

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia serta dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diatur oleh manusia sebagai sumber daya yang strategis dalam kegiatan institusi maupun organisasi. Tanpa adanya SDM, institusi tersebut tidak dapat berkembang sesuai dengan yang diharapkan. Keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang dihasilkan.

Sumber daya manusia yang tangguh, berkualitas dan profesional merupakan harapan besar suatu organisasi, karena tentu akan dengan mudah memperoleh kinerja yang diharapkan oleh organisasi tersebut, yaitu kinerja yang optimal dan diinginkan oleh pegawai secara individu maupun kelompok. Begitu juga jika sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut berkualitas dan profesional maka tujuan organisasi akan dapat dengan mudah diwujudkan (Sinambela, 2012).

Salah satu bagian organisasi terpenting yang ada di Indonesia adalah Kepolisian. Dalam buku undang-undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia “bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada

masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Undang-Undang RI, 2002).

Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menjalankan perannya sesuai dengan amanat perundang-undangan, maka POLRI harus benar-benar dapat bekerja secara optimal, menjalankan visi dan misi, tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan pimpinan yang mengacu kepada sistem yang ada di negara Indonesia. Dalam menjalankan visi dan misi, rencana kerja, tujuan, sasaran, hingga masalah pengawasan dan pengendalian, tentunya disesuaikan dengan kebijakan dari organisasi. Salah satu faktor yang mendukung terlesenggarakannya kegiatan yang mendukung keberhasilan mencapai tujuan adalah kualitas dan kuantitas SDM yang dimiliki. SDM merupakan faktor terpenting dalam menjalankan roda organisasi, tanpa SDM yang berkualitas tujuan organisasi akan sulit di capai (Humas Polri, 2019).

Kepala Kepolisian Republik Indonesia (KAPOLRI) mengeluarkan pernyataan untuk menghimbau kepada seluruh jajaran SDM menyelesaikan persoalan-persoalan pelik yang dihadapi institusi POLRI dan tidak sesuai dengan visi misi *promoter*. Banyak persoalan yang dihadapi POLRI, seperti rekrutmen, sampai masalah pembinaan karir, pendidikan, kesejahteraan, kedisiplinan, dan berbagai persoalan lainnya terkait kinerja dan profesionalitas anggota. Demi mencapai tujuan, KAPOLRI juga menekankan kepada personil untuk meningkatkan produktivas yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab agar lebih optimal (Fajarta, 2017).

SDM POLRI yang berkualitas diharapkan mampu menghasilkan produktivitas kerja yang baik. Namun, pada kenyataannya masih banyak personil POLRI yang belum bisa menciptakan produktivitas kerja yang optimal sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal demikian dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti motivasi diri yang kurang mendukung untuk menciptakan kinerja yang kurang optimal, budaya organisasi, dan perilaku *indiscipliner* personil POLRI (Sulistiyani & Rosidah, 2003).

Polda Aceh merupakan suatu institusi penegak hukum yang bertugas dalam menjaga ketertiban dan keamanan yang memiliki personil di setiap bidang untuk melaksanakan berbagai tugas guna untuk mencapai tujuan organisasi. Personil Polda Aceh di tempatkan pada bagian-bagian atau satuan kerja yang ada di lingkungan Polda Aceh, salah satunya adalah Satuan Kerja Pelayanan Markas (Satker Yanma) ([www.aceh.polri.go.id](http://www.aceh.polri.go.id), 2017).

Sebagai satuan kerja yang bertugas pada fungsi Pelayanan Markas, Yanma Polda Aceh juga ingin didukung oleh personil yang memiliki produktivitas kerja yang tinggi demi terselenggarakannya fungsi Yanma secara optimal. Namun, hal itu belum tercapai secara maksimal dikarenakan heterogenitas kualitas personil merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat tujuan organisasi. Sebahagian produktivitas kerja personil Yanma Polda Aceh saat ini dapat dikatakan rendah disebabkan faktor-faktor dalam diri individu seperti, tingkat disiplin personil, keterampilan personil, motivasi diri personil yang rendah, dan etika dalam bekerja.

Produktivitas kerja personil Yanma Polda Aceh, banyak faktor yang menyebabkan produktivitas kerja personil menurun. Hasil tersebut dapat dilihat dari wawancara yang penulis lakukan pada bulan November 2019 terhadap personil Yanma Polda Aceh, yaitu:

“Bekerja lebih produktif merupakan tujuan semua anggota POLRI termasuk personil Yanma Polda Aceh. Sebagaimana tugas dan fungsi Yanma adalah menyangkut pelayanan markas. Akan tetapi, bekerja produktif masih saja sulit untuk saya jalankan. Misalnya, menunda-nunda pekerjaan, telat apel, bahkan sampai kelalain dalam bertugas seperti mencari kesibukan lain di luar pekerjaan sampai-sampai tugas tidak diselesaikan dalam waktu yang singkat dan tepat. Selain itu, saya juga merasa penempatan saya pada bidang ini tidak sesuai dengan keterampilan atau kompetensi yang saya miliki. Hal inilah terkadang membuat pekerjaan yang saya lakukan menjadi tidak efektif dan efisien” (TR, 32 Tahun).

Selain hasil itu, hasil wawancara dengan subjek lain juga menunjukkan faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja personil Yanma Polda Aceh menurun, yaitu:

“Jika membahas masalah kerjaan, tugas polisi salah satu pekerjaan yang paling rumit kalau menurut saya. Rumitnya karena polisi dituntut untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin, etika kerja dan disiplin kerja yang sangat tinggi. Sebagai personil, terkadang hal itu tidak mampu saya jalankan dengan sebaik-baiknya di lingkungan kerja Yanma Polda Aceh. Tidak bisa di pungkiri bahwa saya sendiri pun masih sering tidak disiplin ketika masuk kerja. Contohnya saja, telat apel dan mengantuk di jam kerja karena itu saya jadi kurang motivasi pada saat bekerja. Hal itu diakibatkan karena saya sering bergadang kalau malam. Selain itu terbatasnya keterampilan yang saya miliki membuat saya mudah menyerah atau menunda-nunda pekerjaan” (ZZ, 34 Tahun).

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada beberapa personil Yanma Polda Aceh dapat dilihat bagaimana gambaran produktivitas kerja personil dalam melaksanakan tugasnya. Produktivitas kerja personil yang menurun bersumber dari personil itu sendiri, tingkat kedisiplinan yang masih

rendah, dan penempatan personil yang tidak sesuai dengan keterampilan atau kompetensi yang dimiliki oleh personil serta peralatan yang kurang memadai dalam melaksanakan tugas.

Personil Satker Yanma Polda Aceh dalam melaksanakan tugas tentunya membutuhkan sebuah alat komunikasi untuk membantu menyelesaikan pekerjaan agar tetap produktif, misalnya *smartphone*. *Smartphone* merupakan salah satu alat komunikasi yang sangat penting dan berperan dalam kehidupan. Manusia sebagai makhluk sosial tidak lepas dari orang lain sehingga memerlukan *smartphone* sebagai alat komunikasi untuk penghubung antar manusia yang dapat membantu memenuhi kebutuhan pribadinya.

*Smartphone* atau ponsel pintar adalah sebuah ponsel yang memiliki fungsi seperti komputer, biasanya memiliki tampilan layar sentuh, dilengkapi dengan akses internet dan sistem operasi yang mampu menjalankan aplikasi. Berbagai fitur yang ada dalam *smartphone* semakin membuat para pengguna lebih mudah untuk mengakses apapun yang diinginkan. Berbagai aplikasi yang dapat diakses seperti, *game* baik *online* maupun *offline*, penyimpanan informasi, pembuat daftar pekerjaan atau perencanaan, pengingat waktu, perhitungan (kalkulator), *email*, *chatting*, akses *video* dan lain sebagainya (Zulaeha, 2011).

Namun pada realitanya, *smartphone* juga dapat menyebabkan menurunnya produktivitas kerja individu karena fitur-fitur menyenangkan yang ada di dalam *smartphone* mampu membuat seseorang lebih lama menggunakan *smartphone* atau berinteraksi dengan orang lain. Hal ini, dapat menjadi masalah bagi

seseorang terhadap produktivas kerjanya apabila penggunaan *smartphone* tidak dibatasi akan berakibat pada ketergantungan.

Terkait dengan penggunaan *smartphone* pada personil, penulis juga melakukan observasi pada bulan Oktober 2019 di Satker Yanma Polda Aceh, penulis melihat beberapa personil saat bekerja sering menggunakan *smartphone* seperti *chatting*, bermain *game* baik *online* maupun *offline*, *browsing* dan mengakses *video*. Penulis juga melihat adanya ketergantungan terhadap *smartphone* pada personil saat kehilangan atau lupa menempatkan *smartphonenya* yang menimbulkan rasa gelisah dan panik (Observasi, 2019).

Selain itu, penulis juga melakukan wawancara kepada personil yang bertugas di Satker Yanma Polda Aceh pada tanggal 23 Oktober 2019 terkait dengan produktivitas kerja personil yang mengalami ketergantungan *smartphone*, yaitu:

“Saya kadang suka panik kalau lupa menempatkan *smartphone* saya, jadi cari-cari kemana-mana sampai lupa sama pekerjaan yang menumpuk. Di kantor pun kalau ada pekerjaan yang masih lama *deadline* nya saya banyak menghabiskan waktu dengan *smartphone* misalnya nonton *video* bahkan main *game*. Nah, masalah *game* ini ini yang buat saya ketagihan, contohnya lah *game* yang lagi marak sekarang PUBG. bahkan kalau lagi gak ada komandan di kantor saya bermain *game* dulu sampai lupa kalau pekerjaan menumpuk. Hal ini masih sulit saya tinggalkan karena *smartphone* dan saya dibaratkan makanan sudah menjadi kebutuhan. Mau dihilang atau dikurangi tapi tidak bisa karena sudah ketergantungan akhirnya bekerjapun jadi malas-malasan serta pikiran ke *smartphone* saja” (SH, 32 Tahun).

Berdasarkan hasil wawancara dan obeservasi di atas dapat dilihat bagaimana produktivitas kerja personil menurun diakibatkan penggunaan *smartphone* yang berlebihan. *Smartphone* sudah menjadi kebutuhan dan tidak bisa dihilangkan begitu saja dari personil sehingga hal ini sudah menjadi

ketergantungan dan dampaknya dapat menurunkan produktivitas kerja personil seperti menunda pekerjaan, motivasi penggunaan *smartphone* (bermain *game*, mengakses *video*, dan lain-lain) lebih tinggi dibandingkan dengan motivasi bekerja sehingga personil dalam bekerja menjadi tidak produktif.

Survey yang dilakukan oleh *RapidVolue* (2014) menyatakan bahwa Indonesia berada pada di tingkat pertama daftar pengguna *smartphone* terbesar di Asia Tenggara dengan jumlah pengguna mencapai 57,5 juta. Selain itu, Teknologi komunikasi memiliki banyak efek positif dan beberapa efek negatif. Terdapat dua dampak negatif pengguna *smartphone* yaitu bagi kesehatan fisik dan kesehatan psikis. Pada kesehatan fisik akan terjadi gangguan pada penglihatan (mata kering, sakit kepala, pandangan kabur, gangguan pendengaran dan kelainan postur tubuh), sedangkan dampak negatif bagi kesehatan psikis yaitu menimbulkan kecanduan atau ketergantungan yang dapat mengurangi produktivitas kerja.

Selain itu, penelitian psikologis terbaru yang dilakukan oleh Universitas *Wurzburg* dan *Nottingham Trent* di Laboratorium *Kaspersky* tanpa disadari, keberadaan *smartphone* justru menurunkan produktivitas kerja. Penelitian ini menguji perilaku 95 orang yang berusia 19 hingga 56 tahun. Hasil tes menunjukkan bahwa kehadiran *smartphone* dapat menjadi gangguan, dengan kata lain kehadiran dan ketidakhadiran *smartphone* dapat merusak konsentrasi. Selain itu, *Kaspersky* Lab mendemonstrasikan bahwa perangkat digital dapat menghasilkan dampak negatif terhadap konsentrasi (Jaghesta, 2016).

Sejalan dengan hasil wawancara, observasi dan survey di atas, Dewi & Aeni (2012) juga mengungkapkan permasalahan yang kerap terjadi dalam suatu

organisasi adalah menurunnya produktivitas kerja pada individu maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijakan pemerintahan secara keseluruhan, seperti pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap, etika kerja, motivasi, kesehatan, tingkat penghasilan, lingkungan dan iklim kerja.

Produktivitas kerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap individu sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh individu sesuai dengan perannya di lembaga atau perusahaan. Setiap instansi selalu mengharapkan pegawainya mempunyai produktivitas kerja yang tinggi, karena dengan memiliki pegawai yang berproduktivitas kerja tinggi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi instansi. Selain itu, dengan memiliki pegawai yang berproduktivitas kerja tinggi instansi dapat meningkatkan produktivitas kerjanya (Gaol, 2014).

Tolak ukur keberhasilan kinerja personil, tim atau organisasi terletak pada produktivitas kerja. Tingkat kesuksesan suatu instansi dapat diukur berdasarkan produktivitas instansi dari tiap individu yang bekerja di dalamnya. Produktivitas kerja merupakan persoalan yang selalu dibicarakan oleh banyak orang terutama untuk persoalan-persoalan yang berhubungan dengan individu di dalam organisasi pemerintahan.

Penelitian tentang produktivitas kerja dengan ketergantungan menggunakan *smartphone* memang menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti lebih mendalam lagi, terlebih penggunaan *smartphone* di lingkungan kerja sudah menjadi sebuah budaya untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Gambaran Produktivitas Kerja Personil Yanma Polda Aceh yang mengalami Ketergantungan *Smartphone*”.



## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan fenomena dan kasus di atas, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Gambaran indikator Produktivitas Kerja Personil Yanma Polda Aceh yang mengalami Ketergantungan *Smartphone*?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Produktivitas Kerja Personil Yanma Polda Aceh yang mengalami Ketergantungan *Smartphone*?

## **C. Keaslian Penelitian**

1. Dyah Ayu Palupi (2018), melakukan penelitian dengan judul Hubungan Ketergantungan *Smartphone* Terhadap Kecemasan Pada Mahasiswa Fakultas Diponegoro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 153 responden (71,5%) mengalami ketergantungan *smartphone* sedang, 36 responden (16,8%) mengalami ketergantungan *smartphone* tinggi. Terbukti adanya hubungan bermakna antara ketergantungan *smartphone* terhadap tingkat kecemasan dengan nilai signifikansi 0,001 serta koefisien korelasi sebesar 0,269.
2. Fitri Verawati Fajri (2017), melakukan penelitian dengan judul Hubungan Antara Penggunaan Telepon Gengam *Smartphone* dengan *Nomophobia* Pada Mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,626 dan taraf signifikansi sebesar 0,000, artinya ada hubungan positif yang sangat signifikan antara penggunaan *smartphone* dengan *nomophobia*. Tingkat

penggunaan *smartphone* dan *nomophobia* pada subjek termasuk dalam kategori tinggi.

3. Vincencia Firsta Riani (2016), melakukan penelitian dengan judul Gambaran Ketergantungan *Smartphone* Terhadap Produktivitas Kerja Pada Pekerja CV. Traveline Citra Nusantara Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan dari 3 (tiga) subjek yang memiliki ketergantungan pada *smartphone* masuk dalam kategori narasi progresi yaitu ketergantungan pada *smartphone* sebagai penunjang pekerjaan menjadi lebih produktif.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah lokasi penelitian, subjek penelitian, dan jumlah subjek yang ketergantungan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti tentang ketergantungan *smartphone* dan metode pendekatan yaitu kualitatif.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan fenomena kasus di atas, bahwa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui bagaimana Gambaran indikator Produktivitas Kerja Personil Yanma Polda Aceh yang mengalami Ketergantungan *Smartphone*
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Produktivitas Kerja Personil Yanma Polda Aceh yang mengalami Ketergantungan *Smartphone*.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan perkembangan ilmu psikologi dan juga dapat bermanfaat dalam memperkaya penggunaan teori produktivitas kerja dalam kaitannya dengan ketergantungan menggunakan *smartphone* dalam psikologi industri & organisasi.

### **2. Secara Praktis**

#### **a. Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu dan informasi mengenai gambaran produktivitas kerja kaitannya terhadap ketergantungan menggunakan *smartphone* yang dialami oleh personil Yanma Polda Aceh serta menjadi pengalaman dalam meneliti dan menulis rangkaian penelitian.

#### **b. Bagi Satker Yanma Polda Aceh**

Penelitian ini mampu memberikan informasi bagi Satker Yanma Polda Aceh tentang gambaran penggunaan *smartphone* di dalam kantor secara berlebihan dapat mempengaruhi produktivitas kerja personil serta memberi gambaran dampak negatif yang akan terjadi pada personil jika ketergantungan pada *smartphone*.

#### **c. Bagi peneliti selanjutnya**

Penelitian ini di harapkan menjadi referensi, pertimbangan, bahan masukan, serta acuan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sejenis serta memperdalam kajian ilmu di bidang psikologi industri & organisasi.