

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Polisi merupakan badan pemerintah yang memiliki tugas untuk memelihara keamanan, menjaga ketertiban, mencegah kejahatan, dan memberikan pelayanan pada masyarakat Indonesia (Putra, 2018). Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dipimpin oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri). Polri memiliki tugas untuk melayani masyarakat dan menjalankan fungsi-fungsi kepolisian di seluruh wilayah Indonesia seperti yang terkandung dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002. Secara umum, Polri memiliki tugas pokok untuk menciptakan situasi aman dan tentram dalam lingkup masyarakat (Putra, 2018). Hal ini tertulis dalam Pasal 13 UU No. 2 Tahun 2002 yang menyatakan bahwa Polri sebagai salah satu aparatur negara yang memiliki tugas pokok untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat.

Hingga pada tahun 2018, jumlah anggota Polri tercatat pada Lokadata sebanyak 443.379 orang atau meningkat 0,04 persen dibandingkan tahun sebelumnya (Lokadata, 2018). Berdasarkan data dari Bagian SDM Polres Gunungkidul, Polres memiliki jumlah anggota sebanyak 1140 orang per Juli 2023 dengan rincian 1086 anggota Polisi Laki-laki (Polki) dan 54 anggota Polisi Wanita (Polwan). Jumlah tersebut seiring berjalannya waktu akan meningkat sesuai dengan beban kerja anggota Polres Gunungkidul.

Rasa percaya diri adalah hal yang sangat penting dimiliki seorang anggota Polri (Hidayat, 2020). Dalam menjalankan fungsi-fungsi tugasnya, anggota Polri perlu menjalankan tugas dengan penuh rasa percaya diri karena kekuatan dalam melaksanakan tugas tersebut bergantung pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki Polri (Putri, 2017). Hampir seluruh tugas-tugas polisi memerlukan kepercayaan diri yang tinggi, khususnya tugas dan fungsi yang berkaitan dengan masyarakat umum, misalnya tugas pelayanan masyarakat mengenai pembuatan SIM atau SKCK, tugas pengaturan lalu lintas, atau tugas-tugas pengamanan di suatu kegiatan. Ketika tugas-tugas tersebut dilakukan dengan penuh percaya diri, maka bentuk pelayanan akan menjadi lebih baik dan maksimal. Dengan demikian, akan meningkatkan citra dan kepercayaan publik pada Polri.

Kepercayaan diri merupakan aspek penting yang harus dimiliki setiap individu agar potensi diri dapat berkembang secara maksimal. Hal ini disebabkan percaya diri merupakan kondisi mental atau psikologis seseorang yang meyakini suatu hal dalam dirinya untuk melakukan tindakan tertentu (Awaliyani & Ummah, 2021). Maslow menyebutkan bahwa percaya diri adalah modal dasar untuk melakukan aktualisasi diri. Keyakinan kuat dalam diri seseorang dapat memudahkan perjalanan untuk mencapai tujuan hidupnya. Kepercayaan diri ditandai dengan karakteristik tertentu, seperti yakin, optimis, berani dan bertanggung jawab, kecerdasan berbicara, serta bertindak mandiri (Sari & Yendi, 2018). Orang yang memiliki kepercayaan diri dapat memahami apa yang ada dalam dirinya sehingga ia dapat memutuskan tindakan yang akan dilakukannya. Individu tersebut juga selalu meyakini bahwa dirinya mampu mengerjakan suatu aktivitas

dengan baik dan mendapatkan hasil yang optimal (Sari & Yendi, 2018). Menurut Lauster (2002) percaya diri didefinisikan sebagai percaya pada kemampuan diri sendiri untuk melakukan sesuatu dan berhasil. Lauster (2002) juga mengemukakan adanya lima aspek kepercayaan diri, yakni keyakinan akan kemampuan diri, optimis, objektivitas, bertanggung jawab, serta rasional dan realistis.

Ketua Setara *Institute*, Hendaridi, mengatakan bahwa internal Polri harus solid dan harus tampil percaya diri karena sikap ragu dan tidak tegas hanya akan semakin menurunkan kepercayaan publik pada Polri (Futaki, 2022). Pada kenyataannya, selama beberapa tahun terakhir, tingkat kepercayaan diri anggota polisi dalam melakukan pelayanan masyarakat pun terbilang kurang. Hal ini tentunya menjadi suatu masalah serius apabila tidak ditangani dengan tepat. Kurangnya kepercayaan diri pada anggota polisi ini ditunjukkan dengan adanya data mengenai penelitian terdahulu. Menurut Jacmiko & Purwandari (2022) tingkat kepercayaan diri pada Polri paling banyak berada pada kategorisasi sedang, yaitu 67,9%. Sedangkan untuk kategori tinggi sebesar 9,5% dan kategori rendah sebanyak 22,6%.

Data tersebut dikuatkan dengan wawancara yang dilakukan terhadap narasumber anggota Polres itu sendiri. Wawancara dilakukan dengan menggunakan teori kepercayaan diri dari Lauster beserta dengan aspek-aspeknya. Narasumber tersebut diantaranya adalah Bripda SF, Aiptu M, AKP S, Briptu BS, serta Bripda SF yang kelimanya bertugas di Polres Gunungkidul. Sejumlah 3 dari 5 narasumber tersebut mengatakan bahwa adanya kurang kepercayaan diri pada anggota polisi saat bertugas. Secara ringkas, kelima narasumber mengungkapkan bahwa anggota

polisi baru belum memiliki tingkat kepercayaan diri yang cukup dalam melakukan tugasnya serta tidak semua aspek-aspek kepercayaan diri dapat dipenuhi oleh anggota polisi. Briptu HS memaparkan mengenai pentingnya kepercayaan diri saat bertugas, yaitu ketika mendapati masyarakat yang melanggar lalu lintas. Tidak semua anggota berani menegur pelanggar lalu lintas. Pada bidang pelayanan masyarakat, Briptu HS menekankan pentingnya kepercayaan diri pada pelayanan SIM dan SKCK. Misalnya ketika mendapati pemohon SIM adalah seorang difabel, anggota harus segera mengambil keputusan agar masyarakat tetap dilayani dengan baik. Misalnya seorang pemohon SIM yang mengalami cacat kaki sehingga kesulitan untuk berjalan. Maka, petugas harus segera mengambil keputusan dengan mengambil kursi roda yang telah disediakan dan membawa pemohon SIM ke ruangan tersendiri. Pelayanan pun diberikan dengan prosedur tersendiri. Briptu BS menambahkan, tingkat kepercayaan diri anggota Polres Gunungkidul khususnya anggota yang masih berusia muda atau masih junior tergolong kurang. Alasannya karena anggota yang masih junior selalu minta petunjuk senior atau yang dituakan ketika mau mengambil keputusan. Kelima narasumber tersebut juga berpendapat bahwa kepercayaan diri bagi anggota polisi sangat diperlukan. Akan tetapi, dua diantaranya juga berpendapat bahwa kepercayaan diri tidak dilebih-lebihkan dalam kadar yang terlalu tinggi agar citra polisi di mata masyarakat tidak memburuk.

Rendahnya rasa percaya diri dapat menyebabkan individu canggung ketika menghadapi orang, kurang dapat berkomunikasi dengan baik, kurang tegas, tidak memiliki penampilan diri yang baik, cenderung menutup diri, sulit menerima realita dirinya, dan mudah frustrasi ketika menghadapi kesulitan. Sedangkan individu yang

memiliki kepercayaan diri tinggi akan memiliki keberanian dan yakin akan kemampuan dirinya ketika melakukan pekerjaan atau tugas (Awaliyani & Ummah, 2021). Pada akhirnya, rendahnya rasa percaya diri juga berdampak buruk pada seorang pekerja atau karyawan yang sedang melaksanakan tugasnya, terutama karyawan yang perlu berinteraksi dengan orang lain dalam pekerjaannya. Anggota Polri yang kurang memiliki kepercayaan diri dalam bertugas akan membuat pelayanan pada masyarakat menjadi kurang maksimal dan bisa berdampak menurunnya citra dan kepercayaan publik pada Polri.

Kepercayaan diri dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang digolongkan menjadi faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal meliputi pendidikan dan lingkungan. Tingkat pendidikan yang rendah membuat seseorang merasa minder di bawah kekuasaan orang yang lebih pandai, sedangkan tingkat pendidikan yang tinggi membuat individu mandiri dan tidak bergantung kepada orang lain. Lingkungan yang mendukung juga membuat kepercayaan diri seseorang semakin tinggi dan memberikan rasa nyaman (Awaliyani & Ummah, 2021). Sementara itu, Awaliyani & Ummah juga mengemukakan faktor internal yang meliputi konsep diri, kondisi fisik, pengalaman hidup, dan kecerdasan interpersonal. Konsep diri yang positif dapat menumbuhkan rasa percaya diri yang tinggi dan sebaliknya. Lalu, penampilan fisik yang tidak sesuai dengan standar masyarakat juga menimbulkan kurangnya rasa percaya diri, serta pengalaman hidup yang buruk di masa lalu mendatangkan perasaan buruk berkelanjutan. Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Luckyta *et al.* (2020), kemampuan komunikasi mempengaruhi kepercayaan diri seseorang dalam mengemukakan pendapat dan

gagasan tertentu. Kemampuan komunikasi (*social communications*) termasuk dalam salah satu aspek kecerdasan interpersonal (Anderson *et al.*, 1999). Kecerdasan interpersonal yang dimiliki oleh seseorang dapat digunakan untuk berkomunikasi secara efektif sehingga ia mudah bergaul dengan penuh percaya diri (Fitriani & Widagdo, 2017). Komunikasi merupakan aspek krusial yang harus diperbaiki dan ditingkatkan agar tidak merusak hubungan dengan orang lain. Komunikasi, berhubungan baik, hingga membangun relasi dengan orang lain akan meningkatkan rasa rasional dan dan realistis pada diri seseorang. Dalam tugas-tugas kepolisian yang bersinggungan dengan masyarakat, kemampuan berkomunikasi dan membangun relasi diperlukan. Untuk mendapatkan komunikasi yang optimal, seseorang memerlukan kepercayaan diri yang tinggi sehingga tidak merasa canggung meskipun berbincang dengan orang asing. Jadi, kecerdasan interpersonal dipilih pada penelitian ini. Dibandingkan dengan faktor-faktor lain, kecerdasan interpersonal lebih sesuai dan berkaitan dengan tugas-tugas kepolisian.

Kecerdasan interpersonal dapat diartikan sebagai kemampuan dan keterampilan seseorang dalam menjalin dan mempertahankan relasi dengan orang lain sehingga kedua pihak merasa saling diuntungkan (Khair, 2018). Kecerdasan interpersonal atau kecerdasan sosial juga termasuk bagian dari kecerdasan untuk mengamati dan memahami motivasi dan perasaan orang lain (Lagibu dkk., 2018). Seseorang dengan kecerdasan interpersonal memiliki kepekaan pada ekspresi wajah, suara, dan gerakan tubuh sehingga respon yang diberikan pun tidak akan menyakiti atau menyinggung orang lain. Singkatnya, kecerdasan interpersonal membuat seseorang mampu memahami dunia dan pandangan orang lain yang

bertumpu pada kemampuan menumbuhkan hati nurani. Berdasarkan pendapat Anderson (1999), kecerdasan interpersonal memiliki beberapa aspek, yakni *social sensitivity*, *social insight*, dan *social communication*. Maka dari itu, orang yang memiliki kecerdasan interpersonal dapat mempengaruhi orang lain dalam hal positif karena hubungan batin yang telah dipahami dengan baik oleh individu terkait.

Kecerdasan interpersonal yang tinggi berhubungan dengan kepercayaan diri yang tinggi pada individu. Hal ini disebabkan tingkat kepercayaan diri yang tinggi dapat membuat kinerja semakin membaik sehingga hal tersebut juga memiliki timbal balik pada diri individu. Seseorang dapat mengemban tugas dengan baik dan benar karena percaya terhadap kemampuan diri sendiri. Peningkatan kinerja akan berjalan dengan lancar secara tidak sadar apabila seorang pekerja telah memiliki kepercayaan diri maksimal. Kecerdasan interpersonal juga dapat mengatur pengendalian diri sehingga seseorang mampu memprioritaskan hal yang benar dan berpikir matang saat mengambil keputusan. Kecerdasan interpersonal bisa ditingkatkan dengan memberikan pelatihan/seminar/workshop, membangun budaya kerja yang positif, dan mendorong kerja sama yang baik antar karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dipahami bahwa kecerdasan interpersonal perlu ditingkatkan agar dapat membangkitkan kepercayaan diri seseorang. Hal ini juga berlaku pada anggota Polri, terutama di Polres Gunungkidul karena berhubungan dan berkomunikasi dengan masyarakat membutuhkan kepercayaan diri. Maka dari itu, penelitian ini berguna untuk mengetahui tingkat kepercayaan diri anggota Polri Polres Gunungkidul dan mengetahui hubungan

antara kecerdasan interpersonal dengan kepercayaan diri pada anggota Polri Polres Gunungkidul.

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

### **1. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan interpersonal dengan kepercayaan diri pada anggota Polri Polres Gunungkidul.

### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua golongan manfaat, yakni manfaat secara teoretis dan manfaat secara praktis.

#### **a. Manfaat Teoretis**

Secara teoretis, penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan mengenai hubungan antara kecerdasan interpersonal dengan kepercayaan diri pada anggota Polri Polres Gunungkidul, terutama pada bidang pelayanan masyarakat.

#### **b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan informasi dan wawasan bahwa kecerdasan interpersonal menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan diri sehingga nantinya seorang individu dapat berusaha untuk meningkatkan kecerdasan interpersonal. Cara meningkatkan kecerdasan interpersonal antara lain dengan meningkatkan kemampuan berkomunikasi, mendengarkan orang lain dengan penuh

perhatian dan empati, serta meningkatkan rasa sensitivitas sosial dalam kaitannya menjalin hubungan dengan orang lain.