

## BAB I

### PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah dan pokok bahasan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

#### A. Latar Belakang Masalah

Kemandirian Polri diawali sejak terpisahnya dari ABRI (Angkatan Bersenjata Republik Indonesia) tanggal 1 April 1999, dimana posisi Polri berada langsung dibawah presiden menandakan awal dimulainya usaha reformasi polisi secara besar-besaran. Paradigma Polri dari sebagai angkatan perang menjadi komponen sipil menuntut polisi untuk mengembalikan citra diri menjadi polisi yang professional sahabat masyarakat, dalam hal ini polisi memikul tanggung jawab yang berat. Disamping menegakan hukum, menjaga ketertiban dan keamanan dalam masyarakat polisi juga harus mampu melindungi, mengayomi, dan peka terhadap dinamika perubahan masyarakat sehingga menuntut polisi untuk lebih bersikap humanis dan simpatik dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi masyarakat.

Polisi dan masyarakat seperti dua mata uang yang tak terpisahkan. Adanya Polisi karena adanya masyarakat, masyarakat membutuhkan polisi guna menjaga ketertiban dan keamanan dalam masyarakat sendiri.

Kedekatan yang terjadi antara polisi dan masyarakat, sehingga dapat dengan mudah masyarakat melihat dan menilai secara langsung gerak tindak dan sepak terjang polisi, kalau ada cacat atau celanya segera tampak. Seperti Hasil wawancara dan pengamatan peneliti pada polisi brimob yang sedang melakukan penjagaan dan pengamanan saat unjuk rasa berlangsung hingga batas waktu pencabutan izin demo yang telah disepakati diawal, polisi bisa berminggu-minggu ditempat tersebut. Makan,minum,mandi, dan istirahat dilokasi dekat-dekat unjuk rasa, hal ini tidak mudah apabila terjadi dalam waktu yang berminggu-minggu sehingga terkadang tenaga polisi sudah terkuras merasa lelah dan jenuh belum lagi saat mulai bertugas menghadapi ratusan bahkan ribuan masyarakat yang berunjuk rasa, kondisi emosional pun menjadi sulit untuk dikontrol sehingga kericuhan antara polisi dan demonstran sering tak terhindarkan, dan pada polisi fungsi lalu lintas yang terkadang masih terlambat datang di jalan macet belum lagi bekerja di jalan dengan ditemani panas dan debu suara kendaraan silih berganti merupakan stres tersendiri bagi polisi yang setiap harinya menangani kemacetan di jalan, sehingga dampaknya ada beberapa anggota Polantas (polisi lalu lintas) yang menjadi kurang melayani masyarakat dengan bersikap sinis dan apatis. Adapun bagian lain yaitu polisi reserses yang bermalas - malasan dalam menuntaskan kasusnya, melakukan penyidikan dan mengungkap suatu kasus terhadap tersangka hingga kasusnya masuk dimeja pengadilan, membutuhkan keterlibatan diri dan

emosional yang besar oleh sebab itu tak jarang banyak polisi yang melampiaskan kekesalannya dengan bersikap sewenang-wenang terhadap orang yang melanggar hukum seperti : mengancam atau memukuli tersangka hingga dapat bercerita yang sebenarnya.

Hal tersebut diatas berbanding lurus dengan survei yang dilakukan oleh the Indonesian human rights monitor, imparisial yang merangkum persepsi masyarakat atas kinerja institusi kepolisian pada tanggal 17 juni–4 juli 2011, yang hasilnya sebanyak 61,2% responden tidak puas dengan kinerja polisi, sementara itu 33,4% mengatakan puas dan sisanya 5,4% menjawab tidak tahu terkait kinerja polisi. Ketidakpuasan masyarakat ini, menurutnya disebabkan sejumlah penyimpangan yang dilakukan aparat kcpolisian.

Penyimpangan-penyimpangan polisi tersebut, diantaranya dapat diketahui melalui persentase responden yang menyatakan terdapat praktek korupsi, kolusi dan nepotisme polisi mencapai 74,80%. Sebesar 75,80 % masyarakat juga mengungkapkan adanya korupsi polisi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Polisi juga dianggap terlibat dalam pungutan liar yang dilakukan di restoran dan tempat hiburan, ataupun perjudian. Jumlah penilaian masyarakat perhadap pungli polisi itu sebesar 61,60 %. Sebesar 59,20 % menyatakan polisi terlibat dalam perdagangan narkoba. Sedangkan penyimpangan berupa penyiksaan yang dilakukan Polri saat penangkapan atau penyidikan, dinilai masyarakat sebanyak 49,40 % (Harian kompas digital, diakses 12 April 2012).

Penjelasan gambaran kinerja polisi diatas, persepsi masyarakat terhadap kinerja polisi, hingga penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh polisi



menambah citra buruk polisi selaku aparat negara. Adrianus Meliala (2001) mengatakan bahwa berbagai macam cara pandang dapat diketengahkan guna membahas kinerja polisi yang negatif, salah satunya adalah pembahasan psikologis yang mengasumsikan bahwa adanya gejala *burnout* yang timbul dikalangan anggota Polisi.

Terbawa tugas pokok polisi, sebagaimana yang tercantum pada UU No.2/2002, pasal 2 yaitu :

“Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.”

Dari pengertian diatas, dapat dilihat bahwa tugas Polisi sangat dilematis karena harus menghadapi dua peran dalam waktu yang sama dimana masing-masing tugas membutuhkan cara dan gaya pelayanan yang berbeda. Dilema dalam tugas ini tentunya bisa menimbulkan konflik pada diri anggota polisi, karena memang menjadi penegak hukum biasa jauh lebih mudah dari pada menjadi penegak hukum yang sekaligus juga pengayom. Disatu pihak dituntut untuk bertindak tegas terhadap orang yang melanggar, sedangkan dipihak lain dituntut untuk berlaku simpatik. Dalam pelaksanaanya tentu sangat kompleks dan tidak mudah, sehingga kadang-kadang antara peran itu menuntut untuk ditampilkan secara bersamaan, akibatnya terjadi konflik peran dalam diri anggota Polri, terutama yang bertugas di lapangan konflik peran yang ada jelas merupakan salah satu sumber stress yang dihadapi (Kunarto,1995).

Kompleksnya tugas yang harus dilaksanakan oleh polisi, tentunya tidak dijalankan oleh polisi umum saja, tetapi dalam institusi kepolisian mempunyai

bagian-bagian yang diberikan tugas secara lebih spesifik dan terfokus. Pelaksanaan tugas dalam Polri secara umum terbagi dalam lima fungsi kepolisian yaitu fungsi intelijen, fungsi reserse, fungsi samapta, fungsi lalu lintas, dan fungsi bimbingan masyarakat. Hakekat fungsi Polantas (polisi lalu lintas) adalah guna mewujudkan kamseltibcar lantas (Keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas). Polantas merupakan etalase dari kepolisian, masyarakat pertama kali melihat kinerja polisi berawal dengan melihat kinerja Polantas di jalan, keberadaan Polantas yang paling mudah untuk ditemui membuat masyarakat akan cenderung melihat baik dan buruknya pelayanan polisi terhadap masyarakat melalui aparat Polantas.

Polisi lalu lintas adalah "wajah polisi di lapangan", yang selalu berhadapan langsung dengan masyarakat dan oleh masyarakat polisi inilah yang "terlihat" sebagai polisi. Polisi fungsi lalu lintas tersebut bekerja di tempat-tempat umum dan terbuka, sehingga masyarakat secara bebas dapat memberikan penilaian atas perilaku polisi - polisi tersebut. Menurut Rahardjo (2002) di tempat-tempat terbuka seperti tersebut di atas, pelaksanaan pekerjaan polisi yang ideal dan profesionalisme polisi teruji. Keberhasilan atau kegagalan polisi akan ditentukan dari keberhasilan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kepolisian secara profesional.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa polisi fungsi lalu lintas di Polresta Bekasi, mereka menggambarkan kondisi kerja saat sedang bertugas mengatur keamanan, ketertiban, dan kelancaran di jalan bagi pengguna jalan sungguh tidak mudah. Polantas hampir setiap hari melakukan

pekerjaannya ditengah hiruk pikuk kemacetan di Bekasi, dimana kota Bekasi merupakan kota yang tergolong padat penduduk, pengguna kendaraan roda dua (motor) yang lebih banyak dari pada beroda empat (mobil, truk, atau bis) membuat jalan - jalan inti di daerah Bekasi tak pernah lengang, tak sebanding dengan luas jalan yang ada di Kota Bekasi. Sehingga kemacetan pun menjadi pemandangan yang setiap harinya harus ditangani Polantas yang dalam hal ini tugas pokoknya yaitu mewujudkan kamseltibcar lantas (Keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas) tentu menjadi tugas berat bagi polantas, disamping itu kondisi lingkungan kerja seperti ; cuaca panas atau hujan, debu, polusi akibat dari asap kendaraan, dan suara bising dari berbagai jenis kendaraan yang hilir mudik. Mengetahui tugasnya yang berhadapan langsung dengan masyarakat, seringkali Polantas menemui pengguna jalan yang melakukan pelanggaran seperti : tidak menaati rambu-rambu lalu lintas, tidak memiliki perlengkapan kendaraan, atau mengendarai dengan ugal - ugalan. Kesemuanya itu menjadi tekanan tersendiri yang dirasakan Polantas.

Beban kerja yang berat tak sebanding pula dengan penghasilan yang didapat, tekanan-tekanan yang dihadapi, kondisi lingkungan kerja yang buruk sehingga para polisi saat sudah merasa lelah sulit untuk mengendalikan diri dan emosi apalagi bersamaan menemukan pelanggaran lalu lintas pada pengguna jalan sehingga tak jarang Polantas sudah merasa lelah, jenuh, kesal menumpahkan emosi dengan bersikap sinis, apatis, atau berkata kasar. Oleh karena itulah, tugas Polantas rentan terhadap stres kerja.



Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental, keadaan seperti ini disebut *burnout* (Imelda, 2004).

Melakukan pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain, sehingga dapat membentuk hubungan yang bersifat asimetris atau tidak seimbang antara pemberi dan penerima jasa pelayanan. Bekerja melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan dan kesakitan (Freudenberger dalam Farber, 1991). Pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional dan secara tidak sengaja dapat menyebabkan stress karena keterlibatan antar mereka dapat memberikan kepuasan bagi kedua belah pihak, atau justru sebaliknya (Sutjipto, 2001).

<sup>4</sup>Menurut Jamaludin Ahmad (dalam *majalah empathy psikologi* hal. 3, 2004) hampir seluruh peneliti mengatakan bahwa profesi polisi dikategorikan sebagai jenis pekerjaan yang sangat rawan stres. Stres yang dialami oleh polisi dapat berasal dari stressor fisik, sosial, psikologis, politik, dan ekonomi, juga berupa *stressor* kerja seperti beban kerja berlebihan, rendahnya gaji, minimnya sarana, lingkungan kerja yang tidak kondusif, resiko nyawa pada saat bertugas, rutinitas kerja dan sebagainya.

<sup>5</sup>Pernyataan di atas sesuai dengan hasil penelitian McShane dan Glinow (2003) yang menyatakan bahwa polisi adalah salah satu dari beberapa pekerjaan

yang digolongkan memiliki tingkat stres yang lebih tinggi daripada pekerjaan-pekerjaan lainnya, seperti: akuntan, artis, manajer rumah sakit, kepala sekolah, dan lain-lain. Stres yang berkepanjangan dapat menjadi potensi terhadap berkembangnya pandangan negatif individu terhadap dirinya yang pada akhirnya dapat menimbulkan *burnout*. Dalam hal ini Penelitian mengenai *burnout* di kepolisian sudah pernah dilakukan oleh Aditama (2003), dari hasil penelitiannya tentang gambaran *burnout* di kepolisian, ternyata terdapat gejala *burnout* di tubuh polisi walaupun tingkatannya masih rendah.

Fenomena *burnout* sebenarnya telah berlangsung selama 20 tahun, dan peneliti lebih banyak menemukan individu yang mengalami *burnout* pada bidang pekerja pelayanan sosial dibandingkan bidang pekerjaan lainnya (Maslach, 1982) Pekerjaan polisi tentunya memiliki nilai sosial, bidang pekerjaan ini menuntut polisi mau tidak mau untuk dapat berhadapan langsung dengan masyarakat baik secara fisik maupun psikis, menjadi aparat penegak hukum sekaligus pengayom masyarakat yang tentu tidak mudah. Pekerja pelayanan sosial dalam hal ini polisi dituntut untuk menampilkan sikap yang ramah, tenang, dan pengertian sekalipun dalam kondisi yang tidak mengenakan. Dengan demikian pekerjaan polisi merupakan pekerjaan yang rentan terhadap *syndrome burnout*.

Kondisi *burnout* ini apabila terjadi pada anggota Polantas jelas akan mempengaruhi kinerja anggota Polantas, apalagi dengan mengetahui tugas Polantas yang begitu kompleks di lapangan sehingga hal ini dapat merugikan institusi Polri dan memberikan dampak negatif pada proses pelayanan yang diberikan polisi kepada masyarakat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh



Maslach dan Leiter (1997), *burnout* merupakan sindrom kelelahan kronis, sinisitas, menjauh dari pekerjaan, dan semakin merasa tidak efektif dalam bekerja. serta tiga dimensi yang dikemukakan yaitu *exhausting*, *cynicism*, dan *ineffectiveness*

Bayley (1994) menyatakan sumber dasar kepolisian adalah manusianya, sedangkan teknologi hanyalah sebagai alat bantu dalam melaksanakan tugas kepolisian. Pengembangan kualitas polisi sangat penting sejalan dengan pesatnya perkembangan dinamika kehidupan dalam masyarakat dan tuntutan pekerjaan. Oleh sebab itu, agar tugas kepolisian dapat berjalan dengan baik maka dibutuhkan polisi yang tangguh dan berkepribadian matang, dimana dalam hal ini keterlibatan emosional yang dilakukan pemberi pelayanan (polantas) dengan penerima pelayanan (masyarakat) membutuhkan banyak energi yang bersumber dari jasmani dan psikis yang sehat.

Salah satu ciri individu yang memiliki kepribadian matang yaitu memiliki kecerdasan emosional yang baik. Salovey dan Mayer (dalam Stein, 2010) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai suatu bentuk kecerdasan yang melibatkan kemampuan untuk memonitor perasaan dan emosi yang dimiliki seseorang dan orang lain, untuk membedakannya dan menggunakan informasi tersebut untuk mengarahkan pikiran dan tindakan seseorang.

Menurut Goleman (2002) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui

keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Goleman mengutip Salovey (2002) menjelaskan kemampuan tersebut menjadi lima kemampuan utama, yaitu : a. Mengenali Emosi Diri Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, b. Mengelola Emosi, merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu., c. Memotivasi Diri yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasisme, gairah, optimis dan keyakinan diri. d. Mengenali Emosi Orang Lain disebut juga empati, kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. e. Membina Hubungan, Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan,

Individu dengan memiliki kecerdasan emosional yang baik dalam menyikapi suatu masalah yang dapat menimbulkan tekanan, ia dapat lebih mengendalikan emosi dan dapat menyesuaikan diri. Kecerdasan emosional akan membuat perbedaan dalam memberikan tanggapan terhadap konflik, ketidakpastian serta stres (Patton, 2000). Kecerdasan emosional diperlukan untuk

mengatasi masalah kehidupan dan merupakan dasar penting untuk menjadi manusia yang penuh tanggung jawab, penuh perhatian, penuh cinta kasih, produktif dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk menerima kelebihan dan kekurangan, mampu mengekspresikan perasaan dengan tepat, mampu memahami diri sendiri, serta mampu mengelola emosi dalam berinteraksi dengan orang lain.

Adapun individu yang memiliki kecerdasan emosional rendah akan banyak mengalami kesulitan untuk memahami dan mengontrol emosinya apalagi untuk memahami perasaan orang lain. Apabila individu ini dihadapkan pada suatu masalah akan lebih sulit mengendalikannya sehingga banyak energi yang terkuras dalam memecahkan suatu masalah. Akibat yang dapat ditimbulkan individu ini akan cepat merasakan kelelahan baik secara mental maupun fisik, mudah jenuh dan putus asa sehingga rentan terhadap terjadinya stres. Stres yang terjadi secara akumulatif dapat memicu timbulnya *burnout*.

Dengan mengetahui uraian di atas, kecerdasan emosional dapat memberikan sumbangan untuk mereduksi terjadinya gejala *burnout* pada individu, sehingga dapat menunjang kinerja Polantas dalam menjalankan tugas pekerjaan sebagai abdi negara.

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti hubungan antara kecerdasan emosional dengan *burnout* pada Polisi fungsi lalu lintas di Polresta Bekasi. Diakui atau tidak profesi Polisi merupakan salah satu pekerjaan yang memiliki tanggung jawab besar yang



rentan terhadap stres dan dapat menimbulkan *burnout*, yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kualitas kinerja polisi.

## **B. Rumusan Masalah dan Pokok Bahasan**

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, dapat diketahui suatu permasalahan yaitu “Apakah ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan *burnout* pada polisi fungsi lalu lintas di Polresta Bekasi”.

### **2. Pokok Bahasan**

- a. *Burnout* adalah Suatu bentuk kelelahan emosional dan kelelahan mental dengan perasaan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri, sinisitas, dan semakin merasa tidak efektif dalam bekerja akibat dari stres yang berkepanjangan.
- b. Kecerdasan emosional adalah serangkaian kemampuan individu untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati), membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain, mampu melakukan penyesuaian diri, dan kemampuan individu melakukan pengendalian stres untuk berhasil mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan kerja.

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *burnout* pada polisi fungsi lalu lintas di Polresta Bekasi.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan memberi sumbangan pada ilmu Psikologi Kepolisian terutama hubungan antara kecerdasan emosional dengan *burnout* pada polisi fungsi lalu lintas di Polresta Bekasi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi munculnya penelitian - penelitian lain terhadap polisi.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan informasi kepada anggota polisi fungsi lalu lintas tentang permasalahan *burnout* agar dapat mengantisipasi, dan apabila mengalami dapat segera menanggulangnya.
- b. Memberikan informasi kepada institusi Kepolisian khususnya di Polresta Bekasi agar dapat menyadari pentingnya memahami kecerdasan emosional bagi Polisi agar dapat meminimalisir terjadinya *burnout*.

## E. Sistematika Penelitian

### Bab I Latar Belakang Masalah

Diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah dan pokok bahasan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### Bab II Landasan Teori

Membahas sejumlah pengertian *burnout*, dimensi *burnout*, faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout*, proses terjadinya *burnout*, dan penyebab timbulnya *burnout*. Pengertian kecerdasan emosional, dan komponen – komponen dari kecerdasan emosional. Kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

### Bab III Metode Penelitian

Berisi tentang identifikasi variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, skala dalam penelitian, metode analisis instrumen, hasil uji coba instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

### Bab IV Laporan Penelitian

Berisi tentang laporan pelaksanaan penelitian yang terdiri dari orientasi kancan, persiapan dan pelaksanaan penelitian, hasil analisis instrumen, pelaksanaan penelitian, serta hasil analisis data.



## Bab V Penutup

Berisi tentang pembahasan hasil penelitian, kesimpulan dan saran dari peneliti.

