

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bidang yang mempelajari bagaimana perusahaan dapat meningkatkan kapabilitas karyawan, menciptakan pekerjaan, tim kerja, dan mengembangkan kapabilitas karyawan, dan menentukan metode yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan setidaknya memberi penghargaan kepada karyawannya (Bohlander dan Snell, 2010). Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penggunaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, yang dicapai melalui fungsi-fungsi, seperti; perencanaan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, kompensasi dan tunjangan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan ketenagakerjaan manajemen (Marwansyah, 2010).

Manusia pada umumnya mempunyai lebih dari satu jenis kecerdasan, yaitu Kecerdasan Rasional (IQ) dan Kecerdasan Emosional (IE), keduanya amat berfungsi penting dalam kehidupan manusia (Daniel Goleman, 1995). *Emotional Intelligence* mengacu pada kapabilitas perorangan untuk mengontrol impuls emosional, kemampuan memahami perasaan orang lain, dan kapabilitas untuk menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Ketika emosi dapat mengontrol proses kognitif, efektivitas dapat dicapai sehingga emosi dapat mendukung pekerjaan daripada menghancurkan (Culver, 1999). *Emotional Intelligence* merupakan kapabilitas untuk mengontrol sentimen, seperti perasaan tertekan atau cemas saat melakukan pekerjaan, sehingga dapat meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi, juga dapat mengurangi sumber *stress* dan *burnout* (Gorgens Ekermans & Brand, 2012).

Beban kerja dapat berupa pekerjaan fisik dan beberapa pekerjaan mental. Pekerjaan fisik merupakan pekerjaan yang berat, seperti mengangkat beban, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja intelektual dapat merupakan tingkat profesionalitas pribadi dan orang lain, serta performa kerja. Dilihat dari pandangan ergonomis, setiap beban kerja yang sudah diterima seseorang harus sesuai dan imbang dengan kemampuan fisik dan mental para pekerja yang menerima beban kerja tersebut (Manuaba, 2000).

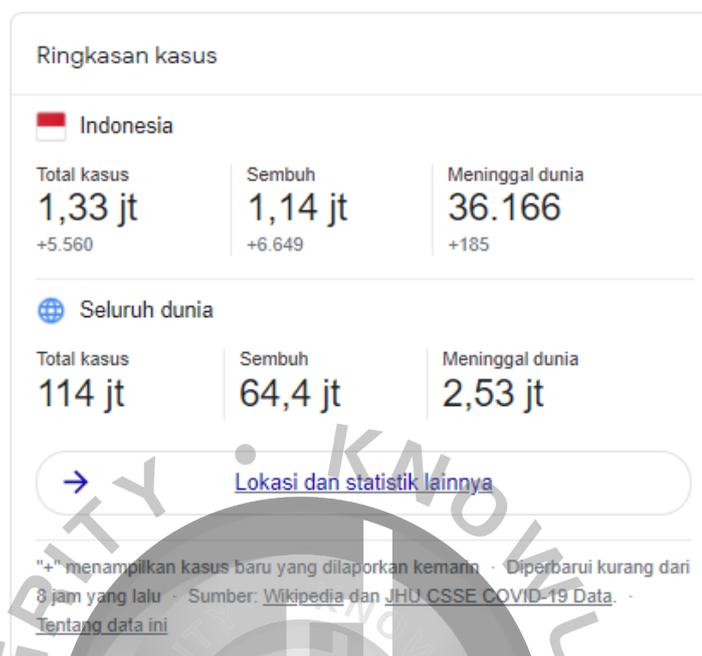
Dukungan sosial pada awalnya diartikan sebagai keberadaan perorangan yang menyampaikan dorongan dalam sosial. Kemudian pengertian ini dikembangkan, sehingga definisi dukungan sosial tidak hanya mencakup jumlah teman yang memberikan dorongan sosial, tetapi juga tingkat kepuasan terhadap dukungan yang diberikan (Sarason *et al.*, dalam Ogden, 2004).

Faktor-faktor yang memprediksi *job burnout* adalah beban kerja, *control*, *reward*, komunitas, ketidakadilan, dan *values* (Leither dan Maslach, 2008). Efek negatif dari *burnout syndrome* termasuk penurunan kinerja tenaga kesehatan dan polisi (Baker dan Heuven, 2006). Konsekuensi negatif dari *burnout* adalah membutuhkan pengurangan intervensi. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa strategi yang membantu mencegah kelelahan pekerja sosial meliputi kesadaran diri dan kecerdasan emosional (Fearson dan Nicol, 2011).

Beberapa penelitian yang telah dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan *burnout*. Diantaranya adalah faktor *emotional intelligence*, beban kerja yang berlebihan, dan kurangnya dukungan sosial dari lingkungan sekitarnya, dan tuntutan dari eksternal sering disorot sebagai penyebab *burnout*.

Berdasarkan informasi melalui media daring dan media *massa*, kasus pertama *Covid-19* dimulai sejak awal Maret 2020, dan hingga saat ini masih berlangsung selama

satu tahun. Pertanggal 1 Maret 2021 yang diunggah oleh Google, kasus *Covid-19* sudah menginjak angka di  $\pm 1,3$  juta jiwa. (Google.com)



Sumber : Google

**Gambar 1 1 Jumlah Kasus Covid-19 Tanggal 1 Maret 2021**

Upaya memutus rantai *Covid-19* di Indonesia membutuhkan kerja sama yang baik dari seluruh masyarakat. Disiplin dalam banyak hal adalah salah satu kuncinya. Pemerintah menerapkan era *New Normal*, termasuk kebijakan *physical distancing*, yang dikeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 (menyangkut Perbatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)) dan Peraturan Kementerian Kesehatan (Permenkes) Nomor 9 Tahun 2020. Untuk memutus rantai transmisi *Covid-19*, Polri sepenuhnya mempertimbangkan dan melaksanakan langkah ini sebagai garda terdepan, Polri memastikan bahwa masyarakat akan patuh pada Peraturan Perundang-Undangan yang ada.

Selain tenaga kerja kesehatan, Polri merupakan garda terdepan dalam upaya pencegahan *Covid-19* di Indonesia. Mempunyai tugas yang berat dan sangat penting untuk terus mengayomi masyarakat, juga untuk menerapkan aturan kebijakan baru yang dibuat

oleh Pemerintah. Bukanlah hal yang mudah untuk masyarakat menjadi disiplin dalam menerapkan kebijakan tersebut. Terkadang, terdapat oknum-oknum nakal yang membuat Polri harus menindak lanjuti tegas perbuatannya.

Peran Polri sangat aktif membantu pemerintah mengatasi pandemi *Covid-19* di Indonesia. Kapolri tetap mempertahankan Maklumat Kapolri, oleh karena itu Polri membantu masyarakat untuk bersosialisasi. Dengan bantuan media massa, Maklumat Kapolri dapat disebarluaskan ke seluruh Indonesia. ([kopolnas.go.id/tugas-polri-semakin-berat-di-masa-pandemi](http://kopolnas.go.id/tugas-polri-semakin-berat-di-masa-pandemi))

Polri memang berperan penting di Indonesia, dan Polri sudah terbagi menjadi beberapa unit tugas. Untuk cepat menghubungi Polri dalam keadaan apapun, sudah ada satu yang merupakan pemegang tanggung jawab untuk wilayah atau satu desa sekitar. Unit Binmas adalah sebutan satuan untuk anggota Polri yang bergabung dalam Pembina Kantibmas, yang mempunyai tanggung jawab penuh terhadap wilayahnya masing-masing, individu itu disebut Bhabinkamtibmas.

Sesuai dengan Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. Kep/8/11/2019 tentang perubahan buku petunjuk lapangan Kapolri No.Pol. : BUJUKLAP/17/VII/1997 tentang sebutan Babinkamtibmas (Bintara Pembina Kantibmas) menjadi Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Kantibmas) dari tingkat kepangkatan Brigadir sampai dengan Inspektur. Menurut Pasal 1 angka 4 Peraturan Kapolri Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pemolisian Masyarakat bahwa yang dimaksud dengan Bhabinkamtibmas adalah pengemban Polmas di desa atau kelurahan setempat.

Tugas pokok Bhabinkamtibmas (Pasal 27 Perkap No. 3 Tahun 2015):

- Melakukan kunjungan pada masyarakat untuk sedia mendengarkan keluhan anggota masyarakat tentang masalah Kamtibmas, memberikan penjelasan dan solusi, serta menjaga interkasi dengan baik.
  - Memberikan bimbingan dan konsultasi pada bidang hukum dan jaminan sosial untuk menambahkan kesadaran akan hukum HAM dan jaminan sosial yang tinggi.
  - Memberikan penjelasan menyangkut tentang kebijakan pimpinan Polri terkait Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Harkamtibmas).
  - Memotivasi penerapan siskamling dalam perlindungan lingkungan dan kegiatan kemasyarakatan.
  - Memberikan layanan polisi kepada mereka yang membutuhkan.
  - Mobilisasi kegiatan komunitas aktif.
  - Mengkoordinasikan pengembangan jaminan sosial dengan aparat desa dan pihak lainnya.
  - Konsultasi, mediasi, negosiasi, promosi, motivasi, dan penyelesaian masalah kriminal dan sosial kepada komunitas di Harkamtibmas.
- ([banjarmasin.kalsel.polri.go.id/profil/struktur-organisasi/satuan/satuan-binmas/bhabinkamtibmas](http://banjarmasin.kalsel.polri.go.id/profil/struktur-organisasi/satuan/satuan-binmas/bhabinkamtibmas))

Adapun tambahan tugas pokok Bhabinkamtibmas selama *Covid-19* adalah sebagai berikut:

- Kampung Tangguh Nusantara merupakan upaya yang digagas Polri untuk menekan angka penyebaran *Covid-19* di masyarakat. Kampung tangguh dilengkapi dengan fasilitas seperti pos check point untuk pemeriksaan warga yang masuk dan

keluar, penyediaan ruang isolasi bagi warga positif *Covid-19* maupun warga dari luar daerah, serta mendirikan dapur umum yang menyediakan kebutuhan pangan.

- BLC (*Bersatu Lawan Covid*) adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Covid-19* untuk mengatasi pandemi *Covid-19*, selain itu dapat memantau update terkini tentang *Covid-19*.
- Posko PPKM (*Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat*) terdapat 246 posko pada wilayah Polres Kota Tangerang. Salah satu kepentingan posko adalah melakukan 5M, yaitu:

1. Memakai Masker
2. Menjaga Jarak
3. Mencuci Tangan
4. Menghindari Kerumunan
5. Mengurangi Mobilitas

Melalui hasil wawancara singkat yang sudah penulis lakukan pada salah satu narasumber anggota Kepolisian Polsek Cikupa, Kanit Binmas, mendapatkan informasi jika semenjak pandemik berlangsung kerap merasakan emosional yang tinggi akibat bertambahnya pekerjaan, sehingga berpengaruh pada pekerjaan lainnya. Menjadi lebih emosional itu terkadang diakibatkan oleh kurangnya dukungan sosial dari lingkungan, kurangnya dukungan informasi, maupun dukungan jaringan sosial.

Masih dalam masa pandemik *Covid-19*, Polri menggelar vaksinasi serentak di 34 Polda di Pulau Jawa ([nasional.tempo.co](http://nasional.tempo.co)), memang sangat jelas peran Polri membantu Pemerintah di Indonesia untuk mensukseskan vaksin pada seluruh Warga Negara Indonesia. Tetapi dengan diadakannya vaksin serentak setiap harinya membuat beban kerja Polri bertambah. Vaksin dilakukan hampir setiap hari di setiap Polsek untuk Polres Kota Tangerang itu sendiri. Pekerjaan yang bertambah setiap harinya membuat waktu

istirahat Polri berkurang. Pekerjaan Polri yang berhubungan langsung dengan masyarakat langsung, seperti saat ini bertambahnya tugas untuk menjadi Siaga Covid membuat beban kerja yang dilakukan bertambah.

Kota Tangerang sebagai objek penelitian. Maka, penulis mengambil judul:

***“Pengaruh Emotional Intelligence, Beban Kerja, dan Dukungan Sosial terhadap Burnout pada Anggota Kepolisian Unit Binmas setiap Polsek, Polres Kota Tangerang.”***

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Luasnya ruang lingkup penelitian dan agar penelitian ini berfokus pada satu objek yang akan diteliti, oleh karena itu penulis membuat penilitan berdasarkan:

1. Penelitian dilakukan pada Anggota Polisi Unit Binmas yang berada di Polsek dibawah Polres Kota Tangerang (Polsek Tigaraksa, Polsek Balaraja, Polsek Cikupa, Polsek Rajeg, Polsek Cisoka, Polsek Mauk, Polsek Panongan, Polsek Kronjo, Polsek Pasar Kemis, dan Polsek Kresek). Hal ini dilakukan karena Tangerang merupakan zona merah untuk kasus *Covid-19*, dan banyaknya pekerjaan tambahan yang dilakukan Polisi Unit Binmas selama satu tahun ini jadi semakin bertambah yang dapat mempengaruhi tingkat emosinya dan juga beban kerjanya.
2. Penelitian hanya dilakukan pada Anggota Kepolisian Polsek yang berada dibawah kawasan Polres Kota Tangerang. Sebagai bagian dari sumber daya manusia, suatu organisasi kepolisian harus mencapai suatu kepuasan kerja dan berkomitmen pada pekerjaannya agar dapat menciptakan hubungan baik antar sesama anggota polisi dan juga dapat mengayomi masyarakat. Akibat dampak dari *Covid-19*, beban kerja yang diterima anggota polisi bertambah disamping kewajibannya melayani masyarakat kini

anggota polisi juga menjadi garda terdepan untuk memutus rantai penyebaran virus corona di Indonesia.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang sudah disebutkan, maka penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* Anggota Kepolisian Unit Binmas?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* Anggota Kepolisian Unit Binmas?
3. Apakah Dukungan Sosial berpengaruh positif terhadap *Burnout* Anggota Kepolisian Unit Binmas?

### 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* Anggota Kepolisian.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* Anggota Kepolisian.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah Dukungan Sosial berpengaruh positif terhadap *Burnout* Anggota Kepolisian.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang didapat dari terlaksananya penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik. Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi syarat kelulusan mahasiswa. Dan penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap

Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai pengaruh Burnout terhadap seorang yang memiliki pekerjaan yang berlangsung dengan sosial masyarakat.

2. Manfaat Praktisi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi tambahan kepada organisasi untuk mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia. Diharapkan dengannya adanya penelitian ini, organisasi dapat menyusun strategi sumber daya manusia dan dapat mencapai kinerja organisasi yang baik.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB I                   PENDAHULUAN**

Pada BAB ini berdasarkan latar belakang fenomena yang diangkat penulis, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

### **BAB II                  LANDASAN TEORI**

Pada BAB ini berisi tentang teori yang digunakan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, serta mencangkup kerangka model penelitian, dan penelitian terdahulu.

### **BAB III                METODOLOGI PENELITIAN**

Pada BAB ini berisi tentang objek penelitian, desain penelitian, dan metode pengambilan data.

### **BAB IV                ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada BAB ini menjelaskan mengenai gambaran dari objek penelitian, hasil hasil penelitian, dan pengembangan dari hasil pengujian yang dikaitkan.

### **BAB V                 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada BAB ini menguraikan kesimpulan yang didapat dari hasil

Penelitian pada bab sebelumnya dan memberikan saran bagi peneliti.

