

# BAB I

## PENDAHULUAN

**Dalam bab pendahuluan ini akan dijelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.**

### 1.1. Latar belakang masalah

Kinerja secara umum dewasa ini telah menjadi sorotan publik, hal ini karena telah timbulnya iklim demokratisasi dan keterbukaan. Disamping itu, selama ini pengukuran keberhasilan maupun kegagalan seseorang dalam menjalankan tugas pokoknya dan fungsinya sulit dilakukan secara objektif. Kesulitan ini karena belum pernah disusun sistem pengukuran kinerja yang dapat menginformasikan tingkat suatu keberhasilan seseorang.

Istilah kinerja (*performance*) menurut *The Scriber* dalam Kamus Bantam *Englis Dictionary* (1979) yang dikemukakan oleh Prawirosentono (1999:2) bahwa kinerja (*performance*) dari akar kata *to perform* yang mempunyai beberapa *entries* sebagai berikut, melakukan, memenuhi kewajiban suatu nazar, menjalankan suatu karakter dalam suatu permainan, menggambarkan dengan suara atau alat musik, menyempurnakan suatu tanggung jawab untuk mencapai suatu tujuan.

Kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) merupakan bagian dari birokrasi pemerintahan yang berfungsi sebagai penegak hukum (*law enforcement*) dan pemelihara ketertiban umum (*order maintenance*). Secara kelembagaan Polri telah resmi terpisah dari TNI sejak tahun 2000. Sejak saat itulah Polri Pemegang kekuasaan penuh urusan keamanan dalam negeri. Polri sebagai lembaga yang mandiri memiliki kewenangan untuk mengatur, merencanakan dan membiayai dirinya sendiri (Rahardjo, 2002, h. 122). Menjadi suatu lembaga yang memiliki kemandirian adalah satu langkah awal menuju profesionalisme Polri (Djamin, 2000, h. 137).

Profesionalisme merupakan suatu tindakan yang berlandaskan keahlian tertentu yang diperoleh melalui pendidikan khusus dan dilaksanakan dengan memenuhi kode etik profesi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1999, h. 789), profesionalisme berarti mutu, kualitas dan perilaku yang merupakan ciri

suatu profesi atau orang yang profesional. Sage (2005, h. 58) menyatakan bahwa profesionalisme Polri bisa diartikan sebagai peningkatan kualitas SDM Polri, sebagai penegak hukum yang tangguh namun tetap berpenampilan sebagai sosok polisi sipil. Polisi berwatak sipil adalah polisi yang dalam menjalankan pekerjaannya tetap menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia, mampu melaksanakan tugas tanpa menggunakan kekerasan dan bersedia mendengarkan dan mencari tahu sumber dari permasalahan masyarakat (Rahardjo, 2002, h.55). Profesionalisme pada polisi (Pasal 30 aya 4 UU No. 20 tahun 1982 tentang ketentuan pokok Pertahanan Keamanan Negara Republik Indonesia) pertama dilihat dalam tugasnya, yaitu sebagai alat negara penegak hukum, memelihara ketertiban dan keamanan masyarakat, serta melaksanakan tugas selaku pengayom dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat (Banurusman, 1995, h.15).

Pelaksanaan tugas dalam Polri secara umum terbagi dalam lima fungsi kepolisian, yaitu fungsi intelijen, fungsi reserse, fungsi sabhara, fungsi lalu lintas, dan fungsi bimbingan masyarakat (Binmas). Pada fungsi Binmas terdapat fungsi Bhayangkara pembina kamtibmas (Bhabinkamtibmas) yang memiliki fungsi sebagai pembina ketertiban dan keamanan masyarakat dan sebagai Polmas di desa atau kelurahan. Kinerja polisi Bhabinkamtibmas di polresta Kabupaten Bekasi yaitu menangani problem solving, membantu menyelesaikan masalah yang dialami masyarakat, baik masalah keluarga, kriminal, maupun KDRT dan salah satu contoh kasus lainnya seperti seorang pembantu yang dianiaya oleh majikannya, semua kasus tersebut sangat membutuhkan solusi. Oleh karena itu perlu adanya komunikasi dan kerjasama yang baik sehingga terjalin hubungan secara kekeluargaan, dan tidak membedakan bedakan dalam melakukan kunjungan maupun pelayanan terhadap masyarakat.

Pada dasarnya setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan menginginkan pelayanan yang sama dari aparat pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Disini polisi diharapkan oleh masyarakat dapat menunjukkan kinerja yang baik sesuai tugas dan tanggung jawabnya.



Kinerja Polisi Bhabinkamtibmas dalam tiga tahun ini setelah dievaluasi yaitu mengenai kasus – kasus tertinggi di wilayah binaannya yang kurang lebih 750 KK adalah dalam tahun pertama kasus kriminal yang tertinggi, dan tahun kedua mengalami penurunan yang tidak terlalu banyak perubahan namun sifatnya fluktuatif. Disinilah kinerja polisi belum terlihat perubahan secara signifikan, namun masih perlu perjuangan yang cukup keras dengan harapan dapat terwujud suatu kinerja yang baik. Permasalahan yang muncul di masyarakat beraneka ragam sehingga petugas satu persatu harus dapat menyelesaikan masalahnya dengan baik dan tuntas, tanpa harus mengesampingkan tugas pokoknya. Dengan adanya hasil wawancara ini maka penulis ingin meneliti masalah tersebut karena dirasa sangat unik dan perlu untuk dalami. Untuk mencapai tingkat keberhasilan diharapkan adanya kerjasama yang baik antara polisi Bhabinkamtibmas dengan masyarakat agar dapat turut serta membantu dalam menjaga keamanan lingkungan, serta ikut menjaga ketertiban masyarakat. Murphy dan Cleveland ( 1995 ) mengatakan bahwa kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan.

Kondisi kerja yang kurang menguntungkan di atas dapat menjadi sumber stressor bagi aparat kepolisian. Bekerja dalam kondisi stres akan menurunkan kualitas kerja atau dalam hal ini menurunkan profesionalisme. Hasil penelitian menyebutkan bahwa stres dapat menghasilkan penurunan dalam kinerja atau produktivitasnya. Stres juga dapat menimbulkan kelelahan mental dan reaksi - reaksi emosional dan fisik (Munandar, 2001, h.378-387). Menghadapi kondisi seperti tersebut, Goleman (Prawitasari, 1998, h.24) menyarankan penggunaan kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir; berempati dan berdoa. Pada saat krisis, justru kecerdasan emosional yang menguasai kemampuan intelektual, yakni 80% EQ lebih berperan dibanding IQ yang hanya 20% saja (Goleman, 1998, h.45).

Kecerdasan emosional diperlukan agar seseorang dalam menghadapi suatu masalah yang dapat menimbulkan tekanan, dapat mengendalikan emosi. Kecerdasan emosional akan membuat perbedaan dalam memberikan tanggapan terhadap konflik, ketidakpastian serta stres (Patton, 2000, h.1). 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 menghadapi peristiwa sehari-hari.

Polisi secara pribadi juga memiliki permasalahan yang harus dihadapi dan diselesaikan, sama halnya dengan masyarakat secara umum. Namun, polisi tetap dituntut untuk dapat bekerja dengan baik bahkan dengan profesionalisme tinggi, artinya dalam keadaan apapun, tugas dan kewajibannya harus didahulukan. Sikap tersebut sesuai dengan semangat juang Polri yang tercantum dalam Tri Brata dan Catur Prasetya. Tanpa kecerdasan emosional, polisi akan mudah terjebak pada hal-hal yang kurang simpatik. Adanya tindak kekerasan, pelanggaran hukum, penyalahgunaan kekuasaan dan lain sebagainya (Kunarto, 1997, h.194). Lantieri (Goleman, 1998, h.395) menyebutkan bahwa ketrampilan emosional sangat diperlukan untuk mencegah tindak kekerasan. Keberhasilan dalam profesi tidak hanya ditentukan oleh peran kecemerlangan akademis dan teknis, namun juga ditentukan oleh peran dari kecerdasan emosional (Cooper, 1999, h.71).

Pada kasus kekerasan yang terjadi antara aparat kepolisian dengan pengunjuk rasa, Ali (Suara Merdeka, 2006, h.9) menyebutkan bahwa perwujudan empati polisi dan masyarakat sangat diperlukan. Empati yang tidak hanya dilakukan oleh masyarakat terhadap polisi, namun juga oleh polisi terhadap masyarakat. Adanya sikap saling menghormati dan saling menghargai antara pengunjuk rasa dan aparat kepolisian sangat diperlukan ketika menghadapi situasi unjuk rasa. Dalam situasi unjuk rasa yang kacau, sulit bagi seorang polisi untuk dapat benar-benar bersikap profesional.



Dalam menjalankan tugasnya, polisi juga memerlukan suatu lembaga sebagai wadah/sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan lembaga organisasi yang bersangkutan. Tercapainya tujuan lembaga atau perusahaan hanya dimungkinkan karena adanya upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi lembaga tersebut.

Dalam hal ini sebenarnya terdapat hubungan yang erat antara kinerja dengan kecerdasan emosi pada seorang polisi, baik kinerja perorangan dengan kinerja lembaga atau perusahaan. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja lembaga atau perusahaan juga baik. Kinerja yang baik tersebut, dapat menciptakan kondisi kematangan emosional yang baik bagi karyawan, karena adanya keteraturan dan kepastian tujuan dalam menjalankan tugas. Menurut Prawirosentono (1991 : 2), kinerja atau *performance* merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Soeriatmadja dalam Kelana (1994 : 43), masyarakat dirumuskan sebagai suatu keseluruhan kumpulan manusia yang hidup bersama dalam hubungan tertentu. Begitu manusia membentuk masyarakat, begitu tercipta tata susunan yang harus tetap dipeliharanya agar masyarakat itu dapat tetap langsung lestari.

Untuk mencapai tujuannya, masyarakat membutuhkan kesibukan-kesibukan usaha atau kegiatan-kegiatan. Kegiatan-kegiatan dalam masyarakat ini senantiasa dipengaruhi oleh dua hal, yaitu pertama, tetap terpeliharanya tatanan susunan masyarakat itu yang berarti kelompok itu sendiri harus dapat bertahan sebagai masyarakat, dan kedua, yaitu adanya suasana aman yang memungkinkan dilakukan kegiatan-kegiatan.

Untuk hubungan antara warganya, masyarakat menentukan kaidah-kaidah yang harus dipatuhi. Kaidah dapat diartikan sebagai ukuran baik-buruk suatu perbuatan manusia.

Ternyata bahwa tidak semua anggota masyarakat mematuhi kaidah-kaidah yang ditentukan oleh masyarakatnya, sehingga sering terjadi pertentangan-pertentangan kepentingan diantara para anggota masyarakat yang dapat mengakibatkan hal yang kurang baik.

Dalam hal ini diperlukan upaya untuk menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat serta berupaya membudayakan kepada masyarakat akan kesan Polri sebagai pengayom, pembimbing dan pelayan masyarakat. Salah satu kegiatan untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah dengan melakukan bimbingan masyarakat.

Pribadi-pribadi polisi mendapat peran yang sangat penting dan sentral dalam penegakan hukum. Para polisi Bhabinkamtibmas harus melakukan pendekatan dengan masyarakat di wilayah kerjanya secara rutin, oleh karena itu Polisi diharapkan untuk dapat melakukan *Door to Door System* / sambang, minimal 5 KK ( Kepala Keluarga ) setiap harinya. Dalam melaksanakan DDS diharapkan mampu mendekatkan diri antara Polri dengan Masyarakat dan dapat menjalin kemitraan sekaligus upaya deteksi dini terhadap situasi yang ada di masyarakat. Apabila program DDS dapat dilakukan secara serius dan terus menerus, akan mampu menurunkan angka kriminal total yang terjadi di wilayahnya. Dengan harapan seluruh komponen masyarakat terlibat langsung untuk bersama – sama mengeliminir potensi gangguan kriminalitas.

Beberapa uraian di atas, memperlihatkan bahwa dalam kondisi yang penuh tekanan, kemungkinan seseorang dapat kehilangan kontrol emosi dan memunculkan tindak kekerasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja yang baik pada seseorang akan dipengaruhi oleh kecerdasan emosinya. Di satu sisi kecerdasan emosional dapat membantu seseorang dalam mengurangi munculnya tindak kekerasan, termasuk juga bagi seorang polisi. Kemampuan untuk mengendalikan dan mengontrol emosi dengan baik serta bersikap ramah, sopan, berwibawa, serta tidak menampilkan tindak kekerasan saat menjalankan tugas merupakan sosok polisi yang diharapkan oleh masyarakat. Hal inilah yang menjadikan peneliti berniat untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja polisi pada polisi Bhabinkamtibmas, khususnya di Polresta Kabupaten Bekasi.

## 1.2. Identifikasi Masalah

### 1.2.1. Kecerdasan emosi ( EQ )

Kecerdasan emosi memberikan pengertian kecerdasan emosi sebagai berikut : kecerdasan emosi ( *intelegensi emotional* ) merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan seseorang dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri seseorang dalam hubungan dengan orang lain.

1.2.2. Kinerja ( *performance* ) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Suntoro;12 )

### 1.2.3. Polisi

Polisi adalah sebagai pelindung dan pengayom masyarakat pada umumnya dan dengan harapan masyarakat tidak takut melapor apabila ada masalah dan merasa aman dan nyaman.

### 1.2.4. Bhabinkamtibmas ( Bhayangkara Pembina Kamtibmas )

Bhabinkamtibmas adalah anggota Polri yang bertugas membina Kamtibmas dan juga merupakan petugas Polmas di Desa / Kelurahan yang melakukan tugasnya sesuai dengan Standart Operasional Prosedur ( SOP ) yang berlaku.

## 1.3. Batasan masalah

Penelitian yang dilakukan penulis bertempat di Polresta Kabupaten Bekasi khususnya Polisi Bhabinkamtibmas. Penelitian ini membatasi masalah dengan menjelaskan kecerdasan emosi dan kinerja pada polisi Bhabinkamtibmas Polresta Kabupaten Bekasi.



#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni “Apakah ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan kinerja pada polisi Bhabinkamtibmas Polresta Bekasi?”

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dan kinerja polisi Bhabinkamtibmas di Polresta Kabupaten Bekasi. Dan yang terpenting juga untuk mengetahui seberapa besar bentuk kepedulian polisi Bhabinkamtibmas terhadap masyarakat.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Dapat diuraikan dibawah ini beberapa manfaat dari penelitian ini yakni :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Memberikan sumbangan teoritis bagi ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya yang membahas mengenai kecerdasan emosi dan kinerja polisi Bhabinkamtibmas di Polresta Kabupaten Bekasi.

##### **2. Manfaat Praktis**

Memberikan informasi kepada institusi Polri khususnya pada satuan Binmas tentang hubungan antara kecerdasan emosi dan kinerja pada polisi Bhabinkamtibmas di Polresta Kabupaten Bekasi.