

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan pemerintah yang memiliki tugas untuk memelihara keamanan, mencegah tindak kejahatan, menjaga ketertiban umum, dan memberikan pelayanan masyarakat di Indonesia adalah polisi. Polisi sendiri memiliki arti sebagai badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan, memberikan pelayanan pada masyarakat dan menjaga ketertiban umum atau menangkap orang yang melanggar undang-undang (www.kbbi.web.id). Indonesia saat ini memiliki rasio perbandingan polisi dengan masyarakat yang masih sangat jauh dari rasio ideal (Movanita, 2019).

Dengan rasio yang tidak ideal antara polisi dan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa polisi berpotensi mengalami stres akibat tuntutan pekerjaan yang semakin berat. Tuntutan ini juga ditambah dengan meluasnya tugas polisi yaitu polisi juga harus turut meminimalkan praktik pungutan liar hingga menjaga stabilitas harga pangan (Mahar, 2018).

Tugas Polisi Republik Indonesia (Polri) dibagi dalam lima fungsi teknis operasional yaitu fungsi teknis sabhara, fungsi teknis lalu lintas, fungsi teknis reserse, fungsi teknis intelejen keamanan, serta fungsi teknis bimbingan masyarakat. Menurut Lemdikat Polri (2017) Polisi fungsi Sabhara (Samapta Bhayangkara) adalah anggota Kepolisian yang selalu siap sedia untuk menghindari dan mencegah bahaya dalam upaya meningkatkan ketertibandan keamanan masyarakat. Anggota Sabhara melaksanakan tugas-tugas Kepolisian

RI dalam taraf pertama terutama dalam tugas preventif, untuk melaksanakan tindakan penyidikan, pemeriksaan pertama di tempat kejadian. Profesi polisi yang berhubungan dengan pelayanan kerja masyarakat cenderung mempunyai stres kerja yang tinggi karena jam kerja yang panjang dan memiliki risiko yang tinggi dalam keselamatan saat bertugas. Setiap anggota polisi dituntut untuk dapat menyikapi konflik dengan pekerjaannya supaya dapat merasa puas dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya tanpa meninggalkan pekerjaannya sebagai anggota polisi (Movanita, 2019).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pasal 5 menyebutkan bahwa kepolisian 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. Dengan demikian dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai pula dengan Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 23 Tahun 2010, maka dilakukan restrukturisasi organisasi Polri.

Polres/ Polresta/ Polrestabes adalah struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di daerah kabupaten/kota Kepolisian Resort di wilayah perkotaan biasa disebut Kepolisian Resort Kota (Polresta) atau Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes). Dalam struktur organisasi Polrestabes menurut Keputusan Kapolri No. 23 Tahun 2010, disebutkan Seksi Umum yang selanjutnya disebut SIUM adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan di bidang administrasi umum. Hal ini menunjukkan bahwa dalam susunan organisasi Polri Tingkat Polrestabes,

diperkerjakan para PNS sebagai pelaksana bagian administrasi umum.

Begitupula di Kota Palembang pada saat ini bukan lagi kota seperti beberapa tahun lalu, karena sudah menjadi pusat pemerintahan, perdagangan dan sejumlah aktivitas internasional. Upaya yang dibentuk saat ini adalah upaya untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian status Kepolisian Resor Kota (Polresta) Palembang akhirnya resmi berubah menjadi Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Palembang. Polres Kota Palembang yang telah menyanggah status Polrestabes Palembang berdasarkan Keputusan Kapolri Nomor 1887/x.2019. Peningkatan status tersebut merupakan jawaban atas tantangan dan tuntutan dari masyarakat akan tingginya harapan akan rasa keamanan, peningkatan pelayanan baik keamanan dan administrasi. Selain itu, kenaikan tipe ini akan meningkatkan kinerja Polrestabes Palembang dalam mengayomi dan melayani masyarakat

Polrestabes Palembang adalah struktur komando Kepolisian Republik Indonesia yang berada di wilayah Kota Palembang. Pada Kepolisian Resor Kota Palembang terdapat 18 bagian satuan kerja, salah satunya yaitu Satuan Samapta Bhayangkara (Sabhara). Satuan Sabhara Resor Kota Palembang merupakan instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada publik secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel dalam menyelenggarakan tugas negara. Kedudukan dan peranannya yang penting menyebabkan anggota-anggotanya senantiasa dituntut supaya memiliki ketaatan penuh secara maksimal dalam menjalankan tugas-tugasnya. Anggota harus ditanamkan rasa akuntabel dalam mengemban tupoksi yang diberikan.

Berdasarkan Pasal 55 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 23 tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat kepolisian resort dan kepolisian sector Satsabhara sebagaimana merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. Satsabhara bertugas melaksanakan Turjawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, objek vital, TPTKP, penanganan Tipiring, dan pengendalian massa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas.

Dalam kepolisian negara Republik Indonesia kata sabhara disingkat dari Samapta Bhayangkara, yang berarti: Samapta : keadaan siap siaga, siap sedia dan waspada. Bhayangkara : pengawal atau penjaga kerajaan. Jadi, sabhara berarti satuan POLRI yang senantiasa siap siaga untuk menghindari dan mencegah terjadinya ancaman atau bahaya yang merugikan masyarakat dalam upaya mewujudkan ketertiban dan keamanan masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka apabila dibandingkan dengan kondisi Polrestabes Palembang dimana anggota Sabhara sebagai satuan pelaksana tugas di kewilayahan ini memiliki karakteristik tersendiri, dimana wilayah hukumnya mayoritas berisi obyek vital nasional. Dalam melaksanakan tugas fungsi sabhara dituntut harus memiliki kecakapan dalam membaca situasi keamanan karena wilayah hukumnya yang luas dan banyak masyarakat yang memasuki, sehingga kegiatan rutinitas seperti patroli, penjagaan, pengaturan, dan pengawalan harus tetap berjalan, dalam melaksanakan tugas pemeriksaan kendaraan yang dicurigai membawa benda benda terlarang dan juga pengamanan

arus beserta pemeriksaan sebagai antisipasi adanya tindak kejahatan dan penyelundupan benda-benda terlarang memasuki wilayah Polrestabes Palembang.

Patroli adalah salah satu kegiatan Kepolisian yang dilakukan oleh anggota sabhara, sebagai usaha mencegah terjadinya gangguan Kamtibmas yang disebabkan potensi gangguan, ancaman gangguan, dan gangguan nyata dengan cara mendatangi, menjelajahi, mengamati, mengawasi, memperhatikan situasi, dan atau kondisi yang diperkirakan menimbulkan gangguan nyata yang memerlukan kehadiran Polri untuk melakukan tindakan-tindakan kepolisian. Petugas patroli kepolisian sabhara yang bertugas di wilayah Polrestabes Palembang, berjumlah 57 personil, yang terdiri dari patroli roda Empat sebanyak 18 personil, patroli roda Dua sebanyak 36 personil dan patroli jalan kaki sebanyak 3 personil. Dalam melaksanakan patroli para anggota patroli menjelajahi wilayah-wilayah yang sudah tercantum dalam rute patroli, seperti wilayah Seberang Ulu dan Seberang Ilir. Waktu pelaksanaan patroli roda dua dan roda empat dibagi menjadi 3 ploeg dimana setiap ploeg dilaksanakan oleh 4 petugas patroli sabhara. Khusus untuk patroli jalan kaki dilaksanakan oleh 2 orang dan untuk patroli bersepeda dilaksanakan oleh 5 petugas secara bergantian masing-masing 24 jam, tentunya jumlah patroli tersebut sangat tidak memadai dan tidak memberikan efek bagi pelaksanaan tugas patroli. Meskipun sifat patroli yang dimiliki Polrestabes Palembang adalah membackup tetapi apabila backup tersebut dibutuhkan pada beberapa tempat maka jumlah personil yang dimiliki oleh Polrestabes Palembang tentunya tidak mencukupi. Berdasarkan observasi dan wawancara di atas, peneliti melihat terdapat kecenderungan stress kerja dialami sebagian anggota Sabhara di

Wilayah Polrestabes Palembang. Anggota Sabhara terlihat lemah secara motivasi, mudah merasa tertekan dengan lingkungan pekerjaan dan cepat mengalami kelelahan fisik serta psikis. Keluhan seperti pusing, sulit tidur dan lekas marah atau tersulut emosi kebosanan dan ketidakpuasan kerja kelelahan mental, kehilangan konsentrasi, kehilangan spontanitas dan kreativitas dan menurunnya rasa percaya diri sehingga terlihat perilaku menunda, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan, menurunnya produktivitas kerja pada anggota polisi baru Sabhara.

Tugas Penjagaan adalah Sebagai pintu gerbang pertama pelayanan sabhara wilayah Polrestabes Palembang, mulai dari penerimaan laporan, pelayanan permintaan bantuan, jaga markas/ kesatrian/ tahanan/ barang bukti maupun penyelesaian perkara. Petugas kepolisian sabhara wilayah Polrestabes Palembang menjelaskan bahwa rutinitas penjagaan yang sering dilakukan diantaranya jaga kantor, jaga tahanan dan jaga obyek vital lainnya. Petugas penjagaan kepolisian sabhara yang bertugas di wilayah Polrestabes Palembang, berjumlah 36 personil, yang terdiri dari penjagaan tahanan sebanyak 12 personil, penjagaan mako sebanyak 18 personil dan penjagaan Rumdin Kapolrestabes sebanyak 6 personil. Berdasarkan observasi tugas penjagaan juga menjadi beban bagi anggota polisi dikarenakan anggota polisi dituntut harus siap sedia apabila ada panggilan masuk untuk mengerjakan tugas nya disaat itu juga, oleh sebab itu diperlukan sikap profesional dalam pekerjaannya. Selain jam kerja yang fleksibel, waktu libur pun juga tidak berlaku bagi anggota polisi, jika biasanya aparat sipil negara lainnya libur pada saat hari libur nasional, namun anggota polisi belum tentu bisa

merasakannya, maka tidak jarang anggota polisi merasa kekurangan hari libur dan terkadang jenuh dengan pekerjaannya.

Tugas pengaturan merupakan kegiatan kepolisian dalam rangka memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan rasa aman, baik fisik maupun psikis, terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat, terbebas dari rasa khawatir sehingga masyarakat dapat melakukan segala aktifitasnya dengan tertib dan lancar. Petugas pengaturan kepolisian sabhara yang bertugas di wilayah Polrestabes Palembang, berjumlah 120 personil. Petugas kepolisian sabhara wilayah Polrestabes Palembang menjelaskan bahwa rutinitas pengaturan yang sering dilakukan antara lain pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat dengan orang (gangguan jiwa, mabuk, imigran gelap, perkelahian), tempat, giat masyarakat/ pemerintah, dan hewan atau barang. Ketika melakukan pengamanan pada masa, Anggota Polisi Sabhara tidak diperbolehkan untuk membawa senjata api, hanya boleh membawa tameng dan perisai. Anggota Polisi Sabhara tidak diperbolehkan membawa senjata, padahal tuntutan pekerjaan yang dihadapi berbahaya. Tuntutan adanya tugas yang cukup berat, dapat menimbulkan tekanan psikologis dan kelelahan fisik yang membuat kinerjanya menjadi tidak optimal. Tuntutan tugas tersebut juga memicu berbagai reaksi emosional dan menimbulkan ketegangan pada Anggota Polisi Sabhara bahkan dirasakan stresfull hingga menyebabkan penganiayaan kepada rekan kerja, keluarga, maupun orang lain.

Tugas Pengawasan dalam unit sabhara merupakan suatu kegiatan preventif yang dilakukan oleh anggota polri untuk menjaga keamanan, keselamatan atas jiwa

dan harta benda serta hak asasi manusia dari satu tempat ke tempat lain. Petugas pengawalan kepolisian sabhara yang bertugas di wilayah Polrestabes Palembang, berjumlah 6 personil. Petugas kepolisian sabhara wilayah Polrestabes Palembang menjelaskan bahwa kegiatan pengawalan memberikan pengamanan dan perlindungan kepada obyek pengawalan pada waktu proses kegiatan mobilisasi dari tempat awal kegiatan sampai dengan tujuan pengawalan. Tugas pengawalan sabhara wilayah Polrestabes Palembang meliputi mencegah/ menangkal segala bentuk tindak kejahatan yang ditujukan kepada orang / tahanan / barang berharga / barang berbahaya yang menjadi objek pengawalan. Memberikan pengamanan dan perlindungan kepada objek pengawalan pada waktu proses kegiatan mobilitas dari tempat awal kegiatan sampai dengan tempat tujuan pengawalan. Petugas kepolisian sabhara wilayah Polrestabes Palembang menjelaskan bahwa tugas pengawalan khususnya bagian operasional merupakan garda terdepan, selain itu tugas lapangan lebih rentan terhadap stres kerja karena selain tuntutan tanggung jawab profesi yang besar secara administratif dan harus menjalankan standar operasional yang baik, dan juga terpapar langsung terhadap polusi, kebisingan, keamanan dan cuaca di saat melakukan pengawalan. Sebuah tekanan yang berasal dari diri maupun lingkungan sekitar yang tidak terkendali yang dapat menyebabkan stress.

Berdasarkan data diatas bahwa tahun 2022 Fungsi Sabhara di Polrestabes Palembang terdiri dari 219 personil, sebagai lokasi penelitian yaitu di Polrestabes Palembang ditemukan beberapa permasalahan, berdasarkan data dari Bagian Operasi Polrestabes Palembang tentang kasus kejahatan yang terjadi di wilayah

hukum Polrestabes Palembang untuk tahun 2021 pencurian dengan kekerasan 151 kasus, pencurian dengan pemberatan 399 kasus, penganiayaan berat 197 kasus, pencurian kendaraan bermotor 431 kasus, perjudian 263 kasus, pemerasan dan pengancaman 312 kasus, narkoba dan obat terlarang 364 kasus, korupsi 1 kasus. Oleh sebab itu dibutuhkan peranan patroli dari Polrestabes Palembang sebagai upaya tindakan pencegahan terjadinya kejahatan (Humas Polrestabes Palembang 2022)

Profesi polisi dianggap sebagai pekerjaan dengan tingkat stres tinggi karena jam kerja yang lama dan memiliki resiko yang tinggi dalam keselamatan saat bertugas. Sejalan dengan hal tersebut berdasarkan hasil survei ditahun 2018, profesi polisi menempati posisi ke 4 dari 10 pekerjaan yang membuat stres. Stres berkepanjangan yang tidak ditangani secara optimal dapat memicu terjadinya *burnout*. Lebih lanjut, *burnout* bukan merupakan gejala dari stres biasa melainkan sebagai hasil dari stres berkepanjangan yang tidak mampu dikendalikan dalam situasi yang menekan. Oleh karena itu, polisi yang tidak dapat menangani stres secara optimal maka stres tersebut akan berlarut, sehingga mengakibatkan terjadinya *burnout* (Zakir dan Murat, 2019).

Burnout didefinisikan sebagai pola respon afektif kronis dari kondisi kerja penuh tekanan sebagai bagian dari ciri tingkat tinggi kontak interpersonal, kemudian *burnout* juga dikonseptualisasikan sebagai yang terdiri dari kelelahan emosional, depersonalisasi dan berkurangnya prestasi pribadi. Kelelahan emosional mengacu pada perasaan yang secara emosional lebih diperpanjang, lelah dan letih. Depersonalisasi mengacu pada kecenderungan untuk

mengembangkan sikap negatif, sinis, atau berperasaan memihak terhadap orang-orang dengan siapa kita bekerja. Komponen ketiga adalah hilangnya atau berkurangnya perasaan prestasi pribadi yang berasal dari pekerjaan dan karyawan sering mengevaluasi dirinya sendiri secara negatif (Maslach, 2019).

Burnout sebagai sebuah sindrom kelelahan emosi, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan atas diri yang dialami individu yang bekerja dibidang pelayanan publik. Kelelahan emosional merujuk pada keterlibatan emosional yang terus menerus dengan individu lain, sehingga individu merasa fisik dan emosinya terkuras dan akhirnya tidak mampu mengatasi tuntutan-tuntutan. Depersonalisasi merujuk pada sikap negatif individu terhadap orang lain hingga berujung pada penarikan diri dari pekerjaan. Kemudian rendahnya penghargaan atas diri merujuk pada pemberian pandangan negatif terhadap diri sendiri, merasa tidak bisa meraih prestasi, dan tidak produktif dalam bekerja (As'ad dan Soetjipto, 2019).

Berdasarkan wawancara informal terhadap anggota polisi yang bertugas di Polrestabes Palembang pada Mei 2022, subjek diminta untuk mengungkapkan hal yang dirasakan saat bekerja sebagai polisi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa delapan dari sepuluh polisi menunjukkan adanya gejala *burnout*, seperti mudah tersinggung dan merasakan malas untuk menjalankan piket yang telah dijadwalkan. Para anggota polisi tersebut mengeluhkan tentang pekerjaannya yang menguras fisik dan emosi. Para anggota polisi mengalami kelelahan emosional serta tidak mampu mengatur emosi di tempat kerjanya. Selanjutnya, beberapa anggota polisi mengaku sering sekali merasa lemas dan tidak

bersemangat ketika akan berangkat bekerja. Kemudian, tujuh dari sepuluh anggota polisi mengatakan bahwa dirinya tidak mampu menjalankan tugasnya secara maksimal di lapangan karena mengalami kelelahan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota polisi patroli (personal communication 16 Mei 2022), S menyatakan bahwa mudah tersinggung ketika rekan kerja saya salah berbicara kepada saya, S juga merasakan malas untuk menjalankan piket yang telah dijadwalkan, akibat kelelahan dengan beban kerja yang banyak.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan anggota polisi patroli, berinisial R (personal communication 16 Mei 2022) masuk ke kepolisian merupakan keinginannya. Namun pada saat masuk merasa kaget dengan tugas yang diberikan seperti lembur dalam pemantauan situasi keamanan, sehingga sering mengalami stress dan kelelahan, sehingga tidak mampu menjalankan tugasnya secara maksimal di lapangan karena mengalami kelelahan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota polisi penjagaan berinisial B (personal communication 16 Mei 2022) B mengatakan bahwa dia masuk ke kepolisian karena dorongan keluarga. Masalah yang dialami B saat pertama kali masuk merasa gugup, dan canggung. Namun akhir-akhir ini juga merasakan kebosanan saat sedang bekerja melakukan pengawalan, yang dirasa monoton sehingga membuatnya selalu memperhatikan jam istirahat / jam pulang sehingga subjek merasakan lelah baik fisik maupun psikis.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada anggota polisi penjagaan berinisial P (personal communication 16 Mei 2022) anggota polisi P mengatakan

merasa memiliki kemampuan di kepolisian serta mendapat saran dan dukungan dari teman dan keluarga. Masalah yang dialami dalam bekerja sering sakit kepala dan merasakan sakit pada anggota badan dan rasa kantuk yang terus menerus terjadi saat jam kerja berlangsung.

Selanjutnya peneliti mewawancarai anggota polisi pengaturan berinisial M (personal communication 17 Mei 2022) M mengatakan bahwa masalah yang dialami dalam bekerja kelelahan, ketika mendapatkan pekerjaan yang banyak tidak yakin dapat menyelesaikannya dan sering sedih ketika mendapatkan tugas yang berlebihan.

Hasil wawancara yang dilakukan pada anggota polisi pengawalan berinisial E (personal communication 17 Mei 2022) E menyatakan masalah yang dialami kemampuan dalam bekerja yang menurun yang berhubungan dengan merasa terbebani ketika mendapatkan tugas tambahan dan tidak mampu mengelola amarah terhadap rekan kerja ketika mendapat kesulitan dalam pekerjaan.

Hal ini didukung dengan angket yang disebarkan sebanyak 50 anggota polisi, dapat disimpulkan bahwa fenomena yang terjadi di Polrestabes Palembang sepertinya sudah mengarah pada kelelahan kerja yang cukup tinggi atau disebut *burnout*, yakni dari 50 orang terdapat 29 anggota polisi yang mengalami ijin dengan alasan sakit kepala dan merasakan sakit pada anggota badan dan rasa kantuk yang terus menerus terjadi saat jam kerja berlangsung. Selain itu terdapat 31 petugas mengalami gejala mudah marah dan mudah tersinggung terhadap omongan rekan kerja yang tujuan sebenarnya yakni hanya sekedar bercanda, dan

juga mudah tersinggung oleh perintah-perintah dari atasan. Terdapat 18 petugas yang sinis terhadap sesama maupun kepada atasan, serta kurang puas terhadap hasil kerja sendiri dan kurang peduli dengan lingkungan sekitar termasuk rekan kerja. Adanya jam istirahat sangat ditunggu oleh beberapa karyawan untuk rehat dari rutinitas kerja. Adanya gejala-gejala yang dapat ditangkap dalam observasi maupun dalam interview yakni dengan meningkatnya frekuensi tidak masuk kerja yang terbukti dari daftar absensi anggota, atau job turnover yang cukup tinggi yang didapat dari hasil wawancara, dan sebagian didapat dari hasil interview pada anggota polisi sabhara yang merasakan kebosanan saat sedang bekerja yang dirasa monoton sehingga membuatnya selalu memperhatikan jam istirahat / jam pulang, sehingga hal tersebut mengindikasikan menurunnya daya konsentrasi sebagai tanda dari terjadinya kelelahan kerja. Petugas tersebut kurang merasa nyaman berada di tempat kerja karena kurang dihargai kemampuannya dalam bekerja oleh bagian atasannya sehingga terkadang malas untuk datang bekerja namun tetap bekerja demi memenuhi kebutuhan hidup keluarga.

Polisi idealnya bertugas untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Namun saat ini, tuntutan pekerjaan yang semakin berat memicu anggota polisi mengalami stres yang jika tidak ditangani akan menimbulkan *burnout*. Dengan adanya *burnout*, polisi akan menjadi tidak produktif dan optimal dalam menjalankan tugas sebagaimana mestinya (Mahar, 2018).

Burnout memiliki dampak terhadap individu, orang lain, dan organisasi yaitu dapat menurunkan produktivitas kerja, menurunkan partisipasi, mengurangi

kepuasan kerja, serta mengurangi kualitas ketelitian terhadap tugas yang diberikan oleh atasan. Sejalan dengan itu, Dampak dari *burnout* dapat menurunkan performansi dan efektivitas kinerja individu, sebagai dampak dari sikap dan perilaku yang negatif. Dampak *burnout* dapat membuat individu menjadi cepat marah, sensitif, merasa kehilangan perhatian dari organisasi, serta membuat individu memiliki prestasi kerja yang rendah. Selain itu, dampak dari *burnout* juga menyebabkan individu menjadi kurang energik dan kurang tertarik pada pekerjaannya (Harnida, 2019).

Burnout merupakan kelelahan baik secara fisik maupun emosional yang menyebabkan berkembangnya konsep diri negatif, kurangnya konsentrasi, dan sikap kerja yang buruk. Menurut Schaufeli dan Buunk (2018), *burnout* memiliki beberapa faktor penyebab yaitu banyaknya tuntutan pekerjaan (*quantitative job demands*), permasalahan peran (*role problems*), kurangnya dukungan sosial (*lack of social support*), kurangnya aktivitas regulasi diri (*lack of self-regulatory activity*) dan berhubungan dengan tuntutan klien (*client-related demands*). Dukungan sosial sebagai faktor yang mampu mengatasi kondisi *burnout* pada individu. Dukungan sosial adalah bantuan yang diberikan oleh orang-orang sekitar individu berupa kehadiran atau kekuatan emosional. Dukungan sosial merupakan suatu bentuk strategi penyelesaian masalah (*coping*) yang dapat mengurangi efek negatif dari tekanan yang dihadapinya (Adawiyah, 2018).

Dukungan sosial merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam memprediksi kesehatan fisik dan kesejahteraan semua orang, mulai dari masa kanak-kanak sampai orang dewasa. Tidak adanya dukungan sosial menunjukkan

beberapa kelemahan antara individu-individu, dalam kebanyakan kasus dukungan sosial juga dapat memprediksi buruknya kesehatan fisik dan mental pada seseorang. Dukungan sosial dapat menjadi faktor protektif bagi seseorang untuk mencegah dirinya mengalami gangguan jiwa ketika menghadapi suatu masalah (Clark, 2019).

Menurut Ozbay (2019) dukungan sosial sangat diperlukan terutama untuk kesehatan fisik dan psikologis. Secara keseluruhan, tampak bahwa dukungan sosial yang positif dan berkualitas tinggi dapat meningkatkan ketahanan terhadap stres, membantu melindungi terhadap kesehatan psikopatologis yang terkait dengan masalah yang dihadapi seseorang. Berbeda dengan dukungan sosial yang rendah, dukungan sosial yang tinggi muncul untuk penyangga atau melindungi seseorang terhadap dampak dari penyakit mental dan fisik.

Dukungan sosial ternyata tidak hanya memberikan efek positif dalam mempengaruhi kejadian dan efek stress. Menurut Sarafino (2018) dukungan sosial akan memperburuk kondisi seseorang. Beberapa efek negatif yang ditimbulkan bisa terjadi karena dukungan sosial tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, sumber dukungan memberikan contoh buruk pada individu, dan menganggap dukungan tersebut tidak diperlukan sehingga individu merasa tidak perlu dibantu atau terlalu khawatir secara emosional sehingga tidak memperhatikan dukungan yang diberikan.

Menurut Sarafino (Rokhimah, dalam Meilianawati 2020) dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang-orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat

dengan orang tersebut, dukungan sosial dapat merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain atau kelompok.

Ciri-ciri dukungan sosial meliputi komunikasi, mengurangi ketidakpastian, dan mempertinggi kontrol. Dukungan sosial merupakan tipe komunikasi, bahwa bantuan individual merasa lebih pasti tentang sebuah situasi dan mempunyai kontrol yang lebih pasti tentang sebuah situasi dan mempunyai kontrol yang lebih terhadap situasi tersebut. Itu artinya, komunikasi yang suportif dapat mengurangi ketidakpastian (Kendall & Mattson, 2018).

Berdasarkan Faktor diatas peneliti memilih dukungan sosial rekan kerja sebagai variable bebas dalam penelitian ini., hal ini dikarenakan individu yang mempunyai hubungan yang dekat dengan individu lain seperti teman akan meningkatkan kemampuannya dalam mengelola masalah-masalah yang dihadapi setiap hari. Lingkungan kerja merupakan salah satu penyebab dari keberhasilan dalam melaksanakan suatu pekerjaan tetapi juga dapat menyebabkan suatu kegagalan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.

Dukungan sosial secara khusus di tempat kerja bersumber dari dukungan atasan dan rekan kerja yang terjadi melalui interaksi sosial ditempat kerja. Kusasi (2018) mengatakan adanya hubungan antara dukungan sosial rekan kerja terhadap *burnout*. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Woodhead, Northtrop, dan Edelstein (2019) menjelaskan terdapat hubungan yang negative antara dukungan sosial rekan kerja terhadap *burnout*. Berdasarkan teori yang menghubungkan antara dukungan sosial rekan kerja dan *burnout*, dan juga penelitian sebelumnya

yang menunjukkan adanya hubungan yang negatif antara dukungan sosial rekan kerja dan *burnout* maka peneliti akan menggunakan dukungan sosial rekan kerja sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota polisi patroli (personal communication 16 Mei 2022), S menyatakan bahwa ketika saya bersedih, teman saya tidak ada yang peduli, S juga merasakan rekan kerja cenderung sibuk dengan urusan masing-masing dalam pekerjaan.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan anggota polisi patroli, berinisial R (personal communication 16 Mei 2022), menyatakan bahwa atasan saya tidak peka terhadap masalah yang saya hadapi selain itu ketika ada masalah, teman saya cenderung tidak peduli dan menolak untuk mendengarkan cerita mengenai perasaan saya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota polisi penjagaan berinisial B (personal communication 16 Mei 2022) B mengatakan bahwa ketika saya mengalami kesulitan dalam pekerjaan rekan kerja saya memberikan informasi atau masukan kepada saya dan rekan kerja saya mau menjawab pertanyaan-pertanyaan saya seputar kesulitan dalam pekerjaan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada anggota polisi penjagaan berinisial P (personal communication 16 Mei 2022) anggota polisi P mengatakan rekan kerja saya tidak mau menjelaskan bagaimana cara yang benar dalam melakukan suatu pekerjaan ketika saya melakukan kesalahan dan ketika saya mengalami masalah saat bekerja, rekan kerja saya seolah sibuk dengan kegiatannya sendiri.

Selanjutnya peneliti mewawancarai anggota polisi pengaturan berinisial M (personal communication 17 Mei 2022) M mengatakan bahwa atasan saya mengajarkan saya keterampilan baru untuk meningkatkan kemampuan saya dalam bekerja.

Hasil wawancara yang dilakukan pada anggota polisi pengawalan berinisial E (personal communication 17 Mei 2022) E mengatakan temannya menganggap masalah yang saya hadapi tidak penting untuk dibicarakan dan cuek pada saya walaupun saya mampu tepat waktu untuk menyelesaikan pekerjaan.

Dalam bekerja, anggota juga tidak bisa lepas dari kondisi lingkungan kerjanya. Salah satu faktor munculnya *burnout* pada anggota adalah kondisi lingkungan kerja yang kurang baik. Ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan anggota dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap anggotanya, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri anggota. Oleh sebab itu perusahaan harus sedapat mungkin menciptakan suatu lingkungan kerja psikologis yang baik sehingga memunculkan rasa kesetiakawanan, rasa aman, rasa diterima dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri anggota. Menurut La Fellete (dalam Sihotang, 2018) mengatakan bahwa dukungan sosial tidak nampak tetapi nyata ada dan akan dirasakan oleh seseorang bila memasuki lingkungan kerja. Untuk mengetahui keadaan tersebut dapat diketahui melalui persepsi individu terhadap lingkungan kerjanya.

Anggota yang mempunyai penilaian yang positif terhadap lingkungan kerja berarti anggota merasa bahwa lingkungan kerjanya baik, sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi dan akan menghambat lajunya tingkat *burnout* pada anggota. Lingkungan turut mendukung anggota dapat mengurangi intensitas *burnout* yang dialaminya. Dukungan ini bisa dari rekan kerja sesama anggota atau atasan, sehingga membuat lingkungan kerja yang penuh dengan tekanan penyebab *burnout* menjadi lebih menyenangkan. Sebab pengaruh *burnout* tanpa dukungan sosial yang baik dapat mengakibatkan gangguan fisik, kinerja yang buruk, dan produktifitas yang rendah pada anggota (Daisy, 2019).

Beberapa penelitian yang dilakukan Dierendonck, Schaufeli, dan Buunk (2018) menambahkan bahwa dukungan sosial merupakan hal penting dalam upaya menetralkan *burnout*. Lebih lanjut Dierendonck, et al. (2018) mengatakan bahwa terjadinya *burnout* pada anggota mungkin dikarenakan tidak digunakannya lingkungan sosial dalam upaya membantu anggota untuk mengurangi *burnout*.

Kemudian dalam penelitian yang dilakukan Wulandari (2019) menjelaskan bahwa dukungan sosial secara signifikan mempengaruhi *burnout* yang terjadi pada anggota. Secara umum dukungan sosial menurut Sarafino (2018) dukungan sosial merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan lainnya yang diterima dari orang lain atau kelompok. Oleh karena itu, adanya dukungan sosial membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialaminya. Sebaliknya, tidak adanya dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan dan meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu.

Dukungan sosial awalnya didefinisikan berdasarkan pada banyaknya kehadiran individu yang memberikan dukungan sosial. Kemudian definisi ini berkembang sehingga definisi dukungan sosial tidak hanya meliputi banyaknya teman yang menyediakan dukungan sosial, tetapi termasuk juga kepuasan terhadap dukungan yang diberikan (Sarason et al, dalam Ogden, 2019).

Dukungan sosial yang dibahas dalam penelitian ini berkaitan dengan dukungan yang bersumber dari lingkungan pekerjaan, seperti dukungan dari atasan dan rekan kerja. Dukungan yang diterima dalam lingkungan kerja akan membuat individu menjadi lebih berharga, bersemangat, merasa aman dan merasa diterima di tempat kerjanya. Pemberian dukungan sosial yang tinggi dari lingkungan kerja dapat memunculkan sikap dan perilaku yang positif terhadap organisasi. Manfaat dari dukungan sosial di dalam pekerjaan yaitu dapat meningkatkan produktivitas, memperjelas identitas diri, meningkatkan harga diri, meningkatkan kesejahteraan psikologis, penyesuaian diri, meningkatkan dan menjaga kesehatan fisik, serta pengelolaan terhadap tekanan yang dihadapi (Adicondro & Purnamasari, 2018).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada anggota polisi Sabhara di Polrestabes Palembang

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang dibuat, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada anggota polisi Sabhara di Polrestabes Palembang.

C. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat dari berbagai pihak. Manfaat secara teoritis dan praktis dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi ilmu psikologi terutama dalam bidang psikologi industri organisasi mengenai dukungan sosial dan *burnout* pada anggota polisi Sabhara.

2. Secara Praktis

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu anggota polisi untuk melakukan evaluasi diri tentang pentingnya dukungan sosial untuk meminimalisir terjadinya *burnout*, sehingga para anggota polisi dapat mengembangkan diri di tempat kerja secara optimal.

D. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terlebih dahulu yang mempunyai karakteristik yang sama dalam hal tema, kajian, walaupun berbeda dalam kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisa yang digunakan peneliti yang akan dilakukan mengenai hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada anggota polisi Sabhara di

Polrestabes Palembang.

Penelitian lain dilakukan Adnyaswari & Adnyani (2021) yang meneliti tentang pengaruh dukungan sosial dan *burnout* terhadap kinerja perawat rawat inap RSUP Sanglah. Penelitian ini memiliki beberapa variabel bebas seperti dukungan sosial dan *burnout*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar akan mengalami peningkatan. Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap *burnout* perawat RSUP Sanglah Denpasar. Semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka semakin baik *burnout* perawat RSUP Sanglah Denpasar. Kesamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama melihat hubungan dukungan sosial terhadap variabel *burnout*. Namun, penelitian ini menggunakan subjek anggota polisi, sedangkan penelitian terdahulu subjeknya adalah perawat yang bekerja di rumah sakit. Perbedaan lainnya adalah penelitian ini tidak menggunakan banyak variabel seperti dikaitkan kepada kinerja namun fokus pada variabel dukungan sosial, sedangkan variabel sebelumnya mengidentifikasi beberapa variabel bebas.

Selanjutnya, penelitian Prestiana dan Purbandini (2021) yang meneliti tentang hubungan Antara Efikasi Diri dan Stres Kerja dengan *Burnout* pada Perawat IGD dan ICU RSUD Kota Bekasi. Hasil analisa menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Burnout* dengan *burnout*. Hasil kedua, terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan *burnout*. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu terletak pada variabel dukungan sosial sebagai variabel bebas dan subjek penelitian yang digunakan adalah anggota polisi. Sedangkan dalam penelitian

Prestiana dan Purbandini menggunakan subjek perawat.

Penelitian lain yaitu pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan dukungan sosial terhadap *burnout* pustakawan di Kota Mataram (Romadhoni, dkk, 2020). Penelitian ini menyimpulkan bahwa beban kerja secara positif dan signifikan dapat memberikan efek perasaan kelelahan kerja kepada semua responden, namun lingkungan kerja dan dukungan masyarakat tidak terlalu memberikan dampak kelelahan kerja kepada mereka. Secara keseluruhan ketiga unsur tersebut dapat memberikan efek lelah, yang berujung pada kelelahan pada pekerjaan. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama menggunakan tentang *burnout* sebagai variabel terikatnya. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel bebasnya, dalam penelitian ini penulis menggunakan dukungan sosial sebagai variabel bebas, sedangkan Romadhoni menggunakan beban kerja, lingkungan kerja dan dukungan sosial sebagai variabel bebasnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka walau telah ada penelitian sebelumnya baik berkaitan *burnout* maupun terkait dengan dukungan sosial, namun tetap berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan. Dengan demikian, maka topik penelitian yang penulis lakukan ini benar-benar asli.