

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga pemasyarakatan merupakan sebuah instansi pemerintahan yang berfungsi sebagai tempat untuk melakukan pembinaan terhadap narapidana, baik secara fisik maupun spiritual. Narapidana merupakan individu yang telah terbukti bersalah atas tindakan kriminal dan dijatuhi hukuman penjara oleh pengadilan dan ditempatkan di lapas atau rutan untuk menjalankan pembinaan. Menurut UU No.12 Tahun 1995 pada pasal 2 mengenai Pemasyarakatan, tujuan utama pemasyarakatan adalah untuk membentuk warga binaan pemasyarakatan (WBP) atau narapidana menjadi individu yang mampu memperbaiki diri, tidak mengulangi tindak pidana, dan dapat diterima kembali di masyarakat (Ditjenpas, 2021). Untuk mencapai tugas dan fungsi pemasyarakatan, lembaga pemasyarakatan dibantu oleh petugas pemasyarakatan yang merupakan Petugas Negeri Sipil di bawah naungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan.

Dalam praktiknya, petugas pemasyarakatan bertanggung jawab atas pelayanan terhadap narapidana, pengaturan kebijakan dan prosedur program pembinaan dan rehabilitasi, serta memastikan para narapidana menjalani hukuman dengan baik sambil mempersiapkan diri untuk reintegrasi sosial (Tewksbury & Higgins, 2006). Pentingnya peran petugas pemasyarakatan ini tidak hanya dilihat dari tanggung jawab mereka pada pelaksanaan fungsi

lapas yaitu pembinaan dan rehabilitasi, namun juga bertanggung jawab menjaga keamanan dan fasilitas narapidana (Ditjenpas, 2021). Salah satu bidang yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban lapas adalah Kesatuan Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan (KPLP). Petugas KPLP dituntut untuk memastikan kondisi lapas/rutan tetap stabil dan kondusif. Tidak jarang, saat menjalankan tugasnya, petugas akan dihadapkan pada situasi penuh konflik dan beresiko (Ditjenpas, 2015).

Dibandingkan dengan profesi keselamatan lain seperti polisi, operator, dan pemadam kebakaran, petugas pemasyarakatan memiliki konsekuensi lebih tinggi mengalami gangguan kesehatan mental (Carleton dkk., 2018) Hal ini dikarenakan dalam menjalankan tugasnya, petugas akan berkomunikasi, berhubungan, dan berhadapan langsung dengan narapidana yang merupakan individu dengan berbagai macam permasalahan. Oleh sebab itu, petugas pemasyarakatan merupakan salah satu pekerjaan yang rentan mengalami stres kerja (Senol-Durak dkk., 2006).

Stres kerja merupakan perasaan disfungsi personal yang dimiliki individu akibat kondisi atau tuntutan di tempat kerja yang melebihi kemampuan mereka (Parker & DeCotiis, 1983). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2023) pada 85 orang petugas Lapas Kelas IIA Ambon menemukan bahwa tingkat stres kerja pada petugas tergolong sangat tinggi. Penelitian serupa juga dilakukan Awalia dan Pangestuti (2023) yang menemukan bahwa sebanyak 74 petugas Lapas Narkotika Kelas IIB Muara Sabak berada pada tingkat stres kerja yang sangat tinggi. Novtan dan Putra

(2021) juga menambahkan dalam hasil penelitiannya bahwa tingginya tingkat stres kerja pada sipir difaktori oleh lingkungan tempat mereka kerja. Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat stres kerja pada petugas pelayan cenderung tinggi.

Menurut Zainal dan Ashar (2023) stres kerja yang dirasakan petugas dapat diidentifikasi melalui tiga aspek utama, yaitu gejala fisik, gejala perilaku, dan gejala psikologis. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada 12 petugas KPLP Lapas Kelas IIA Padang dengan melihat gejala stres kerja yang muncul, ditemukan bahwa dari aspek fisik yang dirasakan petugas meliputi kelelahan fisik terus menerus, peningkatan frekuensi berkeringat, kesulitan tidur nyenyak, sakit kepala, ketegangan otot, serta kesulitan berkonsentrasi. Sementara itu, dari gejala perilaku yang tampak pada petugas antara lain hilangnya nafsu makan, mudah bosan, dan sulit berkonsentrasi. Di sisi lain, dari gejala psikologis, petugas melaporkan munculnya kecemasan, kesulitan dalam mengontrol emosi, mudah marah dan menjadi lebih sensitif, serta sering memendam perasaan. Stres kerja apabila tidak dikelola dengan baik akan memberikan dampak negatif pada petugas pelayan.

Menurut Rizkiyani dan Saragih (2012) salah satu dampak stres kerja yang tidak dikelola dengan baik adalah menurunnya kinerja petugas. Stres kerja yang dialami petugas pelayan juga dapat berdampak pada meningkatnya absensi kerja, menurunnya produktivitas, tingginya tingkat *turnover*, dan berkurangnya minat bekerja. Selain itu, menurut Senol-Durak

dkk. (2006) stres kerja dapat berdampak pada kesehatan petugas, menyebabkan kelelahan, dan mengganggu organisasi.

Finney dkk. (2013) juga menambahkan bahwa selain berpengaruh pada organisasi, stres kerja ini juga dapat memicu konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Hal ini didukung oleh hasil wawancara kepada salah satu petugas KPLP yang menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang penuh tekanan menyebabkan munculnya ketidakstabilan emosi yang dampaknya bukan hanya dirasakan ketika selama berhadapan dengan narapidana saja, namun berdampak juga pada rekan kerja dan keluarga. Petugas menyatakan emosi negatif yang diterima di tempat kerja sering kali terbawa hingga berada di rumah, sehingga petugas kerap merasa mudah tersinggung dan menjadi sensitif.

Salah satu faktor yang menjadi penyebab stres kerja pada petugas adalah lingkungan di tempat kerja yang dinilai sebagai sesuatu yang penuh tekanan atau melampaui sumber daya dan membahayakan kesejahteraan petugas (Senol-Durak dkk., 2006). Hasanah dan Atmasari (2021) menyatakan salah satu faktor lingkungan yang menjadi penyebab stres kerja pada petugas adalah narapidana. Hal ini mencakup interaksi antara petugas dengan narapidana, interaksi antar narapidana, dan kondisi lapas/rutan yang *overcrowding*.

Faktor pertama, interaksi yang terjadi antara petugas dengan narapidana selama proses pengamanan dan pengawasan. Petugas akan berhadapan dengan narapidana yang sewaktu-waktu bisa saja menunjukkan

perilaku tidak terduga seperti agresi fisik dan verbal yang berpotensi mengancam keselamatan mereka. Situasi yang tidak menentu ini menyebabkan petugas selalu dalam keadaan penuh kewaspadaan dan rasa khawatir (Dwipa, 2021). Hal ini didukung oleh hasil wawancara salah satu petugas KPLP Lapas Kelas IIA Padang yang menyebutkan ketika berhadapan dengan narapidana, ada perasaan takut, cemas, dan khawatir yang muncul akan keselamatan petugas selama bekerja. Terlebih narapidana yang dihadapi memiliki tubuh besar, bertato, terlihat sangar dan tidak ragu menunjukkan gestur mengancam seperti mengasah pisau di depan petugas.

Faktor kedua, interaksi yang terjadi antar narapidana. Salah satu bentuk stresor petugas dari interaksi antar narapidana adalah munculnya perkelahian dan tindakan kekerasan antar narapidana. Berdasarkan hasil penelitian Ramadhan (2023) di Lapas Kelas IIA Padang, faktor pemicu tindak kekerasan antar narapidana dikarenakan munculnya kelompok penguasa. Kelompok yang dianggap lemah cenderung rentan menjadi sasaran perkelahian dan tindak kekerasan dari kelompok yang dominan. Perkelahian ini tentunya bukan hanya memberikan dampak negatif pada narapidana saja, namun petugas juga turut terdampak. Menurut Marszalek (2020), perkelahian antar narapidana sering kali menciptakan tekanan mental bagi petugas. Ketika perkelahian terjadi, petugas tidak hanya dituntut untuk segera meredakan situasi dengan sigap dan profesional, tetapi juga harus menjaga keselamatan diri mereka serta narapidana lainnya yang mungkin tidak terlibat. Perkelahian antar narapidana ini sering kali menyebabkan petugas merasa jengkel, kesal

dan marah dikarenakan dapat menciptakan situasi lapas menjadi tidak kondusif dan terkendali.

Faktor ketiga, *overcrowding*. *Overcrowding* terjadi ketika lapas atau rutan menampung narapidana dan tahanan melebihi kapasitas daya tampung seharusnya tanpa diikuti penambahan ruang dan daya tampung hunian (Novian dkk, 2018). Situasi ini menyebabkan kondisi kamar hunian menjadi lebih sempit dan pengap. Akibatnya kemungkinan terjadinya pergesekan dan perkelahian antar narapidana semakin tinggi (Ambasari & Astuti, 2020). Hal ini menciptakan situasi emosional yang kompleks, lantaran petugas dengan jumlah yang sedikit akan dihadapkan dengan narapidana dalam jumlah yang banyak. Petugas mungkin saja merasa takut, cemas, dan khawatir akan keselamatan mereka.

Berdasarkan ketiga faktor diatas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja yang dirasakan oleh petugas pemasyarakatan tidak terlepas dari peran emosional yang melekat dalam pekerjaannya. Menurut Grammatico (2017), petugas dituntut untuk tetap menjaga ketenangan, tetap terkendali, dan juga sabar saat menghadapi narapidana, meskipun secara internal emosi yang dirasakan sebenarnya oleh petugas berupa perasaan marah, kesal, dan jengkel sehingga kerap kehilangan kesabaran kepada narapidana. Hal ini menyebabkan terjadinya pertentangan emosi lantaran petugas yang terlihat sabar dan tenang, bisa saja sebenarnya merasakan emosi negatif seperti marah dan kesal, namun mereka dituntut untuk tidak menampilkan emosi tersebut dihadapan narapidana. Situasi pertentangan atau perbedaan emosi yang

dirasakan sebenarnya oleh petugas dengan emosi yang ditampilkan saat mereka bekerja ini disebut sebagai disonansi emosi atau *emotional dissonance* (Tewksbury & Higgins, 2006).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada sejumlah petugas KPLP ditemukan bahwa sebanyak 53,8% petugas merasakan emosi marah, jengkel dan kesal ketika berhadapan dengan narapidana yang memberontak dan sulit diatur. Sementara itu, sebanyak 61,5% petugas berusaha tidak menampilkan kemarahan dan perasaan negatif mereka dengan tetap tenang dan tetap sabar. Terlebih adanya tuntutan untuk tetap profesional dengan mengedepankan prosedur dan pendekatan secara persuasif dalam menghadapi narapidana. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan emosi yang dirasakan sebenarnya oleh petugas dengan emosi yang mereka tampilkan selama bekerja pada petugas KPLP Lapas Kelas IIA Padang.

Situasi ini dapat menimbulkan dilema emosional pada petugas masyarakat. Ketika dihadapkan pada situasi menegangkan, petugas mungkin akan merasa takut atau cemas. Namun, ekspresi emosi semacam itu tidak boleh terlihat di depan narapidana, karena hal ini dapat mempengaruhi persepsi narapidana terhadap otoritas petugas dan menurunkan kemampuan mereka dalam mengendalikan situasi (Ardy & Yuska, 2022). Hal inilah yang menyebabkan petugas yang sebelumnya merasakan takut atau cemas, namun mereka harus tetap menghadapi situasi tersebut dengan menyembunyikan emosi pribadi agar tetap dapat menampilkan sikap yang tenang di hadapan

narapidana sehingga situasi lapas tetap tenang dan kondusif (Grammatico, 2017).

Jika situasi ini berlangsung secara terus menerus, maka beban emosional akan meningkat yang pada akhirnya menyebabkan kelelahan emosional dan ketidakmampuan petugas untuk mempertahankan disonansi emosi mereka, sehingga dapat memicu kehilangan kontrol emosi pada petugas (Senol-Durak dkk., 2021). Hal ini akan berdampak pada keefektifan pembinaan dan rehabilitasi terhadap narapidana lantaran kesesuaian program tersebut dipengaruhi oleh emosi yang diungkapkan petugas pemasyarakatan (Tewksbury & Higgins, 2006). Dengan kata lain, keberhasilan pelaksanaan pelayanan ditentukan bagaimana emosi dan perilaku yang ditunjukkan oleh petugas pemasyarakatan kepada narapidana. Oleh sebab itu, petugas dituntut untuk tetap tenang dan terkendali meskipun sebenarnya ada emosi negatif yang muncul ketika berhadapan dengan narapidana. Proses disonansi emosi ini jika terjadi dalam jangka waktu yang lama akan berpengaruh pada stres kerja petugas pemasyarakatan (Tewksbury & Higgins, 2006).

Banyak penelitian terdahulu yang membahas *emotional dissonance* dengan stres kerja. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Jeon dkk. (2022) pada 468 karyawan *call center* ditemukan bahwa disonansi emosi memiliki hubungan positif dengan stres kerja, yang artinya semakin tinggi disonansi emosi karyawan maka akan semakin tinggi pula stres kerja mereka. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Sulakkana dan Weerasinghe (2020) pada 141 karyawan di sektor jasa juga menemukan hubungan yang positif

antara disonansi emosi dengan stres kerja. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Iyer dan Yadav (2019) mengenai *emotional dissonance* sering kali dikaitkan dengan individu yang bekerja pada sektor jasa seperti guru, dokter, perawat, dan *sales executive*. Namun, peneliti ingin berfokus pada hubungan *emotional dissonance* dengan stres kerja pada petugas pemasyarakatan.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Tewksbury dan Higgins (2006) mengenai pengaruh *emotional dissonance* terhadap stres kerja pada 211 petugas penjara di Kentucky, dilakukan kepada seluruh karyawan dan tidak terfokus pada petugas yang memiliki kontak langsung lebih banyak dengan narapidana. Sedangkan faktor lingkungan seperti interaksi dengan narapidana memberikan dampak yang kuat terhadap tingkat stres kerja yang dirasakan petugas pemasyarakatan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik hendak meneliti hubungan *emotional dissonance* dengan stres kerja pada petugas pemasyarakatan yang memiliki interaksi langsung lebih banyak dengan narapidana pada petugas KPLP Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *emotional dissonance* dengan stres kerja pada petugas KPLP Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara *emotional dissonance* dengan stres kerja pada petugas KPLP Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini sebagai sumber yang memberikan informasi teoritis dan menambah keilmuan bagi psikologi serta sebagai titik tolak bagi peneliti berikutnya yang ingin mengembangkan masalah lebih lanjut, terutama yang membahas tentang *emotional dissonance* dan stress kerja pada petugas lapas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh:

1. Ilmuwan dan praktisi di bidang psikologi dan kesehatan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya mengenai *emotional dissonance* dan stress kerja pada petugas KPLP di lembaga pemasyarakatan.
2. Lembaga Pemasyarakatan sebagai informasi terkait *emotional dissonance* dan stress kerja yang dialami petugas KPLP sehingga dapat merancang pelatihan manajemen stres dan pengelolaan emosi bagi petugas.