

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Kepolisian adalah segala hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan (UU RI Nomor 2 Tahun 2002). Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (UU RI Nomor 2 Tahun 2002). Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Polri, merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri (UU RI Nomor 2 Tahun 2002). Polri sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 2002 melaksanakan peran dan fungsi kepolisian meliputi seluruh wilayah negara Republik Indonesia.

Organisasi Polri disusun secara berjenjang dari tingkat pusat sampai tingkat daerah berdasarkan daerah hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terdiri dari: (1) Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia disingkat Mabes Polri, merupakan susunan organisasi pada tingkat pusat, (2) Kepolisian Daerah disingkat Polda yaitu pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah provinsi, (3) Kepolisian Resort disingkat Polres yaitu pelaksana tugas dan

wewenang Polri di wilayah kabupaten/kota, (4) Kepolisian Sektor disingkat Polsek yaitu pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah kecamatan (Perpres Nomor 52 Tahun 2010). Organisasi Polri dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah seluruhnya bertugas untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Sesuai dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 bahwa susunan organisasi pada tingkat Polda terdiri atas unsur pimpinan, unsur pengawas dan pembantu pimpinan/pelayanan, unsur pelaksana tugas pokok, unsur pendukung, dan unsur pelaksana kewilayahan. Salah satu unsur pelaksana tugas pokok pada tingkat Polda yaitu Direktorat Samapta (Ditsamapta). Ditsamapta adalah unsur pelaksana tugas pokok dalam bidang samapta pada tingkat Polda yang berada di bawah Kepala Kepolisian Daerah atau disingkat dengan Kapolda (Perpol Nomor 14 Tahun 2018). Pengendalian Massa (Dalmas) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ditsamapta. Diatur dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018, anggota Dalmas bertugas melaksanakan tugas pokok pada Ditsamapta yaitu pengendalian massa (Dalmas), pengamanan unjuk rasa dan negosiasi. Lebih lanjut, para anggota Dalmas pada Ditsamapta Polda DIY disamping melaksanakan tugas pokok juga membantu pelaksanaan tugas pengaturan (lalu lintas), penjagaan, pengawalan dan patroli yang seluruhnya dilaksanakan di wilayah hukum Polda DIY meliputi Polresta Yogyakarta, Polres Sleman, Polres Bantul, Polres Kulonprogo dan Polres Gunungkidul. Para anggota dituntut untuk selalu siap dalam merespon tugas-tugas mendesak yang terjadi di wilayah hukum Polda DIY. Mereka

harus siap memberikan tambahan kekuatan jika terjadi gangguan keamanan ketertiban masyarakat (kamtibmas) di lima wilayah tersebut. Apabila ada PLB (Panggilan Luar Biasa), anggota Dalmas Ditsamapta Polda DIY harus segera meninggalkan segala aktivitas yang sedang dilakukan dan segera berkumpul untuk melaksanakan tugas pengamanan.

Banyaknya tuntutan tugas dan tanggung jawab anggota Dalmas Ditsamapta Polda DIY seiring berjalannya waktu dapat menimbulkan rasa tertekan sehingga cenderung mudah mengalami stress. Stres merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional, fisik dan proses berpikir seseorang (Davis & Newstrom, 1996). Menurut Leatz dan Stolar (1993), jika keadaan stres terjadi dalam jangka waktu lama dengan intensitas cukup tinggi, ditandai kelelahan fisik, emosional dan mental, maka akan mempermudah berkembangnya suatu gejala yang dikenal dengan *burnout*. *Burnout* adalah suatu respon dari gabungan stresor emosional dan interpersonal pada pekerjaan yang berlangsung lama, dan ditunjukkan dengan munculnya kelelahan, sikap sinis dan ketidakefisienan (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001). Maslach, Schaufeli dan Leiter (2001) menjelaskan bahwa kondisi-kondisi yang menandai *burnout* meliputi tiga dimensi, diantaranya adalah kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan rendahnya pencapaian diri (*reduced personal accomplishment*). Dimensi yang pertama yaitu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), disebabkan oleh terkurasnya energi secara emosional untuk menghadapi situasi akibat beban kerja atau tuntutan pekerjaan. Dimensi *burnout* yang kedua yaitu depersonalisasi (*depersonalization*) adalah perasaan

dimana seseorang merasa kehilangan realitas diri dan merasa bertingkah laku seperti orang lain, menyebabkan berkembangnya sikap dan perasaan yang negatif terhadap klien atau penerima pelayanan. Dimensi *burnout* yang terakhir yaitu rendahnya pencapaian diri (*reduced personal accomplishment*) dimana berkaitan dengan penilaian diri negatif dan perasaan tidak puas terhadap performa pekerjaan yang ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan bahkan terhadap kehidupan.

Sampai saat ini, banyak penelitian yang telah menganalisa tugas polisi, dan sebagian besar menyetujui bahwa polisi adalah salah satu profesi yang rentan terhadap stress dan *burnout*, sebab di dalam pekerjaannya polisi banyak dibutuhkan dalam situasi yang memerlukan penyelesaian dan pemecahan masalah secara cepat, berurusan dengan hal-hal yang tidak pasti, dan dihadapkan dengan tuntutan masyarakat yang ambigu (Queirós, Kaiseler & Da Silva, 2013). Lebih lanjut sebagian besar polisi dalam kesehariannya terlibat dalam situasi yang mengancam jiwa mereka, seperti menghadapi kerumunan dan kerusuhan, dan berada pada kondisi yang menakutkan bagi sebagian orang (Basinska, Wiciak, & Daderman, 2014). Hatta dan Noor (2015) dalam penelitiannya mengatakan bahwa para anggota polisi pengendali massa rawan mengalami *burnout* karena beban kerja yang berlebihan, jam kerja yang panjang, kurangnya personel ketika bertugas di lapangan, minimnya fasilitas dalam segi keamanan individu, dan tetap harus melaksanakan tugas yang padat.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap lima subjek yang merupakan anggota Dalmas Ditsamapta Polda DIY, peneliti mencoba untuk menghubungkan dengan

dimensi-dimensi *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach, Schaufeli dan Leiter. Pada dimensi kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), seluruh subjek mengalami kondisi yang menguras energi. OZ merasa tidak tenang dengan adanya panggilan mendadak yang sewaktu-waktu bisa saja terjadi, membuat dirinya merasa tertekan, mudah tersinggung dan mudah marah. Selanjutnya pada PK, ia merasa frustrasi sebab dalam melaksanakan tugas sepanjang hari, kondisi selalu berubah dengan cepat dan tidak ada kepastian yang jelas. Keadaan yang semakin buruk membuatnya mudah terprovokasi dan bersikap kasar. Kemudian pada SA dan WA, mengeluhkan beban tugas yang dimilikinya, merasa beban tugas tersebut banyak menguras tenaga, waktu dan pikiran. Sedangkan NK, merasa takut karena risiko tugas yang dihadapi dapat mengancam keselamatan dirinya. Risiko tersebut terkadang membuatnya merasa tertekan pada saat melaksanakan tugas. Selanjutnya pada dimensi depersonalisasi (*depersonalization*), OZ merasa beban tugas membuatnya menjadi tidak tenang, seperti ketika ada panggilan mendadak ia merasa menjadi mudah marah dan terpancing emosi apabila bersinggungan dengan orang lain. Selanjutnya pada PK, akibat beban tugas yang berat dan tidak pasti, dirinya lebih memilih untuk menarik diri dan merasa tidak peduli. Pada SA, menjelaskan bahwa beban tugas yang ia miliki membuatnya menarik diri dari lingkungan sosialnya dirumah, SA mengaku jarang sekali mengikuti kegiatan yang diadakan di lingkungan tempat tinggalnya. Hal berbeda ditunjukkan oleh WA dan NK yang mengaku bahwa dalam bertugas mereka tetap berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik. Sedangkan pada dimensi rendahnya pencapaian diri (*reduced personal accomplishment*), subjek memiliki kondisi yang berbeda satu sama lain. Pada

OZ dan PK cenderung menunda dan menghindari tugas yang diberikan karena merasa tidak mampu menyelesaikan tugas sebaik rekan yang lain. Mereka kurang percaya terhadap kemampuannya dan lebih memilih untuk menyerahkan tugas kepada rekan yang lain. Mereka juga menganggap bahwa tugas-tugas yang diberikan terlalu banyak. Berbeda dengan SA yang seringkali mendapat kendala dalam pelaksanaan tugas serta tidak adanya bantuan dari Atasan, SA mengaku tidak mampu lagi berbuat banyak. SA mengaku tetap berusaha mengerjakan tugas hanya untuk memenuhi tanggungjawabnya. Sedangkan WA dan NK merasa bahwa tetap dapat menyelesaikan setiap tugas dengan baik walaupun terdapat kendala dan hambatan.

Kesimpulan dari hasil wawancara diketahui bahwa anggota Dalmas Ditsamapta Polda DIY mengalami *burnout*. Apabila anggota mengalami *burnout* maka akan menyebabkan dampak yang tidak baik bagi pelaksanaan penegakan hukum dan pelayanan bagi masyarakat. Sebagai contoh ketika mengalami *burnout* maka secara perilaku akan kehilangan semangat dan motivasi untuk melakukan aktivitas, menunjukkan sikap yang negatif dan kasar terhadap masyarakat yang seharusnya dilayani dengan baik, merasa malas untuk memberikan pelayanan, emosi dan ikut terbawa oleh pengunjukrasa yang bersikap anarkis. Kondisi tersebut tentu akan sangat fatal jika dibiarkan terjadi pada anggota Dalmas Ditsamapta Polda DIY karena tidak sesuai dengan visi Ditsamapta Polda DIY sendiri yaitu terwujudnya Direktorat Samapta yang profesional, unggul, terpercaya, berkepribadian dalam rangka menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat guna mendukung terciptanya Yogya Istimewa berlandaskan semangat gotong-royong ([www.jogja.polri.go.id](http://www.jogja.polri.go.id), 2019). Lebih

lanjut, secara khusus melalui Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2006 sudah diatur dengan jelas pedoman bagi para anggota Dalmas dalam menghadapi massa pengunjung rasa. Ditegaskan di dalam peraturan tersebut bahwa pelayanan dan pengendalian massa dalam rangka menghadapi kegiatan unjuk rasa baik yang dilakukan secara tertib atau tidak tertib, harus disikapi dengan arif, bijaksana, tegas, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Maka, anggota Dalmas dilarang bersikap arogan dan terpancing perilaku massa, melakukan tindakan kekerasan yang tidak sesuai dengan prosedur, mengucapkan kata-kata kotor, atau memaki-maki pengunjung rasa.

Pada dasarnya, semua yang menjadi tugas dan tanggungjawab anggota Dalmas sudah diatur di dalam Peraturan Kapolri maupun di dalam Perundang-Undangan, yang menjadi landasan untuk bertindak serta sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP) saat bertugas. Para anggota juga sudah dilatih secara rutin, baik secara fisik, mental maupun keahlian guna mendukung pelaksanaan tugas sebagai anggota Dalmas. Selain itu, sebelum akhirnya mereka terpilih menjadi anggota Polri, mereka juga sudah melalui rangkaian seleksi yang ketat. Dengan kata lain, mereka para anggota Dalmas merupakan orang-orang yang terpilih, memiliki kemampuan serta keahlian sebagai anggota Dalmas. Mengacu pada hal tersebut seharusnya para anggota Dalmas dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP, tetap bersikap baik dengan apapun yang dihadapinya, tidak mudah marah, tersinggung, terprovokasi, ataupun hal-hal negatif lainnya. Untuk dapat mewujudkan itu semua, para anggota Dalmas harus berada pada kondisi yang prima, baik secara fisik maupun mental. Mendukung hal tersebut, maka

anggota Dalmas Ditsamapta Polda DIY maupun anggota Polri lainnya tidak boleh mengalami *burnout*. Apabila anggota Polri sudah mengalami *burnout* maka masyarakat yang akan mengalami kerugian karena tidak optimalnya kinerja dan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penelitian *burnout* sangat perlu dilakukan di dalam lingkup Polri agar peran anggota Polri di dalam masyarakat menjadi semakin optimal.

Menurut Maslach, Schaufeli dan Leiter (2001), beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* adalah faktor situasional dan faktor individual. Pada faktor situasional yang pertama adalah jenis pekerjaan, berhubungan dengan beban dan tuntutan pekerjaan yang dihadapi oleh individu. Selanjutnya yang kedua adalah karakteristik pekerjaan, melibatkan tuntutan peran dalam pekerjaan yang berpotensi menjadi stressor. Ketiga adalah karakteristik organisasi, berhubungan dengan proses dan struktur organisasi serta budaya yang ada pada organisasi. Sedangkan pada faktor individual yang pertama adalah karakteristik demografis, berhubungan dengan usia, jenis kelamin, pendidikan dan status perkawinan. Selanjutnya yang kedua adalah karakteristik kepribadian, meliputi tingkat *hardiness*, cara mengatasi masalah yang dihadapi, serta gaya *coping stress*. Ketiga adalah sikap kerja, berhubungan dengan harapan dalam pekerjaan.

Berkaitan dengan faktor individual, Asih dan Trisni (2015) menyatakan bahwa kepribadian menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *burnout*, karena kepribadian menentukan reaksi yang ditimbulkan oleh stres yang berdampak pada *burnout*. Senada dengan pendapat Leiter dan Maslach (1988) bahwa timbulnya *burnout*

disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kepribadian. *Burnout* terjadi karena adanya faktor interpersonal seperti kurangnya dukungan sosial serta faktor intrapersonal seperti usia dan kepribadian, satu diantaranya adalah kepribadian *hardiness* (Alarcon, Eschleman, & Bowling, 2009).

Selanjutnya, Schaufeli dan Buunk (1996) menyatakan bahwa karakteristik kepribadian yang diasosiasikan dengan *burnout* adalah kurangnya ketangguhan (*lack of hardiness*). Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa apabila kepribadian *hardiness* pada individu rendah, maka akan berkaitan dengan tingginya *burnout*. Begitu sebaliknya jika kepribadian *hardiness* pada individu tinggi maka akan berhubungan dengan rendahnya kadar *burnout*. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Hatta dan Noor (2015) kepada 50 orang anggota polisi Pengendali Massa (Dalmas) Polrestabes Bandung didapatkan hasil bahwa semakin tinggi *hardiness* pada anggota maka *burnout* yang dialami semakin rendah, begitu pula sebaliknya.

*Hardiness* adalah suatu susunan karakteristik kepribadian sebagai sumber daya yang membuat individu menjadi lebih kuat, tahan, stabil dan optimis dalam menghadapi stress dan situasi-situasi yang penuh dengan tekanan (Kobasa, 1979). Sejalan dengan Maddi, Matthews, Kelly, Villarreal, dan White (2012) menjelaskan bahwa kepribadian *hardiness* merupakan suatu pola sikap dan kemampuan yang memberikan keberanian dan motivasi kepada individu untuk dapat memaknai suatu peristiwa yang penuh dengan tekanan, untuk menentukan langkah yang paling efektif. Menurut Kobasa, Maddi dan Kahn (1982) aspek-aspek kepribadian *hardiness* meliputi komitmen (*commitment*) dimana berkaitan dengan keterlibatan diri dalam segala situasi

yang sedang dihadapi, selanjutnya adalah kontrol (*control*) yaitu melibatkan suatu keyakinan bahwa individu mampu mengontrol dan mempengaruhi berbagai kemungkinan dalam hidupnya, dan yang terakhir adalah tantangan (*challenge*) yang mana berhubungan dengan keyakinan bahwa perubahan merupakan suatu hal yang wajar dalam kehidupan dan dipandang sebagai suatu kesempatan untuk tumbuh dan berkembang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Septilla dan Maryanti (2019) mengenai peran *hardiness* terhadap *burnout* pada petugas penyidik Polri, menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara *hardiness* dengan *burnout* atau dapat diartikan bahwa apabila seseorang memiliki *hardiness* yang tinggi maka kemungkinan seseorang untuk mengalami *burnout* menjadi rendah dan sebaliknya apabila seseorang yang memiliki *hardiness* yang rendah maka kemungkinan seseorang untuk mengalami *burnout* menjadi tinggi. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asih dan Trisni (2015) namun pada subjek yang berbeda yaitu pada Perawat gawat darurat di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum, menunjukkan hasil bahwa kepribadian *hardiness* berkorelasi negatif dengan *burnout* yang berarti semakin kuat kepribadian *hardiness* maka *burnout* yang dialami oleh perawat gawat darurat semakin rendah dan sebaliknya semakin lemah kepribadian *hardiness* pada perawat gawat darurat maka *burnout* yang dialami semakin tinggi.

Maddi, Matthews, Kelly, Villarreal, dan White (2012) mengungkapkan bahwa meskipun mengalami tekanan, individu dengan kepribadian *hardiness* mampu mempertahankan komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan maupun kehidupannya,

serta tetap dapat menjaga hubungan baik dengan orang lain dan selalu bersemangat dalam setiap aktivitasnya. Selain itu, individu dengan kepribadian *hardiness* juga memiliki rasa kontrol yang tinggi, dimana hal tersebut mendorong mereka untuk dapat memaknai dan mempengaruhi setiap peristiwa yang sedang dihadapi. Pada akhirnya, individu dengan kepribadian *hardiness* akan menganggap peristiwa dan situasi sulit sebagai sebuah tantangan untuk tumbuh, yang membuat mereka memiliki keterbukaan terhadap suatu perubahan sebagai peluang untuk berkembang melalui apa yang mereka pelajari dalam kehidupan, bukan sebagai ancaman yang harus dihindari. Dengan kata lain, individu dengan kepribadian *hardiness* yang kuat akan memandang segala permasalahan secara positif meskipun dalam kondisi stress, sehingga mereka tidak mudah mengalami kelelahan yang berujung pada *burnout*.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan antara kepribadian *hardiness* dengan *burnout* pada anggota Dalmas Ditsamapta Polda DIY.

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepribadian *hardiness* dengan *burnout* pada anggota Dalmas Ditsamapta Polda DIY.

### **2. Manfaat**

a. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk memperkaya dan menambah pengetahuan di bidang psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi terutama dalam hal pengembangan sumber daya manusia (SDM).

b. Manfaat praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk dapat membantu mengetahui dan menjadi bahan pertimbangan antisipatif mengenai *burnout* yang dialami oleh anggota Polri, sehingga dapat memberikan masukan tentang pentingnya kepribadian *hardiness* untuk mengatasi *burnout* yang dapat terjadi akibat beban dan tuntutan pekerjaan. Serta penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepribadian *hardiness* dan *burnout*.