BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era saat ini, segala profesi memiliki tuntutan pekerjaan yang tinggi. Terlebih pada profesi yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat seperti keamanan dan ketertiban, kesehatan, logistik dan transportasi. Salah satunya adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia atau disingkat dengan POLRI adalah salah satu dari fungsi negara dalam bidang pengekan hukum, keamanan, perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana yang ditentukan dalam Peraturan Pemerintah wilayah kepolisian dibagi secara berjenjang mulai tingkat pusat yang disebut dengan Markas Besar Polri yang wilayah kerjanya meliputi seluruh wilayah negara Republik Indonesia, dipimpin oleh seorang Kapolri yang bertanggung jawab kepada Presiden, kemudian wilayah di tingkat Provinsi disebut dengan Kepolisian Daerah yang lazim disebut dengan Polda yang dipimpin oleh seorang Kapolda yang bertanggung jawab kepada Kapolri, di tingkat Kabupaten disebut dengan Kepolisian Resot atau disebut juga Polres yang dipimpin oleh seorang Kapolres yang bertanggungjawab kepada Kapolda, dan di tingkat Kecamatan ada Kepolisian Sektor yang biasa disebut dengan Polsek dengan pimpinan seorang Kapolsek yang bertanggungjawab kepada Kapolres, dan di tingkat Desa atau Kelurahan ada Pos Polisi yang dipimpin oleh seorang Brigadir Polisi atau sesuai kebutuhan menurut situasi dan kondisi daerahnya.

Saat ini dalam masa pandemi berbagai upaya sedang dilakukan demi memutus rantai penyebaran COVID-19. Terutama pada aspek kedisiplinan di kehidupan social masyarakat Indonesia. Bentuk kedisiplinan yang harus dilakukan salah satunya adalah *physical distancing*. Pemerintah memperkuat kewajiban physical distancing melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan peraturan Kementerian Kesehatan (Permenkes) No. 9 Tahun 2020.

Sesuai dengan fungsi yang dimiliki Polri yang berperan dalam menegakan hukum, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan perlindungan, serta pengayoman, dalam kasus ini selain tenaga medis Polri menjadi salah satu garda terdepan dalam upaya pencegahan penyebaran COVID-19. Akan tetapi keberhasilan bergantung pada kesadaran dan kedisiplinan masyarakat dan diperlukan peran Polri untuk memastikan hal tersebut berjalan dengan seharusnya.

Tugas yang dimiliki Polri sebagai penegak hukum dan menjaga ketertiban umum menjadi semakin bertambah dengan adanya pencegahan penyebaran COVID-19 dan tentunya menjadi krusial dan tidak terduga. Pada saat yang sama, seluruh personel Polri harus meningkatkan kewaspadaan bagi dirinya agar tidak terjangkit COVID-19.

Mangkunegara (2015) mendefinisikan stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Selanjutnya Beehr (Rivai, 2008) mengemukakan bahwa tekanan pekerjaan yang semakin meningkat, kurangnya kebebasan, adanya perasaan tidak aman akan masa depan, tugas yang semakin bertambah dan tuntutan psikologis terhadap pekerjaan merupakan faktor-faktor yang dapat memicu timbulnya stres di kalangan pegawai. Sedangkan Polisi merupakan salah satu pekerjaan yang memiliki resiko tinggi terhadap timbulnya stres, hal ini dikarenakan polisi mendapat tekanan saat melaksanakan tugas (Sarafino, 2011).

Penyebab utama dari pekerjaan yang beruhubungan dengan stress menurut *Labour Force Survey* pada tahun 2009 hingga 2012 yaitu beban kerja, dalam batas waktu yang sulit, terlalu banyak bekerja, terlalu banyak tekanan, dan tanggung jawab. Faktor lain yang menentukan adalah kurangnya dari pengelolaan dukungan, perubahan organsisasi pada pekerjaan, kekerasan dan ketidakjelasan pekerjaan (kurangnya kejelasan pada pekerjaan yang dilakukan).

Menurut Berg dkk (dalam Nuzulia, 2005), pekerjaan polisi tidak saja merupakan pekerjaan yang membuat stres, tetapi juga, karakteristik pada stres yang dialami oleh polisi berbeda dengan pekerjaan lain. Kunarto (2001), menyatakan bahwa terdapat sembilan penyebab stres pada polisi, yaitu: beban kerja berlebihan, tekanan/ desakan waktu, kualitas pelaksana yang buruk, iklim politik yang tidak baik, wewenang yang tidak memadai, konflik berkepanjangan, perbedaan nilai tugas antara pimpinan dan bawahan, perubahan-perubahan organisasi yang tak lazim seperti PHK, dan frustrasi.

Hasil riset Mabes POLRI yang menyebutkan 80% anggota polisi reserse kriminal (Reskrim) dan polisi lalu lintas (Polantas), mengalami stres akibat beban atau tekanan kerja yang cukup tinggi (Pranomo dkk, 2018). Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Hunnur (2014) menunjukkan analisis berupa *Occupational Stress Index* dalam 85.5% dari jumlah 475 responden, terungkap bahwa polisi yang mengalami stress kerja dengan kategori tinggi berada pada departmen tersebut. Menurut *National Police Suicide Foundation* dalam penelitian Hunnur (2014) bahwa ada 22 jam yang terambil dalam kehidupan pada anggota polisi di Amerika yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan mereka.

Akibat dari pandemic COVID-19 ini, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota kepolisian Polda Bengkulu mengatakan

"*sekarang polisi bukan cuma jaga pos atau nangkep penjahat, sekarang ditambah jadi marketing, sales vaksin. Satu hari minimal bawa 5 orang yang belum vaksin*" (R, 27 Desember 2021).

Hal tersebut dikarenakan banyaknya kuota yang belum terpenuhi, alhasil selain para medis, anggota kepolisian juga ikut membantu melaksanakan kegiatan vaksin bersama yang diselenggarakan di halaman Polda Bengkulu. Adapun hal lain yang membuat para anggota mengeluh dengan adanya kegiatan vaksin bersama ialah pencapaian target yang harus terpenuhi.

"*kalau tidak mencapai target per orangnya, sehari kan 5 orang nah seminggu itu di targetkan 40 orang. Nanti akhir tahun tanggal 31 harus minimal setengah dari populasi. Seandainya tidak mencapai target katanya akan dimutasi. Tapi bingung juga, harus cari kemana lagi. Sedangkan setengah dari populasi pun belum terpenuhi, tapi orang-orangnya gak ada. Harus ke daerah-daerah, sedangkan kami banyak pula kerjaan yang harus diselesaikan disini."* (R, 27 Desember 2021).

Stres adalah suatu kondisi internal yang dapat diakibatkan oleh tuntutan fisik dari tubuh atau kondisi lingkungan dan sosial yang dinilai potensial dapat membahayakan, tidak terkendali atau melebihi dari kemampuan individu untuk mengatasinya. International Labour Organization (ILO) mengungkapkan fakta bahwa sekitar 10% pekerja mengalami depresi, stres dan kecemasan di Amerika Serikat, Inggris, Jerman dan Finlandia. Berdasarkan data dari CDC, jumlah kasus stres kerja yang terjadi di dunia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya dari 4409 kasus pada tahun 1998 menjadi 5659 kasus pada tahun 2001.

Terjadinya stres kerja pada Polisi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu beban kerja, lingkungan dan faktor internal (pribadi) (Humayon & Raza, 2018). Sedangkan (Claudia, 2014) mengatakan bahwa petugas yang bekerja pada shift di sore dan malam hari menghadapi peristiwa yang lebih menegangkan dibandingkan yang bekerja pada siang hari.

Gejala stres ditandai dengan adanya perubahan-perubahan meliputi aspek psikologis, aspek fisik-fisiologis serta aspek perilaku. Peningkatan tekanan terhadap pekerjaan, ketidakmampuan dalam memenuhi pekerjaan, kurangnya kebebasan, adanya perasaan tidak aman aka masa depan, tugas yang semakin bertambah (overload) adalah pemicu timbulnya stress.

Seperti yang dijelaskan oleh subjek pada wawancara yang dilakukan, "*kalau udah ada kegiatan vaksin gini, saya mending gak ke kantor sekalian mbak. Mending saya kerjakan yang lain aja. Dari pada nanti kalau dikantor saya ditanya-tanya,*

mau makan pun gak ketelen kalau udah ada kegiatan gitu. Mending saya disuruh yang lain aja lah."

Tinggi rendahnya stres kerja anggota Polri dapat dipengaruhi oleh lingkungan dimana dukungan sosial sangat berperan aktif dalam menanggulangi stres kerja. Semakin besar dukungan sosial yang diterima akan semakin rendah tingkat stres kerjanya (Deeter, 1997; Farhati & Rosyid, 1996; Ray & Miller, 1994). Anggota Polri yang mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja ataupun atasan akan meningkatkan kepercayaan diri sehingga dirasa dapat mengurangi stres kerja.

Menurut Quick dan Quick (1984), dukungan sosial dapat bersumber dari jaringan sosial yang dimiliki oleh individu yaitu dari lingkungan pekerjaan (atasan, rekan kerja, bawahan), lingkungan keluarga (pasangan, anak, saudara). Menurut Cassel dan Cob (dalam Norris & Kaniasty, 1996) mengemukakan dukungan yang dirasakan secara lebih konsisten mampu meningkatkan kesehatan psikis dan melindungi psikis dalam kondisi stres.

Hubungan dukungan sosial dengan stres juga didukung oleh hasil penelitian dari Susilowati (2007) yang mendapatkan hasil, bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara dukungan sosial dengan tingkat stres, korelasi yang dihasilkan adalah negatif yang mempunyai arti semakin besar dukungan sosial, maka semakin rendah tingkat stres yang muncul, dan semakin rendah dukungan sosial, maka semakin tinggi pula tingkat stres yang muncul.

Selain dukungan sosial, adapun faktor lain yang berkorelasi dengan stress kerja yaitu kemampuan resiliensi diri anggota polri sangat diperlukan untuk dapat beradaptasi pada lingkungan kerja. Menurut Reivich & Shatte (2002) Resiliensi adalah kemampuan individu untuk merespons secara sehat dan produktif ketika dihadapkan pada kesulitan atau peristiwa traumatik.

Penelitian yang dilakukan oleh Fatmasari (2015) menjelaskan bahwa terdapat hubungan negatif antara resiliensi dengan stres kerja. Sehingga dapat ditarik kesimpulan semakin tinggi resiliensi, maka akan semakin rendah stres kerja seseorang.

Faktor yang juga diasumsikan berkorelasi dengan stress kerja adalah, resiliensi. Rutter (dalam Kalil, 2003), menjelaskan bahwa resiliensi merupakan hasil dari keberhasilan mengatasi resiko dalam hidupnya, bukan penghindaran akan resiko atau bahaya. Dukungan yang diberikan, khususnya dukungan yang diberikan oleh keluarga dan penghargaan yang diberikan dapat mendorong individu untuk melampaui segala macam kondisi yang sulit serta mendorong seseorang agar kedepannya dapat lebih baik lagi.

Dari penjelasan diatas, variabel dukungan sosial dan resiliensi dapat digunakan sebagai prediktor yang baik bagi stres kerja pada polisi.

B. Rumusan Masalah

Stress kerja yang dialami oleh anggota polri dapat disebabkan oleh faktor eksternal maupun internal. Faktor eksternal dapat disebabkan oleh dukungan sosial sedangkan faktor internal pada penelitian ini adalah resiliensi.

Dukungan sosial adalah bentuk kebersamaan dimana individu yang berada didalamnya menerima perhatian, penghargaan dari individu lain maupun kelompok. Dukungan sosial juga merupakan suatu kumpulan proses sosial, emosional, kognitif dan perilaku yang terjadi dalam hubungan pribadi, dimana individu merasa mendapat bantuan dalam melakukan penyesuaian atas masalah yang sedang dihadapi (Dalton, Elias & Wardesman, 2001).

Dukungan bisa didapat dari berbagai sumber daya yang berbeda misalnya dari suami atau istri, atau orang lain yang dicintai seperti keluarga, teman, rekan kerja atau organisasi masyarakat (Sarafino, 2011)

Resiliensi dapat diartikan sebagai kemampuan individu untuk melakukan respon dengan cara yang sehat dan produktif ketika berhadapan dengan *adversity* atau trauma, di mana hal tersebut sangat penting untuk mengendalikan tekanan hidup sehari-hari (Reivich dan Shatte, 2002).

Seorang anggota polri yang memiliki dukungan sosial seperti bantuan dari keluarga, perhatian dan bentuk-bentuk dukungan lainnya dapat membuatnya lebih termotivasi dan lebih bersemangat dalam menjalankan tugas. Terlebih apabila seorang anggota polri tersebut memiliki resiliensi yang tinggi untuk mampu beradaptasi dalam siatuasi yang sulit. Anggota Polri yang mendapat dukungan sosial dan memiliki resiliensi yang baik dapat membuatnya terhindar dari stress kerja. Sebaliknya anggota polri yang tidak mendapatkan dukungan sosial dan tidak memiliki resiliensi yang baik maka akan lebih mudah mengalami stress kerja. Berdasarkan penjelasan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada hubungan antara dukungan sosial, resiliensi dan stress kerja pada anggota polri?
2. Apakah ada hubungan antara dukungan sosial dengan stress kerja pada anggota polri?
3. Apakah ada hubungan antara resiliensi dengan stress kerja pada anggota polri?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisa lebih dalam hubungan dukungan sosial, resiliensi dan stress kerja

2. Menganalisa lebih dalam tentang hubungan antara dukungan sosial dengan stress kerja
3. Menganalisa lebih dalam hubungan resiliensi dengan stress kerja

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu psikologi, khususnya pada psikologi industry dan organisasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pengembangan wawasan terkait demhan hubungan antara dukungan sosial, resiliensi, dan stress kerja pada anggota kepolisian polda Bengkulu.
2. Manfaat Praktis
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hubungan antara dukungan sosial, resiliensi dan stress kerja pada anggota Polri Polda Bengkulu. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam penyusunan program intervensi pengelolaan stress kerja di lingkungan kepolisian daerah Bengkulu.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai stress kerja telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti, yaitu:

1. Aulya, D. (2013) tentang "Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Polisi Lalu Lintas Di Polres Metro Jakarta Pusat". Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah Polisi Lalu Lintas berjumlah 65 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dari instansi terkait, data primer yang diperoleh melalui wawancar dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan sebesar 52,3% responden mengalami stress kerja ringan dan 23,1% tidak mengalami stress kerja. Kemudian hasil bivariate dengan tingkat kemaknaan 5% diperoleh tiga faktor yang berhubungan dengan stress kerja yakni beban kerja dengan nilai p *value* 0,030, promosi dengan p *value* 0,046, dan umur dengan p *value* 0,012.
2. Purwanto, A.B & Sahrah, A. (2020) tentang "Resiliensi dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja pada Polisi Lalu Lintas". Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan jumlah subjek sebanyak 52. Data diperoleh melalui instrument skala dengan jenis skala Likert pada ketiga variabel. Hasil uji coba skala menunjukkan nilai Cronbach's Alpha 0,9 pada kategori kuat. Hasil penelitian membuktikan terdapat pengaruh resiliensi dan beban kerja terhadap

stress kerja pada Polisi Lalu Lintas dengan nilai F sebesar 28,130 ($p<0,05$). Sumbangan efektif sebesar 53,4% sedangkan sisanya 46,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Anindrasari (2016) tentang "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening". Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, jumlah populasi sebanyak 65 orang yang tersebar di 6 Kabupaten di Propinsi Sulawesi Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stress kerja berada pada kategori rendah, sedangkan variabel kepuasan kerja berada pada kategori tinggi. Pengaruh langsung stress kerja terhadap kinerja dengan nilai koefisien jalus sebesar 0,143 sedangkan pengaruh tidak langsung stress kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening sebesar 0,799.
4. Almasitoh, U.H. (2011) tentang "Stres Kerja Ditinjau dari Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial pada Perawat". Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan subjek penelitian sebanyak 120 perawat di salah satu rumah sakit swasta Yogyakarta yang bekerja pada ruang rawat inap. Teknik pengambilan sampel menggunakan non random secara *purposive.* Metode dan alat pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur, angket dan skala. Analisa data menggunakan uji regresi ganda (*multiple regression*) dengan metode enter. Hasil pengolahan data diperoleh nilai $R = 0,633$ $R^2 = 0,400$; $F = 39,050$; $p = 0,000$ ($p < 0,05$), menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara konflik peran ganda dan dukungan sosial dengan stress kerja. Nilai koefisien determinasi (R^2) = 0,400 menunjukkan sumbangan efektif konflik peran ganda dan dukungan sosial terhadap stress kerja sebesar 40% dan sisanya 60% dipengaruhi variabel lain yang tidak menjadi focus penelitian ini.

Hasil penelusuran menunjukkan tidak ditemukan penelitian mengenai stress kerja dengan melibatkan variabel dukungan sosial keluarga dan resiliensi secara bersama-sama. Tidak ditemukannya penelitian dengan variabel tergantung stress kerja dan variabel bebas dukungan sosial keluarga dan resiliensi menunjukkan bahwa penelitian ini masih bias dilaksanakan.