

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Petugas penyelamat memiliki tugas utama yaitu untuk membawa orang keluar dari bahaya ketika ada kecelakaan, penyerangan, dan bencana. Mereka adalah orang yang berada di garis depan dalam kejadian darurat atau membantu korban yang menderita. Pemadam kebakaran, polisi, atau tenaga medis merupakan contoh dari petugas penyelamat dan pekerjaan seperti ini memiliki resiko yang tinggi dan bisa memicu stress (Stassen et al., 2013). Melihat seringnya terjadi bencana baik secara alami ataupun oleh kelalaian manusia, petugas penyelamat akan sering berhadapan dengan situasi kritis dan dapat berdampak pada kondisi para petugas, seperti memicu emosi negatif, gangguan psikologis atau penyakit mental seperti kecemasan, depresi, trauma, dan yang paling utama adalah mereka bisa mengalami stres pekerjaan sehingga rentan terhadap *burnout* (Cieslak, dalam Sinval, 2016).

Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung merupakan contoh dari organisasi petugas penyelamat yang ada di Indonesia yang sudah berdiri sejak tanggal 2 Oktober 1962 dengan nama awal Urusan Pemadam Kebakaran (UPK). Pada tahun 1972 UPK berubah status menjadi Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) kemudian pada tahun 1980 sesuai dengan perda No. 19 tahun 1980 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebakaran, statusnya berubah lagi menjadi Dinas Kebakaran. Pada era reformasi penyelenggaraan Pemerintahan 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. Tahun 2017 mengalami perubahan lagi menjadi Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana. Dinas

Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung adalah unsur pelaksana pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran dan bencana yang termasuk dalam dinas gawat darurat atau penyelamatan, sedangkan Pemadam kebakaran atau Branwir adalah petugas yang dilatih dan bertugas untuk menanggulangi kebakaran. Petugas pemadam kebakaran selain terlatih untuk menyelamatkan korban dari kebakaran, juga dilatih menyelamatkan korban kecelakaan lalu lintas, gedung runtuh, dan sebagainya. DKPB Kota Bandung memiliki tujuan yaitu untuk mewujudkan waktu tanggap darurat dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam penanganan dini terhadap kebakaran (dppk.bandung.go.id). Berdasarkan wawancara kepada kepala bidang tujuan ini belum tercapai sepenuhnya dan agar tujuan ini bisa tercapai, diperlukan kerjasama antara petugas dan masyarakat.

Terdapat empat bidang dalam Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, yaitu bidang pencegahan, bidang operasi pemadaman dan penyelamatan, bidang penanggulangan bencana, dan bidang sarana dan prasarana. Setiap bidang memiliki tugas yang berbeda-beda, seperti bidang operasi pemadaman dan penyelamatan yang berada pada garis depan yang bertugas untuk memadamkan api dan melakukan penyelamatan pada saat kebakaran terjadi. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu komandan pada bidang operasi pemadaman dan penyelamatan, diperoleh bahwa dalam bidang ini terdapat 3 peleton dimana dalam setiap peletonnya terdiri dari komandan peleton, wakil peleton, regu pemadam dan regu penyelamat dengan total 60 orang pada setiap peletonnya. Dalam pekerjaannya, petugas harus siap siaga dan menerima laporan selama 24 jam, oleh karena itu diterapkan sistem piket, yaitu setiap peleton dijadwalkan bergantian untuk berjaga selama 24 jam setiap harinya. Tugas piket dimulai pada jam 8 pagi hingga jam 8 pagi pada keesokan harinya.

Petugas pemadam kebakaran sudah dilatih khususnya sejak 3 bulan pertama supaya bisa menghadapi situasi dan resiko yang ada. Pelatihan yang diberikan meliputi pelatihan fisik

dan keterampilan dalam bentuk teori dan praktik. Selanjutnya pelatihan diberikan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan para petugas. Untuk petugas bagian penyelamatan, pelatihan yang diberikan berbeda dengan petugas bagian pemadaman karena selain dibekali kemampuan untuk memadamkan api, petugas penyelamat dilatih untuk bisa mengevakuasi korban dan membuka jalur agar petugas pemadam bisa mengaksesnya. Selain pelatihan untuk meningkatkan kompetensi, petugas juga selalu melakukan evaluasi. Terdapat evaluasi yang rutin dilakukan, yaitu pada saat apel pagi yang dilaksanakan oleh semua petugas, dan terdapat evaluasi tidak rutin yang dilakukan oleh petugas anggota atau komandan peleton setelah selesai melaksanakan tugas seperti pemadaman api. Evaluasi ini dilakukan supaya petugas bisa belajar dari pengalaman sebelumnya untuk mengoptimalkan kinerja pada tugas selanjutnya.

Selain adanya pelatihan dan evaluasi untuk meningkatkan kompetensi petugas, Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung juga menyediakan beberapa fasilitas untuk para petugas, diantaranya adalah ruang olahraga yang bisa digunakan untuk latihan fisik, ruangan untuk beristirahat (*barrack*), dan konsumsi untuk petugas yang baru selesai bekerja.

Terdapat kegiatan rutin yang wajib dilakukan oleh petugas yang melaksanakan piket, yaitu melakukan apel pagi kemudian dilanjutkan dengan gerakan memungut sampah, melakukan olahraga wajib, lalu memeriksa alat pelindung diri (APD). Setelah melakukan kegiatan rutin, para petugas dibebaskan untuk melakukan kegiatan apapun, misalnya beristirahat atau berolahraga. Ketika ada laporan mengenai terjadinya kebakaran di suatu tempat, peleton yang piket dikerahkan ke lokasi kebakaran. Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung menerapkan prosedur 15 menit ketika menerima laporan kebakaran, yaitu 5 menit melakukan identifikasi level kebakaran, 5 menit persiapan, dan 5 menit perjalanan ke lokasi kebakaran. Para petugas tentunya sudah terlatih untuk bisa

menerapkan prosedur ini, akan tetapi pada kenyataannya prosedur ini tidak selalu terlaksana dengan baik, sebab terdapat hambatan. Berdasarkan hasil wawancara, hambatan yang sering ditemui diantaranya adalah ketidak jelasan dari pelapor mengenai status kebakaran sehingga proses identifikasi menjadi terlambat, kemudian dalam perjalanan menuju lokasi, seringkali terjadi kemacetan dan banyak kendaraan yang tidak mau memberi jalan sehingga petugas pemadam terlambat sampai di lokasi. Di lokasi kebakaran juga masih ditemui hambatan lainnya, yaitu adanya masyarakat yang berkumpul sehingga menghalangi jalan dan bahkan ada masyarakat yang ikut membantu memadamkan api dengan selang, padahal hal ini berbahaya, sebab penyiraman air tidak boleh dilakukan sembarangan.

Berdasarkan wawancara, terdapat 100% (10 orang) petugas yang menghayati bahwa pekerjaan sebagai petugas pemadam kebakaran membutuhkan mental yang tinggi, karena dituntut berpikir yang cepat dan tepat dalam mengambil keputusan untuk meminimalisir resiko dan mengoptimalkan pemadaman dan penyelamatan pada saat kebakaran terjadi. Selain itu, energi fisik yang besar serta pengendalian emosi juga dibutuhkan sebab petugas pemadam harus selalu siap menangani kebakaran yang dapat terjadi kapanpun dan bahkan bisa lebih dari satu kali dalam sehari. Walaupun terdapat tuntutan dalam mental, fisik, dan emosi, pada kenyataannya para petugas tidak selalu dapat memenuhi tuntutan tersebut saat berada di lapangan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Komandan Peleton melalui wawancara, hanya terdapat sekitar 40% (4 orang) petugas yang melakukan olahraga rutin setiap hari agar stamina tetap terjaga dalam bertugas, sedangkan petugas lainnya hanya mengandalkan olahraga wajib saja yang dilaksanakan pada saat piket. Pada saat di lokasi kebakaran dimana petugas harus bisa mengendalikan emosi karena kondisi masyarakat yang sulit diatur, terkadang setidaknya terdapat 10% (1 orang) petugas yang emosinya tersulut oleh warga sehingga beradu mulut dan hal ini bisa mengganggu kinerja petugas dalam memadamkan api.

Berdasarkan wawancara kepada 10 petugas pada bidang operasi pemadaman dan penyelamatan, terdapat 100% (10 orang) petugas yang menghayati bahwa pekerjaan sebagai petugas pemadam kebakaran memiliki resiko yang sangat tinggi dan bisa berdampak pada kesehatan, dan 1 petugas pernah mengalami kecelakaan akibat adanya bangunan yang runtuh. Resiko yang tinggi membuat para petugas pemadam kebakaran dituntut dan dilatih untuk bisa mengambil keputusan yang cepat dan tepat pada saat bertugas.

Hambatan yang ditemui berpengaruh pada kinerja petugas pemadaman, yaitu bisa mengganggu proses pemadaman dan penyelamatan di lokasi kebakaran. Selain itu, hambatan yang ada juga bisa meningkatkan resiko bahaya bagi para petugas, terutama yang disebabkan oleh tidak jelasnya laporan mengenai terjadinya kebakaran, seperti terdapat bahan bangunan yang tidak diketahui materialnya bisa secara tiba-tiba runtuh, dan hal lainnya yang berbahaya adalah apabila terdapat bahan kimia yang terbakar, sebab untuk memadamkan api pada bahan kimia yang terbakar diperlukan cara dan peralatan yang berbeda. Selain menangani kebakaran, petugas juga menangani kasus-kasus lain seperti pembersihan lumpur pasca banjir, pohon tumbang, dan pembersihan sarang tawon.

Walaupun dengan adanya resiko tinggi dan tuntutan dalam bekerja, para petugas pemadam tetap bersemangat dan antusias dalam menjalankan tugasnya. Sebanyak 90% (9 orang) petugas yang diwawancara menghayati ketika terdapat panggilan tugas, petugas merasa bersemangat dan tertantang untuk segera memadamkan, menyelamatkan korban, dan harta benda yang ada walaupun ada rasa takut karena nyawa menjadi taruhannya. Hal ini ditunjukkan dari perilaku petugas yang langsung meninggalkan aktivitasnya seperti tidur atau makan, lalu bergegas ketika alarm berbunyi, akan tetapi ketika sedang tidak ada panggilan tugas, penghayatan para petugas berbeda. Sedangkan 10% (1 orang) petugas lainnya merasa biasa saja karena sudah menjadi tugas dan rutinitasnya.

Pada saat waktu senggang, 30% (3 orang) petugas menghayati dirinya merasa jenuh karena harus berjaga selama 24 jam, dan untuk menghadapi rasa jenuh ini, petugas menghabiskan waktunya dengan cara tidur, mengobrol, bermain *smartphone*, atau meminum kopi, tetapi tetap disertai dengan kesiagaan. Sedangkan 70% (7 orang) petugas lainnya mengatakan bahwa mereka menikmati hal tersebut karena sudah terbiasa. Penghayatan para petugas terhadap pekerjaannya ini merujuk pada *work engagement*, yaitu 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). *Work engagement* merupakan sumber daya psikologis yang penting bagi petugas penyelamat seperti pemadam kebakaran, sebab *work engagement* dapat melindungi mereka dari resiko berkembangnya pengaruh buruk pada kesehatan (Setti dan Argentero, 2014). Selain itu, *work engagement* juga dapat membuat individu bekerja melebihi dari tugas utamanya dan membawa manfaat bagi organisasi. Dengan adanya peningkatan kinerja akibat mengalami *work engagement*, petugas akan menampilkan perilaku bekerja lebih dari sekedar terfokus dengan apa yang menjadi tugasnya, yaitu membantu pekerjaan lain diluar tugas pokoknya, sehingga tujuan organisasi DKPB Kota Bandung dapat tercapai (Bakker dan Leiter, 2010).

Dalam bekerja sebagai petugas pemadam kebakaran, terdapat peraturan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung yang harus dipatuhi. Salah satu contoh peraturannya adalah terkait dengan kedisiplinan petugas dalam melakukan absen sebelum kegiatan apel dimulai. Petugas tidak boleh telat melakukan absen dan datang terlambat dalam menghadiri apel pagi, sebab jika terlambat petugas akan mendapat sanksi dalam hal administrasi penggajian dan melewatkan informasi yang disampaikan ketika apel, juga tidak menutup kemungkinan terjadinya kebakaran atau bencana lainnya di pagi hari, oleh karena itu petugas harus selalu siap setiap waktu. Selain peraturan

mengenai ketepatan waktu hadir, terdapat peraturan mengenai kebersihan dan kenyamanan yang harus dijaga oleh petugas, terutama pada *barrack* peleton masing-masing. Peraturan ini mengharuskan setiap petugas untuk merawat *barrack* peletonnya seperti dengan merapihkan kasur, menjaga kebersihan lantai, dan tidak merokok di dalam ruangan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari komandan masing-masing peleton terkait dengan kedisiplinan para petugas telah didapat bahwa jarang ada petugas yang datang terlambat, dan jika terlambat, petugas tersebut sudah memberi tahu alasannya terlebih dahulu kepada komandannya. Dalam hal menjaga kebersihan dan kenyamanan, para petugas tidak mematuhi dengan baik, sebab kondisi *barrack* seringkali masih kotor dan juga terdapat 30% (3 orang) petugas yang merokok di dalam ruangan. Padahal peraturan ini sudah diingatkan beberapa kali dan ditempel secara tertulis pada setiap dinding ruangan.

Petugas pemadam kebakaran pada bidang operasi pemadaman dan penyelamatan memiliki peran masing-masing dalam bertugas. Regu pemadaman bertanggung jawab untuk memadamkan api dan regu penyelamat bertanggung jawab untuk membuka jalur, menyelamatkan korban, dan harta yang ada di lokasi. Walaupun setiap regu memiliki tanggungjawab yang berbeda, dalam bertugas menghadapi kebakaran, para petugas baik dari regu penyelamat dan pemadaman seringkali saling membantu.

Terdapat 100% (10 orang) petugas mengatakan bahwa meskipun petugas memiliki peran masing-masing, namun di lokasi kebakaran antar petugas saling membantu, seperti petugas penyelamat yang membantu melakukan pemadaman api. Hal ini membuat proses pemadaman api menjadi lebih optimal dan apabila hanya fokus pada peran masing-masing, bisa meningkatkan resiko bahaya. Selain itu, ketika kebakaran terjadi, meskipun petugas pemadam yang harus berangkat ke lokasi untuk melakukan pemadaman dan penyelamatan adalah regu petugas dari peleton yang piket, regu lain yang tidak dikerahkan ke lokasi tetap harus bersiaga untuk mengantisipasi terjadinya kebakaran lain.

Walaupun regu yang tidak dikerahkan ke lapangan tetap beristirahat di kantor, para petugas tetap mengikuti informasi mengenai kebakaran yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara, 30% (3 orang) petugas secara aktif mengikuti informasi melalui *walkie talkie*, sedangkan 70% (7 orang) petugas lainnya hanya mendengarkan informasi dari petugas lain. Hal ini dilakukan supaya ketika diperlukan bantuan dari regu lain, petugas bisa cepat menindaklanjutinya.

Selain itu, tidak jarang ada petugas pemadam dari peleton lain yang ikut membantu di lokasi kebakaran. Terdapat 50% (5 orang) petugas yang sering ikut membantu pemadaman api walaupun bukan kewajibannya, dan petugas ini menghayati bahwa hal ini dilakukan atas inisiatif mereka sendiri. Bantuan yang diberikan bisa berupa menolong memegang selang air atau mengkondisikan masyarakat agar tidak menghalangi. Petugas dari peleton lain yang ikut membantu ini bisa dari petugas yang sedang libur dan lokasi kebakarannya dekat dengan posisi mereka, atau petugas yang datang ke kantor meskipun sedang libur. Untuk bisa membantu melakukan pemadaman kebakaran, para petugas ini perlu melapor dan meminta izin terlebih dahulu kepada komandan peleton yang bertugas di hari tersebut, serta harus membawa alat perlindungan diri (APD). Sedangkan 50% (5 orang) petugas lainnya hanya sesekali ikut membantu secara langsung dan lebih cenderung memberi bantuan dalam bentuk laporan situasi kebakaran apabila lokasinya dekat dengan petugas tersebut.

Terkait dengan alat perlindungan diri (APD), terdapat 40% (4 orang) petugas yang mengatakan bahwa APD yang sudah disediakan standar kualitasnya masih perlu ditingkatkan lagi, sebab dengan adanya kualitas yang lebih baik, para petugas tidak perlu terlalu mengkhawatirkan adanya kerusakan pada APD sehingga beresiko bagi keselamatan dirinya. Sedangkan 60% (6 orang) petugas lainnya mengatakan APD yang disediakan sudah memadai. Walaupun petugas sudah memberitahu para atasan mengenai kualitas APD, belum ada umpan

balik bagi para petugas, namun petugas tidak mengeluhkannya karena APD yang disediakan sebenarnya sudah cukup menunjang dalam bekerja.

Selain membantu dalam hal proses pemadaman kebakaran, petugas pada bidang operasi pemadaman dan penyelamatan juga ikut membantu pekerjaan pada bidang lain. Contohnya, ketika bidang pencegahan meminta bantuan dari petugas bagian operasi pemadaman dan penyelamatan untuk melakukan demonstrasi ketika sedang melakukan penyuluhan ke masyarakat. Bantuan ini tidak diberikan atas keinginan dari petugas bagian operasi pemadaman dan penyelamatan, tetapi secara formal diatur oleh atasan untuk menentukan siapa saja yang perlu dikerahkan.

Pada dasarnya, para petugas tidak bisa secara bebas mengintervensi pekerjaan bidang lain karena sudah ada standar operasional prosedurnya tersendiri, namun tidak menutup kemungkinan untuk membantu dalam bentuk lain. Berdasarkan hasil wawancara, 40% (4 orang) petugas mengatakan bahwa bentuk perilaku yang petugas lakukan untuk membantu bidang lain biasanya dalam hal bantuan tenaga atau laporan. Contoh yang paling sering adalah membantu bidang sarana teknis dalam hal pemeliharaan unit kendaraan dengan cara melaporkan kondisi kendaraan dan apa saja yang perlu diperbaiki, serta ikut membantu memperbaiki kendaraan apabila masih bisa ditangani sendiri, sehingga kendaraan selalu berada dalam kondisi siap pakai. Sedangkan 60% (6 orang) petugas lainnya mengatakan dirinya bersedia membantu jika diperintahkan, karena setiap bidang memiliki kompetensinya masing-masing sehingga tidak boleh sembarangan.

Perilaku-perilaku yang ditunjukkan oleh para petugas merujuk pada *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu perilaku individu dalam melakukan peran lebih untuk meningkatkan efektivitas organisasi tanpa dipengaruhi oleh *reward*. Dalam penelitian ini, peningkatan efektivitas organisasi dapat dilihat melalui tujuan DKPB Kota Bandung yang hendak dicapai yaitu peningkatan tanggap darurat dan membuat masyarakat berperan aktif

dalam pencegahan dan penanganan dini kebakaran. Berdasarkan penelitian, perilaku ini bisa muncul karena disebabkan oleh adanya penghayatan positif dalam bekerja atau *work engagement*. (Bakker, et al., 2004). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara *work engagement* dan OCB.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat hubungan *work engagement* dan *organizational citizenship behavior* pada petugas pemadam kebakaran bidang operasi pemadaman dan penyelamatan di Kota Bandung, serta hubungan *work engagement* dengan dimensi *organizational citizenship behavior*.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai *work engagement* dan *organizational citizenship behavior* pada petugas pemadam kebakaran bidang operasi pemadaman dan penyelamatan di Kota Bandung, serta hubungan *work engagement* dengan dimensi *organizational citizenship behavior*.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *work engagement* dan *organizational citizenship behavior* pada petugas pemadam kebakaran bidang operasi pemadaman dan penyelamatan di DKPB Kota Bandung, serta hubungan *work engagement* dengan dimensi *organizational citizenship behavior*.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini dapat memberi masukan bagi bidang ilmu Psikologi Industri dan Organisasi mengenai hubungan *work engagement* dan *organizational citizenship behavior*.
2. Penelitian ini memberikan sumbangan informasi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai *work engagement* dan *organizational citizenship behavior*.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Memberi pertimbangan bagi Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung mengenai hubungan *work engagement* dan *organizational citizenship behavior* dalam menyediakan sarana dan prasarana untuk dapat mengoptimalkan kualitas petugas bidang operasi pemadaman dan penyelamatan.
2. Memberi pertimbangan bagi petugas bidang operasi pemadaman dan penyelamatan mengenai hubungan *work engagement* dan OCB dalam melakukan evaluasi dan pengaturan strategi untuk mengoptimalkan kinerja petugas dalam menghadapi kebakaran dan bencana lainnya.

1.5. Kerangka Pemikiran

Petugas pemadam kebakaran bidang operasi pemadaman dan penyelamatan merupakan petugas yang sudah terlatih untuk secara langsung turun tangan menghadapi bencana di lokasi kejadian. Petugas pada bidang ini dibagi menjadi dua regu, yaitu regu pemadaman dan regu penyelamatan. Regu pemadaman memiliki tugas pokok untuk memadamkan api, sedangkan regu penyelamatan memiliki tugas pokok untuk melakukan evakuasi, penyelamatan korban dari ancaman kebakaran dan bencana lainnya. Dengan

pekerjaan seperti ini, para petugas sering menghadapi situasi-situasi dengan resiko tinggi, sehingga diperlukan konsentrasi dan upaya yang lebih agar tugas dapat diselesaikan secara optimal. Ketika karyawan menuangkan seluruh perhatian serta upaya yang lebih dalam menyelesaikan tugasnya, karyawan menjadi rela untuk mengeluarkan dan memberikan seluruh energinya, merasa tertantang, dan memiliki rasa keterlibatan yang lebih dengan pekerjaannya. Kondisi-kondisi tersebut oleh Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, dan Bakker disebut dengan *work engagement* (Bakker dan Leiter 2010:13)

Work engagement didefinisikan sebagai suatu penghayatan positif dan rasa terpenuhi pada pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma & Bakker, 2002, dalam Bakker & Leiter 2010:13). Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa *work engagement* adalah suatu keadaan dimana karyawan merasa menyatu dengan pekerjaannya secara fisik, kognisi, dan emosi pada saat bekerja, sehingga karyawan bersedia memberikan seluruh energinya untuk melaksanakan tugas pekerjaannya. Pada dasarnya tugas-tugas ini merupakan *job demands* dan hal ini merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi *work engagement*.

Job demands merujuk pada aspek-aspek fisik, sosial, atau organisasional dan pekerjaan yang membutuhkan usaha karyawan secara fisik dan psikologis (Demerouti, 2001). Pada pekerjaan sebagai petugas pemadam kebakaran bidang operasi pemadaman dan penyelamatan, *job demands* yang harus dihadapi meliputi tekanan kerja (*work pressure*) , tuntutan emosi (*emotional demands*), tuntutan mental (*mental demands*), dan tuntutan fisik (*physical demands*). Tekanan kerja (*work pressure*) yang dihadapi oleh para petugas berupa tuntutan untuk melaksanakan prosedur 15 menit dalam menerima laporan kebakaran hingga sampai di lokasi kejadian, dan kemungkinan adanya situasi yang tidak terduga seperti jalanan yang macet dan lokasi kejadian yang sulit dijangkau..

Tuntutan emosi (*emotional demands*) yang dirasakan oleh petugas diantaranya adalah ketika datang terlambat ke lokasi kejadian, masyarakat seringkali memberi cacian kepada para petugas, bahkan bisa terjadi kontak fisik yang dilakukan oleh masyarakat kepada petugas. Oleh karena itu petugas memerlukan kesabaran dalam menghadapi situasi seperti ini agar bisa tetap fokus dan tidak terjadi perkelahian dengan masyarakat.

Tuntutan mental (*mental demands*) yang dihadapi petugas berupa perlunya konsentrasi tinggi pada saat bertugas menghadapi kebakaran. Petugas perlu berpikir dengan cepat dan tepat dalam mencari jalan ke lokasi kejadian agar tidak terlambat, selain itu petugas juga perlu memikirkan teknik dan strategi yang perlu diterapkan pada saat menghadapi kebakaran atau bencana. Sedangkan tuntutan fisik (*physical demands*) yang dihadapi oleh petugas yaitu mereka harus siap siaga selama 24 jam penuh, sehingga kondisi tubuh mereka harus selalu sehat dan bugar. Maka dari itu petugas selalu diwajibkan mengikuti olahraga rutin yang diadakan setiap hari setelah apel pagi untuk menjaga tubuhnya.

Dalam menghadapi tuntutan kerja (*job demands*), para petugas memerlukan sumber daya kerja (*job resources*) dan sumber daya pribadi (*personal resources*). Dua sumber daya ini diperlukan supaya para petugas tidak menganggap tuntutan kerja yang ada sebagai beban. *Job resources* merupakan aspek-aspek dari pekerjaan yang fungsional untuk mencapai *goal*, yang meminimalkan efek dari *job demands* dan dapat menstimulasi *personal growth* (Bakker, 2015:153). Bakker dan Demerouti (2008) mengatakan bahwa *job resources* meliputi *autonomy*, *performance feedback*, *social support*, dan *supervisory coaching*. Pada petugas pemadam kebakaran, *autonomy* yaitu kebebasan petugas dalam bekerja seperti menentukan aktivitas yang dilakukan saat sedang beristirahat atau tidak ada panggilan tugas, ikut membantu peleton lain ketika memungkinkan, lalu mengajukan pendapat mengenai strategi dan teknik apa yang perlu diperhatikan untuk menghadapi kejadian pada tugas selanjutnya.

Supervisory coaching yaitu pelatihan yang diberikan oleh pihak Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Kota Bandung terhadap para petugas. Selain pelatihan awal yang diberikan ketika baru menjadi petugas pemadam kebakaran, terdapat juga pelatihan lain yang diberikan tergantung dengan kebutuhan. *Social support* yaitu sikap saling mendukung dan membantu seperti adanya *sharing* antar petugas mengenai pengalaman dirinya saat bertugas untuk menambah pengetahuan satu sama lain. Kemudian *performance feedback*, yaitu adanya evaluasi baik yang harus dilakukan secara wajib dan formal atau evaluasi yang bersifat tidak formal. Evaluasi ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran petugas mengenai kinerjanya sehingga bisa dipertingkat lagi menjadi lebih optimal.

Selain ditunjang oleh *job resources* dalam menghadapi *job demands*, para petugas juga memiliki *personal resources*, yaitu aspek kognitif dan afektif dari kepribadian yang merupakan kepercayaan positif terhadap diri sendiri dan lingkungan serta bersifat dapat dikembangkan, yang mana hal ini dapat memotivasi dan memfasilitasi pencapaian tujuan bahkan saat menghadapi kesulitan dan tantangan. *Personal resources* terdiri dari *self-efficacy*, *resilience*, *optimism*, dan *hope* (Bakker dan Leiter, 2010). Dalam melakukan pekerjaannya sebagai petugas pemadam kebakaran, salah satu tujuan personal yang ingin dicapai adalah perasaan senang dan bangga apabila berhasil membantu melayani masyarakat dengan baik seperti memadamkan api dengan cepat dan tidak ada korban jiwa serta kerugian yang minimal. Tujuan tersebut memotivasi petugas untuk bekerja secara optimal, akan tetapi tak jarang terdapat hambatan baik dalam ketika menghadapi kebakaran atau bencana lainnya. Petugas yang terus bertahan dan berusaha bangkit dari masalah tersebut (*resilience*) akan terus mengerahkan energinya untuk memberikan pelayanan dengan optimal dan menyusun strategi untuk meminimalisir hambatan yang ada sehingga tugas berhasil diselesaikan dengan efektif (*hope*). Selain itu, dengan menunjangnya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh

para petugas ini dapat meningkatkan *self-efficacy* nya dalam melaksanakan tugas dengan optimal, sehingga petugas menjadi lebih yakin dalam menjalankan tugasnya.

Job resources dan *personal resources* akan saling terkait dan saling mendukung dalam mengurangi *job demands*, dan dengan begitu maka seseorang akan merasa *engaged* pada pekerjaannya. Semakin tinggi derajat *personal resources* dan *job resources* serta diimbangi oleh tingkat *job demands* yang sesuai, maka karyawan akan lebih mengalami *work engagement* (Bakker dan Demerouti, 2007, 2008). *Work engagement* petugas pemadam kebakaran dapat dilihat melalui aspek dari *work engagement*, yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Bakker dan Leiter, 2010:13).

Aspek yang pertama adalah *vigor*, yaitu tingkat energi yang tinggi dan mental yang kuat selama bekerja, kemauan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dan tekun dalam menghadapi kesulitan. Petugas pemadam kebakaran yang memiliki *vigor* yang tinggi akan menunjukkan semangat yang tinggi baik pada saat menghadapi kebakaran atau berjaga di pos, juga bergerak dengan cekatan dan tidak mudah menyerah ketika menghadapi kesulitan saat menghadapi kebakaran dan bencana lainnya. Sedangkan petugas pemadam kebakaran yang memiliki *vigor* yang rendah akan kurang bersemangat dalam bekerja baik ketika saat menghadapi kejadian atau berjaga di pos, serta mudah menyerah apabila menghadapi berbagai hambatan yang ada.

Aspek kedua adalah *dedication*, yaitu pelibatan diri yang kuat terhadap suatu pekerjaan, dan merasakan keberartian, antusias, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan (Bakker dan Leiter, 2010). Petugas dengan *dedication* yang tinggi akan merasa bahwa pekerjaannya sebagai petugas pemadam kebakaran merupakan suatu pekerjaan yang bermakna bagi dirinya dan petugas merasa bangga dengan pekerjaan tersebut, sehingga petugas menunjukkan antusias tinggi ketika sedang berjaga dan pada saat menghadapi kebakaran atau kejadian lainnya. Selain itu petugas juga akan melihat pekerjaan ini sebagai tantangan tersendiri dan dapat

dijadikan inspirasi untuk bisa bekerja lebih optimal lagi. Sedangkan petugas dengan *dedication* yang rendah akan merasa bahwa pekerjaan ini tidak memiliki makna bagi dirinya dan tidak ada rasa bangga dengan pekerjaannya, sehingga petugas merasa malas dan terbebani dengan pekerjaan yang ada.

Aspek yang ketiga ada *absorption*, yaitu adanya konsentrasi yang tinggi dan merasa asyik ketika bekerja sehingga waktu terasa berlalu begitu cepat dan tidak ingin berhenti bekerja (Bakker dan Leiter, 2010). Petugas lapangan dengan *absorption* yang tinggi akan merasa bahwa waktu cepat berlalu dan tidak terasa lama ketika mendapat tugas untuk berjaga selama 24 jam. Selain itu ketika menghadapi kebakaran petugas akan merasa waktu yang dihabiskan untuk memadamkan api cepat berlalu sehingga tidak terasa bahwa kebakaran sudah berhasil dipadamkan. Sedangkan petugas dengan *absorption* yang rendah akan merasa jenuh ketika sedang berjaga selama 24 jam dan ketika sedang menghadapi kebakaran atau kejadian lainnya sebab waktu terasa berlalu begitu lama.

Ketiga aspek dari *work engagement* yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption* akan saling terkait dalam membentuk *work engagement*. Ketika petugas mengalami *work engagement*, mereka akan mengerahkan seluruh tenaga yang dimilikinya untuk pekerjaan, inisiatif yang tinggi, antusias dalam bekerja, memiliki konsentrasi yang tinggi, serta merasa bangga dan menikmati pekerjaannya, sehingga kinerja yang ditampilkan menjadi lebih optimal. Dengan adanya peningkatan kinerja akibat mengalami *work engagement*, petugas akan menampilkan perilaku bekerja lebih dari sekedar terfokus dengan apa yang menjadi tugasnya, yaitu membantu pekerjaan lain diluar tugas pokoknya (Bakker dan Leiter, 2010). Christian (2011) membuktikan bahwa karyawan yang *engaged* cenderung proaktif, penuh semangat dan lebih konsisten dalam menginvestasikan energinya dan berperilaku lebih bebas untuk menampilkan *extra-role behavior* daripada karyawan lainnya dimana performa karyawan ini menjadi meningkat. Lebih spesifik lagi, ketika karyawan lebih *absorbed* dan berdedikasi pada

pekerjaannya, mereka cenderung *engaged* dalam perilaku yang *altruistic*, *conscientious*, dan *virtuous*. Babcock-Roberson (2010) percaya bahwa karyawan yang *engaged* akan secara emosional terikat dengan organisasinya dan secara penuh melibatkan diri pada pekerjaannya dengan antusias yang tinggi untuk kesuksesan organisasinya selagi bekerja lebih dari tugas formalnya.

Menurut Organ, OCB adalah tingkah laku karyawan yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau secara eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Karyawan yang memiliki OCB akan rela untuk mengerjakan tugas melebihi tugas pokoknya atau mengerjakan tugas diluar peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan *reward* secara formal dari organisasi (ensher, Grant, Valolone, dan Donaldson, 2001).

Petugas yang memiliki *work engagement* yang tinggi maka akan cenderung menampilkan *extra role behavior* berupa menolong rekan kerjanya baik pada bidang yang sama ataupun bidang yang berbeda secara sukarela dengan tujuan meningkatkan efektivitas organisasi tanpa mengharapkan *reward*.

OCB terdiri dari 5 dimensi, yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue* (Podsakoff, MacKenzie, Moorman, dan Fetter, 1990). Dimensi pertama *altruism* merupakan perilaku karyawan yang dilakukan atas kehendaknya sendiri dengan tujuan membantu karyawan tertentu dalam menghadapi masalah yang terkait dalam organisasi. Perilaku yang ditampilkan oleh petugas berkaitan dengan *altruism* adalah ketika dalam menghadapi kebakaran, petugas regu pemadaman dan penyelamatan saling bekerja sama dalam bentuk regu penyelamat ikut melakukan pemadaman api jika diperlukan. Selain itu, perilaku lainnya adalah petugas lain yang sedang tidak berjaga ikut serta dalam membantu petugas yang sedang bertugas menghadapi kebakaran.

Dimensi kedua *conscientiousness* adalah perilaku karyawan atas kemauannya sendiri untuk melebihi peran yang dituntut oleh organisasi dalam area kehadiran, mematuhi aturan dan regulasi, mengambil cuti. Dalam bekerja sebagai petugas pemadam kebakaran, tentunya terdapat peraturan-peraturan yang harus ditaati. Petugas akan menampilkan perilaku berupa datang dan melakukan absen tepat waktu sehingga tidak terlambat untuk mengikuti apel pagi, kemudian petugas juga akan menjaga kebersihan dan kenyamanan *barrack* dengan cara tidak merokok serta merapihkan ruangnya.

Dimensi ketiga *sportmanship* adalah kerelaan karyawan untuk lebih toleran pada keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa melakukan komplain dan menghindari konflik. Perilaku yang dimunculkan oleh petugas berkaitan dengan dimensi *sportmanship* berupa penerimaan petugas mengenai APD yang disediakan tanpa mengeluh, walaupun kualitas alat tersebut masih dapat terbilang tidak sepancar dengan standar internasional, sehingga petugas merawat APD tersebut agar tetap aman ketika digunakan.

Dimensi keempat *courtesy* merujuk pada perilaku karyawan dalam mengambil tindakan untuk mencegah terjadinya masalah dalam pekerjaan atau berkembangnya masalah. Petugas akan menampilkan perilaku berupa memberi masukan kepada petugas lainnya mengenai kinerja mereka, seperti bagaimana harus bersikap ketika menghadapi masyarakat atau ketika proses pemadaman kebakaran. Hal ini bertujuan supaya ketika menjalankan tugas berikutnya para petugas bisa bekerja dengan optimal.

Dimensi kelima *civic virtue* merupakan perilaku karyawan yang mengindikasikan bahwa dirinya bertanggungjawab, berpartisipasi, dan peduli dengan kelangsungan perusahaan. Perilaku petugas yang berkaitan dengan dimensi ini yaitu petugas dalam bekerja secara aktif ikut memberi masukan baik kepada rekan kerja ataupun atasan yang dilakukan ketika diadakan evaluasi rutin maupun yang tidak rutin. Selain itu dalam bertugas juga petugas ikut

memantau situasi kondisi kebakaran atau bencana lainnya walaupun yang turun ke lapangan untuk menghadapi kejadian tersebut adalah petugas lain.

OCB dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi *morale* dan *personality* yang dimiliki oleh petugas pemadam kebakaran. *Morale* sendiri merupakan kesatuan dari aspek-aspek sikap kerja, yaitu *satisfaction*, *fairness*, *affective commitment*, dan *leader consideration*. *Leader consideration* merupakan pelatihan dan bimbingan yang diberikan oleh dinas pusat maupun komandan kepada para petugas pemadam kebakaran kepada para petugas sesuai kebutuhan secara merata sehingga para petugas merasa diperlakukan secara adil (*fairness*) dan dapat menimbulkan rasa kepuasan dalam bekerja (*satisfaction*), juga membuat petugas secara afektif terikat dengan pekerjaannya.

Personality yaitu karakteristik petugas yang bisa dijangkau melalui teori *big five personality*, yaitu *agreeableness*, *conscientiousness*, *extraversion*, *emotional stability*, dan *openness to experience*. *Agreeableness* yaitu petugas yang bersahabat, disenangi oleh rekan kerja lainnya dan mudah menjalin relasi yang hangat dengan petugas lain. *Conscientiousness* merujuk pada petugas yang dapat diandalkan, terencana, disiplin, dan tekun. *Extraversion* adalah petugas dengan tendensi untuk mencari stimulasi, merasa bersemangat dalam melaksanakan tugasnya baik ketika berada di lapangan maupun pada saat sedang siaga selama 24 jam, serta petugas menikmati kebersamaan dengan petugas lainnya. *Emotional stability* merujuk pada perilaku tenang dan stabilnya emosi petugas. Kemudian *openness to experience* merujuk pada petugas yang memiliki rasa ingin tahu dan terbuka dengan hal baru.

Sedangkan Faktor eksternal yang memengaruhi berkembangnya OCB, yang pertama adalah karakteristik tugas yang meliputi *task autonomy*, *task identity*, *task variety*, *task significance*, *task interdependence*, *task variety*, *task feedback*, dan *goal interdependence*. *Task autonomy* merujuk pada keadaan petugas yang merasa tugas adalah bagian dari dirinya.

Task identity yaitu identifikasi petugas terhadap proses pekerjaan secara menyeluruh, lalu *task variety* yaitu variasi tugas yang melibatkan beberapa kemampuan petugas. *Task significance* adalah sejauh mana dampak pekerjaan terhadap kehidupan petugas, kemudian *task interdependence* yaitu keterkaitan antara tugas dan dukungan tugas yang diperlukan dari petugas lain. *Task feedback* adalah evaluasi yang diberikan pada petugas mengenai kinerjanya, dan yang terakhir *goal interdependence* yaitu petugas merasa percaya telah memberikan tujuan bagi kelompok dengan melakukan umpan balik.

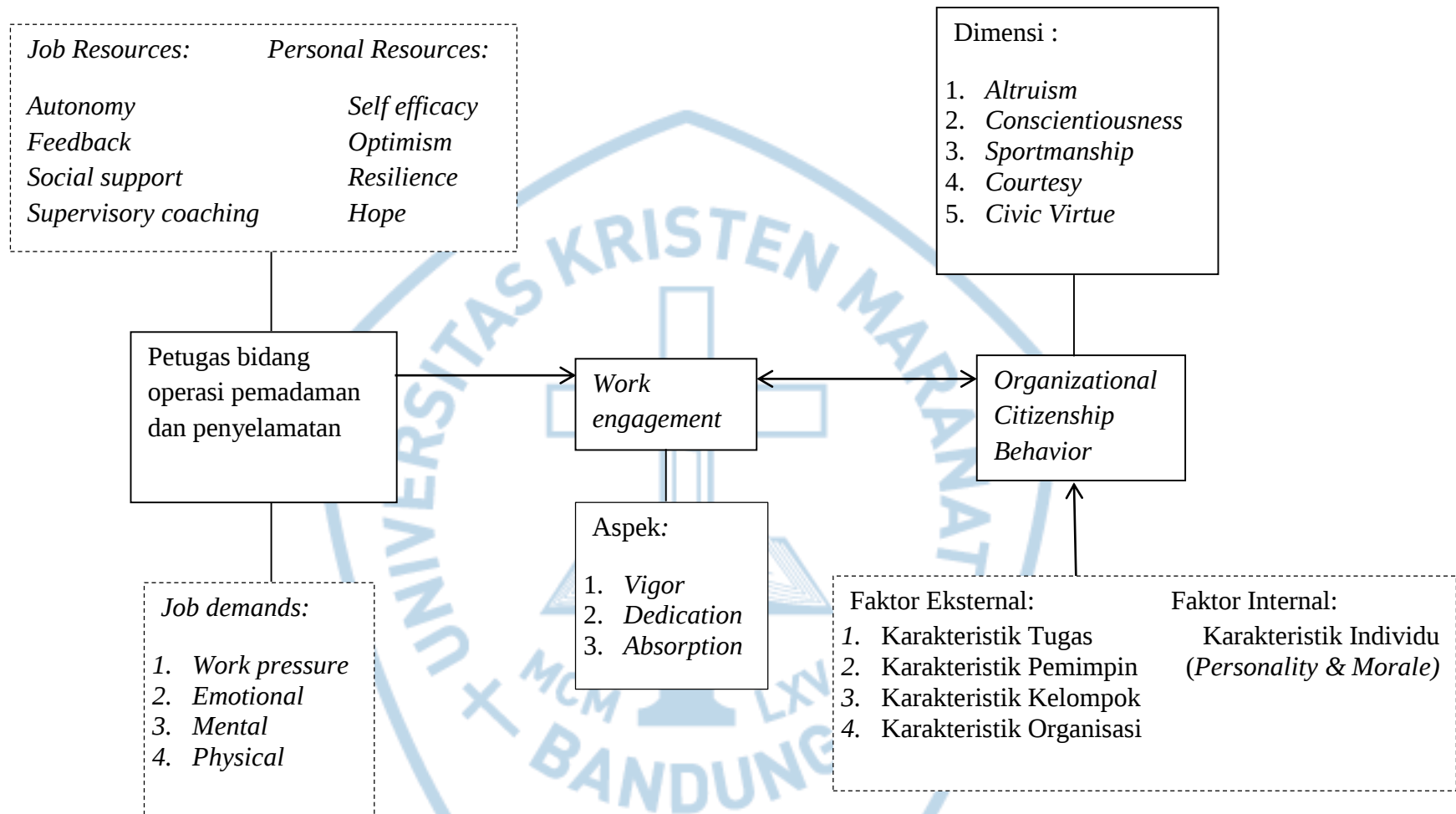
Faktor eksternal yang kedua adalah karakteristik pemimpin, yaitu bagaimana komandan peleton memimpin kelompoknya akan berpengaruh pada kinerja kelompoknya. Faktor eksternal ketiga yaitu karakteristik kelompok yang meliputi keterikatan antar anggota petugas dengan kelompok (*group cohesiveness*), bagaimana relasi antar anggota petugas (*team member exchange*), *belief* yang dimiliki kelompok (*group potency*), dan keyakinan anggota petugas bahwa kelompok menghargai anggotanya (*perceived team support*). Faktor eksternal yang terakhir adalah karakteristik organisasi yang meliputi *organizational formalization and flexibility*, yaitu kejelasan mengenai aturan-aturan dan prosedur yang diterapkan oleh Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung. Selanjutnya yaitu *perceived organization support* merupakan seberapa besar dukungan diterima yang dipersepsikan oleh petugas. Kemudian *distance between employee and others in organization* yang merupakan jarak struktural, psikologis, dan fungsional antara petugas dengan petugas lainnya, dan yang terakhir yaitu *organizational constraint* yang merujuk pada kondisi apa saja yang dapat membuat petugas sulit untuk memunculkan kinerja yang baik.

Petugas memiliki OCB tinggi apabila kelima dimensi (*altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, dan virtue*) terpenuhi. OCB dapat dikatakan sebagai hasil dari *engagement* yang dialami oleh karyawan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan

oleh Babcock-Roberson dan Strickland (dalam Zedan, 2016) bahwa *engagement* yang dimiliki oleh petugas berkaitan dengan munculnya OCB.

Maka dari itu, dengan melihat derajat *work engagement* dan derajat OCB pada petugas, dapat diketahui ada atau tidaknya hubungan antara kedua variabel tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan selanjutnya.





Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6. Asumsi Penelitian

1. Petugas pemadam kebakaran bidang operasi pemadaman dan penyelamatan yang memiliki *work engagement* tinggi akan membantu petugas lainnya dalam bekerja untuk meningkatkan efektifitas organisasi.
2. Petugas pemadam kebakaran bidang operasi pemadaman dan penyelamatan memiliki derajat *work engagement* yang berbeda-beda.
3. Petugas pemadam kebakaran bidang operasi pemadaman dan penyelamatan yang memiliki derajat OCB yang berbeda-beda.
4. Petugas pemadam kebakaran bidang operasi pemadaman dan penyelamatan yang memiliki *work engagement* tinggi akan memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi, begitu pula sebaliknya.

1.7. Hipotesis Penelitian

Terdapat hubungan antara *work engagement* dan OCB.