

## URGENSI KECERDASAN EMOSI TERHADAP AGRESIVITAS PADA ANGGOTA POLISI

**Ayu Aulia Rahmayanti \*1**

Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

[ayuaulia171005@gmail.com](mailto:ayuaulia171005@gmail.com)

**Sabrina Zahwa**

Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

[zahwasabrina50@gmail.com](mailto:zahwasabrina50@gmail.com)

**Siti Fatimah Azzahraa**

Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

[jaraazahraaa@gmail.com](mailto:jaraazahraaa@gmail.com)

**Tugimin Supriyadi**

Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

[tugimin.supriyadi@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:tugimin.supriyadi@dsn.ubharajaya.ac.id)

**Tyo Hendryan**

Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

[tyohendryan424@gmail.com](mailto:tyohendryan424@gmail.com)

### **Abstract**

*This study examines the urgency of emotional intelligence on aggressiveness in police officers in the Indonesian police force. Aggressiveness in the form of physical and verbal can be caused by several internal factors and external factors. Emotional intelligence is an individual's ability to regulate and manage emotions that are believed to influence individual aggressive behavior. This research method uses a case study method and literature study to examine the urgency between emotional intelligence and aggressiveness in police officers. The results of this study indicate that emotional intelligence is very important for every police officer to control emotions or feelings, be calm, persuasive and able to provide the best service to the community as expected by the community.*

**Keywords:** emotional intelligence, aggressiveness, police officers

### **Abstrak**

Penelitian ini mengkaji urgensi kecerdasan emosional terhadap agresivitas pada anggota polisi di Kepolisian Republik Indonesia. Agresivitas yang berbentuk fisik maupun verbal dapat disebabkan oleh beberapa faktor internal dan faktor eksternal. Kecerdasan emosional yaitu kemampuan individu dalam mengatur dan mengelola emosi yang dipercaya dapat mempengaruhi perilaku agresif individu. Metode penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan studi literatur untuk mengkaji urgensi antara kecerdasan emosional dan agresivitas pada anggota polisi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional sangatlah penting bagi setiap anggota polisi untuk mengendalikan emosi atau perasaan, bersikap tenang, persuasif dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** kecerdasan emosional, agresivitas, polri

---

<sup>1</sup> Korespondensi Penulis.

## PENDAHULUAN

Kepolisian adalah lembaga pemerintahan yang memiliki peran dalam sistem ketatanegaraan indonesia. Fungsi dan peran kepolisian harus ditempatkan pada posisi yang mandiri atau independen. Jika independensi kedudukan Polri salah atau keliru dalam melakukan penataan terhadap sistemnya, maka akan menyebabkan Polri beralih menjadi institusi dengan kekuatan besar karena wewenang dan tugasnya akan menjadi sangat luas.

Anggota Polisi Republik Indonesia yang disingkat sebagai POLRI memiliki tugas terhadap bidang keamanan dan perlindungan. Memberikan rasa aman, memberikan kenyamanan kepada masyarakat, memberikan pertolongan dan perlindungan, memberikan edukasi dan mengayomi masyarakat, memberi contoh kepada masyarakat, dan memberikan layanan terhadap masyarakat merupakan wewenang dari anggota Polri menurut Yulihastin (2018). Berdasarkan ketetapan yang telah dibentuk yaitu Peraturan Kapolri Nomor 2 Tahun 2002 bahwa polisi republik Indonesia berperan sebagai aparat atau garda terdepan dalam memelihara keamanan dan keteraturan masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan terhadap masyarakat

Namun, baru-baru ini terjadi peristiwa antara anggota Polri dengan warga sipil maupun masyarakat sekitar. Contohnya adalah ketika aparat Brimob sedang melakukan penyisiran melakukan kekerasan berupa memukuli masyarakat sekitar, Penyebab terjadinya peristiwa pemukulan terhadap masyarakat sekitar disebabkan polisi melihat rekan seperjuangan sesama aparat terkapar tewas dalam peristiwa kekerasan di kota Jayapura-Abepura-Sentani.

Selain itu, terjadi juga keributan yang terjadi di Semanggi, Polisi memiliki tugas dan wewenang dalam mengamankan aksi unjuk rasa di Semanggi. Saat kejadian unjuk rasa terjadi, sesekali terdengar kalimat kasar kepada anggota polisi dan anggota polisi liannya serta kelompoknya dengan kalimat "gila lo", tetapi anggota-anggota polisi tersebut hanya berbicara kalimat serupa dengan tujuan membala. Sebenarnya anggota dari kepolisian memiliki kehendak melakukan perilaku kekerasan fisik kepada para pelaku aksi atau demonstran, hal tersebut disebabkan oleh perlakuan kasar yang dilakukan oleh para demonstran.

Para anggota polisi mengatakan sesuatu yang kasar kepada demonstran atau bisa juga disebut agresi verbal sebagai balas dendam dari perilaku kasar demonstran. Selaras dengan argument Geen dan Donnestein (1998), yang menggambarkan perilaku agresi secara verbal adalah perilaku kasar dengan mengatakan kata-kata kasar, mengejek, ancaman melalui perkataan, memberi julukan pada nama seseorang yang merendahkan, serta membentak dan caci maki.

Terdapat kasus lain yang dilakukan oleh anggota polisi dalam Satuan Brigade Mobile (Brimob). Dasar keberadaan brimob sebagai salah satu satuan dalam Polri adalah sebelum melakukan tindakan tegas kepada masyarakat anggota kepolisian harus mengutamakan nilai-nilai kepolisian. Oleh karena itu tugas pokok yang dimiliki Polri meliputi melihara keamanan, ketertiban, penegakan hukum serta melindungi masyarakat, melakukan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Sebab itu lah Brimob tidak diturunkan untuk melakukan pembunuhan, melainkan sesuai dengan nilainya Brimob hanya boleh melumpuhkan untuk melakukan penangkapan dan melakukan pengajuan ke meja persidangan dengan kelengkapan barang bukti yang dimiliki (Winardi, 2018).

Peneliti mendapatkan hasil mengenai fenomena agresivitas yang terjadi di lingkungan khususnya anggota Brimob. Hasil dari fenomena tersebut didapatkan melalui metode wawancara tentang fenomena agresivitas pada lingkup lingkungan Brimob yang telah ungkapkan oleh salah satu dari anggotanya. Berdasarkan hasilnya dinyatakan bahwa adanya kekerasa verbal di Brimob merupakan hal yang umum terjadi karena asrama itu sering menjadi para senior melakukan perpeloncongan yang disebabkan oleh senioritas. Apabila diluar dari lingkup Brimob itu sendiri maka semua adalah tanggung jawab masing-masing anggota dalam bertingkah laku, hanya saja Sebagian besar mereka tidak menggunakan seragam ketika melakukan tindakan kekerasan verbal seperti fisik karena secara kemampuan mereka sudah cukup untuk memenangkan perkelahian dan tidak perlu menunjukkan status dan seragam mereka untuk memperlihatkan kehebatan.

Dari beberapa fenomena di atas menunjukkan bahwa terdapat keinginan dari anggota Brimob untuk memberikan rasa sakit atau menyakiti orang lain dengan sengaja. Kecenderungan melakukan tindakan menyakiti, penyerangan dan memberikan suatu rasa sakit dengan sengaja kepada orang lain disebut juga dengan agresivitas. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti hendak mengetahui urgensi kecerdasan emosional terhadap agresivitas yang dilakukan oleh anggota polisi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dari penelitian ini menggunakan dua metode yaitu, metode studi kasus dan studi literatur dari beberapa kasus dengan subjek anggota kepolisian yang melakukan tindakan agresivitas serta menghubungkannya dengan kecerdasan emosi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA**

Polisi sebagai institusi dari pemerintah sipil yang bertugas dalam mengatur ketertiban dimasyarakat dan melakukan penegakan hukum. institusi ini sifat militaristik dalam sistem serta kepemimpinanya, seperti di Indonesia sebelum Polri dilepas dari ABRI. W.J.S.

Bahwa terdapat 9 arti pada kata polisi yang dikemukakan Poerwadarminta, Polisi sebagai badan pemerintah bertugas dalam memelihara keamanan, ketertiban seperti penangkapan pada orang yang melanggar ketentuan dari undang-undang mengenai hukum di Indonesia.

Menurut Pasal 5 ayat (1) UU No. 2 Tahun 2002: "Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri".

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) adalah Kepolisian Nasional Indonesia yang memiliki tanggung jawab langsung di bawah presiden. Polri bertugas dalam kepolisian di seluruh bagian wilayah Indonesia dengan tugasnya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban dilingkungan masyarakat, menegakkan hukum sesuai dengan undang-undang dan memberikan perlindungan serta pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana diatur dalam ketentuan UU No. 2 Tahun 2002 tentang Polri secara gamblang dirumuskan bahwa tugas pokok Polri adalah penegak hukum, pelindung, pengayoman dan pembimbing masyarakat terutama dalam rangka kepatuhan dan ketaatan pada hukum yang berlaku. Dalam ketentuan Undang-undang tersebut, ada dua hal yang mendasar tugas utama Polri sebagaimana yang termuat dalam Tribrata maupun Catur Prasetya Polri. Sebagaimana diatur dalam UU No. 2 Tahun 2002, khususnya pada Pasal 13. Dalam ketentuan Pasal 13 ditegaskan bahwa Polri bertugas:

- a. memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b. menegakkan hukum; dan
- c. memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Oleh Satijipto Rahardjo13 sebagai penegakan hukum (Law Enforceman Officer) dan pemulihian ketertiban (Order maintenance).

#### **A. AGRESIVITAS**

Sobur (2003) mengatakan bagian dari reaksi emosional yang ditampilkan individu salah satunya adalah agresivitas. Timbulnya perilaku agresif umumnya disebabkan karena ada faktor membuat emosi terdorong untuk bertindak agresif. Menurut Atkinson (1997) disebutkan juga bahwa reaksi emosional salah satu penyebab munculnya perilaku agresi. Pendapat dari Zillman (dalam Krahe 2005) juga mengatakan hal yang sama bahwa yang menyatakan bahwa kelemahan seseorang dalam emosional cenderung lebih sering memunculkan perilaku agresif. Ketidakmampuan individu dalam menangani permasalahan emosi diukur melalui perilaku agresif (Goleman, 2002).

Terdapat dua faktor dalam memunculkan tindakan agresifitas yang dikemukakan oleh Koesawara (dalam Luthfi dkk, 2009) yaitu ada faktor internal; frustasi, stress, dan karakter atau kepribadian. Lalu faktor eksternal; kepatuhan, kekuasaan dan kekuatan, penggunaan senjata, provokasi, obat-obatan dan minuman keras, media massa, serta lingkungan fisik dan budaya sekitar

Menurut Buss dan Perry (1992), terdapat empat aspek kenapa terjadinya perilaku agresif seperti :

- a. Physical aggression artinya tindakan berdasarkan tujuan dari individu untuk memberikan rasa sakit kepada orang lain dengan tindakan seperti memukul dan menendang.
- b. Verbal aggression yaitu tingkah laku individu dengan tujuan menyakiti dalam bentuk gertakan melalui kata-kata bentuk verbal.
- c. Anger atau kemarahan adalah adanya emosi yang bersifat negatif karena pengharapan atau keinginan yang tidak didapatkan dengan memberikan luka melalui wajah atau ekspresi dengan perasaan kesal, sebal dan marah
- d. Hostility adalah perilaku memberikan tindakan kebencian, ketidaksukaan, keriuhan serta kebencian kepada individu lain dengan melakukan tindakan seperti curiga, dengki, dan berburuk sangka.

Geen dan Donnestine (1998),

Menyatakan terdapat dua macam agresivitas yaitu langsung dan tidak langsung. Tindakan agresivitas secara langsung dilakukan secara terang-terangan dan ditujukan langsung kepada korban dan jelas dari pelaku. Agresivitas langsung dipisahkan menjadi dua yaitu fisik dan verbal. Agresivitas yang dilakukan secara verbal biasanya terdiri dari menghina, memberikan ancaman, provokasi, mengejek, mengintimidasi, memaki atau membentak, memberikan julukan untuk merendahkan. Lalu agresivitas yang dilakukan secara fisik yaitu menampar, memukul, mencubit, menendang, meludahi, menggigit, merusak dan melakukan pemaksaan dengan menambil barang orang lain.

Berdasarkan berbagai sumber dan pendapat para ahli yang telah diduga bahwa emosi dan kurang mampunya individu dalam mengelola emosinya serta menekan dan menahan emosinya dapat menjadi faktor penyebab munculnya tindakan agresivitas dari fisik, verbal dan tindakan lainnya. Tingginya tindakan agresivitas ditentukan oleh tingkat kecerdasan emosional dari individu dalam mengelola emosi.

#### **B. KECERDASAN EMOSIONAL**

Kemampuan dari Individu dalam memahami emosi diri sendiri, peka pada emosi diri sendiri serta menyadari emosi diri sendiri dan orang lain lalu melakukan pengendalian terhadap emosi diri sendiri merupakan kemampuan dari kecerdasan emosional (Goleman, 2002). Bar-On (2006) menyatakan kemampuan dari kecerdasan emosional dan kecakapan emosional Individu serta sosial dalam kemampuannya untuk peka pada emosi dirinya dan orang lain serta mampu mempengaruhi emosi diri sendiri dan orang lain. Kecerdasan emosional dipengaruhi dengan adanya faktor lingkungan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik dalam mengelola emosi pada dirinya dan memahami emosi orang lain diharapkan mampu jika dihadapkan kepada situasi yang sulit dimana dapat mempengaruhi emosional dari individu (Feist & Feist, 2009).

Menurut Salovey & Mayer dalam (Rizky Kurniansyah, 2016), keahlian psikis yang memberi dorongan pada seseorang untuk mengenali dirinya sendiri dan sekitar terkait emosi merupakan definisi kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional yang terkontrol dengan baik dapat membantu individu bekerja secara profesional dimana memengaruhi perasaannya saat sedang bekerja dan memahami orang emosi individu lain disekitarnya. Hal ini akan memengaruhi tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas pribadi maupun tugas dalam tim atau kelompok. Menurut Wibowo (Ridhawati, 2016), penggunaan emosi dengan apa yang diinginkan individu dan kecakapan individu dalam mengatur emosi dan memberikan pengaruh baik kepada orang lain merupakan pengertian dari kecerdasan emosional. Menurut Patton (2001:3), keterampilan yang dimiliki oleh individu dalam meraih sebuah tujuan dan membentuk ikatan yang baik pada orang sekitar serta mampu sukses dalam pekerjaan merupakan pengertian dari kecerdasan emosional. Sedangkan menurut Agustian (2006:42), kepekaan dari individu dalam menyadari suatu kejujuran dalam hati yang mampu memberikan kebijaksanaan, rasa aman dan kekuatan serta pedoman merupakan adalah arti dari kecerdasan emosional. Menurut Goleman (Sudaryo, Ariwibowo, & Sofiati, 2018:97), terdapat empat dimensi kecerdasan emosional yaitu:

1. Self Awareness, adalah kemampuan dalam memahami perasaan sendiri serta mengetahui penyebab mengapa emosi tersebut muncul serta akibat dari menggunakan emosi tersebut saat melakukan pengambilan keputusan keputusan. Adapun indikator dalam self awareness yaitu: emotional self awareness, accurate self assessment & self confidence.
2. Self Management (manajemen diri), pada dasarnya self manajemen mengacu pada keahlian individu dalam pengendalian diri terhadap perasaan, emosi, hasrat serta bagaimana individu beradaptasi dengan perubahan. Indikator dalam self management adalah sebagai berikut: self control, trustworthiness, conscientiousness, adaptability, achievement orientation and initiative (inisiatif).
3. Social Awareness (kesadaran sosial), memahami respon yang keluar yang dsisebabkan oleh perasaan orang lain terkait dengan social network. Indikator dalam social awareness yaitu: empathy (empati), service orientation (berorientasi pada pelayanan) dan organization awareness (kesadaran organisasi).
4. Relationship Management (manajemen hubungan), yaitu kemampuan dalam memengaruhi individu serta memberikan dukungan kepada orang sekitar untuk mencapai tujuan dan menangani masalah. Indikator dalam relationship management adalah: developing others, influence, communication, conflict management, bonds and teamwork and collaboration.

Goleman (2005:513) menyatakan kecerdasan emosional dibagi dalam lima dasar kecerdasan emosional, yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

1. Kesadaran diri

Kesadaran diri merupakan kemampuan individu dalam mengetahui, memahami, mengenali serta pemahaman pada diri sendiri terkait kelebihan dan kekurangan diri sendiri pada individu;

2. Pengaturan diri

Pengaturan diri merupakan kemampuan mengontrol atau mengendalikan emosi diri sendiri, Kemampuan yang semakin baik dalam mengendalikan emosi sendiri emosi akan akan berdampak kepada tindakan yang di lakukan, sehingga dengan pengontrolan terhadap diri sendiri akan membuat hubungan harmonis dengan orang sekitar dan orang lain;

3. Motivasi

Motivasi merupakan pendorong untuk menggerakan hati, semangat dan memberikan tugas juan karyawan agar mencapai kinerja terbaik.

4. Empati

Empati sebagai kemampuan untuk memahami, mengetahui dan peka terhadap perasaan serta digunakan dalam penyesuaian atau adaptasi diri dengan orang lain dan sekitar seperti perasaan senasib dengan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.

5. Keterampilan sosial

Keterampilan sosial adalah kemampuan dalam bersosialisasi seperti membuat hubungan serta beradaptasi dengan lingkungan sosial, serta memberikan respon baik kepada orang lain dan berperilaku sesuai norma dan moral dalam lingkungan.

Terdapat aspek kecerdasan emosional dan juga terdapat ciri-ciri kecerdasan emosional yang menurut Goleman, sebagaimana yang dikutip oleh Riana Mashar mengungkapkan ciri-ciri seseorang yang memiliki kecerdasan emosional sebagai berikut:

- a. Kemampuan memberi dukungan atau motivasi terhadap diri sendiri.
- b. Kemampuan bertahan dalam menghadapi situasi sulit yang menyebabkan frustasi atau putus asa.
- c. Hebat dalam melakukan penghubungan jaringan verbal dan nonverbal.
- d. Pengendalian terhadap dorongan lain.
- e. Ahli dalam menemukan cara lain untuk mencapai tujuan dan kembali kepada cara awal jika cara lain tersebut sulit digapai.
- f. Kepercayaan terhadap diri sendiri bahwa mampu membereskan segala hal dan menghadapinya.
- g. Tingginya empati yang dimiliki.
- h. Memiliki keberanian dalam membuat tugas dengan beban berat dibagi-bagi menjadi tugas dengan beban yang mudah.
- i. Memiliki keyakinan pada diri sendiri bahwa terdapat banyak cara dalam meraih tujuan (Riana Mashar, 2011:63).

Otak kanan merupakan tempat dimana kecerdasan emosional. Berfikir yang acak, abstrak, intuitif dan holistik merupakan cara bagaimana otak kanan berpikir. Melalui uraian diatas tentang kecerdasan emosional dapat dirangkum dengan mengacu pada pendapat ahli dalam lima ciri yaitu (Dadang Hawari, 2003:20);

- 1) Mengerti kepada emosi dan perasaan sendiri, kesadaran pada diri sendiri untuk dapat mengenali perasaan yang muncul sewaktu-waktu perasaan itu terjadi.
- 2) Mengontrol atau mengendalikan emosi, kemampuan dalam menyesuaikan perasaan dengan objek yang tepat.
- 3) Pengelolaan dan pengekspresian emosi.
- 4) Motivasi dan memahami diri sendiri. Memotivasi adalah kemampuan untuk mengendalikan hati dengan memberikan dorongan. Orang dengan keterampilan memotivasi diri mereka akan mampu bekerja lebih baik dan produktif dibandingkan orang lain.

- 5) Memahami dan mengenal emosi orang lain, merupakan keterampilan seseorang dalam bersosialisasi atau bergaul dengan orang lain karena memiliki perasaan empati. Umumnya orang dengan empati yang tinggi akan lebih cakap dalam mengetahui apa yang orang lain butuhkan.

Berhasil dan gagalnya individu dalam mengendalikan emosi mereka dengan kecerdasan emosional akan berpengaruh pada tingkah laku yang muncul dan tindakan yang dimunculkan oleh individu serta bagaimana respon individu terhadap suatu hal.

### **C. URGensi KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP AGRESIVITAS PADA ANGGOTA POLISI**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terdapat hasil penelitian yang menjelaskan terdapat urgensi kecerdasan emosional terhadap agresivitas para anggota polisi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kecerdasan emosional yang tinggi tingkatnya pada anggota polisi akan menurunkan tingkat agresivitas yang dilakukan oleh para anggota polisi

Penelitian ini menemukan bahwa kecerdasan emosional mampu mencegah terjadinya tindakan agresivitas yang dilakukan anggota polisi. Anggota polisi yang mampu mengontrol emosi akan dapat membedakan mana yang benar dan salah serta mana yang baik dan buruk suatu hal menurut persepsi polisi. Hal ini juga membuat polisi lebih tenang menghadapi tekanan dari internal dan eksternal sehingga mampu berpikir lebih logis serta attitudenya terjaga. Polisi yang mempunyai rasa keterikatan dengan polisi yang lain akan memiliki rasa saling memiliki antara anggota dan akan memberikan dampak yang baik kepada polisi. Maka dalam menjalankan tugasnya, seorang anggota Polri harus lebih tenang terkendali dari segi perasaan dan tingkah laku sehingga tindakannya tidak dianggap buruk oleh masyarakat. Contohnya seperti polisi memberikan edukasi bagaimana caranya berkendara yang benar dan baik sesuai aturan yang berlaku, serta memberikan edukasi terhadap penyuluhan terkait narkoba.

Perilaku agresi sering dilakukan oleh para anggota kepolisian. Dampak dari perilaku tersebut dapat menyebabkan rusaknya nama baik polisi dan kurangnya kepercayaan masyarakat kepada polisi itu sendiri. Perilaku yang dimunculkan tersebut akan membuat masyarakat berpikir bahwa polisi tidak memiliki sifat mengayomi dan mengedukasi masyarakat. Tinggi rendahnya kecerdasan emosional adalah kondisi individu dalam menggapai level dewasa dan rentan sensitif dari individu tersebut tidak menampilkan lingkup yang cocok dipertunjukan kepada kelompok (Sarwono, 2017).

## **KESIMPULAN**

Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Polri termasuk salah satu institusi negara yang tugasnya sudah diatur oleh Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, yaitu: memberikan rasa aman dan ketertiban kepada masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pembelajaran, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 mengenai tugas-tugas Polri, dapat dilihat bahwa Polri memiliki tugas yang bervariasi dan umumnya langsung berinteraksi dengan masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya, setiap anggota Polri memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Selain itu, kecerdasan emosional harus dimiliki oleh anggota polisi untuk mencegah terjadinya agresivitas saat sedang menjalankan tugasnya. Kecerdasan emosional adalah kemampuan dalam mengontrol suasana hati atau perasaan bagi setiap individu. Sedangkan agresivitas merupakan salah satu bentuk respon emosional yang umumnya bersifat negative karena ketidakmampuan individu untuk mengelola emosi atau perasaan diri sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. (2021). Tugas dan Fungsi Kepolisian dalam Perannya sebagai Penegak Hukum menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian. *Al Adl : Jurnal Hukum*, 13(1), 91-101.
- Ariyanto, A., & Agustina, T. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, dan Motivasi terhadap Kinerja Personil Reskrim Polresta Banjarmasin. *JIEB : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 6(3), 443-452.
- Fakhri, M., & Jaati, K. (2018). Gambaran Agresivitas Aparat Kepolisian yang menangani Demonstrasi. *Jurnal RAP UNP*, 9(2), 148-159.
- Fitrianawati, G. D., Rini, A. P., & Saragih, S. (2023). Agresi verbal pada anggota polri : Bagaimana peranan kohesivitas dan kematangan emosi? *INNER: Journal of Psychological Research*, 2(4), 772-781.
- Ningsih, R. (2014). Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Kepolisian Republik Indonesia di Polsek Tanah Grogot Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1951-1960.
- Pratiwi , P. T., & Ary, L. K. (2018). Perbedaan Tingkat Agresivitas Petugas Satuan Polisi Pamong Praja di Bali ditinjau dari Dimensi Kepribadian Big Five dan Kecerdasan Emosional. *Jurnal Psikologi Udayana*, 5(2), 472- 495.
- Pratiwi, D. M., & Fadila, A. (2020). Pengaruh Integritas dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Anggota Polsek Cikarang Timur. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasdi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*, VII(2), 75-91.
- Sapari, A., & Kurniati, N. M. (2008). Gambaran Agresivitas Aparat Kepolisian yang menangani Demonstrasi. *Jurnal Psikologi*, 1(2), 129-135.