

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Ditlantas bertugas menyelenggarakan kegiatan lalu lintas yang meliputi pendidikan masyarakat lalu lintas (Dikmaslantas), penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, administrasi resident pengemudi serta kendaraan bermotor, melaksanakan patrol jalan raya antar wilayah, serta menjamin keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas (Kamseltibcarlantas). Visi polisi lalu lintas adalah terwujudnya postur Polantas yang professional, bermoral dan modern sebagai pelindung, pengayom, pelayanan masyarakat yang selalu dekat dan bersama-sama dengan masyarakat serta sebagai aparat penegak hukum professional dan proporsional yang selalu menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia, memelihara keamanan dan ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

Misi polisi lalu lintas adalah: 1) memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan para pemakai jalan sehingga para pemakai jalan aman selama dalam perjalanan dan selamat sampai tujuan; 2) memberikan bimbingan kepada masyarakat lalu lintas melalui upaya prefentif yang dapat meningkatkan kesadaran dan ketaatan serta kepatuhan kepada ketentuan peraturan lalu lintas; 3) menegakkan peraturan lalu lintas secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan HAM; 4) memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas dengan memperhatikan norma-norma dan

nilai hukum yang berlaku; 5) meningkatkan upaya konsolidasi ke dalam sebagai upaya menyamakan misi polantas.

Direktorat Lalu lintas ( Ditlantas) adalah unsur pelaksana tugas pokok pada tingkat Polda yang berada di bawah Kapolda. Ditlantas berfungsi sebagai pembina wilayah dan bertugas menyelenggarakan kegiatan lalu lintas yang meliputi Pendidikan Masyarakat Lalu Lintas (Dikmaslantas), penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, administrasi Regident pengemudi serta kendaraan bermotor, melaksanakan patroli jalan raya antar wilayah, serta menjamin Kamseltibcarlantas.

Dalam pelaksanaan tugas Ditlantas menyelenggarakan fungsi : pembinaan lalu lintas kepolisian; pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerja sama lintas sektoral, Dikmaslantas, dan pengkajian masalah di bidang lalu lintas; pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan ketertiban lalu lintas; pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan ketertiban lalu lintas; pelaksanaan patroli jalan raya dan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum lalu lintas, serta menjamin Kamseltibcarlantas di jalan raya; pengamanan dan penyelamatan masyarakat pengguna jalan; dan pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi program kegiatan Ditlantas.

Anggota Polri khususnya di Ditlantas Polda D.I. Yogyakarta sudah selayaknya menyadari bahwa pekerjaannya ditujukan untuk mengabdikan kepada masyarakat. Kondisi ini membuat Ditlantas berharap anggotanya memiliki

kepuasan kerja yang tinggi karena kepuasan kerja yang tinggi dapat membuat para anggota mengerjakan pekerjaannya dengan perasaan senang dan tanpa merasa terpaksa. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) yaitu suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Menurut Robbin (2011) kepuasan kerja lebih menggambarkan sikap daripada perilaku. Anggota organisasi yang merasa puas dianggap jauh lebih produktif apabila dibandingkan dengan anggota yang tidak merasa puas, karena dirinya menyukai pekerjaan dan tidak merasa keberatan untuk memberi dukungan penuh pada organisasi.

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting agar anggota organisasi dapat bekerja secara maksimal. Tanpa adanya kepuasan kerja yang tinggi, akan memunculkan berbagai permasalahan dalam organisasi seperti individu bekerja menjadi tidak maksimal. Hal tersebut menunjukkan pentingnya anggota Polri memiliki kepuasan kerja yang tinggi agar visi dan misi yang diembannya dapat tercapai. Hal ini mengingat tantangan yang dihadapi anggota Polri terutama Polantas saat ini sangat besar. Kondisi ini terungkap dalam penjelasan Kapolri Jenderal Polisi Tito Karnavian di Rumatama Mabes Polri pada 28 Desember 2016 bahwa globalisasi membawa dampak jumlah kejahatan di Indonesia. Contohnya kejahatan lintas batas atau transnasional pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebanyak 41.033 kasus dibanding tahun 2015 sebanyak 40.938 kasus. Kondisi ini membuat anggota Polri dituntut untuk berperan untuk menjadi pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Pelindung bermakna bahwa anggota Polri memiliki kemampuan memberikan perlindungan bagi warga masyarakat sehingga

terbebas dari rasa takut, bebas dari ancaman atau bahaya, serta merasa tentram dan damai. Pengayom bermakna anggota Polri yang memiliki kemampuan memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, dorongan, ajakan, pesan dan nasehat yang dirasakan bermanfaat bagi warga masyarakat guna terciptanya rasa aman dan tenteram. Pelayanan bermakna bahwa anggota Polri yang dalam setiap langkah pengabdianya dilakukan secara bermoral, beretika, sopan, ramah dan profesional (UU No. 2 TH 2002 tentang Kepolisian RI).

Kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas dan motivasi yang tinggi pula, sedangkan karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung akan melakukan penarikan atau penghindaran diri dari situasi pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun psikologis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota Ditlantas Polda DIY diketahui bahwa anggota banyak yang merasa kurang puas. Terlihat dari beberapa aspek yang ditanyakan seperti gaji, promosi, *job security*, kondisi kerja, otonomi pekerjaan, hubungan dengan rekan kerja dan pimpinan, pekerjaan itu sendiri terbukti dapat mempengaruhi kinerja anggota. Dalam organisasi kepolisian, kepuasan kerja merupakan persoalan yang umum yang sering terjadi dan dialami oleh setiap anggota di setiap unit kerja, satuan kerja, ataupun pada setiap bagianbagian di institusi Polri.

Sedangkan hasil wawancara pada tanggal 12 September 2018 dengan Kabagbinopsnal dan Kasubbagrenmin, terungkap bahwa secara umum para personil sudah melakukan tugas dan tanggung jawab kepolisian sebagaimana

mestinya, tetapi masih ada sebagian beberapa personil yang melakukan tindak indisipliner dikarenakan beban tugas yang tinggi.

Hasil wawancara tidak terstruktur dengan beberapa anggota antara lain bagian Opsnal, Renmin, Regident, Kamsel, dan Gakkum didapat gambaran bahwa anggota memberikan gambaran positif mengenai pekerjaan yang mereka lakukan selama bekerja seperti prosedur dan kebijakan pimpinan yang sudah ditentukan, tidak menjadi beban dan bersedia menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya karena memang itu sudah jadi tugasnya sebagai anggota polisi.

Selain itu ada juga yang beranggapan bahwa gaji dan tunjangan yang diterima masih belum sesuai, pekerjaan yang dijalani pada saat ini terkadang membuat mereka harus meninggalkan keluarganya, kurang memiliki waktu istirahat, mengeluh sulit dalam mengatur jadwal kerja dan merasa keterampilan yang dimiliki kurang mendapatkan promosi.

Dalam kesempatan observasi yang dilakukan peneliti, ditemukan ada anggota yang datang terlambat apel pagi dan pulang sebelum jam kerja berakhir, pada saat jam kerja ada beberapa anggota yang berada dikantin bukan pada saat jam istirahat, merokok pada saat jam kerja, menonton film pada waktu mendekati jam pulang kerja. Bahkan di salah satu ruangan kantor, penulis melihat alat untuk bermain game, dan ketika ditanya kegunaan dari alat tersebut, salah satu anggota menjelaskan ketika sedang tidak ada pekerjaan biasanya bermain game untuk mengisi waktu luang.

Perilaku-perilaku yang ditunjukkan oleh anggota Polri tersebut merupakan aspek kriteria dari kepuasan kerja yaitu aspek psikologis, fisik, sosial, maupun

finansial. Kepuasan kerja yang kurang dirasakan anggota Polri tentu saja sangat memprihatinkan karena tanpa adanya kepuasan kerja sulit bagi anggota untuk menjalankan tugas pokoknya dengan baik. Padahal tugas pokok anggota Polri adalah sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Adanya ketidakpuasan pada anggota Polri Polda DIY tidak dapat diabaikan dan membutuhkan penanganan segera.

Kenyataannya dalam suatu pekerjaan seseorang mengharapkan suatu penghargaan atau balas jasa yang sepadan dengan pengorbanan yang dilakukan, dihargai dan diberikan posisi yang pantas. Harapan yang terpenuhi akan memberikan rasa puas dan dapat diwujudkan dengan wujud semangat kerja dan dedikasi serta loyalitas yang tinggi sehingga akan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Seorang anggota organisasi yang bekerja dan mendapatkan kepuasan akan memberikan kontribusi yang lebih terhadap organisasi.

Kepuasan kerja yang dimiliki individu dalam suatu usaha tidak hanya memberikan kemajuan bagi orang itu sendiri, namun juga akan bermanfaat bagi pengembangan dan eksistensi organisasi dalam menghadapi tuntutan zaman dan masyarakat. Kepuasan kerja sangat penting karena individu yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan kemampuannya secara maksimal (Robbins, 2011). Artinya, apabila para anggota Polri memiliki kepuasan kerja yang tinggi tentu akan melakukan tugasnya dengan baik. Menurut menurut Greenberg dan Baron (2013) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor yang berkaitan dengan individu yaitu kemampuan komunikasi interpersonal. DeVito (2011) mengatakan bahwa di antara beberapa variabel yang

mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor komunikasi. Selanjutnya Robbins (2011) mengemukakan sepuluh aspek yang dinilai memiliki kontribusi terhadap kepuasan kerja yaitu keamanan kesempatan untuk maju, perusahaan dan manajemen, upah atau gaji, aspek interistik dari pekerjaan, supervisi, aspek – aspek sosial dari pekerjaan, komunikasi dan kondisi untuk kerja dan benefit.

Komunikasi interpersonal adalah salah satu kebutuhan manusia sebagai makhluk sosial, dengan terjalannya komunikasi dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh seorang karyawan. Guna mendapatkan sebuah hubungan yang baik, kemampuan komunikasi interpersonal individu dengan individu lainnya merupakan salah satu hal penting yang harus dimiliki seorang anggota Polri. Adanya kemampuan verbal membuat individu dapat berinteraksi dan mendapatkan banyak informasi, menimbulkan keakraban sosial, serta akan berdampak pada kepuasan kerjanya (DeVito, 2011).

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi dari individu kepada individu lainnya dengan tujuan tertentu. Kemampuan komunikasi interpersonal dapat membuat individu berinteraksi dengan individu lain, mengenal orang lain dan dirinya sendiri, dan menjadi sarana untuk mengungkapkan ide atau pendapat. De Vito (2011) mengemukakan lebih lanjut bahwa terdapat aspek-aspek komunikasi interpersonal yaitu sikap terbuka yaitu keinginan individu untuk mengungkapkan secara apa adanya, empati yaitu kemampuan individu untuk merasakan apa yang individu lain rasakan, saling mendukung yaitu keinginan untuk membantu, sikap positif yaitu upaya untuk memberi semangat kepada individu lain, dan kesamaan yaitu menghargai keberadaan individu lain.

Komunikasi yang baik akan meningkatkan hubungan profesional dan untuk pemberian informasi dari masing-masing individu sesuai dengan kedudukannya. Dari pengamatan didapat bahwa beberapa anggota Ditlantas mengeluhkan komunikasi yang terbangun antara pimpinan dan anggota dalam unit kerja mereka meskipun mereka bekerja atas dasar perintah dan mereka siap melaksanakannya tetapi pada prakteknya hasil yang diperoleh kurang maksimal karena sebagian dari mereka beranggapan bahwa bekerja rajin ataupun tidak rajin tidak akan berpengaruh terhadap imbalan (*reward*) ataupun hukuman (*punishment*) yang diterima.

Terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan adanya keterkaitan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Khameneh (2014) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa salah satu hal yang berhubungan dengan kepuasan kerja adalah komunikasi interpersonal. Hal tersebut didukung dengan teori pertukaran sosial yang menjelaskan bahwa individu lebih cenderung untuk tetap dalam organisasi jika anggota didalamnya saling menghargai dan berkomunikasi dengan baik sehingga memperlakukannya dengan hormat serta adanya pengakuan.

Hasil penelitian yang dilakukan Putrianti (2013) salah satunya adalah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil uji korelasi parsial didapatkan koefisien korelasi sebesar 0,544 dengan  $p=0,000$  dan sumbangan efektif sebesar 29,6%. Penelitian tersebut ini dilaksanakan di Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, dengan subjek penelitian sebanyak 58 dosen.

Penelitian yang dilakukan Guzliza (2013) juga menjelaskan keterkaitan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Penelitian tersebut berjudul “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi”. Subjek penelitiannya berjumlah 50 orang pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi yang diambil dengan acak. Hasilnya menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian di atas serta minimnya penelitian yang mengambil subjek anggota Polri menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Judul yang peneliti bahas yaitu “Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada Anggota Ditlantas Polda DIY”. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut membuat munculnya rumusan masalah yaitu apakah kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui komunikasi interpersonal.

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada anggota Ditlantas Polda DIY.
2. Untuk mengetahui besarnya hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada anggota Ditlantas Polda DIY.

### **C. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah dalam bidang psikologi utamanya psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi anggota Ditlantas Polda DIY

Diharapkan menjadi masukan bagi instansi kepolisian dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan kepuasan kerja di Polri dalam memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja anggota polri.

b. Bagi Ditlantas Polda DIY

Memberi sumbangan pemikiran dan saran untuk kepolisian khususnya Ditlantas Polda DIY dalam pengembangan Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai kepuasan kerja anggota polri.

c. Masyarakat Umum

Sebagai bahan referensi lebih lanjut bagi peneliti yang akan melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja khususnya Anggota Polri.