

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dinas kebakaran dan penanggulangan bencana sudah dibentuk oleh pemerintah di berbagai daerah di Indonesia. Dibentuknya dinas kebakaran dan penanggulangan bencana ini merupakan perwujudan tanggung jawab dari pemerintah daerah dalam rangka memberikan perlindungan kepada warganya dari ancaman bahaya dan bencana lain. Terdapat tiga tugas pokok untuk dinas pencegahan dan penanggulangan kebakaran yaitu pencegahan kebakaran, pemadaman kebakaran, dan penyelamatan jiwa dari ancaman kebakaran dan bencana lain (<http://www.jakartafire.net/profile/detail/15/sekilas-damkar-pb>). Salah satu contoh dinas kebakaran dan penanggulangan bencana yang sudah lama berdiri adalah dinas kebakaran dan penanggulangan bencana yang ada di Kota Bandung.

Dinas kebakaran dan penanggulangan bencana Kota Bandung sudah berdiri sejak tanggal 2 Oktober 1962 dengan nama Urusan Pemadam Kebakaran (UPK). Pada tahun 1972 Urusan Pemadam Kebakaran (UPK) berubah status menjadi Barisan Pemadam Kebakaran (BPK). Lalu pada tahun 1980 mengalami perubahan sesuai dengan perda No. 19 Tahun 1980 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebakaran menjadi unit tersendiri yaitu Dinas Kebakaran. Pada era reformasi penyelenggaraan Pemerintah Daerah dalam Undang – Undang No.22 Tahun 1999, maka pengelolaan penanggulangan kebakaran mengalami lagi perubahan menjadi Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung (DPPK Kota Bandung) sebagaimana diatur dalam Perda No.5 tahun 2001 tanggal 7 Maret 2001. Lalu mengalami perubahan nama kembali di tahun 2017 menjadi Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana.

Dinas kebakaran dan penanggulangan bencana Kota Bandung adalah unsur pelaksana pemerintah yang diberi tanggung jawab melaksanakan tugas – tugas penanganan masalah kebakaran dan bencana yang termasuk dalam dinas gawat darurat atau *rescue* / penyelamatan. Sementara itu pemadam kebakaran, Branwir, atau damkar adalah petugas atau dinas yang dilatih dan bertugas untuk menggulangi kebakaran. Petugas pemadam kebakaran selain terlatih untuk menyelamatkan korban dari kebakaran, juga dilatih untuk menyelamatkan korban kecelakaan lalu lintas, korban hanyut di sungai, jatuh di sumur, gedung runtuh, mobil yang tertimpa pohon atau bangunan, dan juga penyelamatan untuk binatang (<http://dppk.bandung.go.id>). Selain itu, petugas pemadam kebakaran setia – siap siaga sepanjang hari dan tidak mengenal hari libur, sigap merespon waktu tanggap darurat dengan motto juangnya “pantang pulang sebelum api padam, walaupun nyawa taruhannya”. Dinas kebakaran dan penanggulangan bencana Kota Bandung terbagi menjadi dua wilayah yaitu bagian pusat dan timur, hal ini dilakukan guna mempermudah pergerakan untuk menjangkau wilayah tempat kejadian kebakaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu komandan diperoleh keterangan mengenai jumlah petugas lapangan, sistem kerja, dan pelatihan untuk petugas lapangan. Petugas lapangan terbagi menjadi dua regu, yaitu regu pemadaman dan regu penyelamatan. Sampai saat ini terdapat 74 petugas lapangan yang terdiri atas 60 petugas pemadaman dan 14 petugas penyelamatan. Dari jumlah tersebut dibagi menjadi tiga kelompok besar atau pleton, yang terdiri atas empat regu pemadam berjumlah 20 orang dan satu regu penyelamatan yang berjumlah kurang lebih lima orang. Setiap pleton akan dipimpin oleh satu orang komandan pleton dan satu orang wakil komandan pleton yang sama – sama bertugas menjadi petugas lapangan. Sistem kerja untuk petugas lapangan adalah siap siaga menjaga dan menerima laporan selama 1x24 jam atau biasa disebut dengan sistem jaga. Sistem jaga merupakan tugas dari setiap pleton yang telah ditetapkan jadwalnya secara bergantian setiap harinya.

Tugas sistem jaga dimulai pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 08.00 pada keesokan harinya atau bertugas selama 1x24 jam. Kegiatan rutin yang wajib dilakukan oleh petugas lapangan, yaitu pada pukul 08.00 di Hari Senin, Rabu dan Jumat adalah apel pagi, setelah apel pagi pada Hari Jumat dilanjutkan dengan kegiatan rutin berupa senam dan membersihkan jalanan untuk membantu petugas kebersihan. Pada Hari Sabtu, petugas lapangan diwajibkan mencuci mobil dinas. Kegiatan lainnya yang tidak terjadwal secara rutin adalah memeriksa mesin mobil dan berbagai peralatan, latihan fisik, menyusun strategi penanggulangan, konsolidasi dan koordinasi antar anggota regu, dan beristirahat atau tidur.

Sistem jaga merupakan salah satu bentuk sistem siaga yang dilakukan oleh petugas lapangan, sedangkan untuk upaya penanggulangan, petugas lapangan sering melakukan penyuluhan yang bertempat di dinas kebakaran dan penanggulangan bencana Kota Bandung. Penyuluhan ini berlaku untuk seluruh kalangan masyarakat, yang datang ke dinas kebakaran dan penanggulangan bencana Kota Bandung lalu petugas lapangan akan memberikan pemahaman dasar mengenai bagaimana cara memadamkan api atau menyelamatkan orang lain pada beberapa situasi. Penyuluhan ini tidak dilakukan secara terjadwal karena tergantung pada masyarakat yang datang, biasanya dilakukan untuk siswa sekolah, organisasi kemasyarakatan atau kelompok lainnya.

Petugas lapangan telah dilatih fisik dan keterampilan atau kemampuan, khususnya sejak tiga bulan pertama saat mulai ditugaskan di dinas ini. Untuk program pendidikan dan latihan selanjutnya dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan setiap petugas lapangan. Untuk petugas penyelamatan mendapatkan pendidikan dan latihan yang lebih sering dibandingkan dengan petugas pemadaman, sebab petugas penyelamatan lebih banyak membutuhkan kemampuan dalam hal teknis ketika menghadapi kejadian. Dalam menghadapi kejadian, tidak menutup kemungkinan bahwa petugas penyelamatan dapat membantu petugas pemadaman begitu juga sebaliknya. Selain mendapatkan program pendidikan dan latihan,

petugas lapangan juga selalu melakukan evaluasi terhadap hasil kinerja baik dilakukan secara regu ataupun pleton. Evaluasi ini tidak hanya berasal dari komandan pleton atau wakil komandan pleton, tetapi bisa juga dari setiap anggota regu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan komandan pleton dan wakil pleton pada setiap regu diperoleh data mengenai hambatan – hambatan yang dihadapi oleh petugas lapangan, dan strategi yang digunakan ketika menghadapi kejadian. Banyak sekali hambatan yang sering dijumpai oleh petugas lapangan saat bertugas, seperti daerah yang sulit dijangkau yaitu perumahan dengan jalan yang kecil sehingga menyulitkan masuknya mobil pemadam kebakaran ke lokasi. Jalan keluarnya, petugas lapangan terlebih dahulu akan mematahkan portal atau mencari cara untuk masuk ke tempat kejadian, dan ini menyita waktu. Masyarakat yang biasanya mulai memenuhi tempat kejadian sehingga menghambat laju mobil untuk melewatinya atau masyarakat yang berusaha membantu tetapi malah menghalangi petugas lapangan untuk melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini meskipun masyarakat ingin membantu petugas lapangan, namun tidak jarang justru menjadi hambatan karena masyarakat tidak paham teknik – teknik dalam menyiram air atau menyelamatkan korban.

Hambatan lainnya adalah sumber air yang sulit didapat jika kapasitas air di tanki mobil akan segera habis. Walaupun setiap mobil sudah siap dengan air, beberapa kejadian membutuhkan lebih banyak air dan saat petugas lapangan perlu mengisi ulang air, di lokasi kebakaran justru tidak terdapat sumber air atau sungai yang memadai. Keadaan ini membuat petugas lapangan harus pergi mencari-cari sumber air dan menyita waktu juga. Petugas lapangan juga mengalami hambatan lain yaitu jalanan yang macet dan pengendara lain yang tidak mau memberikan jalan untuk lewatnya mobil. Meskipun sudah menggunakan sirine, sering sekali mobil atau motor malah berlomba untuk jalan mendahului mobil pemadam kebakaran. Kesadaran masyarakat yang kurang akan hal ini berakibat bukan saja

keterlambatan kedatangan petugas namun dampak selanjutnya berupa kerugian yang semakin besar atau korban yang tidak bisa diselamatkan.

Selain itu tidak jarang keterbatasan alat dan komunikasi yang terhambat dengan pihak lain yang berberkaitan, misalnya PLN. Ketika kejadian dan berhubungan dengan listrik, petugas lapangan tidak dapat dengan serampangan menyemprotkan air ke arah sumber api karena bisa memicu kejadian lain yang justru semakin membahayakan. Apalagi bila kebakaran terjadi di malam hari dan belum tentu ada petugas PLN yang jaga selama 24 jam. Petugas lapangan juga tidak jarang mendapat cacian dari masyarakat apabila terlambat datang atau tidak berhasil menyelamatkan korban. Reaksi dari masyarakat juga beragam, bukan hanya cacian melainkan alat – alat juga ikut dirusak seperti selang yang dirobek. Tindakan seperti itu berdampak pada mental dan fisik petugas lapangan, bukan hanya rasa lelah yang semakin terasa tetapi juga rasa sedih dan gagal karena tidak berhasil menyelamatkan korban atau harta benda lainnya. Ketika petugas lapangan sedang siaga, tidak jarang petugas lapangan mendapatkan berita bohong melalui telepon pengaduan. Telepon ini berasal dari anak kecil maupun orang dewasa bahkan yang terkesan lansia. Setiap telepon atau berita yang masuk harus diperiksa terlebih dahulu kebenarannya, maka dari itu petugas lapangan harus banyak berkoordinasi dengan berbagai pihak seperti polisi sebelum akhirnya pergi bertugas.

Ada juga hambatan yang terdapat pada petugas lapangan, yaitu apabila petugas lapangan sedang tidak sehat, kurang bugar karena kurang olahraga, dan juga faktor usia. Berdasarkan hasil wawancara, rata – rata petugas lapangan sudah berumur di atas 40 tahun meskipun ada beberapa diantaranya yang berusia 30 tahun. Faktor usia ini juga dapat menghambat karena kecepatan gerak yang melambat. Selain itu ukuran tubuh juga dapat memengaruhi bagaimana petugas lapangan bergerak. Hal inilah yang membuat petugas lapangan merasa kinerjanya kurang optimal. Faktor penghambat lainnya yang berdampak pada kinerja kerja sama tim adalah apabila terdapat petugas lapangan yang tidak datang pada saat bertugas untuk sistem

jaga. Apabila kejadian yang dihadapi membutuhkan banyak petugas lapangan untuk turun tangan menghadapi kejadian, tentunya ketidakhadiran seorang petugas lapangan akan menghambat proses pemadaman atau penyelamatan.

Strategi yang digunakan ketika menghadapi kejadian berbeda – beda tergantung pada strategi yang dibuat oleh komandan dan wakil komandan pada setiap pletonnya. Strategi ini juga dibuat berdasarkan evaluasi dan masukan dari setiap anggotanya. Tugas dari setiap anggota juga sudah ditetapkan, sehingga saat ada kejadian maka petugas lapangan sudah siap dan yakin akan tugasnya. Waktu kejadian yang tidak dapat diprediksi juga membuat setiap petugas lapangan harus siap ketika sedang jaga. Tidak jarang saat petugas lapangan baru saja selesai dari memadamkan api di lokasi lain, lalu mendapat laporan bahwa di tempat berbeda membutuhkan bantuan. Adakalanya petugas lapangan mendapatkan telepon atau laporan dua kejadian sekaligus pada saat yang sama namun di tempat berbeda. Bahkan beberapa kejadian seperti kebakaran yang besar atau penyelamatan yang sulit membuat petugas lapangan terus bekerja selama lebih dari 24 jam. Saat petugas lapangan yang lain mendapatkan hari libur atau sedang tidak mendapat tugas jaga, petugas lapangan sering juga mendapat telepon untuk datang membantu proses evakuasi penyelamatan dan pemadaman, sehingga tidak ada hari libur bagi petugas lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa jam kerja dari petugas lapangan sangat fleksibel dan tidak menentu, maka petugas lapangan sangat dituntut untuk memiliki stamina dan tubuh yang sehat kapanpun.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti melakukan survey awal dengan metode wawancara kepada 10 orang petugas lapangan, dan di dapatkan hasil sebagai berikut. Terdapat 10 petugas lapangan (100%) yang menghayati bahwa pekerjaan sebagai petugas lapangan merupakan pekerjaan yang berat karena sangat membutuhkan energi fisik dan mental yang tinggi. Sebenarnya bukan hanya energi fisik yang digunakan untuk memadamkan api atau menyelamatkan korban, tetapi juga kemampuan dalam berpikir harus cepat. Ketika diberikan

pendidikan dan latihan, petugas lapangan hanya diajarkan teknik – teknik dasarnya saja, namun pada saat menghadapi kejadian, petugas lapangan harus memodifikasi teknik yang telah diajarkan sesuai dengan kondisi kejadian yang berbeda – beda. Selain itu juga petugas lapangan harus berusaha untuk mengatasi hambatan yang ada dan tidak dapat diduga ketika menghadapi kejadian, tetap bertahan hingga sumber api telah padam seluruhnya atau menyelamatkan korban walaupun harus merelakan nyawa sendiri.

Kemudian dari 10 orang petugas lapangan tersebut, 7 petugas lapangan (70%) menghayati bahwa pekerjaan sebagai petugas lapangan merupakan pekerjaan yang menantang dan merasa antusias ketika akan menghadapi kejadian. Petugas lapangan tentunya tidak dapat menduga seperti apa kejadian yang akan dihadapi, maka petugas lapangan merasa siap dan yakin bahwa segala hambatan yang ada dapat diatasi dengan kemampuan dan keyakinan dirinya. Sedangkan 3 petugas lapangan lainnya (30%) menghayati bahwa ada perasaan takut karena tidak terbayang seperti apa kejadian yang akan dihadapi, merasakan tekanan bahwa api semakin besar apabila petugas lapangan terlambat sampai, dan kerugian harta benda yang semakin besar. Perasaan itu membuat ketiga petugas lapangan menjadi pesimis ketika akan menghadapi setiap kejadian.

Selanjutnya dari 10 petugas lapangan, seluruhnya (100%) merasa bahwa pekerjaan ini merupakan pekerjaan yang sangat membanggakan. Petugas lapangan merasa bahwa ini merupakan pekerjaan mulia dan didasarkan pada kesadaran solidaritas sesama karena menyangkut nyawa makhluk hidup lain. Selain itu bekerja sebagai petugas lapangan merupakan kesempatan yang langka dan tidak mudah, karena belum tentu semua orang dapat bekerja sebagai petugas lapangan. Seluruh petugas lapangan juga memiliki keinginan bahwa mereka akan terus mengabdikan pada pekerjaan ini karena pekerjaan ini sangat berarti.

Terdapat 6 petugas lapangan (60%) merasa ketika sedang menghadapi kejadian atau sedang mendapat giliran untuk tugas jaga, waktu berlalu dengan cepat. Meskipun tugas jaga

adalah 24 jam dan berarti tidak ada hari libur, petugas lapangan merasa nyaman berada di pos jaga. Begitu pula ketika menghadapi kejadian, keenam petugas lapangan sering kali lupa waktu dan larut dalam keadaan. Sedangkan 4 petugas lapangan lainnya (40%) merasa bahwa ketika sedang berjaga, waktu berlalu dengan lama meskipun keempat petugas lapangan sudah mengalihkannya dengan melakukan berbagai kegiatan.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepada komandan pleton mengenai kinerja dari petugas lapangan yang berada di kelompoknya. Berdasarkan penilaian dari komandan pleton, kinerja dari petugas lapangan belum maksimal. Hal ini karena saat berada di lapangan masih banyak petugas lapangan yang kurang cepat dalam mengerjakan tugasnya, menunggu perintah baik dari komandan pleton atau ketua regu. Petugas lapangan juga masih sering lebih dikuasai rasa takut ketika akan menghadapi kejadian, hal tersebut bisa membuat petugas lapangan menjadi kurang berkonsentrasi saat berada di lapangan. Saat sedang berada di pos jaga, ada juga petugas lapangan yang tidak melakukan kewajibannya seperti latihan fisik dengan rutin, tentunya hal ini akan berpengaruh pada kebugaran fisik petugas lapangan. Selain itu, ketika sedang berjaga 24 jam, ada juga petugas yang terlihat bosan dengan mengeluhkan waktu jaga yang berjalan dengan lama. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang dihayati mengenai pekerjaannya dengan bagaimana perilaku yang ditunjukkan oleh petugas lapangan pada saat bekerja.

Dalam pekerjaannya, sebagai petugas lapangan dituntut untuk mampu memenuhi tuntutan pekerjaan yang berat dan sulit ketika menghadapi kejadian. Selain dituntut untuk memiliki inisiatif, gesit, dan berkonsentrasi tinggi ketika bekerja, pekerjaan sebagai petugas lapangan merupakan pekerjaan yang menyangkut nyawa makhluk hidup lain. Petugas lapangan akan berusaha secara optimal karena merasa memiliki tanggung jawab yang besar, dan sebaliknya masyarakat memiliki harapan yang besar pula kepada petugas lapangan saat sedang menghadapi kejadian. Hal ini merujuk pada *work engagement*. *Work engagement* adalah

suatu penghayatan positif dan rasa terpenuhi terhadap pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma & Bakker, 2002, dalam Bakker dan Leiter 2010 : 13).

Aspek *vigor* merupakan curahan energi yang tinggi dan kemauan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan serta tekun dalam menghadapi kesulitan. Aspek *dedication* mengarah pada pelibatan diri yang kuat terhadap suatu pekerjaan, dan merasakan keberartian (*significance*), antusiasme (*enthusiasm*), inspirasi (*inspiration*), kebanggaan (*pride*), dan tantangan (*challenge*). Aspek *absorption* ditandai dengan konsentrasi penuh dan keasyikan ketika bekerja, di mana waktu berlalu begitu cepat dan tidak ingin bekerja (Bakker & Leiter, 2010, h: 13). Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dalam menentukan derajat tinggi atau rendahnya *work engagement* yang dimiliki oleh seseorang. Dengan adanya *work engagement* yang tinggi pada petugas lapangan akan merasa terdorong untuk berusaha terus maju menuju tujuan yang menantang dan selalu menginginkan keberhasilan. Apabila petugas lapangan memiliki *work engagement* yang rendah maka petugas lapangan akan memiliki sikap negatif dan pesimis dalam bekerja, mamiliki kemungkinan untuk *turnover* dan *absenteeism* yang tinggi (Schaufeli, Bakker & Van Rhenen, 2009).

Berdasarkan uraian di atas, *work engagement* merupakan hal yang penting untuk dimiliki oleh petugas lapangan pada dinas kebakaran dan penganggulangan bencana di Kota Bandung karena merupakan pekerjaan yang sulit, membutuhkan energi fisik dan mental yang tinggi, serta menyangkut nyawa makhluk hidup lain. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai *work engagement* pada petugas lapangan di Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran *work engagement* pada petugas lapangan dinas kebakaran dan penganggulangan bencana di Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah memperoleh gambaran mengenai *work engagement* pada petugas lapangan dinas kebakaran dan penanggulangan bencana di Kota Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran mengenai *work engagement* dari ketiga aspek yaitu *vigor*, *dedication*, *absorption*, serta gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *work engagement* pada petugas lapangan dinas kebakaran dan penanggulangan bencana di Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoretis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan adalah untuk :

- 1) Memberikan informasi mengenai *work engagement* pada bidang psikologi industri organisasi.
- 2) Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai *work engagement* dari profesi pekerjaan dari unit *rescue* yaitu pemadam kebakaran dan penyelamatan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

- 1) Memberikan informasi pada petugas lapangan dinas kebakaran dan penanggulangan bencana di Kota Bandung mengenai gambaran *work*

engagement yang dimilikinya sehingga dapat dimanfaatkan oleh petugas lapangan dalam rangka meningkatkan kualitas diri maupun kinerja dalam mengerjakan pekerjaannya.

- 2) Memberikan informasi pada dinas kebakaran dan penanggulangan bencana di Kota Bandung mengenai gambaran *work engagement* pada petugas lapangan dinas kebakaran dan penanggulangan bencana di Kota Bandung sehingga dapat mengevaluasi sistem kerja, pelatihan, pendidikan, serta memotivasi petugas lapangan untuk lebih *engaged* dengan pekerjaannya.

1.5. Kerangka Pemikiran

Petugas lapangan pemadam dan penyelamatan merupakan petugas yang turun tangan langsung ke tempat kejadian dan telah terlatih untuk membantu korban. Terdapat tiga tugas pokok dari petugas lapangan yaitu pencegahan kebakaran, pemadaman kebakaran, dan penyelamatan jiwa dari ancaman kebakaran dan bencana lain. Selain itu terdapat tugas – tugas lainnya di luar ketiga tugas pokok tersebut yang harus dilaksanakan pada saat petugas lapangan sedang berjaga di pos.

Secara personal, petugas lapangan akan memiliki sumber daya pribadi (*personal resources*) didefinisikan sebagai aspek kognitif dan afektif dari kepribadian, yang merupakan kepercayaan positif terhadap diri sendiri dan lingkungan serta bersifat dapat dikembangkan. Sumber daya pribadi (*personal resources*) terdiri dari *self efficacy*, *resilience*, *optimism*, dan *hope* (Bakker & Leiter, 2010). *Self-efficacy* yaitu persepsi individu terhadap kemampuan dirinya untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas dalam berbagai konteks. Petugas lapangan akan merasa memiliki kemampuan untuk dapat menyelamatkan korban dan memadamkan api ketika sedang menghadapi kejadian. *Resilience* yaitu proses adaptasi di bawah tekanan, untuk mempertahankan hasil yang

positif dalam menghadapi peristiwa kehidupan yang negatif. Dalam menghadapi kejadian, tentunya petugas lapangan mendapatkan tuntutan dan harapan yang besar dari masyarakat agar petugas lapangan dapat segera menyelesaikan tugasnya. Tetapi banyak menjadi kendala yang dihadapi dan kendala tidak dapat diduga sebelumnya, sehingga dengan adanya *resilience* petugas lapangan akan mampu bertahan dalam menghadapi setiap tekanan dan hambatan yang ada ketika akan memadamkan api maupun menyelamatkan korban.

Optimism yaitu bagaimana seseorang meyakini bahwa dirinya mempunyai potensi untuk bisa berhasil dan sukses dalam hidupnya. Petugas lapangan merasa bahwa mereka memiliki keyakinan yang tinggi ketika akan menghadapi kejadian yang akan datang apabila petugas lapangan telah menjalani pendidikan dan latihan, mempraktikkan berbagai teknik dasar, yakin atas kemampuannya sendiri, dan berhasil menyelamatkan korban atau memadamkan api pada kejadian sebelumnya. *Hope* yaitu kemampuan untuk merencanakan jalur untuk tujuan yang diinginkan meskipun terdapat hambatan. Petugas lapangan memiliki harapan yang besar bahwa petugas lapangan akan berhasil dalam menghadapi setiap kejadian dan meminimalisir berbagai hambatan yang mungkin terjadi. Misalnya dengan menyusun strategi dan pembagian tugas yang telah ditetapkan sebelumnya agar tidak terhambat kerja sama timnya pada saat menghadapi kejadian.

Dalam bekerja petugas lapangan tidak hanya memiliki sumber daya pribadi (*personal resources*) yang terdapat di dalam dirinya, namun petugas lapangan juga memiliki sumber daya kerja (*job resources*). Sumber daya kerja (*job resources*) akan mengembangkan sumber daya pribadi (*personal resources*) yang dimiliki oleh petugas lapangan ketika petugas lapangan sedang bekerja. Berdasarkan *Job Demands – Resources* (JD-R), model kaitan keduanya (*job resources* dan *personal resources*) merupakan timbal balik dan saling berkaitan. Dalam JD-R model *work engagement* yang dikemukakan oleh Bakker

dan Demerouti (20010) *job resources* dapat terlihat dari *autonomy*, *performance feedback*, *social support*, dan *supervisory coaching*.

Autonomy berarti kebebasan yang diberikan kepada petugas lapangan ketika sedang bekerja. Kebebasan bagi petugas lapangan dalam menyusun strategi dan bagaimana kerja sama setiap regu ketika akan menghadapi kejadian, pembagian tugas antar anggota regu yang disesuaikan dengan kemampuannya, dan bebas mencari solusi ketika menghadapi hambatan yang ada. *Performance feedback* merupakan umpan balik yang didapatkan oleh petugas lapangan mengenai hasil kerjanya. *Performance feedback* biasanya didapatkan oleh petugas lapangan dapat berasal dari atasan, komandan dan wakil pleton, kepala regu dan wakil regu, maupun sesama petugas lapangan lainnya. *Social support* yaitu sikap saling membantu dan memberikan semangat yang didapatkan petugas lapangan. Dalam hal ini, biasanya petugas lapangan saling membantu ketika petugas lapangan lain ada yang masih belum paham mengenai teknik – teknik dasar ketika sedang diklat, ataupun ketika di sedang menyelamatkan korban atau memadamkan api dengan saling membantu satu sama lain.

Sedangkan untuk *supervisory coaching* adalah pembinaan pelatihan yang didapatkan oleh petugas lapangan. Pelatihan yang diberikan pada petugas lapangan selalu diberikan di bawah pelatih yang handal, pelatih sendiri bisa berasal dari luar dinas kebakaran dan penganggulangan bencana dan juga merupakan petugas lapangan yang dipercaya memiliki kemampuan dan dapat memberikan pelatihan. Maka dari itu pada saat melakukan diklat, petugas lapangan merasa dibimbing karena ketika sedang diberikan pelajaran, petugas lapangan diperhatikan dan diberikan kesempatan untuk mencoba secara langsung teknik yang telah diajarkan.

Tugas – tugas yang diemban oleh petugas lapangan disebut sebagai *job demands* (Bakker dan Leiter 2010) yang didefinisikan sebagai seberapa besar lingkungan pekerjaan

dalam memberikan stimulus yang bersifat menuntut dan memerintah bagi petugas lapangan. Tuntutan kerja (*job demands*) pada petugas lapangan mengarah pada aspek fisik, sosial, dan organisasional yaitu tekanan kerja (*work pressure*), tuntutan emosi (*emotional demands*), tuntutan mental (*mental demands*), dan tuntutan fisik (*physical demands*). Tekanan kerja (*work pressure*) yang dirasakan oleh petugas lapangan berupa ketika sedang menghadapi kejadian, api sulit padam dan menyita waktu. Selain itu apabila lingkungan dari tempat kejadian yang sulit dijangkau dan jalanan yang dilalui juga padat, masyarakat sekitar yang menuntut untuk petugas lapangan segera memadamkan api juga menambah beban tuntutan pekerjaan bagi petugas lapangan.

Tuntutan emosi (*emotional demands*) yang dirasakan oleh petugas lapangan ketika sedang menghadapi kejadian seperti misalnya petugas lapangan datang terlambat ke tempat kejadian, tidak dapat menyelamatkan korban atau harta, akan mendapatkan cacian dari masyarakat sekitar. Selain itu petugas lapangan harus memiliki kesabaran yang tinggi apabila masyarakat sudah berkumpul di sekitar tempat kejadian karena masyarakat sekitar cenderung susah diatur untuk segera memberikan akses bagi petugas lapangan untuk bertindak. Tuntutan mental (*mental demands*) yang dirasakan oleh petugas lapangan ketika sedang menghadapi kejadian berupa petugas lapangan harus memikirkan teknik dan menyusun strategi yang tepat untuk memadamkan api dan menyelamatkan korban dengan cepat. Kemudian petugas lapangan juga harus mencari solusi dari hambatan yang ada pada saat menghadapi kejadian.

Tuntutan fisik (*physical demands*) yang dirasakan oleh petugas lapangan ketika sedang menghadapi kejadian yaitu petugas lapangan dituntut untuk memiliki tubuh yang sehat, stamina yang kuat, dan cepat dalam bergerak serta memiliki inisiatif yang tinggi. Karena bisa jadi terdapat kejadian yang beruntun, di mana petugas lapangan baru saja pulang dari satu kejadian lalu mendapat laporan bahwa terjadi kejadian di lain tempat.

Maka dari itu, petugas lapangan memiliki tuntutan lain ketika sedang berada di pos untuk berolahraga dengan rutin dan menjaga tubuhnya agar tidak sakit dan tidak cepat lelah.

Dalam menghadapi tuntutan kerja (*job demands*), petugas lapangan memiliki dua sumber daya yang saling berkaitan yaitu sumber daya kerja (*job resources*) dan sumber daya pribadi (*personal resources*). Tuntutan kerja, sumber daya kerja, dan sumber daya pribadi merupakan tiga faktor yang dapat mempengaruhi penghayatan petugas lapangan terhadap pekerjaannya yang disebut dengan *work engagement*. Sumber daya kerja (*job resources*) dinyatakan sebagai penahan hubungan antara tuntutan kerja dan kelelahan (*exhaustion*) dalam Bakker & Leiter (2010).

Saat petugas lapangan merasa bahwa tuntutan kerja (*job demands*) dari pekerjaannya tinggi namun petugas lapangan memiliki sumber daya kerja (*job resources*) dan sumber daya pribadi (*personal resources*) yang tinggi maka tuntutan pekerjaan tidak dianggap sebagai beban oleh petugas lapangan. Hal ini akan mempengaruhi penghayatan positif yang dimiliki oleh petugas lapangan terhadap pekerjaannya yang disebut dengan *work engagement*. Tetapi ketika petugas lapangan merasa bahwa tuntutan kerja (*job demands*) dari pekerjaannya tinggi namun petugas lapangan memiliki sumber daya kerja (*job resources*) dan sumber daya pribadi (*personal resources*) yang rendah maka tuntutan pekerjaan akan dianggap beban oleh petugas lapangan. Hal ini akan mempengaruhi penghayatan yang dimiliki petugas lapangan terhadap pekerjaannya yang membuat petugas lapangan memiliki *work engagement* yang rendah.

Work engagement adalah suatu penghayatan positif dan rasa terpenuhi terhadap pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. (Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma & Bakker, 2002, dalam Bakker dan Leiter 2010). Aspek *vigor* merupakan curahan energi yang tinggi dan resiliensi mental yang kuat selama bekerja, kemauan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dan tekun dalam menghadapi kesulitan.

Petugas lapangan yang memiliki aspek *vigor* yang tinggi akan menunjukkan semangat yang tinggi bukan hanya saat sedang bertugas jaga di pos tetapi juga pada saat menghadapi kejadian, bergerak dengan cekatan ketika sedang bekerja, dan tidak mudah menyerah apabila api tidak mudah padam ataupun korban yang sulit dievakuasi, serta tidak menyerah bila menghadapi kesulitan dan cepat mencari berbagai solusi untuk mengatasi hambatan yang ada. Sedangkan petugas lapangan yang memiliki aspek *vigor* yang rendah akan menunjukkan kurang semangat, ketika sedang jaga maupun saat memadamkan api atau menyelamatkan korban, bergerak apabila hanya diperintah oleh petugas lapangan lain, dan menyerah apabila menghadapi berbagai hambatan di tempat kejadian.

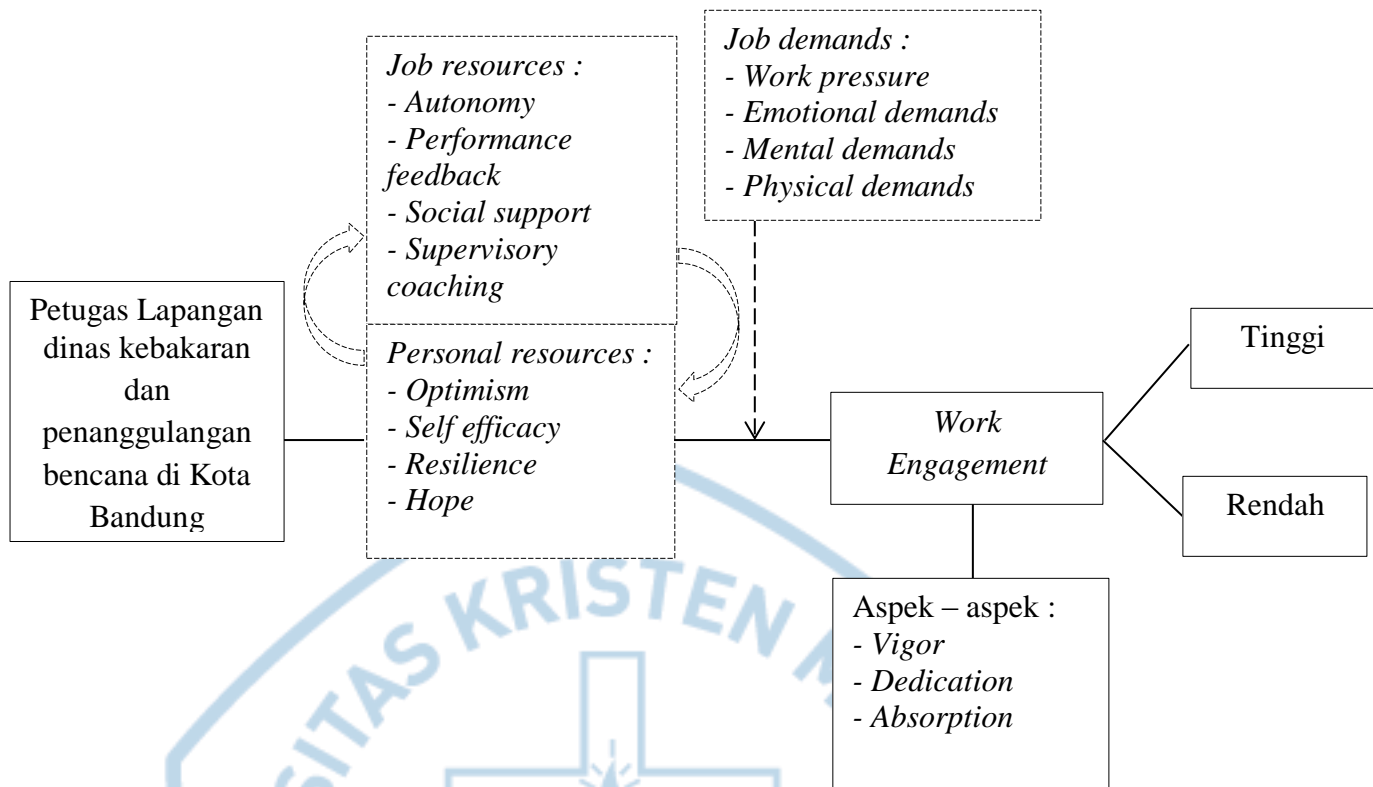
Aspek kedua adalah *dedication* yaitu merujuk pada pelibatan diri yang kuat terhadap suatu pekerjaan, dan merasakan keberartian (*significance*), antusiasme (*enthusiasm*), inspirasi (*inspiration*), kebanggaan (*pride*), dan tantangan (*challenge*), dalam Bakker & Leiter, (2010). Petugas lapangan yang memiliki aspek *dedication* yang tinggi akan merasa bahwa pekerjaannya sebagai petugas lapangan merupakan pekerjaan yang sangat bermakna bagi dirinya. Petugas lapangan juga akan memiliki rasa antusiasme ketika sedang mendapat tugas jaga maupun saat menyelamatkan korban atau memadamkan api. Selain itu petugas lapangan akan merasa bangga terhadap pekerjaannya sebagai petugas lapangan dan merasa bahwa pekerjaan ini menantang dan dapat dijadikan inspirasi baik dirinya maupun orang lain. Sedangkan petugas lapangan yang memiliki aspek *dedication* yang rendah akan merasa bahwa pekerjaan ini tidak bermakna bagi kehidupannya, tidak antusias, tidak bangga, tidak tertantang, dan tidak dapat menjadi inspirasi baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain.

Aspek yang ketiga adalah *absorption* yang ditandai dengan konsentrasi penuh dan keasyikan ketika bekerja, dimana waktu berlalu begitu cepat dan tidak ingin berhenti

bekerja (Bakker & Leiter, 2010). Petugas lapangan yang memiliki aspek *absorption* yang tinggi ketika petugas sedang mendapat tugas untuk jaga, waktu selama 24 jam tidak terasa lama dan berlalu dengan cepat. Selain itu ketika sedang menghadapi kejadian, petugas lapangan juga akan merasa waktu yang digunakan untuk memadamkan api sangat cepat berlalu. Sedangkan petugas lapangan yang memiliki aspek *absorption* yang rendah akan merasa bahwa waktu 24 jam ketika sedang berjaga dan waktu yang digunakan ketika menghadapi kejadian sangat lama berlalu walaupun petugas lapangan telah melakukan berbagai kegiatan.

Ketiga aspek dari *work engagement* yaitu *vigor*, *dedication* dan *absorption* akan saling terkait dan membentuk tinggi atau rendahnya *work engagement* yang dimiliki oleh petugas lapangan. Apabila ketiga aspek pada petugas lapangan memiliki nilai yang tinggi, maka dapat dikatakan bahwa petugas lapangan memiliki *work engagement* yang tinggi. Tetapi apabila salah satu aspek dari ketiga aspek tersebut memiliki nilai yang rendah, maka dapat dikatakan bahwa petugas lapangan memiliki *work engagement* yang rendah. Petugas lapangan yang memiliki *work engagement* yang tinggi akan mengerahkan seluruh tenaga yang dimiliki, inisiatif yang tinggi, antusias dalam bekerja, memiliki konsentrasi yang tinggi sehingga petugas lapangan dapat menikmati pekerjaannya, mengatasi segala hambatan yang ada sampai hambatan tersebut terselesaikan, dan merasa bangga akan pekerjaannya sebagai petugas lapangan. Sedangkan petugas lapangan yang memiliki *work engagement* yang rendah akan mengerjakan pekerjaan sebisanya tanpa melakukan usaha yang lebih, kurang antusias, tidak memiliki konsentrasi sehingga kurang menikmati pekerjaannya, cepat menyerah ketika sedang mengatasi hambatan, dan kurang merasa bangga akan pekerjaannya sebagai petugas lapangan.

Berdasarkan uraian yang disebutkan, dapat dilihat bagan pemikiran *work engagement* pada petugas lapangan dinas kebakaran dan penganggulangan bencana, sebagai berikut :



Bagan 1.1. Kerangka Pemikiran

1.6. Asumsi Penelitian

- 1) Tuntutan kerja (*job demands*) yang terdiri dari tekanan kerja (*work pressure*) yang dialami oleh petugas dimana setiap kejadian berbeda-beda tantangannya, tuntutan emosi (*emotional demands*) yang dirasakan oleh petugas lapangan untuk mampu mengendalikan diri secara emosional. Tuntutan mental (*mental demands*) untuk mencari strategi dan solusi yang tepat ketika sedang menghadapi kejadian, dan tuntutan fisik (*physical demands*) dimana petugas lapangan dituntut untuk latihan fisik secara rutin untuk menjaga kebugaran fisik, yang dirasa berat oleh petugas lapangan, merupakan faktor eksternal yang dapat membuat *work engagement* pada petugas lapangan menjadi rendah.

- 2) Sumber daya kerja (*job resources*) yang terdiri dari kebebasan (*autonomy*) untuk membuat strategi, mencari solusi serta memodifikasi teknik dasar ketika menghadapi kejadian. Umpan balik / evaluasi (*performance feedback*) dari sesama anggota maupun komandan atas kinerja petugas lapangan, dukungan sosial (*social support*) yang diperoleh petugas lapangan ketika mendapatkan bantuan dari sesama petugas lapangan. Serta pelatihan (*supervisory coaching*) mengenai teknik dasar yang diperoleh petugas lapangan, yang dirasakan oleh petugas lapangan dapat membantu pekerjaannya, merupakan faktor eksternal yang dapat membuat *work engagement* pada petugas lapangan menjadi tinggi.
- 3) Sumber daya pribadi (*personal resources*) yang terdiri dari optimis (*optimism*) petugas lapangan yang merasa akan berhasil memadamkan api atau menyelamatkan korban, keyakinan atas kemampuannya sendiri akan keterampilan dalam menyelamatkan korban atau memadamkan api (*self efficacy*), kemampuan petugas lapangan untuk bertahan ketika menghadapi masalah di tempat kejadian (*resilience*), dan *hope* yang dirasakan oleh petugas lapangan dapat membantu pekerjaannya, merupakan faktor internal yang dapat membuat *work engagement* pada petugas lapangan menjadi tinggi.
- 4) Sumber daya kerja (*job resources*) dan sumber daya pribadi (*personal resources*) petugas lapangan akan mengurangi dampak dari tuntutan kerja (*job demands*) petugas lapangan dan akan membentuk *work engagement* petugas lapangan.