

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat Indonesia saat ini telah memasuki era reformasi yang memungkinkan masyarakat memiliki kebebasan untuk dapat menyampaikan aspirasinya tanpa perlu merasa takut dan terbatas. Masyarakat banyak melakukan unjuk rasa untuk bisa menyuarakan aspirasi mereka. Unjuk rasa yang dilakukan oleh kelompok masyarakat tertentu tidak jarang berujung pada kerusuhan dan tindak kriminalitas yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat umum. Seperti yang terjadi akhir-akhir ini, unjuk rasa yang dilakukan masyarakat terkait dengan kenaikan harga BBM banyak yang berakhir rusuh dan mengganggu ketertiban umum (<http://www.indosiar.com/news/jejak-kasus/73617/dampak-kenaikan-bbm>).

Kerusuhan yang terjadi biasanya dimulai dengan aksi saling dorong antara massa dengan aparat yang berjaga di area tersebut atau terjadi aksi saling lempar antara aparat dan pengunjung rasa. Tidak jarang kerusuhan dapat menimbulkan korban luka-luka maupun korban jiwa, dan bisa berakibat pada rusaknya fasilitas-fasilitas umum yang ada di area tersebut.

Polri merupakan satu lembaga yang berfungsi untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat umum. Berdasarkan Undang-undang Nomor 2 tahun 2002, Polri berperan selaku penegak hukum, serta pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Tugas dan tanggung jawab Polri adalah memberikan rasa

aman kepada negara, masyarakat, harta benda dari tindakan kriminalitas dan bencana alam (www.polri.go.id).

Dalam kaitannya dengan tanggung jawab sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, Polri memiliki bagian kerja dalam organisasi yang disebut Samapta. Di dalam bagian Samapta terdapat satu satuan kerja Pengendali Massa atau biasa disebut Dalmas. Tugas dari Dalmas ini secara umum adalah mengendalikan massa, terutama pada saat terjadi kerusuhan/demonstrasi. Dalmas melakukan antisipasi terhadap kerawanan gangguan keamanan dan ketertiban yang mungkin muncul jika terdapat suatu kumpulan massa, baik itu pengunjung rasa maupun kerumunan orang dalam jumlah besar, seperti penonton dalam konser-konser musik atau pertemuan kader-kader dan simpatisan dalam suatu kampanye. Polwiltabes di kota “X” memiliki 1 kompi anggota Dalmas yang terdiri dari 3 peleton yang masing-masing terdiri dari 30 orang anggota dengan rentang usia 18 - 37 tahun dan 1 orang Komandan Pleton (Danton). Petugas yang akan terjun langsung menghadapi massa adalah para anggota Dalmas dengan pengawasan dari Danton dan Komandan Kompi (Danki).

Kota “X” merupakan salah satu ibukota propinsi di Indonesia. Kota tersebut adalah pusat pemerintahan tingkat 1 di wilayah propinsi. Wilayah ini menampung aspirasi dari berbagai daerah di wilayah propinsi sehingga intensitas unjuk rasa yang terjadi tergolong tinggi. Bagian kepolisian yang membawahi keseluruhan wilayah kota besar ini disebut Polwiltabes. Polwiltabes bertugas untuk mengawasi kejadian-kejadian yang terjadi di seluruh wilayah kota besar “X” termasuk kejadian unjuk rasa. Berdasarkan data yang diperoleh di

Polwiltabes di kota “X”, intensitas unjuk rasa yang muncul di wilayah “X” selama 3 bulan terakhir yaitu bulan Maret 2008 hingga bulan Mei 2008 menunjukkan angka yang tergolong tinggi yaitu sebanyak 62 kali. Bahkan dalam satu hari dapat terjadi dua hingga tiga kali unjuk rasa di wilayah kota “X”. Unjuk rasa yang terjadi akhir-akhir ini terutama yang terkait dengan kenaikan harga BBM.

Anggota Dalmas dituntut mampu melakukan tahapan-tahapan penanganan yang telah diatur sesuai aturan kepolisian ketika menghadapi massa. Anggota Dalmas akan menggunakan formasi-formasi khusus yang telah dirancang dan diatur untuk dapat menghadapi massa. Formasi-formasi tersebut akan digunakan tergantung situasi massa yang mereka hadapi.

Formasi pertama yang akan diturunkan ketika menghadapi massa adalah formasi Dalmas awal. Formasi ini akan diturunkan ketika massa masih dalam keadaan yang tertib dan terkendali, massa melakukan unjuk rasa hanya dengan melakukan orasi atau pawai di sepanjang jalan dan tidak melakukan tindakan yang mengganggu ketertiban umum. Pada tahap ini anggota Dalmas akan membentuk barisan bersaf satu arah dengan memegang tali yang sudah direntangkan sebagai pembatas. Selain itu pada tahap ini, pihak kepolisian juga akan melakukan negosiasi dengan berusaha berbicara dengan perwakilan massa untuk mengetahui keinginan mereka dan mencari titik tengah dengan pihak yang bersangkutan.

Apabila massa mulai melakukan tindakan yang mengganggu ketertiban umum seperti duduk-duduk, tidur-tiduran, membakar ban ditengah jalan atau menghalangi arus lalu lintas maka akan segera diturunkan formasi Dalmas lanjut, pada formasi ini para anggota Dalmas akan dilengkapi peralatan seperti tameng

dan helm untuk membantu menertibkan massa. Peralatan tersebut hanya digunakan anggota Dalmas untuk bertahan dan menjaga diri apabila mendapat serangan dari massa. Formasi yang terakhir akan diturunkan ketika massa mulai melakukan tindakan pengrusakan dan tindak pidana lainnya seperti pemukulan, penyanderaan, dan lain sebagainya. Pada tahap ini anggota Dalmas akan dibantu oleh Detasemen Penanggulangan Huru Hara Brimob, anggota berhak melakukan tindakan tegas sesuai hukum seperti penangkapan atau pembubaran massa yang bertujuan untuk melumpuhkan dan memecah konsentrasi massa.

Dalam menjalankan tugasnya mengendalikan massa, kepolisian memiliki aturan tentang hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh anggota Dalmas. Peraturan Kapolri No. Pol.:16 Tahun 2006, tentang Pedoman Pengendalian Massa, pada pasal 7 memuat larangan bagi anggota Dalmas yang antara lain adalah bersikap arogan dan terpancing oleh perilaku massa, misalnya membalas pelemparan yang dilakukan massa; melakukan tindakan kekerasan yang tidak sesuai dengan prosedur seperti memukul atau menendang; melakukan pengejaran massa secara perorangan; mengucapkan kata-kata kotor; pelecehan seksual/perbuatan asusila, memaki-maki pengunjung rasa; dan melakukan perbuatan lainnya yang melanggar perundang-undangan.

Tugas anggota Dalmas dalam pengendalian massa memiliki tuntutan dan tanggung jawab yang besar. Para anggota Dalmas diharapkan dapat menjalankan perannya sesuai dengan aturan yang telah diberlakukan di kepolisian dan tidak diperkenankan untuk melakukan tindakan lain diluar dari aturan-aturan tersebut. Anggota Dalmas dituntut menjalankan tahapan pengendalian massa yang telah

ditetapkan dan tetap patuh pada aturan tersebut dalam situasi apapun. Apabila anggota Dalmas melakukan pelanggaran ketika bertugas menghadapi massa misalnya melakukan pemukulan pada massa maka anggota akan mendapatkan sanksi dari atasan. Sanksi tersebut bisa berupa surat peringatan, penurunan pangkat bahkan pemecatan. Apabila anggota tersebut melakukan tindak pidana ketika menghadapi massa maka anggota yang bersangkutan akan dihukum di pengadilan sipil dan kode etik kepolisian.

Keadaan massa yang terkadang tidak terkendali dan bahkan mengancam keselamatan para anggota Dalmas sendiri juga menjadi suatu beban pekerjaan yang berat yang harus dihadapi. Selain itu, berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada kepala bagian Samapta yang membawahi Dalmas diketahui bahwa para anggota Dalmas harus siap dipanggil bertugas sewaktu-waktu selama 24 jam setiap hari jika terjadi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat. Oleh karena itu, anggota Dalmas harus selalu siap untuk bertugas meskipun waktu libur. Para anggota Dalmas juga memiliki kewajiban untuk piket selama 1x12 jam setiap hari. Apabila tidak sedang bertugas mengendalikan massa maka anggota akan melakukan latihan formasi-formasi Dalmas dan berolah raga untuk menjaga kebugaran tubuh.

Berdasarkan wawancara mengenai beban kerja yang dilakukan kepada 10 anggota satuan Dalmas Polwiltabes di kota "X", 70 % menghayati tugas dan kewajiban yang dijalankan sebagai anggota Dalmas sebagai beban kerja yang berat. Sedangkan 30 % lainnya menganggap tugas dan kewajiban yang

dijalankannya merupakan hal yang wajar dan tidak menjadi beban yang berat bagi dirinya.

Bagi para anggota Dalmas yang menghayati pekerjaannya memiliki beban kerja yang berat, tugas anggota Dalmas terkadang membuat mereka merasa kelelahan ketika harus berjaga dan berdiri selama beberapa jam saat menghadapi massa. Selain itu tanggung jawab anggota Dalmas dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan saat terjadi unjuk rasa juga dinilai sebagai tanggung jawab yang besar. Anggota Dalmas diharapkan dapat mengendalikan kegiatan pengunjung rasa agar tidak mengarah pada perilaku anarkis. Selain itu, anggota Dalmas juga harus dapat menjaga keamanan objek-objek vital serta fasilitas umum yang ada di area unjuk rasa serta memberikan rasa aman kepada masyarakat umum yang ada di sekitar lokasi unjuk rasa.

Hal yang paling dirasakan berat menurut anggota Dalmas yang menghayati tugas dan kewajibannya sebagai beban kerja yang berat adalah konflik ketika harus mengendalikan emosi diri sendiri ketika menghadapi massa. Anggota Dalmas seringkali merasa konflik dalam diri sendiri ketika mereka berhadapan dengan massa yang memancing emosi, seperti menghina aparat dengan kata-kata kasar, melakukan pelemparan ke arah aparat, atau melakukan aksi saling dorong. Hal-hal tersebut sebenarnya memancing emosi para anggota Dalmas, namun mereka tidak diperkenankan untuk melakukan hal-hal lain di luar prosedur yang telah ditetapkan dalam menghadapi massa. Ketika para anggota Dalmas tidak dapat mengendalikan diri saat bertugas, tidak jarang mereka melakukan pelanggaran dengan membalas para pengunjung rasa, baik itu berupa hinaan

maupun membalas pelemparan. Hal ini justru membuat situasi unjuk rasa menjadi tidak kondusif dan bahkan mengarah pada kerusuhan. Selain itu, ketika menghadapi massa para anggota Dalmas juga sering merasa takut akan keselamatan diri mereka sendiri. Hal-hal ini yang dirasakan oleh para anggota Dalmas dapat menjadi sumber stres saat melaksanakan tugas mereka.

Apabila anggota Dalmas menilai beban pekerjaan yang dihadapinya sebagai situasi yang mengancam dan menimbulkan konflik serta dinilai sebagai tuntutan yang melebihi kemampuannya maka dapat menimbulkan kondisi stres. Menurut Lazarus & Folkman (1984:19), stres terjadi apabila individu menilai adanya tuntutan dari lingkungan yang mengganggu, membebani, serta melampaui kemampuannya dan mengancam kesejahteraannya. Selain itu menurut Lazarus tuntutan yang secara umum dapat menimbulkan stres dapat diklasifikasikan kedalam beberapa bentuk, yaitu : frustrasi, konflik, tekanan, ancaman. Dari 10 orang anggota Dalmas yang telah di wawancara tentang beban kerja oleh peneliti, sebanyak 60 % juga menyatakan mengalami dampak stres, antara lain: merasa mudah lelah saat harus bertugas dan berdiri selama beberapa jam untuk berjaga menjaga massa, mudah terpancing emosi saat menghadapi massa yang seringkali mengeluarkan kata-kata kasar maupun memaki anggota kepolisian, sulit berkonsentrasi untuk tetap berjaga dan mengambil keputusan yang sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku ketika menghadapi massa, serta sering merasa takut terluka ataupun takut melakukan pelanggaran, merasa cemas ketika melaksanakan tugas anggota Dalmas sehingga tidak fokus saat bertugas dan seringkali melakukan kegiatan lain yang tidak berhubungan dengan tugas berjaga, seperti

mengobrol dengan anggota lain atau menggunakan *handphone* untuk mengirim pesan singkat pada orang lain. Saat anggota Dalmas mulai merasakan dampak dari stres, anggota Dalmas menjadi tidak maksimal menunjukkan kinerja dalam menjaga massa. Anggota Dalmas seringkali merasa takut saat akan menjalankan tugas, menjadi kurang berkonsentrasi dan akhirnya membuat penjagaan terhadap massa kurang dapat dilakukan sesuai prosedur yang akibatnya dapat membuat situasi massa menjadi tidak kondusif. Dalam keadaan seperti itu, massa sering kali menjadi lebih agresif untuk mendorong ke arah barisan anggota karena melihat ketidaksiapan dari para anggota. Hal ini menyebabkan keadaan massa yang pada awalnya masih dapat dikendalikan menjadi kurang terkendali. Selain itu, ketika anggota Dalmas mulai merasakan dampak stres dan mengakibatkan menurunnya kinerja kerja, sering kali massa menjadi lebih leluasa untuk melakukan aksi demo yang mengganggu ketertiban umum, misalnya dengan tiba-tiba memblokir jalan dan mulai berunjuk rasa di tengah jalan dan mengganggu lalu lintas.

Berdasarkan fakta yang telah disebutkan di atas, nampak bahwa beban kerja sebagai anggota Dalmas dapat menimbulkan stres. Ketika anggota Dalmas mengalami stres, mereka melakukan berbagai cara untuk bisa mengatasi hal tersebut. Cara-cara yang digunakan untuk mengatasi stres disebut oleh Lazarus (1984:141) sebagai strategi penanggulangan stres. Menurut Lazarus dan Folkman, strategi penanggulangan stres terbagi menjadi dua, yaitu strategi penanggulangan stres yang berpusat pada masalah (*problem focused form of coping*) dan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi (*emotion focused form of coping*).

Dalam kenyataannya individu juga dapat menggunakan kedua jenis strategi penanggulangan tersebut secara seimbang.

Anggota Dalmas yang telah diwawancara peneliti sebanyak 7 orang mengenai beban kerja dan dampak stres mengemukakan bahwa 14.2 % melakukan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada masalah, yaitu sebagai berikut: 1 orang anggota Dalmas mengatakan selalu mendengarkan *briefing* sebelum menghadapi massa dengan seksama, selalu berusaha untuk tetap berkonsentrasi dan fokus saat berjaga, serta menjalankan prosedur yang sesuai saat menghadapi massa, hal ini sesuai dengan jenis strategi yang dinamakan *planfull problem solving*.

Sebanyak 57.2% anggota Dalmas melakukan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi. Adapun strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi yang dilakukan anggota Dalmas antara lain: 1 orang anggota melakukan kerjasama dengan para anggota saat bertugas, berbagi cerita dengan rekan maupun keluarga tentang masalah yang dihadapi saat bertugas, strategi ini disebut sebagai *seeking social support*; 1 orang anggota berusaha memahami dan menyadari bahwa beban yang mereka tanggung selama bekerja merupakan suatu tanggung jawab yang memang harus dijalani sebagai anggota polisi yang bertugas di fungsi Dalmas, hal ini sesuai dengan strategi yang disebut *accepting responsibility*; 2 orang anggota berdoa sebelum melaksanakan tugas, sesuai dengan strategi yang disebut *positive reappraisal*. Strategi ini dilakukan untuk mengubah persepsi terhadap suatu kejadian tanpa mengubah keadaan yang sebenarnya dihadapi para anggota Dalmas.

Sebanyak 28.6% anggota Dalmas menggunakan strategi penanggulangan stres secara seimbang, yaitu dengan menggunakan strategi yang berpusat pada masalah dan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi, antara lain: 1 orang anggota melakukan *planful problem solving* dan *positive reappraisal*, yaitu selalu mendengarkan *briefing* sebelum menghadapi massa, tetap konsentrasi dan fokus saat berjaga serta berdoa sebelum melaksanakan tugas; 1 orang anggota lainnya melakukan *confrontative coping* dan *seeking social support*, yaitu dengan meminta penambahan personel secara langsung pada atasan jika jumlah massa dinilai melebihi kekuatan yang dimiliki anggota Dalmas tersebut serta selalu menjalin kerjasama antar para anggota saat bertugas.

Strategi penanggulangan stres merupakan hal penting yang dilakukan setiap individu untuk bisa meredakan stres yang dialami. Para anggota Dalmas juga diharapkan bisa melakukan strategi penanggulangan stres terhadap tuntutan dan beban pekerjaan yang berat agar stres yang dirasakan bisa teratasi. Strategi ini dilakukan agar para anggota Dalmas dapat mencapai penyesuaian diri terhadap lingkungan dan tuntutan pekerjaan. Apabila mereka tidak dapat menyelesaikan stres yang dihadapi dengan strategi penanggulangan yang sesuai maka hal ini akan mempengaruhi kinerja mereka dalam bekerja yang kemudian dapat mengakibatkan terganggunya keamanan dan ketertiban lingkungan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai strategi penanggulangan stres yang dilakukan oleh anggota Dalmas Polwiltabes di kota "X".

1.2 Identifikasi Masalah

Seperti apa strategi penanggulangan stres yang digunakan pada anggota Dalmas Polwiltabes di kota “X”.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah memperoleh gambaran mengenai strategi penanggulangan stres yang dilakukan anggota Dalmas Polwiltabes di kota “X” .

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh gambaran mengenai strategi penanggulangan stres yang dilakukan anggota Dalmas Polwiltabes di kota “X” secara lebih rinci dan mendalam beserta faktor-faktor yang mempengaruhi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

- Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan bahan masukan untuk pengembangan ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Klinis yang berkaitan dengan strategi penanggulangan stres.
- Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan mengenai strategi penanggulangan stres khususnya pada para anggota Dalmas Polwiltabes di kota “X”.

- Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian terutama yang berhubungan dengan strategi penanggulangan stres.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- Memberikan informasi kepada kepala Samapta sebagai bagian yang membawahi Dalmas tentang strategi penanggulangan stres yang digunakan anggota Dalmas agar dapat lebih memahami bentuk strategi penanggulangan stres yang digunakan dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk membuat program pengembangan diri dalam upaya menanggulangi stres yang dirasakan ketika menjalankan tugas sebagai anggota Dalmas.

1.5 Kerangka Pikir

Dalmas adalah satuan anggota Polri yang melakukan kegiatan dalam rangka menghadapi massa pengunjung rasa. Tugas dari Dalmas ini adalah mengendalikan massa, terutama pada saat terjadi kerusuhan/demonstrasi. Dalmas bertugas untuk melakukan antisipasi terhadap kerawanan gangguan keamanan dan ketertiban yang mungkin muncul jika terdapat suatu kumpulan massa, baik itu pengunjung rasa maupun kerumunan orang dalam jumlah besar, seperti penonton dalam konser-konser musik atau pertemuan kader-kader dan simpatisan partai dalam suatu kampanye. Tugas anggota Dalmas dalam pengendalian massa merupakan suatu tuntutan dan tanggung jawab yang besar.

Dalam menjalankan tugas tersebut para anggota seringkali menghadapi tuntutan, konflik dalam diri dan ancaman dari luar diri. Tuntutan-tuntutan yang muncul juga tidak hanya berkaitan dengan beban pekerjaan, bertambahnya usia seseorang memasuki tahapan dewasa awal membuat anggota Dalmas memiliki tugas perkembangan untuk bisa berusaha mandiri secara ekonomi dan memiliki peran baru dalam kehidupan mereka (Santrock, 2002). Dalam menghadapi tuntutan dan tanggung jawab yang besar terutama sebagai anggota Dalmas mereka diharapkan dapat menyesuaikan diri, namun hal tersebut tidak selamanya berhasil. Saat para anggota Dalmas tidak dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan dan tanggung jawab sebagai anggota Dalmas dan menilainya sebagai suatu beban yang berat serta melebihi kemampuan yang ada untuk bisa menyelesaikannya, maka para anggota Dalmas akan mengalami stres. Menurut Lazarus dan Folkman (1984:19), stres adalah hubungan spesifik antara individu dengan lingkungan yang dinilai individu sebagai tuntutan yang melebihi sumber dayanya dan membahayakan keberadaannya atau kesejahteraannya.

Anggota Dalmas mengalami hal yang dapat menyebabkan stres, yang disebut sebagai *stressor*. Hal yang menjadi *stressor* pada anggota Dalmas, antara lain adalah tugas dan kewajibannya untuk menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan saat terdapat kegiatan pengunjung rasa agar tidak terjadi kerusuhan maupun perilaku anarkis dari massa, selain itu tuntutan agar para anggota Dalmas untuk mampu melakukan tahapan-tahapan penanganan yang telah diatur sesuai aturan kepolisian saat menghadapi massa juga dapat menjadi *stressor* bagi anggota Dalmas.

Hal lain yang dapat menjadi *stressor* bagi anggota Dalmas adalah konflik ketika harus mengendalikan emosi diri sendiri saat menghadapi massa yang memancing emosi namun tidak dapat melakukan hal-hal lain di luar prosedur yang telah ditetapkan serta ancaman terhadap keselamatan diri sendiri saat menghadapi massa dan ancaman mendapat hukuman saat melakukan tindakan diluar prosedur kepolisian. Dalam menghadapi *stressor* tersebut para anggota Dalmas akan mengalami stres pada derajat yang berbeda. Hal ini bergantung pada penilaian subjektif yang dilakukan para anggota Dalmas terhadap *stressor*. *Stressor* tersebut dapat dinilai sebagai suatu keadaan yang mengancam atau tidak bagi individu yang bersangkutan. Penilaian tersebut oleh Lazarus disebut sebagai penilaian kognitif.

Definisi yang dikemukakan Lazarus (1984:19) mengenai penilaian kognitif adalah suatu proses evaluatif yang menjelaskan terjadinya stres sebagai akibat dari interaksi antara manusia dengan lingkungannya. Proses penilaian kognitif terbagi ke dalam tiga tahap, yaitu penilaian kognitif primer (*primary appraisal*), penilaian kognitif sekunder (*secondary appraisal*), dan penilaian kembali (*reappraisal*).

Penilaian kognitif primer yang dilakukan anggota Dalmas ditujukan untuk menentukan apakah suatu stimulus atau situasi yang dihadapinya menguntungkan atau merugikan. Berdasarkan penilaian ini, situasi yang dihadapi akan dikategorikan ke dalam tiga bentuk penilaian, yaitu *irrelevant*, *benign positive*, dan *stressfull*. *Stressor* akan dikategorikan *irrelevant* apabila stimulus atau situasi yang terjadi dirasakan tidak berpengaruh pada kesejahteraan para anggota

Dalmas, hal tersebut dinilai tidak bermakna sehingga dapat diabaikan; *benign positive* apabila stimulus atau situasi yang terjadi dihayati sebagai hal yang positif dan dianggap dapat meningkatkan kesejahteraan pada anggota Dalmas; *stressfull* apabila stimulus atau situasi yang terjadi pada anggota Dalmas menimbulkan makna gangguan, perasaan kehilangan, ancaman dan tantangan bagi individu (Lazarus & Folkman, 1984: 32).

Apabila penilaian kognitif primer yang dilakukan oleh anggota Dalmas menghasilkan penilaian *stressfull* dalam derajat yang tinggi maka akan timbul keadaan stres. Keadaan stres tersebut dapat menimbulkan dampak pada anggota Dalmas. Dampak stres akan muncul apabila sumber daya yang dimiliki oleh anggota Dalmas dinilai kurang mampu melawan stres tersebut (Lazarus & Folkman, 1984: 51).

Tom Cox (1978: 92) mengemukakan dampak dari stres, yakni: dampak subyektif yang pada anggota Dalmas ditandai dengan kecemasan, kelelahan, frustrasi, gugup, merasa takut; dampak tingkah laku yang ditandai dengan meningkatnya luapan emosi, dan perilaku impulsif. Ada pula dampak kognitif yang ditandai dengan sulit mengambil keputusan, sulit berkonsentrasi; dampak fisiologis yang ditandai dengan meningkatnya denyut jantung, dan berkeringat berlebihan; serta dampak kesehatan yang ditandai dengan migren, sakit kepala.

Stres yang dialami anggota Dalmas harus dapat diatasi secara efektif. Anggota Dalmas akan melakukan penilaian kognitif sekunder untuk menentukan apa yang dapat atau harus dilakukan terhadap suatu situasi yang dinilai sebagai *stressor*, penilaian ini juga dilakukan untuk mengevaluasi bentuk penanggulangan

yang harus digunakan yang dinilai paling efektif dalam menghadapi situasi tertentu dengan mempertimbangkan konsekuensi yang muncul. Cara penanggulangan yang digunakan untuk mengatasi stres tersebut disebut sebagai strategi penanggulangan stres (Lazarus & Folkman, 1984: 141).

Penilaian kognitif primer dan sekunder yang telah dilakukan anggota Dalmas akan menentukan strategi penanggulangan stres yang akan digunakan. Apabila strategi yang digunakan tersebut dirasa tidak sesuai atau mengalami kegagalan, maka anggota Dalmas akan melakukan penilaian kembali (*reappraisal*) terhadap *stressor* dan menentukan penggunaan strategi yang dianggap lebih sesuai dan lebih tepat.

Strategi penanggulangan stres menurut Lazarus adalah perubahan kognitif dan tingkah laku yang terus-menerus, sebagai usaha individu untuk mengatasi tuntutan eksternal dan internal yang dinilai sebagai beban atau melampaui sumber daya dirinya (Lazarus & Folkman, 1984:141). Strategi penanggulangan stres terbagi menjadi dua, yaitu strategi penanggulangan stres yang berpusat pada masalah (*problem focused form of coping*) dan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi (*emotion focused form of coping*).

Strategi penanggulangan yang berpusat pada masalah adalah strategi yang digunakan dengan tujuan untuk mengatasi stres dengan cara menyelesaikan masalah yang menjadi sumber stres. Terdapat dua jenis strategi penanggulangan yang berpusat pada masalah, yaitu: *planful problem solving* dan *confrontative coping*. Dengan *planful problem solving* anggota Dalmas akan berusaha menganalisa masalah yang dihadapi lalu mencari pemecahan masalah dengan

tenang dan berhati-hati, seperti saat akan menghadapi pengunjuk rasa anggota Dalmas akan melakukan *briefing* sebelum menghadapi massa dengan seksama, selalu berusaha untuk tetap berkonsentrasi dan fokus saat berjaga, serta menjalankan prosedur yang sesuai saat menghadapi massa. Dengan *confrontative coping* anggota Dalmas akan berusaha mengubah keadaan dengan reaksi agresif, seperti dengan meminta penambahan personil secara langsung pada atasan jika jumlah massa dinilai melebihi kekuatan yang dimiliki anggota Dalmas tersebut.

Apabila anggota Dalmas menggunakan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada masalah maka para anggota dapat merumuskan masalah ketika bertugas menghadapi massa secara objektif, memikirkan beberapa alternatif solusi dan akhir memutuskan solusi terbaik untuk bisa menghadapi massa sesuai dengan aturan yang berlaku. Strategi ini digunakan untuk mengubah tekanan lingkungan agar bisa menyelesaikan masalah juga membuat anggota Dalmas dapat lebih memahami masalah secara objektif, mengurangi keterlibatan emosi serta mengembangkan keterampilan diri untuk menyelesaikan masalah (Lazarus & Folkman, 1984:152).

Strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi diarahkan untuk mengatur respon emosional yang ditimbulkan oleh stres. Strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi antara lain adalah: *distancing*, *self control*, *seeking social support*, *accepting responsibility*, *escape avoidance*, dan *positive reappraisal*. Apabila strategi yang digunakan adalah *distancing* maka anggota Dalmas akan melepaskan diri atau berusaha tidak melibatkan diri dalam permasalahan yang dihadapi, misalnya apabila yang menjadi *stressor* adalah

perilaku massa yang menghina anggota Dalmas maka anggota tersebut akan membayangkan atau memikirkan hal lain yang menyenangkan bagi dirinya untuk menghindari memikirkan penghinaan dari massa tersebut. Dengan *self control* anggota Dalmas akan berusaha untuk menjaga perasaan maupun tindakan agar tetap tenang, misalnya anggota Dalmas akan berusaha tetap menenangkan diri saat bertugas dan memberi motivasi pada diri sendiri untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik. Dengan *seeking social support*, anggota Dalmas akan menggambarkan usaha untuk mencari dukungan dari pihak luar baik berupa informasi, bantuan nyata maupun dukungan emosional, seperti menjalin kerjasama dengan anggota lain, berbagi cerita dengan rekan maupun keluarga.

Anggota Dalmas juga dapat menggunakan strategi yang disebut *accepting responsibility*, dengan cara ini anggota akan melakukan usaha-usaha untuk mengakui peran dirinya dalam permasalahan yang dihadapi dan mencoba untuk menilai masalah secara objektif, yaitu dengan berusaha memahami dan menyadari bahwa beban yang mereka tanggung selama bekerja merupakan suatu tanggung jawab yang memang harus dijalani sebagai anggota polisi yang bertugas di fungsi Dalmas; *escape avoidance*, dengan cara ini anggota Dalmas akan berusaha menghindari dari masalah yang sedang dihadapi, misalnya anggota Dalmas menolak untuk ditugaskan menjaga massa dengan alasan sakit yang dibuat-buat atau anggota Dalmas akan segera mundur dari barisan ketika massa mulai menjadi anarkis; *positive reappraisal*, dengan cara ini anggota Dalmas akan menggambarkan usaha untuk menciptakan makna yang positif dengan

memusatkan pada pengembangan diri dan juga melibatkan hal-hal yang bersifat religius, seperti berdoa sebelum melaksanakan tugas.

Strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi yang dilakukan anggota Dalmas ditujukan untuk mengurangi tekanan emosional yang timbul akibat masalah yang dihadapi tanpa menyelesaikan masalah yang menjadi sumber stres secara tuntas. Strategi ini dilakukan untuk mengubah pemaknaan terhadap suatu kejadian tanpa mengubah situasi obyektif yang dihadapi para anggota Dalmas. Dengan menggunakan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi, para anggota Dalmas dapat mempertahankan harapan dan optimisme, namun strategi penanggulangan ini dapat memberi kemungkinan adanya suatu interpretasi yang keliru dan kesalahan dalam memaknai suatu realitas (Lazarus & Folkman, 1984: 151).

Strategi penanggulangan stres yang berpusat pada masalah dan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi dapat digunakan secara seimbang oleh anggota Dalmas. Pada kenyataannya, individu akan menggunakan strategi penanggulangan yang berpusat pada masalah dan strategi yang berpusat pada emosi dalam menghadapi masalah (Lazarus & Folkman, 1984: 157). Bila anggota Dalmas dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi saat bertugas mengendalikan massa tidak memperhatikan perasaan yang dirasakan maka dikatakan tidak efektif, demikian juga dengan anggota Dalmas yang berhasil meredakan ketegangan emosinya namun tidak menyelesaikan sumber permasalahannya. Untuk mencapai strategi penanggulangan yang efektif

diperlukan penggunaan kedua fungsi strategi penanggulangan tersebut (Lazarus & Folkman, 1984: 188).

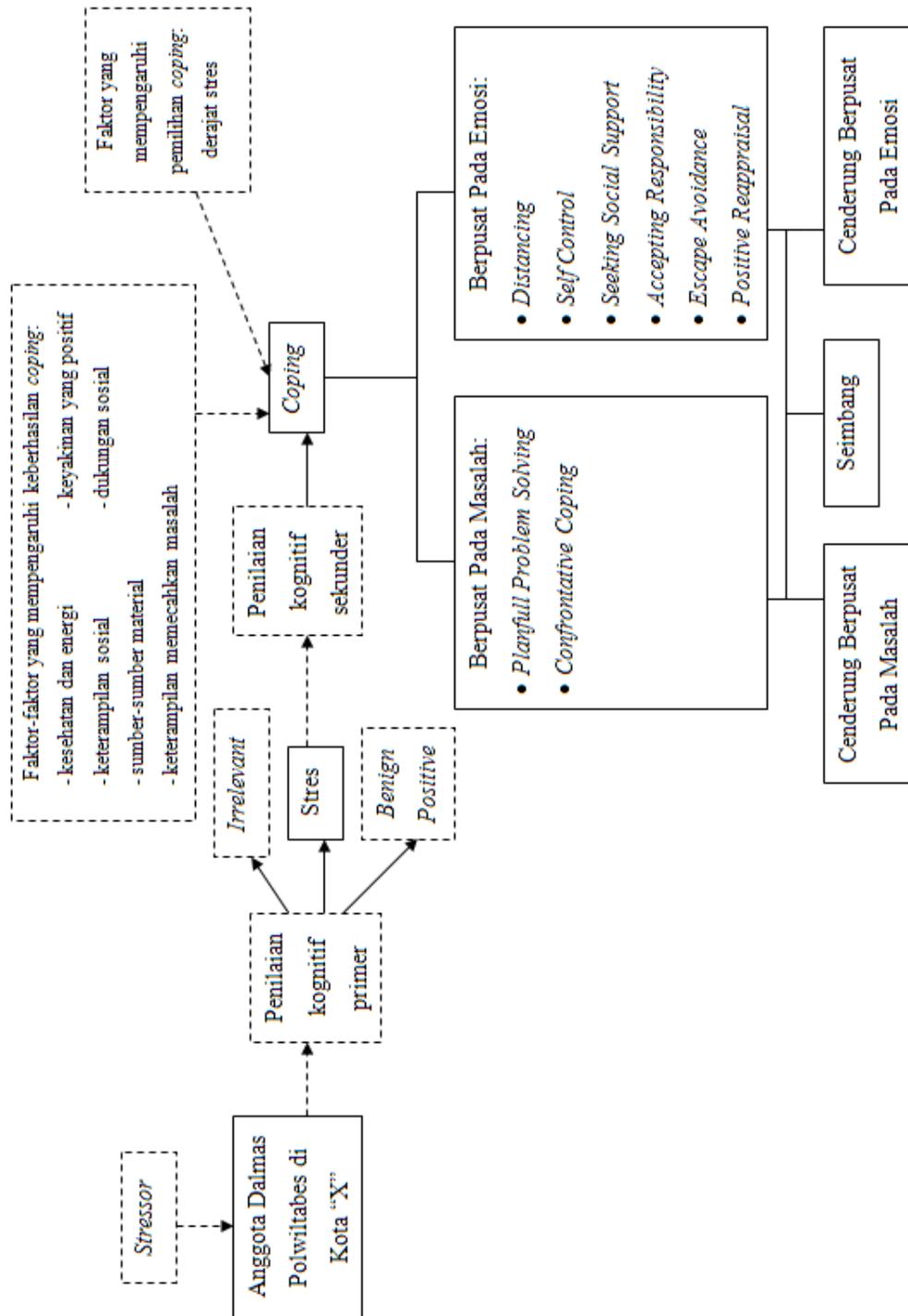
Strategi penanggulangan stres yang digunakan anggota Dalmas dapat berhasil mengurangi atau bahkan menghilangkan stres yang dialami, namun strategi tersebut bisa saja tidak berhasil digunakan untuk mengatasi stres. Menurut Lazarus, keberhasilan penggunaan strategi penanggulangan stres oleh anggota Dalmas dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut: kesehatan dan energi, yaitu kondisi fisik anggota Dalmas saat menghadapi stres, anggota Dalmas akan lebih mudah menanggulangi masalah secara efektif jika dalam keadaan sehat; keyakinan yang positif, yaitu sikap optimis, pandangan positif terhadap kemampuan diri dalam menanggulangi masalah ketika menjalankan tugas sebagai anggota Dalmas; keterampilan untuk memecahkan masalah, yaitu kemampuan anggota Dalmas untuk mencari informasi, mengidentifikasi masalah dan mencari pemecahan yang efektif; keterampilan sosial, yaitu kemampuan anggota Dalmas untuk mencari pemecahan masalah bersama dengan orang lain dan kemungkinan untuk bekerja sama dengan rekan sesama anggota Dalmas; dukungan sosial, yaitu bantuan atau dukungan yang diperoleh anggota Dalmas dari orang lain baik berupa informasi maupun dukungan emosional; sumber-sumber material, dapat berupa uang, barang atau fasilitas lain yang dapat mendukung terlaksananya penanggulangan yang dilakukan anggota Dalmas secara lebih efektif (Lazarus & Folkman, 1984; 156-164).

Bentuk strategi penanggulangan stres yang digunakan anggota Dalmas bergantung pula pada derajat stres yang dialami. Menurut Anderson (1977), bentuk strategi yang berpusat pada masalah dan emosi akan digunakan dalam frekuensi yang berbeda, tergantung dari tinggi-rendahnya derajat stres individu. Pada individu dengan derajat stres yang moderat, frekuensi terbesar cenderung pada penggunaan strategi penanggulangan yang berpusat pada masalah. Pada derajat stres yang moderat, individu dapat berpikir secara objektif dalam menilai masalah serta dapat menanggulangnya dengan menyelesaikan masalah yang menjadi sumber stres yang dialami. Sedangkan untuk derajat stres rendah, frekuensi keduanya tampak sama tinggi. Dengan derajat stres yang rendah, individu dapat menanggulangi stres dengan mengarahkan energinya untuk menyelesaikan masalah yang menjadi sumber stres juga menyelesaikan tekanan emosional yang muncul akibat stres yang dialami. Pada derajat stres yang tinggi, bentuk strategi yang digunakan didominasi oleh frekuensi penanggulangan yang berpusat pada emosi, yakni berusaha bertahan dan yang terpenting adalah mengatur tekanan emosional.

Dalam kenyataannya, individu akan menggunakan strategi penanggulangan yang berpusat pada masalah dan strategi penanggulangan yang berpusat pada emosi dalam menghadapi tuntutan internal dan eksternal dalam kehidupan nyata (Lazarus & Folkman, 1984). Kedua strategi tersebut akan digunakan untuk mencapai strategi penanggulangan yang efektif, yang membedakan adalah frekuensi penggunaan dari kedua jenis strategi penanggulangan stres tersebut. Strategi penanggulangan stres yang digunakan

anggota Dalmas akan dikategorikan cenderung berpusat pada masalah apabila frekuensi penggunaan strategi yang berpusat pada masalah lebih tinggi dibanding penggunaan strategi yang berpusat pada emosi. Apabila anggota Dalmas menunjukkan frekuensi penggunaan strategi penanggulangan stres yang sama pada kedua jenis strategi tersebut maka akan dikategorikan seimbang. Sedangkan apabila frekuensi penggunaan strategi penanggulangan yang berpusat pada emosi dalam mengatasi stres yang lebih tinggi maka akan dikategorikan cenderung berpusat pada emosi (Lazarus, 1984; 169).

Secara skematis, uraian diatas dapat digambarkan sebagai berikut:



Bagan 1.1 Skema Kerangka Berpikir

1.6 Asumsi Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pikir diatas dapat ditarik asumsi, bahwa:

1. Beban kerja sebagai anggota Dalmas dihayati sebagai beban kerja yang berat dan dapat menimbulkan stres.
2. Untuk dapat mengatasi stres yang dialami maka anggota Dalmas akan menggunakan strategi penanggulangan stres.
3. Strategi penanggulangan stres yang digunakan anggota Dalmas dapat cenderung berpusat pada masalah, cenderung berpusat pada emosi, atau seimbang.