

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini dilakukan terhadap 50 polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung. Selanjutnya hasil penelitian tersebut akan dibahas berdasarkan kerangka pemikiran dan kaitannya dengan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan pada bab II.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Status Responden

Responden pada penelitian ini adalah anggota polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung yang terdiri dari 50 orang. Berikut data demografinya:

Tabel 4.1

Data Demografis Responden

Kriteria	Subkriteria	Jumlah	Persentase
Usia	20-25 tahun	45 orang	90%
	26-30 tahun	5 orang	10%
Pendidikan terakhir	SMA	41 orang	82%
	SMK	5 orang	10%
	S1	4 orang	8%
Lama kerja	>1 – 2 tahun	31 orang	62%
	3 – 5 tahun	13 orang	26%
	>5 tahun	6 orang	12%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas mengenai data demografis respon berdasarkan usia diperoleh bahwa mayoritas responden berusia 20 tahun hingga 25 tahun sebesar 90% dan rentang usia antara 26 tahun hingga 30 tahun sebesar

10%. Ini memperlihatkan responden memasuki usia dewasa awal yang sudah mulai berorientasi pada tugas dan bertanggung jawab akan tugas yang diberikan.

Berdasarkan pendidikan terakhir, diperoleh data bahwa mayoritas responden adalah SMA sebanyak 82%, SMK sebanyak 10%, dan S1 sebanyak 8%. Hal ini dikarenakan penerimaan anggota Polisi minimal berpendidikan SMA sederajat.

Berdasarkan lama bekerja, diperoleh data mayoritas responden telah bekerja atau bergabung bersama institusi Kepolisian terutama Pengendali Massa adalah > 1 – 2 tahun sebanyak 62%, 3 – 5 tahun sebanyak 26%, dan > 5 tahun sebanyak 12%. Ini memperlihatkan bahwa responden masih dalam tahap menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaannya.

4.1.2 Hasil uji korelasi antara *Hardiness* dengan *Burnout*

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana hubungan antara *hardiness* dengan *burnout* pada anggota polisi pengendali massa Polrestabes Bandung. Perhitungan pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan menggunakan perhitungan *Spearman* dan bantuan menggunakan *software SPSS 21.0 for Windows*. Perhitungan tersebut memberikan hasil sebagaimana tercantum dalam tersebut.

Tabel 4.2

Hasil korelasi antara *hardiness* dengan *burnout*

		HARDINESS	BURNOU T
Spearman's rho	Correlation	1.000	-.130
	HARDINES Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.369
	N	50	50
BURNOUT	Correlation	-.130	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.369	.
	N	50	50

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara *Hardiness* dengan *Burnout* adalah -0,130 menurut besaran korelasi *Guilford* adalah korelasi lemah dengan nilai signifikan 0,369 yang berarti hubungan antara variabel *hardiness* dengan *burnout* tidak signifikan. Angka korelasi tersebut menjelaskan bahwa terdapat hubungan negatif antara *hardiness* dengan *burnout* dengan kata lain, pengujian hipotesis diterima. Korelasi negatif antara dua variable, artinya peningkatan skor pada variable tertentu, akan diikuti dengan penurunan skor pada variable yang lain. Dalam hal ini, peningkatan skor *hardiness* akan diiringi penurunan skor *burnout*, begitu pula sebaliknya jika terjadi penurunan skor *hardiness* akan diiringi dengan peningkatan skor *burnout*.

4.1.3 Hasil perhitungan korelasi aspek-aspek *hardiness* dengan *burnout*

Tabel 4.3

Hasil korelasi Komitmen dengan *Burnout*

		KOMITMEN	BURNOUT
Spearman's rho	KOMITMEN		
	Correlation Coefficient	1.000	-.063
	Sig. (2-tailed)	.	.662
	N	50	50
	BURNOUT		
	Correlation Coefficient	-.063	1.000
T	Sig. (2-tailed)	.662	.
	N	50	50

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara komitmen dengan *burnout* adalah -0,063, menurut *Guilford* korelasi yang ditunjukkan angka tersebut masuk kriteria korelasi lemah dengan nilai signifikan 0,662 yang berarti hubungan antara aspek komitmen dengan *burnout* tidak signifikan. Hal tersebut menjelaskan bahwa terdapat hubungan negatif antara dua variabel, artinya peningkatan pada skor komitmen akan diikuti dengan penurunan pada skor *burnout*, begitu pula sebaliknya.

Tabel 4.4

Hasil korelasi Kontrol dengan *Burnout*

Correlations

		KONTROL	BURNOUT
Spearman's rho	Correlation	1.000	-.118
	KONTRO Coefficient		
	L Sig. (2-tailed)	.	.416
	N	50	50
	Correlation	-.118	1.000
	BURNOU Coefficient		
T Sig. (2-tailed)	.416	.	
N	50	50	

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara kontrol dengan *burnout* adalah -0,118, menurut *Guilford* korelasi yang ditunjukkan angka tersebut masuk kriteria korelasi lemah dengan nilai signifikan 0,416 yang berarti hubungan antara aspek kontrol dengan *burnout* tidak signifikan. Hal tersebut menjelaskan bahwa terdapat hubungan negatif antara dua variabel, artinya peningkatan pada skor kontrol akan diikuti dengan penurunan pada skor *burnout*, begitu pula sebaliknya.

Tabel 4.5

Hasil korelasi Tantangan dengan *Burnout*

Correlations

		TANTANGA N	BURNOU T
TANTANG AN	Correlation	1.000	-.165
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.252
Spearman's rho	N	50	50
	Correlation	-.165	1.000
	Coefficient		
BURNOUT	Sig. (2-tailed)	.252	.
	N	50	50

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara tantangan dan *burnout* adalah -0,165, menurut kriteria *Guilford* hasil tersebut berada pada kriteria korelasi lemah dengan nilai signifikan 0,252 yang berarti hubungan antara aspek tantangan dengan *burnout* tidak signifikan, angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara tantangan dan *burnout*, korelasi negatif antara dua variabel tersebut artinya menunjukkan peningkatan skor tantangan akan diikuti penurunan skor *burnout*, begitu pula sebaliknya.

4.2 Profil *Hardiness*

Hardiness memiliki tiga aspek yaitu komitmen, kontrol, dan tantangan, maka selanjutnya dilakukan pembagian kategori menggunakan kriteria mutlak dari 30 item yang digunakan terdapat 26 item yang valid, sehingga diperoleh data melalui perhitungan sebagai berikut :

Nilai tertinggi : $26 \times 4 = 104$

Nilai terendah : $26 \times 1 = 26$

P : $104 - 26 = 78$

Kategori : $78 : 2 = 39$

Rendah = $26 - 65$

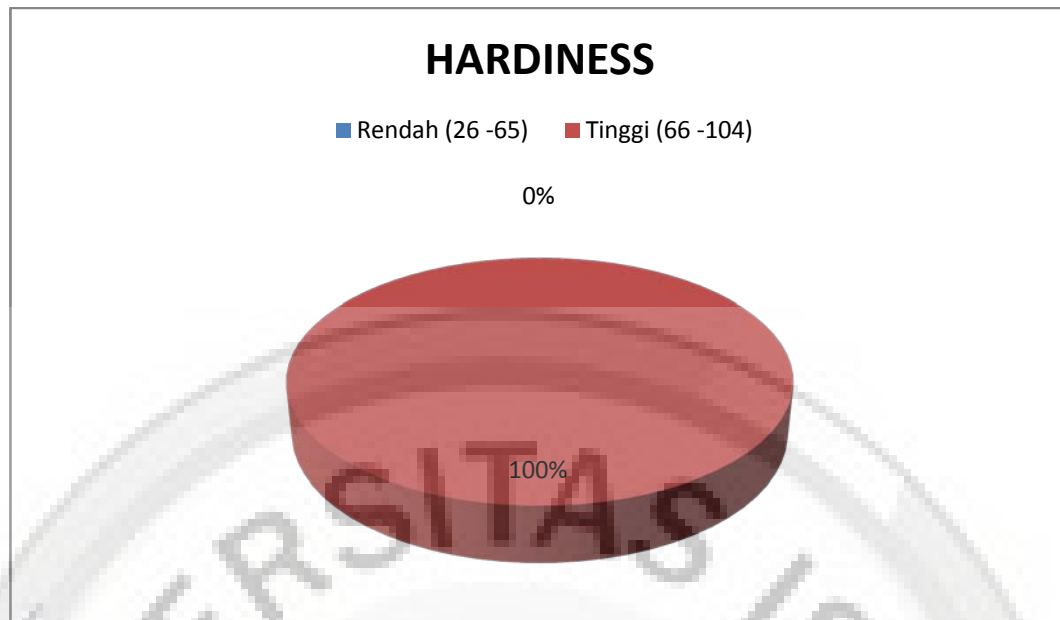
Tinggi = $66 - 104$

Berdasarkan skor yang diperoleh tersebut dibuat dua kategori *hardiness* yaitu *hardiness* tinggi dan *hardiness* rendah. Dalam mengkategorikan data mengenai *hardiness* dilakukan berdasarkan kategori jenjang dalam model distribusi normal, berikut hasil perhitungan tabulasi *hardiness* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung.

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi *Hardiness*

<i>Hardiness</i>		
	Frekuensi	%
Rendah	0	0%
Tinggi	50	100%



Gambar 4.1

Diagram lingkaran profil *Hardiness*

Berdasarkan diagram di atas, menunjukkan bahwa *hardiness* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung yang memiliki skor 26-65 tidak ada, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung yang masuk kedalam kriteria *hardiness* rendah. Sedangkan yang memiliki skor 66 – 104 terdapat 50 orang, hal ini berarti anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung masuk kedalam kriteria *hardiness* tinggi. Hal ini menjelaskan bahwa anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung memiliki komitmen dan kontrol yang baik terhadap pekerjaannya, serta mampu menghadapi tantangan yang ada ketika bertugas dilapangan.

4.2.1 Gambaran Aspek *Hardiness* : Komitmen, Kontrol , Tantangan

Akan diuraikan gambaran dari setiap aspek *hardiness*, selanjutnya akan dilakukan pembagian dua kategori. Aspek komitmen (*commitment*) memiliki skor

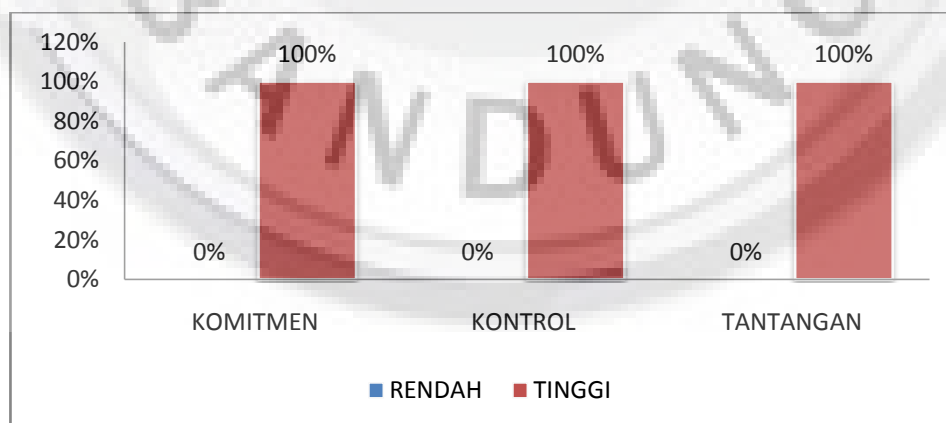
maksimal 36 dan skor minimal 9, aspek kontrol (*control*) memiliki skor maksimal 40 dan skor minimal 10, dan aspek tantangan (*challenge*) memiliki skor maksimal 28 dan skor minimal 7.

Tabel 4.7

**Persentase *hardiness* pada anggota Polisi Pengendali Massa
Polrestabes Bandung**

Aspek	Rendah		Tinggi		Jumlah	
	0	0%	50	100%	50	100%
Komitmen (<i>Commitment</i>)	0	0%	50	100%	50	100%
Kontrol (<i>Control</i>)	0	0%	50	100%	50	100%
Tantangan (<i>Challenge</i>)	0	0%	50	100%	50	100%

Berdasarkan tabel 4.7 apabila dilihat berdasarkan *Hardiness* yang tinggi, maka dapat dilihat *hardiness* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung adalah sebagai berikut :



Gambar 4.2

Diagram batang *Hardiness*

Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa *hardiness* yang dimiliki anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung, setiap aspeknya memiliki nilai yang tinggi hingga mencapai 100 %.

4.3 Profil *Burnout* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung

Burnout memiliki tiga aspek yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *low personal accomplishment*, maka selanjutnya dilakukan pembagian kategori menggunakan kriteria mutlak dari 22 item yang digunakan terdapat 18 item yang valid, sehingga diperoleh data melalui perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Nilai tertinggi} : 18 \times 7 = 126$$

$$\text{Nilai terendah} : 18 \times 1 = 18$$

$$P : 126 - 18 = 108$$

$$\text{Kategori} : 108 : 3 = 36$$

$$\text{Rendah} : 18 - 54$$

$$\text{Sedang} : 55 - 91$$

$$\text{Tinggi} : 92 - 126$$

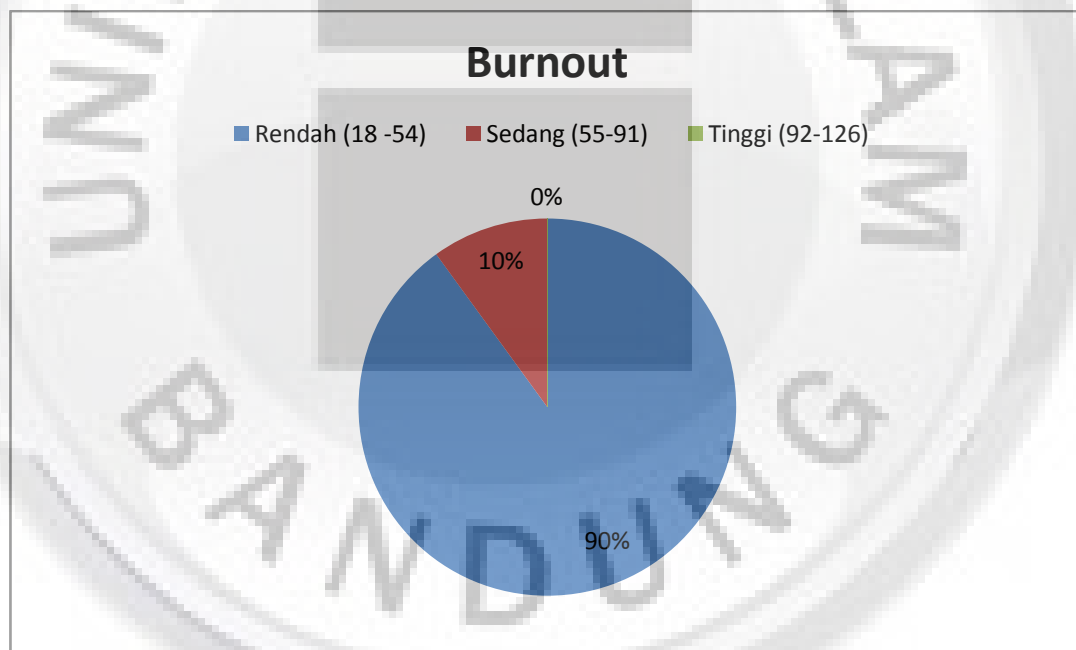
Berdasarkan skor yang diperoleh tersebut dibuat tiga kategori yaitu *burnout* rendah, *burnout* sedang, dan *burnout* tinggi. Dalam mengkategorikan data mengenai *burnout* berdasarkan kategori jenjang dalam model distribusi normal.

Berikut hasil perhitungan tabulasi *burnout* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung.

Tabel 4.8

Distribusi frekuensi *Burnout*

<i>Burnout</i>		
	Frekuensi	%
Rendah	45	90%
Sedang	5	10%
Tinggi	0	0%



Gambar 4.3

Diagram Lingkaran profil *Burnout*

Berdasarkan uraian di atas, menunjukkan bahwa *burnout* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung yang memiliki *burnout* rendah

adalah 45 orang dengan skor antara 18 - 54, yang memiliki *burnout* sedang adalah 5 orang dengan skor antara 55 – 91 , dan tidak ada yang memiliki *burnout* tinggi. Hal ini dapat menjelaskan bahwa anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung memiliki *burnout* pada kriteria yang rendah.

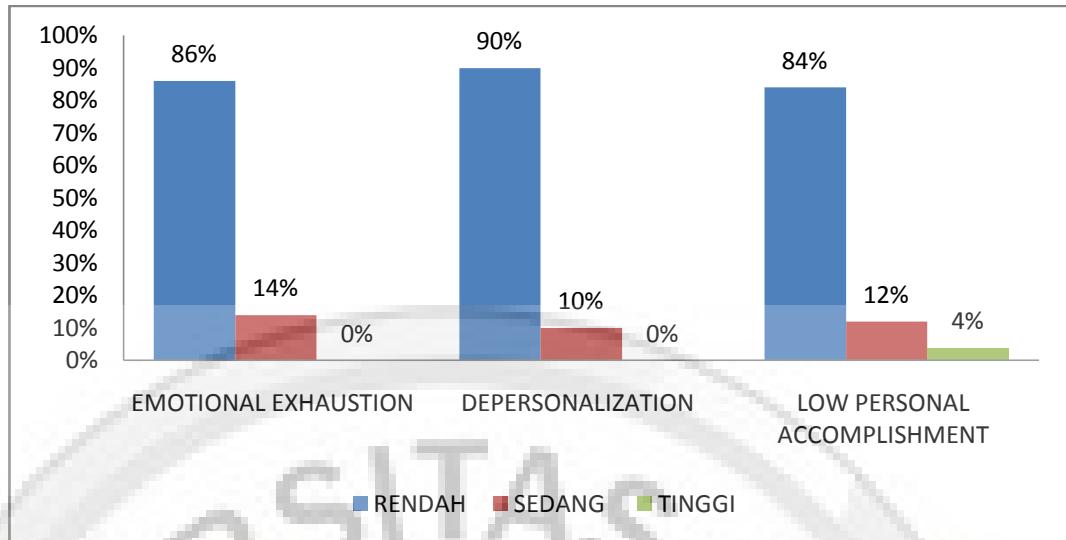
4.3.1 Gambaran aspek *Burnout* : *Emotional Exhaustion*, *Depersonalization*, dan *Low Personal Accomplishment*

Akan diuraikan gambaran dari setiap aspek *burnout*, selanjutnya akan dilakukan pembagian tiga kategori. Aspek *emotional exhaustion* memiliki skor maksimal 42 dan skor minimal 6, aspek *depersonalization* memiliki skor maksimal 28 dan skor minimal 4, dan aspek *low personal accomplishment* memiliki skor maksimal 56 dan skor minimal 8.

Tabel 4.9
Persentase *Burnout* pada anggota Polisi Pengendali Massa
Polrestabes Bandung

Aspek	Rendah		Sedang		Tinggi		Jumlah	
	Nilai	Persentase	Nilai	Persentase	Nilai	Persentase	Total	Persentase
<i>Emotional exhaustion</i>	43	86%	7	14%	0	0%	50	100%
<i>Depersonalization</i>	45	90%	5	10%	0	0%	50	100%
<i>Low personal accomplishment</i>	42	84%	6	12%	2	4%	50	100%

Berdasarkan tabel 4.9, apabila dilihat berdasarkan *burnout* yang tinggi, maka dapat dilihat melalui aspek *burnout* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung sebagai berikut :



Gambar 4.4

Diagram batang profil *Burnout*

Berdasarkan diagram batang 4.4 dapat dilihat aspek *burnout* yang dimiliki anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung, aspek *low personal accomplishment* yang memiliki jumlah yang tinggi sebesar 4%.

4.4 Tabulasi Silang keseluruhan Uji Korelasi Antara *Hardiness* dengan *Burnout*

Tabel 4.10

Tabulasi silang keseluruhan Uji Korelasi antara *Hardiness* dengan *Burnout*

HARDINESS * BURNOUT Crosstabulation								
Count	BURNOUT						Total	
	RENDAH		SEDANG		TINGGI		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%
HARDINESS TINGGI	45	90%	5	10%	0	0%	50	100%
Total	45	90%	5	10%	0	0%	50	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa anggota Polisi Pengendali Massa yang memiliki *hardiness* tinggi sebanyak 50 orang dengan persentase 100%, anggota Polisi Pengendali Massa yang memiliki *hardiness* tinggi dan mengalami *burnout* sedang sebanyak 5 orang dengan persentase 10% dan anggota Polisi Pengendali Massa yang memiliki *hardiness* tinggi dan mengalami *burnout* rendah sebanyak 45 orang dengan persentase 90%.

4.5 Pembahasan

Setelah dilakukan perhitungan statistik, didapatkan hasil yang terdapat pada tabel 4.2 yang menunjukkan bahwa $t_{hit} > t_{tab}$ berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan antara *hardiness* dengan *burnout* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung dengan nilai koefisien korelasi *rank spearman* sebesar -0,130. Berdasarkan norma keeratan korelasinya, nilai korelasi tersebut berada pada taraf korelasi lemah, yang artinya bahwa ada hubungan yang lemah antara *hardiness* dengan *burnout* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung.

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilihat bahwa dari 50 anggota Polisi Pengendali Massa yang mengalami *burnout* terdapat 5 responden mengalami *burnout* sedang (10%), dan 45 responden yang mengalami *burnout* rendah (90%).

Menurut teori yang dikemukakan oleh Maslach, taraf tingkat tinggi terjadinya *burnout* terdiri dari tiga tingkatan yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Pada taraf tinggi dan sedang dapat dikatakan individu tersebut mengalami

burnout, sedangkan pada taraf rendah dapat dikatakan individu tersebut tidak mengalami *burnout*.

Hal ini terjadi pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung, tidak ditemukan responden dengan tingkat *hardiness* yang rendah dan tidak ditemukan responden dengan tingkat *burnout* yang tinggi. Artinya, responden akan mampu melewati situasi-situasi yang akan memungkinkan timbulnya *burnout*, karena individu dengan *hardiness* tinggi akan memiliki komitmen dalam menghadapi hambatan-hambatan yang terjadi saat bertugas dan memiliki kontrol yang baik akan dirinya serta dapat menikmati hasil kerja yang dia dapatkan.

Dengan melihat data pada tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung terdapat hubungan yang lemah pada aspek komitmen dengan *burnout*, hal ini menunjukkan bahwa terdapat responden yang mengalami *emotional exhaustion* sebagai salah satu aspek yang menandakan seseorang mengalami *burnout*. Pada tabel 4.4 dapat kita lihat korelasi antara aspek kontrol dengan *burnout* yang tidak memiliki hubungan negative menunjukkan bahwa kontrol yang dimiliki anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung masih kurang sehingga menyebabkan tingginya aspek *depersonalization*, dan pada tabel 4.5 dapat dilihat juga nilai korelasi antara aspek tantangan dengan *burnout* yang termasuk kedalam kriteria korelasi lemah, hal ini menyebabkan anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung mengalami *low personal accomplishment* karena kurang mampu mempersiapkan diri dalam menghadapi perubahan-perubahan yang menjadi tantangan dilapangan.

Pada gambar 4.2 diagram batang profil *hardiness* menjelaskan bahwa dari ketiga aspek *hardiness* memiliki nilai yang tinggi hingga 100%, Menurut teori

hardiness dari Schultz dan Schultz (2002), menjelaskan bahwa individu yang memiliki tingkat *hardiness* yang tinggi memiliki sikap yang membuat mereka lebih mampu dalam melawan stress. Dari diagram batang diatas menjelaskan bahwa dimensi *hardiness* pada anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung memiliki jumlah yang tinggi pada setiap aspeknya yaitu komitmen, kontrol, dan tantangan. Individu yang memiliki komitmen yang tinggi akan mampu berkomitmen secara mendalam dengan pekerjaannya dan hal-hal yang disenanginya, serta mereka dapat mengontrol atau mempengaruhi kejadian-kejadian dalam hidupnya dan mereka memandang perubahan sebagai suatu yang menarik dan menantang dari pada menganggap hal tersebut sebagai hal yang mengancam.

Hal ini tercermin pada perilaku anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung yang selalu siap kapan pun mereka dibutuhkan untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, mampu mengikuti arahan dari atasan.

Kontrol yang tinggi merujuk pada persiapan yang dilakukan para anggota Polisi Pengendali Massa ketika menghadapi massa, baik itu perencanaan secara kelompok ataupun individual, sehingga mampu mengurangi resiko gagal saat bertugas dengan strategi yang tepat.

Tantangan yang tinggi merujuk pada kemampuan anggota Polisi Pengendali Massa dalam menghadapi perubahan yang terjadi pada saat bertugas, dimana dituntut untuk fleksibel dalam setiap perintah tugas yang diberikan, dan

menjadikan hal tersebut sebagai suatu hal yang menantang serta mampu menyelesaikan tugas dengan hasil yang maksimal.

Selain itu dilihat dari gambar 4.4 diagram batang profil *burnout* terdapat aspek *low personal accomplishment* yang memiliki jumlah yang tinggi sebesar 4% persen berdasarkan kriteria tinggi sedangkan pada aspek *emotional exhaustion* dan *depersonalization* tidak ada responden yang memiliki kriteria yang tinggi.

Jika kita melihat pada norma *burnout*, anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung mengalami *burnout* yang rendah, karena pada aspek *emotional exhaustion* dan *depersonalization* rendah dengan perolehan nilai masing-masing 86% dan 90%, sedangkan pada aspek *low personal accomplishment* tinggi dengan perolehan nilai 4%

Menurut Maslach *burnout* memiliki tiga aspek yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *low personal accomplishment*. *Emotional exhaustion* (EE) merupakan individu yang mengalami kelelahan emosional yang sangat tinggi, yang disebabkan karena adanya tuntutan emosional dan psikologis yang eksekif dalam tugasnya, disertai dengan perlibatan diri yang mendalam terhadap tugas tersebut.

Depersonalization (DP) merupakan sikap membedakan orang yang seharusnya ditolong sebagai usaha menjauhkan diri secara psikologis dari keterlibatan dengan kebutuhan massa. Muncul sikap sinis, kasar, menyalahkan, dan tidak peduli dengan massa.

Low personal accomplishment (PA) merupakan perasaan tidak berdaya karena kegagalan dalam menyelesaikan tugas yang mengakibatkan gejala stress

dan depresi, sehingga ketika seseorang yakin bahwa apa yang dilakukannya sudah tidak memberi hasil yang baik, maka ia akan berhenti berusaha.

Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan burnout tetap terjadi pada responden yang memiliki *hardiness* tinggi yaitu faktor situasional dan faktor demografi. Sejalan dengan penjelasan dari Christina Maslach (2001) yang mengatakan bahwa faktor situasional dapat mempengaruhi terjadinya *burnout* karena beban kerja yang berlebihan, minimnya fasilitas, dan kurangnya dukungan sosial.

Anggota Polisi Pengendali Massa memiliki beban kerja yang berat, dimana mereka diharuskan untuk selalu siap siaga kapan pun dibutuhkan, beban kerja yang berat dapat dilihat ketika mereka menghadapi situasi demonstrasi yang berakhir anarkis, dimana mereka mempersiapkan dirinya untuk menghadapi para demonstran yang anarkis tapi disisi lain mereka harus tetap bisa menjaga ketertiban masyarakat yang berada disekitar lokasi demonstrasi.

Selain faktor situasional Maslach mengatakan faktor demografi juga menjadi salah satu penyebab terjadinya *burnout* pada Anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung, faktor demografi yang dilihat pada penelitian ini adalah usia, jenjang pendidikan, dan lamanya bekerja.

Menurut Maslach *burnout* akan tetap muncul pada pekerja yang masih muda dibandingkan yang sudah tua. Pekerja yang lebih muda biasanya belum cukup pengalaman dan kurang matang secara emosional, pada penelitian ini terdapat 45 responden yang berusia antara 20 tahun – 25 tahun. Berdasarkan jenjang pendidikan *burnout* akan lebih banyak dialami oleh individu dengan pendidikan tinggi, karena semakin tinggi tingkat pendidikan akan semakin tinggi

pula aspirasinya, pada penelitian ini terdapat 4 responden yang memiliki jenjang pendidikan S1. Dari lamanya bekerja semakin lama mereka bergabung dengan tempat mereka bekerja, maka kemungkinan *burnout* muncul akan kecil, namun pada kenyataannya terdapat 31 responden yang lama kerjanya antara > 1 – 2 tahun, sehingga mereka masih dalam tahap penyesuaian diri dengan lingkungan kerjanya.

Berdasarkan tabulasi silang terdapat 90% anggota yang berada pada kriteria *hardiness* yang tinggi dan *burnout* pada kriteria rendah, nilai tersebut menjelaskan bahwa dua aspek pada *burnout* yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization* berada pada taraf yang rendah dan *low personal accomplishment* berada pada taraf tinggi sedangkan pada variabel *hardiness* ketiga aspeknya yaitu komitmen, kontrol, dan tantangan pada kriteria tinggi. Dari hasil ini didapatkan data bahwa 5 orang yang mengalami *burnout* sedang ini memiliki usia antara 20 tahun hingga 25 tahun, dilihat dari usia tersebut akan sangat mudah bagi anggota Polisi Pengendali Massa Polrestabes Bandung terpancing dalam segi emosi yang menyebabkan mereka merasa putus asa, mudah marah, tidak peduli terhadap lingkungan sekitarnya, dan merasa kurang puas akan hasil kerjanya.

Akan tetapi semua hal yang dimiliki oleh anggota Polisi Pengendali Massa tersebut dengan kata lain komitmen mereka, kontrol diri dalam menghadapi tantangan ketika bertugas mereka dapat mengatasinya dengan baik, meskipun harus terus memperjuangkan untuk menjaga diri agar terhindar dari kelelahan emosional yang berkepanjangan, rasa tidak berdaya akan tugas yang dihadapi, dan tetap mengikuti struktur dan norma yang telah ditentukan oleh institusi serta tetap

dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat agar tercipta ketertiban masyarakat. Oleh karena itu tetap bertahan dengan situasi tersebut dan akhirnya mengalami *burnout*. Bekerja melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar, dan memahami masalah orang lain (Freudenberg dalam Farber, 1991). Pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional karena dapat memberikan penguatan positif atau sebaliknya bagi kedua belah pihak.

