

## **BAB II**

### **Kajian Pustaka**

#### **A. Polisi**

##### **1. Definisi Polisi**

Menurut Brotodirejo (1989), istilah polisi berasal dari istilah Yunani Kuno “*politeia*” yang berarti pemerintahan suatu *polis* kota. Poerwadarminta (1985), memberikan arti pada kata polisi sebagai badan pemerintahan yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum seperti menangkap orang yang melanggar undang-undang atau pegawai negara yang bertugas menjaga keamanan.

Sebagaimana dalam ketentuan UU No. 2 Tahun 2002, Kepolisian Republik Indonesia disingkat Polri adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan negeri. Dalam upaya mewujudkan visi dan misi Kepolisian Republik Indonesia, maka seorang anggota polisi harus mampu memenuhi karakteristik sesuai dengan tantangan dalam pekerjaan mereka yaitu untuk selalu siap serta tahan pada tekanan baik dari lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Polri sebagai agen penegak hukum dan pembina keamanan dan ketertiban masyarakat. Konsepsi tugas, fungsi, dan peran Polri yang bersumber dari landasan yang masih relevan namun masih perlu diorintasikan dengan pengembangan masyarakat (Tasaripa, 2013). Secara sektoral tugas dalam beberapa struktur fungsi kepolisian yang diantaranya yaitu Intelkamn, Reserse Kriminal (Reskrim), Samapta Bhayangkara (Sabhara), Lalu Lintas (Lantas), Pembinaan Masyarakat (Binmas). Pada fungsi Sabhara terdapat fungsi pasukan Pengendalian Massa atau disebut Dalmas adalah kegiatan yang dilakukan oleh satuan Polri dalam rangka menghadapi massa pengunjuk rasa, memiliki fungsi sebagai pengawal sekaligus pengamanan aksi unjuk rasa sebagai tindakan preventif kepolisian (Perkap Kepolisian RI No. 16 Tahun 2006).

## **2. Fungsi Pengendali Massa Polri**

Ridwan (2012) Pengendali massa merupakan salah satu tugas fungsi Satuan Samapta Bhayangkara (Sabhara) Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sabhara sendiri merupakan sebagian Fungsi Kepolisian yang bersifat preventif yang memerlukan keahlian dan keterampilan khusus. Perumusan dan pengembangan Fungsi Samapta meliputi pelaksanaan tugas polisi umum, menyangkut segala upaya pekerjaan dan kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, pengamanan terhadap hak Penyampaian Pendapat Dimuka Umum

(PPDU), Pembinaan polisi pariwisata, pembinaan badan usaha jasa pengamanan (BUJP), SAR terbatas, Teknis Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Tindak Pidana Ringan (TIPIRING) dan Penegakan Peraturan Daerah (GAK PERDA), Pengendali Massa (DALMAS), negosiasi, pengamanan terhadap proyek vital / obyek vital dan pemberdayaan masyarakat, pemberian bantuan satwa untuk kepentingan perlindungan, pengayoman dan pelayanan, serta pertolongan dan penertiban masyarakat (Keppres RI Nomor 70 Tahun 2002).

## **B. *Burnout***

### **1. Definisi *Burnout***

*Burnout* adalah sindrom psikologis yang muncul dari stres yang berkepanjangan yang dikarenakan masalah interpersonal pada pekerjaan (Maslach, dkk, 2001). Menurut Cordes (1993) menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada orang yang bekerja pada bidang pelayanan kemanusiaan (*human services*) dan bekerja erat dengan masyarakat. Penderita *burnout* banyak dijumpai pada perawat di rumah sakit, pekerja sosial, guru, dan para anggota polisi.

*Burnout* merupakan suatu proses yang dialami seorang anggota organisasi yang sebelumnya sangat *committed* terhadap organisasi tersisih dari pekerjaannya sebagai respon atas stres yang dialami di

dalam pekerjaan (Chestnut. dkk., dalam Rosyid, 1996). Baron dan Greenberg (dalam Rosyid, 1996) mengatakan bahwa *burnout* adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental ditunjang oleh perasaan rendahnya *self esteem*, dan *self efficacy*, disebabkan penderitaan stres yang intens dan berkepanjangan. Dalam definisi ini tampak bahwa *burnout* dapat muncul akibat kondisi internal seseorang yang ditunjang oleh faktor lingkungan berupa stres yang berlarut-larut. Ahli lain mengemukakan bahwa *burnout* mencerminkan suatu reaksi emosional pada orang-orang yang bekerja pada pelayanan kemanusiaan dan bekerja erat dengan masyarakat (Rosyid, 1996).

Berdasarkan uraian teori di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah sindrom psikologis yang muncul dari stres yang berkepanjangan yang dikarenakan masalah interpersonal pada pekerjaan dan lebih banyak dialami oleh orang-orang yang pekerjaannya melayani orang lain dan bekerja dengan orang banyak.

## **2. Dimensi *Burnout***

Baron dan Grenberg (dalam Rosyid, 1996) memberikan gambaran dan karakteristik orang-orang yang menderita *burnout*. Orang-orang yang mengalami stres berulang kali dan berkepanjangan, kadang digambarkan sebagai mengalami atau menderita *burnout*. Karakteristik yang dapat diobservasikan antara lain ialah: Pertama, penderita *burnout* mengalami kelelahan fisik. Mereka kekurangan energi dan merasa lelah

sepanjang waktu. Ditambah lagi mual mereka melaporkan adanya keluhan-keluhan fisik seperti: serangan sakit kepala, mual, susah tidur, dan mengalami perubahan kebiasaan makan (kehilangan nafsu makan). Kedua, mereka mengalami kelelahan emosional. Depresi, perasaan tidak berdaya, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya. Gejala ketiga, orang-orang yang menderita *burnout* sering menunjukkan kelelahan sikap dan mental (*mental or attitudinal exhaustion*). Mereka mulai bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif kepada orang lain, dan cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, organisasi, dan kehidupan pada umumnya. Secara sederhana orang yang menderita *burnout* melihat dunia sekitarnya seperti berwarna kelabu-gelap, bukannya cerah, berbinar-binar dan hangat. Akhirnya, sebagai dimensi keempat, kadang penderita *burnout* melaporkan adanya penghargaan diri rendah (*feeling of low personal accomplishment*). Orang yang menderita *burnout* menyimpulkan bahwa dirinya tidak mampu menunaikan tugas dengan baik di masa lalu, dan mereka juga beranggapan bahwa di masa depannya sama saja, tidak berarti.

### 3. Aspek-aspek *Burnout*

Menurut Myendeki (dalam Hapsari, 2014) kondisi-kondisi yang menandai *burnout* terdiri 3 aspek, yaitu:

- a. Kelelahan emosional, meningkatnya perasaan kelelahan emosional, di mana “sumber emosional individu terperas habis dan ia merasa

tidak bisa lagi memberikan diri mereka sendiri pada tingkatan psikologis”.

- b. Sikap sinis, perkembangan negatif, sikap sinis dan perasaan, yang mungkin berhubungan dengan pengalaman kelelahan emosional, yaitu berperasaan atau persepsi *dehumanized* terhadap orang lain. Sinisme juga menunjukkan bahwa seorang karyawan tidak lagi bersedia untuk melakukan tugas karena penurunan tingkat toleransi terhadap upaya.
- c. Dehumanisasi atau kecenderungan untuk mengevaluasi diri sendiri negatif, terutama berkenaan dengan satu “kerja yang dapat menyebabkan perasaan ketidakbahagiaan tentang diri serta ketidakpuasan dengan prestasi di tempat kerja. Individu merasa tidak memadai dan tidak produktif yang pada gilirannya, memiliki efek langsung terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan.

Maslach dan Jackson (dalam Hapsari, 2014) mengidentifikasi aspek *burnout* menjadi tiga yakni:

- 1. Kelelahan emosional, perasaan menjadi emosional secara berlebihan dan kelelahan karena pekerjaannya.
- 2. Depersonalisasi, sebuah impersonal yang tidak berperasaan terhadap diri sendiri.
- 3. Berkurangnya pemahaman atas prestasi pribadi, hilangnya efikasi diri.

#### 4. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Burnout*

Adapun faktor yang mempengaruhi terjadinya *burnout* menurut Change (dalam Khusniyah, 2014) yaitu:

##### a. Beban kerja (*Workload*)

Bagi seseorang yang mudah emosi, beban kerja dianggap terlalu berat, waktu terlalu sedikit, dan tidak tersedia sumber daya yang membuatnya terbantu ataupun untuk bisa mengembangkan potensinya di luar kapasitas. Bagi mereka, pekerjaan dianggap telah menelan kehidupan mereka. Sebaliknya bagi orang yang tetap mantap, beban kerja seperti itu dianggap masih bisa dikelola, memungkinkan individu memenuhi tuntutan pekerjaan, dan mengembangkan kemampuan menghadapi tantangan baru.

##### b. Perasaan terhadap kontrol (*Control*)

Peraturan yang kaku atau lingkungan pekerjaan yang kacau memperlambat seorang yang mudah emosi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Seringkali mereka kesal dengan mengatakan “Saya tidak bodoh.”

##### c. Terkait imbalan (*Reward*)

Karyawan yang mengalami *burnout* merasa tidak pernah mengalami tidak pernah dihargai sehingga berpikir bahwa pekerjaan tersebut tidak berharga. Akibatnya, individu tersebut menjadi tidak gembira dan putus asa.

d. Terasing dari komunitas (*Community*)

Meningkatnya tensi dengan yang lain dalam bekerja membuat karyawan merasa frustrasi, marah, ketakutan, merasa asing, tidak dihormati, dan dicurigai. Komunitas juga terasa menjauh jika individu secara fisik atau sosial terisolasi dari para kolega. Bagi karyawan yang sedang emosi, mereka merasa tidak ada semangat tim.

e. Tidak ada keadilan (*Fairness*)

Karyawan yang mengalami *burnout* karena merasa ketidakadilan dalam perusahaan, misalnya soal insentif; mungkin juga salah dalam melakukan evaluasi dan promosi; atau ada yang mendapatkan penghargaan sementara yang lain terabaikan.

f. Sistem nilai (*Value*)

Terkadang sebuah pekerjaan bisa menyebabkan karyawan melakukan segala sesuatu yang tidak etis atau hal yang bertentangan dengan nilai-nilai pribadi (misalnya berbohong untuk bisa menjual). Kadang-kadang orang terperangkap, antara nilai-nilai yang saling bertentangan, terutama jika perusahaan tidak mempraktekkan nilai-nilai terbaiknya. Akibatnya, individu memandang buruk diri sendiri dan pekerjaan yang ia jalankan.

g. Stres kerja

*Burnout* yang terjadi karena banyaknya faktor pemicu stress membuat individu secara emosional sudah tidak mampu lagi

mentolelir kondisi stress tersebut sehingga menimbulkan kelelahan emosional.

#### h. Motivasi kerja

Menurut penelitian Freudenberger, dkk (dalam Khusniyah, 2014), menyatakan bahwa motivasi kerja mempengaruhi timbulnya *burnout*, motivasi kerja yang kuat diperlukan untuk menurunkan gejala *burnout*. Penelitian Hunter (dalam Khusniyah, 2014) juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara motivasi kerja dengan *burnout* pada perawat, yakni bahwa semakin tinggi motivasi kerja maka semakin rendah *burnout* yang dialami oleh karyawan.

Menurut Lee dan Ashfort (1996), ada beberapa faktor yang menyebabkan *burnout*, yaitu tekanan pekerjaan dan dukungan:

#### 1. Tekanan Pekerjaan

- a. Ambiguitas, yaitu di mana karyawan tidak tahu apa yang harus dilakukan, menjadi bingung, dan menjadi tidak yakin karena kurangnya pemahaman atas hak-hak dan kewajiban yang dimiliki karyawan yang melakukan pekerjaan.
- b. Konflik peran, yaitu suatu perangkat harapan atau lebih berlawanan dengan lainnya sehingga dapat menjadi penekanan yang penting bagi sebagian orang.
- c. Stres kerja, apabila tekanan yang dialami karyawan bersifat menetap dalam jangka waktu yang lama, maka akan menyebabkan *burnout* karena kondisi tubuhnya tidak mampu

membangun kembali kemampuannya untuk menghadapi pemicu stres.

- d. Beban kerja, apabila seseorang karyawan menanggung banyak pekerjaan dalam waktu relatif singkat, maka dapat membuat karyawan tertekan dan akan menyebabkan *burnout*.

## 2. Dukungan

- a. Dukungan sosial, yaitu tersedianya sumber yang dapat dipanggil ketika dibutuhkan untuk memberi dukungan, sehingga orang tersebut cenderung lebih percaya diri dan sehat karena yakin ada orang lain yang membantunya saat kesulitan.
- b. Dukungan keluarga, keluarga mempunyai andil besar untuk meringankan beban yang dialami meskipun hanya dalam bentuk dukungan emosional, yaitu perilaku memberi perhatian dan mendengarkan dengan simpatik.
- c. Dukungan teman sekerja, teman sekerja yang suportif memungkinkan karyawan menanggulangi tekanan pekerjaan.
- d. Kekompakan suatu kelompok, beberapa ahli mengatakan bahwa hubungan baik antara beberapa anggota kelompok kerja merupakan faktor penting dalam kesejahteraan dan kesehatan organisasi.

## C. Motivasi Kerja

### 1. Definisi Motivasi

Motivasi dalam bahasa Inggris disebut *motivation* yang berasal dari bahasa Latin *movere* yang dimaksud “menggerakkan” (Steers & Porter dalam Wijono, 2014) Motivasi merupakan suatu konsep yang kompleks dan banyak di antara para psikolog dan sosiolog sependapat tentang pernyataan di atas seperti Litman (Jones dalam Wijono, 2014) mengusulkan agar dikesampingkan saja penelitian tentang motivasi tersebut.

Wexley dan Yulk (dalam As’ad, 1991) memberikan batasan mengenai motivasi sebagai “*the process by behavior is energized and directed*”. Ahli yang lain memberikan kesamaan antara motif dengan dorongan, kebutuhan (*needs*). Dari batasan di atas bisa disimpulkan bahwa motif adalah yang melatarbelakangi individu untuk berbuat mencapai tujuan tertentu. Pengertian ini substansinya adalah pemberian atau penimbulan motif. Jadi, motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja.

Menurut Martoyo (1992) motivasi atau *motivation* berarti pemberian motif, penimbulan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Dapat juga disebut bahwa motivasi adalah faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu. Gibson (1997) mendefinisikan motivasi sebagai semua kondisi yang memberikan dorongan dari dalam diri

seseorang yang digambarkan sebagai keinginan, kemauan, dorongan dan sebagainya. Motivasi merupakan keadaan dalam diri seseorang yang mengaktifkan atau menggerakkan. Dari pandangan seorang manager, seseorang yang termotivasi akan:

- a. Bekerja keras
- b. Mempertahankan langkah kerja keras
- c. Memiliki perilaku yang dikendalikan sendiri ke arah sasaran-sasaran penting.

## **2. Motivasi Kerja**

Motivasi kerja adalah dorongan untuk melakukan dan menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat dan bersemangat. Dengan cepat disini dimaksudkan cepat yang berhati-hati (Muhyi, 1999). Menurut Anoraga (2006) motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Oleh sebab itu, motivasi kerja dalam psikologi biasa disebut dengan pendorong semangat kerja. Kuat lemahnya motivasi kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasi individu. Robbin (1996) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah kesiediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.

Menurut Anoraga (2006), motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan. Oleh sebab itu, motivasi kerja

dalam psikologi biasa disebut pendorong semangat kerja. Kuat lemahnya motivasi kerja seorang pekerja menentukan besar kecilnya prestasinya.

### **3. Teori Motivasi**

#### **1. Teori Kebutuhan**

##### **a. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow**

Seperti yang kita pahami bahwa setiap manusia memiliki kebutuhan yang berbeda. Maslow (dalam Wijono, 2014) telah menyusun kebutuhan manusia dalam lima tingkat yang akan dicapai menurut tingkat kepentingannya sebagai berikut:

1. Kebutuhan fisiologis.
2. Kebutuhan keamanan.
3. Kebutuhan sosial dan kasih sayang.
4. Kebutuhan harga diri.
5. Kebutuhan aktualisasi diri.

##### **b. Teori ERG Alderfer**

Teori ERG oleh Alderfer pula (Landy & Trumbo dalam Wijono, 2014) menyesuaikan dan melakukan modifikasi dari lima tingkat teori hierarki kebutuhan Maslow hanya pada tiga kebutuhan, yaitu: 1. Kebutuhan keberadaan (*existence*), 2. Kebutuhan hubungan relasi (*relatedness*), dan 3. Kebutuhan pertumbuhan (*growth*).

c. Teori Kebutuhan Dua Faktor Herzberg

Herzberg (Wijono, 2014) juga menggolongkan kebutuhan-kebutuhan dalam dua faktor saja, yaitu faktor motivator dan kesehatan. Oleh karena itu, teori Herzberg ini dikenal juga sebagai teori dua faktor (*motivator-hygiene*). Kebutuhan-kebutuhan tersebut dibagi menjadi dua, yaitu:

1. *Motivator*

- a. Pekerjaan itu sendiri
- b. Prestasi
- c. Kemungkinan pertumbuhan
- d. Tanggung Jawab
- e. Kemajuan
- f. Pengakuan
- g. Status

2. *Hygiene*

- a. Hubungan dengan penyelia
- b. Hubungan antar kolega
- c. Hubungan dengan bawahan
- d. Kualitas penyeliaan
- e. Kebijakan perusahaan dan administrasi
- f. Keamanan kerja
- g. Kondisi-kondisi kerja
- h. Gaji

d. Teori Kebutuhan Berprestasi *McClelland*

Teori lain yang juga mempunyai peran penting dalam kaitannya dengan usaha individu untuk mencapai tingkah laku tertentu dalam merealisasikan prestasi kerja. Teori tersebut adalah teori motivasi berprestasi yang dikembangkan oleh David McClelland. Dalam teorinya, McClelland mengemukakan tiga motif, yaitu kekuasaan, afiliasi, dan berprestasi yang dapat memberi pengaruh ke atas prestasi kerja (Wijono, 2014).

## 2. Teori Harapan

a. Teori Jalur Tujuan

Teori jalur tujuan ini diusulkan oleh Locke yang menggunakan dasar teori Lewin's (dalam Wijono, 2014). Dia menjelaskan bahwa teori proses ini menekankan hubungan antara jalur tujuan dan perilaku individu. Selain itu, dia menjelaskan bahwa tingkah laku didasarkan atas dasar pencapaian suatu tujuan. Wexley & Yulk (dalam Wijono, 2014) juga mengatakan bahwa, *"Another motivation theory that explains employee behaviour in term conscious mental processes goal theory."* Pendapat Wexley & Yulk tersebut sebenarnya memberi dukungan atas pendapat Georgopoulos, Mahaney, dan Jones (dalam Wijono, 2014) yang telah mengembangkan suatu model yang disebut *"path goal theory"*.

Teori ini menekankan bahwa prestasi (*performance*) merupakan fungsi dari proses memfasilitasi (*facilitating process*) dan proses yang menghambat (*inhibiting process*).

b. Teori *Valence-Instrumentality-Expectancy* (VIE)

Menurut Vroom (dalam Wijono, 2014) teori proses ini menjelaskan bahwa motivasi merupakan hasil dari tiga faktor, yaitu seberapa besar individu mempunyai keinginan memperoleh nilai (*valence*) yang diprediksi oleh individu tersebut tentang kemungkinan bahwa usaha yang akan dilakukan akan menimbulkan harapan bahwa hasil kerjanya diwujudkan dalam bentuk prestasi kerja. Selanjutnya, prestasi kerja tersebut akan memperoleh imbalan sebagai instrumentalitas.

c. Teori Porter & Lawler

Model teori Porter & Lawler (dalam Wijono, 2014) merupakan model yang dikembangkan dari teori *antecedent attitudes of effective managerial performance*. Model seperti ini menjelaskan tentang bagaimana prestasi dibentuk dari usaha dan kemampuan serta persepsi peran yang dimainkan oleh seorang karyawan.

### 3. Teori Keadilan

Teori keadilan (*equity theory*) ini mengungkapkan tentang bagaimana perasaan dan reaksi karyawan terhadap sistem ganjaran yang

diberikan oleh suatu organisasi. Menurut Adam (dalam Wijono, 2014) teori ini menyatakan bahwa karyawan membandingkan hasil kerja atau prestasi kerja (keluaran-*output*) yang mereka peroleh dengan kelayakan imbalan yang telah diterima sebagai masukan (*input*) atas pekerjaan yang mereka telah kerjakan.

#### 4. Aspek-aspek Motivasi Kerja

Adapun aspek-aspek motivasi kerja seperti yang dikemukakan Purwanto (dalam Hapsari, 2014), yaitu:

##### a. Menggerakkan

Motivasi telah menimbulkan kekuatan untuk mendorong individu melakukan tindakan dengan cara tertentu.

##### b. Mengarahkan

Motivasi memiliki orientasi tujuan. Tingkah laku seseorang diarahkan sesuai dengan tujuan.

##### c. Menopang

Motivasi merupakan kekuatan yang dibutuhkan seseorang dalam mencapai tujuannya.

Menurut McClelland (dalam Wijono, 2014) mengemukakan bahwa ada tiga aspek motivasi kerja, yaitu:

##### a. Kebutuhan akan Prestasi

McClelland mengatakan bahwa seorang manajer atau pimpinan yang memegang tanggung jawab pengadministrasian

sebuah organisasi mau tidak mau terpaksa menggunakan kekuasaannya terhadap karyawan yang prestasinya kurang baik. Dalam keadaan demikian, seringkali manajer tersebut terpaksa memotivasi dan mengarahkan para karyawannya agar mereka menunjukkan prestasi kerja yang lebih baik sehingga mencapai tujuan organisasi.

b. **Kebutuhan akan Afiliasi**

Boyatzis (dalam Wijono, 2014) mengatakan bahwa individu yang mempunyai motif jaminan afiliatif yang tinggi selalu akan mengantisipasi perasaan dan pandangan orang-orang yang ada di bawahnya baik terhadap diri sendiri maupun tugasnya.

c. **Kebutuhan akan kekuasaan**

Menurut McClelland menjelaskan bahwa individu akan mengerjakan sesuatu dengan gigi dan risiko pekerjaannya adalah moderat, maka dia akan bekerja lebih bertanggung jawab dan memperoleh umpan balik atas hasil prestasinya.

## **5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja**

Manullang (dalam Hapsari, 2014) mengatakan bahwa motivasi diberikan kepada karyawan yang berbeda antara karyawan satu dengan karyawan lain, untuk mendorong dan merangsang agar bekerja dengan segiat-giatnya. Faktor yang dapat mempengaruhi dan menimbulkan motivasi kerja yaitu:

- a. Dorongan material (uang dan barang)
- b. Kesempatan untuk mendapatkan kehormatan (prestise dan kuasa perorangan)
- c. Syarat-syarat pekerjaan yang diinginkan (lingkungan yang tenang, aman dan bersih)
- d. Kebanggaan akan pekerjaan (baik untuk keluarga maupun orang lain)
- e. Kesenangan individu dalam hubungan sosial dan organisasi. Karyawan turut serta dalam sebagian kegiatan-kegiatan yang penting dalam perusahaan.

Menurut Herzberg (dalam Wijono, 2014) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, adalah sebagai berikut:

a. Faktor Motivator

Faktor Motivator ini mencakup isi dari pekerjaan dan merupakan faktor intrinsik dari pekerjaan itu sendiri meliputi:

1. Tanggung Jawab (*responsibility*)
2. Kemajuan (*advacement*)
3. Pekerjaan Itu Sendiri
4. Capaian Atau Prestasi
5. Pengakuan (*recognition*)

b. Faktor *Hygene*

Faktor *Hygene* merupakan faktor ekstrinsik yang berkaitan dengan konteks dari pekerjaan, meliputi:

1. Administrasi dan Kebijakan Perusahaan
2. Penyeliaan
3. Gaji
4. Hubungan Antar Pribadi
5. Kondisi Kerja

**D. Hubungan antara Motivasi kerja dengan *Burnout***

Polri merupakan agen penegak hukum dan pembina keamanan dan ketertiban masyarakat. Konsepsi tugas, fungsi, dan peran Polri yang bersumber dari landasan yang masih relevan namun masih perlu diorintasikan dengan pengembangan masyarakat (Tasaripa, 2013). Secara sektoral tugas dalam beberapa struktur fungsi kepolisian yang diantaranya yaitu Intelkamn, Reserse Kriminal (Reskrim), Samapta Bhayangkara (Sabhara), Lalu Lintas (Lantas), Pembinaan Masyarakat (Binmas). Pada fungsi Sabhara terdapat fungsi pasukan Pengendali Massa (DALMAS) yang memiliki fungsi sebagai pengawal sekaligus pengamanan aksi unjuk rasa sebagai tindakan preventif kepolisian. (Perkap Kepolisian RI No. 16 Tahun 2006)

Motivasi kerja adalah dorongan untuk melakukan dan menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat dan bersemangat. Dengan

cepat disini dimaksudkan cepat yang berhati-hati (Muhyi, 1999). Menurut Anoraga (2006) motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Oleh sebab itu, motivasi kerja dalam psikologi biasa disebut dengan pendorong semangat kerja. Kuat lemahnya motivasi kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasi individu.

Adapun faktor lingkungan pekerjaan yang ikut berperan dalam terjadinya kelelahan kerja adalah motivasi kerja (Maslach dalam Khusniyah, 2014). Menurut Khusniyah (2014) dalam penelitian yang dilakukan oleh (Freudenberger & Richelson, 1980; Scaufeli dan Enzman, 1998, Maslach, 2001) bahwa motivasi kerja yang kuat diperlukan untuk menurunkan gejala *burnout*.

Fahs Beck (dalam Hapsari, 2014) mengidentifikasi bahwa kurangnya dorongan dalam pekerjaan, khususnya dukungan dari orang-orang tertentu, memiliki hubungan dengan *burnout*. Motivasi menjadi hal yang penting bagi anggota polisi dan instansi dalam menjalankan tugas. Anggota polisi yang memiliki motivasi kerja yang tinggi menjadi terdorong untuk lebih produktif dan berprestasi.

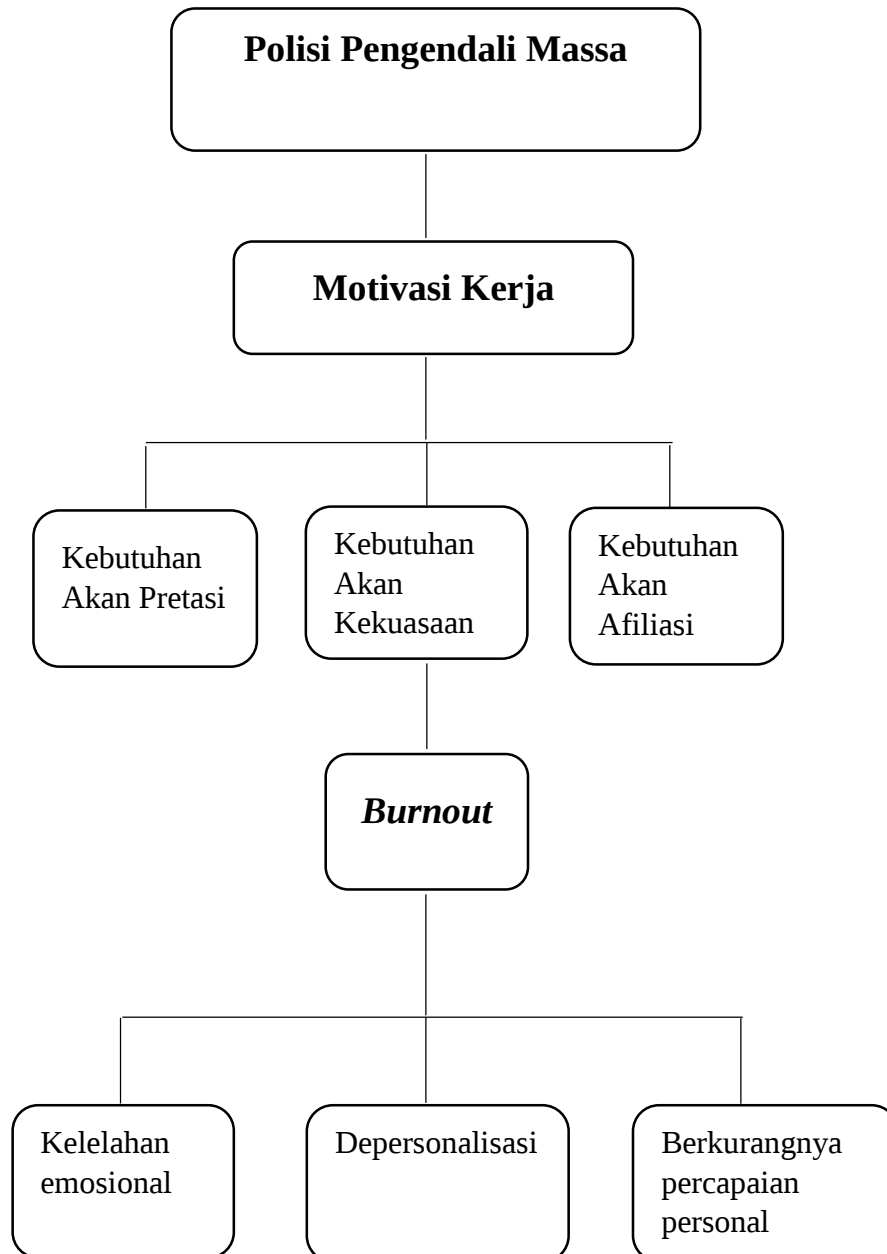
*Burnout* merupakan suatu proses yang dialami seorang anggota organisasi yang sebelumnya sangat *committed* terhadap organisasi tersisih dari pekerjaannya sebagai respon atas stres yang dialami di dalam pekerjaan (Chestnut. dkk., dalam Rosyid, 1996).

Menurut Maslach dkk (2001), *burnout* dapat menyebabkan masalah yang fatal bagi karyawan dan perusahaan. *Burnout* dapat memicu

kemerosotan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan. Hal ini merupakan faktor dari *turnover* (keluar dari pekerjaan), mangkir dari pekerjaan, serta rendahnya moral dan optimisme dalam bekerja.

Ada beberapa hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan motivasi kerja dengan *burnout*. Penelitian Fredeunberger dan Richelson (1980); Schaufeli dan Enzman, (1998); dan Maslach, (2001) dibuktikan bahwa motivasi kerja mempengaruhi timbulnya *burnout*, motivasi kerja yang kuat diperlukan untuk menurunkan gejala *burnout*. Penelitian Hunter (dalam Khusniyah, 2014) juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara motivasi kerja dengan *burnout* pada perawat, yakni bahwa semakin tinggi motivasi kerja maka semakin rendah *burnout* yang dialami oleh karyawan. Begitu juga dalam (Limonu, 2013) menunjukkan ada hubungan antara motivasi kerja dengan *burnout* pada perawat di IRD. RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.

### E. Kerangka Konseptual



## **F. Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang kita hadapi (Syahrums & Salim, 2012). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan antara motivasi kerja dengan *burnout* terhadap anggota polisi pengendali massa Polda Jatim.