

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dunia kerja merupakan sebuah dunia dimana banyak orang yang mempertaruhkan waktu dan tenaganya untuk mengumpulkan pundi-pundi uang. Dunia kerja merupakan perwujudan masyarakat yang sesungguhnya yang terjadi secara riil di dunia nyata. Dalam dunia kerja, sosialisasi sangatlah diperlukan sebab seseorang dihadapkan pada jenis manusia yang berbeda-beda. Tidak semua manusia memiliki sifat dan sikap yang sama antara satu dengan yang lainnya. Selain itu, toleransi juga sangat dibutuhkan dalam dunia kerja. Sikap menghargai satu sama lain juga sangat diperlukan dalam dunia kerja (<http://ujiansma.com/prospek-sma-dimata-dunia-kerja>).

Guna memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari, manusia bekerja dengan berbagai pekerjaan yang tersedia di lapangan kehidupannya. Berdasarkan keahlian dan kebutuhan seseorang, pekerjaan terbagi menjadi beberapa jenis seperti, pekerja laboratorium, *human resources*, konselor, *public relation*, tenaga pengajar, konsultan dan banyak jenis pekerjaan lainnya yang tersedia guna memberikan kesempatan bagi manusia untuk mengaplikasikan ilmunya dalam dunia nyata

(<http://www.anneahira.com/jenis-pekerjaan.htm>). Berdasarkan tingkat stress dan resikonya, pekerjaan terbagi pula menjadi beberapa bagian, misalnya pekerja sosial.

Dalam kehidupan sehari-hari, banyak orang yang memandang rendah para pekerja sosial. Di negara-negara maju, pekerja sosial telah dianggap sebagai sebuah profesi yang serius. Menjadi seorang pekerja sosial tidak semata-mata tanpa mempunyai modal keterampilan. Pekerja sosial sebagai pekerja professional harus membekali diri mereka dengan keterampilan dan keahlian khusus. Misalnya seperti polisi, militer, reporter, pilot, pengemudi taxi dan sebagainya mengandung tingkat resiko yang tinggi dalam bekerja. Selain pekerjaan-pekerjaan diatas, menjadi seorang petugas pemadam kebakaran juga merupakan salah satu pekerjaan yang mengandung tingkat stress dan resiko tertinggi kedua dalam bidang pekerjaan (<http://fimelle.com/artikel-697-sepuluh-pekerjaan-dengan-tingkat-stress-tertinggi.html>).

Pemadam kebakaran merupakan suatu pekerjaan yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan di bidang sosial dan bertugas untuk memadamkan api yang terjadi karena suatu kejadian, seperti kebakaran. Pekerjaan ini memiliki tingkat stress dan resiko yang sangat tinggi dalam aplikasinya karena dapat mengancam keselamatan bagi para petugas pemadam saat bekerja. Selain bertugas untuk memadamkan api jika ada peristiwa kebakaran, petugas pemadam juga dilatih untuk menyelamatkan korban yang terjebak di dalam bangunan, menyelamatkan korban dari reruntuhan bangunan, menyelamatkan korban dari kecelakaan lalu lintas ataupun bencana alam yang sering

kali terjadi. Apabila datang terlambat untuk memadamkan api, mereka akan dicaci-maki oleh masyarakat dan pihak-pihak sekitar. Ketika selesai dengan tugas-tugasnya, kadang tidak ada rasa terima-kasih yang didapatkan dari masyarakat karena semua orang sibuk dengan urusannya masing-masing. Hal inilah yang terkadang membuat para petugas pemadam merasa stress dan terkadang merasa bahwa jerih payah mereka terkadang kurang diapresiasi oleh masyarakat (<http://anneahira.com/dinas-pemadam-kebakaran.htm>).

Sebagai seorang petugas pemadam kebakaran, fisik mereka harus selalu prima dan harus siap siaga apabila ada panggilan masuk (*on call*) saat terjadi peristiwa kebakaran, terutama pada saat musim kemarau dimana kehadiran api bisa ada di beberapa tempat dalam satu hari. Penghasilan yang didapatkan para petugas pemadam kebakaran tidaklah seimbang dengan resiko yang harus mereka tanggung. Ketika mereka merenggang nyawa, mungkin tidak banyak yang tahu, atau ketika mereka kelelahan saat bekerja, mungkin orang juga tidak peduli dengan mereka. Mereka sendiri mungkin tidak peduli apabila mereka merasa kelelahan saat bekerja. Mereka harus tetap siap membantu memadamkan api yang telah berkobar kapanpun dan dimanapun. Terkadang dalam bekerja, mereka sendiri tidak mengenakan perlengkapan keselamatan yang semestinya, mungkin juga perlengkapan yang mereka kenakan tidak lagi mampu melawan api yang terus berkobar karena perlengkapan yang kurang memadai (<http://anneahira.com/dinas-pemadam-kebakaran.htm>).

Salah satu kota yang juga rentan terhadap peristiwa kebakaran adalah Kota Bandung. Kota Bandung merupakan salah satu kota metropolitan terbesar di Jawa Barat sekaligus menjadi ibukota dari provinsi tersebut. Kota ini terletak 140 km di sebelah tenggara Jakarta dan merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia menurut jumlah penduduknya. ([http://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Bandung](http://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bandung)).

Dinas pencegahan dan penanggulangan kebakaran di pusat kota Bandung merupakan suatu organisasi yang bergerak untuk melayani masyarakat dan menolong masyarakat dari bencana yang terjadi akibat adanya kobaran api yang dibentuk pada tanggal 2 Oktober 1962 di bawah DTP. Pada tahun 1971 berubah menjadi Barisan Pemadam Kebakaran dibawah PU, kemudian berubah menjadi dibawah Tibum. Pada tahun 1980 berubah lagi menjadi Dinas Kebakaran, hingga pada tahun 2001 berubah menjadi Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran. Adapun tugas pokok dari dinas tersebut adalah melaksanakan sebagian kewenangan daerah dalam bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang meliputi : pencegahan, pembinaan dan penyuluhan, pengendalian operasional.

Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran ini juga mempunyai fungsi untuk merumuskan kebijakan teknis bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran, melaksanakan tugas teknis operasional dibidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran, melaksanakan pelayanan teknis administratif meliputi : administrasi umum dan kepegawaian, perencanaan dan pengembangan serta administrasi keuangan. Dinas ini juga memiliki visi : terselenggaranya perlindungan

kepada masyarakat dari ancaman bahaya kebakaran melalui terciptanya sistem pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang handal serta memiliki misi sebagai berikut ; melaksanakan usaha pencegahan (pengawasan, pendataan, inspeksi dan pengujian), melaksanakan penanggulangan kebakaran, menyelenggarakan penyuluhan, mengadakan pemeliharaan dan pengadaan sarana dan prasarana serta melaksanakan koordinasi internal dan eksternal.

Dalam tugasnya sehari-hari, dinas tersebut memiliki 2 tugas penting, yaitu bagian penyelamatan dan bagian pemadaman. Bagian penyelamatan bertugas untuk menyelamatkan korban-korban dari kobaran api ataupun masyarakat yang terkena bencana alam, kecelakaan lalu lintas dan mencegah terjadinya kebakaran. Bagian pemadaman bertugas untuk memadamkan api dan mencegah kobaran api yang meluas ke rumah-rumah warga sekitar kejadian (Kepala Danton Dinas Pemadam Kebakaran di Pusat Kota Bandung).

Dalam dinas pencegahan dan penanggulangan kebakaran ini terdapat 112 orang petugas yang berusia 30-40 tahun dan terbagi dalam 3 pleton (kelompok). Setiap pleton terdiri dari 7 regu, dimana 1 regu terdapat 4-5 orang petugas. Untuk menuju lokasi kejadian yang merupakan kebakaran kecil (kebakaran yang memiliki titik api yang tidak terlalu berbahaya dan tidak menyebabkan rembetan api menjadi lebih besar) seperti kebakaran yang terjadi pada sebuah rumah dan bangunan kecil, biasanya Komandan Pleton (kepala danton) mengirimkan 2 regu dalam bertugas, namun untuk kejadian dengan kebakaran yang hebat (kebakaran yang memiliki

kemungkinan untuk dapat memperluas titik api, berada di tengah keramaian dan bangunan yang berdempet-dempetan) seperti kebakaran gudang kantor, rumah susun, perkampungan yang padat, pasar dan apartemen, kepala danton mengirimkan 4 regu untuk menanggulangi kebakaran tersebut.

Regu yang dikirimkan ke lokasi kejadian sudah memiliki *shift* tersendiri dalam menjalankan tugasnya. Setiap regu telah ditetapkan jadwalnya masing-masing dalam memadamkan api. Apabila ada regu yang tidak bisa turun langsung ke lokasi kejadian, regu yang berada di barak harus segera bersiap untuk menggantikan regu yang tidak bisa tadi. Biasanya di pagi hari dan di malam hari, seluruh petugas di *briefing* mengenai bagaimana tugas-tugas dan peranan yang harus mereka jalankan di lokasi kejadian nanti. Mereka dipersiapkan dengan tangki air yang sudah penuh sebelum berangkat ke lokasi kejadian dan ketika sirine berbunyi, mereka hanya memiliki waktu 1 menit untuk segera bergegas dari tempat peristirahatan mereka menuju mobil pemadam dengan segala perlengkapan yang dibutuhkan, seperti helm, sepatu dan pakaian anti api.

Pada saat bertempur di lokasi kejadian, para petugas sudah mengetahui dengan pasti apa tugas mereka, seperti ada bagian yang memegang selang, menghidupkan air, mencari sumber air dan bagian pengatur tugas. Meskipun mereka sudah mengetahui tugas-tugas mereka saat di lokasi kejadian, namun seringkali terjadi *miss* diantara mereka dan membuat mereka stress saat memadamkan api. Seperti pada saat memadamkan api dan harus masuk ke bangunan untuk

menyelamatkan warga yang terjebak dan mengatasi masyarakat yang berkerumunan. Stressor yang datang tidak hanya pada saat mereka bertugas memadamkan api, namun di tengah padatnya warga yang menonton kejadian tersebut juga terkadang membuat mereka kewalahan dalam bertugas. Target yang mereka tetapkan dalam memadamkan api biasanya 15-30 menit sampai api padam.

Setiap bulannya tercatat minimal 15 kasus kebakaran yang terjadi di kota tersebut dan membuat banyaknya panggilan masuk bagi petugas pemadam kebakaran untuk turut terjun ke lapangan guna membantu memadamkan api dan menyelamatkan warga setempat dari reruntuhan bangunan. Banyaknya panggilan yang masuk terkadang membuat para petugas pemadam kewalahan dalam mengerjakan tugasnya. Selain banyaknya tugas yang datang, telatnya petugas pemadam kebakaran untuk terjun ke lapangan seringkali membuat mereka disalahkan oleh warga setempat dan kerap terjadi pertikaian antara petugas pemadam dengan warga sekitar. Hal ini tentu saja membuat para petugas pemadam menjadi stress dalam bekerja (Kepala Danton Dinas Pemadam Kebakaran di Pusat Kota Bandung). Stress juga dialami oleh para petugas ketika memadamkan api. Apabila air jauh dari lokasi kejadian, masyarakat yang tidak bisa diajak kerja-sama, listrik yang belum padam dari PLN, perkampungan yang padat yang membuat petugas pemadam cemas apabila api merambat dan membakar habis rumah-rumah warga sekitar kejadian dan jalanan yang macet yang menghambat petugas untuk datang tepat waktu ke lokasi kejadian.

Peristiwa kebakaran biasanya lebih sering ditangani pada malam hari. Para petugas mengaku bahwa kerap mereka mendapatkan panggilan mendadak di malam hari karena adanya peristiwa kebakaran yang terjadi. Pada siang hari kebakaran juga sering terjadi dan membuat para petugas kewalahan karena perjalanan menuju lokasi yang macet. Dalam hal ini biasanya mereka menggunakan sirine agar pengemudi kendaraan lain memberikan jalan bagi para petugas untuk lewat. Meskipun tidak memberikan keuntungan waktu yang besar, namun petugas merasa cukup terbantu dalam mempercepat langkah menuju lokasi kejadian. Ketika memadamkan api, biasanya angin juga sangat berpengaruh dan dapat membuat kobaran api menjadi lebih besar dan merambat ke sekitar lokasi.

Dalam hal ini, para petugas juga mengalami stress karena harus segera mencari titik api untuk mencegah terjadinya kobaran api yang lebih luas. Terkadang petugas juga meminta bantuan dari warga setempat untuk membantu memadamkan api. Sedangkan untuk kerumunan warga sekitar yang mengalami takut dan panik, biasanya pemadam kebakaran hanya mengabaikan teriakan-teriakan tersebut dan lebih berfokus pada tugas mereka dalam memadamkan api. Meskipun kewalahan dengan kerumunan warga tersebut, namun dengan usaha yang optimal, para petugas tetap menjalankan tugasnya sampai tuntas.

Menurut Kepala Danton Dinas Pemadam Kebakaran di Pusat Kota Bandung, dalam tugasnya sehari-hari dinas tersebut memiliki 2 tugas penting, yaitu bagian penyelamatan dan bagian pemadaman. Bagian penyelamatan bertugas untuk



menyelamatkan korban-korban dari kobaran api ataupun masyarakat yang terkena bencana alam, kecelakaan lalu lintas dan mencegah terjadinya kebakaran. Bagian pemadaman bertugas untuk memadamkan api dan mencegah kobaran api yang meluas ke rumah-rumah warga sekitar kejadian.

Setiap bulannya tercatat minimal 15 kasus kebakaran yang terjadi di kota tersebut dan membuat banyaknya panggilan masuk bagi petugas pemadam kebakaran untuk turut terjun ke lapangan guna membantu memadamkan api dan menyelamatkan warga setempat dari reruntuhan bangunan. Banyaknya panggilan yang masuk terkadang membuat para petugas pemadam kewalahan dalam mengerjakan tugasnya. Selain banyaknya tugas yang datang, telatnya petugas pemadam kebakaran untuk terjun ke lapangan seringkali membuat mereka disalahkan oleh warga setempat dan kerap terjadi pertikaian antara petugas pemadam dengan warga sekitar. Hal ini tentu saja membuat para petugas pemadam menjadi stress dalam bekerja (Kepala Danton Dinas Pemadam Kebakaran di Pusat Kota Bandung). Stress juga dialami oleh para petugas ketika memadamkan api. Apabila air jauh dari lokasi kejadian, masyarakat yang tidak bisa diajak kerja-sama, listrik yang belum padam dari PLN, perkampungan yang padat yang membuat petugas pemadam cemas apabila api merambat dan membakar habis rumah-rumah warga sekitar kejadian dan jalanan yang macet yang menghambat petugas untuk datang tepat waktu ke lokasi kejadian.

Stress merupakan suatu keadaan yang tertekan yang dialami individu baik fisik serta psikologi. Stress terjadi jika individu dihadapkan dengan peristiwa yang

mereka rasakan sebagai suatu keadaan yang mengancam fisik dan psikologisnya. Peristiwa itu dinamakan *stressor* dan reaksi individu terhadap peristiwa tersebut dinamakan respon stress. Stress dapat diklasifikasikan dalam berbagai macam sudut pandang diantaranya stress sebagai suatu stimulus atau variabel bebas yang dipengaruhi keadaan individu, stress dipandang sebagai hasil dari interaksi dengan lingkungan (Smet, 1994).

Tingkat stress yang berbeda-beda pada setiap petugas yang berangkat ke lokasi kejadian, tidak dapat dibiarkan terlalu lama stress tersebut melanda petugas. Strategi penanggulangan stress (*coping stress*) perlu untuk petugas dalam mengatur serta merugulasi pikiran serta perasaannya. Hal tersebut sangat penting, karena dengan kemampuan strategi penanggulangan stress yang efektif membantu seorang petugas untuk mentoleransi dan menerima situasi yang menekan, serta tidak merisaukan tekanan yang tidak dapat dikuasai oleh petugas (Lazarus dan Folkman, 1984). Oleh karena itu setiap petugas memiliki gaya yang berbeda-beda dalam menanggulangi stress yang dihadapinya saat bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian Lazarus, Folkman (1986), penanggulangan terhadap stress atau *coping* dapat dikelompokkan menjadi delapan jenis faktor, yaitu *confrontive coping, distancing, self-control, seeking social support, accepting responsibility, escape-avoidance, planful problem-solving* dan *positive reappraisal*. Secara umum Lazarus dan Folkman membedakan 2 (dua) fungsi penanggulangan terhadap stress (*coping stress*), yaitu: *emotion-focused coping* dan *problem-focused coping*.

Setiap petugas pemadam memiliki strategi tersendiri untuk meredakan stress yang dialaminya saat bekerja. Untuk beberapa fenomena seperti survey yang dilakukan oleh peneliti, kepala danton A.M merasa lebih reda ketegangan emosinya saat mengungkapkan kekesalannya pada bawahan yang tidak disiplin dalam bertugas. Hal ini dinamakan *Confrontive coping* Lazarus, Folkman, dkk (1986), hal tersebut menggambarkan kesan pada derajat kebencian yang menimpa petugas, serta mampu mengambil resiko. Subjek mengakui bahwa aktifitas agresi baik verbal maupun fisik yang dilakukan mampu menekan kondisi stress yang dialami oleh subjek.

Selain itu *Positive Reappraisal* Lazarus, Folkman, dkk (1986); yaitu petugas berusaha untuk berdo'a dan melihat sisi positif dari suatu masalah yang dihadapi. Subjek berusaha untuk mengambil segi positif terhadap pengalaman-pengalaman saat menjadi petugas pemadam kebakaran serta mampu meregulasi emosinya. Subjek juga memandang bahwa dalam segala kejadian memiliki makna yang positif serta sebagai sumber pembelajaran yang dapat mengembangkan kemampuan diri serta kemampuan dalam mengolah emosi dalam melakukan tugas dalam Kesatuan, Lazarus, Folkman, dkk (1986).

Dalam pekerjaannya sehari-hari, tugas utama dari dinas pemadam kebakaran secara organisasi berdasarkan SK Gub Nomor 9 tahun 2002, tentang Tata Kerja dan Struktur Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran mempunyai tugas pokok ; pertama pencegahan kebakaran ; kedua adalah pemadaman kebakaran dan yang ketiga adalah penyelamatan jiwa dari ancaman kebakaran dan bencana lain (jakarta.go.id,2011).

Lingkungan kerja yang penuh tekanan membuat pekerjaan sebagai petugas pemadam kebakaran dikategorikan sebagai salah satu pekerjaan yang berbahaya. Tuntutan pekerjaan yang tinggi membuat pekerjaan seorang petugas pemadam kebakaran harus berhadapan dengan berbagai situasi yang menekan dan beresiko. Kondisi-kondisi yang harus dihadapi petugas pemadam kebakaran memiliki berbagai ancaman, baik secara fisik maupun psikologis. Stressor yang datang tidak hanya berasal dari mulut warga sekitar yang mengklaim masalah keterlambatan dari para petugas untuk datang ke tempat kejadian. Stress yang mereka hadapi sebagian berasal dari peralatan yang mereka gunakan saat bertugas, seperti persediaan air di tempat kejadian, listrik yang belum padam, jalanan yang macet dan peralatan yang sudah tidak layak pakai.

Dari hasil wawancara terhadap 10 petugas pemadam kebakaran, tercatat (4 orang) 40% petugas mengalami stress pada saat bekerja karena peralatan yang digunakan terkadang kurang memadai dan banyak perlengkapan yang sudah tidak layak pakai, misalnya seperti kondisi selang yang sudah tua, *helm* yang sudah retak dan tidak layak lagi dipakai. Lima orang (50%) petugas mengalami stress ketika memadamkan api dan masuk ke bangunan karena takut mengalami kecelakaan seperti cacat fisik ataupun kematian.

Stress yang dialami para petugas pemadam juga dapat berasal dari banyaknya panggilan yang masuk dalam pekerjaannya. Tercatat (6 orang) 60% petugas pemadam yang mengalami stress saat harus pergi ke tempat kejadian. Pemadam yang sudah tertidur pada malam hari harus disibukkan dengan pekerjaan yang datang

mendadak. Selain itu, belum lagi ketika para petugas mengalami masalah pribadi atau masalah rumah tangga yang membuat mereka semakin mengalami stress. Masalah pribadi yang belum tuntas diselesaikan, harus ditambah lagi dengan pekerjaan yang datang secara mendadak. Selain masalah perlengkapan dan panggilan masuk yang mendadak untuk bekerja, (2 orang) 20 % petugas pemadam mengalami stress saat berkoordinasi dengan para petugas lainnya saat memadamkan api.

Ketika memadamkan api dan menyelamatkan warga dari kobaran api dan bangunan yang runtuh, seringkali terjadi *miss communication* diantara petugas. Seperti tidak mendengarkan teriakan petugas yang lain ketika kesulitan memadamkan api akibat bisingnya situasi yang berasal dari teriakan warga sekitar. Stress juga dialami oleh (5 orang) 50% petugas saat menghadapi kebakaran yang hebat dan membuat mereka mempertimbangkan resiko yang harus ditanggung ketika menyelamatkan warga. Terkadang dalam pemikiran mereka, mereka takut kehilangan nyawa karena memiliki keluarga dan menjadi tulang punggung dari keluarganya. Dalam memadamkan api, (3 orang) 30% petugas mengalami stress pada saat mencari titik api agar kobaran api tidak merambat dan segera dipadamkan, (7 orang) 70% petugas mengalami stress saat mencari sumber air terdekat untuk memadamkan api, dan (2 orang) 20% petugas mengalami stress ketika mengendalikan peralatan seperti selang air saat bertugas memadamkan api karena kondisi yang tidak boleh sembarangan untuk di semprotkan.

Besarnya resiko yang harus ditanggung dan diemban oleh para petugas pemadam kebakaran di kota Bandung menjadi stressor tersendiri bagi mereka saat

bekerja. Tingkat stress yang berbeda-beda kemudian memunculkan suatu bentuk penanggulangan tersendiri agar para petugas tidak berlama-lama larut dalam kondisi stressnya. Strategi penanggulangan stress (*coping stress*) dibutuhkan para petugas pemadam dalam mengatur serta meregulasi pikiran serta perasaannya. Hal tersebut sangat penting, karena dengan kemampuan strategi penanggulangan stress yang efektif membantu seorang petugas pemadam untuk mentolerir dan menerima situasi yang menekan, serta tidak merisaukan tekanan yang tidak dapat dikuasai oleh petugas pemadam (Lazarus dan Folkman,1984). Oleh karena itu, para petugas memiliki gaya yang berbeda-beda dalam menanggulangi stress yang dihadapi.

Berdasarkan fenomena yang tertera diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Studi Deskriptif Mengenai *Coping Stress* Pada Petugas Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran di Pusat Kota Bandung.”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hal yang diungkapkan pada bagian latar belakang masalah, maka dalam penelitian ini yang ingin diteliti adalah bagaimana *coping stress* pada Petugas Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran di Pusat Kota Bandung dalam menangani peristiwa kebakaran, apakah cenderung terfokus pada masalah, pada emosi atau keduanya.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penelitian ini untuk mendapatkan gambaran mengenai *coping stress* pada Petugas Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran di Pusat Kota Bandung.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui jenis-jenis *coping stress* Pada Petugas Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Pusat di Kota Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Ilmiah**

- Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu Psikologi terutama yang berkaitan dengan Psikologi Klinis, Psikologi Industri dan Organisasi serta Psikologi Sosial yaitu dengan memberikan informasi khususnya yang berkaitan dengan *coping stress* pada petugas pemadam kebakaran di Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran.
- Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengembangan penelitian lain yang berkaitan dengan stress dan *coping stress* dalam bidang ilmu Psikologi Klinis, Psikologi Industri dan Organisasi serta Psikologi Sosial.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

- Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada petugas pemadam kebakaran di Dinas Pencegahan dan

Penanggulangan Kebakaran, sehingga petugas mampu mengenali bagaimana penggunaan strategi *coping* yang digunakan saat bertugas, faktor-faktor yang mempengaruhi dan jenis-jenis *coping stress*.

- Memberikan saran serta masukan bagi Kepala Danton Dinas Pemadam Kebakaran untuk membimbing para petugas agar mampu mencegah gejala stress dengan cara mensosialisasikan gejala-gejala stress dan faktor-faktor penyebab stress dalam lingkungan petugas agar mampu menanggulangi sejak dini gejala stress dan juga mengarahkan stress dalam segi yang positif.
- Memberikan informasi kepada keluarga petugas pemadam agar dapat memberikan dorongan dalam mengendalikan serta mengarahkan stress dengan cara mengenali gejala-gejala stress serta mengaplikasikan cara penanggulangan stress yang efektif pada petugas.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Dinas pencegahan dan penanggulangan kebakaran di pusat kota Bandung merupakan suatu organisasi yang bergerak untuk melayani dan menolong masyarakat dari bencana yang terjadi akibat adanya kobaran api. Melihat betapa besarnya resiko dari pekerjaan sebagai petugas pemadam kebakaran terkadang membuat para petugas menjadi cemas dan cenderung mengalami stress ketika harus bertugas. Stress yang terjadi pada petugas akan mempengaruhi tugas-tugas mereka di lapangan, membuat mereka terkadang menjadi cemas karena takut mengalami cacat fisik ataupun mengalami kematian pada akhirnya.



Menurut Lazarus & Cohen (1977), terdapat tipe kejadian stressor yaitu perubahan besar, seringkali bersifat *catalysmic* dan mempengaruhi sejumlah besar individu. Fenomena *catalysmic* tertentu biasanya secara universal dianggap stressful dan diluar kendali siapapun, seperti petugas mengikuti agenda dalam penugasan menjadi petugas pemadam kebakaran. Kejadian tersebut merupakan pengalaman yang dialami petugas saat mereka menjalankan tugas-tugasnya dalam menyelamatkan masyarakat dari kobaran api.

Kedua adalah perubahan besar yang mempengaruhi satu atau beberapa individu, jenis stressor ini dapat mempengaruhi hanya satu individu atau beberapa individu yang mengalaminya, seperti ketika petugas harus kehilangan rekan serta teman mereka yang meninggal di daerah bencana ataupun yang mengalami cacat fisik akibat terkena api dan reruntuhan bangunan.

Ketiga yaitu masalah harian masalah harian (*dailly hassless*) yakni muncul dari peran individu lakukan sehari-harinya, berupa hal-hal kecil yang dapat mengganggu atau menyulitkan individu, seperti menerima tanggung jawab dalam tugas harus dijalani sebagai petugas pemadam kebaran. Petugas pemadam harus melakukan kegiatan rutin serta mengemban banyak tanggung-jawab sebagai petugas, seperti harus disiplin mentaati peraturan, mengerjakan pekerjaan yang diperintah atasan, mengatur serta bekerja sama dengan regunya.

Dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya dalam memadamkan api dan menyelamatkan masyarakat, tidak semua petugas mengalami stress pada derajat yang sama. Hal ini tergantung pada penilaian yang dilakukan petugas terhadap tugas-

tugasnya. Penilaian yang mengarah pada kondisi stress umumnya melibatkan proses *assesment* yang disebut sebagai penilaian kognitif (*cognitive appraisal*) (Lazarus & Folkman, 1986). Penilaian kognitif adalah suatu proses evaluatif yang menentukan mengapa dan pada tingkat bagaimana suatu hubungan atau serangkaian hubungan antara manusia dan lingkungannya dikatakan *stressfull* (Lazarus & Folkman, 1984:19). Penilaian kognitif terbagi kedalam tiga tahap, yaitu penilaian kognitif primer (*primary appraisal*), penilaian kognitif sekunder (*secondary appraisal*), dan penilaian kembali (*reappraisal*).

Pada penilaian kognitif primer, petugas mengevaluasi *stressor* yang dihadapinya apakah menguntungkan atau merugikannya. Berdasarkan penilaian ini, maka akan dihasilkan salah satu dari tiga buah bentuk penilaian, yaitu *irrelevant*, *benign positive*, dan *stressfull*. *Stressor* dikategorikan *irrelevant* apabila dinilai tidak berdampak apapun pada petugas. *Benign positive* apabila *stressor* dinilai memberikan keuntungan atau hal positif pada petugas, misalnya petugas memandang dengan menjadi anggota pemadam kebakaran merupakan suatu tantangan, sehingga petugas merasa tertantang serta berkompetensi dalam menghadapi kejadian yang dihadapi dan dapat meningkatkan serta mensejahterakan keadaannya, menambah pengalaman serta mengembangkan kemampuannya sebagai seorang petugas pemadam.

Dengan demikian, petugas menilai tugas serta tanggung jawab menjadi personil pemadam kebakaran tidak berdampak apapun atau memberikan manfaat positif, maka petugas dikatakan tidak mengalami stress. Penilaian lainnya adalah *stressfull*. *Stressor* dikategorikan *stressfull* apabila dinilai sebagai sesuatu yang

merugikan (*harm/ loss*), misalnya petugas beranggapan bahwa ketika melaksanakan tugas menjadi personil pemadam kebakaran dapat menghilangkan waktu istirahat atau tidak dapat memperhatikan keluarganya; mengancam (*threat*), misalnya tugas berpatroli atau siap siaga dapat mengganggu kesehatannya atau menjaga zona bebas dianggap memiliki banyak resiko yang dapat berdampak buruk pada petugas; dan menantang (*challenge*), misalnya petugas menganggap tugas menjadi pemadam kebakaran sebagai hal yang dapat menguji kemampuannya sebagai seorang petugas penyelamat (Lazarus & Folkman, 1984: 32).

Ketika mengalami stress, petugas pemadam memiliki ambang batas toleransi terhadap stress yang dialami. Toleransi terhadap stress ditentukan oleh hubungan antara tugas individu dengan sumber daya yang dimiliki individu untuk menghindari tekanan terhadap tugas tersebut. (Lazarus & Folkman, 1984:51). Misalnya, ketika petugas menilai bahwa tugas menjadi personil pemadam kebakaran merupakan sesuatu yang *stressfull* namun petugas beranggapan bahwa ia memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas serta tanggung jawab sebagai tim penyelamat, maka stress yang dialami berada pada toleransinya.

Apabila stress yang dialami petugas melebihi ambang batas toleransi, stress dapat menyebabkan petugas tidak dapat menyelesaikan tugas serta tanggung jawab menjadi personil pemadam kebakaran. Sedangkan apabila stress yang dialami berada pada toleransi, petugas masih dapat menyelesaikan tugas, namun petugas merasakan dampak dari kondisi stress pada berbagai aspek.

Cox (1978: 92) mengategorikan dampak stress menjadi enam aspek. Dampak-dampak tersebut adalah: dampak subyektif (*subjective effects*) ditandai antara lain dengan perasaan cemas, agresi, lesu, bosan, gugup; misalnya petugas merasa cemas akan keselamatannya karena harus menyelamatkan korban dari reruntuhan bangunan, merasa bosan karena menjalani rutinitas yang monoton. Dampak tingkah laku (*behavioral effects*) ditandai antara lain dengan emosi yang mudah terpancing, perubahan pola makan dan/ atau tidur, *impulsive*, sulit berkomunikasi; misalnya pola istirahat petugas menjadi tidak teratur karena tidak harus siap siaga akan adanya panggilan dari masyarakat jika terjadi kebakaran.

Dampak kognitif (*cognitive effects*) ditandai antara lain dengan ketidakmampuan mengambil keputusan, sulit berkonsentrasi, mudah lupa; misalnya sulit berkonsentrasi saat bertugas menjaga zona bebas, sulit mengambil keputusan saat keadaan genting terjadi. Dampak fisiologis (*physiological effects*) yang ditandai antara lain dengan meningkatnya tekanan darah dan detak jantung, berkeringat dingin, mulut kering; misalnya detak jantung petugas berdetak kencang jika harus memadamkan kobaran api yang besar dan hebat.

Dampak pada kesehatan (*health effects*) yang ditandai antara lain dengan sakit kepala, gangguan pencernaan, sering buang air kecil; misalnya petugas sering buang air kecil sebelum memadamkan api, dan sering sakit kepala jika harus bertugas di malam hari. Dampak organisasional (*organizational effects*) yang ditandai antara lain dengan rendahnya tingkat produktivitas dan munculnya ketidakpuasan dalam bekerja,

misalnya petugas menjadi lebih lambat dalam bekerja serta sering tidak disiplin saat bertugas.

Stress yang berdampak tidak menyenangkan pada berbagai hal tersebut perlu ditanggulangi. Dalam usaha untuk menanggulangi keadaan stress, petugas akan melakukan penilaian kognitif sekunder. Pada penilaian ini petugas mengevaluasi hal-hal yang mungkin dapat dilakukan untuk menanggulangi stress. Proses evaluasi ini meliputi pemilihan cara yang mungkin dilakukan dan menyusun cara yang efektif untuk menanggulangi stress (Lazarus & Folkman 1984:35).

Strategi penanggulangan stress adalah perubahan cara berpikir dan tingkah laku yang terus menerus sebagai usaha individu untuk mengatasi tuntutan internal dan eksternal yang dianggap sebagai beban atau melampaui sumber daya yang dimilikinya (Lazarus & Folkman, 1984: 141).

Setelah melakukan penilaian kognitif primer dan sekunder, petugas akan menentukan strategi penanggulangan stress yang akan digunakan. Jika penggunaan suatu strategi dirasa tidak sesuai atau mengalami kegagalan, maka petugas akan melakukan penilaian kembali (*reappraisal*) terhadap tugas jaga dan memilih strategi lain yang dianggap lebih sesuai dan lebih tepat.

Menurut Folkman & Lazarus secara umum membedakan fungsi *coping* dalam dua klasifikasi yaitu *Problem focused coping*, adalah merupakan bentuk coping yang lebih diarahkan kepada upaya serta fokus terhadap masalah untuk mengurangi tuntutan dari situasi yang penuh tekanan. Artinya coping yang muncul terfokus pada masalah petugas yang akan mengatasi stress.

*Confrontive coping*, adalah yakni menggambarkan usaha yang tekun/giat dalam mengubah situasi, memberi kesan pada derajat kebencian, mengambil resiko. Seperti misalnya petugas mengungkapkan kekesalannya pada rekan yang tidak disiplin dalam bekerja sehingga memperlambat pencapaian tugas.

*Planful problem-solving*, yakni menggambarkan usaha pemecahan masalah dengan tenang dan berhati-hati yang disertai pendekatan analisis untuk pemecahan masalah yang dihadapi. Petugas akan memikirkan tingkah laku yang akan ditampilkan untuk menanggulangi stress tersebut, serta memikirkan secara hati-hati terhadap keputusan yang akan dipilihnya. Dalam hal ini petugas merencanakan agar sumber stress dapat diselesaikan dan dengan analisis yang hati-hati, misalnya petugas akan berusaha untuk menganalisa masalah, membuat rencana kemudian mencari alternatif untuk menyelesaikan tugas.

Jenis strategi yang kedua adalah strategi penanggulangan stress yang terfokus pada emosi (*emotion focused coping*), diarahkan untuk mengatur respon emosional yang ditimbulkan oleh stress. Bentuk strategi ini adalah *distancing*, *selfcontrol*, *seeking social support*, *accepting responsibility*, *escape avoidance*, dan *positive reappraisal*.

*Distancing*, menggambarkan usaha untuk melepaskan diri atau berusaha tidak melibatkan diri dalam masalah, menciptakan pandangan yang positif. Dalam hal ini, petugas pemadam kebakaran izin untuk tidak pergi untuk memadamkan api ke tempat kejadian dengan menggunakan alasan tertentu, sehingga petugas bebas dari tugas.

*Self-control*, menggambarkan usaha untuk mengatur perasaan diri serta mengatur tindakan diri sendiri. Dalam hal ini, petugas dituntut untuk mengatur perasaan dan tindakan dalam menghadapi stress. proses kognitif diperlukan agar petugas dapat menanggulangi perasaan yang tidak diinginkan serta tindakan yang dapat merugikan kesejahteraan dirinya maupun orang lain. Hal ini dapat dilakukan petugas dengan cara mengatur perasaan cemasnya dan berusaha tenang dalam memadamkan api ataupun menyelamatkan korban.

*Positive reappraisal*, menggambarkan usaha untuk menciptakan penilaian positif dengan cara fokus pada pertumbuhan diri serta sifat keagamaan. Dalam hal ini, petugas memandang bahwa stress perlu dipandang sebagai suatu hal yang positif. Petugas pemadam kebakaran memandang bahwa pekerjaan sebagai seorang pemadam kebakaran merupakan tugas yang mulia dan mereka memiliki rasa bangga terhadap diri sendiri karena merupakan tim penyelamat yang sangat berguna bagi masyarakat.

*Escape-avoidance*, menggambarkan tentang harapan serta berusaha untuk menghindar. Dalam hal ini, petugas berharap untuk meninggalkan perannya sebagai petugas pemadam kebakaran saat mengalami stress. Contohnya mencari-cari alasan seperti sakit agar tidak terlibat dalam tugas-tugas berat saat mengatasi kebakaran hebat.

*Seeking social support*, menggambarkan usaha untuk mencari dukungan informasi, mencari bantuan nyata serta mencari dukungan emosional. Dalam hal ini, petugas berinteraksi dengan lingkungannya agar mendapatkan dukungan untuk

meredakan kecemasan dan stress yang dialami. Seperti bercerita kepada keluarga kalau akan bertugas dan bercerita dengan sesama regu agar saling mendukung dan menguatkan.

*Accepting responsibility*, mengakui dan menyadari permasalahan yang dialami diri sendiri serta berkomitmen untuk mencoba menempatkan sesuatu secara benar. Dalam hal ini, petugas mengakui bahwa keteledoran serta kelalaian saat bertugas berasal dari petugas itu sendiri, kemudian berkomitmen untuk tidak mengulangi keteledoran tersebut di lain waktu.

Dalam upaya menanggulangi stress yang dialami oleh setiap petugas pemadam, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *coping stress*, yakni kesehatan dan energi. Kesehatan dan energi merupakan sumber-sumber fisik yang dapat mempengaruhi upaya petugas dalam menangani stress yang dihadapi. Petugas akan lebih mudah untuk menanggulangi stress yang dihadapi apabila dalam keadaan sehat dan memiliki energi yang cukup untuk menangani masalahnya. Bila petugas dalam keadaan yang kurang baik, maka energi untuk melakukan suatu penanggulangan akan berkurang, sehingga petugas kurang maksimal dalam menangani masalah yang dihadapi.

Keyakinan diri yang positif dari petugas, sikap optimis atau pandangan positif terhadap kemampuan diri merupakan sumber daya psikologis yang penting dalam menanggulangi stress. Hal ini akan membangkitkan motivasi petugas untuk terus berupaya mencari alternatif-alternatif penanggulangan stress yang paling efektif.



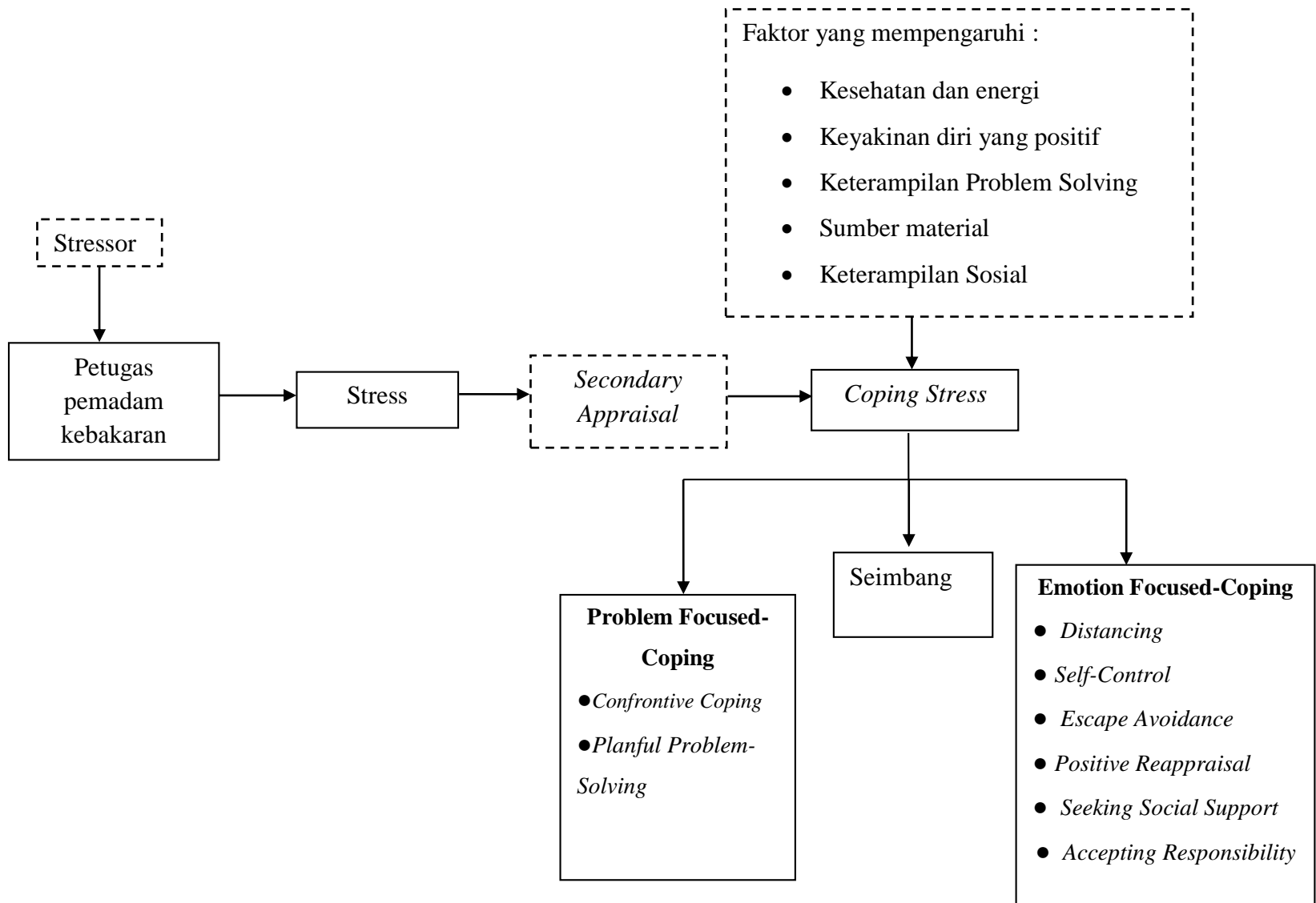
Apabila petugas memiliki keyakinan diri yang kuat, maka kemungkinan petugas dapat menanggulangi permasalahan dengan lebih efektif.

Keterampilan dalam *problem solving* diperlukan dalam penanggulangan stress yang dialami oleh petugas. Hal ini merupakan kemampuan untuk mencari informasi, menganalisis situasi, mengidentifikasi masalah sebagai usaha dalam mencari alternatif tindakan, mempertimbangkan, memilih dan menerapkan rencana yang tepat dalam menanggulangi stress. Keterampilan untuk memecahkan masalah ini diperoleh melalui pengalaman, pengetahuan, kemampuan intelektual atau kognitif dalam menggunakan pengetahuan tersebut, serta kapasitas untuk mengendalikan diri petugas tersebut.

Dukungan sosial, melalui perantara orang lain dapat memperoleh informasi, bantuan secara nyata dan dukungan emosional yang dapat membantu dalam menangani stress yang dihadapi petugas.

Keterampilan sosial yang adekuat dan efektif, hal ini memudahkan pemecahan masalah yang dapat dilakukan bersama orang lain. Hal ini memberikan kemungkinan bagi petugas untuk bekerja-sama serta memperoleh dukungan dari orang lain. Selain itu, interaksi sosial yang terjalin dapat memberikan kendali yang baik bagi individu yang bersangkutan.

**Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran**



## 1.6 ASUMSI PENELITIAN

Dari kerangka pemikiran diatas, maka dirumuskan beberapa asumsi sebagai berikut :

1. Bertugas menjadi seorang petugas pemadam kebakaran menimbulkan kondisi stress.
2. Petugas yang mengalami stress akan menggunakan strategi penanggulangan stress untuk mengatasi stress.
3. Bentuk strategi penanggulangan stress yang digunakan oleh petugas dapat cenderung *problem focused coping*, cenderung *emotional focused coping*.