

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam konteks global, kinerja dan kualitas institusi kepolisian suatu negara menjadi indikator penting dalam menjamin keamanan internal serta meningkatkan kepercayaan publik. Berdasarkan *World Internal Security and Police Index* tahun 2023, kinerja kepolisian Indonesia berada pada peringkat ke-63 dari 125 negara yang dinilai. Peringkat tersebut mengindikasikan bahwa kapasitas, efektivitas pelaksanaan tugas, legitimasi institusi, serta hasil kinerja kepolisian masih belum sepenuhnya optimal, terutama jika dibandingkan dengan negara-negara yang menempati peringkat teratas (Wispi, 2023). Personel kepolisian melaksanakan peranan penting untuk mempertahankan keamanan, ketertiban, serta menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan institusi kepolisian tidak hanya dinilai dari penurunan angka kriminalitas, namun juga dari kemampuan membangun kepercayaan publik, menghadirkan rasa aman, serta menunjukkan akuntabilitas kepada masyarakat. Ukuran kinerja kepolisian yang komprehensif harus mencakup aspek kriminalitas, efektivitas dalam menangani masalah, dan kualitas hubungan sosial dengan masyarakat. Dengan demikian, kinerja kepolisian bukan semata-mata berkaitan dengan tugas teknis, tetapi juga menyangkut legitimasi dan persepsi publik. Hal ini menjadikan kualitas kinerja aparat kepolisian sebagai faktor utama

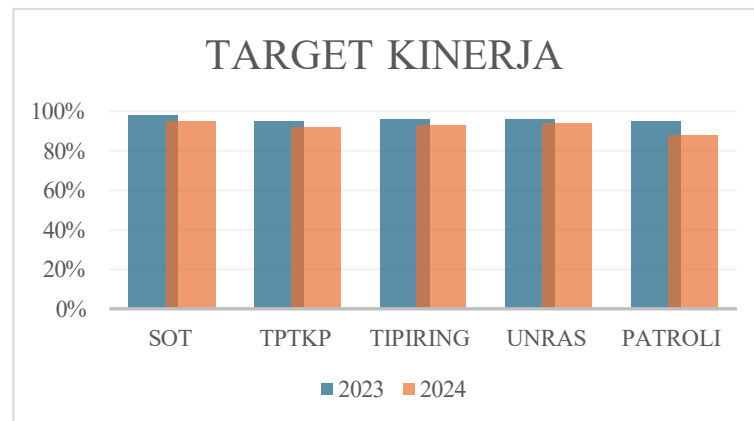
dalam menjaga stabilitas sosial sekaligus memperkuat legitimasi hukum, baik di tingkat lokal maupun nasional (Hodgkinson et al., 2019).

Satuan Samapta menduduki posisi strategis sebagai garis terdepan dalam pelaksanaan tugas operasional kepolisian, mencakup patroli wilayah rawan, pengamanan acara publik, pengendalian masa, hingga langkah preventif dalam menghadapi potensi gangguan ketertiban dan keamanan masyarakat. Penempatan personel dengan strategi yang tepat, terutama melalui metode *Hot-spots policing*, telah menunjukkan pengurangan yang signifikan dalam angka kejahatan sebuah metode yang tidak hanya efektif, tetapi juga memperlihatkan adanya penyebaran manfaat pengendalian kejahatan, yakni dampak positif yang meluas ke area sekitarnya tanpa memicu pergeseran kejahatan. Kinerja Samapta dalam hal ini tidak hanya dinilai dari segi teknis pelaksanaan tugas, tetapi juga dari Bagaimana keberadaanya secara nyata dapat meningkatkan kepercayaan dan legimitasi institusi kepolisian di masyarakat (Braga et al., 2019).

Satsamapta berada dibawah pimpinan KaSat Samapta yang bertanggung jawab kepada Kapolres, serta dalam menjalankan tugas harian berada dibawah wewenang Wakapolres. Di Polres tipe Metropolitan, Polrestabes, dan Polresta, tugas KaSat Samapta dalam Satsamapta dilaksanakan dengan bantuan beberapa unit khusus. Unit tersebut meliputi tugas Operasional Pembinaan (Urbinopsnal) yang memiliki tanggung jawab untuk merencanakan dan menyelenggarakan kegiatan Turjawali, memberikan latihan keahlian, dan melakukan pembinaan teknis dalam pemeliharaan ketertiban umum terkait penegakan hukum Tipiring (Tindak Pidana Ringan) dan TPTKP (Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara), Selain itu

tugas-tugas kesekretariatan dan administrasi diawasi oleh Unit Tata Usaha dan Urusan Tata Usaha (Urmintu). Selain itu, terdapat Unit Turjawali, yang bertanggung jawab untuk mengatur, menjaga, dan berpatroli di markas, serta melaksanakan operasi Turjawali dan menegakkan hukum Tipiring. Tugas Unit Keamanan Objek Vital (Unit Pamobvit) adalah menjaga, mendampingi, berpatroli, dan melindungi. Terakhir, Unit Dalmas yang juga dikenal sebagai unit Pengendalian Massa, bertanggung jawab untuk bernegosiasi, mengamankan, dan menjaga ketertiban dalam kerumunan besar (Tama & Sulaiman, 2022).

Kinerja personel dalam konteks Satuan Samapta tidak hanya dilihat dari aspek teknis operasional seperti jumlah patroli, keberhasilan pengamanan, atau kecepatan respons terhadap gangguan, tetapi juga mencakup dimensi sosial-legitimatif seperti profesionalisme, akuntabilitas, dan persepsi publik terhadap keadilan prosedural. *Burnout* terbukti memiliki hubungan negatif dengan kinerja polisi peningkatan kelelahan emosional dan depersonalisasi berdampak pada menurunnya performa tugas serta kualitas pelayanan kepada masyarakat (Gomes et al., 2022). Namun, penelitian lain menekankan bahwa faktor-faktor dari organisasi, seperti dukungan dari atasan dan persepsi tentang keadilan dalam prosedur meningkatkan keterlibatan kerja yang pada gilirannya memiliki hubungan positif dengan produktivitas dan inisiatif proaktif petugas (Piotrowski et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa mengelola faktor psikologis dan kondisi kerja sangat penting dalam menjaga kualitas kinerja Samapta. Penilaian kinerja tidak berfokus terhadap pencapaian operasional, tetapi juga harus mengutamakan kesejahteraan mental para personel.



Sumber: Polres Tasikmalaya Kota (2025)

Gambar 1.1

Rekap Data Kinerja Satuan Samapta Tasikmalaya Kota

Pada Gambar 1.1 secara umum menggambarkan bahwa performa unit Samapta di Polres Tasikmalaya pada tahun 2023 dan 2024 belum sepenuhnya mencapai tingkat yang maksimal, dengan beberapa penurunan pada indikator yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kanit Samapta Polres Tasikmalaya Kota, kinerja Samapta dinilai sudah baik, namun menunjukkan hasil yang belum maksimal dalam pelaporan SOT (Sistem operasi terpadu), TIPIRING (Tindak pidana ringan), dan patroli. Pada dasarnya pola kerja Unit Samapta yang mengharuskan libur dan cadangan (Bekerja dari pagi hingga malam) dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini dapat disebabkan oleh kenyataan tugas di lapangan yang tidak selalu sesuai dengan ekspektasi, seperti beban kerja yang bergilir, tugas rutin dengan risiko tinggi, serta tekanan untuk selalu siaga.

Selain itu, anggota Samapta juga kerap merasakan kelelahan fisik maupun psikologis. Beberapa diantaranya mengaku sering sakit kepala, jenuh, dan

mengalami penurunan motivasi akibat padatnya jadwal patroli atau pengamanan kegiatan masyarakat. Kondisi tersebut dapat menurunkan motivasi dan menunjukkan adanya potensi *burnout* yang memengaruhi keterikatan kerja yang tinggi. Upaya preventif yang dilakukan melalui patroli, pengamanan, penjagaan unjuk rasa, serta penindakan oleh Satuan Samapta berpengaruh pada tren penyelesaian kasus pidana di Kota Tasikmalaya. Hal tersebut terlihat melalui jumlah laporan masuk dan jumlah kasus yang diselesaikan pada tahun 2023-2024.

Tabel 1.1 Data Laporan Masuk Dan Yang Diselesaikan

Tahun	Jumlah Laporan Masuk	Jumlah Kasus Yang Diselesaikan
2023	1251	651
2024	1462	520

Sumber: Polres Tasikmalaya Kota, BPS Kota Tasikmalaya

Berdasarkan data laporan masuk dan kasus yang diselesaikan, terlihat adanya peningkatan jumlah laporan pada tahun 2024 dibandingkan dengan tahun 2023. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 1.251 laporan masuk, dengan 651 kasus yang berhasil diselesaikan. Sementara itu, pada tahun 2024 jumlah laporan meningkat menjadi 1.462 laporan, namun jumlah kasus yang dapat diselesaikan justru menurun menjadi 520 kasus. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun beban laporan yang diterima mengalami peningkatan, tingkat penyelesaian kasus mengalami penurunan, yang mengindikasikan adanya tantangan pada aspek kapasitas maupun efektivitas penanganan kasus pada tahun sebelumnya. Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya *work engagement*. *Work engagement* terhadap kinerja karyawan sangat penting karena tingkat

keterikatan yang dibangun oleh sumber daya manusia terhadap tempat mereka bekerja merupakan hal yang esensial. Keterikatan yang terjalin antar sesama karyawan akan mendorong munculnya sikap kritis yang bersifat positif (Wahyudi & Pranata, 2023). Dukungan organisasi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keterikatan kerja, keterikatan kerja juga dapat dimoderasi oleh persepsi keadilan dan dukungan dari pimpinan (Mazzeti et al., 2023). Penelitian pada aparat kepolisian menunjukkan bahwa *work engagement* meningkat secara signifikan ketika terdapat dukungan dari organisasi dan pola kepemimpinan yang adil. Kondisi ini membuat petugas tetap termotivasi dan mampu bekerja secara produktif meskipun menghadapi tingkat stres kerja yang tinggi (Wolter et al., 2019). Anggota Polri diperkirakan menjadi faktor pendukung dalam berkembangnya *work engagement* bagi para anggotanya, keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan non-kerja menciptakan kondisi kerja yang nyaman sebab kedua aspek tersebut (pribadi maupun dunia kerja) tidak saling memberikan beban (Nanuru et al., 2023). Selain *work engagement*, tempat kerja juga perlu memberikan dukungan moral berupa motivasi. Motivasi dapat meningkatkan kondisi emosional pegawai, yang berdampak pada munculnya sikap optimis, pantang menyerah, dan berpikir positif. Tentunya, sikap-sikap tersebut sangat dibutuhkan dalam proses kerja, terutama apabila tujuan yang ditetapkan bersifat besar dan kompleks, sehingga diperlukan semangat kerja yang tinggi (Wahyudi, 2019).

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya motivasi, kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan sesama rekan kerja, serta kemampuan dan pengalaman (Ady & Wijono, 2019). Tempat kerja perlu memberikan motivasi

yang baik kepada seluruh karyawan agar mampu mencapai prestasi kerja dan meningkatkan kinerja. Tanpa adanya motivasi, seorang karyawan tidak akan dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar, bahkan melampaui standar, karena dorongan dan kebutuhan yang menjadi motif serta motivasinya tidak terpenuhi (Ekhsan, 2019). Individu yang memiliki motivasi berprestasi yang tinggi akan menunjukkan rasa tanggung jawab dan harga diri yang kuat, lebih tangguh, lebih aktif, serta memiliki dorongan untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas dengan sangat baik. Motivasi berkaitan dengan kekuatan dan arah perilaku serta faktor-faktor yang memengaruhi individu untuk berperilaku tertentu. Oleh karena itu, motivasi perlu menjadi perhatian bagi seorang pemimpin. Apabila motivasi kerja karyawan tinggi, maka hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya *work engagement* (Resdiyanti & Prastyani, 2024).

Namun, di sisi lain individu juga kerap menghadapi risiko *burnout* yaitu kelelahan fisik, emosional, serta mental karena tekanan yang berlangsung lama. Individu yang mengalami *burnout* biasanya mengalami hambatan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, yang pada akhirnya menyebabkan penurunan kinerja maupun pencapaian pribadi, *burnout* memberikan dampak negatif terhadap seseorang baik aspek psikologis maupun profesional (Gapun & Barus, 2025). Dampak negatif bagi individu yang mengalami *burnout* ialah kecenderungan untuk bolos, munculnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya, dan lebih mudah mengalami kecemasan hingga depresi (Zamralita & Sari, 2024). Individu yang berpotensi sebagai personel kepolisian memiliki kerentanan mengalami *burnout*, karena pekerjaannya berorientasi pada *people's*

service atau berbasis pelayanan masyarakat (Dharma & Hardjono, 2025). Sementara itu penelitian lainnya mengungkapkan bahwa *burnout* menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi penurunan kualitas pelayanan publik di sektor kepolisian (Santre, 2024). Bahwa tingginya ekspektasi publik kepada kepolisian dapat menimbulkan stres dan kejenuhan dalam menjalankan tugas (Zhou et al., 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai *work engagement*, *Motivation* dan *burnout* terhadap kinerja personel Satuan Samapta Polres Tasikmalaya Kota menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini memiliki urgensi karena kinerja personel kepolisian sangat menentukan keberhasilan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, penelitian ini juga akan membantu institusi kepolisian dalam mengembangkan kebijakan yang meningkatkan kesejahteraan dan efisiensi personel. Peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Work Engagement*, *Motivation* dan *Burnout* terhadap Kinerja Personel (Survei pada Satuan Samapta POLRESTA Tasikmalaya)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Penulis menentukan inti permasalahan yang akan diteliti berdasarkan uraian latar belakang masalah yang sudah di sampaikan sebelumnya, yaitu:

1. Bagaimana *work engagement*, *motivation*, *burnout*, dan kinerja personel Satuan Samapta POLRESTA Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh *work engagement* terhadap kinerja personel Satuan Samapta POLRESTA Tasikmalaya.

3. Bagaimana pengaruh *motivation* terhadap kinerja personel Satuan Samapta POLRESTA Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh *burnout* terhadap kinerja personel Satuan Samapta POLRESTA Tasikmalaya.
5. Bagaimana pengaruh *work engagement*, *motivation* dan *burnout* terhadap kinerja personel Satuan Samapta POLRESTA Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Work engagement*, *Motivation*, *Burnout*, dan Kinerja personel Satuan Samapta POLRESTA Tasikmalaya.
2. Pengaruh *work engagement* terhadap Kinerja personel Satuan Samapta POLRESTA Tasikmalaya.
3. Pengaruh *motivation* terhadap Kinerja personel Satuan Samapta POLRESTA Tasikmalaya.
4. Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja personel Satuan Samapta POLRESTA Tasikmalaya.
5. Pengaruh *work engagement*, *motivation* dan *burnout* terhadap kinerja personel Satuan Samapta POLRESTA Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini berupa manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap penelitian ini, baik secara Teoritis ataupun secara Praktis.

1.4.1 Kegunaan secara teoritis

Para peneliti manajemen sumber daya manusia dapat memanfaatkan temuan studi ini dapat menjelaskan topik-topik seperti kinerja petugas polisi, khususnya yang berkaitan dengan *work engagement*, *motivation*, *burnout*, dan kinerja personel kepolisian. Selain itu, para akademis dan mahasiswa yang tertarik mempelajari perilaku kerja perusahaan sektor publik dan instansi kepolisian dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi.

1.4.2 Kegunaan Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan pertimbangan bagi Polres Tasikmalaya Kota, khususnya Satuan Samapta dalam mengelola sumber daya manusia, meningkatkan keterikatan kerja, serta mengurangi *burnout* agar kinerja personel lebih optimal.
2. Hasil penelitian ini juga memberikan inspirasi praktis bagi peneliti lain yang memiliki perhatian terhadap isu-isu sumber daya manusia, terutama mengenai *work engagement*, *motivation*, *burnout*, dan kinerja pada organisasi sektor publik maupun institusi kepolisian.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi institusi POLRI, khususnya pada bidang SDM Polres Tasikmalaya Kota, maupun institusi lain yang memiliki permasalahan serupa terkait pengelolaan sumber daya manusia.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Untuk memperkuat data yang diperlukan, penulis akan melaksanakan penelitian di Polres Tasikmalaya Kota yang beralamatkan di Jalan Letnan Harun, Sukarindik, Kecamatan Bungursari, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. 46

1.5.2 Jadwal Penelitian

Kegiatan tercantum pada Lampiran 1.