

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Sebagai negara hukum Indonesia memiliki kewajiban untuk dapat melindungi masyarakat dari berbagai ancaman dan mengayomi masyarakat, sehingga dapat tercipta kesejahteraan. Untuk mencapai kesejahteraan tersebut maka diperlukan pihak yang dapat mengatur tindakan masyarakat serta dapat mengawasi dan menegakan hukum dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Pihak yang bertanggung jawab untuk menegakan hukum serta mengayomi masyarakat adalah Kepolisian Republik Indonesia (Polri).

Pengertian polisi sebagai pejabat atau petugas menurut Kunarto (2004) adalah polisi yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Masyarakat lebih mengenal polisi secara individu namun memberi pandangan yang sama terhadap kepolisian sebagai suatu keseluruhan. Polisi yang diartikan sebagai pejabat dituntut untuk lebih profesional, memiliki kemampuan, rasionalitas dan dedikasi yang sangat tinggi karena polisi merupakan atribut negara dan bagian dari organisasi kepolisian (Kunarto, 2004).

Beratnya tugas dan tanggung jawab Polri sebagai alat keamanan Negara menuntut Polri di haruskan memiliki Sumber Daya Manusia yang mampu memenuhi segala aspek persyaratan sesuai standar yang telah di tentukan untuk menjadi anggota Polri, karena Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam suatu organisasi karena merupakan sumber daya yang mengarahkan organisasi serta mempertahankan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dan dikembangkan.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2017 tentang Susunan dan tata kerja satuan organisasi pada tingkat Markas Besar kepolisian Negara Republik Indonesia tercantum pada paragraph 5 pasal 9 mengenai susunan organisasi dan tugas satuan kerja Staf Sumber Daya Manusia (SSDM) yang bertugas membina dan melaksanakan fungsi manajemen bidang SDM yang meliputi penyediaan, penggunaan, perawatan, pemisahan, dan penyaluran personel, asesmen serta psikologi kepolisian, dan upaya peningkatan kesejahteraan personel di lingkungan Kepolisian.

Perubahan zaman kearah era globalisasi menuntut suatu persaingan dalam berbagai bidang kehidupan. Perubahan tersebut menuntut Sumber Daya Manusia yang dapat beradaptasi dengan kondisi yang ada, bukan hanya beradaptasi dengan hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan namun juga faktor-faktor lain seperti status sosial dan kesejahteraan keluarga yang harus tetap dipertahankan dalam kondisi apapun. Karyawan / Personel dalam berbagai level akan mengalami tekanan semacam ini. Tuntutan tugas yang semakin kompleks dalam dunia Kepolisian seringkali dapat memicu terjadinya stres kerja. Hal-hal yang dapat ditandai sebagai indikasi munculnya stres pada Personel antara lain jika banyak diantara Personel di Kepolisian yang sering mangkir, atau tingkat absensi yang tinggi tanpa disertai keterangan yang jelas maupun disertai alasan namun tidak relevan. Cox (dalam Agripta, 2013) menjelaskan bahwa stres merupakan bentuk sikap seseorang terhadap suatu peristiwa kehidupan yang menimbulkan dampak tidak menyenangkan bagi kehidupan fisik dan mental seseorang. tugas yang berlebihan, keterdesakan waktu, bekerja lebih lama untuk memenuhi order, kondisi lingkungan fisik yang kurang mendukung, pekerjaan yang monoton, berulang-ulang dan tidak variatif, hal ini memungkinkan pegawai mengalami stres kerja, dan ditakutkan berdampak buruk bukan berdampak positif terhadap kinerja sehingga usaha pencapaian kinerja pegawai bisa terganggu.

Pada tahun 2015 yang dikutip dari Liputan6.com menurut Kepala Divisi Humas Mabes Polri Irjen Pol Anton Charliyan ada satu penelitian, dimana satuan kerja Kepolisian yang diteliti adalah polisi lalu lintas dan anggota reserse, hasilnya mencengangkan, 80 persen mereka mengalami stres karena beban tugas. Ia melanjutkan, tekanan pekerjaan yang cukup berat, ditambah urusan pribadi menjadi faktor dominan yang menyebabkan anggotanya stres. Pada kasus lainnya yaitu tentang meninggalnya Briпка Teguh Dwiyanto yang ditemukan tewas dalam kondisi mengenaskan di garasi mobil Asrama Brimob Kompi I Batalyon A Resimen III Kedaung, Pemulang, Kota Tangerang Selatan (Tangsel), Banten. Kepolisian menduga Briпка Teguh stres hingga nekat mengakhiri hidupnya. Sebab, korban ternyata merupakan saksi atas kasus penembakan rumah Ketua Fraksi Partai Keadilan Sejahtera (PKS) di DPR Jazuli Juwaini oleh orang tak dikenal pada Rabu malam, 3 Mei 2017 lalu. (liputan6.com 15 mei 2017)

Wasono (2004) menyatakan bahwa polisi merupakan suatu profesi yang rumit dalam peradaban yang kompleks. Hal ini karena profesi polisi mengurus segala aspek masyarakat, berbangsa dan bernegara. Begitu kompleksnya profesi sebagai polisi sehingga menyebabkan hampir tidak ada waktu santai apalagi untuk rekreasi, karena kasus datang susul menyusul, ibarat

perang tiada akhir. Jadi secara umum dikatakan profesi polisi memiliki derajat stres kerja yang tinggi.

Neta S. Pane, Ketua Presidium *Indonesian Police Watch* (IPW), menyatakan bahwa fenomena anggota polisi yang mengalami stres dan berakibat penyalahgunaan senjata api merupakan akibat tekanan berat dalam pekerjaan. Dempsey & Frost (dalam Jayanegara, 2007) menjelaskan bahwa polisi sering berhadapan dengan situasi stres selama menjalankan rutinitas tugas. Polisi harus selalu siap bereaksi, fisik mereka harus tanggap terhadap situasi stres dalam persiapan untuk keadaan darurat, tetapi stres terkadang mengganggu keadaan fisik dan mental mereka.

Menurut Munandar (2008) stres kerja adalah respon individu terhadap stresor yang ada dalam pekerjaan sehingga mengakibatkan individu tidak dapat berfungsi optimal. Reaksi yang dapat terjadi yaitu berupa reaksi fisik, psikologis, dan tingkah laku. Riggio (dalam Almasitoh, 2011) mendefinisikan stres kerja sebagai reaksi fisiologis atau psikologis terhadap suatu kejadian yang dipersepsi individu sebagai ancaman. Evan dan Johnson (dalam Almasitoh, 2011) menyebutkan bahwa stres kerja merupakan faktor yang menentukan naik turunnya kinerja karyawan.

Menurut Sheridan dan Radmacher (2011) ada tiga faktor penyebab stres kerja, yaitu yang berkaitan dengan lingkungan, organisasi, dan individu. Faktor organisasional, yaitu kondisi yang langsung mempengaruhi kinerja individu. Salah satunya adalah karakteristik lingkungan sosial, kondisi sosial yang menjadi sumber stres terjadi pada bentuk pola hubungan antar rekan kerja, atasan dengan bawahan, dan dengan klien dengan konsumen. Hubungan kurang baik antar kelompok kerja akan mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan individu dan organisasi Gibson, dkk (dalam Almasitoh, 2011).

Polisi yang memiliki tingkat stres kerja tinggi mengalami masalah psikologis dan fisik (Morash, Haarr, & Kwak, 2006). Pada umumnya mereka mengalami gangguan kesehatan, sering absen dari pekerjaan, mengalami kejenuhan, dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan mereka. Ketika individu mengalami stres kerja, mereka mengalami stres kronis, gangguan pencernaan, gangguan jantung, penggunaan atau penyalahgunaan alkohol serta obat-obatan, perceraian bahkan usaha bunuh diri (Morash, Haarr, & Kwak, 2006).

Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan individu berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik di dalam maupun di luar lingkungan pekerjaan. Mengingat besarnya pengaruh stress pada kinerja maka pengelolaan stress menjadi

perhatian dan kesungguhan dari manajemen perusahaan agar tujuan organisasi bisa lebih mudah dicapai (Rachmawati, 2008).

Salah satu faktor yang diduga berhubungan dengan terjadinya stres kerja adalah kecerdasan emosi, Damasio (dalam Goleman 1997) mengatakan bahwa emosi berperan besar terhadap suatu tindakan bahkan dalam pengambilan keputusan “rasional”. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi pula. Sedangkan kecerdasan emosional rendah akan berdampak buruk pada mereka. Karena individu kurang dapat mengambil keputusan secara rasional dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat.

Solvey & Mayor (dalam Goleman, 1999) menggunakan istilah kecerdasan emosi untuk menggambarkan sejumlah keterampilan yang berhubungan dengan keakuratan penilaian tentang emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan mengelola perasaan untuk memotivasi, merencanakan, dan meraih tujuan kehidupan. Batasan kecerdasan emosi menurut mereka adalah kemampuan untuk mengerti emosi, menggunakan, dan memanfaatkan emosi untuk membantu pikiran, mengenal emosi dan pengetahuan emosi, dan mengarahkan emosi secara reflektif sehingga menuju pada pengembangan emosi dan intelektual.

Solvey (dalam Goleman, 1999) selanjutnya menyatakan bahwa kecerdasan emosi terdiri dari mengenali emosi diri atau kesadaran diri, mengelola emosi diri atau kesadaran diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan. Mengenali emosi diri atau kesadaran diri merupakan kemampuan untuk mengenali dan menyadari perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Mengelola emosi merupakan kemampuan untuk menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat. Memotivasi diri sendiri merupakan kemampuan untuk menata emosi diri sendiri yang digunakan sebagai alat pencapaian tujuan yang dikehendaki. Mengenali emosi orang lain atau empati merupakan kemampuan untuk mengetahui keadaan perasaan orang lain. Bila seseorang dapat memotivasi diri sendiri memungkinkan kinerja yang tinggi dalam segala bidang. Di sisi lain bahwa individu yang mempunyai ketrampilan kecerdasan emosi yang lebih produktif dan efektif dalam hal apapun akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Membina hubungan merupakan kemampuan yang dapat memudahkan seseorang masuk dalam lingkup pergaulan. Hal penting dalam pembinaan hubungan ini adalah kemampuan untuk memahami emosi orang lain dan kemudian bertindak bijaksana berdasarkan pemahaman tersebut, serta kemampuan untuk mengekspresikan emosi secara tepat kepada orang lain.

Seperti dilansir oleh detik.com (2019) Kasus seorang pria yang mengamuk dan membanting motor yang dibawanya lantaran tidak terima ditilang polisi. Aksi itu pun dilakukan di depan sang kekasih dan seorang Polisi yang menilangnya, peristiwa itu terjadi pada Kamis (7/2/2019) sekitar pukul 06.30 WIB di kawasan BSD, Serpong, Tangsel pria tersebut ditilang karena melanggar lalu lintas, Perbuatan perbuatan pria itu pun membuat sang kekasih menangis histeris. Wanita itu menangis histeris karena melihat perbuatan tersebut. Bahkan dia nyaris tertimpa motor ketika sang kekasih membanting motornya. Sedangkan polisi yang menilangnya terlihat tetap tenang. Dalam video yang viral itu, sang polisi terlihat tetap menulis surat tilang meski sang pria membanting-banting motornya. Polisi yang diketahui bernama Bripka Oky ini pun mendapat apresiasi dari Kakorlantas Irjen Pol Refdi Andri. Dia mengapresiasi sikap Bripka Oky yang tetap tenang dan mampu mengendalikan emosinya.

Bagi polisi tidak ada orang lain, selain rekan kerja yang siap membantu dalam memahami tekanan yang dialami dari pekerjaan. Dukungan rekan kerja sangat efektif dalam menangani berbagai macam masalah stres yang dialami polisi dalam pekerjaannya. Faktor utama yang penting bagi petugas kepolisian untuk mengurangi stres kerja adalah ketergantungan kepada kelompok pendukung atau rekan kerja yang dapat diandalkan. Dengan harapan rekan kerja mampu memberikan nasihat dan jalan keluar. Seorang polisi juga harus tetap berhati-hati akan kemungkinan yang mengancam keselamatan diri mereka sendiri sehingga mereka juga harus tetap mengontrol emosi mereka sekalipun pada kondisi di bawah tekanan (Waters, 2007).

Dilansir dari data yang dihimpun dari Biro Psikologi SSDM Polri pada 8 april 2019 lalu melalui program pelayanan Psikologi yang diberi nama PKP (profile Klinis Psikologis) Kegiatan dimaksud bertujuan untuk memberikan pelayanan perawatan psikologis bagi seluruh personel SSDM Polri serta memahami dan memberikan bantuan bagi personel yang mengalami masalah-masalah psikologis, gangguan penyesuaian diri, tingkah laku abnormal dll. Kegiatan tersebut adalah hal baru yang diterapkan pada ruang lingkup Kepolisian, dalam kegiatan tersebut dilakukan pengukuran pada 3 aspek psikologis, yaitu (aspek kejenuhan , aspek Stres dan aspek psikologis) bagi personel. Dari ketiga aspek tersebut secara umum dari hasil yang di dapat, tingkat kejenuhan ada pada permasalahan yang paling tinggi pada personel SSDM Polri kemudian aspek stress dan aspek psikologis.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis memiliki ketertarikan untuk memahami lebih lanjut melalui penelitian mengenai “Hubungan Kecerdasan Emosi terhadap Stres kerja pada Satuan Kerja Staf Sumber Daya Manusia Mabes Polri Jakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dari penelitian ini adalah meneliti Apakah ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada satuan kerja Staf Sumber Daya Manusia Mabes Polri Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Stres Kerja Pada satuan kerja Staf Sumber Daya Manusia Mabes Polri Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap Ilmu Pengetahuan, khususnya Bidang Psikologi industri organisasidalam kaitannya dengan kecerdasan emosi dengan Stres Kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para staf dan personel yang berada di bagian Sumber Daya Manusia Polri untuk dapat mengetahui dan menggali potensi kecerdasan emosional bagi staf yang bekerja di bidang SDM sehingga para personel mampu mengaplikasikan kemampuannya tersebut dalam menghadapi tuntutan tugas yang begitu besar.

1.5 Uraian Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran ditemukan sedikitnya4 (empat) judul Penelitian terkait tentang Hubungan Kecerdasan Emosi dan Stres Kerja.

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Diana Aulya (2013) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada Polisi Lalu Lintas Polres Metro Jakarta

Pusat. Dari hasil penelitian, dapat di simpulkan bahwa 52,3% responden mengalami stres kerja ringan dan 23,1 % tidak mengalami stres kerja

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Layiya Hafna (2018) mengenai Hubungan antara *Locus Of Control internal* dan Stres Kerja Pada Anggota Polisi Reserse Kriminal Polda aceh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara locus of control internal dengan stres kerja pada polisi reserse kriminal Polda Aceh. Hal tersebut mengindikasikan bahwa individu yang memiliki *locus of control* internal memiliki stres kerja yang rendah. Berdasarkan sumbangan efektif *locus of control* internal terhadap stres kerja pada polisi reserse kriminal Polda Aceh sebesar 21,5 %, hal ini menjelaskan peran *locus of control* internal memengaruhi stres kerja pada polisi reserse kriminal Polda Aceh.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fachmi (2009) perihal hubungan antara dengan kecerdasan emosi perilaku agresif pada polisi anti huru hara (PHH) ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara variabel kecerdasan emosional dengan perilaku agresif sehingga, apabila anggota polisi PHH memiliki kecerdasan emosional yang cenderung tinggi, maka berperilaku agresifnya akan semakin rendah, begitu pula sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional yang dimiliki anggota polisi PHH, maka akan semakin tinggi perilaku agresifnya.
- d. Penelitian yang dilakukan oleh Firda Widya Rahma (2017) tentang Hubungan kecerdasan emosi dengan hasil belajar matematika siswa kelas V SDN 4 Metro Pusat menghasilkan hubungan yang signifikan artinya kecerdasan emosional memberikan pengaruh yang besar pada hasil belajar matematika siswa kelas V SDN 4 Metro Pusat.