

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu lembaga Negara yang ada di Negara Republik Indonesia yang dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri). Sebagai sebuah organisasi, Polri telah menerapkan sistem sentralisme dimana ada satu kesatuan yang saling terkait antara Polri tingkat pusat yaitu Mabes Polri sampai dengan Polri tingkat bawah yaitu Polisi Sektor (Polsek) sebagai ujung tombaknya. Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kemampuannya untuk mengelola berbagai macam sumber daya yang dimilikinya, salah satunya yang sangat penting yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia senantiasa melekat pada setiap sumber daya organisasi apapun sebagai faktor penentu keberadaan dan peranannya dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

Tujuan dari organisasi Polri, yaitu menciptakan Kepolisian Republik Indonesia yang professional, salah satunya dengan cara berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Hal itu menjadi acuan dalam Polri sebagai pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat, berada dekat masyarakat dan membaur bersamanya. Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa Tugas Pokok Kepolisian Negara

Republik Indonesia adalah: Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, Menegakkan hukum, dan Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas-Tugas tersebut harus dipahami, dihayati dan dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang ada di organisasi Polri, yaitu semua personil Polri. Kenyataan di lapangan bahwa banyak personil Polri yang tidak memahami, menghayati, dan melaksanakan tugas dengan baik dan benar, sehingga menimbulkan pandangan dan penilaian negatif dari masyarakat, yang dampaknya dirasakan organisasi Polri. Jika tugas yang diemban tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya, maka kepercayaan masyarakat terhadap Polri tidak akan pernah terwujud seperti yang diharapkan oleh institusi Polri selama ini (Ganda Wibawa Sakti. Agustus 2007. *Hubungan Masyarakat*, hlm. 4).

Setiap anggota Polri di lapangan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat untuk melakukan berbagai tugas pembinaan (perlindungan, pengayoman dan pelayanan) diharapkan harus bisa memberikan kesan dan cermin Polri yang baik bagi masyarakat. Mulai dari perencanaan, pelaksanaan, cara berpakaian, cara berbicara, hingga pasca pelaksanaan tugas, seorang anggota Polri harus dapat menampilkan sosok Polri yang baik, sehingga di mata masyarakat Polri memiliki citra dan kesan yang baik (Ganda Wibawa Sakti. Agustus 2007. *Hubungan Masyarakat*, hlm. 4). Pada pelaksanaan tugasnya tersebut, anggota Polri dituntut untuk dapat memiliki kemampuan berempati, membina hubungan dengan orang lain, terutama masyarakat, sesuai dengan tugas utamanya, yaitu sebagai pelindung dan

pengayom masyarakat. Anggota Polri diharapkan dapat mengelola emosi dalam dirinya agar dapat memiliki stabilitas emosi dalam bekerja sehingga dapat mempertahankan kinerjanya dengan baik, serta dapat mengekspresikan perasaan yang ada dalam dirinya pada situasi dan kondisi yang tepat.

Satuan Pengendalian Massa (Dalmas) merupakan salah satu bagian dari organisasi Polri. Dalmas adalah kegiatan yang dilakukan oleh satuan Polri dalam rangka menghadapi massa pengunjung rasa (Peraturan Kapolri No.Pol.:16. 2006. Pedoman Pengendalian Massa). Pada satuan Dalmas sendiri ada yang dinamakan dengan kompi, dimana dalam suatu kompi, terdiri dari 1 orang Komandan Kompi yang berpangkat Perwira dan 80 orang anggota Polri dengan pangkat Bintara. Pada penelitian ini, peneliti mengspesifikkan anggota Dalmas yang berpangkat Bintara, karena lebih sering terjun langsung dalam mengendalikan demonstrasi di lapangan. Rata-rata usia anggota Dalmas di Polresta Bandung Tengah berada pada usia produktif pada fase perkembangan dewasa awal (*early adulthood*), yaitu pada usia 20 sampai 28 tahun. Spesifikasi dari golongan pangkat Bintara sendiri mulai dari yang paling bawah hingga yang paling atas adalah terdiri dari Bripda, Briptu, Brigadir, Bripka, Aipda, dan Aiptu.

Tugas dari anggota Dalmas ini sering berhubungan dengan masyarakat yang dalam hal ini adalah massa atau para demonstran sehingga perlu adanya pengendalian emosi. Berdasarkan Peraturan Kapolri No. Pol. :16 Tahun 2006, tentang Pedoman Pengendalian Massa, pada pasal 7 memuat larangan bagi anggota Dalmas. Antara

lain adalah bersikap arogan dan terpancing oleh perilaku massa, melakukan tindakan kekerasan yang tidak sesuai dengan prosedur, mengucapkan kata-kata kotor, pelecehan seksual/perbuatan asusila, memaki-maki pengunjung rasa, dan melakukan perbuatan lainnya yang melanggar perundang-undangan.

Fenomena yang seringkali terjadi, adalah tugas Dalmas yang kurang profesional yang kemudian menyulut terjadinya tindakan anarkis baik pada demonstran maupun dari anggota Dalmas itu sendiri. Kurang profesionalnya anggota Dalmas dikarenakan kurangnya pengetahuan dan pemahaman terhadap petunjuk pelaksanaan tugas Satuan Dalmas yang telah ditetapkan oleh instansi Polri.

Salah satu bentuk fenomenanya, seperti yang diutarakan oleh Kasat Samapta Polresta Bandung Tengah, IPTU Salim Azis, yaitu ketika terjadi demonstrasi di Bandung pada tanggal 24 Mei 2008 di Gedung Sate, mengenai penolakan kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) yang dirasakan semakin menyusahkan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Kapolri No. Pol. : 16 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengendalian Massa, cara bertindak anggota Dalmas disesuaikan dengan eskalasi ancaman yang terbagi dalam situasi hijau (situasi tertib), situasi kuning (situasi tidak tertib) dan situasi merah (situasi melanggar hukum).

Selama ini, demonstrasi yang terjadi di Bandung Tengah pada umumnya hanya sampai pada situasi kuning. Pada situasi ini, belum terjadi pelanggaran dan tidak sampai pada benturan fisik maupun tindakan anarkis. Ada juga demonstrasi yang sampai pada situasi merah, pada situasi merah ini telah terjadi pelanggaran

hukum seperti bentrokan fisik dan tindakan anarkis, seperti yang terjadi saat demonstrasi di Gedung Sate. Para demonstran bertindak anarkis dengan cara melempari Satuan Dalmas yang bertugas, serta memprovokasi dengan kata-kata ejekan yang memancing kemarahan Satuan Dalmas. Yang terjadi kemudian, para personel Satuan Dalmas menjadi terpancing dan membalas dengan tindakan berupa pemukulan dan pelemparan batu kepada para demonstran. Akibat dari aksi tersebut, timbul beberapa korban dari kedua belah pihak, karena terkena lemparan batu maupun benda tumpul lainnya. Kedua fenomena yang terjadi ini, baik pada situasi kuning (situasi tidak tertib) dimana belum terjadi pelanggaran hukum, maupun pada situasi merah (situasi melanggar hukum), menarik untuk dikaji lebih lanjut terutama dari sisi personel Satuan Dalmas yang menangani langsung aksi demonstrasi ini dan hubungannya dengan taraf kecerdasan emosionalnya.

Berkaitan dengan fenomena tersebut, peneliti mengutip pernyataan dari Psikolog Sartono Mukadis dari UI (Universitas Indonesia) dalam artikelnya mengenai anggota Polri yang melakukan tindak kekerasan disebuah majalah bulanan Polri, Ganda Wibawa Sakti bulan Juni 2007: "Terulangnya kasus tindak kekerasan yang melibatkan anggota Polri tersebut hal yang penting dicermati adalah bagaimana tingkat stabilitas emosi, kedewasaan berpikir, dan ketenangan jiwa yang dia miliki. Banyak faktor mengapa anggota Polri melakukan hal seperti itu, antara lain kedongkolan pada kondisi, keputusan, dan merasa diperlakukan tidak baik.

Banyak organisasi yang mengabaikan aspek emosi dalam menjalankan

tugasnya. Perhatian terhadap aspek emosi ini sudah saatnya ditingkatkan. Salah satu pendekatan mengenai emosi adalah konsep kecerdasan emosional. Menurut Goleman, kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi: mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan: mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir: berempati dan berdoa (Goleman,2005:45). Goleman membagi kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) ini menjadi lima aspek utama, yaitu: mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti melalui wawancara kepada 10 orang responden dari anggota Dalmas di Polres Bandung Tengah, sebanyak 3 orang responden mengatakan bahwa mereka mampu mengenali perasaan apa yang mereka rasakan saat menghadapi para demonstran, namun pada saat menghadapi para demonstran yang melakukan pelanggaran hukum mereka mudah tersinggung, merasa kurang sabar, mudah terpancing emosinya sehingga tindakannya menjadi tidak terkontrol. Mereka mengaku cukup bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, tidak pernah mangkir dari tugasnya, lebih mengutamakan tugas pokok mereka daripada urusan pribadi. Akan tetapi dalam hal penguasaan prosedur penanganan unjuk rasa, mereka kurang mengindahkan prosedur pelaksanaan penanganan demonstrasi yang telah ditentukan oleh Polri. Dalam hal empati, mereka kurang dapat merespon perkembangan situasi para demonstran di lapangan secara

baik. Akibatnya, terjadi *miss communication* antara para demonstran dengan anggota Dalmas ini.

Sedangkan 7 orang lainnya menyatakan bahwa mereka sudah terbiasa menghadapi para demonstran, sehingga dapat bertindak lebih sabar dan menguasai diri, serta tidak mudah terpancing emosinya apabila menghadapi para demonstran yang melakukan pelanggaran. Mereka bertanggung jawab dalam tugasnya dan mengikuti segala petunjuk pelaksanaan penanganan demonstrasi seperti yang telah ditetapkan oleh Polri. Dalam hal mengenali emosi orang lain, mereka cukup peka terhadap setiap perkembangan situasi yang terjadi di lapangan. Adapun masalah komunikasi dengan para demonstran, mereka berupaya untuk menarik simpati para demonstran untuk meredam terjadinya pelanggaran hukum dengan cara pendekatan *persuasif*. Kenyataan di atas menunjukkan bahwa masih ada beberapa orang anggota Dalmas yang mudah terpancing dengan aksi dari para demonstran. Hal tersebut yang kemudian menyulut terjadinya berbagai bentuk tindak kekerasan seperti yang terjadi saat demonstrasi penolakan kenaikan BBM di Gedung Sate wilayah Polresta Bandung Tengah.

Aplikasi dari kelima aspek utama dari Kecerdasan Emosional tersebut didalam diri anggota Dalmas yang terjun, dan bersentuhan langsung dengan masyarakat, adalah yang Pertama, mampu mengenali emosinya sendiri, dalam arti mampu mengenali dan merasakan emosinya sendiri, mampu memahami penyebab dari perasaan yang timbul, dan mampu mengenali perbedaan antara perasaan dengan

tindakan. Kedua, mampu mengelola emosinya (amarah, kecemasan, rasa frustrasi) dengan baik, mengungkapkan amarahnya secara tepat, sehingga apabila terjadi suatu kerusuhan/demo ditengah-tengah masyarakat, tidak ikut terpancing. Ketiga, mampu memotivasi dirinya sendiri, yaitu dengan menata emosinya sendiri demi mencapai tujuan. Tujuan dalam hal ini berkaitan dengan tujuan tugasnya agar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Keempat, adalah memiliki kemampuan untuk mengenali emosi orang lain (empati), dan aspek kecerdasan emosional yang terakhir adalah yang kelima, kemampuan membina hubungan dengan orang lain, misalnya dengan membangun jejaring dalam masyarakat melalui hubungan kekeluargaan dan persahabatan yang erat antar anggota masyarakat, menunjukkan keramahannya (*care*) sebagai pelayan publik, tidak bersikap arogan, sehingga masyarakat yang di layanipun akan merasa puas.

Pernyataan dari Prof. Satjipto Rahardjo, dalam suatu artikelnya di sebuah majalah yang membahas mengenai Polri, bahwa Polisi memuat suatu yang kompleks: nilai, sikap dan perilaku menciptakan sindrom merawat (*care*), yang merupakan karakteristik polisi yang lebih cenderung “*caring the people*” daripada “*the use of force*”, yang salah satunya adalah “*Turning to other not to the police*”, yaitu mengubah cara pandang dengan menempatkan pihak lain sebagai yang utama untuk dilayani dan memomorduakan kepentingan sendiri. Empati sangat diperlukan di organisasi Polri, khususnya oleh anggota Dalmas karena mereka dituntut untuk bisa membina hubungan baik dengan masyarakat terutama para demonstran, dan

memenuhi kebutuhan dari para demonstiran.

Kecerdasan Emosional ini penting untuk dipahami dan di amalkan dalam keseharian terutama oleh para anggota Dalmas. Anggota Dalmas yang merupakan bagian dari Polri merupakan produk dari masyarakat karena lahir dan bertugas di masyarakat, dimanapun Polri bertugas diharapkan dapat memberikan rasa aman dan tertib di tengah-tengah masyarakat. Polri dan masyarakat tidak dapat dipisahkan, oleh karena itu, diperlukan adanya kecerdasan emosional, yang mencakup lima aspek tersebut untuk mendukung pelaksanaan tugasnya di lapangan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Bagaimana taraf Kecerdasan Emosional pada Anggota Polri Satuan Dalmas di Polresta Bandung Tengah.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud Penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai kecerdasan emosional pada anggota Polri Satuan Dalmas di Polresta Bandung Tengah.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguraikan, menjabarkan dan menyimpulkan mengenai aspek-aspek dan faktor-faktor yang mempengaruhi

Kecerdasan Emosional pada anggota Polri khususnya Satuan Dalmas di Polresta Bandung Tengah.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoretik**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Ilmu Psikologi khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi, dan Psikologi Perkembangan mengenai Kecerdasan Emosional.
2. Memberikan informasi bagi peneliti lain yang ingin meneliti mengenai Kecerdasan Emosional.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi anggota Polri khususnya Satuan Dalmas yang memiliki Taraf Kecerdasan Emosional tergolong rendah, untuk mendapatkan gambaran umum mengenai kecerdasan emosional mereka, sehingga dapat lebih mengembangkannya. Sedangkan bagi yang tergolong tinggi, dapat mempertahankannya.
2. Memberi masukan bagi Kapolres (Kepala Polisi Resort) di Polresta Bandung Tengah dalam upaya membina dan mengembangkan kecerdasan emosional dari para personilnya untuk menciptakan profesionalisme dalam diri Polri.

### **Kerangka Pemikiran**

Profesionalisme Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dapat diciptakan, yaitu salah satunya dengan cara berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Hal itulah menjadi acuan dalam Polri sebagai pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat, berada dekat masyarakat dan membaur bersamanya. Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa Tugas Pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas-tugas tersebut harus dipahami, dihayati dan dilaksanakan oleh semua personil Polri. Kenyataan di lapangan bahwa banyak personil Polri yang tidak memahami, menghayati, dan melaksanakan tugas dengan baik dan benar, sehingga menimbulkan pandangan dan penilaian negatif dari masyarakat, yang dampaknya dirasakan organisasi Polri, apabila tugas yang diemban tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya, maka kepercayaan masyarakat terhadap Polri tidak akan pernah terwujud seperti yang diharapkan oleh institusi Polri selama ini.

Pada pelaksanaan tugasnya tersebut, anggota Polri dituntut untuk dapat memiliki kemampuan berempati, membina hubungan dengan orang lain, terutama masyarakat, sesuai dengan tugas utamanya, yaitu sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Anggota Polri diharapkan dapat mengelola emosi dalam dirinya agar dapat memiliki stabilitas emosi yang baik dalam bekerja sehingga dapat

mempertahankan kinerjanya dengan baik, serta dapat mengekspresikan perasaan yang ada dalam dirinya pada situasi dan kondisi yang tepat.

Dalmas merupakan salah satu bagian dari organisasi Polri. Dalmas adalah kegiatan yang dilakukan oleh satuan Polri dalam rangka menghadapi massa pengunjuk rasa. Tugas dari bagian Dalmas ini secara umum adalah mengendalikan massa, sehingga lebih banyak dan lebih sering bersentuhan langsung dengan demonstran atau pengunjuk rasa, dan oleh karenanya diharapkan lebih dapat mengendalikan emosinya dibanding dengan bagian lain.

Pembahasan ini difokuskan pada kecerdasan emosional dari anggota Dalmas dalam menangani demonstrasi baik pada eskalasi kuning (situasi tidak tertib) maupun eskalasi merah (situasi melanggar hukum). Sebab disinilah kecerdasan emosional seseorang akan teruji.

Di lain pihak, yang harus diperhatikan bahwa pada masa reformasi di Indonesia saat ini kebebasan masyarakat untuk menyampaikan pendapat baik secara lisan maupun tulisan dalam bentuk unjuk rasa atau demonstrasi dilindungi dan dijamin oleh Undang-Undang. Artinya, aparat kepolisian harus memperlakukan para demonstran atau pengunjuk rasa secara manusiawi. Oleh sebab itu, sudah menjadi kewajiban anggota Dalmas untuk melindungi dan menertibkan para demonstran sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Rata-rata usia anggota Dalmas di Polresta Bandung Tengah berada pada usia produktif pada fase perkembangan dewasa awal (*early adulthood*), yaitu pada usia 20

sampai 28 tahun. Menurut Santrock, masa dewasa awal merupakan masa transisi dari masa remaja menuju masa dewasa. Dua kriteria yang diajukan untuk menunjukkan akhir dari masa muda dan permulaan masa dewasa awal adalah kemandirian ekonomi dan kemandirian membuat keputusan. Selain itu, pada orang yang lebih dewasa, mereka lebih selektif dalam hal jaringan sosialnya. Mereka menempatkan nilai yang tinggi pada kepuasan emosional (Santrock, John W, 2002: 311).

Dalam pencapaian sikap emosional, individu juga harus memperhatikan perkembangan sosio-emosional yang terjadi pada tahap dewasa awal, dimana pada tahap ini individu harus mampu melepaskan ketergantungan dengan orang lain, walaupun dia harus mempertahankan hubungan emosional yang erat dengan orang lain, tidak cepat marah, dan harus dapat diterima dalam lingkungan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan jelas pada anggota Dalmas dimana dalam setiap tugasnya akan selalu terjun dan bersentuhan langsung dengan para demonstran, terutama ketika sedang menghadapi kerusuhan/demonstrasi. Disatu sisi, banyaknya tekanan terhadap pekerjaannya ketika sedang mengadapi suatu kerusuhan/demonstrasi, seperti perilaku agresi yang dilakukan oleh massa pada anggota Dalmas yang sedang bertugas, cuaca yang panas, fisik yang lelah, tuntutan dari pimpinan Polrinya sendiri, tuntutan dalam rumah tangga terkadang membuat anggota Dalmas akan terpancing emosinya. Sedangkan, tuntutan tugasnya sendiri mengharuskannya untuk dapat mengendalikan emosinya sendiri, tidak ikut terpancing, dan harus selalu berpegang pada tugasnya sebagai anggota Polri. Disinilah pentingnya seorang anggota Dalmas untuk dapat

memahami dan mengembangkan kecerdasan emosional.

Kecerdasan Emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi; mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir; berempati dan berdoa (Goleman,2005:45). Terdapat lima aspek utama dalam kecerdasan emosional. Aspek kecerdasan emosional yang pertama, adalah mengenali emosi diri, yaitu adanya kemampuan untuk mengenali dan merasakan emosinya sendiri, memahami penyebab dari perasaan yang timbul, dan mengenali perbedaan perasaan dengan tindakan. Hal ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya membuat seseorang berada dalam kekuasaan perasaan.

Dalam pelaksanaan tugasnya di lapangan, terdapat kecenderungan bagi anggota Dalmas yang bisa mengenali emosi dirinya, lebih bisa mempertahankan situasi tertib dari para demonstran sehingga tidak berubah menjadi situasi yang anarkis. Sedangkan yang kurang bisa mengenali emosinya akan mudah terprovokasi dan terpancing oleh aksi para demonstran, sehingga situasinya menjadi tidak tertib/anarkis. Kemampuan mengenali emosi diri sendiri ini sangat penting untuk anggota Dalmas karena merupakan dasar dari kecerdasan emosional seseorang.

Aspek dari kecerdasan emosional yang berikutnya yaitu, mengelola emosi. Merupakan kemampuan dalam hal toleransi terhadap frustrasi dan pengelolaan amarah, mengungkapkan amarah dengan tepat, dan perasaan yang lebih positif

terhadap diri sendiri dan orang lain. Mengelola emosi disini artinya adalah upaya yang dilakukan seseorang untuk menyeimbangkan keadaan emosi yang dirasakannya dengan lingkungannya. Hal ini bukan berarti menekan emosinya yang tidak menyenangkan dan bukan melampiaskan emosinya tanpa kendali. Menjaga agar emosi tetap terkendali merupakan kunci menuju kecerdasan emosi. Seorang anggota Dalmas harus memiliki kemampuan tersebut dalam dirinya agar dapat memenuhi tuntutan tugasnya, menjadi pengayom dan pelindung masyarakat, dimana ketika sedang menghadapi suatu demo/kerusuhan harus dapat mengendalikan emosinya tersebut agar tidak ikut terpancing. Terutama pada saat menghadapi situasi yang tidak tertib maupun yang anarkis. Anggota Dalmas yang kurang memiliki kemampuan tersebut akan menjadi mudah terpancing emosinya, dan melepaskan emosi tanpa terkendali terutama pada saat menghadapi para demonstran di lapangan.

Aspek selanjutnya yang termasuk ke dalam kecerdasan emosional adalah, memotivasi diri, yang merupakan kemampuan dalam hal bertanggung jawab, memusatkan perhatian pada pelaksanaan tugas, dan peningkatan kinerja. Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan. Seorang anggota Dalmas harus dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, mematuhi segala prosedur pengamanan Dalmas yang telah ditetapkan, fokus terhadap tugas yang diberikan, agar berhasil menjalankan tugasnya dengan baik sesuai prosedur. Tujuan yang dimaksud dalam hal ini berkaitan dengan tugasnya yaitu menghadapi massa pengunjung rasa yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dalam prosedur pelaksanaan kegiatan Dalmas

tersebut memuat berbagai kewajiban maupun larangan yang harus dipatuhi oleh setiap anggotanya. Anggota Dalmas harus dapat mengolah emosinya dengan baik agar menjadi suatu motivasi untuk lebih berprestasi dalam pekerjaannya, memenuhi segala tuntutan tugasnya serta harus merasa optimis dalam mencapai keberhasilannya dalam bertugas. Kemampuan memotivasi diri anggota Dalmas akan menjadi modal utama dalam keterampilan menjalankan profesinya. Dalam menghadapi situasi kuning, bagi anggota Dalmas yang mampu melaksanakan prosedur pengamanan dengan baik akan lebih bisa bersikap dan bertindak secara perwasif sehingga dapat mengendalikan situasi menjadi lebih tertib. Sebaliknya bagi yang kurang mampu memotivasi diri, terdapat kecenderungan kutang terampil dalam menjalankan prosedur pengamanan Dalmas, sehingga tindakannya di lapangan tidak terkontrol dan memicu situasi menjadi anarkis.

Aspek ke-empat dalam kecerdasan emosional adalah mengenal emosi orang lain atau yang biasa disebut empati, yaitu kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain. Seseorang yang memiliki keterampilan dalam berempati ini lebih mampu menerima sudut pandang dari orang lain, dan memiliki kepekaan terhadap perasaan orang lain. Emosi biasanya jarang diungkapkan dengan kata-kata dan sering diungkapkan melalui isyarat. Sehingga kunci untuk dapat memahami orang lain adalah mampu membaca pesan non-verbal. Empati sangat diperlukan di organisasi Polri, khususnya oleh anggota Dalmas karena mereka terjun dan bersentuhan langsung dengan masyarakat yang dalam hal ini adalah para demonstran, sehingga

mereka dituntut untuk bisa membina hubungan baik, dan memenuhi kebutuhan dari para demonstran tersebut. Anggota Dalmas yang kurang memiliki kemampuan dalam berempati, maka akan kurang mampu mengenali emosi para demonstran, kurang dapat menerima sudut pandang demonstran, terutama sudut pandang yang berbeda dengannya, serta kurang peka terhadap perasaan para demonstran.

Aspek terakhir dari kecerdasan emosional yaitu, membina hubungan dengan orang lain. Merupakan kemampuan dalam hal menganalisis dan memahami hubungan, menyelesaikan pertikaian dan merundingkan persengketaan, tegas dan terampil dalam berkomunikasi, menaruh perhatian dan bekerjasama, serta memikirkan kepentingan sosial dan selaras dalam kelompok.

Keterampilan ini sebagian besar merupakan keterampilan dalam mengelola emosi orang lain. Keterampilan ini mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain, orang yang tidak memiliki keterampilan ini akan membawanya pada ketidakcakapan dalam dunia sosial. Orang-orang yang memiliki IQ superiorpun jika tidak memiliki kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain akan memiliki kecenderungan gagal, karena dalam berinteraksi sosial, penampilannya angkuh, merasa bahwa dirinya yang paling benar atau tidak berperasaan sehingga terkadang merendahkan orang lain. Kemampuan sosial ini memungkinkan membentuk suatu hubungan, untuk menggerakkan dan mengilhami orang lain, membina kedekatan hubungan meyakinkan dan mempengaruhi, membuat orang lain merasa nyaman.

Anggota Dalmas harus memiliki keterampilan ini karena berhubungan langsung dengan para demonstran dan dituntut harus dapat membina hubungan baik dengan para demonstran tersebut. Pada saat terjadi demonstrasi, anggota Dalmas harus dapat mempengaruhi demonstran dengan cara melakukan komunikasi yang bersifat *persuasif* agar dapat menjalankan demonstrasi dengan tertib, sesuai aturan, menerapkan aturan berdemonstrasi sesuai dengan tahapannya, serta dapat menyelesaikan pertikaian yang timbul. Anggota Dalmas yang kurang memiliki kemampuan dalam hal membina hubungan dengan orang lain terutama dengan para demonstran, maka akan kurang dapat bertindak secara *persuasif* terhadap para demonstran, serta kurang mampu menyelesaikan pertikaian yang timbul.

Kelima aspek diatas tidak berdiri sendiri-sendiri melainkan saling terkait satu dengan yang lain dan membentuk suatu tingkatan. Meskipun demikian, seseorang tidak harus cakap dalam kelima aspek tersebut tetapi harus menguasai semua aspek itu sampai pada kadar tertentu dan ketika ia tidak terlalu menguasai salah satu aspek, ia dapat mempelajari dan melatihnya supaya dapat menjadikannya lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional lebih banyak diperoleh melalui belajar dan dapat berkembang sepanjang kehidupan sambil terus belajar dari pengalaman sendiri (Goleman, 1999).

Kecerdasan emosional ini dapat berkembang sejalan dengan proses belajar karena adanya pengaruh lingkungan yang mencakup keluarga, teman sebaya dan sekolah. Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama untuk mempelajari emosi;

dalam lingkungan yang akrab ini individu belajar bagaimana merasakan perasaannya sendiri dan bagaimana orang lain menanggapi perasaannya tersebut; bagaimana berpikir tentang perasaannya dan pilihan-pilihan apa yang dimiliki untuk bereaksi; serta bagaimana membaca dan mengungkapkan harapan dan rasa takut. Pembelajaran emosi ini bukan hanya melalui hal-hal yang diucapkan dan dilakukan oleh orangtua secara langsung kepada anak-anaknya, melainkan juga melalui contoh-contoh yang mereka berikan sewaktu menangani perasaan mereka sendiri atau perasaan yang biasa muncul antara suami dan istri (Goleman, 2005:268).

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Carole Hooven dan John Gottman dari *University of Washington* mengenai interaksi pada pasangan suami istri tentang bagaimana pasangan itu mendidik anak-anaknya, tim itu menemukan bahwa pasangan yang secara emosional lebih terampil dalam pernikahannya juga merupakan pasangan yang paling berhasil membantu anak-anaknya menghadapi perubahan emosi. Terdapat tiga gaya mendidik anak yang secara emosional tidak efisien, yaitu: sama sekali mengabaikan perasaan anak, terlalu membebaskan, serta menghina tidak menunjukkan penghargaan terhadap perasaan anak. Orangtua yang sama sekali mengabaikan perasaan anak, memperlakukan masalah emosional anaknya sebagai hal kecil. Orangtua yang terlalu membebaskan anak, merupakan orangtua yang peka akan perasaan anak, mereka mencoba menenangkan semua kekecewaan dengan menggunakan tawar menawar agar anak berhenti bersedih hati atau marah. Orangtua yang menghina, tidak menunjukkan penghargaan terhadap perasaan anak, biasanya

suka mencela, mengecam bahkan menghukum keras anak mereka (Goleman, 2005:270).

Sedangkan gaya mendidik anak yang dianggap efektif adalah orang tua yang menanggapi perasaan anak dengan cukup serius untuk berupaya memahami apa yang sebenarnya membuat mereka marah dan menolong anak menemukan cara-cara positif untuk menenangkan perasaan. Orangtua yang terampil secara emosional memiliki anak-anak yang pergaulannya lebih baik dan memperlihatkan lebih banyak kasih sayang kepada orangtuanya, serta lebih sedikit bentrok dengan orangtuanya. Selain itu, anak-anak ini juga lebih pintar menangani emosinya, lebih efektif menenangkan diri saat marah, dan tidak sering marah (Goleman, 2005:271).

Keterampilan emosional tertentu juga diasah dengan teman, terutama kemampuan empati (Goleman, 2005:271). Teman sebaya memberikan pengaruh dalam membentuk tingkah laku seseorang. Pada masa dewasa awal seseorang sedang berusaha untuk menjalin hubungan. relasi dengan orang lain, terutama yang terkait dengan pekerjaannya. Dalam berinteraksi dengan orang lain, dibutuhkan kemampuan untuk merasakan apa yang orang lain rasakan yang dapat membantunya memahami orang tersebut sehingga memudahkannya untuk menjalin relasi dengan orang yang bersangkutan. Teman sebaya juga sering dijadikan model dalam bertingkah laku, dan pada saat remaja. Hal ini sangat berpengaruh daripada peran keluarga karena adanya keinginan untuk diterima oleh kelompok sosial tersebut. Teman sebaya yang dapat mengungkapkan emosinya secara matang, dapat menangani emosi teman yang lain

seperti menghibur, menolong, menunjukkan empati kepada teman dapat menjadi bahan pembelajaran untuk temannya yang lain (Goleman, 2005:157).

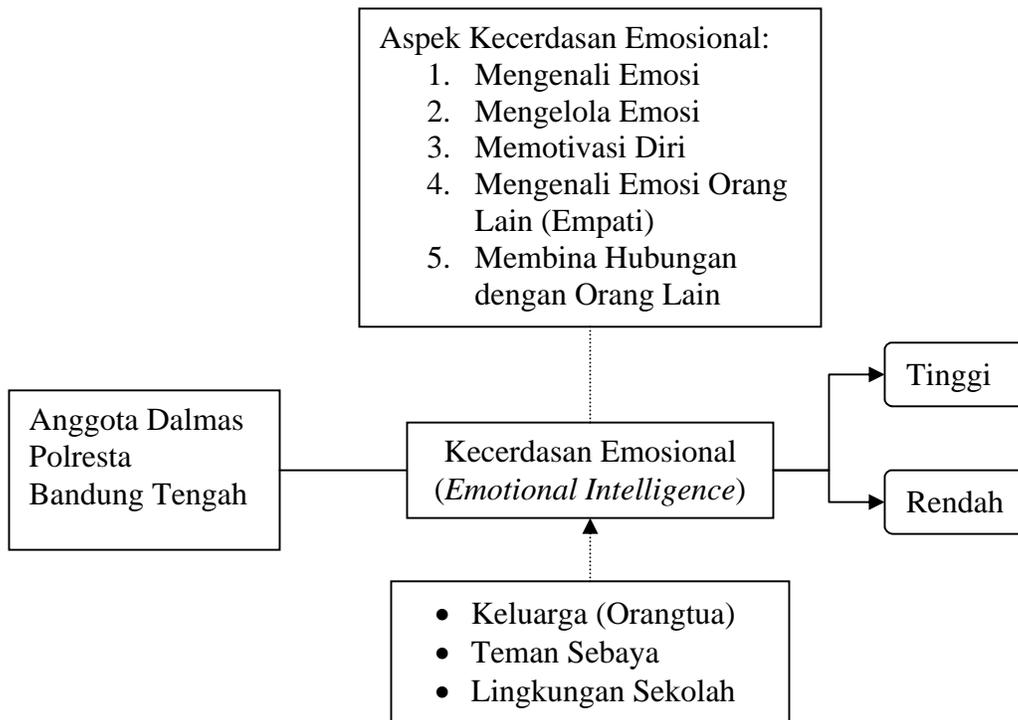
Kemampuan seseorang dalam membentuk unsur-unsur kecerdasan emosional terus terbentuk sepanjang masa sekolah. Kemampuan emosional yang diperoleh anak dalam kehidupannya di kemudian hari bergantung pada kemampuan paling awal itu. Sekolah yang memberikan program keterampilan emosional dapat membantu anak menjalani perannya dalam kehidupan secara lebih baik (Goleman, 2005:405). Program keterampilan emosional tersebut berupa menerapkan pendekatan didalam kelas, yaitu apabila seorang murid sedang mengalami masalah, cari tahulah dulu apa yang sebenarnya terjadi sebelum langsung melompat pada kesimpulan. Berbicaralah dengan baik, dan bukannya langsung marah ataupun berkelahi. Selain itu, menetapkan aturan yang ketat apabila seorang anak melanggar aturan sekolah dan memberikan penilaian terhadap perilaku para siswa (Goleman, 2005:402).

Kemampuan seseorang dalam kelima aspek di atas menunjukkan kecerdasan emosional yang bervariasi yang dapat dikategorikan dalam taraf tinggi dan rendah. Seseorang yang tinggi kecerdasan emosionalnya, secara sosial mantap, mudah bergaul, tidak mudah takut atau gelisah. Mereka berkemampuan besar untuk melibatkan diri dengan orang-orang atau permasalahan, untuk memikul tanggung jawab dan mempunyai pandangan moral; mereka simpatik dan hangat dalam hubungan-hubungan mereka. Kehidupan emosional mereka kaya tetapi wajar; mereka merasa nyaman dengan dirinya sendiri, dengan orang lain, dan dunia pergaulannya

(Goleman,2005:60).

Sebaliknya yang rendah kecerdasan emosionalnya, akan kurang mantap secara sosial, dalam hal bergaul, mudah takut dan gelisah. Mereka kurang mampu melibatkan diri dengan orang lain, permasalahan, kurang bertanggungjawab, kurang memiliki pandangan moral, kurang simpatk dan kurang hangat dalam hubungan mereka. Mereka merasa kurang nyaman dengan diri mereka sendiri, dengan orang lain serta dunia pergaulannya. Kelima aspek dalam kecerdasan emosional yang ada pada diri setiap anggota Dalmas ini dapat bervariasi. Kelima aspek tersebutlah yang membentuk kecerdasan emosional seseorang.

Untuk menjelaskan kerangka pemikiran diatas, maka dibuatlah bagan kerangka pikir sebagai berikut:



**Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran**

### **Asumsi**

- Kecerdasan Emosional yang dimiliki oleh setiap anggota Dalmas memiliki taraf yang berbeda-beda.
- Kecerdasan Emosional anggota Dalmas terdiri atas 5 aspek kecerdasan emosional, yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain (empati), dan membina hubungan dengan orang lain.
- Kecerdasan emosional dari anggota Dalmas antara lain dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan seperti keluarga (orangtua), teman sebaya, serta lingkungan sekolah.