

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring perkembangan zaman, tidak dapat dimungkiri bahwa jumlah manusia semakin bertambah banyak sehingga di berbagai wilayah atau daerah di Indonesia sudah dipadati oleh penduduk. Menurut Badan Pusat Statistik tercatat jumlah penduduk Indonesia dari tahun 2000-2010 mengalami peningkatan sebesar 31.376.731 juta jiwa (<http://www.bps.go.id>, diakses 22 April 2011). Adanya peningkatan yang terus-menerus tersebut, lahan untuk pemukiman atau gedung-gedung semakin terbatas dengan diikuti harga yang semakin naik, sehingga tidak jarang dijumpai pemukiman yang berhimpitan, rumah-rumah susun untuk kalangan bawah, dan bangunan-bangunan yang tinggi untuk kalangan menengah ke atas sebagai upaya untuk meminimalisasi penggunaan lahan. (Pedoman Pencegahan & Penanggulangan Bahaya Kebakaran)

Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu staf divisi pengendali operasi dinas kebakaran, salah satu permasalahan akibat pesatnya pembangunan di Indonesia adalah tidak terpenuhinya standar kelayakan gedung atau pemukiman. Masyarakat Indonesia sering kali kurang memiliki kesadaran akan pentingnya keamanan gedung dan pemukiman dari ancaman atau bahaya yang mungkin bisa terjadi kapan saja. Salah satu peristiwa yang sering terjadi adalah kebakaran.

Di Indonesia, khususnya di kota-kota besar seperti kota Bandung, terdapat cukup banyak gedung tinggi dan besar seperti kantor, pasar, hotel, rumah sakit. Seringkali bangunan-bangunan tersebut tidak memiliki sistem pengaman kebakaran yang memadai, seperti detektor panas/asap, penangkal petir, alarm kebakaran, *sprinkel* (alat pemadam otomatis), ventilasi yang kurang memadai, tidak memiliki tangga darurat, bahkan kabel-kabel listrik yang tidak terawat. Hal tersebut meningkatkan peluang terjadinya kebakaran. Kebakaran merupakan peristiwa yang tidak bisa diprediksi dan bukan hanya menyangkut kerusakan bangunan, tapi juga menyangkut nyawa orang-orang yang ada di dalamnya, sehingga perlu adanya regu pemadam dinas kebakaran untuk menolong dan menyelamatkan harta benda bahkan nyawa seseorang. (Pedoman Pencegahan & Penanggulangan Bahaya Kebakaran)

Anggota regu pemadam kebakaran tergolong pegawai negeri sipil (PNS) yang berada di bawah naungan dinas kebakaran, dimana gaji yang didapatkan berdasarkan golongan masing-masing anggota. Regu pemadam kebakaran pada dinas kebakaran kota Bandung terbagi menjadi dua bagian, yaitu regu pemadam air dan regu *rescue*. Regu pemadam air bertugas di sekeliling tempat kejadian untuk memadamkan api, sedangkan regu *rescue* bertugas untuk masuk ke dalam tempat kejadian untuk menyelamatkan nyawa dan harta benda. Anggota regu *rescue* memiliki kemampuan untuk menjadi anggota regu pemadam api, namun anggota regu pemadam api tidak memiliki kemampuan untuk menjadi anggota regu *rescue*.

Di Jawa Barat, hanya ada satu wilayah yang memiliki regu *rescue*, yaitu di kota Bandung. Dinas kebakaran kota Bandung memiliki 15 orang anggota *rescue* yang dibagi menjadi 3 regu; setiap regu memiliki 5 orang anggota *rescue*. Jadwal kerja anggota *rescue* selama 24 jam (1 *shift*) secara bergantian setiap regunya. Jika anggota *rescue* sedang tidak bertugas, tetap saja dirinya harus berjaga-jaga bila sewaktu-waktu diminta bantuan untuk bekerja. Di hari libur nasional seperti lebaran, natal, tahun baru, dan tanggal-tanggal merah lainnya, mereka tetap bekerja sesuai jadwal *shift* yang berlaku.

Tugas regu *rescue* adalah menyelamatkan manusia dan harta benda yang terjebak dalam peristiwa kebakaran. Jika tidak ada kebakaran, anggota regu *rescue* tetap bertugas untuk membantu menangani masalah yang dialami masyarakat, terkait dengan kemampuan dan peralatan yang dimiliki yang dimiliki regu *rescue*, seperti menolong orang yang terjebak di dalam sumur, mengupayakan pertolongan kepada orang yang akan bunuh diri dari atas gedung, membantu mengeluarkan ular dari rumah penduduk, sampai membantu mengevakuasi mayat.

Menurut kepala seksi *rescue*, jumlah *rescue* tersebut tidak sebanding dengan jumlah penduduk di kota Bandung, ditambah lagi dengan keterbatasan fasilitas dan peralatan yang ada. Pakaian *rescue* anti bakar hanya disediakan 5 dari pemerintah, mobil *rescue* hanya ada satu unit untuk kota Bandung, sehingga anggota regu *rescue* dituntut untuk bekerja keras dan mengoptimalkan apa yang mereka miliki.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada 5 orang anggota regu *rescue* dinas kebakaran kota Bandung, kelimanya menghayati bahwa pekerjaan mereka lebih sulit jika dibandingkan dengan regu pemadam api. Ketika terjadi kebakaran, maka regu *rescue* berada di barisan depan dengan berangkat lebih dulu ke lokasi kebakaran. Menurut anggota regu *rescue*, tekanan sudah muncul sejak di perjalanan karena jumlah mobil *rescue* hanya ada satu unit dan masyarakat sering kali tidak memberi jalan pada mobil *rescue* tersebut, sehingga penanggulangan kebakaran akan semakin lama.

Sesampainya di lokasi kejadian hampir selalu terjadi amuk massa. Massa yang berkumpul di sekitar lokasi mempertanyakan mengapa anggota dinas kebakaran datangnya lama dan tidak membawa air, masyarakat tidak mengetahui bahwa regu *rescue* berbeda dengan regu pemadam api, dan massa biasanya akan berteriak-teriak bahkan tidak jarang melempari anggota regu *rescue* dengan batu. Hal tersebut membuat anggota regu *rescue* cukup tertekan di lokasi kejadian karena masyarakat tidak mengerti dan susah untuk diberi penjelasan, sehingga perlu melakukan persuasi kepada individu yang dituakan di antara massa tersebut. Ditambah lagi jika anggota regu *rescue* tidak berhasil menyelamatkan jiwa seseorang, hal tersebut menjadi beban mental bagi mereka dan menimbulkan pertanyaan dalam diri mereka, mengapa mereka gagal.

Dalam situasi sehari-hari, banyaknya telepon iseng yang masuk pada dinas kebakaran terkadang menambah situasi menjadi *stressful* karena dalam 5 menit sekali, sekitar 100 kali telepon berdering, dan ternyata hanya suara anak kecil atau orang yang memberi informasi palsu. Hal tersebut dirasa sangat mengesalkan,

karena masih banyak masyarakat yang mempermainkan bencana kebakaran.

Hal lain yang menjadi beban mental anggota regu *rescue* adalah menyangkut jaminan bagi mereka pribadi. Anggota regu *rescue* hanya mendapatkan gaji pokok, tunjangan pensiun, dan asuransi kesehatan. Asuransi kesehatan tersebut jumlahnya sesuai golongan kepangkatan dan apabila anggota regu *rescue* mengalami kecelakaan atau menjalani rawat inap, asuransi kesehatan tidak menanggung secara penuh. Selain itu, yang paling utama adalah mereka tidak mendapatkan asuransi jiwa padahal pekerjaan mereka berhubungan langsung dengan urusan nyawa.

Pada saat anggota regu *rescue* mengalami kecelakaan, seperti sesak napas akibat menghirup zat-zat dari pabrik obat yang terbakar atau kaki melepuh akibat terkena minyak panas dari pabrik plastik yang terbakar, mereka harus mengeluarkan sebagian dari uang pribadi. Bahkan jika mereka sampai meninggal di tempat kejadian, hal itu menjadi tanggungan mereka pribadi dan tidak ada biaya dari pemerintah untuk membantu keluarga mereka.

Selain penghayatan anggota regu *rescue* mengenai tuntutan pekerjaan yang dirasa berat dan tidak sesuai dengan apa yang didapatkan, 3 dari 5 anggota regu *rescue* (60%) juga menunjukkan beberapa perilaku yang mencerminkan gejala stres. Misalnya sulit tidur nyenyak saat gagal dalam upaya penyelamatan yang menyebabkan korban meninggal, menarik diri saat ada masalah dengan sesama rekan kerja, detak jantung berdetak lebih cepat saat menghadapi tempat kejadian kebakaran yang baru, dan memilih melakukan hal yang menyenangkan seperti menonton televisi untuk mengalihkan sementara masalah pribadi yang dialami.

Dari tuntutan-tuntutan pekerjaan yang dirasa berat, situasi-situasi yang membuat *stressful*, dan gejala stres yang ditampilkan anggota regu *rescue*, maka diperlukan *resilience at work*. *Resilience at work* adalah kapasitas seseorang untuk bertahan dan berkembang meskipun dalam keadaan stres (Maddi & Khoshaba, 2005). *Resilience at work* tersebut terbentuk dari *hardiness* yang didalamnya terdiri dari *attitudes* dan *skills*. Individu yang dikatakan memiliki *resilience at work* akan terlihat dari *attitudes* yang dikenal dengan 3C, yaitu : *commitment*, *control*, *challenge*. Juga akan terlihat dari *skill*-nya yang meliputi : *transformational coping*, dan *social support*.

Dari hasil survei awal yang dilakukan kepada 5 anggota regu *rescue* yang ada, didapatkan bahwa untuk aspek *attitudes*, khususnya sub aspek *commitment*, semua anggota regu *rescue* (100%) memiliki *commitment* yang tinggi. Semua anggota menganggap bahwa pekerjaannya sangat penting karena terkait dengan keselamatan harta dan nyawa orang banyak. Sesulit apapun situasi di lapangan, seperti besarnya kebakaran, adanya amuk masaa, atau adanya upaya bunuh diri dari seorang warga, mereka tetap terlibat untuk mengerahkan usaha dan perhatian seoptimal mungkin.

Lalu untuk sub aspek kedua, yaitu *control*, 3 dari 5 anggota (60%) memiliki *control* yang rendah. Disaat situasi di lapangan dirasa sangat sulit, ketiga anggota tersebut merasa bingung harus berbuat apa, maka mereka memilih untuk pasif dengan berdiam diri sampai ada perintah dari komandan regu. Sedangkan 2 dari 5 anggota (40%) memiliki *control* yang tinggi. Disaat situasi sangat sulit, seperti terjadi kebakaran di pemukiman yang sulit dijangkau dengan mobil *rescue*,

maka kedua anggota ini memikirkan untuk memberi usul kepada komandan regu dan kepada rekan kerja untuk menggunakan motor, setidaknya mereka bisa menyelamatkan nyawa lebih dulu.

Kemudian untuk sub aspek ketiga, yaitu *challenge*, 3 dari 5 anggota (60%) memiliki *challenge* tinggi. Ketiga anggota tersebut memandang situasi yang menekan sebagai hal yang harus dihadapi dan mendapatkan sesuatu yang baru dari situasi tersebut. Misalnya, saat terjadi kebakaran di pabrik obat yang menyebabkan sesak napas bagi anggota regu *rescue*, anggota regu *rescue* tetap menghadapi situasi sulit tersebut dengan berusaha berani dan mencari cara baru untuk menanggulangi situasi tersebut, seperti anggota regu saling bergantian masuk ke tempat kejadian dengan menggunakan masker khusus. Sedangkan 2 dari 5 anggota (40%) memiliki *challenge* rendah. Saat situasi kebakaran baru bagi mereka, seperti kebakaran di pabrik peluru, mereka merasa ragu untuk menghadapi dan memilih untuk pasrah pada keadaan daripada mereka sendiri yang menjadi korban.

Untuk aspek *skills*, khususnya sub aspek *transformational coping*, 3 dari 5 anggota (60%) memiliki *transformational coping* yang tinggi. Disaat situasi sulit terjadi di lapangan, misalnya saat terjadi kebakaran di pabrik plastik. Mereka mengatasi situasi yang sulit itu dengan memperluas cara pandang bahwa mereka pernah mengatasi kejadian yang lebih sulit daripada kebakaran di pabrik, maka mereka lebih mentoleransi kejadian tersebut. Kemudian mereka bisa memahami situasi yang sulit itu dengan melakukan analisis mengenai penyebab kejadian dan membuat tindakan pemecahan masalah dengan menentukan jenis gas yang efektif

untuk menangani kebakaran tersebut. Sedangkan 2 dari 5 anggota (40%) memiliki *transformational coping* yang rendah. Kedua anggota tersebut menghayati adanya pikiran yang terpaku saat menghadapi situasi yang baru dan menekan yang menjadikan mereka bingung mengenai hal apa yang harus dilakukan. Seperti kebakaran di pabrik plastik pertama kali, mereka akan terpaku pada kesulitan yang ada sampai komandan regu membantu mereka untuk menangani kesulitan tersebut.

Untuk sub aspek *social support*, semua anggota (100%) memiliki *social support* yang tinggi. Semua anggota menyatakan bahwa mereka siap memberi dukungan dan bantuan kepada sesama rekan kerja. Saat salah satu anggota mengalami masalah keluarga, maka anggota yang lain akan mengetahui dari gerak-gerik atau ekspresi wajah rekannya. Kemudian anggota regu *rescue* akan memberi dukungan dengan menempatkan diri pada posisi rekannya tersebut, baik secara pikiran dan perasaan dan memahami apa yang dirasakannya. Juga memberikan kepercayaan bahwa rekan tersebut mampu mengatasi masalahnya.

Langkah selanjutnya adalah memberi bantuan. Saat ada rekan anggota *rescue* tidak bisa hadir bekerja karena masalah keluarga yang mendesak, maka anggota lain siap untuk menggantikannya bekerja. Lalu menghargai apa yang sedang dialami rekannya dengan memberikan waktu untuk menenangkan diri. Jika masalahnya belum terselesaikan, maka anggota lain ikut memberikan saran berdasarkan pengetahuan atau pengalaman yang dimiliki.

Berdasarkan uraian di atas, ternyata penghayatan regu *rescue* terhadap masing-masing aspek dan sub aspek itu berbeda-beda, maka peneliti ingin mengetahui kejelasan mengenai gambaran *resilience at work* pada anggota regu *rescue* dinas kebakaran kota Bandung.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana gambaran tinggi rendahnya *resilience at work* pada anggota regu *rescue* dinas kebakaran kota Bandung.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai *resilience at work* pada anggota regu *rescue* dinas kebakaran kota Bandung.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk memperoleh gambaran mengenai derajat *resilience at work* pada anggota regu *rescue* dinas kebakaran kota Bandung yang ditinjau dari kedua aspek, yakni *attitudes* (*commitment*, *control*, dan *challenge*) dan *skills* (*transformational coping* dan *social support*) dan mengetahui tinggi-rendahnya faktor-faktor yang memengaruhi *resilience at work*.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

- Memberikan tambahan informasi kepada bidang Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya mengenai *resilience at work*.
- Memberikan masukan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian mengenai *resilience at work*.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

- Memberikan penjelasan kepada kepala dinas kebakaran kota Bandung mengenai gambaran *resilience at work* pada anggota regu *rescue*. Informasi ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal membuat kebijakan untuk anggota regu *rescue* terkait faktor penyebab stres.
- Memberikan penjelasan kepada anggota regu *rescue* dinas kebakaran kota Bandung mengenai gambaran *resilience at work* mereka sendiri. Diharapkan mereka dapat memertahankan atau meningkatkan derajat *resilience at work*.

## **1.5 Kerangka Pikir**

Regu *rescue* adalah regu yang dibentuk pemerintah pada daerah atau wilayah-wilayah tertentu yang secara umum bertugas untuk melayani masyarakat dalam bidang penyelamatan nyawa dan harta benda berharga. Regu *rescue* yang tergolong pegawai negeri sipil (PNS) tersebut berada dibawah naungan dinas

kebakaran. Satu-satunya wilayah di Jawa Barat yang memiliki regu *rescue* adalah wilayah kota Bandung.

Anggota regu *rescue* kota Bandung yang hanya berjumlah 15 orang sangat tidak seimbang dengan jumlah penduduk kota Bandung, sehingga anggota regu *rescue* dituntut bekerja seoptimal mungkin untuk dapat melayani masalah yang dialami masyarakat kota Bandung. Di satu sisi, anggota regu *rescue* harus bekerja seoptimal mungkin, namun di sisi lain, mobil *rescue* yang disediakan pemerintah hanya 1 unit dan pakaian anti bakar hanya disediakan 5 buah. Anggota regu *rescue* menghayati bahwa pekerjaan mereka tergolong berisiko tinggi karena berkaitan langsung dengan keselamatan nyawa mereka masing-masing, sedangkan fasilitas yang diberikan tidak seimbang dengan risiko yang ada. Salah satu fasilitas yang paling penting namun tidak disediakan adalah asuransi jiwa. Belum lagi situasi sehari-hari terkait pekerjaan *rescue*, seperti banyaknya jumlah telepon iseng yang masuk, adanya amuk massa yang sulit dikendalikan, kondisi lingkungan yang tidak dapat diprediksi seperti apa jenis kebakarannya, juga masalah di luar kebakaran yang tidak terduga.

Selain penghayatan mengenai pekerjaan yang dirasa berat, beberapa anggota regu *rescue* juga menunjukkan beberapa perilaku yang mencerminkan gejala stres. Misalnya sulit tidur nyenyak saat gagal dalam upaya penyelamatan yang menyebabkan korban meninggal, menarik diri saat ada masalah dengan sesama rekan kerja, detak jantung berdetak lebih cepat saat menghadapi tempat kejadian kebakaran yang baru, dan memilih melakukan hal yang menyenangkan seperti menonton televisi untuk mengalihkan sementara masalah pribadi yang

dialami.

Risiko yang tinggi, tuntutan kinerja harus optimal, dan kurang memadainya fasilitas, hal-hal tersebut menimbulkan penghayatan *stressful*, ditambah dengan adanya beberapa perilaku yang menunjukkan gejala stres, dengan demikian diperlukan *resilience at work*. *Resilience at work* adalah kapasitas seseorang untuk bertahan dan berkembang meskipun dalam keadaan stres (Maddi & Khoshaba, 2005).

*Resilience at work* bukan hanya kemampuan yang secara langsung muncul sejak seseorang dilahirkan, tetapi sesuatu yang dapat dipelajari dan diperbaiki. Untuk menjadi *resilience*, individu perlu mengolah *attitudes* dan *skills*. Pola *attitudes* dan *skills* tersebut disebut dengan *hardiness*. *Attitudes* yang diperlukan untuk menjadi *resilience* dikenal dengan 3Cs, yaitu : *commitment*, *control*, dan *challenge*. Juga *skills* yang diperlukan seseorang untuk menjadi *resilience* adalah *transformational coping* dan *social support*.

Ketika anggota regu *rescue* memiliki *attitudes* yang tinggi, maka akan tercermin dari sub aspek *commitment*, *control*, dan *challenge*. *Commitment* mengacu pada keterlibatan regu *rescue* untuk tetap mempertaruhkan usaha, imajinasi dan perhatian yang penuh pada kejadian dan orang-orang disekitarnya walaupun berada pada situasi yang menekan. Misalnya ketika anggota *rescue* kurang dalam kondisi yang sehat, namun pada hari itu ada peristiwa kebakaran besar, maka anggota tersebut akan berusaha terlibat untuk menanggulangi peristiwa tersebut tanpa diberi perintah.

Lalu *control* mengacu pada bagaimana anggota regu *rescue* berusaha memberikan pengaruh positif pada hasil dari perubahan yang terjadi disekitarnya. Misalnya ketika dihadapkan pada kejadian kebakaran yang menyulitkan, seperti kebakaran di rumah padat penduduk yang sulit dijangkau, maka anggota *rescue* dapat memikirkan untuk memberikan usulan agar bisa menaggulangi kesulitan tersebut, yang pada akhirnya bisa memengaruhi regu *rescue* untuk melakukan usulnya tersebut dan menghasilkan keberhasilan/efek yang positif.

Kemudian *challenge* mengacu pada bagaimana anggota regu *rescue* melihat perubahan/situasi *stressful* sebagai kesempatan untuk memahami dan belajar dari kondisi tersebut. Misalnya kebakaran di pabrik obat yang menyebabkan sesak napas bagi anggota regu *rescue*. Hal tersebut tidak membuat anggota regu *rescue* menyerah kepada kesulitan tersebut, anggota regu *rescue* berusaha dengan berani menghadapi situasi tersebut dengan mencari cara-cara baru untuk mengatasi situasi tersebut.

Aspek kedua adalah *skills*, ketika anggota regu *rescue* memiliki *skills* yang tinggi, maka akan tercermin dari sub aspek *transformational coping* dan *social support*. *Transformational coping* mengacu pada bagaimana anggota regu *rescue* mengubah situasi *stressful* menjadi situasi yang memiliki manfaat bagi diri mereka. Terdapat tiga langkah dalam *transformational coping*. Langkah pertama yaitu dengan memperluas perspektif, dimana anggota regu *rescue* akan lebih mentoleransi situasi *stressful* yang ada. Misalnya saat anggota regu *rescue* merasa tertekan dengan keterbatasan fasilitas yang ada, terutama masalah asuransi jiwa, anggota regu *rescue* berusaha memperluas perspektif mereka sehingga mereka

lebih mentoleransi hal tersebut.

Langkah kedua yaitu memahami secara mendalam situasi *stressful* yang terjadi. Anggota regu *rescue* dapat memahami bahwa keterbatasan fasilitas adalah salah satu sumber penyebab situasi yang *stressful*, dengan memahami sumber *stressful* tersebut maka anggota regu *rescue* akan menjadi lebih baik dalam menentukan tindakan. Langkah ketiga adalah mengambil sebuah tindakan untuk memecahkan masalah. Anggota regu *rescue* akan menyusun strategi untuk menekan atau menghilangkan situasi *stressful* tersebut, misalnya menyampaikan keluhan kepada atasan atau kepala dinas, juga tetap menjaga kondisi tubuh dengan berolahraga dan pola makan. Setidaknya dengan berolahraga dan menjaga pola makan akan meminimalisir risiko kelelahan dan kurangnya konsentrasi saat bekerja.

Sub aspek yang kedua dari *skills* adalah *social support*. *Social support* mengacu pada kemampuan anggota regu *rescue* untuk berinteraksi dengan saling memberi dan menerima dukungan dan bantuan antar sesama rekan kerja. Terdapat dua langkah dalam *social support*. Langkah pertama yaitu memberikan dukungan (*encouragement*) yang terdiri dari tiga tahap, yaitu empati, simpati, dan apresiasi. Pada tahap empati, regu *rescue* mampu merasakan dan memahami apa yang dipikirkan rekan kerjanya, seperti saat rekan kerja bercerita mengenai masalah keluarganya. Pada tahap simpati, anggota regu *rescue* mampu merasakan permasalahan rekan kerjanya, dengan menunjukkan rasa simpati, maka rekan kerja akan bisa mentoleransi masalahnya. Pada tahap apresiasi, anggota regu *rescue* memberikan kepercayaan bahwa rekan kerja tersebut mampu untuk menghadapi

permasalahannya.

Langkah selanjutnya adalah memberi bantuan (*assistance*) yang terbagi menjadi tiga tahap, yaitu membantu orang lain bangkit dari keterpurukan akan masalah yang ada. Tahap pertama dengan memberikan bantuan dalam waktu yang sementara untuk menyelesaikan tanggung jawab orang tersebut ketika tekanan dan sesuatu yang tidak terduga menghampiri orang tersebut. Misalnya ketika ada salah satu anggota regu *rescue* tidak bisa kerja karena ada masalah keluarga, maka rekan yang lain akan menggantikannya bekerja. Tahap kedua yaitu memberikan orang lain waktu untuk menenangkan dirinya dalam menghadapi permasalahan yang ada. Misalnya saat anggota regu *rescue* masih belum menyelesaikannya masalahnya, rekan kerja yang lain memberikan waktu untuk menenangkan diri dan tidak menambah beban pikiran yang lain. Tahap ketiga yaitu memberikan pendapat atau saran. Misalnya jika anggota regu *rescue* yang memiliki masalah keluarga itu belum bisa menyelesaikan juga, maka rekan yang lain akan memberi pendapat dengan berbagi pengalaman atau memberi saran mengenai apa yang sebaiknya dilakukan untuk menyelesaikan masalah keluarga tersebut.

Anggota regu *rescue* yang memiliki derajat *resilience at work* yang tinggi akan tercermin dari *hardiness*-nya, yaitu menikmati pekerjaannya, menganggap bahwa pekerjaannya sebagai hal yang sangat penting, memberi pengaruh untuk mendatangkan hasil yang positif, mengubah kesulitan menjadi kesempatan mereka untuk mengembangkan dirinya dan membuat dirinya merasa antusias dan mampu untuk menyelesaikan pekerjaannya. Mereka akan lebih

mampu untuk menanggulangi kesulitan dengan mencari pemecahan masalah dan saling memberikan dukungan dan bantuan dengan orang-orang yang ada disekitarnya, juga menikmati perubahan dan masalah yang terjadi. Anggota regu *rescue* akan merasa dirinya lebih terlibat dalam pekerjaannya meskipun pekerjaan tersebut semakin sulit, dan cenderung untuk memandang stres menjadi bagian dari kehidupan normal mereka, dibandingkan sebagai sesuatu yang tidak adil.

Kemudian anggota regu *rescue* yang memiliki derajat *resilience at work* yang rendah akan tercermin dari *hardiness*-nya juga, yaitu menganggap sebuah kesulitan menjadi sesuatu yang membebani dirinya dalam melakukan pekerjaannya dan membuat dirinya merasa pesimis, mudah menyerah (putus asa) dalam menghadapi situasi yang sulit dan menarik dirinya dari orang-orang yang ada disekitarnya karena ia merasa kurang percaya diri, sehingga akan menghambat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

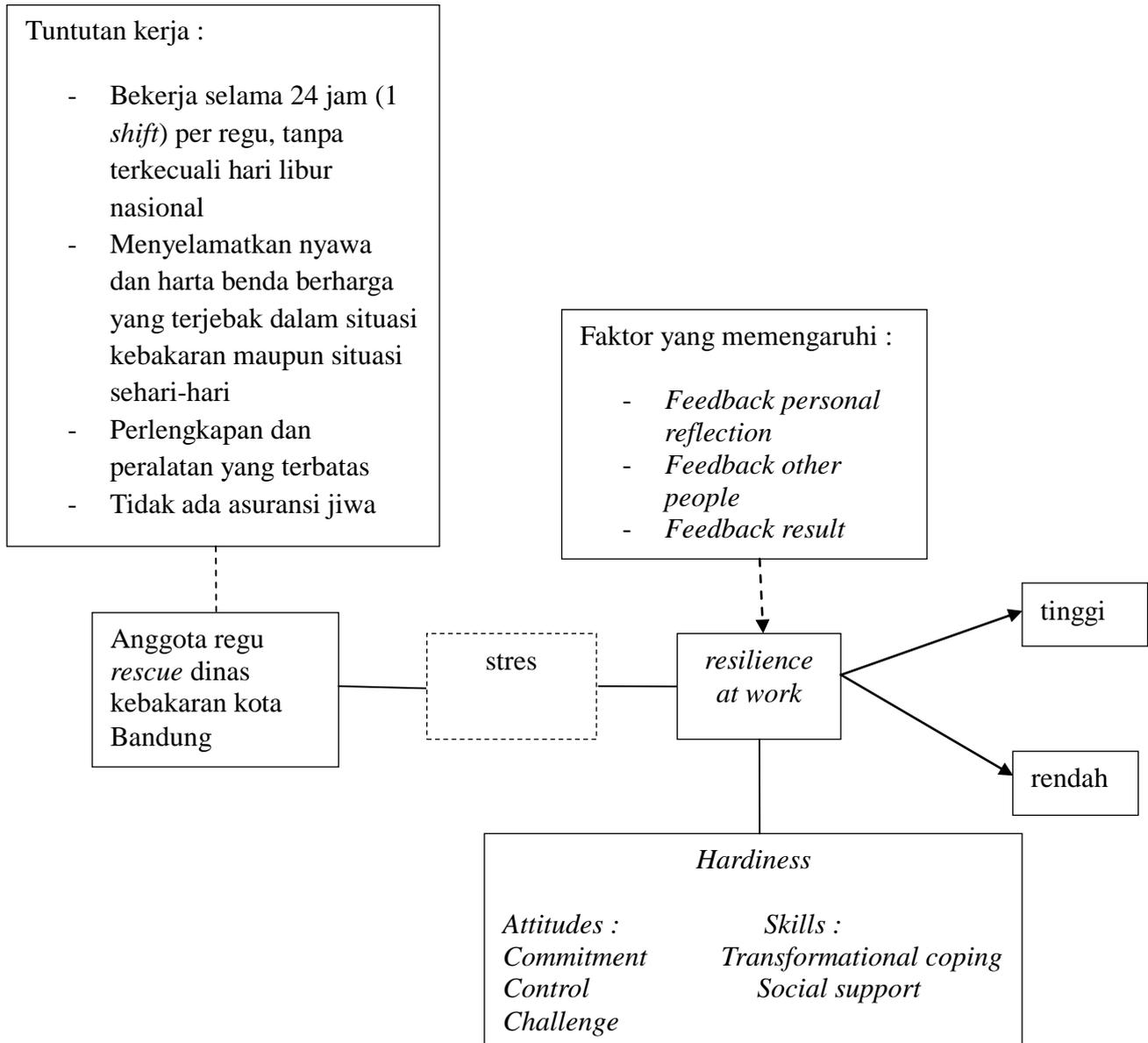
Selain itu, ada hal-hal yang dapat memengaruhi *resilience at work*, yaitu apakah anggota regu *rescue* mendapatkan *feedback* yang bersumber dari *personal reflection*, *other people*, dan *results*. *Feedback* yang bersumber dari *personal reflection* adalah pengamatan yang individu lakukan dari tindakan dirinya sendiri. Misalnya regu *rescue* mengatakan, “Saya tidak tahu bahwa saya benar-benar bisa melakukan itu”. Saat anggota regu *rescue* melihat dirinya sendiri mampu bertahan dan berinteraksi secara konstruktif, maka regu *rescue* memperkuat sikap *commitment*, *control*, dan *challenge*.

*Feedback* yang bersumber dari *other people* adalah pengamatan atas tindakan anggota regu *rescue* yang dibuat oleh orang lain.

Misalnya ada rekan kerja *rescue* yang mengatakan, “Saya bangga dengan usaha yang kamu lakukan”. Ketika anggota regu *rescue* mendapat komentar yang positif dari rekan kerjanya, maka hal itu akan memotivasi anggota tersebut untuk mengatasi masalah secara konstruktif, memperkuat pembelajaran, memperdalam koneksi kepada diri mereka. Tipe dari *feedback* ini memperdalam sikap dari *commitment*, *control*, dan *challenge* regu *rescue*.

*Feedback* yang bersumber dari *results* adalah dampak aktual dari tindakan individu pada target kejadian dan/atau orang. Misalnya salah satu anggota regu *rescue* berhasil melakukan penyelamatan pada rumah padat penduduk, maka dampak dari tindakannya tersebut akan memperkuat sikapnya dalam bekerja. Nilai yang hadir dari sumber-sumber *feedback* ini adalah regu *rescue* bisa memperdalam sikap. Jika *feedback*-nya positif, anggota regu *rescue* merasa lebih terlibat dan kurang merasa terasing dalam keadaan stres. Anggota regu *rescue* juga akan merasa lebih terkendali dan belajar dari tantangan, daripada merasa terancam.

Berdasarkan hal diatas, maka dapat dibuat skema sebagai berikut :



Bagan 1.5 Kerangka Pikir

## 1.6. Asumsi

- Anggota regu *rescue* dinas kebakaran kota Bandung menghayati tuntutan pekerjaan yang berat dan menekan, maka dibutuhkan *resilience at work* untuk bisa bertahan dan berkembang dalam situasi stres.
- Anggota regu *rescue* dinas kebakaran kota Bandung memiliki *resilience at work* dengan derajat yang berbeda-beda.
- *Resilience at work* pada anggota regu *rescue* dinas kebakaran kota Bandung memiliki dua aspek, yaitu *attitudes (commitment, control, challenge)* dan *skill (transformational coping dan social support)*.
- Anggota regu *rescue* dengan derajat *attitudes (commitment, control, challenge)* dan *skill (transformational coping dan social support)* yang tinggi akan menghasilkan derajat *resilience at work* yang tinggi.
- Faktor-faktor yang memengaruhi *resilience at work* pada anggota regu *rescue* dinas kebakaran kota Bandung, yaitu *feedback personal reflection*, *feedback other people*, dan *feedback results*.