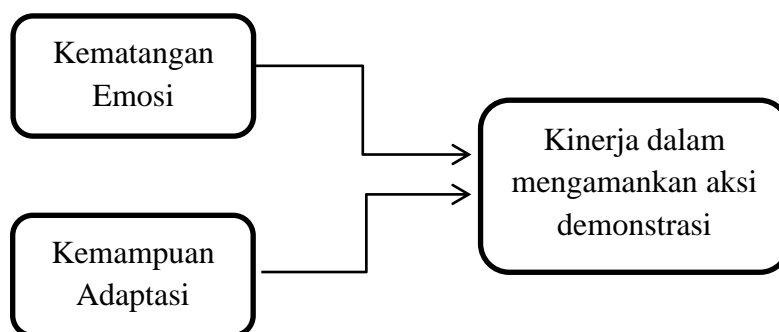
### 7) Inisiatif (*Initiative*)

Mencakup berbagai aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah secara tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan melakukan suatu pekerjaan secara mandiri atau tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil langkah dan tahapan pertama dalam kegiatan.

### B. Kerangka Teori



### C. Kerangka Konsep





**D. Hipotesis**

Hipotesis penelitian ini adalah tingkat kematangan emosi dan adaptasi mempengaruhi kinerja dari pasukan huru hara pada saat mengamankan aksi demonstrasi.