

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial yang dibangun dan dikoordinasikan secara sadar oleh anggotanya. Maka dari itu, suatu keberhasilan sebuah organisasi pada dasarnya merupakan hasil usaha dari setiap individu yang ada di dalamnya (Thoha, 2003). Jika usaha tiap individu baik maka kinerja organisasi tentu akan baik pula (Semba, 2017). Prinsip bahwa usaha individu dalam organisasi tentu berlaku secara umum dan universal, tak terkecuali pada Institusi besar yang bertugas menjaga keamanan negara, yaitu Polisi Republik Indonesia. Organisasi Kepolisian adalah institusi nasional yang eksistensinya untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dan memiliki otoritas sesuai yang diatur dalam perundang undangan (Danendra, 2012).

Polisi Republik Indonesia merupakan salah satu institusi di Indonesia yang memperkerjakan pegawai dalam jumlah yang besar dari berbagai kemampuan dan bidang keahlian dengan tingkat pendidikan yang beragam, sehingga lingkungan kerja yang muncul pada institusi ini merupakan lingkungan kerja yang dinamis (Nugroho, 2006). Kepolisian Republik Indonesia sebagai sebuah organisasi juga membutuhkan inovasi dalam meningkatkan profesionalisme untuk menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana fungsinya sebagai alat negara dalam memelihara keamanan dan menegakkan hukum sesuai dengan UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 2 yaitu fungsi kepolisian adalah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan, ketertiban

masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dan juga dijelaskan pada pasal 4 yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya kamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Dikutip dari laman Polri Jogja, organisasi kepolisian sebagai aparat penegak hukum terbagi atas beberapa unsur-unsur fungsi teknis dengan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang dan wilayah masing-masing. Polisi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi Polda DIY terdiri dari beberapa unsur, yaitu unsur pimpinan, unsur pengawasan dan pembantu pimpinan/pelayanan, unsur pelaksana tugas pokok, unsur pendukung, dan unsur tingkat kewilayahan. Pada salah satu unsur yakni unsur pengawasan dan pembantu pimpinan/pelayanan terdapat beberapa satuan kerja, yaitu: Dit Intel, Dit Krimum, Dit Krimsus, Dit Narkoba, Dit Binmas, Dit Sabhara, Dit Lantas, Dit Pam Obvit, Dit Polair, dan Sat Brimob. Kepolisian Satuan Brigade Mobil (Sat Bimob) Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai subjek dalam penelitian ini, yang secara umum memiliki tugas untuk menjadi *back-up* satuan kewilayahan dalam menanggulangi gangguan keamanan yang berintensitas tinggi (Struktur Organisasi Polda DIY, 2018).

Satuan Brigade Mobil (Sat Brimob) merupakan satuan kerja fungsi kepolisian yang bekerja dalam menangani dan menanggulangi gangguan keamanan yang

berintensitas tinggi seperti aksi teror dan sejenisnya, serta memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan kepada masyarakat yang profesional, bermoral, modern dan dipercaya serta menjunjung tinggi hukum dan HAM untuk menciptakan situasi yang kondusif di wilayah provinsi D. I. Yogyakarta (Yogyakarta, Brimob, 2018). Kinerja dari Polri ini juga tidak bisa terlepas dari perilaku kekerasan, khususnya satuan kerja brimob sebagaimana melihat tugas dan wewenang yang ada. Satuan ini memiliki peran penting dalam membantu keamanan negara dalam mengatasi kejahatan tingkat tinggi seperti terorisme, ancaman bom, pengamanan VVIP (konvoi pejabat tinggi negara), penggerebekan dan kerusuhan demo dari masyarakat sipil.

Vice Indonesia memuat artikel tentang kekerasan yang dilakukan oleh anggota polisi kepada sesama anggota hingga pada warga sipil yang tercatat dari tahun 2014 sampai 2018, dan diproses melalui jalur hukum pada artikel ini disebutkan kebanyakan penyebab dari perilaku kekerasan yang dilakukan oleh anggota disebabkan oleh lingkungan kerja yang keras dan tanggung jawab yang berat (Renaldi, 2017). Liputan 6 mengulik kejadian penganiayaan yang dilakukan oleh senior kepada juniornya yang diduga karena menaruh cemburu kepada korban (Fua, 2018). Berita kekerasan yang dilakukan oleh polisi juga datang dari Gorontalo yang sempat menggemparkan media sosial waktu itu lantaran senior atau tersangka merasa tidak diperhatikan saat berbicara oleh korban (Qodar, 2018).

Dalam Anderson dan Pearson (1999) mengatakan bahwa bentuk-bentuk penganiayaan yang tidak terlalu intens bisa menjadi pendahulu bagi tindakan yang lebih intens dan agresif (Anderson & Pearson, 1999). Felson dan Steadman (1983)

mengungkapkan bahwa urutan peristiwa yang mengarah pada serangan selalu dimulai dengan komentar kasar, yang menghasilkan serangan pada identitas dan asal yang pada akhirnya akan menimbulkan serangan fisik (dalam Anderson & Pearson, 1999). Perilaku kekerasan, dan penganiyaan di tempat kerja masih menjadi masalah dan perhatian berbagai pihak hingga saat ini (Hendryadi & Zannati, 2018). Kekerasan yang dilakukan di tempat kerja jarang terjadi sebagai perilaku yang spontan tapi lebih sering sebagai puncak dari peningkatan dalam interaksi negatif antar individu (Anderson & Pearson, 1999).

Kekerasan dan agresi mungkin dapat didahului dengan adanya perundungan, pelecehan emosional, dan *mobbing* yang dapat disebut juga sebagai ketidaksopanan (Brad & Wang, 2008). Pearson & Poarath (2005) menyebutkan, bahwa ketidaksopanan ditempat kerja atau *workplace incivility* menghasilkan dampak negatif yang nyata bagi individu dan organisasi dari pengembang sumber daya manusia (dalam Brad & Wang, 2008). Ketidaksopanan di tempat kerja atau *workplace incivility* adalah fenomena yang telah meningkat dalam kehidupan kerja dalam beberapa tahun terakhir, dan penelitian telah menunjukkan bahwa ketidaksopanan di tempat kerja sangat lazim terjadi.

Menurut Anderson dan Pearson (1999) menjelaskan *workplace incivility* sebagai bertindak secara kasar atau tidak sopan, tanpa memperhatikan orang lain, melanggar norma untuk dihargai dalam interaksi sosial, yang secara spesifiknya didefinisikan sebagai perilaku menyimpang berintensitas rendah dengan maksud ambigu untuk melukai target, dalam melanggar norma tempat kerja untuk saling menghormati. Perilaku tidak sopan atau *incivility* berkarakteristik kasar dan tidak

sopan, menampilkan kurangnya perhatian terhadap lainnya (Anderson & Pearson, 1999). *Workplace incivility* memiliki 3 indikator utama menurut Leiter *et al.* yaitu: (a) *Supervisor incivility*, yaitu pimpinan atau pengawas tidak sadar melakukan tindakan yang tidak baik terhadap bawahannya. (b) *Colleague incivility*, indikator ini merupakan tindakan acuh tak acuh atau tidak adanya rasa saling mendukung sesama rekan kerja. (c) *Instigated incivility*, pada indikator ini menjelaskan bahwa karyawan tidak saling menghargai antara satu dengan yang lainnya.

Permasalahan-permasalahan di atas menunjukkan bahwa di lingkungan kerja masih dominan melakukan tindakan kekerasan. Pada buku Sinaulan (2016) yang berjudul “Menungkap Kejahatan dengan Kejahatan”, dipaparkan bahwa masih terjadi kekerasan pada lingkungan aparat kepolisian, pada survei LBH Jakarta 2005 dan 2008 disebutkan responden yang telah mendapatkan kekerasan dari aparat kepolisian mencapai 70% sampai 80%. Secara khusus pada wilayah DKI Jakarta tahun 2005 ditemukan 81,1% tersangka mengalami penyiksaan saat diperiksa aparat kepolisian. Masih dalam literasi yang sama, terjadi peningkatan angka kekerasan yang terjadi pada tersangka yang diperiksa oleh aparat kepolisian pada tahun 2008 sebesar 83,65% angka ini cukup mengejutkan untuk wilayah DKI Jakarta yang selama ini menjadi barometer situasi hukum di Indonesia. Penyiksaan ini terjadi dengan pola yang serupa yaitu penyiksaan secara fisik, psikis dan bahkan seksual (Sinaulan, 2016).

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang mengungkap bahwa adanya perilaku ketidaksopanan di tempat kerja oleh anggota Brimob DIY. Wawancara dilakukan peneliti pada tanggal 17/10/2018 dan 30/11/2018 kepada 10 orang

anggota Brimob Yogyakarta yang berada pada subden yang berbeda. Hasil wawancara menunjukkan bahwa anggota Brimob Yogyakarta tidak dapat terlepas dari perilaku ketidaksopanan di tempat kerja.

Wawancara diungkap melalui indikator-indikator *workplace incivility* oleh Leiter, dkk (2011) dari indikator ketidaksopanan pemimpin atau *supervisor incivility* dai 10 subjek, 7 diantaranya mengaku kerap mengalami sikap tidak baik dari atasannya seperti memberi tindakan kepada anggota yang lalai dalam menjalankan tugasnya, tidak mengindahkan perintah dengan baik, merasa lelah dengan perintah dan keadaan namun tetap harus dilakukan karena hal tersebut sudah menjadi kewajiban sebagai bentuk pengabdian kepada negara.

Dalam *instigated incivlity* atau ketidaksopanan yang dipicu, subjek juga mengatakan bahwa pekerjaan sebagai polisi bagi mereka merupakan pekerjaan yang sangat menghabiskan tenaga dengan resiko dan beban kerja yang tinggi seperti saat mengamankan demo warga sipil yang berlangsung ricuh, mereka merasa bingung harus memperlakukan warganya seperti apa melalui tindakan kasar atau lembut mereka merasa sedang dalam posisi yang serbasalah, tidak jarang mereka mendapat perilaku tidak sopan dari warganya saat mengamankan demo, seperti diludahi, terkena lemparan batu dan senjata warga lainnya, bahkan rekan mereka juga tidak sedikit yang sampai di larikan ke rumah sakit.

Sedangan dari indikator ketidaksopanan rekan atau *colleague incivility*, para anggota brimob ini mengaku juga tidak jarang mendapat perilaku tidak sopan dari teman dan atasannya sendiri, seperti misalkan ada teman yang salah saat melakukan tugas bukannya membantu untuk menyelesaikan tetapi ada beberapa oknum yang

pura-pura tidak tahu, akhirnya yang ditindak oleh atasan hanya orang itu sendiri, para anggota ini juga mengaku pernah mengalami tindakan kekerasan yang mereka sebut dengan pembinaan, jika atasan atau pemberi perintah sedang dalam kondisi suasana yang buruk ditambah anggotanya tidak menjalankan perintah dengan benar maka mulut akan berkata kasar atau bahkan tangan dan kaki yang akan berbicara, tidak ada aturan tertulis dalam melakukan pembinaan seperti ini, namun mereka menerimanya seperti sudah menjadi santapan malam, subjek-subjek mengatakan tidak adanya selebrasi khusus atau sekedar memberikan pujian terhadap sesama anggota yang berhasil atau mendapatkan prestasi dalam menjalankan tugasnya, kalau dari atasan tidak melakukan seperti itu maka para anggotanya juga tidak melakukan hal tersebut. Dari pengakuan 7 dari 10 subjek tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat permasalahan *workplace incivility* pada anggota brimob DIY

Polisi Indonesia sebagai bagian penting dalam proses penegakan hukum dan menjadi salah satu komponen dalam sistem peradilan atau *criminal justice system* yang memiliki kesan dari masyarakat umum berupa polisi sebagai pemburu kejahatan karena pekerjaannya yang berkuat dengan kejahatan pencurian, perampokan, penodongan, pembunuhan, terorisme dan sebagainya. Persepsi tersebut kurang menggambarkan apa yang seharusnya terjadi di tubuh kepolisian Republik Indonesia (Danendra, 2012). Menurut Sutjipto Rahardjo (2008), kepolisian Republik Indonesia mengenal baik slogan “Senyum, Salam, Sapa” yang disingkat S3 yang berfungsi menjadikannya sebagai sahabat/teman masyarakat, polisi yang akrab dengan kelembahlembutan, disamping sebagai pengayom masyarakat.

Menurut Lim, Cortina dan Magley (2008) *workplace incivility* dapat dilakukan baik dalam tindakan verbal maupun non verbal seperti mengacuhkan, menghiraukan, mengganggu sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dan kecemasan bagi mereka yang menjadi korban (Rocky & Setiawan, 2018). Anderson dan Pearson (1999) menjelaskan bahwa ketidaksopanan kerja atau *workplace incivility* akan terus berkembang kecuali sampai individu yang berkaitan melepaskan diri dari pengalaman ketidaksopanan kerja, pengalaman melakukan hal yang tidak sopan dapat meningkat ke titik bahwa individu jelas berniat untuk menyakiti satu sama lain, yang akan memunculkan perilaku kekerasan. Semakin banyaknya ketidaksopanan perilaku pada organisasi maka dapat mempengaruhi rekan kerja untuk mengikuti perilaku ketidaksopanan. Mengacu pada teori *workplace incivility* dilihat sebagai interaksi sosial, dijelaskan bahwa ketidaksopanan dimulai ketika seorang individu misalnya karyawan, *client*, atau *supervisor* terlibat dalam perilaku tidak sopan, atribusi yang dibuat untuk mempengaruhi tindakan tidak baik dan cara orang lain untuk meresponnya, terutama pada individu yang sudah berpengalaman atau lebih dari dua kali melakukan tindakan ketidaksopanan kerja, akan membentuk pikiran karyawan lainnya bahwa perilaku ini dapat ditoleransi di tempat kerjanya (Ulandari & Anis, 2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Zauderer (2002) telah mengidentifikasi *workplace incivility* secara sederhana dan mengatakan bahwa ketidaksopanan di tempat kerja sebagai perilaku tidak sopan atau perilaku buruk yang dapat terjadi di lingkungan kantor (Zauderer, 2002). Ketidaksopanan mencakup pelanggaran

norma-norma di tempat kerja untuk saling menghormati, dan akibatnya berpengaruh pada kinerja, kerjasama dan motivasi dapat terhambat (Brad & Wang, 2008). Pada studi-studi sebelumnya memberikan bukti bahwa penting untuk memperlajari perilaku ketidaksopanan karena dapat menimbulkan dampak *negative* pada sikap karyawan (Hendryadi & Zannati, 2018).

Menurut Torkelson, dkk. (2016) menyebutkan beberapa faktor yang dapat menimbulkan *workplace incivility* yaitu: (a) Tekanan organisasi, seperti perubahan di tempat kerja, menghasilkan ketidakpastian tentang *downsizing*, restrukturisasi, dan merger. (b) Tuntutan tinggi dalam pekerjaan (*job demand*) (c) Teknologi baru untuk komunikasi. (d) Kepemimpinan yang buruk. (e) Tenggat waktu yang dikompres. (f) Pekerjaan dan informasi yang berlebihan (Torkelson, dkk., 2016).

Berdasarkan keenam faktor diatas, terdapat faktor tuntutan tinggi dalam pekerjaan atau *high job demand* yang dapat mempengaruhi seorang karyawan dapat melakukan perilaku ketidaksopanan di tempat kerja. Pekerjaan dengan tuntutan tinggi yaitu dalam pekerjaan yang kurang otonomi dalam kombinasi dengan beban kerja yang tinggi, pekerja sangat peka terhadap target dan pelaku intimidasi di tempat kerja. De Cuyper, Baillien, dan De Witte (2009) menemukan bahwa ketidakamanan pekerjaan dikaitkan dengan target dan laporan pelaku intimidasi di tempat kerja. Peneliti memilih faktor *Job Demand* sebagai variabel bebas dalam penelitian ini karena anggota kepolisian khususnya anggota Brimob dengan tuntutan kerja yang tinggi dapat memunculkan tindakan *workplace incivility* (Torkelson, Holm, Bäckström, & Schad, 2016). Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara, yaitu dengan adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi akan membentuk

pribadi-pribadi yang keras dan akan memunculkan perilaku ketidaksopanan di tempat kerja.

Menurut Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli (2001) *job demand* atau tuntutan kerja dapat dikatakan sebagai aspek fisik, sosial atau organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan upaya fisik atau mental yang berkelanjutan dan terkait dengan biaya fisiologis dan psikologis tertentu. Nurendra (2016) menambahkan bahwa tuntutan pekerjaan atau *job demand* adalah segala aspek fisik, psikologis, sosial, dan organisasional dari sebuah pekerjaan yang membutuhkan usaha dan keterampilan fisik dan psikis secara berkelanjutan, sehingga membutuhkan pengorbanan fisik dan psikologis tertentu (Nurendra, 2016). Menurut Bakker dan Demerouti (2008) terdapat lima dimensi dari *Job demand*, yaitu: (a) *Work pressure*. Dimensi ini merupakan suatu respon adaptif pada suatu situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan perilaku bagi para karyawan. (b) *Emotional demand*. Kondisi emosi yang dirasakan dan harus dihadapi ketika individu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaannya atau bisa juga terjadi karena interaksi dengan orang yang berhubungan dengan pekerjaan tersebut. (c) *Hassle*. Kerumitan dalam pekerjaan, yang dirasakan seseorang dalam beberapa hal yang dianggap sebagai penghambat dalam menyelesaikan tugas. (d) *Role conflict*. Konflik peran merupakan ketidakcocokan antara harapan-harapan yang berkaitan dengan ambiguitas suatu peran yang sedang dijalani yang seringkali memunculkan konflik-konflik. (e) *Cognitive demand*. Merupakan tingkat memori dan sumber daya perhatian yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas.

Menurut Anderson dan Pearson (1999) *workplace incivility* didefinisikan sebagai perilaku menyimpang berintensitas rendah dengan maksud ambigu untuk melukai target, dalam melanggar norma tempat kerja untuk saling menghormati. *Workplace incivility* berkorelasi dengan sejumlah variabel psikologis, salah satunya *job demand* (Anderson & Pearson 1999). Torkelson, dkk. (2016) menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi dari lingkungan kerja yang penuh tekanan diidentifikasi sebagai kontributor penting untuk penjelasan tentang ketidaksopanan di tempat kerja (Torkelson, Holm, Bäckström, & Schad, 2016) dalam studi Blau dan Andersson (2005) juga mengungkapkan bahwa kelelahan yang dirasakan akibat tuntutan dan lingkungan kerja yang penuh tekanan akan menimbulkan perasaan ketidakadilan yang akan berpotensi berkembang menjadi perilaku ketidaksopanan yang terjadi di tempat kerja (Blau & Andersson, 2005).

Karyawan dengan *job demand* tinggi seperti kelebihan pekerjaan cenderung akan menunjukkan perilaku menyimpang di tempat kerja yang dapat menyebabkan tekanan pekerjaan secara jangka panjang, hal ini menjadi sesuatu yang terprediksi bahwa kemampuan karyawan dalam berinteraksi dan bersikap secara sopan akan terpengaruh ketika karyawan mengalami tuntutan pekerjaan berlebihan (Koon & Pun, 2017). Sebaliknya karyawan dengan *job demand* yang terkontrol atau terkendalikan akan mampu mengurangi kelebihan kerja atau menghilangkan hubungan antara tuntutan pekerjaan dan perilaku yang memprovokasi ketidaksopanan di tempat kerja (Jenkins, Heneghan, Bailey, & Barber, 2014). Hal tersebut menunjukkan bahwa *job demand* ikut berperan dalam menunjukkan *workplace incivility* pada karyawan. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti

mengajukan sebuah rumusan permasalahan apakah ada hubungan antara *job demand* dengan *workplace incivility* pada anggota Brimob Yogyakarta?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *job demand* dengan *workplace incivility* pada anggota Brimob Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis dan praktis.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan terhadap Psikologi khususnya dibidang Psikologi Industri Organisasi mengenai *job demand* dengan *workplace incivility* serta sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberi manfaat bagi anggota Brimob Yogyakarta agar dapat mengurangi perilaku ketidaksopanan di tempat kerja ditinjau dari tuntutan kerja yang ada. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi bagi para pendidik di Universitas Mercu Buana Yogyakarta tentang *job demand* dan *workplace incivility*.