

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Masalah

Setelah masa reformasi, Indonesia menjadi negara yang demokratis dalam bentuk kebebasan berpendapat secara lisan atau tulisan. Sebagai Negara yang demokratis, tentunya Indonesia menganut prinsip bahwa rakyat adalah penentu utama dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Seluruh bangsa Indonesia dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk memberikan jaminan konstitusional terhadap kebebasan mengemukakan pendapat. Adanya perkembangan demokrasi ini keadaan dalam bentuk unjuk rasa bukanlah suatu hal yang baru. Demokrasi yang disertai massa yang tidak mengikuti aturan dapat mengganggu keamanan Nasional yang merupakan kebutuhan mendasar bagi sebuah Negara ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)).

Provinsi “X” sejak tahun 2013 sampai 2016 tercatat sebagai Provinsi yang memiliki konflik kebebasan beragama tertinggi ([www.m.tempo.co](http://www.m.tempo.co)) dalam artikel tersebut di jelaskan bahwa Provinsi “X” seringkali jemaat yang hendak pergi ke gereja ataupun Islam Muhamadiyah yang ingin melaksanakan ibadah dilarang beribadah dengan cara ditutup tempat ibadahnya, tidak hanya satu kasus tapi setidaknya ada 80 kasus pelanggaran kebebasan beragama lainnya. Lalu sebanyak 3.700 massa yang ikut berdemosntrasi berasal dari berbagai organisasi keagamaan yang berada di Provinsi “X” ikut unjuk rasa pada tanggal 4 November 2016 terkait dengan aksi damai Ahok ([www.m.tempo.com](http://www.m.tempo.com)). Selanjutnya, Provinsi “X” memiliki *supporter* sepak bola yang paling anarkis di Indonesia dan jumlah mereka bisa mencapai 36 ribu penonton pada setiap pertandingan (<http://m.bola.com>). Massa yang merasa tidak puas, merasa frustrasi, dan merasa marah saat aspirasinya tidak didengarkan akan membuat suasana di ruang publik menjadi mencekam dengan

cara membuat kerusuhan. Mereka tidak segan untuk melukai orang-orang yang berada disekitarnya termasuk masyarakat dan Polisi yang sedang mengamankan jalannya unjuk rasa.

Polri sudah mempersiapkan pasukan yang dilatih untuk menangani gangguan bersifat massal yang disebut sebagai Anggota Polisi Pengendalian Massa yang selanjutnya akan disebut Anggota Dalmas. Anggota Dalmas Polda "X" berada di dalam Direktorat Sabhara (Samapta Bhayangkara) yang dipimpin oleh Direktur berpangkat Komisaris Besar (Kombes), Wakil Direktur yang berpangkat Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP), Kepala Seksi Dalmas yang berpangkat Komisaris Polisi (Kopol), dibantu oleh Danki (Komandan Kompi) yang berpangkat Ajun Komisaris Polisi (AKP), dan Danton (Komandan Pleton) yang berpangkat Inspektur Polisi Dua (IPDA). Anggota Dalmas Polda "X" ini memiliki anggota sebanyak 242 orang keseluruhannya berjenis kelamin laki-laki yang sudah menjalani pendidikan pembentukan (Diktuk) untuk menjadi Bintara kemudian disebar secara acak ke Polres dan Polda, menjadi Polisi Dalmas merupakan tugas pertama mereka sebagai seorang polisi. Tugas pertama dari Anggota Dalmas Polda "X" sendiri ialah menjaga kestabilan keamanan pada saat terjadi unjuk rasa. Tugas kedua ialah memberikan bantuan evakuasi bencana alam. Tugas ketiga ialah mereka wajib mengatur lalu lintas 3 jam di pagi hari dan 3 jam di sore hari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Komandan Peleton (Danton) Tuntutan pekerjaan sebagai Dalmas yang ditempatkan di Polda lebih berat dibandingkan dengan Dalmas yang ditempatkan di Polres karena Dalmas Polres hanya di tugaskan di kota "X" saja tapi menjadi Dalmas Polda mereka harus siap ditugaskan pada seluruh wilayah yang ada di Provinsi "X", serta kesulitan yang dihadapi juga lebih sulit dengan tingkat penugasan lebih padat. Polisi Dalmas yang baru ini akan dilatih selama satu bulan dilakukan setiap hari setelah itu mereka akan berhadapan langsung dengan massa tapi masih di lini (barisan) belakang sehingga tekanan yang mereka dapat

dari demonstran tidak secara langsung mengenai diri Anggota Dalmas Polda “X”. Ketika sudah 6 bulan dan dilatih secara berkala sebulan dua kali mereka akan dimajukan ke lini bagian depan *rolling* karena dianggap lebih terampil. Dalam menjalankan tugasnya terkait penjagaan unjuk rasa, rata-rata Anggota Dalmas Polda “X” berpindah lokasi (lokasi unjuk rasa di berbagai daerah yang ada di Provinsi “X”, lokasi pabrik yang meminta bantuan untuk pengamanan, ataupun lokasi bencana alam bila ada) sebanyak tujuh sampai sepuluh kali dalam satu bulan. Saat unjuk rasa biasanya mereka akan berdiri 6-12 jam dan tidak jarang juga demo dilanjutkan keesokan harinya secara berturut-turut. Selesai dengan satu penugasan Anggota Dalmas Polda “X” bisa langsung diberangkatkan ke wilayah lainnya yang membutuhkan pengamanan ataupun evakuasi bencana alam.

Pada saat memberikan bantuan evakuasi bencana alam Anggota Dalmas Polda “X” harus menghadapi berbagai macam kemungkinan lokasi yang sulit, mereka harus masuk ke dalam puing-puing reruntuhan, mengangkat batu besar ataupun pepohonan yang menghalangi evakuasi korban yang terjebak dalam suatu bencana. Pada saat melakukan evakuasi bencana alam juga mereka biasanya hanya beristirahat di tenda dan tekanan lainnya ialah sering kali diikuti desakan keluarga korban bencana alam pada Anggota Dalmas Polda “X”. Kemudian, saat mereka tidak sedang di tugaskan pengamanan unjuk rasa ataupun evakuasi bencana alam mereka harus bersiaga selama 24 jam di barak.

Hasil wawancara dengan Danton (Komandan Peleton) padatnya tugas yang harus mereka hadapi tapi Anggota Dalmas Polda “X” hanya memiliki sedikit waktu istirahat mereka harus mempunyai tahan fisik yang tinggi. Saat bertugas harus menghadapi demonstran yang berteriak-teriak merendahkan secara verbal (caci maki dengan kata-kata kotor) melakukan kekerasan fisik (mendorong dan memukul) ataupun tindakan anarkis (pelemparan batu besar, telur busuk, tomat,

bom *Molotov*, membakar ban di tengah matahari yang terik dan melukai dengan benda tajam). Sedangkan pada keesokan harinya mereka harus mengikuti siklus kerja lagi yang padat lagi dimulai dengan tidak boleh terlambat apel pagi dan harus siap ditugaskan di tempat lain yang menuntut mereka memberikan performa terbaik.

Setiap tugas-tugas tersebut tidaklah mudah bahkan hal ini dapat menjadi tekanan yang di alami oleh Dalmas karena massa yang tenang bisa saja berubah menjadi anarkis yaitu kondisi *unpredictable* menyebabkan *stress*. Setiap melakukan kesalahan akan selalu ada hukuman fisik sampai PTDH (Pemberhentian Tidak Dengan Hormat) serta disetiap penugasan Anggota Dalmas Polda “X” kurang memiliki keluasaan dalam bertindak (pengambilan keputusan) harus mengikuti komando atau perintah dari atasannya. Menurut Karasek & Theorell (1990) dalam *model demand-control* menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang menonjol dalam menghasilkan *stress* kerja yaitu tuntutan kerja (*Job Demand*) yang merupakan beban kerja dan kontrol kerja (*Job Control*) yang didefinisikan sebagai kombinasi dari otonomi dalam pekerjaan dan keleluasaan untuk menggunakan keterampilannya yang beragam. Karasek menyatakan bahwa kombinasi antara tuntutan kerja yang tinggi dan kontrol yang rendah akan menghasilkan “*strain* yang tinggi” bisa menyebabkan risiko tinggi meningkatkan *stress* yang akhirnya berdampak pada kondisi fisik dan psikologis.

Adapun dampak fisik dan psikologis yang di rasakan oleh Anggota Dalmas Polda “X” yaitu dari hasil wawancara terhadap 24 Anggota Dalmas Polda “X” sebanyak 19 dari 24 orang (79%) merasakan keluhan fisik seperti jantung berdegup kencang saat berhadapan dengan banyak massa, 3 orang dari 24 (12%) mengalami penurunan nafsu makan, pusing, dan sesak nafas. Sementara 2 dari 24 orang (9%) orang merasa tetap bugar selama bertugas sebagai Anggota Dalmas Polda “X”. Serta sebanyak 22 orang dari 24 orang (91%) merasakan bahwa mereka merasa kewalahan

sekaligus merasa tertekan dari banyaknya pekerjaan yang harus mereka kerjakan. Seperti ketika baru selesai pada suatu penugasan mereka harus berangkat untuk penugasan lainnya ke sejumlah wilayah yang lebih jauh lagi serta tidak jarang pula ada luka fisik pada saat mengamankan unjuk rasa ataupun saat melakukan evakuasi bencana alam.

*Stressor* bisa saja berasal dari berbagai sumber seperti kondisi fisik, psikologis, sosial, di lingkungan kehidupan, di rumah, dan bisa juga muncul pada situasi kerja, dari situasi pekerjaan yang membuat *stress* tersebut maka diperlukan *resilience at work*. *Resilience at work* merupakan kapasitas seseorang untuk bertahan dan berkembang meskipun dalam keadaan yang *stress* (Maddi & Khoshaba, 2005). Memiliki kemampuan bertahan (*resilience*), dapat menuntun Anggota Dalmas Polda “X” untuk dapat berkembang baik di tempat kerja dan kehidupan meskipun dalam situasi yang *stress* sedangkan individu yang *low-resilience* pada situasi *stress* akan menyangkal, menghindar, panik dalam menghadapi tekanan pekerjaan yang sedang datang silih berganti. Mereka percaya bahwa menarik diri adalah cara terbaik, mereka juga menolak situasi yang berpotensi membawa mereka merasakan sakit, dan untuk mengembalikan kedamaian, mereka melepaskan diri dari tekanan tersebut (Maddi & Khoshaba, 2005).

Adapun perilaku menyangkal, menghindar, dan usaha melepaskan diri dari tekanan kerja yang ditunjukkan oleh Anggota Dalmas Polda “X” ter-observasi oleh Danton ialah seperti lepasnya barikade (barisan pertahanan unjuk rasa) beberapa waktu lalu saat pembebasan membuat beberapa dari Anggota Dalmas Polda “X” mendapatkan luka fisik karena situasi menjadi *ceos* karena beberapa orang anggota lepas dari barisan. Kemudian, sebanyak 8-10 orang (3,3% - 4,1 %) ada Anggota Dalmas Polda “X” yang orangnya berbeda-beda setiap harinya datang terlambat apel pergi tanpa meminta izin pada atasan akibatnya pada saat pemberangkatan ke daerah penugasan menjadi terlambat, memiliki banyak alasan untuk menghindari penugasan, dan mengabaikan

perintah yang diberikan oleh atasan. Beberapa orang tersebut sudah dipanggil untuk dimintai keterangan oleh pimpinan mereka mengeluhkan beban kerja yang berat, kurangnya libur, dan lelah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Danton juga, pada saat penugasan terkait dengan evakuasi bencana alam yang banjir bandang di kota “X” dari 70 orang yang diikut tugaskan sebanyak 8 (11,4%) anggota ada yang tidak ada di lokasi evakuasi bencana alam tanpa izin dari atasan (menghilang) padahal situasi sedang membutuhkan banyak tenaga untuk membantu korban bencana alam tersebut. Akan tetapi banyak juga Anggota Dalmas Polda “X” yang memberikan performa terbaik dalam setiap penugasan. Seperti datang tepat waktu saat *alarm stealing* dibunyikan, aktif bertanya mengenai apa yang harus dilakukan di lokasi penugasan pada saat apel dilaksanakan, serta antusias saat diberikan penugasan baru seperti ketika diberikan perintah mereka langsung mengerjakan tanpa menunda.

Selain wawancara dengan Danton, ada juga hasil wawancara dengan divisi Renmin (Rencana Administrasi; divisi yang mengolah absensi, cuti, mutasi, kenaikan pangkat, dan surat perintah penugasan kepada anggota) sebanyak 156 dari 242 (64%) Anggota Dalmas Polda “X” mengajukan mutasi ke divisi lain seperti (Reserse Kriminal, Reserse Umum, Reserse Narkoba, Intel) dengan alasan bahwa *job description* terlalu berat, jam kerja yang padat seperti baru selesai dengan penugasan di suatu wilayah pada hari itu juga mereka bisa ditugaskan di wilayah lainnya dengan tempat istirahat yang kurang nyaman mereka biasanya beristirahat di barak, aula, ataupun mesjid. Sedangkan jika mereka berpindah divisi yang sudah disebutkan diatas jam kerja tidak terlalu padat dan tidak ada penugasan keluar kota. Alasan lainnya sebagai Anggota Dalmas Polda “X” pekerjaan mereka memiliki potensi yang besar untuk dapat terluka secara fisik apabila dibandingkan dengan tempat divisi mutasi yang mereka ajukan.

Permasalahan lainnya yaitu ada 2 orang dari 242 orang (0,8%) sudah mengundurkan diri dari kepolisian dengan alasan sudah merasa tidak sanggup meskipun mereka sudah berusaha untuk mengambil cuti untuk beristirahat tapi tetap saja ketika sudah kembali bekerja mereka merasa kelelahan dan merasa kurang energi untuk melakukan setiap kegiatan. Kemudian 7 orang dari 242 (2,9%) Anggota Dalmas Polda “X” tidak pernah masuk lagi dan tidak mengikuti peringatan yang diberikan oleh atasan, 7 orang tersebut nantinya akan diproses oleh Provos yaitu suatu divisi yang bertugas sebagai polisi dalam kesatuan sendiri untuk diputuskan apakah 7 orang tersebut masih bisa dibina dengan melakukan konseling atau tindakan lebih tegas lagi seperti Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH). Kemudian, ada 64 orang dari 242 (26%) Anggota Dalmas Polda “X” mengajukan mutasi dengan alasan ingin mencari pengalaman baru untuk meningkatkan karir mereka sebagai Polisi. Sedangkan ada 13 orang (5.3%) Anggota Dalmas Polda “X” tidak mengajukan mutasi dan merasa senang berada di Dalmas Polda “X”, rata-rata dari mereka sudah bertahan di Dalmas Polda “X” selama 2-4 tahun dan mereka ditempatkan di bagian “*crew security barrier*” yang bertugas untuk mengoperasikan mobil *security barrier* saat demo ataupun evakuasi bencana alam jika dibutuhkan, membantu Danton untuk absen dan menyiapkan pasukan untuk diberangkatkan penugasan. Alasannya mereka ingin tetap berada di Polda “X” karena apabila sudah keluar dari Polda “X” akan sulit masuk untuk kembali ke Polda “X”.

Berdasarkan data di atas, dengan tuntutan tugas dan konsekuensi yang menyertai, penting untuk Direktorat Samapta Bhayangkara Polda “X” / Direktorat Sabhara Polda “X” untuk mengetahui *resilience at work* yang dimiliki oleh Anggota Dalmas Polda “X” karena adapun dampak dari *low-resilience* ialah tidak memiliki keberanian, motivasi, kurang memiliki strategi untuk bisa menyelesaikan masalah pekerjaan serta tidak dapat berkembang di tempat kerja sedangkan orang-orang yang *high-resilience* akan lebih berani dan termotivasi dalam menghadapi

tekanan kerja (Maddi & Khobasha, 2005). Oleh karena itu peneliti mengajukan penelitian mengenai studi deskriptif mengenai *resilience at work* pada Anggota Dalmas Polda “X”.

## **1.2. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan, maka peneliti ingin mengetahui mengenai bagaimana derajat *resilience at work* pada Anggota Dalmas Polda “X”

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara lebih mendalam mengenai derajat *resilience at work* pada Anggota Dalmas Polda “X”

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui gambaran lebih lanjut mengenai derajat *resilience at work* yang di lihat dari *attitude* (*commitment*, *control*, dan *challenge*) dan aspek *skill* (*transformational coping*, dan *social support*) pada Anggota Dalmas Polda “X”

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

- a. Dapat memberikan informasi tambahan mengenai *resilience at work* pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi khususnya pada Anggota Dalmas Polda “X”



- b. Memberikan bantuan informasi kepada peneliti lain yang tertarik untuk meneliti mengenai *resilience at work* sehingga dapat mendorong di kembangkannya penelitian lain yang berhubungan dengan *resilience at work*

#### 1.4.2. Kegunaan Praktis

- a. Memberikan informasi pada Anggota Dalmas Polda “X” mengenai gambaran *resilience at work* yang mereka miliki, sehingga diharapkan dapat dimanfaatkan oleh Anggota Dalmas Polda “X”.
- b. Memberikan informasi pada Kepala Direktorat Sabhara Polda “X” mengenai gambaran *resilience at work* pada Anggota Dalmas Polda “X”, sehingga diharapkan dapat membantu Direktur Sabhara Polda “X”, Wakil Direktur Sabhara, Komandan Kompi dan Komandan Peleton Dalmas dalam memberikan evaluasi untuk Anggota Dalmas Polda “X” sehingga dapat membantu meningkatkan kinerja
- c. Memberikan informasi kepada Polda “X” mengenai gambaran *resilience at work* pada Anggota Dalmas Polda “X”, sehingga diharapkan dapat membantu jajaran terkait untuk meningkatkan kinerja para Anggota Dalmas Polda “X”

#### 1.5. Kerangka Pikir

Dalmas adalah pasukan dari Polri yang disiapkan khusus untuk menghadapi massa yang jumlahnya banyak, pasukan ini dilatih secara khusus tentang pengetahuan bagaimana mengendalikan massa agar tetap stabil, aman, dan tidak melakukan tindakan yang anarkis sehingga tidak menimbulkan korban jiwa. Selain dilatih untuk menghadapi massa yang banyak, Dalmas juga di latih untuk dapat melakukan evakuasi korban bencana alam dengan tempo waktu yang cepat agar tidak ada korban jiwa yang lebih banyak.

Menurut Karasek & Theorell (1990) dalam *model demand-control* menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang menonjol dalam menghasilkan *stress* kerja yaitu tuntutan kerja (*Job Demand*) yang merupakan beban kerja atau *psychological stressor* merupakan suatu kebutuhan untuk bekerja dengan keras, cepat, serta jumlah pekerjaan yang banyak dan waktu yang terbatas. Sedangkan kontrol kerja (*Job Control*) yang didefinisikan sebagai kombinasi dari otonomi dalam pekerjaan dan keleluasaan untuk menggunakan keterampilannya yang beragam. Karasek & Theorell (1990) menyatakan bahwa kombinasi antara tuntutan kerja yang tinggi dan kontrol yang rendah akan menghasilkan “*strain* yang tinggi”.

Dalam setiap tekanan kerja yang banyak Dalmas diharuskan untuk bekerja secara profesional tanpa melakukan kesalahan sedikitpun karena kesalahan sedikit saja bisa berakibat fatal bagi Dalmas itu sendiri maupun masyarakat yang terkait dengan situasinya saat itu. Tugas lainnya mereka harus mengatur lalu lintas, latihan mengendalikan massa, dan korvey sehingga jarang sekali memiliki waktu istirahat yang cukup. Mereka juga tetap dituntut untuk 1x24 jam berada di barak apabila tidak sedang ditugaskan, jarang memiliki waktu untuk *refreshing*. Serta pada saat menjalankan setiap pekerjaannya bisa saja mereka terluka secara fisik, dalam melakukan evakuasi bencana alam Dalmas harus mengerjakan tugasnya dengan cepat agar bisa meminimalisir korban jiwa. Seluruh hal tersebut merupakan *job demands* bagi Anggota Dalmas Polda “X”. Sedangkan *job control*, terkait dengan ini sebagai Dalmas semua tindakan sudah diatur oleh instansi atau komando dari atasan sehingga mereka tidak memiliki keleluasaan dalam mengambil keputusan pada saat menghadapi unjuk rasa, evakuasi bencana alam ataupun mengatur lalu lintas. Jadi individu yang memiliki jadwal atau lingkungan kerja yang sangat menuntut dan tidak cukup memiliki keleluasaan untuk mengambil keputusan (*decision attitude*) atau kontrol terhadap tindakan yang harus di ambil akan termasuk pada *high strain job*.

Kondisi serta tekanan pekerjaan yang berat dapat menyebabkan *stress* bagi Anggota Dalmas Poldas “X”. *Resilience at work* adalah kapasitas individu untuk bertahan dan berkembang meskipun dalam keadaan *stress*. *Resilience at work* dapat terukur melalui dua aspek yaitu *attitude* dan *skill* yang dimiliki oleh Anggota Dalmas Poldas “X”. Adapun *attitude* yang terdiri dari 3 sub-aspek yaitu *commitment*, *control*, dan *challenge*. Subskill kedua ialah *Skill* yang terdiri dari *transformational coping* dan *social support* (Maddi & Khoshaba, 2005). Ketika Anggota Dalmas “X” telah mengolah dan membentuk *attitudes* dan *skills* maka akan terlihat derajat *resilience at work* pada Anggota Dalmas “X”.

Seseorang yang memiliki *attitude* yang tinggi, individu tersebut akan berani dan termotivasi untuk memanfaatkan kondisi-kondisi *stress* mereka. Apabila Anggota Dalmas Poldas “X” memiliki *attitude* yang tinggi maka ketika dihadapkan pada demonstran yang anarkis, di hadapan pada penugasan yang tidak ada hentinya, dihadapkan pada lokasi evakuasi bencana alam yang sulit, dan pengendara lalu lintas yang tidak taat pada aturan mereka akan mengikuti seluruh rangkaian kegiatan tersebut meskipun mereka sedang merasa lelah secara fisik atau meskipun sebenarnya mereka tidak ingin untuk mengikuti penugasan tersebut. Mereka akan lebih berani menghadapi situasi-situasi sulit tersebut dan percaya bahwa mereka dapat melakukan yang terbaik yaitu berhasilnya suatu penugasan tidak adanya korban jiwa dan meminimalisir kemacetan saat mereka harus mengatur lalu lintas.

Apabila seseorang yang memiliki *attitude* yang rendah, individu akan merasa takut dan tidak memiliki kekuatan atau motivasi untuk menghadapi situasi yang penuh dengan tekanan. Apabila Anggota Dalmas Poldas “X” memiliki *attitude* yang rendah maka ketika mereka dihadapkan pada situasi-situasi yang mencekam saat unjuk rasa mereka akan menarik diri misalnya dengan melepaskan barisan barikade atau tidak mau mengikuti penugasan unjuk rasa

tersebut. Kemudian saat harus melakukan evakuasi bencana alam yang lokasinya sulit mereka tidak akan mengerahkan energi untuk membantu para korban bencana alam atau tidak mau mengikuti penugasan evakuasi bencana alam itu sendiri. Sedangkan ketika harus mengatur lalu lintas dan dihadapkan pada cuaca yang tidak mendukung ataupun dihadapkan pada pengendara sepeda motor atau mobil yang tidak taat aturan mereka akan memiliki alasan untuk tidak mengikuti penugasan tersebut.

Ketika sedang berada pada situasi yang menekan, Anggota Dalmas di Polda “X” harus mengolah aspek yang pertama pada *attitude* yaitu *commitment* merupakan sejauh mana Anggota Dalmas Polda “X” untuk terlibat dengan kejadian dan orang-orang disekitarnya walaupun pada saat di situasi yang menekan, karena mereka memandang pekerjaannya sebagai suatu hal yang penting. Apabila Dalmas Polda “X” memiliki *commitment* yang tinggi maka Anggota Dalmas Polda “X” memberikan perhatian yang besar dan berusaha penuh agar saat melaksanakan penugasan mereka akan datang tepat waktu saat *alarm stealing* dan memperhatikan informasi yang diberikan itu penting sekalipun ia merasa kelelahan secara fisik dan psikologis. Anggota Dalmas Polda “X” juga bersedia untuk mengikuti rangkaian kegiatan yang diperintahkan oleh atasannya, mereka akan tetap bertahan sekalipun berhadapan dengan tekanan-tekanan pekerjaan yang ada. Pada saat unjuk rasa yang anarkis (melempar, memukul, mendorong) Anggota Dalmas “X” tetap mengikuti prosedur yang ada (Standar Operasional Kepolisian), mempertahankan agar barisan *barikade* tidak lepas yang memungkinkan terjadinya bentrok dan korban jiwa. Pada saat sedang melakukan evakuasi korban bencana alam Anggota Dalmas “X” tetap berusaha menolong orang-orang yang terjebak dalam bencana alam tersebut tanpa memperdulikan sesulit apapun rintangannya seperti mengangkat batu besar dan puing-puing bangunan yang runtuh mereka tetap mencurahkan perhatiannya untuk menyelamatkan korban bencana alam yang terjebak di balik

puing-puing rumahnya atau yang terjebak di dalam rumahnya dengan tempo waktu yang sesingkat-singkatnya sehingga meminimalisir korban jiwa. Bersedia mengatur lalu lintas dalam kondisi cuaca apapun, membantu penyerberang jalan dan tidak melewatkan latihan untuk mengendalikan massa meskipun enam jam lamanya karena menilai pekerjaan mereka sebagai suatu yang penting berkaitan dengan masyarakat yang harus dilindungi.

Apabila Anggota Dalmas Polda “X” memiliki *commitment* yang rendah mereka akan merasa pekerjaan mereka tidak penting dan mereka tidak akan melibatkan dirinya ketika menghadapi situasi yang menekan. Seperti melewati waktu apel pagi, terlambat datang apel, tidak langsung datang pada saat *alarm stealing* dibunyikan, titip absen kepada teman, menolak penugasan, beralasan sakit untuk menghindari penugasan, melewatkan latihan mengendalikan massa, pergi tanpa izin pada saat pelaksanaan tugas unjuk rasa, evakuasi bencana alam, ataupun gatur lalu lintas sebelum waktu yang ditentukan selesai.

Aspek yang kedua yaitu *Control*. *Control* merupakan sejauh mana Anggota Dalmas Polda “X” berusaha mengarahkan tindakannya dalam mencari solusi terbaik pada saat menghadapi situasi yang menekan daripada membiarkan diri tenggelam dalam kepasifan dan ketidakberdayaan. Apabila Anggota Dalmas Polda “X” yang memiliki *control* yang tinggi mereka akan aktif bertanya ketika perintah yang diberikan oleh atasan tidak jelas. Ketika menghadapi massa yang tidak dapat diprediksikan seperti massa tersebut merupakan massa yang mengikuti aturan atau massa yang mengarah pada tindakan anarkis mereka akan bertanya kepada rekan kerja, senior, atau atasannya yang sudah pernah menghadapi massa tersebut mengenai tindakan apa yang sebaiknya diambil. Begitu pula ketika melakukan evakuasi di daerah-daerah yang terkena bencana alam yang sama sulitnya di prediksikan kesulitan apa yang akan mereka hadapi. Mereka akan bertanya kepada atasan, rekan kerjanya, dan seniornya yang lebih berpengalaman,

mereka juga akan berusaha untuk menerapkan kembali strategi apa saja yang sudah diajarkan oleh pimpinan selama mereka latihan mengendalikan unjuk rasa ataupun prosedur melakukan evakuasi bencana alam. Mereka juga menggunakan pengalaman mereka untuk dapat mengontrol situasi-situasi yang tidak dapat diprediksikan tersebut agar hasil yang didapatkan lebih optimal dan meminimalisir korban jiwa. Ketika sedang melaksanakan lalu lintas mereka akan mempersiapkan diri dengan pakaian lengkap seperti (rompi, peluit, jas hujan, kaca mata, *walkie talkie*) sehingga meskipun hujan ataupun panas mereka tetap dapat menjalankan tugasnya dengan mempersiapkan *walkie talkie* juga dapat mengontrol dengan rekan kerja ataupun atasan yang di tempatkan di titik-titik berjauhan hal ini bertujuan di waktu rawan kemacetan dapat berkurang.

Apabila Anggota Dalmas Polda “X” yang memiliki *control* yang rendah maka mereka akan merasa pasif bertanya, merasa putus asa, dan tidak berdaya ketika menghadapi situasi-situasi sulit pada saat penugasan seperti ketika menghadapi massa yang anarkis, informasi yang tidak jelas, evakuasi bencana alam yang sulit, gatur lalu lintas yang kemacetannya tidak dapat diprediksikan maka Anggota Dalmas Polda “X” tidak akan bertanya tindakan apa yang seharusnya dilakukan kepada senior, rekan kerja, atau rekan kerjanya. Mereka tidak mempersiapkan diri bahkan dengan alat-alat apa saja yang dibutuhkan untuk unjuk rasa seperti (tameng, tongkat, *helm*, kaca mata). Alat untuk evakuasi bencana alam seperti (tenda, tali, linggis, perahu karet, pelampung, *scope loader*, *hand sprayer pump*, *beco*, dll) agar dapat mengevakuasi korban secara cepat dan meminimalisir korban jiwa.

Aspek yang terakhir dari *attitudes* adalah *challenge*. *Challenge* merupakan sejauh mana Anggota Dalmas “X” memandang situasi yang menekan sebagai sarana mengembangkan diri karena pekerjaan mereka dianggap sebagai tantangan mereka akan berani menghadapi situasi yang menekan sebagai sebuah tantangan, bukan menghindarinya, sehingga menunjukan pada arah

*optimisme* ke arah masa depan daripada membuat diri sendiri takut. Ketika Anggota Dalmas Polda “X” menghadapi situasi *stress* seperti menghadapi massa yang anarkis, evakuasi bencana alam yang sulit, merasa kesulitan ketika sedang melakukan latihan mengendalikan massa, menghadapi hinaan masyarakat, dan hidup jauh dari keluarga Anggota Dalmas Polda “X”. Apabila Dalmas Polda “X” memiliki *challenge* yang tinggi mereka akan menganggap hal tersebut sebagai sebuah proses yang normal dalam kehidupan kepolisian bahkan dari tekanan-tekanan tersebut mereka bisa menjadi orang yang lebih kuat, lebih terampil, lebih disiplin, lebih profesional, dan lebih dewasa lagi untuk karir-karir mereka yang akan datang. Mereka akan menjadikan kesulitan tersebut sebagai peluang untuk mengembangkan diri dan merasa hal-hal tersebut merupakan awal yang baru pada tugas-tugas yang lebih sulit lagi kedepannya. Pada setiap menghadapi situasi yang menekan pula Anggota Dalmas Polda “X” mampu melihat kesempatan untuk berkembang dalam hal ini saat menghadapi situasi sulit seperti harus menghadapi massa yang anarkis, evakuasi bencana alam, dan mengatur lalu lintas yang melelahkan Anggota Dalmas Polda “X” dapat melihat kesempatan yaitu berupa reward dari instansi bisa mutasi ke tempat yang dianggap nyaman.

Apabila Anggota Dalmas Polda “X” memiliki *challenge* yang rendah maka Anggota Dalmas Polda “X” akan menyerah dan merasa pesimis ketika dihadapkan pada banyak massa yang anarkis, mengevakuasi korban bencana alam, pengawalan, penjagaan, dan berpindah dari satu lokasi kerusuhan ke lokasi lainnya, mereka merasa hal tersebut merupakan beban yang tidak dapat mereka lewati. Bahkan merasa takut ketika harus berhadapan dengan massa yang anarkis, kondisi bencana alam yang sulit, dan menghadapi masyarakat yang tidak menyenangkan.

Anggota Dalmas Polda “X” yang sudah membantu *commitment*, *control*, dan *challenge* maka mereka kemudian akan mengolah dan mengembangkan *skill* untuk dapat bertahan dalam pekerjaannya. Terdapat dua sub aspek *skill* yang menunjang *hardiness* dan membentuk *resilience*

*at work* pada Anggota Dalmas Polda “X”. Aspek yang pertama adalah *transformational coping* sejauh mana kemampuan Anggota Dalmas Polda “X” untuk mengubah situasi *stress* menjadi situasi yang memiliki manfaat bagi dirinya dengan cara memperluas perspektif, memahami secara mendalam mengenai situasi menekan yang sedang terjadi dan mereka akan mencari solusi yang terbaik agar dapat meminimalisir konsekuensi negatif dalam bertugas. Individu memiliki *skills* yang tinggi individu tersebut akan memiliki keterampilan pemecahan masalah dan keterampilan interaksi sosial untuk memberi dan mendapatkan bantuan dan dorongan semangat dari lingkungan mereka. Apabila Anggota Dalmas Polda “X” memiliki *skills* yang tinggi maka ketika keesokan harinya mereka dihadapkan pada demonstran yang anarkis mereka akan mencari cara bagaimana menangani mereka baik dengan membuka buku Protap (Program tetap) ataupun mengingat kembali latihan-latihan mengendalikan massa yang selama ini sudah mereka lakukan. Kemudian ketika harus mengevakuasi bencana alam yang lokasinya sulit mereka akan mencari cara bagaimana melakukan evakuasi bencana alam baik dengan membuka buku panduan ataupun berpikir dan mengingat kembali bagaimana cara melakukan evakuasi bencana alam. Hal tersebut serupa ketika mereka harus mengatur lalu lintas yaitu dengan membaca-baca kembali aturan-aturan lalu lintas. Keterampilan pemecahan masalah tersebut juga diikuti dengan keterampilan interaksi sosial, ditengah padatnya kegitan Anggota Dalmas Polda “X” yang memiliki *skills* yang tinggi akan tetap berinteraksi dengan lingkungan sosialnya baik dengan rekan kerja, senior, junior, ataupun atasan mereka di tempat kerja.

Seseorang yang memiliki *skills* yang rendah individu tersebut akan menghindari masalah dan menarik diri dari lingkungan sosial. Apabila Anggota Dalmas Polda “X” memiliki *skills* yang rendah maka ketika mereka akan di hadapkan pada demonstran yang anarkis mereka tidak mau mengikuti penugasan tersebut dengan berbagai alasan. Kemudian ketika dihadapkan pada situasi evakuasi bencana alam yang sulit bukannya mencari pemecahan masalah untuk membantu korban



bencana alam mereka akan memilih untuk tidak mengikuti kegiatan tersebut dengan berbagai alasan. Kemudian, ketika harus dihadapkan mengatur lalu lintas di cuaca yang tidak diprediksikan dan pengendara yang tidak taat aturan mereka lebih memilih tidak mengikuti kegiatan tersebut. Dibandingkan menghadapi situasi tersebut dan menerima dukungan dari orang-orang di lingkungan kerjanya seperti rekan kerja, senior, junior, ataupun atasan mereka.

Apabila Anggota Dalmas Polda “X” memiliki *transformational coping* yang tinggi maka mereka akan dengan mudah mengetahui apa yang membuat dirinya merasa tertekan dari pekerjaan yang mereka hadapi dari mulai tekanan yang paling tinggi kemudian menurun ke tekanannya rendah. Mereka tahu (apakah saat mengendalikan massa, saat menghadapi massa yang anarkis, saat evakuasi bencana alam, saat harus berangkat pada suatu penugasan, saat melakukan gatur lalu lintas saat mereka lelah) hal ini menunjukkan bahwa Polisi Anggota Dalmas Polda “X” bisa untuk melakukan proses mental dengan memperluas perspektif yang mereka miliki yang ada pada *transformational coping* tahap pertama. Setelah mengetahui tekanan kerja yang mana yang mereka anggap paling berat Anggota Dalmas Polda “X” mencoba memahami masalahnya tersebut (melakukan *problem solving*) dengan cara mencari informasi lain agar mendapatkan solusi dan strategi terbaik yaitu dengan membaca buku Protap (Program Tetap) yang sudah diatur oleh pimpinan dan mengingat kembali latihan-latihan dalam strategi Dalmas, evakuasi korban bencana alam, menambah wawasan dengan berdiskusi dengan atasan, senior, rekan kerja kemudian memahami apa yang menjadi kekurangan mereka dalam bertugas dan membuat strategi baru yang lebih efektif dalam menghadapi situasi-situasi yang menekan. Saat sudah bisa menyelesaikan masalah Anggota Dalmas Polda “X” mampu mengambil tindakan strategi apa yang terbaik ketika mereka akan menghadapi massa yang anarkis, evakuasi bencana alam yang

sulit, dan masyarakat yang tidak berperilaku menyenangkan saat mereka melaksanakan gatur lalu lintas.

Apabila Anggota Dalmas Polda “X” memiliki *transformational coping* yang rendah maka mereka akan selalu berpikir bahwa dirinya adalah satu-satunya orang yang malang. Mereka tidak mampu untuk membuka pikiran mereka mengenai apa yang menjadi sumber tekanan dalam pekerjaan mereka sehingga tidak mampu untuk menyelesaikan suatu masalah ataupun membuat strategi untuk menyelesaikan masalahnya ketika berhadapan dengan massa yang anarkis, evakuasi bencana alam yang sulit, dan masyarakat yang tidak berperilaku menyenangkan saat mereka melaksanakan gatur lalu lintas.

Aspek yang kedua *social support* yaitu kemampuan Anggota Dalmas Polda “X” untuk berinteraksi dengan orang lain agar mendapatkan dan memberikan dukungan sosial. Anggota Dalmas Polda “X” yang memiliki *social support* yang tinggi akan mampu berinteraksi dengan orang lain, saling memberi bantuan dan dukungan antar sesama rekan kerja, senior maupun atasan. Anggota Dalmas Polda “X” akan memberikan dukungan pada rekan kerjanya yang sedang mengalami situasi sulit seperti baru selesai suatu penugasan sudah di tugaskan ke wilayah lain ataupun pada saat melakukan kesalahan yang berakibat di marahi oleh atasan mereka mampu untuk memberikan dukungan berupa ucapan semangat ataupun saran masukan yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan rekan kerjanya tersebut. Tidak hanya memberikan dukungan tapi Anggota Dalmas Polda “X” yang memiliki *social support* yang tinggi mereka bersedia untuk menggantikan tugas rekan kerjanya yang sedang tertekan untuk bisa menenangkan diri dengan cara menggantikan korvey dan mencoba mencari informasi kepada orang lain yang pernah menghadapi masalah serupa untuk membantu rekan kerjanya tersebut. Beberapa hal tersebut akan membuat rekan kerja lainnya melakukan hal yang sama antara sesama

Anggota Dalmas Polda “X. Apabila Dalmas Polda “X” memiliki *social support skill* yang rendah maka mereka akan mudah menyerah dan akan menarik diri dari orang-orang disekitarnya seperti memilih untuk sendiri padahal dirinya sedang membutuhkan bantuan dari rekan kerjanya dan menyerah dengan cara melarikan diri dari penugasan yang diberikan. Mereka juga akan kurang mendapatkan dukungan dan membuat *stress* yang ada menjadi sulit diselesaikan.

Selain *attitudes* dan *skill* yang sudah di paparkan diatas, terdapat 3 faktor yang memengaruhi *resilience at work* yaitu *feedback* diantaranya ada *personal reflection*, *other people*, dan *result* (Maddi & Khoshaba, 2005).. *Personal reflection* yaitu pengamatan yang Anggota Dalmas Polda “X” lakukan terhadap tindakannya sendiri dan melihat dirinya melakukan apa yang dibutuhkan seperti ketika menghadapi massa yang anarkis ia bertahan sehingga barisan barikade tidak terlepas. Pada saat evakuasi bencana alam ia mengerahkan seluruh usahannya sehingga menemukan korban yang terjebak di dalam reruntuhan, dan saat gatur lalu lintas ia membuat strategi urutan kendaraan dari arah mana yang diprioritaskan. Dari semua tindakan yang diambil oleh Anggota Dalmas Polda “X” tersebut ternyata tindakan yang tepat dilakukan pada situasi-situasi tersebut sehingga Anggota Dalmas Polda “X” merasa ternyata dirinya itu bisa melewati hal-hal sulit tersebut dalam pekerjaannya.

Faktor kedua yang mempengaruhi *resilience at work* ialah *other people*, pengamatan atas tindakan Anggota Dalmas “X” yang dilakukan oleh orang lain seperti atasan, rekan kerja, senior, dan anggota keluarga. Ketika berhasil barisan barikade tidak terlepas, berhasil menemukan korban bencana alam yang terjebak, dan mencairkan kemacetan kendaraan dengan tindakannya. Saat atasan, rekan kerja, atau senior memuji kinerja Anggota Dalmas Polda “X” tersebut maka akan timbul rasa bangga bahwa mereka bisa lebih kemampuannya di bandingkan dengan orang lain.

komentar positif tersebut akan memotivasi Anggota Dalmas Polda “X” untuk mengatasi masalah pekerjaannya lainnya menjadi lebih konstruktif.

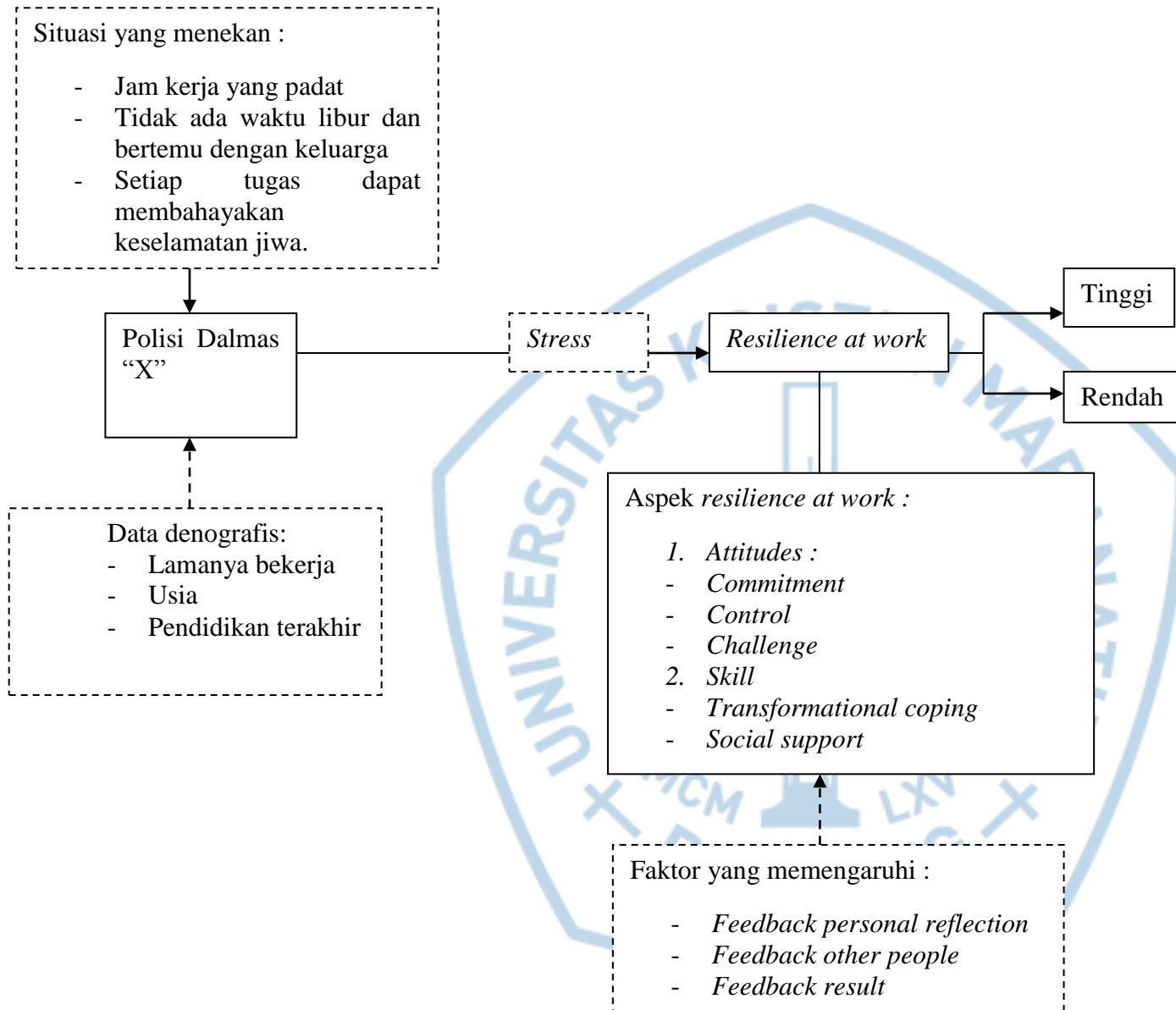
Faktor terakhir yang mempengaruhi *resilience at work* ialah *result* adalah dampak/hasil dari tindakan Anggota Dalmas Polda “X” pada target kejadian atau orang. Ketika barisan barikade tidak terlepas saat unjuk rasa terjadi bahkan pada saat *ceos* terjadi maka hasil dari tindakan Anggota Dalmas Polda “X” tersebut akan meminimalisir korban jiwa bahkan bisa sampai tidak ada korban jiwa yang ada. Pada saat evakuasi bencana alam terjadi Anggota Dalmas Polda “X” berhasil menemukan semua korban dalam waktu yang cepat sehingga meminimalisir korban jiwa yang ada. Ketika gatur lalu lintas mereka membuat strategi urutan kendaraan dari arah mana yang di prioritaskan sehingga kemacetan yang bisa mencapai kilon meter tapi karena strategi tersebut kemacetan menjadi lebih memendek. Hasil-hasil positif dari tindakan-tindakan yang Anggota Dalmas Polda “X” tersebut dapat meraih target maka Anggota Dalmas Polda “X” akan meningkatkan kualitas hidup mereka menjadi lebih bahagia di tempat kerja. Nilai-nilai yang hadir dari ketiga faktor yang mempengaruhi tersebut akan memperdalam aspek dari *attitudes* (*commitment, control, dan challenge*). Anggota Dalmas Polda “X” merasa lebih terlibat dan tidak akan merasa terasing ketika menghadapi situasi *stress*.

Apabila Anggota Dalmas polda “X” memiliki *Resilience at work* yang tinggi mereka akan menikmati setiap pekerjaannya, menganggap bahwa pekerjaannya adalah suatu yang sangat penting untuk memberikan hasil yang memuaskan tanpa adanya kesalahan dalam penugasan baik ketika mengendalikan massa agar tidak terjadi *ceos* (kerusuhan), mengevakuasi bencana alam dengan cepat sehingga dapat meminimalisir korban jiwa, dan gatur lalu lintas agar mengurangi kemacetan yang panjang. Mereka akan mencoba mengubah kesulitan menjadi kesempatan untuk mengembangkan dirinya, mereka juga akan lebih mampu untuk menemukan pemecahan masalah dalam tekanan kerjanya dan tetap bisa saling memberikan dukungan dan bantuan dengan orang-

orang disekitarnya baik dengan senior, rekan kerja, ataupun atasannya dan memandang *stress* sebagai suatu hal yang normal ketika mereka menjadi Polisi Pengendalian Massa.

Apabila Anggota Dalmas Polda “X” yang memiliki derajat *resilience at work* yang rendah memiliki salah satu atau lebih subaspek rendah, mereka dikatakan memiliki *resilience at work* yang rendah yang akan cenderung menganggap tekanan kerja itu merupakan kesulitan yang membebani dirinya dalam melakukan pekerjaannya, mereka akan merasa pesimis, mudah menyerah (putus asa) ketika menghadapi situasi sulit dan menarik diri dari orang-orang dilingkungan sekitarnya, juga tidak berupaya untuk mengubah keadaan untuk membuatnya lebih *survive* sebagai Anggota Dalmas Polda “X”.

Sampai saat ini ada lebih dari 600 penelitan tentang *resilience at work* di seluruh dunia dengan melibatkan kuesioner yang di dalamnya terkait dengan sub aspek dari *resilience at work* (*commitment, control, dan challenge*). Studi ini juga sudah mengevaluasi keadaan dari berbagai jenis orang dan situasi mereka seperti usia, pendidikan terakhir, jenis kelamin, dan etnis seseorang. Maddi, Salvatore (2006) *The journal of positive psychology*, 160-168



### 1.1.Bagan Kerangka Pikir

### 1.6.Asumsi Penelitian

1. Tugas dan tuntutan pekerjaan dari Dalmas Polda “X” membuat *stress*
2. Anggota Dalmas Polda “X” menghayati tuntutan pekerjaan mereka yang berat di butuhkan *resilience at work* agar dapat bertahan dan berkembang dalam situasi *stress*.
3. *Resilience at work* pada Anggota Dalmas Polda “X” terdiri dari *attitude* yakni *commitment, control, challenge* serta *skill* yakni *transformational coping*, dan *social suport*
4. Anggota Dalmas Polda “X” dengan derajat *attitudes (Commitment, control, dan challange)* dan *skill (transformational coping dan social support)* yang tinggi akan menghasilkan derajat *resilience at work* yang tinggi.
5. Anggota Dalmas Polda “X” dengan derajat *attitude (Commitment, control, dan challange)* dan *skill (transformational coping dan social support)* yang rendah akan menghasilkan derajat *resilience at work* yang rendah.
6. *Resilience at work* yang dimiliki oleh Anggota Dalmas Polda “X” dipengaruhi oleh *personal reflection, other people, dan result*