

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sumber Daya Manusia Polri merupakan aset terpenting Polri dalam menjalankan reformasi birokrasi maupun dalam mewujudkan tujuan dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Daya saing bangsa hanya dapat dibangun dengan baik, jika ditopang oleh SDM yang berkualitas dan unggul. Untuk itu, Polri harus mempersiapkan diri menjadi institusi yang memiliki kompetensi andal dengan indikator profesional, bermoral, dan modern. Reformasi yang dijalankan oleh Polri adalah suatu proses yang berkesinambungan dalam membangun dan memperkuat identitas; mewujudkan visi dan misi secara nyata; meningkatkan efisiensi dan efektivitas struktur organisasi; membangun kapabilitas, mengembangkan instrumen dan fasilitas pelayanan serta memperbaiki budaya dan etika profesi secara konsisten. Semua proses tersebut bertujuan untuk mewujudkan pelayanan kamtibmas prima bagi masyarakat.

Hal ini sejalan dengan program promotor Kapolri Jenderal Polisi Prof HM.Tito Karnavian, M. A., Ph. D yaitu mewujudkan pemberdayaan kualitas sumber daya manusia Polri yang profesional, modern dan terpercaya, yang menjunjung etika dan HAM. Misi tersebut dapat tercapai apabila anggota Polri, dalam hal ini adalah anggota Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo menunjukkan keterlibatan kerja.

Keterlibatan kerja merupakan suatu hal yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi. Keterlibatan kerja selama ini dikenal luas sebagai konsep yang dapat memberikan informasi mengenai tingkat keterikatan karyawan terhadap faktor organisasi. Faktor ini mendorong karyawan untuk melakukan usaha yang maksimal melebihi yang diharapkan. Karyawan yang kurang terlibat dalam pekerjaannya berdampak pada kegagalan pencapaian target kerja organisasi.

Kurang optimalnya keterlibatan kerja saat ini masih relatif banyak ditunjukkan oleh pegawai pada organisasi pemerintahan, termasuk pada Polsek di wilayah hukum Polres Sukoharjo. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pada waktu jam kerja masih sering didapati kondisi ruangan kerja yang kosong karena anggota meninggalkan pekerjaannya untuk melakukan aktivitas yang tidak ada kaitannya dengan tugas yang menjadi tanggungjawab di kantor. Selain itu pada jam kerja efektif masih terlihat beberapa anggota Polri tidak bersemangat dan kurang fokus dalam bekerja yakni tidak segera mengerjakan tugas atau menunda penyelesaian pekerjaan namun lebih senang mengobrol mengenai sesuatu yang tidak berkaitan dengan tanggungjawab pekerjaan sehingga penyelesaian tugas pokok terabaikan. Fenomena-fenomena ini mengindikasikan masih kurang optimalnya keterlibatan kerja anggota Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo. Berdasarkan data yang dihimpun terkait rekapitulasi ketidakhadiran anggota tahun 2016-2017 pada Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo, diketahui masih terdapat anggota yang mangkir (tidak hadir tanpa keterangan) selama periode tahun tersebut. Persentase tingkat

ketidakhadiran (absensi) khususnya kemangkiran anggota mengalami kenaikan dan penurunan selama tahun 2016-2017.

Kurangnya keterlibatan kerja pada Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo terlihat dari masih adanya anggota yang tidak masuk tanpa keterangan. Hal tersebut mencerminkan anggota Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo kurang memiliki motivasi untuk memberikan kontribusi bagi organisasi dan kurangnya penerimaan terhadap tanggung jawab sebagai bentuk kurangnya keterlibatan kerja anggota Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo. Data tersebut sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan selama 2 (dua) minggu pada Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo dari tanggal 23 Agustus s.d. 5 September 2017, diketahui bahwa masih terdapat anggota Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo yang meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja untuk kepentingan pribadi, serta didukung adanya studi kotak saran yang ditujukan kepada Polsek setempat terkait pelayanan publik sering terlambat, anggota kosong, dan lamban penanganan laporan.

Kurangnya keterlibatan kerja juga terlihat dari kurangnya motivasi untuk mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan studi dokumen pada Polres Sukoharjo, diketahui masih belum optimalnya pengungkapan tindak pidana pada Polres Sukoharjo. Masih terdapat laporan-laporan masyarakat mengenai tindak pidana yang belum tertangani dan bahkan belum terselesaikan. Kurangnya keterlibatan kerja tersebut dapat berdampak pada terhambatnya pencapaian target dari Polres Sukoharjo dalam memelihara situasi Kamtibmas.

Kurangnya keterlibatan kerja juga ditunjukkan anggota Polres Sukoharjo dalam mengelola media sosial Polres Sukoharjo. Masyarakat di era digital saat ini cenderung menggunakan media sosial, seperti halnya *facebook*, *twitter* dan *instagram* untuk menyampaikan kritik, saran ataupun laporan-laporan kejadian di wilayah Sukoharjo. Situasi tersebut tidak disikapi secara cepat dan sigap oleh Polres Sukoharjo, sehingga berbagai bentuk pertanyaan, kritikan ataupun laporan yang disampaikan masyarakat melalui media sosial tidak segera mendapatkan tindak lanjut.

Mc. Bain (2007) menyatakan bahwa salah satu faktor penggerak dari keterlibatan kerja adalah kepemimpinan. Pada sebuah organisasi, pemimpin merupakan seseorang yang memiliki peran penting terkait dengan masa depan yang akan terjadi pada organisasi tersebut. Kepemimpinan pada hakikatnya adalah kemampuan individu dengan menggunakan kekuasaannya melakukan proses mempengaruhi, memotivasi, dan mendukung usaha yang memungkinkan orang lain memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Kemampuan pemimpin untuk menciptakan situasi kerja yang menyenangkan, akan mendorong karyawan untuk lebih menunjukkan keterlibatan kerja. Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan Widjaja dan Josephine (2014) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang parsial dan signifikan serta simultan dan signifikan terhadap keterlibatan kerja.

Kahn dan Maslach et.al (1992) menyatakan bahwa dari keenam antecedent keterlibatan kerja, persepsi dukungan organisasi memiliki hubungan

positif dengan keterlibatan kerja. Temuan tersebut diperkuat oleh temuan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2012) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi merupakan prediktor positif bagi keterlibatan kerja. Penelitian lain yang dilakukan Man dan Hadi (2013) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi dan keterlibatan kerja memiliki hubungan positif. Konsep persepsi dukungan organisasi mencoba menjelaskan interaksi individu dengan organisasi dalam arti bagaimana organisasi memperlakukan individu atau karyawan. Perlakuan organisasi terhadap karyawan dipandang sebagai stimulus yang diorganisir dan ditafsirkan menjadi persepsi atas dukungan organisasi. Persepsi ini dapat menumbuhkan tingkat kepercayaan karyawan atas penghargaan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi karyawan dan perhatian organisasi terhadap kehidupan karyawan (Eisenberger et al., 2001). Persepsi dukungan organisasi yang positif dapat menunjang terciptanya keterlibatan kerja pada anggota Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap keterlibatan kerja adalah kecerdasan emosional. Robbins dan Judge (2012) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memainkan peranan penting dalam kinerja pekerjaan. Kecerdasan emosional diperlukan agar seseorang mampu menghadapi suatu masalah yang dapat menimbulkan tekanan, dengan mengendalikan emosi. Kecerdasan emosional akan membuat perbedaan dalam memberikan tanggapan terhadap konflik, ketidakpastian serta stres. 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, mampu mengekspresikan perasaan dengan tepat, mampu memahami diri sendiri, serta mampu mengelola emosi dalam menghadapi permasalahan sehari-hari. Kecerdasan emosional yang dimiliki anggota Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo akan dapat menumbuhkan keterlibatan kerjapada anggota Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo karena adanya perasaan bertanggung jawab dalam pekerjaan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ravichandran (2011) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan keterlibatan kerja. Penelitian lain yang dilakukan oleh Thor (2012) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap keterlibatan kerja. Pengaruh yang diberikan kecerdasan emosional terhadap keterlibatan kerja dalam penelitian tersebut sebesar 17,3%.

Namun demikian terdapat penelitian yang menunjukkan adanya kesenjangan/gap dalam hasil penelitiannya bila dibandingkan penelitian tersebut di atas sehingga melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini. Penelitian yang dilakukan Rohayati (2014) mengenai pengaruh kepemimpinan kredibel terhadap keterlibatan kerja dan implikasinya terhadap kinerja pegawai Universitas Pendidikan Indonesia, menunjukkan bahwa kepemimpinan kredibel yang dibentuk oleh dimensi integritas, otoritas dan kekuasaan, kapabilitas dan visioner berpengaruh secara positif terhadap keterlibatan kerja.

Hasil penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Murniati (2012) tentang pengaruh kepemimpinan terhadap keterlibatan kerja pada PT. PLN (Persero) Pusdiklat, yang menunjukkan kepemimpinan berpengaruh negatif pada dimensi vigor dan *dedication* pada variabel keterlibatan kerja.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang muncul serta riset gap tersebut, maka penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara persepsi dukungan organisasi, persepsi terhadap kepemimpinan, dan kecerdasan emosional terhadap keterlibatan kerja anggota Polsek Jajaran Pada Polres Sukoharjo.

## **B. Perumusan Masalah**

Keterlibatan kerja anggota Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo merupakan hal yang penting dalam kesuksesan pelaksanaan tugas, namun pada kenyataannya anggota Polsek Jajaran pada Polres Sukoharjo belum dapat menunjukkan keterlibatan kerja yang dikhawatirkan dapat berdampak pada tercapainya target pekerjaan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan antara persepsi dukungan organisasi, persepsi terhadap kepemimpinan, dan kecerdasan emosional terhadap keterlibatan kerja anggota Polsek Jajaran Pada Polres Sukoharjo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, antara lain:

1. Menganalisis hubungan persepsi dukungan organisasi, persepsi terhadap kepemimpinan, dan kecerdasan emosional terhadap keterlibatan kerja anggota Polsek Jajaran Pada Polres Sukoharjo.
2. Menganalisis hubungan persepsi dukungan organisasi terhadap keterlibatan kerja anggota Polsek Jajaran Pada Polres Sukoharjo.
3. Menganalisis hubungan persepsi terhadap kepemimpinan dengan keterlibatan kerja anggota Polsek Jajaran Pada Polres Sukoharjo.
4. Menganalisis hubungan kecerdasan emosional terhadap keterlibatan kerja anggota Polsek Jajaran Pada Polres Sukoharjo.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi ilmiah dalam bidang Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi, serta Psikologi Pendidikan yang berkaitan dengan persepsi dukungan organisasi, persepsi terhadap kepemimpinan, kecerdasan emosional dan keterlibatan kerja.

#### **2. Manfaat praktis**

Hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai tambahan informasi yang dapat dijadikan acuan bagi Polres Sukoharjo dalam meningkatkan keterlibatan kerja.



### E. Kebaruan Penelitian (*Novelty*)

Kebaruan penelitian (*Novelty*) ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi keilmuan dalam penulisan Tesis ini dan seberapa banyak orang lain yang sudah membahas permasalahan yang akan dikaji dalam Tesis ini. Adapun penelitian yang relevan dengan judul di atas antara lain:

**Tabel 1.1**  
**Kebaruan Penelitian (*Novelty*)**

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel	Subjek	Hasil
1.	Nicolas Gillet, Isabelle Huart, Philippe Colombat, and Evelyne Fouquereau (2013)	Perceived Organizational Support, Motivation, and Engagement Among Police Officers	Y = <i>Engagement</i> X1 = <i>Perceived organizational support</i> X2 = <i>Motivation</i>	Petugas Polisi	Persepsi dukungan organisasi dan motivasi berhubungan signifikan dan positif dengan keterlibatan kerja petugas polisi.
2.	O'Driscoll, dan Randall (1999)	<i>Perceived Organisational Support, Satisfaction with Rewards, and Employee Job Involvement and Organisational Commitment</i>	Y1 = <i>Job involvement</i> Y2 = <i>Organisational commitment</i> X1 = <i>Perceived organizational support</i> X2 = <i>Satisfaction with rewards</i>	Pekerja perpustakaan New Zealand	<i>Perceived Organisational Support</i> berpengaruh terhadap keterlibatan kerja
3.	Caroline Igoki Mwangi (2014)	<i>Emotional Intelligence Influence on Employee Engagement Sustainability in Kenya Public Universities</i>	Y = <i>Employee Engagement</i> X = <i>Emotional Intelligence</i>	Karyawan Universitas di Kenya	Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap keterlibatan kerja
4.	Ho Nhut Quang, Mai Ngoc Khuong, and Nguyen Hoang Le (2015)	<i>The Effects of Leaders' Emotional Intelligence on Employee Engagement in Vietnamese Construction Companies – A Case of Hoa Binh Corporation</i>	Y = <i>Employee engagement</i> X = <i>Kecerdasan emosional pemimpin</i>	Karyawan perusahaan konstruksi di Vietnam	Kecerdasan emosional pemimpin berpengaruh terhadap keterlibatan kerja
5.	Sayed Ali Akbar Ahmadi, Saeed Tavakoli, Paria	<i>Perceived Organizational Support</i>	Y = <i>Employee Engagement</i> X = <i>Perceived Organizational Support</i>	Jajaran pimpinan di Universitas	POS berhubungan secara positif dan signifikan dengan keterlibatan kerja

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel	Subjek	Hasil
	Pourdarvish Heidary (2014)	<i>Employee Engagement</i>		Iran	
6.	A.Gokul, G.Sridevi & Dr.P.T.Srinivasan (2012)	<i>The Relationship between Perceived Organizational Support, Work Engagement and Affective Commitment</i>	Y = <i>Work Engagement</i> X1 = <i>Perceived organizational support</i> X2 = <i>Affective Commitment</i>	Karyawan industri petrokimia	Keterlibatan kerja berhubungan dengan POS dan komitmen afektif
7.	Justina Naujokaitiene, Margarita Tereseviciene, and Vilma Zydziumaite (2015)	<i>Organizational Support for Employee Engagement in Technology-Enhanced Learning</i>	Y = <i>Employee Engagement</i> X = <i>Organizational Support</i>	Karyawan pendidikan	Dukungan organisasi berhubungan dengan keterlibatan kerja.
8.	Swathi, S (2015)	<i>Impact of Leadership on Employee Engagement</i>	Y = <i>Employee Engagement</i> X = <i>Leadership</i>	Karyawan dan manajer	Kepemimpinan berpengaruh terhadap keterlibatan kerja.
9.	Ravichandran, K., Arasu, R., dan Kumar, S.A. (2011)	<i>The Impact of Emotional Intelligence on Employee Work Engagement Behavior: An Empirical Study</i>	Y = <i>Emotional Intelligence</i> X = <i>Work Engagement</i>	Karyawan	Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap keterlibatan kerja.
10.	Thor (2012)	<i>Organizational Excellence: A Study of the Relationship Between Emotional Intelligence and Work Engagement in Process Improvement Experts. Dissertation</i>	Y = <i>Emotional Intelligence</i> X = <i>Work Engagement</i>	Mahasiswa	Terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap keterlibatan kerja. Pengaruh yang diberikan kecerdasan emosional terhadap keterlibatan kerja dalam penelitian tersebut sebesar 17,3%.
11.	Rohayati (2014)	<i>Pengaruh kepemimpinan kredibel terhadap employee engagement dan implikasinya terhadap kinerja pegawai Universitas Pendidikan Indonesia</i>	Y <sup>1</sup> = <i>Employee engagement</i> Y <sup>2</sup> = <i>Kinerja pegawai</i> X = <i>Kepemimpinan kredibel</i>	562 pegawai UPI	Kepemimpinan kredibel yang dibentuk oleh dimensi integritas, otoritas, dan kekuasaan, kapabilitas dan visioner berpengaruh secara positif terhadap <i>engagement</i> .
12.	Ariwi (2013)	<i>Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Transformasional terhadap Employee Engagement di Head Office PT. Darma Henwa, Tbk</i>	Y = <i>Employee Engagement</i> X <sup>1</sup> = <i>Gaya Kepemimpinan Transaksional</i> X <sup>2</sup> = <i>Gaya Kepemimpinan Transformasional</i>	50 karyawan tetap Darma Henwa	Gaya kepemimpinan transaksional dan transformasional berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i>
13.	Man, Grace	<i>Hubungan antara</i>	Y = <i>Work</i>	165 guru	<i>Perceived organizational</i>

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel	Subjek	Hasil
	Susilowati., dan Hadi, Cholichul. (2013)	<i>Perceived Organizational Support</i> dengan <i>Work Engagement</i> Pada Guru SMA Swasta di Surabaya	<i>Engagement</i> $X = \text{Perceived Organizational Support}$	SMA Swasta di Surabaya	<i>support</i> dan <i>work engagement</i> memiliki hubungan positif yang lemah
14.	Amanda Giovanni, Lusiana Hendrika (2013)	Studi Kausal Mengenai Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Organisasi terhadap <i>Employee Engagement</i> di Hotel Sheraton Surabaya	$Y = \text{Employee Engagement}$ $X^1 = \text{Budaya Organisasi}$ $X^2 = \text{Komunikasi Organisasi}$	180 karyawan tetap Hotel Sheraton Surabaya yang diambil secara acak.	1. Budaya organisasi dan komunikasi organisasi mempunyai pengaruh yang parsial, simultan, dan signifikan terhadap <i>employee engagement</i> 2. Komunikasi organisasi berpengaruh lebih dominan terhadap <i>employee engagement</i> di Hotel Sheraton Surabaya.
15.	Fauzan Muttaqien (2014)	Pengaruh Kepemimpinan dan Kompensasi terhadap kepuasan Kerja Karyawan Outsourcing pada PT. BRI (Persero), tbk. Cabang Lumajang	$Y = \text{Kepuasan kerja}$ $X^1 = \text{Kepemimpinan}$ $X^2 = \text{Kompensasi}$	42 pegawai <i>Outsourcing</i> pada PT. BRI (Persero), tbk. Cabang Lumajang	Kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasankaryawan.
16.	Lay Yervry Christian (2015)	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan Kepemimpinan <i>Situational</i> terhadap Kepuasan Kerja Toko Buku uranus	$Y = \text{Kepuasan kerja}$ $X^1 = \text{POS}$ $X^2 = \text{Kepemimpinan Situasional}$	54 karyawan di Uranus Surabaya	1. <i>Perceived organizational support</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Uranus 2. Kepemimpinan <i>situational</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Uranus 3. <i>Perceived organizational support</i> dan kepemimpinan <i>situational</i> berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan kerja karyawan Uranus.
17.	Putra, R. G., Bastari, M.V., dan Kartika, E.W. (2015)	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediator di Restoran X Surabaya	$Y = \text{Turnover intention}$ $X^1 = \text{Perceived organizational support}$ $X^2 = \text{Kepuasan kerja}$	Karyawan tetap yang bekerja di Restoran X sejumlah 34 orang	<i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja
18.	Aslichati, dkk (2010)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Work Engagement</i> Pegawai	$Y = \text{Work Engagement}$ $X = \text{Kepuasan kerja}$	51 Pegawai Universitas Terbuka di	Kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap <i>work engagement</i> .

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel	Subjek	Hasil
		Universitas Terbuka di Pondok Cabe		Pondok Cabe	
19.	Kari, P. (2013)	Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja terhadap <i>Engagement</i> Pegawai Tenaga Kependidikan di Politeknik Negeri Bandung	Y = <i>Engagement</i> pegawai X <sup>1</sup> = Kepuasan kerja X <sup>2</sup> = Motivasi kerja	168 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Politeknik Negeri Bandung	Kepuasan kerja berpengaruh terhadap <i>engagement</i> pegawai

Berdasarkan tabel kebaruan penelitian (*Novelty*) di atas dapat diketahui bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini difokuskan dan spesifik kepada Instansi Kepolisian yang belum pernah ada dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga menggunakan tiga variabel bebas yang dinilai memiliki keterikatan dengan keterlibatan kerja dimana pada penelitian sebelumnya ketiga variabel masing-masing berdiri terpisah sehingga dalam hal ini peneliti ingin mengetahui hubungan ketiga variabel bebas dengan keterlibatan kerja secara langsung.