#### BAB I

#### PENDAHULUAN

# A. Latar Belakang Masalah

Polri merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat melaksanakan tugas pokok yang telah ditetapkan secara maksimal (UU No.2 tahun 2002 Pasal 13). Anggota Polri di dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, senantiasa dituntut bekerja secara profesional dalam menjalankan tugasnya. Anggota Polri juga mempunyai tugas yaitu *preemtif, preventif* dan *represif. Preemtif* yaitu tugas anggota Polri memberikan penyuluhan atau pembinaan dalam bentuk permasalahan yang dihadapi masyarakat serta pemecahan masalah yang masyarakat belum mengetahui. *Preventif* adalah tugas anggota Polri untuk mencegah suatu perbuatan kejahatan yang akan atau sedang terjadi, sedangkan *represif* adalah penindakan terhadap sebuah perilaku kejahatan yang sudah atau sedang terjadi keiahatan itu.

Perkap Kapolri No. 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Polres menerangkan bahwa Polri memiliki lima satuan yang bertugas tersendiri, yaitu satuan Intelijen Keamanan (Intelkam), satuan Reserse Kriminal (Reskrim), satuan Sabhara, satuan Lalu Lintas (Lantas), dan satuan Pembinaan Masyarakat (Bimmas). Fokus kajian dalam penelitian ini adalah satuan Lantas. Satuan lalu lintas adalah satuan dalam

kepolisian yang bertugas melayani, melindungi dan mengayomi masyarakat dalam kegiatan berlalu lintas di jalan umum, meliputi pendidikan masyarakat lalu lintas, penegakan hukum lalu lintas, pengkajian masalah lalu lintas, registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi demi tercapainya keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Pelayanan yang dilakukan satuan Lalu Lintas, meliputi berbagai bidang, antara lain bidang registrasi dan identifikasi, bidang pendidikan dan rekayasa, bidang penegakan hukum, bidang patroli jalan raya (PJR), bidang perencanaan dan administrasi, serta bidang sarana komptin.

Profesi sebagai anggota Polri di mata berbagai kalangan masyarakat pada masa orde lama menimbulkan penilaian yang rendah dan menganggap anggota Polri sebagai aparatur negara yang bertindak represif (menomorsatukan penindakan). Kerja keras yang dilakukan semua jajaran Kepolisian saat ini telah berhasil merubah secara drastis paradigma lama tersebut. Profesi sebagai anggota Polri yang memiliki tugas dan tanggung jawab memelihara keamanan masyarakat telah dapat bersandingan dan bekerja sama dengan masyarakat. Anggota Polri sebagai pelayan publik (community advocates) sekaligus berperan sebagai mitra publik dalam masalah-masalah yang mereka hadapi (Siahaan, 2006: 35). Setiap anggota satuan lalu lintas hendaknya mau dan mampu berperan secara aktif melalui upaya dialog yang komunikatif dan setiap anggota polisi senantiasa berperilaku simpatik yang dapat diterima dan diteladani oleh setiap warga masyarakat di lingkungan tempat tinggalnya maupun di lingkungan masyarakat. Namun yang terjadi di

lingkungan justru sebaliknya, tugas mulia Polri seringkali dicoreng oleh beberapa anggota yang tidak bertanggung jawab. Kasus-kasus yang menunjukkan rendahnya kinerja Polri tersebut dapat memunculkan opini serta prasangka masyarakat bahwa anggota Polri tidak mampu melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik.

Kasus yang menunjukkan rendahnya kinerja anggota Sat Lantas yang bersumber dari rekap pengaduan lewat kotak saran per Februari - April tahun 2013 yang ditujukan kepada Sat Lantas Polrestabes Semarang, diketahui bahwa dari tujuh pengaduan enam pengaduan diantaranya merupakan kritik atas kinerja anggota Polri khususnya di bagian Sat Lantas Polrestabes Semarang, menunjukkan berbagai keluhan atas pelayanan yang dilakukan oleh bagian Sat Lantas Polrestabes Semarang. Keluhan tersebut antara lain disampaikan atas kinerja petugas yang terkesan berbelit-belit ketika ada pelanggar yang melanggar rambu lalu lintas, tindakan Polantas yang arogan saat menjalankan operasi rutin dijalan raya, sampai dengan ketidakhadiran Polantas disaat ada kemacetan lalu lintas sehingga membuat masyarakat kecewa atas kinerja para petugas Polantas (Sat Lantas Polrestabes Semarang, 2013).

Informasi surat kabar Pos Kota, Semarang, Jumat, 30 Desember 2011, dinyatakan bahwa 16 anggota Polisi di Jateng dipecat karena terlibat dalam berbagai aksi kekerasan maupun penganiayaan. Dari 16 orang anggota Polisi di Jateng, 7 orang diantaranya adalah anggota Polantas yang melakukan tindakan kekerasan. Setelah diselidiki, diketahui dari berbagai kasus kekerasan

yang dilakukan oleh anggota polisi tersebut penyebabnya dikarenakan perasaan jengkel serta tidak mampu mengendalikan emosi terhadap ulah daripada masyarakat khususnya pengguna lalu lintas yang tidak taat aturan di samping perasaan tertekan yang dirasakan ketika menghadapi permasalahan-permasalahan di lapangan kaitannya dengan lalu lintas. Maka dari pernyataan tersebut terindikasi bahwa anggota polisi tersebut mengalami hal yang disebut dengan istilah stres.

Hasil penelitian yang dilakukan Budiyanto & Pratiwi (2010, h.132) menunjukkan bahwa suara bising selain dapat menimbulkan gangguan sementara atau tetap pada alat pendengaran kita juga dapat merupakan sumber stres yang menyebabkan peningkatan dari kesiagaan dan ketidakseimbangan psikologis karyawan. Tingkat kebisingan yang melebihi nilai ambang batas di tempat kerja dapat menyebabkan gangguan pendengaran, gangguan konsentrasi dalam bekerja, penyakit psikosomatik antara lain berupa gastritis, stres, dan kelelahan. Tuntutan pekerjaan Polantas, membuat anggota Polantas tetap siaga memenuhi panggilan tugas bekerja dalam lingkungan yang padat polusi dan kebisingan, termasuk pada hari libur. Hal ini seringkali membuat anggota Polantas melewatkan waktu bersama keluarga, dan orang-orang sekitarnya. Kondisi tersebut dapat memicu terjadinya stres pada anggota Polantas.

Stres didefinisikan sebagai peristiwa fisik atau psikologis apapun yang dipersepsikan sebagai ancaman potensial terhadap kesehatan fisik atau emosional (Baron dan Byrne, 2005, h.237). Stres merupakan kondisi

ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik dapat berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya, artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerjanya. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa stres yang tidak dapat teratasi dengan baik dapat menghambat pencapaian tujuan utama suatu organisasi.

Contoh kasus yang menunjukkan terjadinya stres di tempat kerja ditunjukkan oleh penembakan Wakapolwiltabes Semarang hingga menyebabkan tewasnya AKBP Lilik Purwanto yang dilatarbelakangi kekecewaan Briptu Hance Christianto karena hendak dimutasi ke Polres Kendal. Mengetahui bahwa dirinya akan dimutasi, kemungkinan Briptu Hance berintrospeksi dan menemukan jawaban bahwa mutasi itu tidak lepas dari laporan dua temannya kepada pimpinan (Sudibyo, 2007).

Stres kerja merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan lingkungan yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam (Anoraga, 2006, h.108). Berbagai permasalahan dalam pekerjaan yang muncul dapat menjadikan individu mengalami stres, termasuk adanya berbagai penilaian negatif dari masyarakat terhadap anggota Polantas. Masyarakat yang menganggap anggota Polantas seringkali melakukan tindakan-tindakan di luar prosedural dan tidak mencerminkan pribadi seorang anggota Polri, dapat memicu terjadinya stres.

Anggota Polantas akan merasa terasing dalam lingkungan sosial karena menganggap bahwa keberadaannya kurang diterima oleh masyarakat pada umumnya.

Stres tidak hanya disebabkan oleh anggapan masyarakat, tetapi juga oleh beban kerja. Gunarsa (2006, h.138) menyatakan bahwa stres merupakan setiap situasi sosial, yaitu peristiwa yang menyebabkan perubahan dalam kehidupan seseorang, sehingga orang tersebut harus melakukan adaptasi, berusaha menanggulangi stressor yang timbul. Bertambahnya jumlah kendaraan dan meledaknya jumlah penduduk menimbulkan banyaknya permasalahan lalu lintas yang harus ditangani oleh anggota Polantas. Anggota Polantas pada hari-hari libur nasional tidak mendapatkan kesempatan cuti atau libur, tetapi harus melaksanakan tugas tanpa mengenal waktu yang berdampak pada kinerja personil. Ditambah tagi dengan lingkungan kerja dan pekerjaan yang monoton atau selalu tetap dan berulang-ulang setiap harinya, sehingga menjadikan personil juga mengalami stres dalam bekerja.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 15 Februari 2013 terhadap enam orang anggota Polantas Polrestabes Semarang, dapat diketahui bahwa polantas telah mengalami stres. Hal ini sesuai dengan pendapat Anoraga (2005, h.108) yang mengatakan bahwa stres merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun mental, terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Anggota Polantas juga merasakan kurangnya penghargaan terhadap diri yang ditandai dengan tidak

pernah puas dengan hasil kerja sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain, serta adanya perasaan jengkel karena masyarakat masih saja menaruh rasa curiga terhadap anggota Polantas.

Penelitian yang dilakukan oleh Jex dan Bliese (2001, h. 407) menghasilkan penemuan bahwa self efficacy memiliki peran dalam hubungan antara stresor dan stres. Individu yang memiliki self efficacy yang tinggi akan aktif menghadapi dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Self efficacy yang tinggi juga mengurangi penghindaran terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi individu. Self efficacy merupakan hasil proses kognitif berupa keputusan, keyakinan atau pengharapan individu. Individu yang merasa mampu atau memiliki self efficacy tinggi akan melihat stresor yang ada bukan sebagai ancaman sebagaimana individu yang memiliki tingkat self efficacy rendah memandangnya.

Self efficacy menurut Bandura (dalam Feist & Feist, 2008, h. 418) didefinisikan sebagai keyakinan individu pada kemampuan untuk melatih sejumlah ukuran pengendalian terhadap fungsi diri dan kejadian-kejadian di lingkungannya. Baron dan Byrne (2004, h.183) mengungkapkan self efficacy sebagai keyakinan seseorang terhadap kemampuan atas kinerja tugas yang diberikan untuk mencapai tujuan atau mengatasi sebuah hambatan. Individu yang mempunyai self efficacy yang tinggi, cenderung yakin dan mampu dalam menghadapi situasi maupun tekanan-tekanan.

Hasil penelitian yang dilakukan Sawitri (2009, h.9) menunjukkan bahwa individu dengan self efficacy akan berusaha melakukan penilaian diri, pencarian informasi, melakukan pemilihan, membuat perencanaan, dan memecahkan masalah. Individu dengan self efficacy yang tinggi akan mampu mempersiapkan diri untuk menghadapi suatu situasi tertentu demi tercapainya keberhasilan.

Anggota Polantas yang senantiasa bersentuhan langsung dengan masyarakat rentan terhadap berbagai penilaian negatif dari masyarakat yang merupakan sumber stres tersendiri bagi anggota Polantas. Self efficacy yang dimiliki anggota Polantas akan dapat membantu anggota Polantas dalam menghadapi berbagai tekanan yang muncul dalam pekerjaan, termasuk stres yang muncul dari lingkungan sosial, sehingga anggota Polantas tetap dapat memaksimalkan kemampuan yang dimiliki dalam mencapai tujuan organisasi kepolisian.

Maddux (dalam Snyder & Lopez, 2002, h.278) menyatakan bahwa self efficacy bukan merupakan keterampilan, melainkan apa yang individu percaya bisa lakukan dengan keterampilannya dalam suatu kondisi tertentu. Self efficacy tidak bersangkutan dengan keyakinan tentang kemampuan untuk melakukan tindakan motorik spesifik tetapi dengan keyakinan tersebut individu mampu mengkoordinasikan dan mengatur keterampilan serta kemampuan dalam mengubah dan mengatasi situasi. Sama halnya dengan situasi ketika anggota Polantas bertugas di tengah-tengah masyarakat, berbagai prasangka yang muncul dari masyarakat terhadap anggota Polantas

apabila tidak diatasi dengan baik dapat menyebabkan munculnya perasaan tertekan pada diri anggota Polantas. *Self efficacy* akan dapat menghindarkan anggota Polantas dari stres, karena *self efficacy* dapat menumbuhkan perasaan mampu untuk mengatasi berbagai tekanan yang muncul dalam pekerjaan, sehingga setiap tugas pelayanan terhadap masyarakat dapat terselesaikan dengan baik.

Smet (1994, h.130) menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat memengaruhi stres yaitu faktor sosial-kognitif berupa dukungan sosial yang dirasakan, jaringan sosial, dan kontrol pribadi yang dirasakan. Dukungan sosial sangat berperan bagi individu dalam menghadapi masalah yang dapat memunculkan stres pada diri individu tersebut. Hal ini terjadi karena individu merupakan makhluk sosial yang senantiasa membutuhkan kehadiran orang lain dalam hidupnya.

House dkk (dalam He dkk, 2002, h.690) membahas pentingnya dukungan dan kepercayaan dari rekan-rekan kerja dan pengawas untuk menahan efek stres yang berhubungan dengan pekerjaan polisi. Lebih lanjut Ellison (dalam He dkk, 2002, h.690) mengatakan bahwa dukungan teman sebaya sangat penting untuk polisi karena sifat pekerjaan mereka yang mengharuskan mereka untuk menempatkan hidup di tangan rekan sesama polisi dalam situasi yang berbahaya, dan karena terkait stres kerja hanya dapat dipahami sepenuhnya kepada sesama petugas polisi. Menurut Gottlieb (dalam Smet, 1994, h.135) dukungan sosial terdiri dari informasi atau nasehat verbal/nonverbal, bantuan nyata atau tindakan yang diberikan oleh keakraban

sosial atau didapat karena kehadiran mereka dan mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi pihak penerima. Dalam keadaan tertekan, individu akan berusaha memecahkan masalahnya dengan bantuan orang-orang terdekat. Keberadaan rekan kerja ketika anggota Polantas mengalami stres merupakan sumber energi baru bagi anggota Polantas untuk dapat melewatinya, tanpa harus mengabaikan tugas utama dalam pelayanan kepada masyarakat.

Cohen dan Wills (dalam Bishop, 1994: 170) mengatakan bahwa dukungan sosial adalah semacam bantuan atau pertolongan dan dorongan yang diterima individu dari interaksi dengan orang lain. Anggota Polantas yang mendapatkan dukungan sosial akan merasakan adanya perhatian dari pihak lain ketika berada dalam situasi yang menekan, sehingga anggota Polantas dapat melewati masa sulit yang muncul dalam pekerjaan. Dukungan sosial rekan kerja yang diterima anggota Polantas dapat menjadikan anggota Polantas merasakan adanya bentuk perhatian dan pengertian ketika mengalami kesulitan dalam pekerjaan. Setiap bentuk tekanan yang dialami anggota Polantas dalam bekerja terkait berbagai pandangan negatif dari masyarakat akan dapat teratasi dengan adanya rekan kerja yang senantiasa siap memberikan dukungan kepada anggota Polantas. Melalui dukungan sosial rekan kerja, kesejahteraan psikologis akan meningkat karena adanya perhatian sehingga akan menimbulkan perasaan memiliki, dan pengertian, meningkatkan harga diri, dan kejelasan identitas diri serta memiliki perasaan positif mengenai diri sendiri. Dukungan sosial rekan kerja yang diterima

anggota Polantas akan dapat semakin meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan karena karyawan merasakan adanya pengertian dari rekan kerja terhadap pencapaian ataupun apa yang diperoleh anggota Polantas dalam bekerja. Anggota Polantas juga akan memperoleh dorongan dari rekan kerja ketika terdapat permasalahan dalam pekerjaan, terkait pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menghindarkan anggota Polantas dari stres. Kenyataannya, anggota Polantas masih saja mengalami stres meskipun pada dasarnya telah memiliki self efficacy dan mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja.

## B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan selfefficacy dan dukungan sosial teman dengan stres pada polantas.

### C. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pada khasanah psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan stres pada polantas dalam kaitannya dengan self-efficacy dan dukungan sosial teman.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi bagi anggota polantas dan pihak-pihak yang terkait untuk menghindarkan terjadinya stres pada anggota polantas dalam kaitannya dengan self-efficacy dan dukungan sosial teman.