Hubungan antara *Hardiness* dengan *Burnout* pada Anggota Polisi Pengendali Massa (Dalmas) Polrestabes Bandung

¹Risky Haerunnisa Hatta, ²Drs. H. Hasanuddin Noor

^{1,2}Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. I Bandung 40116

e-mail: riskyhaerunnisahatta@gmail.com

Abstrak: Polisi adalah pekerjaan yang masuk kedalam kategori rawan stress, dimana polisi memiliki beban kerja yang cukup berat dan juga resiko yang dapat mengancam nyawa. Tidak jarang akibat dari beban kerja yang berlebihan ini mengakibatkan para anggota polisi Pengendali Massa ini mengalami kelelahan fisik dan emosional, acuh tak acuh terhadap lingkungan, dan merasa tidak percaya diri akan hasil tugas yang mereka selesaikan, hal ini lah yang disebut dengan *burnout*. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui keeratan hubungan antara *hardiness* dengan *burnout* pada Anggota Pengendali Massa Polrestabes Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi. Subjek penelitian sebanyak 50 orang yang merupakan pengujian sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *HS (hardiness scale)* yang dibuat oleh Paul Bartone didasarkan pada terori *hardiness* dari Kobasa dan *burnout* menggunakan *MBI-HSS (Maslach Burnout Inventori – Human Service Survey)* yang dibuat oleh Maslach yang kemudian diadaptasi oleh peneliti sesuai dengan keadaan subjek. Hasil pengolahan data yang didapatkan menggunakan uji korelasi *rank spearman* didapatkan $r_s = -0,130$ dengan signifikan 0,369, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif yang lemah antara *hardiness* dengan *burnout*, artinya semakin tinggi *Hardiness* maka akan semakin rendah *Burnout* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung, begitu juga sebaliknya.

Kata Kunci : *Burnout, Hardiness Polisi Pengendali Massa*

A. Pendahuluan

Profesi polisi oleh hampir seluruh peneliti dikategorikan sebagai jenis pekerjaan yang sangat rawan stres (Ahmad, 2004). Stres yang dialami oleh polisi dapat berasal dari stressor fisik, sosial, psikologis, politik dan ekonomi, juga dapat berupa stressor kerja seperti beban kerja yang berlebihan, rendahnya gaji, minimnya sarana, lingkungan kerja yang tidak kondusif, resiko nyawa pada saat bertugas, rutinitas kerja dan sebagainya.

Dengan berbagai keterbatasan internal dan eksternal tersebut maka tidak mudah menampilkan peran polisi dalam bentuk ideal. Pengabdian untuk menjaga keamanan dan menegakkan ketertiban menyebabkan polisi pengendali massa setiap hari berada langsung di tengah-tengah masyarakat. Masyarakat dapat melihat dan menilai secara langsung gerak tindak polisi pengendali massa. Jika ada cacat atau celanya maka akan segera tampak, begitu pula jika berprestasi akan cepat diketahui.

Menurut Adrianus Meliala (Aditama, 2004) salah satu asumsi munculnya penampilan kerja polisi yang mengecewakan disebabkan gejala *burnout* yang timbul di kalangan anggota polisi. Dari pernyataan tersebut peneliti melakukan wawancara kepada salah satu anggota polisi pengendali massa, menurut Bripka Rudi Artono Sitinjak SH (2014) yang bertindak sebagai komandan pleton (Danton) mengatakan bahwa para anggota penengendali massa saat masih menjalani pendidikan mereka sudah dilatih secara khusus untuk mengendalikan massa dimulai sejak tahun 2010, sehingga diharapkan saat mereka turun ke lapangan sudah terampil dan terbiasa menghadapi massa.

Meskipun sudah dilatih untuk terbiasa mengendalikan massa, polisi pengendali massa tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang ada disekitar mereka baik secara internal maupun eksternal, hambatan yang terjadi dalam internal adalah banyaknya kegiatan, kelelahan, waktu kerja dalam jangka waktu yang panjang, dan kurangnya sarana dan prasarana ketika bertugas.

Salah satu contoh kegiatan yang dilakukan oleh pengendali massa adalah pengamanan unjuk rasa, turjawali (pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli), dan penertiban PKL bekerja sama dengan satpol pp. Dari kegiatan-kegiatan diatas menyebabkan kelelahan pada polisi pengendali massa, karena jam kerja yang panjang.

Dalam satu hari polisi pengendali massa bisa mendapatkan tugas lebih dari tiga, belum lagi permasalahan personil yang kurang memadai, dimana polisi pengendali massa ini memiliki kekuatan sebanyak 4 pleton, satu pletonnya terdiri dari 23 orang dari yang seharusnya 31 orang lengkap dengan komandan pleton. Dengan kekuatan hanya 4 pleton ini polisi pengendali massa harus mengawasi 27 kecamatan yang berada disekitar polrestabas Bandung, untuk menghindari tindakan-tindakan kriminal dan mengganggu ketertibana umum.

Sedangkan hambatan eksternal salah satunya berhubungan dengan pengamanan unjuk rasa yang dilakukan oleh mahasiswa maupun kelompok dan organisasi masyarakat lainnya. Polisi pengendali massa hanya ditugaskan untuk mengamankan ketika terjadinya unjuk rasa, namun terkadang mereka juga menjadi korban dari unjuk rasa itu sendiri.

Kurangnya etika dan pengetahuan aturan unjuk rasa dari mahasiswa dan pengunjung rasa lainnya menjadi salah satu stressor bagi mereka dalam bertugas, saat objek yang menjadi tujuan dari pengunjung rasa tidak menanggapi aspirasi mereka, maka polisi pengendali massa lah yang menjadi korban, direndahkan secara verbal, tidak lagi mengikuti aturan yang sudah disetujui sebelumnya, hingga terjadinya bentrokkan polisi pengendali massa yang selalu dinilai menyerang terlebih dahulu.

Pada kenyataannya polisi pengendali massa dalam melaksanakan tugas memiliki standar operasional prosedur yang telah disepakati, dimana ada tahapan-tahapan yang terbagi menjadi tiga yaitu tahapan hijau, tahapan kuning, dan tahapan merah.

Upaya yang dilakukan oleh polisi pengendali massa untuk menertibkan masyarakat ketika menyampaikan aspirasi merupakan stressor yang sangat kuat bagi mereka, dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 8 orang anggota polisi pengendali massa, 6 diantaranya mengalami *burnout*, mereka mengatakan merasa kewalahan dalam menjalani tugas karena jam kerja yang panjang, kurangnya personil ketika bertugas membuat mereka harus siap menjadi pasukan bantuan untuk melengkapi personil yang ada dilapangan, dan disaat sakitpun mereka harus tetap melaksanakan tugas yang padat. Belum lagi minimnya fasilitas yang disiapkan oleh institusi untuk polisi pengendali massa terutama dalam segi keamanan individu seperti tameng dan tongkat, namun institusi tetap menuntut tampilan yang maksimal ketika bertugas dilapangan. Konflik yang terjadi sesama anggota diakibatkan komunikasi yang salah terkadang membuat mereka emosi ditambah kondisi lapangan yang tidak kondusif, hal inilah yang menyebabkan mereka merasakan *burnout*.

Sedangkan 2 anggota lainnya yang tidak mengalami *burnout* mengatakan, menjadi polisi adalah cita-cita mereka dari kecil dimana pun mereka ditugaskan, menjadi bagian polisi pengendali massa adalah tanggung jawab yang harus mereka emban apapun resikonya, karena ini sudah menjadi komitmen mereka dari awal

sebelum bergabung dengan kepolisian. Hal yang terjadi baik internal dan eksternal yang membuat mereka merasakan stress yang tinggi dijadikan sebagai tantangan dalam meningkatkan kualitas yang mereka miliki dalam bertugas, mereka juga mengatakan menjadi polisi harus siap apapun resikonya.

Dari hasil wawancara dapat terlihat bahwa polisi pengendali massa polrestabes Bandung mengalami keadaan *burnout* yang diakibatkan padatnya jadwal kerja, kurangnya personil dalam bertugas, dan kurangnya perhatian dari institusi untuk bagian ini. Mereka tetap bertahan menjadi polisi pengendali massa karena komitmen yang sudah mereka buat diawal sebelum bergabung dengan kepolisian dan membuat mereka bertanggung jawab atas tugas yang diemban serta menjadikan hal-hal yang terjadi selama bertugas itu sebagai tantangan untuk mereka kedepannya. Hal yang berkaitan dengan sikap optimis polisi pengendali massa dalam menghadapi situasi *burnout* dalam melaksanakan tugas salah satunya adalah *hardiness*. Salah satu contoh sikap *hardiness* yang ditunjukkan oleh polisi pengendali massa adalah tetap bertahan dengan membentuk barisan perlindungan menggunakan tameng untuk mengamankan diri dari lemparan, hal ini dilakukan untuk menjaga massa meskipun mereka di lempari dan dicaci maki hal ini menunjukkan adanya keyakinan dari polisi pengendali massa untuk tetap menjaga ketertiban umum sebagai tugas utama mereka.

Berkaitan dengan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Hubungan antara *hardiness* dengan *burnout* pada anggota polisi pengendali massa Polrestabes Bandung.

B. Landasan Teori

Hardiness

Kobasa (dalam Kreitner & Kinicki, 2005) mengidentifikasi sekumpulan ciri kepribadian yang menetralkan stres yang berkaitan dengan pekerjaan. Kumpulan ciri ini dikatakan sebagai keteguhan hati (*hardiness*), melibatkan kemampuan untuk secara sudut pandang atau secara keperilakuan mengubah bentuk stresor yang negatif menjadi tantangan yang positif. Aspek-aspek *hardiness* yaitu komitmen, kontrol dan tantangan.

Komitmen adalah mencerminkan sejauhmana seorang individu terlibat dalam apapun yang sedang ia lakukan. Orang yang berkomitmen memiliki suatu pemahaman akan tujuan dan tidak menyerah di bawah tekanan karena mereka cenderung menginvestasikan diri mereka sendiri dalam situasi tersebut.

Kontrol adalah keyakinan bahwa individu mampu mempengaruhi kejadian-kejadian dalam hidupnya. Orang-orang yang memiliki ciri ini lebih cenderung meramalkan peristiwa yang penuh stres sehingga dapat mengurangi keterbukaan mereka pada situasi yang menghasilkan kegelisahan.

Tantangan adalah keyakinan bahwa perubahan merupakan suatu bagian yang normal dari kehidupan. Oleh karena itu, perubahan dipandang sebagai suatu kesempatan untuk pertumbuhan dan perkembangan dan bukan sebagai ancaman pada keamanan

Burnout

Maslach (dalam Lailaini et al., 2005) sebagai pencetus Maslach *Burnout Inventory - Human Service Survey* (MBI-HSS) mengemukakan tiga dimensi *burnout* yaitu:

Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yaitu habisnya sumber-sumber emosional dari dalam individu yang ditandai perasaan frustrasi, putus asa, sedih,

perasaan jenuh, mudah tersinggung, mudah marah tanpa sebab, mudah merasa lelah, tertekan dan perasaan terjebak dalam pekerjaan.

Depersonalisasi (*depersonalization*) yaitu kecenderungan individu untuk menjauhi lingkungan sosialnya, bersikap sinis, apatis, tidak berperasaan, tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang sekitarnya. Dimensi ini menggambarkan *burnout* secara eksklusif untuk pekerjaan di bidang pelayanan kemanusiaan (*human service*).

Rendahnya penghargaan atas diri sendiri (*low personal accomplishment*) yaitu suatu tendensi individu untuk mengevaluasi kinerjanya secara negatif. Individu yang menilai rendah dirinya sering mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerja sendiri serta merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.

C. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan alat ukur yang dikonstruksikan langsung oleh peneliti berdasarkan teori *hardiness* dan *burnout*. Populasi penelitian berjumlah 50 orang.

Dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (r) antara *hardiness* dengan *burnout* adalah $-0,130$ dengan nilai signifikansi $0,369$, besaran korelasi ini menurut kriteria *Guilford* lemah dan tidak signifikan. Angka korelasi tersebut menjelaskan bahwa terdapat hubungan negatif antara *hardiness* dengan *burnout*, hal ini mengartikan bahwa semakin tinggi *hardiness* maka akan semakin rendah *burnout*, begitu pula sebaliknya. Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilihat bahwa dari 50 anggota Polisi Pengendali Massa yang mengalami *burnout* terdapat 5 responden mengalami *burnout* sedang (10%), dan 45 responden yang mengalami *burnout* rendah (90%).

Hal ini terjadi pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung, tidak ditemukan responden dengan tingkat *hardiness* yang rendah dan tidak ditemukan responden dengan tingkat *burnout* yang tinggi. Artinya, responden akan mampu melewati situasi-situasi yang akan memungkinkan timbulnya *burnout*, karena individu dengan *hardiness* tinggi akan memiliki komitmen dalam menghadapi hambatan-hambatan yang terjadi saat bertugas dan memiliki kontrol yang baik akan dirinya serta dapat menikmati hasil kerja yang dia dapatkan.

Anggota Polisi Pengendali Massa memiliki beban kerja yang berat, dimana mereka diharuskan untuk selalu siap siaga kapan pun dibutuhkan, beban kerja yang berat dapat dilihat ketika mereka menghadapi situasi demonstrasi yang berakhir anarkis, dimana mereka mempersiapkan dirinya untuk menghadapi para demonstran yang anarkis tapi disisi lain mereka harus tetap bisa menjaga ketertiban masyarakat yang berada disekitar lokasi demonstrasi.

Selain faktor situasional Maslach mengatakan faktor demografi juga menjadi salah satu penyebab terjadinya *burnout* pada Anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung, faktor demografi yang dilihat pada penelitian ini adalah usia, jenjang pendidikan, dan lamanya bekerja.

Menurut Maslach *burnout* akan tetap muncul pada pekerja yang masih muda dibandingkan yang sudah tua. Pekerja yang lebih muda biasanya belum cukup pengalaman dan kurang matang secara emosional, pada penelitian ini terdapat 45 responden yang berusia antara 20 tahun – 25 tahun. Berdasarkan jenjang pendidikan *burnout* akan lebih banyak dialami oleh individu dengan pendidikan tinggi, karena semakin tinggi tingkat pendidikan akan semakin tinggi pula aspirasinya, pada penelitian

ini terdapat 4 responden yang memiliki jenjang pendidikan S1. Dari lamanya bekerja semakin lama mereka bergabung dengan tempat mereka bekerja, maka kemungkinan *burnout* muncul akan kecil, namun pada kenyataannya terdapat 31 responden yang lama kerjanya antara > 1 – 2 tahun, sehingga mereka masih dalam tahap penyesuaian diri dengan lingkungan kerjanya.

Akan tetapi semua hal yang dimiliki oleh anggota Polisi Pengendali Massa tersebut dengan kata lain komitmen mereka, kontrol diri dalam menghadapi tantangan ketika bertugas mereka dapat mengatasinya dengan baik, meskipun harus terus memperjuangkan untuk menjaga diri agar terhindar dari kelelahan emosional yang berkepanjangan, rasa tidak berdaya akan tugas yang dihadapi, dan tetap mengikuti struktur dan norma yang telah ditentukan oleh institusi serta tetap dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat agar tercipta ketertiban masyarakat. Oleh karena itu tetap bertahan dengan situasi tersebut dan akhirnya mengalami *burnout*. Bekerja melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar, dan memahami masalah orang lain (Freudenberg dalam Farber, 1991). Pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional karena dapat memberikan penguatan positif atau sebaliknya bagi kedua belah pihak.

D. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

Terdapat hubungan antara *hardiness* dengan *burnout* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung dengan kriteria korelasi lemah. Sebagian besar anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung yang menjadi responden memiliki *hardiness* yang tinggi dengan *burnout* yang rendah. Anggota Polisi Pengendali Massa yang memiliki *hardiness* tinggi dan *burnout* yang sedang memiliki persentase sebesar 10%, hal tersebut dapat muncul karena adanya faktor demografik yang melatar belakangi dan depersonalisasi yang mudah sekali dirasakan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang sekiranya bisa memberikan manfaat, antara lain : Bagi pihak Pengendali Massa Polrestabes Bandung dari hasil penelitian ini agar sekiranya dapat lebih mempertimbangkan *hardiness* bagi anggota yang akan ditempatkan di bagian Pengendali Massa agar terhindar dari *burnout*. Bagi pihak Pengendali Massa Polrestabes Bandung dapat memberikan informasi kepada anggotanya mengenai *hardiness* untuk mengurangi dan menghindari *burnout*. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti mengenai *burnout* agar dapat menemukan variabel atau aspek lainnya yang lebih berkorelasi dengan *burnout* misalnya dari dukungan sosialnya atau *work engagement*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bartone, P. T., Ursano, R. J., Wright, K. M., & Ingraham, L. H. (1989). The impact of a military air disaster on the health of assistance workers: A prospective study. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 177, 317-328.
- Ervina Kasma, Budiharto S, 2006, *Kepuasan Kerja dan Burnout pada Polisi*. Fakultas Psikologi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Naskah Publikasi.

- Ingranurindani B, 2008, *Hubungan Antara Tingkat Hardiness dengan Strategi Regulasi Emosi Secara Kognitif pada Ibu Bekerja*: Fakultas Psikologi, Universitas Indonesia, Jakarta, Jurnal Psikologi.
- Iqbal Hasan, 2002, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ivancevich, J. M. et al. 2007. *Perilaku & Manajemen Organisasi*. Erlangga: Jakarta.
- Kreitner dan Kinicki. 2005. *Organizational Behavior*. Fifth Edition. McGraw Hill. New York.
- Maslach Christina, Leiter Michael P. 1997. *The Truth About Burnout, How Organizations Cause What to Do About It*: United State of America. Jossey-Bass.
- Nazir Moh, Ph.D, 2014, *Metode Penelitian Cetakan 9*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor Hasanuddin, 2010, *Psikometri Aplikasinya dalam Penyusunan Instrumen Pengukuran Perilaku*, Bandung: Jauhar Mandiri.
- Nurtjahjanti Harlina, Ratnaningsih I Z, 2011, *Hubungan Kepribadian Hardiness dengan Optimisme pada Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI) Wanita di BLKLN Disnakertrans Jawa Tengah*, Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro, Jurnal Psikologi Undip, Vol. 10, No. 2.
- Purba, Johana dkk. 2007. *Pengaruh dukungan sosial terhadap Burnout pada Guru*: Fakultas Psikologi Universitas Indonusa Esa Unggul. Jurnal Psikologi, Vol. 5, No. 1.
- Sabbah et al. 2012. *Burnout among Lebanese Nurses: psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS)*: Faculty of Public Health. Lebanese University Saida, Lebanon. Health, Vol. 4, No. 9, 644-652.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metoda Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama
- Sugiyono. 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta
- _____, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- _____, 2011, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta
- Sulistyo-Basuki, 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. pp. 147
- Undang-undang Republik Indonesia No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jakarta: CV. Eko Jaya