

**PROFESIONALISME KERJA DITINJAU DARI KECERDASAN  
EMOSIONAL PADA ANGGOTA SAMAPTA POLRI**

**SKRIPSI**



**Diajukan oleh :**

**EVA TRI AGUSTINA**

**F. 100060161**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu institusi pemerintah yang bertanggung jawab di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban dalam negeri memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam pelaksanaan tugas sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat maupun sebagai aparat penegak hukum. Tuntutan rakyat agar Polri bersikap mandiri dan profesional dalam menjalankan tugas, serta pelaksanaan fungsi dan peran sebagai aparat penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat terwujud saat Presiden RI pada upacara HUT Bhayangkara ke 54 tanggal 1 Juli 2000 meresmikan reorganisasi Polri keluar dari Departemen Pertahanan dan TNI. Sejak saat itulah Polri memegang kekuasaan penuh urusan keamanan dalam negeri. Polri sebagai lembaga yang mandiri memiliki kewenangan untuk mengatur, merencanakan dan membiayai dirinya sendiri. Menjadi suatu lembaga yang memiliki kemandirian adalah satu langkah awal menuju profesionalisme kerja Polri (Rahardi, 2007).

Profesionalisme adalah tindakan yang berlandaskan keahlian tertentu yang diperoleh melalui pendidikan khusus dan dilaksanakan dengan memenuhi kode etik profesi. Anoraga (1992) mengartikan profesionalisme sebagai kecakapan, keahlian

dan kedisiplinan. Profesionalisme dapat terlihat dari perpaduan antara kecakapan teknik yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaan dan kematangan etik dalam diri seseorang. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1999), profesionalisme berarti mutu, kualitas dan perilaku yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. Rahardi (2007) menyatakan bahwa profesionalisme kerja Polri bisa diartikan sebagai peningkatan kualitas SDM Polri, sebagai penegak hukum yang tangguh namun tetap berpenampilan sebagai sosok polisi sipil. Polisi berwatak sipil adalah polisi yang dalam menjalankan pekerjaannya tetap menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia, mampu melaksanakan tugas tanpa menggunakan kekerasan dan bersedia mendengarkan dan mencari tahu sumber dari permasalahan masyarakat. Profesionalisme dalam Polri dapat dilihat dalam pelaksanaan tugas dan wewenang kepolisian sebagai alat negara penegak hukum, memelihara ketertiban dan keamanan masyarakat, serta melaksanakan tugas selaku pengayom dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat yang harus didukung oleh kecakapan teknis kepolisian yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan serta pengalaman-pengalaman tugas.

Melayani masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dijalankan aparat kepolisian. Tugas ini bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Menurut Tabah (1991) pelaksanaan tugas melayani masyarakat menuntut polisi memiliki kesabaran, kebijakan dan kearifan. Seorang polisi harus mampu menahan perasaannya, sanggup menahan egonya, sehingga orang yang dilayani merasa senang, puas dan merasa dihormati.

Pelaksanaan tugas dalam Polri secara umum terbagi dalam lima fungsi kepolisian, yaitu fungsi intelijen, fungsi reserse, fungsi samapta, fungsi lalu lintas dan fungsi bimbingan masyarakat (Sutanto, 2004). Polisi fungsi samapta merupakan fungsi teknis kepolisian yang mengemban tugas preventif dalam rangka menciptakan kondisi keamanan yang kondusif dengan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Implementasi tugas samapta polri adalah pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, pertolongan dan penyelamatan, pelayanan unjuk rasa/ Dalmas (Pengendalian Massa) dan tugas polisi umum. Samapta identik dengan patroli, hadir di tengah masyarakat terutama di pusat kegiatan, pemukiman, dan daerah-daerah yang menuntut kehadiran polisi. Polisi fungsi samapta bekerja ditempat-tempat umum dan tempat-tempat lain yang terbuka, sehingga masyarakat secara bebas dapat memberikan penilaian atas perilaku polisi-polisi tersebut. Di tempat-tempat itulah pelaksanaan pekerjaan polisi yang ideal dan profesionalisme polisi teruji. Keberhasilan atau kegagalan polisi akan ditentukan dari keberhasilan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kepolisian secara profesional (Mulyono, 2009).

Profesionalisme kerja Polri di mata masyarakat adalah polisi yang mampu memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan rasa aman kepada masyarakat serta tidak mempersulit ketika masyarakat meminta bantuan tetapi menerimanya dengan penuh persahabatan. Sorotan masyarakat kepada polisi, bahwa masyarakat mengukur keberhasilan pelaksanaan tugas polisi dengan mengaplikasikan profesionalisme secara baik apabila polisi dapat mengungkap suatu kasus dan menyelesaikan perkara sebanyak-banyaknya, apabila polisi melakukan perbuatan yang dinilai sebagai

perbuatan negatif, maka masyarakat langsung menyatakan bahwa polisi tidak profesional karena tindakan yang telah dilakukan berada di luar koridor Kode Etik Profesi Polri. Disamping itu pemerintah juga menaruh harapan kepada Polri, pokok harapan itu berupa polisi yang mahir, bersih, berwibawa, profesional dan dicintai masyarakat. Semakin kurang polisi menggunakan kekerasan dalam pekerjaannya, maka akan semakin profesional (Rahardi, 2007).

Pelayanan kepada masyarakat dalam institusi Polri banyak dilaksanakan oleh fungsi samapta. Pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pengamanan unjuk rasa atau pengendalian massa adalah salah satu implementasi tugas samapta Polri. Pengendalian massa adalah suatu kegiatan dengan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan terhadap sekelompok masyarakat yang sedang menyampaikan pendapat atau penyampaian aspirasinya di depan umum guna mencegah masuknya pengaruh pihak tertentu atau provokator (Sutanto, 2004). Upaya untuk mengendalikan massa sering kali berujung pada tindak kekerasan. Beberapa kasus kekerasan yang ditampilkan aparat kepolisian saat menghadapi pengunjuk rasa merupakan salah satu sikap kerja yang tidak profesional sebagai polisi pengendali massa.

Peristiwa anarkis Makassar pada 4 dan 5 Maret 2010 menunjukkan bahwa aparat dalam hal ini pengendalian massa bertindak cenderung represif. Hal ini dipicu oleh tindakan sejumlah polisi dan warga yang melakukan kerusakan terhadap sekretariat HMI cabang Makassar pada hari Kamis (4/3/2010). Bahkan selanjutnya kerusuhan itu meluas menjadi pertarungan horizontal antara warga dan mahasiswa

(Judarwanto, 2010). Kasus serupa juga terjadi pada Tragedi UNAS (Universitas Nasional) Jakarta pada 24 Mei 2008 yang menuntut turunnya harga bahan bakar minyak (BBM) juga berakhir dengan kerusuhan. Pada peristiwa itu aparat melakukan penyerbuan hingga ke dalam lingkungan kampus UNAS dan melakukan pengrusakan terhadap fasilitas kampus. Kasus lain yang bisa dicatat seperti kasus pengeroyokan polisi terhadap warga di Paringin, Balangan (28/09/08) yang dilakukan oleh aparat terhadap warga sipil dan yang dilakukan oleh polisi sendiri terhadap sesama anggota, seperti yang dilakukan oleh Briptu Hance Christian terhadap atasannya Wakil Kepala Polwiltabes Semarang, AKBP Lilik Purwanto (14/03/07) (dikutip dari [www.feedfury.com](http://www.feedfury.com)). Serta kasus kekerasan dalam rekaman video telepon genggam (19/02/2008) terhadap Briptu Haedar, seorang anggota Direktorat Samapta Polda Sulawesi Tengah. Dalam rekaman itu terlihat sejumlah oknum anggota Samapta Polda melakukan kekerasan terhadap seorang rekannya. Selain ditampar, korban juga ditinju, ditendang dan dipukuli berkali-kali. Setelah jatuh tersungkur, korban lalu dibangunkan dan disuruh melompat-lompat dan kemudian ditendang lagi (dikutip dari [PAB-Online.com](http://PAB-Online.com)).

Beberapa kasus di atas dan berbagai kasus sejenis menunjukkan bahwa kesadaran hukum sebagian warga masyarakat di satu sisi, dan profesionalisme kerja polisi di sisi yang lain perlu untuk terus ditingkatkan. Masyarakat menghendaki fungsi dan peran kepolisian sebagai penegak hukum, menjaga ketertiban masyarakat serta pelindung dan pelayan masyarakat dapat dilaksanakan secara profesional.

Menurut Sudjono (2004) tindak kekerasan yang ditampilkan aparat kepolisian tersebut merupakan salah satu bentuk profesionalisme kerja yang masih rendah di lingkungan Polri. Wilayah kewenangan yang menjadi semakin luas sebagai konsekuensi pemisahan Polri dari TNI, ditambah permasalahan internal Polri yang masih belum teratasi, seperti jumlah personel yang kurang, kualitas personel yang rendah, kesejahteraan yang kurang memadai dan sebagainya seolah menjadi dalil pembenaran atas profesionalisme yang masih rendah tersebut.

Pekerjaan sebagai polisi merupakan pekerjaan yang tidak bisa diprediksi serta tidak memiliki batas waktu yang jelas. Setiap saat masyarakat membutuhkan bantuan polisi, maka polisi harus siap. Orang-orang yang dihadapi polisi pun berasal dari berbagai macam golongan dengan status dan kepentingan yang berbeda-beda (Rahardjo dan Tabah 1993). Situasi ini membuat polisi selalu dihadapkan pada suatu dilemma dasar. Adanya kenyataan bahwa, karena polisi harus menegakkan peraturan maka pasti ada pihak yang diuntungkan dan pasti ada yang merasa dirugikan.

Situasi kerja yang kurang menguntungkan dapat menjadi sumber *stressor* bagi aparat kepolisian. Bekerja dalam kondisi stress akan menurunkan kualitas kerja atau dalam hal ini menurunkan profesionalisme. Hasil penelitian menyebutkan bahwa stress dapat menghasilkan penurunan dalam unjuk kerja atau produktivitasnya. Stress juga dapat menimbulkan kelelahan mental dan reaksi-reaksi emosional dan fisik (Munandar, 2001). Menurut Goleman (2000) untuk mengurangi keadaan tersebut menyarankan penggunaan kecerdasan emosional.

Goleman (2000) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional atau yang populer dikenal dengan *Emotional Intelligence (EI)* mencakup beberapa kemampuan untuk mengelola perasaan, diantaranya: kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan primitif, tidak melebih-lebihkan kesenangan maupun kesusahan dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan untuk berpikir, serta berempati dan berdoa. Pentingnya kecerdasan emosional dalam kehidupan seseorang adalah bahwa kecerdasan bila tidak disertai dengan pengelolaan emosi yang baik tidaklah akan menghasilkan seseorang yang sukses dalam hidupnya.

Kecerdasan emosional diperlukan agar seseorang dapat mengendalikan emosi dalam menghadapi suatu masalah yang dapat menimbulkan tekanan. Kecerdasan emosional akan membuat perbedaan dalam memberikan tanggapan terhadap konflik, ketidakpastian serta stress (Patton, 1998). Kecerdasan emosional diperlukan untuk mengatasi masalah kehidupan dan merupakan dasar penting untuk menjadi manusia yang penuh tanggung jawab, penuh perhatian, penuh cinta kasih, produktif dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk menerima kelebihan dan kekurangan, maupun mengekspresikan perasaan dengan tepat, mampu memahami diri sendiri serta mampu mengelola emosi dalam menghadapi peristiwa sehari-hari (Goleman, 2001).

Tindakan kekerasan pada saat menghadapi pengunjuk rasa menunjukkan bahwa masih ada sebagian anggota samapta yang tidak mampu mengendalikan



emosinya. Dalam aksi unjuk rasa seharusnya aparat kepolisian tidak mudah terpancing dan tetap bisa mengendalikan diri. Massa yang anarkis tidak harus dilawan dengan kekerasan. Kesabaran hati serta adanya kemampuan mengontrol emosi saat menghadapi pengunjuk rasa akan membuahkan kebaikan, yakni kekerasan tidak terjadi dan bentrokan pun bisa dihindarkan (Kunarto, 1999). Maka, menurut Tabah (1991) menjadi polisi yang baik perlu memiliki kepribadian yang matang, tidak emosional dan berpendidikan yang memadai.

Polisi sebagai pribadi juga mempunyai permasalahan yang harus dihadapi dan diselesaikan, seperti halnya dengan masyarakat secara umum. Namun, polisi tetap dituntut untuk dapat bekerja dengan baik bahkan dengan profesionalisme kerja yang tinggi, artinya dalam keadaan apapun, tugas dan kewajibannya harus didahulukan. Sikap tersebut sesuai dengan semangat sebagai anggota Polri yang tercantum dalam Tri Brata dan Catur Prasetya. Kunarto (1999) tanpa kecerdasan emosional, polisi akan mudah terjebak pada hal-hal yang kurang simpatik. Adanya tindak kekerasan, pelanggaran hukum, penyalahgunaan kekuasaan dan lain sebagainya. Goleman (2000) menyebutkan bahwa ketrampilan emosional sangat diperlukan untuk mencegah tindak kekerasan. Cooper dan Sawaf (2001) keberhasilan dalam pekerjaan tidak hanya ditentukan oleh peran kecemerlangan akademis dan teknis, namun juga ditentukan oleh peran dari kecerdasan emosional.

Perwujudan empati adalah salah satu bentuk kecerdasan emosional. Perwujudan empati polisi dan masyarakat menurut Ali (2006) sangat diperlukan pada kasus kekerasan yang terjadi antara aparat kepolisian dengan pengunjuk rasa. Empati

tidak hanya dilakukan oleh masyarakat terhadap polisi, namun juga oleh polisi terhadap masyarakat. Adanya sikap saling menghormati dan saling menghargai antara pengunjung rasa dan aparat kepolisian sangat diperlukan ketika menghadapi situasi unjuk rasa. Dalam situasi unjuk rasa yang kacau, sulit bagi seorang polisi untuk dapat benar-benar bersikap profesional.

Kekerasan dan bentrokan yang terjadi antara polisi dengan pengunjung rasa tidak sepenuhnya menjadi kesalahan polisi. Polisi pengendali massa tetap diperintahkan untuk tenang meskipun massa mulai bersikap anarkis, ditambah lagi dengan kondisi cuaca yang panas (aksi unjuk rasa biasanya berlangsung pada pagi sampai sore hari) dan kondisi lingkungan yang tidak nyaman serta kondisi fisik yang mulai menurun. Menjadi sangat wajar bila kondisi tersebut menyebabkan beberapa atau sebagian polisi pengendali massa kehilangan kontrol emosi dan menampilkan tindak kekerasan. Dalam kondisi tegang dan letih, dorongan untuk bertindak tidak tepat akan cenderung muncul (Cooper & Sawaf, 2001). Tindak kekerasan yang ditampilkan polisi tersebut merupakan suatu usaha pembelaan diri atas ancaman terhadap keselamatan dirinya (Suara Merdeka, 2006).

Berdasarkan beberapa uraian tersebut, memperlihatkan bahwa dalam kondisi yang penuh tekanan, kemungkinan seseorang dapat kehilangan kontrol emosi dan memunculkan tindak kekerasan. Di satu sisi kecerdasan emosional dapat membantu seseorang dalam mengurangi munculnya tindak kekerasan, termasuk juga bagi seorang polisi. Memberikan pengamanan dalam aksi unjuk rasa dengan tertib dan aman tanpa menampilkan tindak kekerasan, meski harus menghadapi pengunjung

rasa yang anarkis merupakan suatu bentuk profesionalisme kerja yang tinggi pada polisi. Kemampuan untuk mengendalikan dan mengontrol emosi dengan baik serta adanya rasa saling menghormati dan menghargai antara aparat kepolisian dengan pengunjung rasa, akan mewujudkan situasi yang aman, tertib, dan lancar dalam unjuk rasa. Bersikap ramah, sopan, berwibawa, serta tidak menampilkan tindak kekerasan saat menjalankan tugas merupakan sosok polisi yang diharapkan oleh masyarakat.

Mengacu pada uraian di atas maka dapat dibuat suatu rumusan masalah yaitu “Apakah ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan profesionalisme kerja pada anggota samapta polri?”. Mengacu pada permasalahan tersebut maka judul penelitian ini adalah “Profesionalisme Kerja Ditinjau Dari Kecerdasan Emosional Pada Anggota Samapta Polri”.

## **B. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan profesionalisme kerja pada anggota Samapta Polri
2. Mengetahui tingkat kecerdasan emosional pada anggota Samapta Polri
3. Mengetahui tingkat profesionalisme kerja pada anggota Samapta Polri
4. Mengetahui sumbangan efektif kecerdasan emosional terhadap profesionalisme kerja anggota Samapta Polri

### **C. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

#### 1. Bagi Pimpinan Polres Sukoharjo

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi bagi pimpinan Polres Sukoharjo dalam meningkatkan kualitas personilnya terutama dalam kecerdasan emosional agar bekerja secara profesional.

#### 2. Bagi Subjek Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi anggota Samapta Polres Sukoharjo untuk dapat mengontrol emosinya sebagai wujud kecerdasan emosional yang dimiliki agar berperilaku professional dalam bekerja.

#### 3. Bagi Ilmuwan Psikologi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi ilmu psikologi, terutama dalam hal kecerdasan emosional dan profesionalisme kerja.

#### 4. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bilamana akan mengadakan penelitian pada masalah yang sama.