

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Menurut Satjipto Raharjo polisi merupakan alat negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan pengayoman, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat (Satjipto Raharjo, 2009). Selanjutnya Satjipto Raharjo yang mengutip pendapat Bitner menyebutkan bahwa apabila hukum bertujuan untuk menciptakan ketertiban dalam masyarakat, diantaranya melawan kejahatan. Akhirnya polisi yang akan menentukan secara konkrit apa yang disebut sebagai penegak ketertiban (Satjipto Rahardjo, 2009).

Kepolisian merupakan ujung tombak penyelenggara keamanan dalam negeri memang mengalami masa yang paling sulit pada saat ini. Bertumpuk persoalan, baik internal maupun eksternal tengah membebani kepolisian Republik Indonesia. Masalah eksternal berkenaan dengan kondisi negara yang belum stabil dan sejumlah masyarakat yang masih berada dalam dunia mispersepsi akan makna demokrasi yang diterjemahkan sebagai kebebasan sebesar-besarnya dan jika mungkin tanpa batas. Sejumlah masalah internal yang tidak kalah pentingnya dalam kinerja kepolisian berkenaan dengan sumber daya manusia kepolisian yang belum sepenuhnya profesional, suatu kondisi yang tidak terlepas dari manajemen rekrutmen, penempatan, promosi dan sebagainya (Harkrisnowo, 2003).

Polantas adalah suatu unit organisasi yang ada pada intansi Polri, polantas sendiri mempunyai beberapa tugas yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, baik di jalan seperti mengatur lalu lintas, serta menangani kecelakaan lalu lintas, serta ada pula di bidang administrasi dan edukasi, seperti pengurusan surat kendaraan bermotor serta penyuluhan tentang tertib berlalu lintas.

Profesi polisi oleh hampir seluruh peneliti dikategorikan sebagai jenis pekerjaan yang sangat rawan stress (Dalam, Ahmad, 2004). Pengabdian untuk menjaga keamanan dan menegakkan ketertiban menyebabkan polisi setiap hari

berada langsung di tengah-tengah masyarakat. Masyarakat dapat melihat dan menilai secara langsung gerak tindak polisi. Jika ada cacat atau celanya maka akan segera tampak, begitu pula jika berprestasi akan cepat diketahui. Pada kenyataannya di lapangan, beberapa respon di masyarakat memperlihatkan kesan kurang puas terhadap penampilan kerja anggota polisi. Seperti polisi lalu lintas yang sering terlambat datang di jalan macet, atau anggota reskrim yang bermalasan dalam menuntaskan kasus-kasusnya merupakan contoh gambaran yang dipersepsi oleh masyarakat tentang polisi

Polisi juga harus siaga 24 jam, setiap saat ketika panggilan datang harus cepat dan tanggap, fasilitas asrama polisi juga tidak memadai, beberapa polsek tidak memiliki asrama bagi anggotanya sehingga ketika terjadi peristiwa darurat maka tidak bisa langsung secepatnya menuju lokasi sehingga berpengaruh pada kurangnya pengakuan dan apresiasi dari masyarakat. Beberapa faktor di atas merupakan bagian dari terpenuhi atau tidaknya kepuasan kerja. Jika kondisi ini dibiarkan terus berlanjut maka motivasi untuk menjalankan tugas menjadi menurun.

Dalam jangka panjang apabila keadaan seperti itu dibiarkan berlarut-larut tanpa terpenuhinya sejumlah aspek kepuasan kerja seperti yang terjadi di lapangan maka mendorong munculnya burnout, misalnya tidak bersemangat dalam menjalankan tugas karena kelelahan emosional, membuat jarak dengan orang lain serta bersikap negatif dan merasa kehadiran dirinya untuk orang lain atau organisasi tidak bermanfaat sehingga pemaknaan terhadap pekerjaan menjadi berkurang

Menurut Adrianus Meliala (Dalam, Aditama, 2004) salah satu asumsi munculnya penampilan kerja polisi yang mengecewakan tersebut disebabkan gejala burnout yang timbul di kalangan anggota polisi

Istilah burnout pertama kali diutarakan dan diperkenalkan kepada masyarakat oleh Herbert Freudenberger pada tahun 1973 dalam jurnal profesional psikologi. Freudenberger menggunakan istilah burnout untuk menggambarkan keadaan fisik dan psikologis dari dirinya serta dari beberapa relawan yang bekerja dengan remaja yang bermasalah (Gold dan Roth, 1993). Dalam jurnal ini diilustrasikan bahwa seseorang yang mengalami sindrom burnout seperti gedung

yang habis terbakar, dari luar tampak baik-baik saja namun sebenarnya didalamnya penuh masalah. Burnout sebagai sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi dan menurunnya prestasi diri yang dapat terjadi pada individu yang bekerja (Maslach dan Leiter, 2007)

Menurut Gunarsa (2004), seseorang yang mengalami burnout akan menunjukkan beberapa gejala fisik dan mental. Adapun gejala fisik meliputi mudah lelah dan letih, berat badan mengalami penurunan, kekuatan dan energi menurun, otot-otot melemas, merasa ada anggota tubuhnya yang sakit, sering mengeluh sakit kepala, mual, kehilangan nafsu makan, mengalami gangguan pencernaan, gangguan tidur, dan denyut nadi meningkat. Sedangkan gejala mental meliputi mudah bosan, gelisah, minat untuk latihan menurun, motivasi menurun, mudah tersinggung, mudah marah, bersikap sinis pada orang lain, cenderung melakukan tindakan yang merugikan (bagi dirinya sendiri, pekerjaan, organisasi), merasa tidak berharga, merasa tidak puas dengan hasil kerjanya, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat (bagi diri sendiri dan orang lain), menarik diri, apatis, tidak peduli dengan orang-orang disekitarnya, dan depresi

Saat ini burnout menjadi masalah krusial di dunia kerja, karena seringkali menghambat laju kinerja para karyawan yang akhirnya merugikan perusahaan. Burnout seringkali muncul di dunia kerja dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya (Cooper dkk, 2001)

Dari hasil penelitian McShane dan Glinow (2003) yang menyatakan bahwa polisi adalah salah satu dari pekerjaan yang digolongkan memiliki tingkat stress yang lebih tinggi dari pada pekerjaan lain, seperti: akuntan, artis, manajer rumah sakit, kepala sekolah dan lain-lain. Stres yang berkempanjangan dapat menjadi potensi terhadap berkembangnya pandangan negative 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 tingkatnya masi rendah.

Fenomena *burnout* sebenarnya sudah berlangsung selama 20 tahun, dan peneliti lebih banyak menemukan individu yang mengalami *burnout* pada bidang pekerja pelayanan sosial disbanding bidang pekerjaan lainnya (Maslach, 1982,

dalam Akhmad, 2003). Pekerjaan polisi tentunya memiliki nilai sosial, bidang pekerjaan ini menuntut polisi mau tidak mau berhadapan langsung dengan masyarakat. Pekerja pelayanan sosial dalam hal ini polisi dituntut untuk menampilkan sikap yang ramah, tenang, dan pengertian sekalipun dalam kondisi yang tidak menyenangkan. Dengan demikian pekerjaan polisi merupakan pekerjaan yang rentan terhadap *syndrome burnout*.

Kondisi *burnout* ini apabila terjadi pada anggota polantas jelas akan mempengaruhi kinerja kerja polantas, karena sebagai anggota polantas dihadapkan langsung dengan keadaan nyata yaitu berada dilapangan dengan berjuta masalah yang kompleks. Hal ini tentu saja akan berdampak langsung dengan penilaian yang diberikan masyarakat kepada Polri secara umum dan kepada polantas secara khusus, karena adanya proses pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang optimal. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Maslach dan Leiter (dalam Akhmad, 2003), *burnout* merupakan sindrom kelelahan secara kronis, sinisitas, menjauh dari pekerjaan, dan semakin merasa tidak efektif dalam bekerja. Serta tiga dimensi yang dikemukakan yaitu *exhausting, cynicism, dan ineffectiveness*

Menurut Gunarsa (2004) dalam psikologi kesehatan bahwa salah satu factor yang mempengaruhi *burnout* adalah motivasi. Semakin tinggi motivasi yang dimiliki seseorang semakin kecil seseorang tersebut mengalami burnout namun apabila semakin rendah motivasi yang dimiliki seseorang maka semakin besar pula resiko seseorang tersebut mengalami *burnout*.

Bayley (dalam Akhmad, 2003) menyatakan sumber dasar kepolisian adalah manusianya, sedangkan teknologi hanyalah sebagai alat bantu dalam melaksanakan tugas kepolisian. Pengembangan kualitas kepolisi sangat penting dengan sejalan dengan pesatnya dinamika perkembangan yang ada dimasyarakat dan tuntutan pekerjaan. Oleh sebab itu agar tugas kepolisian berjalan dengan baik maka dibutuhkan polisi yang tangguh dan mempunyai motivasi kerja yang baik, karena dalam hal ini polantas membutuhkan banyak energy yang bersumber dari jasmani, rohani serta motivasi kerja yang baik untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

Motivasi sebagai kebutuhan yang mendorong kearah suatu tujuan tertentu. Setiap manusia pada hakekatnya mempunyai sejumlah kebutuhan yang pada saat-saat tertentu menuntut pemuasan, dimana hal-hal yang dapat memberikan pemuasan pada suatu kebutuhan adalah menjadi tujuan dari kebutuhan tersebut. Motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja (Anoraga, 2006)

Motivasi kerja adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah pada pencapaian tertentu dan bila tujuan tersebut berhasil tercapai akan memuaskan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Dorongan untuk melakukan kegiatan bekerja ini masing-masing tujuannya memiliki harkat yang berbeda-beda bagi tiap individu (Munandar, 2001)

Dari beberapa pernyataan diatas penelitipun melakukan wawancara kepada seorang pejabat polisi yang berpangkat Kompol, yaitu seorang mantan wakil kesatuan lalu lintas di Polresta kota Bekasi, yang sekarang bertugas dibagian sekretariat umum, markas besar polisi Republik Indonesia."Pejabat tersebut menyatakan bahwa masalah yang pasti terjadi pada polisi lalu lintas, yaitu penundaan kerja, kelelahan secara fisik maupun emosional, terlambat datang saat bekerja, hal ini dikarenakan, polisi lalu lintas bekerja secara monoton, dan langsung berhadapan dengan masyarakat yang mempunyai latar belakang sosial yang berbeda-beda. Jam kerja yang panjang yaitu 9 jam kerja perhari, serta semakin banyaknya pengendara kendaraan bermotor yang tidak disiplin berlalulintas dan personil yang tidak sebanding pada saat bertugas dilapangan. Hal ini saya rasa tidak hanya terjadi dikota Bekasi namun juga terjadi pada polisi lalu lintas dikota lain (Wawancara tanggal 27 Februari 2014)

Dari hasil wawancara diatas kemudian penelitipun melakukan wawancara lebih lanjut kepada seorang Psikolog yang bertugas di Polda Metro Jaya, yang bertugas pada bagian sumber daya manusia. Wawancara ini dilakukan untuk memperjelas fakta yang ada yang didapat dari hasil wawancara sebelumnya. Dari hasil wawancara ini didapatkan bahwa memang benar fakta-fakta yang didapat dari wawancara sebelumnya adalah gejala-gejala dari *Burnout*, memang benar

fenomena *burnout* terjadi pada polisi lalu lintas (wawancara tanggal 08 Maret 2014)

Untuk lebih memperkuat penelitian ini peneliti pun melakukan wawancara kepada seorang pejabat di bagian lalu lintas di Polres Jakarta Timur. Beliau adalah Kasat Laka Jakarta Timur. Beliau mengatakan bahwa menjadi seorang polisi lalu lintas terutama yang berada dibagian lapangan pastinya akan mengalami kelelahan kerja hal ini dapat disebabkan banyak faktor antara lain, jam kerja yang tidak mengenal waktu, pekerjaan yang tidak dapat diduga seperti kecelakaan, imbalan yang didapat kurang sesuai dengan tugas yang di emban. Hal ini dapat berakibat pada beberapa hal antara lain datang telat waktu, mangkir saat bertugas serta adanya penundaan kerja (wawancara tanggal 08 Maret 2014)

Dengan melihat fenomena yang ada inilah yang melatar belakangi peneliti untuk mengkaji hal ini dalam sebuah penelitian yaitu hubungan motivasi dengan *burnout* pada satuan polisi lalu lintas di Jakarta Timur

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini peneliti membahas masalah pada *Burnout* dan Motivasi kerja. Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, dapat diketahui suatu permasalahan yang terjadi pada polisi lalu lintas di Jakarta timur, yaitu bermacam-macam masalah yang timbul seperti kelelahan secara fisik maupun emosional, kelelahan bekerja yang mengakibatkan pada datang telat waktu, mangkir saat tugas, serta adanya penundaan kerja.

Seperti yang diungkapkan oleh Gunarsa (2004), seseorang yang mengalami *burnout* akan menunjukkan beberapa gejala fisik dan mental. Adapun gejala fisik meliputi mudah lelah dan letih, berat badan mengalami penurunan, kekuatan dan energi menurun, otot-otot melemas, merasa ada anggota tubuhnya yang sakit, sering mengeluh sakit kepala, mual, kehilangan nafsu makan, mengalami gangguan pencernaan, gangguan tidur, dan denyut nadi meningkat. Sedangkan gejala mental meliputi mudah bosan, gelisah, minat untuk latihan menurun, motivasi menurun, mudah tersinggung, mudah marah, bersikap sinis pada orang lain, cenderung melakukan tindakan yang merugikan (bagi dirinya sendiri, pekerjaan, organisasi), merasa tidak berharga, merasa tidak

puas dengan hasil kerjanya, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat (bagi diri sendiri dan orang lain), menarik diri, apatis, tidak peduli dengan orang-orang disekitarnya, dan depresi

#### Batasan Masalah

Pada batasan dalam penelitian ini penulis mengkaji salah satu penyebab dari munculnya factor-faktor yang mempengaruhi *burnout* pada polisi lalu lintas, yaitu factor Motivasi kerja merupakan factor yang dapat mempengaruhi *burnout* pada anggota di suatu organisasi ataupun karyawan di suatu organisasi

#### 1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “apakah ada hubungan yang signifikan antara Motivasi kerja dengan *burnout* pada polisi lalu lintas di Jakarta timur”?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara Motivasi kerja dengan *burnout* pada polisi lalu lintas di Jakarta Timur  
Manfaat Penelitian

#### 1.5. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dibidang Psikologi, khususnya yang berkaitan dengan *burnout* yang di pengaruhi oleh motivasi kerja, dan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan refrensi untuk penelitian selanjutnya.

#### 1.6. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi kepolisian khususnya polisi di bagian polisi lalu lintas, mengenai *burnout* yang di pengaruhi oleh motivasi kerja