Journal of Psychological Perspective
Volume 2 Number 1, Juni 2020: 13 - 24

P-ISSN: 2715-4785
E-ISSN: 2715-4807

Emotional Intelligence training untuk mereduksi ***burnout*** pada anggota Kepolisian Republik Indonesia

Akhmad Kunaefi Muarif*[1], Maria Goretti Adiyanti[2]
[1*)] Kepolisian Republik Indonesia; [2]Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada
Koresponding Email: kunaefi99@gmail.com

Abstract. Burnout is a psychological syndrome that leads to both psychological and physiological disturbance which is most likely suffered by the workers in service sector. One of the example, which appeared is emotional exhaustion. If the condition occurred on individual for the long time and continuously, it will affect on the reduction of sufferer's life quality and in consequence, results in the degression of service quality and organization productivity. The purpose of this research was to know the influence of emotional intelligence training in reducing burnout. The method of this research was by conducting experiment by design of untreated pretest-postest control group. The subjects of the research were members of policemen at Banten Regional Police as much as 28 people (14 people in the experimental group and 14 people in the control group). Data analysis was using independent sample t-test gain score methods, to know the influence of the training towards both experimental group and control group, before and after it applied. The results of hypothesis testing of the study shown the value of independent sample t-test gain score resulted (t= -2.281; p 0.036), (p>0.005) means there is significance difference between experimental group and control group.

Keywords: Burnout; Emotional intelligence; Police

Abstrak. Burnout merupakan suatu sindrom psikologis yang menyebabkan gangguan psikologis dan fisiologis yang lebih banyak diderita oleh pekerja sektor pelayanan. Salah satu gangguan yang terjadi adalah munculnya kelelahan emosional. Jika kondisi ini terjadi pada individu dalam jangka waktu yang lama dan terus menerus, maka akan berdampak pada penurunan kualitas hidup penderitanya sehingga berimplikasi pada penurunan kualitas pelayanan dan menghambat produktifitas organisasi. Diperlukan suatu intervensi yang efektif untuk mereduksinya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelatihan emotional intelligence dalam mereduksi burnout. Metode penelitian menggunakan eksperimen dengan desain Untreatedpretest-postest control group. Subyek penelitian ini anggota polisi di Polda Banten berjumlah 28 orang (14 orang kelompok eksperien dan 14 orang kelompok kontrol). Analisis data menggunakan metode Independent sample t-test gain score, untuk melihat pengaruh pelatihan terhadap kelompok eksperimen dan kelompok kontrol anatara sebelum dan sesudah perlakuan. Hasil uji hipotesis penelitian ini berdasarkan hasil Independent sample t-test gain score,(t =-2.281;p 0.036), (p> 0.005) terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol.

Kata kunci: ***Burnout; Kecerdasan emosional; polisi***

Pendahuluan

Catatan Kontras tahun 2012 menunjukkan telah terjadi aksi unjuk rasa sebanyak 214 kali yang terjadi di hampir seluruh propinsi di Indonesia dan tercatat 69 aksi berakhir dengan bentrok antara aparat keamanan dan massa peserta aksi. Polri mengharuskan seluruh anggotanya melakukan perubahan cara memandang dan membangun hubungan dengan masyarakat. Dalam perjalanannya Polri menjawab tantangan ini dengan mencanangkan Reformasi Birokrasi Polri dengan program

perubahan struktural, instrumental dan kultural (Umar, 2008). Tantangan perubahan ini juga merupakan beban kerja yang tidak ringan, karena perubahan itu sendiri adalah beban tugas dan merupakan kondisi tekanan dari lingkungan kerja (Robbins, 2001).

Jumlah rasio perbandingan antara Polri dan masyarakat di Indonesia pada tahun 2011, rata-rata adalah 1 : 700. Jumlah rasio tersebut belum memenuhi standar minimal PBB yaitu 1 : 350 – 450 menjadikan beban tugas Polri menjadi lebih berat dalam melayani masyarakat di wilayahnya masing-masing (Kompas, 2011). Tantangan lain yang semakin menambah beratnya beban kerja polisi di Indonesia adalah tingginya tingkat dan modus kriminalitas yang semakin beragam dan canggih. Menurut Wakil Bareskrim Polri Irjend Saud Usman, setidaknya setiap 1 menit 30 detik terjadi tindak kejahatan selama tahun 2012 (Tribun News.com). Tingkat intensitas kejahatan yang sedemikian sering ini tentunya akan menambah beban kerja yang harus diemban anggota Polri. Selain bertugas mengamankan masyarakat, mereka juga harus mengamankan diri sendiri dan keluarganya dari tindak kejahatan dengan tidak melanggar prosedur hukum dan kode etik profesi. Tantangan dan beban tugas polisi berpotensi menimbulkan dampak negatif baik fisik maupun psikologis bagi polisi itu sendiri. Salah satunya adalah munculnya gejala ***burnout.***

Burnout bisa muncul pada banyak pekerjaan, namun yang paling signifikan terjadi pada pekerjaan pelayanan publik, seperti guru, pekerja administrasi publik, konselor, dokter, perawat, polisi dan pekerjaan lainnya yang mempunyai tambahan beban kerja untuk bertanggung jawab melayani orang lain dalam aktifitas rutinnya (Dworkin, 1987). Lebih lanjut ***The American Institut of Stress*** merilis berita bahwa profesi sebagai petugas polisi menempati ranking sepuluh besar perkerjaan yang paling banyak menyebabkan stress di Amerika, serta dapat dikategorikan sebagai pekerjaan yang paling berpotensi stress di dunia (Nicoara & Liliana-Amelia, 2012). Kondisi yang terlalu sering terpapar tuntutan pekerjaan yang tinggi dengan kontrol yang rendah, dukungan sosial yang kurang dan perasaan yang bermasalah (takut, merasa bersalah bercampur dengan keinginan untuk istirahat) tanpa disertai dengan strategi ***coping*** yang positif maka kondisi tersebut bisa berkembang ke arah sindrom ***burnout*** (Backteman- Erlanson, 2013).

Burnout dapat didefinisikan sebagai sindrom psikologis yang meliputi ***Emotional Exhaustion, Depersonalization (Cynicism) dan Inefficacy (Reduce Personal Accomplishment),*** yang muncul akibat stressor yang berlangsung terus menerus (kronis) dalam pekerjaan (Maslach, Schaufeli & Leither, 2001). Hasil penelitian tentang ***burnout*** di lingkungan polisi memperlihatkan hasil bahwa ***job burnout*** dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja (tuntutan kerja yang tinggi, suport dari organisasi) dan karakteristik individu (Backteman-Erlanson, 2013).

Leither dan Maslach (2008), mengatakan bahwa faktor yang menjadi prediktor terjadinya ***job burnout*** adalah ***workload, control, reward, community, fairless*** dan ***values.*** Hasil penelitian lain mengatakan bahwa usia dan lamanya bekerja mempunyai pengaruh yang penting terhadap level stres dan sindrom ***burnout***, dimana pekerja yang berusia lebih tua dan lebih lama bekerja mempunyai level stres dan level resiko yang lebih tinggi terkena sindrom ***burnout*** (Statetic & Tesanovic, 2013). Selain hal yang sudah tersebut di atas dijelaskan pula dalam beberapa studi bahwa ***emotional intelligence*** juga merupakan salah satu prediktor terjadinya ***burnout*** (Adil & Kamal, 2011; Fearson & Nicol, 2011; Benson dkk, 2007; Pishghadam & Sahebjam, 2012).

Dampak negatif dari sindrom ***burnout*** diantaranya adalah menurunnya ***performance*** kerja perawat dan polisi (Baker dan Heuven, 2006). Moon dan Won-Mo Hur, (2011) menjelaskan bahwa ***emotional exhaustion*** berpengaruh buruk terhadap ***job performance*** dalam konteks ***organizational commitment*** dan ***job satisfaction***. Selain menurunnya ***performance*** dan kualitas interaksi dengan obyek kerja, ***burnout*** juga dapat mengakibatkan gangguan mental seperti depresi (Gandi, Wai, Karick dan Dagona, 2011), gangguan pada ***psychological well-being*** (Balluerka, Aritzeta, Gorostiaga, Gartzia dan Soroa, 2013),

gangguan kesehatan seperti sakit kepala, sakit pinggang, susah tidur dan mimpi buruk (Garland, 2004). Akibat negatif dari ***burnout*** tersebut, memerlukan sebuah intervensi pereduksian. Dalam sebuah studi menyebutkan bahwa strategi yang membantu mencegah terjadinya ***burnout*** pada pekerja sosial diantaranya adalah ***self awareness and emotional intelligence*** (Fearson & Nicol, 2011).

Daniel Goleman (1995) mengatakan bahwa manusia mempunyai dua jenis inteligensi yaitu inteligensi rasional (IQ) dan Inteligensi emosional (EI) dimana keduanya sangat berperan dalam kehidupan manusia. ***Emotional Intelligence*** adalah kemampuan individu untuk mengendalikan impuls emosional, kemampuan untuk membaca perasaan orang lain, dan kemampuan untuk membina hubungan baik dengan orang lain. ***Emotional Intelligence*** adalah konsep untuk melihat seberapa pintar individu mampu mengelola emosinya (Goleman, 2001). Efektifitas dicapai ketika emosi bisa mengendalikan proses kognitif, sehingga emosi dapat mendukung pekerjaan bukan malah menghancurkan kita (Culver, 1999).

Kecerdasan emosional terdiri dari lima kompetensi yaitu ***self awareness, motivation, self regulation, empathy dan Social skill*** (Goleman, 1995). Beberapa penelitian membuktikan bahwa ***emotional intelligence*** merupakan prediktor positif terhadap ***emotional exhaustion*** (Adil, Kamal, 2011). Moon. Won-Mo Hur (2011) menemukan adanya hubungan yang negatif antara tiga kompetensi kecerdasan emosi yaitu regulasi diri, optimisme (motivasi) dan ***social skill*** dengan ***emotional exhaustion.*** Muarif (2003); Benson, Truskett, dan Fidlay (2007) menemukan polisi yang mempunyai skor e***motional intelligence*** yang tinggi memiliki skor ***burnout*** yang lebih rendah dibandingkan sebaliknya.

Emotional intelligence training terbukti mampu mengembangkan kemampuan manajerial, karena meningkatnya ***emotional intelligence*** dan ***psychologycal well-being*** (Slasky dan Cartwrigth, 2003); Natasha dan Davis, (2011); Brackett dan Katulak (2007);. Selain dengan training, e***motional intelligence*** juga dapat dikembangkan dengan metode ***Team-Based Learning*** (Clarke, 2010).

Emotional intelligence merupakan kemampuan untuk mengendalikan emosi yang kuat secara efektif, seperti frustasi atau kecemasan dalam bekerja, sehingga dapat meningkatkan kualitas hubungan interpersonal, dengan demikian dapat mengurangi sumber-sumber stress dan ***burnout***. (Gorgens-Ekermans & Brand, 2012).

Berdasarkan hasil studi yang ada tentang peranan ***emotional intelligence***, maka peneliti berasumsi bahwa ***emotional intelligence*** berpengaruh membantu polisi mereduksi ***burnout*** dalam melaksanakan tugas pokoknya melayani, melindungi dan mengayomi masyarakat. Pelatihan EI ini akan melatihkan setiap kompetensi dalam EI, yaitu ***self awareness, self regutation, motivation, empathy*** dan ***social skill.***

Metode

Partisipan dan Prosedur

Partisipan penelitian terdiri dari 28 orang bintara Samapta Polri yang bertugas di Direktorat Samapta Polda Banten berpangkat Bintara, jenis kelamin laki-laki dan sudah berdinas selama minimal 1 tahun 1 hari. Partisipan akan dibagi ke dalam dua kelompok (14 partisipan masuk dalam kelompok eksperimen dan 14 partisipan akan masuk dalam kelompok kontrol dengan pemilihan secara acak). Kriteria inklusi dari penelitian ini adalah mengalami simptom ***burnout*** pada level ***moderate burnout*** hingga ***high level burnout*** berdasarkan skala MBI.

Desain penelitian ini menggunakan metode ***the untreated control group design with pretest and posttest*** (Shadish, Cook, Campbell, 2002). Tujuan desain eksperimen ini adalah untuk mengetahui efek dari

pemberian perlakuan, artinya apakah perubahan level skor ***burnout*** disebabkan karena pemberian perlakuan berupa ***emotional intelligence training.*** Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah ***burnout*** sedangkan variabel bebas nya adalah pelatihan kecerdasan emosional.

Sebelum dimulainya penelitian, kelompok kontrol dan eksperimen diberikan skala ***burnout*** sebagai alat ukur efektivitas perlakuan dan skala kecerdasan emosional sebagai ***manipulation check***. Setelah perlakuan, kedua kelompok diukur kembali dengan alat ukur yang sama. Skala ***Maslach Burnout Inventory*** (MBI), skala ini dibuat oleh Maslach dan Jackson pada tahun 1981 yang terdiri dari 22 item yang terbagi dalam tiga aspek yaitu ***emotional exhaution, depersonalisasi dan reduce personal accomplishment.*** Skala MBI ini dialihbahasakan dan diadaptasi oleh Praswati (1991) pada penelitiannya tentang ***burnout*** pada perawat di jakarta dengan penambahan aitem sehingga berjumlah 26 aitem. Kemudian oleh Aditama (2003) diujicobakan pada 30 anggota polisi dan diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,9241. Untuk keperluan pengambilan data penelitian ini alat tersebut kembali diujicobakan oleh peneliti dengan 90 subyek anggota Samapta Polda DIY. Hasil uji coba menunjukkan koefisien reliabilitas skala MBI sebesar alpha=0,937 dengan nilai korelasi aitem-total yang bergerak dari rix=0,476 hingga rix=0,750. Jumlah aitem final sebanyak 19 buah.

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur kecerdasan emosional menggunakan skala ***emotional intelligence inventory*** diadaptasi oleh Lanawati, S (1999), disusun berdasarkan konsep ***emotional intelligence*** yang diajukan oleh Goleman. Skala tersebut diuji kembali dengan 90 subyek anggota Samapta Polda DIY. Hasil uji coba menunjukkan koefisien reliabilitas skala EII sebesar alpha 0,968, dengan nilai korelasi aitem total yang bergerak dari rix 0,396, hingga rix 0,745. Jumlah aitem final sebanyak 65 aitem.

Perlakuan

Pelatihan dilakukan selama dua hari pada tanggal 23-24 oktober 2014, selama ± 10 jam dan perharinya selama 5 jam, dengan lima sesi bertempat di gedung ***video confrence*** Polda Banten. Secara garis besar setiap sesi pelatihan dilakukan dalam enam bagian, yaitu sesi buka rasa, sari rasa, olah rasa, bagi rasa, lembar rasa, dan penutup.

Modul pelatihan ***emotional intelligence*** ini telah dilakukan ***professional judgement*** dengan mendiskusikan rancangan modul pada seorang dosen psikologi yang telah berpengalaman memberikan pelatihan, yaitu Prof. Koencoro. Kemudian ***professional judgement*** juga dimintakan kepada seorang praktisi pelatihan profesional dan seorang dosen yang berpengalaman merancang modul. (hasil ***professional judgement*** terlampir).

Hasil Penelitian

Tabel. 1 Statistik Deskriptif

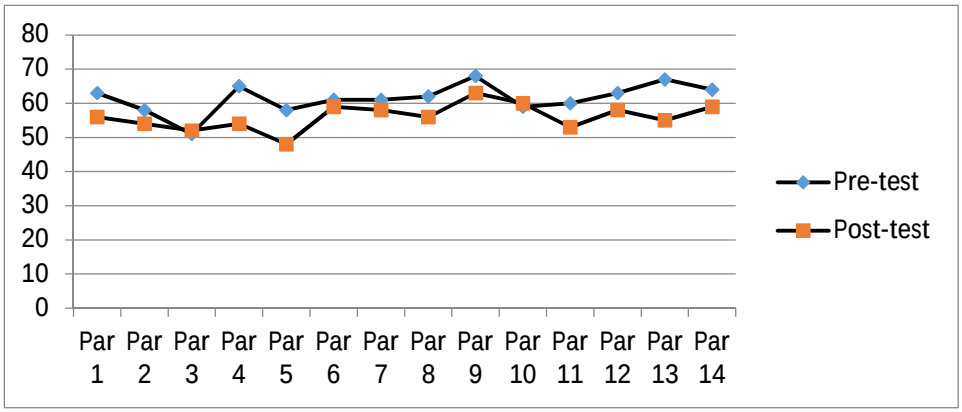
	Maslach Burnout Inventory (MBI)			
	Grup	Mean	***Std. Deviation***	N
Pre-test	kelompok kontrol	63.50	6.595	14
	kelompok eksperimen	61.43	4.292	14
	Total	62.46	5.561	28
Pos-test	kelompok kontrol	62.00	6.373	14
	kelompok eksperimen	56.07	3.812	14
	Total	59.04	5.972	28

Tabel 1 memperlihatkan penurunan rerata skor ***burnout*** baik pada kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol. Tabel 1 juga menunjukkan bahwa rerata pada saat pretes dan posttest mengalami perbedaan. Rerata ***pretest*** kelompok kontrol adalah 63.50 dan pada saat ***posttest*** rerata skornya mengalami penurunnya menjadi 62.00. Sedangkan kelompok eksperimen rerata pretestnya adalah 61.43 dan pada saat ***posttest*** mengalami penurunan menjadi 56.07. Skor rerata yang diperoleh akan mendapatkan pemahaman diagnostik yang lebih berarti bila dimasukkan dalam kategorisasi.

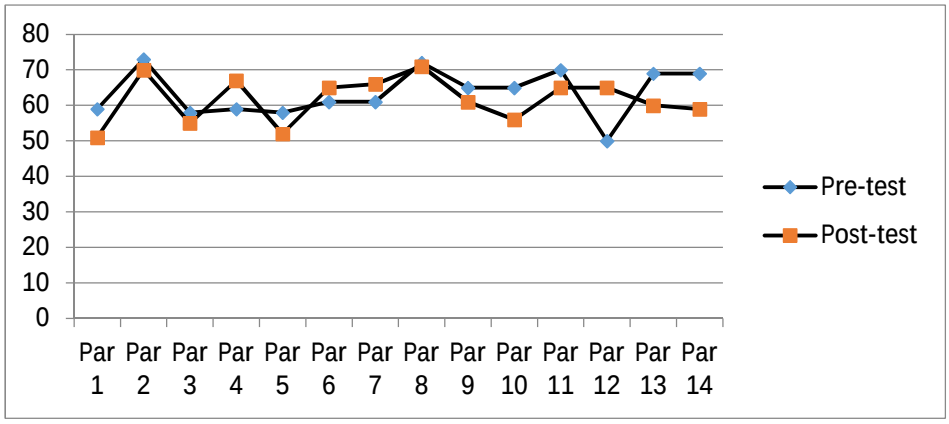
Tabel 2. Kategori rerata skor ***burnout***

Kriteria		Kelompok Eksperimen		Kelompok Kontrol	
Skor	Kategori	Pre	Post	Pre	Post
X≤38	Rendah				
38<X≤57	Sedang		56,07		
X>57	Tinggi	61,43		63,5	62,00

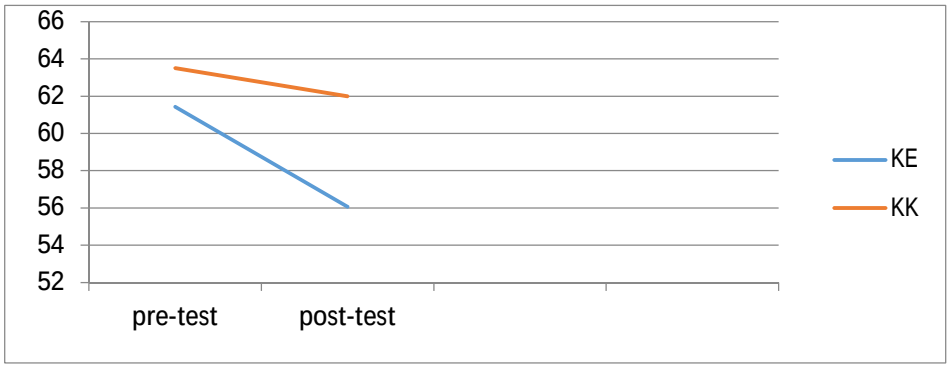
Tabel 2 memperlihatkan perubahan level kategorisasi kelompok eksperimen dari tinggi ke sedang, sedangkan untuk kelompok kontrol tidak terjadi perubahan kategorisasi tetap di kategori tinggi.



Gambar 1. Perubahan skor burnout kelompok eksperimen



Gambar 2. Perubahan skor burnout kelompok kontrol



Gambar 4. Perubahan skor burnout kelompok eksperimen (KE) dan kontrol (KK)

Tingkat ***burnout*** pada kelompok eksperimen yang diberikan pelatihan lebih rendah daripada kelompok kontrol tanpa perlakuan. Pengujian hipotesis menggunakan uji-t dengan terlebih dahulu mencari gain skor nya. Daftar skor ***burnout*** kelompok eksperimen dan kontrol tercantum dalam tabel. 3

Tabel 3. Daftar skor ***burnout pretest, posttest*** dan gain skor kelompok eksperimen dan kontrol

	Kelompok Eksperimen				Kelompok Kontrol		
Partisipan	Pre-test	Post-test	Gain skor	Partisipan	Pre-test	Post-test	Gain skor
1	63	56	-7	15	59	51	-8
2	58	54	-4	16	73	70	-3
3	51	52	1	17	58	55	-3
4	65	54	-11	18	59	67	8
5	58	48	-10	19	58	52	-6
6	61	59	-2	20	61	65	4
7	61	58	-3	21	61	66	5
8	62	56	-6	22	72	71	-1
9	68	63	-5	23	65	61	-4
10	59	60	1	24	65	56	-9
11	60	53	-7	25	70	65	-5
12	63	58	-5	26	50	65	15
13	67	55	-12	27	69	60	-9
14	64	59	-5	28	69	64	-5

Tabel 3 memperlihatkan penurunan skor ***burnout*** terjadi pada dua kelompok, baik itu kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol. Penurunan skor lebih banyak terjadi pada kelompok eksperimen, namun juga terlihat adanya penurunan skor ***burnout*** yang relatif besar dibanding partisipan lainnya pada kelompok kontrol yaitu partisipan 24 dan 27 yang mendapatkan skor penurunan ***burnout*** sebesar -9 poin. Untuk lebih jelas melihat seberapa besar selisih rerata penurunan skor ***burnout*** pada dua kelompok dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4 Selisih rerata skor ***burnout*** pada Kelompok eksperimen dan kontrol

Group Statistics					
Gain Skor	subyek	N	Mean difference	Std. Deviation	Std. Error Mean
Burnout	KE	14	-5.3571	3.95372	1.05667
	KK	14	-1.5000	7.04655	1.88327

Tabel 4 memperlihatkan selisih rerata ***post-test*** dan ***pre-test*** pada kelompok eksperimen sebesar -5.3571, sedangkan pada kelompok kontrol sebesar -1.5000. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penurunan tingkat ***burnout*** lebih banyak terjadi pada kelompok eksperimen. Kemudian untuk melihat perbedaan skor ***burnout*** pada kedua kelompok diuji dengan menggunakan uji-t, sebagaimana terlihat pada tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Hasil ***Independent sample t-test*** gain skor ***burnout***

	Levene's test		T	Sig.	keterangan
	F	Sig			
Gain skor	3.842	.061	-1.786	.086	Tidak signifikan

Hasil ***levene's test*** menunjukkan nilai F = 3.842 dan Sig > 0.05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data berasal dari dua sampel yang homogen. Selanjutnya didapatkan nilai t = -1.786 dan Sig > 0.05, menunjukkan perbedaan yang dihasilkan tidak signifikan, yang mengindikasikan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kelompok eksperimen dan kontrol.

Namun demikian tidak adanya perbedaan rerata skor ***burnout*** yang signifikan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol bukan berarti intervensi yang diberikan tidak efektif, melainkan karena adanya anomali data, yaitu adanya skor penurunan tingkat ***burnout*** pada kelompok kontrol yang relatif tinggi, sehingga mempengaruhi hasil. Adanya dua partisipan dari kelompok kontrol yang mempunyai penurunan skor ***burnout*** yang relatif besar walaupun tidak mendapatkan perlakuan ini mempengaruhi analisa data statistik. Sehingga keanehan data tersebut menjadi ancaman terhadap validitas internal dalam penelitian ini yang disebut ***regression*** (Campbell, D.T & Stanley, J.C, 2008). Jika dua skor yang berbeda tersebut tidak dimasukkan dalam analisa statistik, maka hasil yang didapatkan dapat dilihat dalam tabel 6

Tabel 6. Hasil ***Independent sample t-test*** gain skor ***burnout*** dengan menghilangkan dua skor sebagai outlier.

Gain skor	subyek	N	Mean difference	Std. Deviation	t	Sig
Burnout	KE	14	-5.3571	3.95372	-2.281	.036
	KK	12	-.2500	7.04655		

Dalam tabel 10 tersebut dapat terlihat nilai t menjadi -2.281 dan sig 0.036 (sig <0.05), sehingga dapat dikatakan ada perbedaan rerata skor ***burnout*** yang signifikan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Sehingga dapat diambil kesimpulan intervensi yang diberikan pada kelompok eksperimen terbukti efektif.

Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemberian ***emotional intelligence training*** terhadap penurunan tingkat ***burnout*** anggota kepolisian. Hasil analisis data menunjukkan bahwa rerata tingkat ***burnout*** anggota Samapta Polda Banten sebesar 61,43 berada pada kategori tinggi berdasarkan norma rerata hipotetik. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa kondisi yang terjadi di lapangan memang ditemukan adanya ***burnout*** pada anggota Samapta Polda Banten. Adanya indikasi ***burnout*** ini mendorong peneliti untuk membantu organisasi dengan alternatif solusi berupa

emotional intelligence training dalam mengatasi ***burnout*** anggota Samapta Polda Banten. Kemudian setelah dilakukan intervensi berupa ***emotional intelligence training*** rerata tingkat ***burnout*** turun menjadi 56,07 berada pada kategori sedang. Sehingga secara umum ***emotional intelligence training*** dapat menurunkan ***burnout*** pada anggota Samapta Polda Banten, terlihat dari menurunnya rerata skor ***burnout*** setalah dilakukan intervensi yang bergerak dari kategori tinggi ke sedang, dimana penurunan kategori tingkat ***burnout*** ini tidak terjadi pada kelompok kontrol yang tidak mendapatkan intervensi.

Dalam penelitian ini terdapat skor penurunan tingkat ***burnout*** pada kelompok kontrol yang relatif tinggi walaupun tidak mendapatkan perlakuan, hal ini bisa terjadi dikarenakan adanya interaksi antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol yang disebut ***participant effect*** (Seniati, L; Yulianto. A dan Setiadi B.N, 2009). Interaksi tersebut terjadi diluar kuasa peneliti, karena keterbatasan wewenang, peneliti tidak memungkinkan untuk melarang atau mengisolasi kelompok eksperimen supaya tidak berinteraksi dengan kelompok kontrol di luar perlakuan. Kelompok kontrol dan kelompok eksperimen adalah anggota Samapta Polda Banten dimana mereka melakukan tugas-tugas secara berkelompok dalam satuan setingkat pleton (± 30 orang) atau kompi (± 120 orang). Adanya interaksi tersebut sangat memungkinkan terjadi proses pembelajaran, dimana kelompok kontrol dimungkinkan untuk bertanya kepada kelompok eksperimen tentang apa saja yang sudah diberikan dalam intervensi, sehingga kelompok kontrol secara tidak langsung ikut pula mendapat perlakuan, walaupun hanya sedikit.

Sebagai makhluk yang memiliki kemampuan kognitif yang tinggi, Partisipan penelitian seringkali berusaha untuk mencari tahu apa yang akan mereka alami, apa yang harus mereka lakukan, serta merencanakan respon yang akan diberikan. Hal ini dapat mereka ketahui dari cara eksperimenter menyambut mereka, dari intruksi yang diberikan, tugas yang harus mereka kerjakan, dari setting penelitian dan peralatan yang digunakan, dan juga informasi yang mereka dengar tentang penelitian tersebut. Hal-hal ini disebut sebagai ***demand characteristic*** (Christensen dalam Seniati, L; Yulianto.A dan Setiadi B.N, 2009), yang membuat subyek termotivasi untuk berespon tertentu. Respon subyek ini bukan disebabkan manipulasi variable bebas yang diberikan dan dapat mempengaruhi hasil penelitian sehingga menurunkan validitas internal dari penelitian tersebut.

Dari hasil wawancara ditemukan informasi bahwa dua partisipan tersebut memang berusaha mencari informasi kepada rekannya yang mengikuti pelatihan tentang apa saja yang didapatkan. Kemudian dari informasi tersebut menginspirasi partisipan untuk merenung tentang kegelisahan yang dirasakannya. Setelah merenung mereka mendapatkan kesadaran diri bahwa selama ini perasaan tertekan dan kegelisahan yang dirasakan bersumber dari dalam dirinya sendiri yang tidak bisa memandang tekanan pekerjaan secara positif, sehingga reaksi yang muncul adalah emosi negatif seperti perasaan marah, ingin melawan/memberontak aturan. Mereka berusaha melihat tekanan pekerjaan tersebut secara positif. Kemampuan untuk tidak terlalu memikirkan emosi negatif dan mempertahankan emosi positif dapat meningkatkan sumber-sumber coping personal dan sosial (Gorgens-Ekermans & Brand, 2012). Meningkatkan motivasi diri dengan cara meminta nasihat dari orang tua, rekan atau senior sehingga dari mereka (orang tua, rekan atau senior) partisipan tersebut mendapat inspirasi untuk tetap termotivasi melaksanakan tugas. Kemampuan memotivasi diri ini membantu partisipan untuk terus bertahan dan terus berusaha menemukan banyak cara untuk bergerak maju dan membimbing ke arah tujuan. Ditambahkan oleh mereka (partisipan) bahwa kesadaran dan kejujuran tentang apa yang dirasakan adalah hal penting untuk bisa menemukan solusi dari kegelisahan dan tekanan yang dirasakan.

Dalam penelitian ini didapatkan informasi pada kelompok eksperimen terlihat bahwa rerata skor ***burnout*** menurun dari kategori sedang ke kategori rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa ***emotional intelligence training*** yang diberikan berpengaruh efektif menurunkan tingkat ***burnout*** anggota Samapta Polda Banten. Hal ini selaras dengan hasil penelitian Kaur. D, Sambasivan. S dan Kumar. N (2013) yang

menerangkan bahwa emotional intelligence mempengaruhi tingkat ***burnout*** pada perawat, dimana didalamnya terdapat korelasi yang negatif antara keduanya. Kemudian dalam penelitian Rimmer. R.B, Bedwell. S.E, Bay. R, Drachman. D, Torey. A., Foster. K.N, Caruso. D.M. (2006) menerangkan bahwa individu dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung memiliki tingkat ***burnout*** yang rendah dan lebih berhasil dalam pekerjaan, sehingga dalam penelitian tersebut menyarankan agar dilakukan pengembangan pelatihan untuk karyawan yang rentan terhadap ***burnout*** dengan memanfaatkan kecerdasan emosional.

Keefektifan ***emotional intelligence training*** yang diberikan terletak pada metode yang diberikan meliputi ranah kognitif, afektif dan skill. Pada ranah kognitif, partisipan diberikan informasi tentang kecerdasan emosional dan pentingnya dalam kehidupan baik dunia kerja maupun lingkungan keluarga. Kemudian, partisipan diajak untuk mempraktekkannya dalam sebuah aktifitas yang menggambarkan tentang materi yang diberikan sehingga dapat langsung merasakan (afektif) manfaat dari materi yang diberikan. Menurut Johnson dan Johnson (2001) pelatihan dibuat berdasarkan prinsip belajar mengalami ***(experiential learning)*** yang prosesnya tidak hanya dilakukan dengan pemberian materi saja tetapi juga diberi kesempatan untuk mengalami secara langsung perilaku-perilaku yang dilatihkan dalam bentuk tugas, kegiatan dan permainan yang bermakna (Ancok, 2005).

Manfaat dari pelatihan ini dapat dirasakan oleh partisipan kelompok eksperimen baik setelah peatihan langsung maupun setelah satu minggu kemudian dimana partisipan sudah mendapatkan kesempatan untuk mempraktekkan langsung dalam pekerjaannya sehari-hari. Sebelumnya partisipan belum paham bagaimana bersikap dalam menghadapi rekannya yang sedang dalam masalah, bagaimana pentingnya mendengarkan curahan hati rekan dengan empati, setelah mengikuti pelatihan pada umumnya para partisipan merasakan pentingnya ***empathy*** dalam berinteraksi dengan lingkungan (masyarakat dan rekan kerja). Sebagaimana yang dikatakan oleh partisipan PT:

> ***"Setelah mengikuti acara ini saya jadi bisa lebih mengenal tentang diri saya sendiri, mengenali watak perilaku dan karakter orang lain. Insya Allah dari acara ini saya akan mengubah diri saya agar menjadi lebih baik"***

Mengenali diri adalah bagian dari kompetensi kecerdasan emosional yaitu ***Self awareness*** dimana individu mampu mengenali dan memahami kualitas, intensitas dan durasi emosi yang dirasakan pada suatu saat dan menggunakannya sebagai panduan dalam proses pengambilan keputusan (Goleman. D, 2001). Mempunyai penilaian yang realistis terhadap kemampuan diri serta mempunyai alasan untuk percaya diri menjadi lebih baik lagi. Kemampuan tersebut membantu partisipan untuk menyadari stressor yang menekan dari dalam diri dan luar diri yang dirasakan saat ini. Pengenalan emosi yang dilanjutkan dengan pengelolaan emosi menyadarkan partisipan bahwa terkadang stressor dirasa sangat berat karena akumulasi yang terlalu tinggi.

Selain dirasakan oleh partisipan sendiri, peneliti juga melakukan ***follow up*** kepada pimpinan partisipan yang menjadi kelompok eksperimen apakah ada perubahan perilaku dari para partisipan setelah mendapatkan perlakuan, sebagaimana yang dikatakan oleh Iptu Hero selaku Pembina langsung, yaitu sebagai berikut :

> ***"Saya melihat anak-anak yang telah mengikuti pelatihan memang ada sedikit perubahan, yang paling saya amati adalah tingkat kehadiran dan ketepatan waktu apel. Saya melihat mereka-mereka itu lebih tepat waktu dan tingkat kehadirannya juga meningkat dibandingkan bulan-bulan kemaren. Kemudian saya melihat anak-anak itu lebih bersemangat walaupun akhir-akhir ini banyak sekali tugas penjagaan dan pengamanan yang mereka lakukan"***

Keterbatasan penelitian ini diantaranya adalah partisipan pada kelompok eksperimen dan kontrol berasal dari satu kelompok kerja yang sama sehingga memungkinkan terjadinya interaksi yang mengakibatkan kelompok kontrol juga mengalami penurunan tingkat ***burnout*** walaupun tidak ikut dalam intervensi. Kemudian ***follow up*** dilakukan hanya dengan melakukan wawancara dengan komandan partisipan berkaitan dengan perubahan dari para partisipan setelah mendapatkan perlakuan. Hal ini dilakukan karena beberapa kendala, yang pertama para partisipan dalam penelitian ini sudah diterjunkan ke lapangan untuk tugas pengamanan pasca pelantikan presiden Jokowi. Kedua setelah selesai tugas pengamanan para partisipan sudah ditugaskan ke wilayah untuk pembinaan karier mereka.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah terdapat peningkatan skor kecerdasan emosional kelompok eksperimen setelah mendapatkan perlakuan. Perbedaan tingkat ***burnout*** terjadi secara signifikan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol dimana pada kelompok eksperimen yang diberikan pelatihan ***emotional intelligence*** lebih rendah daripada kelompok kontrol tanpa perlakuan.

Hasil dan proses penelitian yang dilakukan membawa implikasi berupa saran untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan pelatihan pada anggota Polri di satuan kerja lain, melakukan ***follow up*** secara kuantitatif sehingga lamanya efek dari pelatihan dapat lebih terukur secara statistik. Melakukan kontrol terhadap kelompok eksperimen agar tidak berinteraksi dengan kelompok kontrol, sehingga memperkuat validitas internal penelitian dengan mengambil di dua Polda yang berbeda, sehingga kemungkinan interaksi antara dua kelompok dapat dieliminasi. ***Emotional intelligence training*** ini terbukti dapat mereduksi tingkat ***burnout*** anggota Samapta Polda Banten. Hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan organisasi Polri untuk melakukan intervensi yang sama bagi anggota Polri di satuan kerja lain dalam rangka merduksi tingkat ***burnout***.

Daftar Pustaka

Adil, A & Kamal, A. (2011). Rule of Display Role Demands and Affective Traits in Emotional Exhaution among Costmer Services. Pakistan Journal of Psychological Research. Vol. 27, 01-20.

Aditama, A. (2003). Gambaran ***Burnout*** pada Kepolisian. ***Skripsi.*** Universitas Indonesia.

Alcorn, D & Petrie, S. (1998). Police ***Burnout*** and Attitudes to Women and Domestic Violence. ***Justice Studies.*** Doctoral Student. Queenslan University of Technology. Australia.

Ancok, D. (2003). ***Outbound Management Training: Aplikasi Ilmu Perilaku Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia.*** Yogyakarta: UII Press.

Azwar, S. (2008). ***Penyusunan Skala Psikologi***. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Backteman-Erlanson, S. (2013). ***Burnout***, work, stress of conscience and coping among female and male patrolling police officers. ***Dissertation.*** Sweden : Umea University. Departement of Nursing.

Baker, B.A & Heuven, E (2006). Emotional Dissonance, ***Burnout***, and In-Role Performance Among Nurses and Police Officers. ***International Journal of Stress Management*** Vol. 13, No. 4, 423–440.

Balluerka, N., Aritzeta, A., Gorostiaga, A., Gartzia, L & Soroa, G. (2013). Emotional intelligence and depressed mood in adolescence: A multilevel approach. ***International Journal of Clinical and Health Psychology***. 13, 110-117.

Benson, S., Truskett, P.G., Findlay, B. (2007). The Relationship between ***burnout*** and emotional intelligence in Australian surgeons and surgical trainees. ***Journal Compilation The Royal Australian and Newzealand College of surgeon.*** SE 12, A79.

Brackett, M.A., Katulak, N.A. (2007). Emotional Intelligence in the Classroom: Skill-Based Training for Teachers and Students.

Campbell, D.T., Stanley, J.C. (2008). Experimental and Quasi-experimental design for Research. Houghton Mifflin Company Boston.

Clarke, N. (2010). Developing Emotional Intelligence Abilities Through Team-Based Learning. ***Human Resource Development Quarterly,*** vol. 21, no. 2: 119 – 138

Crowne, K.A. (2013). An Empirical Analysis of Three Intelligences Widener University. ***Canadian Journal of Behavioural Science / Revue canadienne des sciences du comportement***. Vol. 45, No. 2, 105–114.

Culver, D. (1999). A Review of Emotional Intelligence by Daniel Goleman: Implications for Technical Education. ***Watson School of Engineering and Applied Science*** SUNY-Binghamton.

Damle, A. (2013) Emotional Intelligence As A Function Of Overall Adjustment (Life-Skills) In Adolescents Indian Streams. ***Research Journal*** Vol. 3.

Dworkin, A.G. (1987). ***Teacher Burnout in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children***. State University of New York Press.

Fearson, C & Nicol, M. (2011). Strategies to assist prevention of ***burnout*** in nursing staf. ***Nursing Standard/RCN Publishing***. 26, 14, 35-39.

Gandi, J. C., Wai, P. S, Karick, H., & Dagona, Z. K. (2011).The Role of Stres and Level of Job ***Burnout*** in Job Performance Among Nurses. ***Mental Health in Family Medicine,*** 8, 181–94.

Garland, B. (2004). The Impact of Administrative Support on Prison Treatment: An exploratory study. ***The Prison Journal***. 84 (4), 452-471.

Goleman, D. (1995). ***Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ***. New York. Bantam Book.

Goleman, D. (2001). ***Working with Emotional Intelligence:*** Bantam books. Bussiness summaries.

Joewono, B.N. (2011). Jumlah Polisi di Indonesia belum ideal. Diunduh dari www.kompas.com diunduh Sabtu, 27 Mei 2013.

Kaur, D. Sambasivan, S & Kumar, N (2013) Effect of spiritual intelligence, emotional intelligence, psychological ownership and ***burnout*** on caring behaviour of nurses: a cross-sectional study. ***Journal of clinical nursing.***

Khoidin, M & Sadjijono. (2006). ***Mengenal figur Polisi kita,*** Laksbang Pressindo:Yogyakarta.

Kontras. (2012). Komisi untuk orang hilang dan korban kekerasan : ***Pemantauan aksi unjuk rasa menolak harga BBM.***

Lanawati, S. (1999). Hubungan antara Emotional Intelligence (EI) dan Intelligensi (IQ) dengan prestasi belajar siswa SMU Methodit di Jakarta. Tesis. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. Jakarta

Law, K.S., Wong, C.S., Huang, G.H & Li, X. (2007). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. ***Asia Pacific Journal Manage***. Springer Science Business Media 25:51–69

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2008). Early Predictors of Job ***Burnout*** and Engagement. ***Journal of applied Psychology***. Vol 93, 3, 498-512.

Lewis, N.J, Rees, C.E, Hudson, J.N, & Bleakley, A. (2005). Emotional Intelligence in Medical Education: Measuring the Unmeasurable?. ***Advances in Health Sciences Education. Springer*** 10:339–355

Lynn, A.B. (2000). ***50 Activities for Developing Emotional Intelligence.*** HRD Press, Inc. Amherst, Massachusetts.

Maslach, C., Schaufeli, W.B & Leiter, M. P. (2001). Job ***burnout***. ***Annual Review of Psychology***, 52, 397–422.

Mc Carty, W.P., Skogan, W.G. (2012). Job-Related ***Burnout*** Among Civilian and Sworn Police Personnel. ***Sage Publication***.

Moon, T.W & Won-Mo Hur. (2011). Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion, And Job Performance. ***Society for Personality Research***. 39(8), 1087-1096

Muarif, A. K. (2003). Hubungan antara Kecerdasan Emosional dan ***Burnout*** pada anggota Polri di Jakarta. ***Skripsi.*** Universitas Indonesia.

Natasha, L.E & David, L.T. (2011). Development of emotional intelligence-an experientalist approach. ***International Conference of Scientific Paper AFACES.*** 313-319.

Nicoara, P & Liliana-Amelia, V. (2012). ***Burnout*** – an Effect of Professional Stress in the Police Environment. ***International Conference on Economics, Trade and Development IPEDR.*** vol.36. IACSIT Press, Singapore.

Pishghadam, R., & Sahebjam, S. (2012). Personality and Emotional Intelligence in Teacher ***Burnout***. ***The Spanish Journal of Psychology***, ***15***(1), 227–236.

Rimmer. R.B, Bedwell. S.E, Bay. R, Drachman. D, Torey. A., Foster. K.N & Caruso. D.M. (2006). Emotional intelligence in the burn center and surgical intensive care unit A possible solution for improving employee satisfaction and reducing turnover and ***burnout***. ***Surgery, Arizona Burn Center, Phoenix, United States.***

Robbins, S.P. (2001), ***Organizational Behavior.*** New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). The ***burnout*** companion to study and practice: ***Acritical analysis.*** Washington, DC: Taylor & Francis.

Seniati, L; Yulianto.A dan Setiadi B.N (2009) Psikologi eksperimen. Jakarta: PT. Indeks

Shadish, W.R., T.D. Cook & D.T. Campbell. (2002) ***Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference***. Houghton Mufflin Company: New York.

Sharif, F., Rezaie, S., Keshafarzi, S., Mansoori, P & Ghadakpoor, S. (2013). Teaching the Emotional Intelligence to Intensive care unit Nurses and Their General Health : A Randomized Clinical Trial. ***International Journal Occupation Environment Medical.*** Vol. 4, 141-148.

Shipley, N. L., Jackson, M.J & Sagrest, S.L (2010). The effects of emotional intelligence, age, work experience, and academic Performance. ***Research in Higher Education Journal.***

Slaski, M., Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. ***Department of Psychology, University of Hertfordshire, UK. Stress and Health*** 19: 233–239

Stanetic & Tesanovic, G. (2013). Influence Of Age And Length Of Service On The Level Of Stress And ***Burnout*** Syndrome. ***Journal of Primary Health Centre Banja Luka.*** LXVI (3-4): 153-162. Departemen of Family Medicine, Medical Faculty Banja Luka.

Tribun News.com. (2013). Polri: Kejahatan di Indonesia terjadi setiap 91 detik. Diunduh pada Sabtu 24 Mei 2013.

Umar, B. W. (2008). Reformasi Kepolisian Republik Indonesia. ***Makalah.*** Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian. Jakarta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomer 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Van Dierendonck, D., Schaufeli, W.B. & Buunk, B.P. (2001). Toward a Process Model of Job ***Burnout***: Results from A Secondary Analysis. ***European Journal of Work and Organizational Psychology,*** 10, 41–52