

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peristiwa kebakaran merupakan salah satu musibah yang banyak menelan kerugian secara materi dan tidak jarang pula menimbulkan korban jiwa. Kebakaran dapat terjadi setiap saat, dimana saja dan kapan saja. Kebakaran terjadi karena kelalaian, kurang hati-hatian, ketidaktahuan bahkan karena disengaja. Pengaruh yang ditimbulkan oleh kebakaran yaitu dapat berupa hilangnya jiwa, harta benda, kesedihan keluarga, hilangnya kesempatan memperoleh pekerjaan, timbulnya rasa was-was dan sebagainya.

Dengan adanya berbagai kejadian yang menimpa warga masyarakat akan bahaya kebakaran, maka dibentuklah biro khusus yaitu petugas pemadam kebakaran. Dinas pemadam kebakaran terdiri dari beberapa bidang yaitu, bidang sekretariat, bidang pengendalian operasional, bidang penyuluhan, bidang pencegahan dan bidang sarana/perlengkapan (sumber: rencana strategis dinas kebakaran kota bandung 2009-2013).

Petugas pemadam kebakaran harus selalu siaga dalam setiap kesempatan apabila terjadi suatu peristiwa kebakaran, mereka harus selalu memenuhi panggilan tugas tanpa mengenal waktu atau batas jam kerja. Profesi ini membutuhkan profesional yang sangat teknis dan terampil dengan tahun pelatihan dan pendidikan untuk menjadi mahir (<http://webcache.googleusercontent.com>).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemadaman Kebakaran bagian operasional bahwa Dinas kebakaran memiliki petugas pemadam kebakaran bagian operasional yang berjumlah 120 orang dengan 24 jam masa penetapan bekerja mereka, setelah 24 jam petugas pemadam kebakaran libur 2 hari kemudian petugas kembali bekerja selama 24 jam lagi. Terdapat 3 kelompok (pleton) yang bertugas secara bergantian. Petugas pemadam kebakaran tidak memiliki hari libur selain ketika mereka tidak mendapat jadwal jaga. Hari libur, hari raya, atau pada saat hari libur nasional lainnya mereka tetap harus bertugas.

Tugas utama dari petugas pemadam kebakaran bagian operasional adalah pencegahan, penanggulangan kebakaran dan bencana lainnya. Adapun *job description* umum dari petugas pemadam kebakaran bagian operasional adalah melaksanakan pengecekan anggota, kehadiran anggota dan apel pagi, melaksanakan pengecekan dan merawat perlengkapan serta mobil unit sesuai dengan lembar serah terima harian, mengkoordinasikan serta melaksanakan tugas-tugas operasional pemadaman, melaksanakan perintah dari Komando Tim, melaksanakan strategi pemadaman api, melaporkan kegiatan yang dilakukan saat pemadaman api berlangsung serta kondisi mobil unit dan perlengkapannya.

Dalam praktek kerjanya ternyata kegiatan petugas pemadam kebakaran bagian operasional tidak hanya sekedar memenuhi *job description* yang sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)*, tetapi juga aktifitas di luar *job description*. Dinas kebakaran mengharapkan aktivitas di luar *job description* ini dapat dilakukan para petugas pemadam kebakaran bagian operasional agar tujuan

dari Dinas kebakaran dapat tercapai. Tujuan dari operasional adalah menciptakan rasa aman dari bahaya kebakaran, dan meminimalisasikan jumlah materil dan korban jiwa. Tindakan yang dilakukan sesuai keharusan dalam *job description* disebut perilaku *in-role*, sedangkan perilaku lain yang bertujuan untuk menguntungkan organisasi dan perilaku tersebut melebihi peran yang diharapkan dalam *job description*, disebut sebagai perilaku *extra-role*. Salah satu bentuk dari perilaku *extra-role* dikenal sebagai *organizational citizenship behavior*.

Organizational citizenship behavior (OCB) yaitu perilaku individu yang dilakukan atas kehendaknya sendiri (*discretionary*), meskipun tidak berkaitan secara langsung atau secara eksplisit memiliki nilai imbalan, dan apabila dilakukan secara bersamaan akan berdampak meningkatnya fungsi organisasi secara efektif dan efisien (Organ, 1988 : 3, dalam Organ 2006 : 3). *Organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik” (Sloat,1999 dalam Organ, 2006). Karyawan yang baik (*good citizens*) cenderung menampilkan *OCB*. Organisasi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggota-anggota yang bertindak sebagai “*good citizens*” (Markoczy dan Xin, 2002 dalam <http://www.goldmark.org/livia/>).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 petugas pemadam kebakaran bagian operasional, petugas pemadam kebakaran yang baik adalah yang tidak hanya memenuhi *job description* sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* dan sekedar mentaati peraturan dinas kebakaran, tetapi melakukannya lebih daripada itu. Seperti memiliki sikap responsif, dan inisiatif. Responsif seperti

membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan menggunakan peralatan pemadaman kebakaran. Memiliki inisiatif seperti memandu rekan kerja baru, cepat tanggap dalam melihat rekan kerja yang kesulitan. Apabila para petugas pemadam kebakaran bagian operasional memiliki sikap-sikap tersebut maka akan meningkatkan mutu pelayanan Dinas kebakaran di Kodya Bandung. Dengan demikian Dinas kebakaran merasa puas terhadap pelayanan petugas pemadam kebakaran bagian operasional sehingga petugas pemadam kebakaran bagian operasional tetap mendapatkan kepercayaan dari Dinas kebakaran. Para petugas pemadam kebakaran bagian operasional jika mempunyai perilaku *OCB* akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi Dinas kebakaran.

Petugas pemadam kebakaran bagian operasional sering melakukan aktivitas-aktivitas di luar tugas utamanya (*extra-role*). Salah satunya adalah kerja sama dan kerelaan petugas pemadam kebakaran untuk menolong rekan di luar *plottingnya*. Seperti, menolong masyarakat yang bunuh diri, menolong orang/masyarakat masuk ke dalam sumur, pengamanan seperti kunjungan tamu negara/Wapres, dan konser musik. Salah satu dari petugas pemadam kebakaran mengungkapkan, seperti permasalahan yang sering terjadi pada saat mereka menolong orang yang bunuh diri, serta masuk ke dalam sumur. Petugas pemadam kebakaran yang ada di *plotting* tersebut tidak sanggup menangani dengan cepat untuk mencegah agar tidak ada korban jiwa. Untuk melakukannya dibutuhkan tenaga dari beberapa pasukan pemadam kebakaran bagian operasional lainnya, sehingga diperlukan tambahan dari petugas pemadam kebakaran di luar area tersebut dan biasanya yang membantu adalah petugas pemadam kebakaran yang

saat itu bertugas di pleton dua dan pleton tiga. Petugas pemadam kebakaran di pleton dua dan pleton tiga cepat tanggap jika terjadi peristiwa tersebut. Mereka tanpa diminta akan membantu rekan kerjanya.

Berdasarkan informasi yang telah diberikan oleh 15 petugas pemadam kebakaran bagian operasional, bahwa disaat mereka bertugas dilapangan ada beberapa hambatan yang dihadapinya yaitu fasilitas di jalan yang menghalangi seperti portal, polisi tidur, dan minimnya masalah air baku untuk pemadaman apabila terjadi kebakaran. Sulitnya dalam menangani strategi pemadaman juga menjadi salah satu hambatan bagi petugas pemadam kebakaran. Petugas pemadam kebakaran harus bisa memprediksi kemungkinan dalam menyebarnya api dengan cara mencegah pelebaran api dan harus segera dipadamkan dari berbagai area sehingga api tidak meluas. Strategi lokasi kebakaran juga menjadi hambatan selanjutnya bagi petugas pemadam kebakaran. Petugas pemadam kebakaran harus mengetahui bagaimana cara dalam membuka pintu, jendela, serta sampai cara menyemprot supaya tidak mengenai pemadam lainnya. Hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi karena dinas kebakaran bagian operasional rutin mengadakan evaluasi mengenai hasil kerja mereka dan melakukan perbaikan bila ada kekurangan atau kesalahan yang telah dilakukan petugas pemadam kebakaran pada hari itu.

Kinerja tim atau kelompok kerja pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan wawancara terhadap tiga petugas pemadam kebakaran bagian operasional bahwa sebagian dari para petugas pemadam kebakaran memiliki masalah kerja sama dalam tim. Seperti, ada tim

yang malas yang hanya bekerja jika dalam keadaan darurat, dan ada tim yang inisiatif. Ada yang merasa kerja sama dalam kelompok erat serta ada yang merasa kurang adanya kerja sama dalam kelompok seperti, tidak sejalan dengan proses strategi pemadaman api. Akan tetapi, hal tersebut tidak terlalu signifikan dalam berjalannya koordinasi antara tim satu dengan lainnya sebab akan dilakukan pembinaan apabila terjadi hal demikian.

Untuk meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan sumber daya manusia aparat petugas pemadam kebakaran kodya bandung, maka diberikan pusat pendidikan dan pelatihan. Petugas pemadam kebakaran harus menguasai Ilmu Pengetahuan yang berbasiskan teknologi kebakaran, teknologi gedung, teknologi bencana dan lainnya.

Berdasarkan wawancara dengan 10 petugas pemadam kebakaran bagian operasional, terdapat beberapa perilaku dalam *OCB* yang dapat membantu tercapainya visi misi serta tercapainya target untuk meminimalisasikan kerugian harta dan nyawa yaitu berinisiatif untuk menolong rekan kerjanya yang kesulitan, membantu anggota baru yang belum berpengalaman, mencegah terjadinya kerusakan perkakas dan barang lain dengan menggunakan kain taplak basah atau dari bahan lain yang tahan api dengan cara menutupi barang-barang tersebut (*altruism*), menghadapi masyarakat saat mengalami kepanikan tanpa serta tidak mengeluh saat diberi tanggapan negatif dari masyarakat (*sportsmanship*), datang lebih awal daripada jam kerja yang telah ditentukan (*conscientiousness*), serta membantu mencari solusi masalah pekerjaan rekannya, selain itu bersikap santun kepada atasan dan rekan kerja kerja (*courtesy*). Memiliki kepedulian terhadap

dinas kebakaran itu sendiri dengan cara memberikan usulan-usulan dalam rapat evaluasi untuk menyempurnakan sistem organisasi serta memberi informasi untuk perkembangan dinas kebakaran (*civic virtue*).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai gambaran *organizational citizenship behavior* pada petugas pemadam kebakaran bagian operasional Kodya Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui gambaran *organizational citizenship behavior* pada petugas pemadam kebakaran bagian operasional Kodya Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini dilakukan adalah untuk memperoleh gambaran mengenai *organizational citizenship behavior* pada petugas pemadam kebakaran bagian operasional Kodya Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi yang lebih rinci tentang *organizational citizenship behavior* yang dimiliki masing-masing petugas pemadam kebakaran bagian operasional Kodya Bandung serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan pada ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi tentang *OCB*.
2. Memberikan informasi tambahan kepada peneliti lain yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai *OCB*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Sebagai bahan masukan bagi tim bidang operasional mengenai gambaran *organizational citizenship behavior* pada petugas pemadam kebakaran bagian operasional, agar dapat digunakan untuk mengembangkan diri agar terus meningkatkan efektivitas dinas pemadam kebakaran.
2. Memberikan informasi mengenai gambaran *organizational citizenship behavior* pada petugas pemadam kebakaran bagian operasional, agar informasi ini dapat dimanfaatkan petugas pemadam kebakaran bagian operasional untuk menampilkan *OCB* sehingga dapat meningkatkan efisiensi serta fungsi dinas kebakaran.

1.5 Kerangka Pemikiran

Bagian operasional dinas kebakaran merupakan bagian yang secara langsung turun di lapangan dalam bekerja. Hal ini dikarenakan bagian operasional memiliki tugas di lapangan untuk memadamkan api secara langsung. Bagian

operasional berjumlah 120 orang yang terdiri dari 3 kelompok (pleton). Tugas yang harus dilaksanakan bagian operasional tidaklah mudah dibutuhkan kerja sama tim serta adanya inisiatif dari masing-masing individu untuk melaksanakan tugas tersebut.

Tugas yang harus dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran bagian operasional telah tercantum secara eksplisit dalam *job description*. *Job description* secara umum dari petugas pemadam kebakaran bagian operasional adalah melaksanakan pengecekan anggota, kehadiran anggota dan apel pagi, melaksanakan pengecekan dan merawat perlengkapan serta mobil unit sesuai dengan lembar serah terima harian, mengkoordinasikan serta melaksanakan tugas-tugas operasional pemadaman, melaksanakan perintah dari Komando Tim, melaksanakan strategi pemadaman api, melaporkan kegiatan yang dilakukan saat pemadaman api berlangsung serta kondisi mobil unit dan perlengkapannya sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)*.

Untuk dapat mewujudkan tujuan dari operasional yaitu menciptakan rasa aman dari bahaya kebakaran, dan meminimalisasikan jumlah materiil dan korban jiwa, diharapkan petugas pemadam kebakaran bagian operasional dapat berbuat lebih dari yang tertulis di dalam *job description*.

Perilaku yang tidak tertulis secara formal untuk dilakukan, namun dapat mempengaruhi efisiensi dan efektifitas fungsi organisasi disebut sebagai *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. Menurut Organ (1988), *OCB* merupakan perilaku individu yang dilakukan atas kehendaknya sendiri (*discretionary*), meskipun tidak secara langsung berkaitan dengan sistem *reward*

formal apabila dilakukan secara bersamaan akan berdampak pada meningkatnya efisiensi serta efektifitas dari fungsi organisasi. Perilaku *OCB* ini ditujukan kepada seseorang secara langsung tanpa diarahkan oleh *job description*, atau dengan kata lain *OCB* adalah perilaku yang dilakukan secara spontan.

OCB diperlukan untuk menunjang keefektifitasan perusahaan dalam kegiatan tugas operasional pemadam kebakaran di Kodya Bandung. Selain itu *OCB* dapat melihat pekerja yang benar-benar mempunyai komitmen terhadap organisasinya dan menghasilkan kinerja organisasi yang stabil (Organ, 2006). Dampak dari *OCB* apabila dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran bagian operasional antara lain adalah tugas operasional dapat terselesaikan dengan baik apabila timbul kerjasama antar petugas pemadam kebakaran bagian operasional yang terjalin dengan dasar saling peduli dan saling menolong.

Perilaku *OCB* memiliki 5 dimensi yaitu *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, *Courtesy*, dan *Civic Virtue* (Poddsakoff, MacKenzie, Moorman, dan Fetter, 1990, dalam Organ 2006:81). *Altruism* adalah perilaku individu yang dilakukan atas kehendaknya sendiri, bertujuan untuk membantu rekan kerja yang nampak sedang mengalami kesulitan dalam menghadapi masalah yang terkait dengan organisasi. Dimensi ini dapat terlihat ketika petugas pemadam kebakaran bagian operasional tanpa adanya paksaan atau tidak berkaitan dengan tanggung jawabnya (*job description*) membantu rekannya. Seperti, secara spontan/berinisiatif membantu rekan kerja lainnya yang sedang mengalami kesulitan saat bekerja.

Conscientiousness yaitu perilaku yang melebihi persyaratan minimal dari peraturan dalam hal kehadiran, kepatuhan terhadap peraturan dan waktu istirahat, dan sebagainya dan perilaku tersebut dilakukan atas kehendaknya sendiri. Pada petugas pemadam kebakaran bagian operasional perilaku ini dapat ditunjukkan dengan datang lebih awal daripada jam kerja yang telah ditentukan, pulang lebih lama agar tugas benar-benar terselesaikan agar tidak membebani petugas pemadam kebakaran lainnya yang bertugas pada di area yang sama pada *shift* berikutnya.

Sportsmanship yaitu kesediaan petugas pemadam kebakaran bagian operasional yang dilakukan atas kehendaknya sendiri untuk mentoleransi kondisi-kondisi yang kurang ideal tanpa mengeluh, berkecil hati (sedih), marah dan merasa sakit hati karena sesuatu yang benar-benar terjadi. Dimensi ini dapat dilihat salah satunya ketika banyak peralatan yang rusak dan menghambat petugas pemadam kebakaran untuk melakukan tugasnya. Apabila petugas pemadam kebakaran mempunyai *sportsmanship* tinggi ia akan berusaha mencari solusi dengan cepat, tanpa mengeluh dan tidak melampiaskan kekesalan.

Courtesy yaitu perilaku yang dilakukan atas kehendaknya sendiri, dilakukan guna menghindari terjadinya masalah kerja dengan petugas pemadam kebakaran yang lain. Perilaku petugas pemadam kebakaran dengan tidak saling membicarakan kejelekan rekan kerja ataupun atasannya, bertegur sapa dengan tidak memandang kesenioritasan dan jabatan, menegur dengan penyampaian yang sopan ketika ada rekannya yang melakukan kesalahan merupakan perilaku yang

dapat dilihat apakah petugas pemadam kebakaran bagian operasional memiliki dimensi *courtesy* yang tinggi.

Civic virtue adalah perilaku yang dilakukan atas kehendaknya sendiri dengan menunjukkan rasa tanggung jawab dan kesediaan berpartisipasi serta peduli terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Bersikap loyal membela nama baik Dinas kebakaran dengan bersedia diminta tolong oleh *staff* operasional untuk mem-*fotocopy* yang bukan bagian dari tugas pemadam kebakaran bagian operasional, perilaku tersebut menunjukkan dimensi *civic virtue* pada diri petugas pemadam kebakaran.

Organizational citizenship behavior yang dimiliki setiap petugas pemadam kebakaran bagian operasional dapat berbeda-beda. Hal ini dikarenakan adanya faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi *OCB* dalam diri individu. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya *OCB* adalah karakteristik individu yang merupakan faktor internal serta beberapa faktor eksternal yaitu karakteristik tugas, karakteristik kelompok, karakteristik organisasi, perilaku kepemimpinan (Organ, 2006). Pada faktor karakteristik individu tercakup mencakup *personality* dan *morale*.

Faktor internal *personality* pertama adalah *openness to experience*. Kepribadian *openness*, merupakan kepribadian dimana seseorang mempunyai rasa ingin tahu, ingin merasakan berbagai pengalaman, sadar akan perasaannya, tidak resisten terhadap perubahan. Petugas pemadam kebakaran bagian operasional yang memiliki *trait* ini akan mempunyai rasa ingin tahu terhadap hal-hal baru, dapat bersikap lebih terbuka terhadap perubahan yang diadakan perusahaan, atau

dengan kata lain cepat tanggap dengan lingkungannya. Petugas pemadam kebakaran bisa cepat tanggap terhadap kebutuhan operasional dan cepat tanggap terhadap permasalahan di lapangan. Akan tetapi *trait* ini tidak memiliki relasi yang dapat dijelaskan secara tepat dengan *OCB* (Organ, 2006).

Faktor kedua adalah *conscientiousness*, yaitu *trait* dapat diandalkan, terencana, disiplin diri, dan ketekunan. Petugas pemadam kebakaran dengan *trait conscientiousness* menonjol akan berpotensi menampilkan perilaku *OCB* yang tinggi pada dimensi *conscientiousness* dan *civic virtue*. Bila petugas pemadam kebakaran berhati-hati (*conscientious*) pada peraturan dinas kebakaran, seperti memiliki ketetapan waktu, riwayat absensi yang baik dan taat pada peraturan maka akan berpotensi meningkatkan dimensi *conscientiousness*. Apabila dilakukan untuk kepentingan perusahaan seyogyanya juga meningkatkan dimensi *civic virtue*, petugas pemadam kebakaran melakukannya karena memiliki rasa tanggung jawab terhadap dinas kebakaran.

Faktor ketiga yaitu *ekstraversi*, yaitu karakter bersemangat, mencari stimulasi, menikmati kebersamaan dengan orang lain, senang bicara, dan responsif terhadap lingkungan, namun *trait* ini tidak berelasi secara langsung dengan *OCB*. Petugas pemadam kebakaran dengan *trait* ini mudah bersahabat dengan rekan-rekannya dan cenderung memiliki suasana hati yang positif terhadap orang lain. Namun *trait ekstraversi* yang dimiliki petugas pemadam kebakaran ini tidak berelasi secara langsung dengan *OCB* yang dimiliki petugas pemadam kebakaran.

Faktor keempat *agreeableness* berupa kepribadian yang bersahabat, disenangi oleh orang, dan juga mudah menjalin relasi yang hangat dengan orang lain. Petugas pemadam kebakaran yang bersahabat dengan mudah menawarkan bantuan kepada temannya yang nampak membutuhkan bantuan serta dapat mengkompromikan kepentingannya dengan kepentingan orang lain demi tetap terjalinnya relasi yang hangat dengan temannya. Misalkan jika ada rekannya yang belum selesai mengerjakan tugas operasionalnya di saat jam istirahat sudah tiba, maka petugas pemadam kebakaran dengan *agreeableness* tinggi akan membantu rekannya tersebut dan merelakan jam istirahatnya terpotong agar dapat istirahat bersama. *Trait* ini dapat meningkatkan *OCB* pada dimensi *altruism*, *courtesy*, dan *sportsmanship*.

Traits terakhir dari *personality* adalah *neuroticism (emotional stability)*, yaitu kecenderungan memiliki emosional yang negatif seperti kecemasan, kemarahan, perasaan bersalah, dan terpaku pada masalahnya sendiri. Petugas pemadam kebakaran yang mempunyai emosi yang tidak stabil akan terpaku pada masalahnya sendiri, dengan demikian dapat mengurangi peluang munculnya *OCB*. Namun *emotional stability* tidak berelasi secara langsung dengan *OCB* (Organ, 2006).

Karakteristik individu yang dimaksud sebagai *morale* oleh Organ (2006) adalah kesatuan dari aspek-aspek sikap kerja (*satisfaction*, *fairness*, *affective commitment* dan *leader consideration*). *Morale* merupakan motivator dasar yang tercermin di dalam sikap kerja seseorang dalam organisasi. Apabila petugas pemadam kebakaran merasa diperlakukan dengan adil (*fairness*), petugas

pemadam kebakaran akan memiliki kepuasan kerja (*satisfaction*), maka kinerja yang diperlihatkan akan mengalami peningkatan dan cenderung konsisten. *Morale* juga memuat *affective commitment* yang mengarah kepada keterikatan emosional, identifikasi, dan juga keterlibatan seseorang terhadap organisasi. *Morale* dapat meningkatkan kinerja seseorang. *Leader consideration* merupakan pertimbangan pemimpin terhadap sikap kerja seseorang. *Team leader* akan melihat sikap kerja para petugas pemadam kebakaran apakah menguntungkan dinas kebakaran atau tidak, dengan pertimbangannya *team leader* dapat memberikan *reward* atau *punishment* terhadap karyawannya.

Faktor eksternal pertama yang dapat mempengaruhi *OCB* disaat individu melakukan tugas adalah karakteristik tugas, terdiri dari *task autonomy*, *task significance*, *task identity*, *task variety*, *task interdependence*, *task feedback*, dan , *intrinsically satisfying task*. *Task autonomy* merupakan derajat keleluasaan dan kebebasan bertindak yang dimiliki individu dalam melaksanakan tugas, untuk menjadwalkan tugas dan menentukan prosedur yang akan digunakannya (Hackman and Lawler, 1971 dalam Organ, 2006). Apabila petugas pemadam kebakaran merasa memiliki tanggung jawab dengan adanya keleluasaan untuk melaksanakan tugasnya dan menentukan prosedur maka dapat meningkatkan *OCB* pada dimensi *civic virtue*.

Task identity merupakan derajat kebutuhan bahwa penyelesaian suatu pekerjaan dapat diidentifikasi sebagai hasil kerja secara keseluruhan. *Task variety* adalah derajat kebutuhan bahwa penyelesaian suatu pekerjaan membutuhkan variasi aktivitas. *Task significance* akan mempengaruhi *OCB* melalui peningkatan

persepsi akan rasa berarti dari pekerjaannya (Hackman and Oldham, 1976 dalam Organ, 2006).

Task *feedback* adalah derajat kejelasan dan diperolehnya informasi secara langsung mengenai seberapa efektif seseorang melakukan pekerjaannya (Hackman and Oldham, 1976 dalam Organ, 2006). Umpan balik yang diberikan *team leader* akan membangkitkan *self evaluation* bagi petugas pemadam kebakaran serta bermanfaat sebagai sumber motivasi agar petugas pemadam kebakaran menampilkan kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang.

Task *interdependence* ialah sejauh mana seorang anggota tim membutuhkan informasi, bahan dan dukungan dari anggota tim yang lain untuk dapat melaksanakan pekerjaannya (Van derVegt et all, 2003 dalam Organ, 2006). Apabila petugas pemadam kebakaran membutuhkan keterlibatan kerjasama rekannya dalam mengerjakan tugas di dalam satu tim maka dapat meningkatkan *cohesiveness* di dalam timnya sehingga dapat meningkatkan *OCB*.

Intristically satisfying tasks sehingga berpotensi memunculkan *OCB*. Hal ini membuat karyawan lebih termotivasi untuk mengeluarkan usaha yang lebih besar agar dapat mencapai tujuan dari tugasnya (Kerr & Jermier, 1978 dalam Organ, 2006). Petugas pemadam kebakaran yang mempersepsi bahwa hasil kerjanya akan memuaskan apabila ia juga mengerjakan setiap detail pekerjaan sesuai dengan *SOP*, maka ia akan termotivasi untuk berusaha mengerjakan setiap pekerjaannya dengan sungguh-sungguh, hal ini dapat meningkatkan *OCB*.

Faktor eksternal kedua adalah karakteristik kelompok. Ada beberapa karakteristik kelompok yang dapat mempengaruhi munculnya *OCB*. Karakteristik

kelompok yang pertama adalah *group cohesiveness* merupakan afinitas anggota kelompok dengan anggota yang lain dan keinginan karyawan untuk menjadi bagian dari kelompok tersebut (George and Bettenhausen, 1990 dalam Organ, 2006). Karyawan yang memiliki *group cohesiveness* akan memunculkan kesediaan untuk membantu, memunculkan *sportsmanship* dan *loyalty* kepada karyawan lain serta mampu mempertahankan kelompoknya dari ancaman dan kritik dari pihak diluar kelompok.

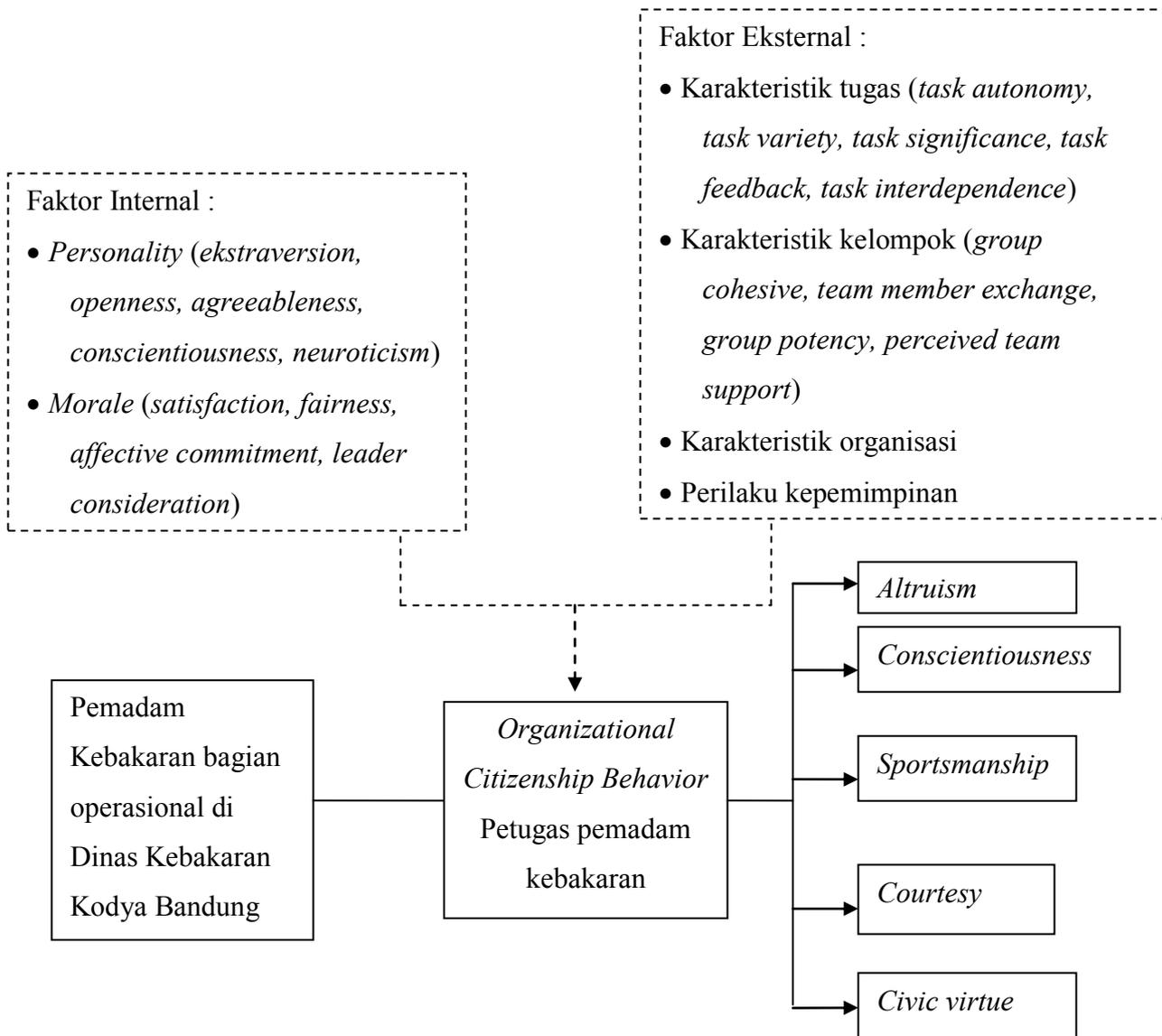
Karakteristik kelompok yang kedua ialah *team member exchange (TMX)* merupakan proses timbal balik dalam kelompok. TMX merepresentasikan persepsi individu secara keseluruhan terhadap anggota yang lain. Pada TMX yang rendah kaitan timbal balik hanya sekedar untuk menyelesaikan tugas, sementara pada TMX yang tinggi melibatkan kaitan timbal balik lebih dari yang diperlukan dari hanya sekedar menyelesaikan suatu tugas (Leden, Wayne, and Sparrowe 2000 dalam Organ, 2006).

Group potency adalah karakteristik kelompok selanjutnya. *Group potency* merupakan *collective belief* bahwa kelompok dapat menjadi efektif (Guzzo et all, 1993 dalam Organ, 2006). Kirkman dan Rosen (1999 dalam Organ, 2006) menggambarkannya sebagai tingkat *self efficacy* dari kelompok tersebut. Ketika petugas pemadam kebakaran percaya kebersamaan kelompoknya dapat menyebabkan tercapainya tujuan bersama, maka petugas pemadam kebakaran akan bersedia untuk berbuat lebih daripada apa yang diharuskan dari *job description*.

Karakteristik kelompok selanjutnya adalah *perceived team support* yang merupakan tingkat keyakinan seorang karyawan sampai sejauh mana kelompoknya itu mendukungnya dengan cara menghargai kontribusi dan peduli akan kesejahteraannya, maka semakin cenderung untuk memperlihatkan perilaku serupa pada karyawan yang lain.

Karakteristik organisasi merupakan faktor eksternal ketiga yang dapat memengaruhi *OCB* baik secara positif maupun berpengaruh secara negatif. Pada organisasi yang menerapkan formalisasi dan infleksibilitas tinggi, berarti organisasi tersebut memiliki peraturan yang formal dan baku, serta menerapkan aturan tersebut secara kaku, tidak fleksibel. Kondisi tersebut dapat menghambat munculnya *OCB* tetapi dapat pula memicu *OCB*. Formalisasi dapat meningkatkan persepsi petugas pemadam kebakaran bagian operasional terhadap '*fairness*' dari prosedur, karena aturan yang formal memberikan gambaran yang jernih tentang ekspektasi organisasi tersebut apabila karyawan memiliki *affective commitment* dan rasa percaya yang tinggi pada pemimpin. Infleksibilitas memberikan indikasi bahwa setiap petugas pemadam kebakaran bagian operasional Kodya Bandung diharapkan untuk menjalankan aturan yang sama, dengan demikian akan meningkatkan kepuasan, komitmen dan mengurangi ketidakjelasan dan konflik peran. Sementara infleksibilitas ditemukan mempunyai pengaruh negatif secara langsung terhadap *altruism* dari karyawan, dan formalisasi dari organisasi ditemukan mempunyai pengaruh negatif yang langsung terhadap *civic virtue* dari karyawan. Penetapan peraturan dan prosedur yang sama terhadap sejumlah karyawan, dapat menimbulkan reaksi yang berbeda-beda.

Faktor eksternal keempat yang dapat mempengaruhi *OCB* ialah perilaku kepemimpinan. Pemimpin yang mempunyai kaitan yang berkualitas tinggi dengan anggotanya, seperti mengembangkan *mutual trust, support, loyalty* maka anggotanya akan termotivasi untuk membangun relasi yang berkualitas tinggi juga dengan rekan-rekannya. Apabila pemimpin mempunyai tanggung jawab moral untuk melayani, bukan hanya bagi kebutuhan petugas pemadam kebakaran tetapi juga bagi kebutuhan karyawan dan lingkungannya, maka pemimpin dalam hal ini telah bertindak sebagai mentor yang baik dalam menyediakan dukungan bagi pengikutnya (Donaldson, 2000 dalam Organ, 2006). Keteladanan dari pemimpin akan menginspirasi pengikutnya untuk menjadi seperti dirinya, karena sudah menjadi sifat dasar manusia untuk meniru serta membalas perlakuan dari orang lain, sehingga perilaku tersebut dapat berpeluang meningkatkan *OCB*.



1.1 Skema Kerangka Pikir

1.6 Asumsi Penelitian

1. Petugas pemadam kebakaran bagian operasional Kodya Bandung memiliki dimensi *OCB* (*altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, civic virtue*) dengan tingkat yang bervariasi.
2. Faktor internal (*personality, morale*) yang ada di dalam diri petugas pemadam kebakaran bagian operasional Kodya Bandung akan memengaruhi tingkat dimensi *OCB*.
3. Persepsi terhadap faktor eksternal (karakteristik tugas, kelompok, organisasi, dan perilaku kepemimpinan) akan memengaruhi tingkat *OCB* petugas pemadam kebakaran bagian operasional Kodya Bandung.