ADVERSITY QUOTIENT PADA PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Strata Satu (S1)
Psikologi (S. Psi)

Khoirul Mulyanto

J71215119

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Adversity quotient* Pada Petugas Pemadam Kebakaran" merupakan karya asli yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Karya ini sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surabaya, 29 Juli 2019

Khoirul Mulyanto

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

Adversity Quotient Pada Petugas Pemadam Kebakaran

Oleh:

Khoirul Mulyanto

NIM. J71215119

Telah disetujui untuk diajukan pada Sidang Ujian Skripsi

Surabaya, 15 Juli 2019

Dosen Pembimbing

Rizma Fithri, S. Psi, M.Si

NIP. 19463121999032001

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

***ADVERSITY QUOTIENT* PADA PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN**

Yang disusun oleh :
Khoirul Mulyanto
J71215119

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 31 Juli 2019

Mengetahui,
Plt. Dekan Fakultas Psikologi dan Kesehatan

Dr. Abdul Muhid, M.Si
NIP. 197502052003121002

Susunan Tim Penguji
Penguji I,

Rizma Fithri, S.Psi., M.Si
NIP. 197403121999032001

Penguji II,

Nailatin Fauziyah, S.Psi, M.Si
NIP. 197409122007102006

Penguji III,

Hj. Tatik Mukhoyyaroh, S.Psi., M.Si
NIP. 197605112009122002

Penguji IV,

Dr. H. Jainudin, M.Si
NIP. 196205081991031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Khoirul Mulyanto
NIM : J71215119
Fakultas/Jurusan : Fakultas Psikologi dan Kesehatan/Psikologi
E-mail address : yantofauzy22@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
***Adversity Quotient* pada Petugas Pemadam Kebakaran**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 7 Agustus 2019

Penulis

METERAI TEMPEL
21339AFF869227866
6000
ENAM RIBU RUPIAH

(KHOIRUL MULYANTO)
nama terang dan tanda tangan

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dinamika *adversity quotient* pada petugas pemadam kebakaran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu petugas pemadam kebakaran di Surabaya yang telah bertugas selama 3 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga informan memiliki *adversity quotient* dalam menjalankan tugasnya. Dalam menghadapi kesulitan, informan meresponnya sehingga muncul sikap dan tindakan yang meliputi dimensi dari *adversity quotient* yaitu *control, origin & ownership, reach* dan *endurance*. Setiap informan pada dimensi *adversity quotient* meiliki hal yang dominan tersendiri.

Kata kunci: *adversity quotient*, petugas pemadam kebakaran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the dynamics of adversity quotient in firefighters. This research uses a qualitative method with a phenomenological approach. The subjects in this study amounted to 4 people, namely firefighters in Surabaya who had served for 3 years. The results showed that all three informants had adversity quotient in carrying out their duties. In facing difficulties, informants respond to them so that attitudes and actions emerge that include dimensions of adversity quotient, namely control, origin & ownership, reach and endurance. Each informant on the adversity quotient dimension has its own dominant thing.

Keyword: adversity quotient, firefighter

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN..... ii

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING..... iii

HALAMAN PENGESAHAN..... iv

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... v

HALAMAN PERSEMBAHAN..... vi

KATA PENGANTAR..... vii

INTISARI..... x

ABSTRACT..... xi

DAFTAR ISI..... xii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Fokus Penelitian 8
C. Keaslian Penelitian 8
D. Tujuan Penelitian 13
E. Manfaat Penelitian 13

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. *Adversity quotient*..... 15
B. Kerangka Teoritik 25
C. Pertanyaan Penelitian 25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 26
B. Kehadiran Peneliti 27
C. Lokasi Penelitian 27
D. Sumber Data..... 28
E. Teknik Pengumpulan Data 28
F. Analisis Data 29
G. Pengecekan Keabsahan Temuan 31

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV PEMBAHASAN

A. *Setting* Penelitian 32
B. Hasil Penelitian 33
1. Deskripsi Informan..... 33
2. Deskripsi Hasil Temuan Informan 1..... 36
3. Deskripsi Hasil Temuan Informan 2 43
4. Deskripsi Hasil Temuan Informan 3 51
C. Pembahasan 81

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 85
B. Saran 86

DAFTAR PUSTAKA 87

Lampiran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Skema Hasil Analisis..... 80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan suatu wilayah perkotaan telah membawa sejumlah persoalan penting seperti begitu pesatnya arus mobilisasi penduduk dari desa ke kota maupun berkembangnya berbagai kawasan seperti kawasan hunian, industri dan perdagangan. Namun kondisi ini ternyata juga membawa dampak tersendiri, seperti adanya ancaman terhadap bahaya kebakaran (Hia, 2007). Kebakaran yang terjadi di pemukiman padat penduduk dapat menimbulkan akibat - akibat sosial, ekonomi dan psikologi. Kebakaran di gedung tinggi sering berakibat fatal akibat sulitnya upaya pemadaman dari luar gedung. Kebakaran di kawasan kumuh padat penduduk dapat langsung memiskinkan masyarakat korban kebakaran. Kebakaran di industri juga dapat mengakibatkan stagnasi usaha dan kerugian investasi yang berdampak pada pemutusan hubungan kerja (Suprapto, 2007). Selain itu, kebakaran bangunan juga merupakan masalah perkotaan yang tidak dapat terhindarkan. Secara umum, semakin tinggi kepadatan suatu kota, maka akan semakin sering kasus kebakaran terjadi, tetapi hal ini tergantung juga pada kelengkapan infrastuktur dan penataan kota (Muhadi, 2008). Penduduk yang semakin padat, pembangunan gedung-gedung perkantoran, perumahan, industri yang semakin berkembang menimbulkan kerawanan dan apabila terjadi kebakaran membutuhkan penanganan secara khusus. Wilayah kota merupakan kawasan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang sangat rawan akan bencana, oleh karena itu perlu diupayakan langkah-langkah strategis untuk melindungi setiap warga dengan langkah-langkah penanggulangan bencana yang dimulai dari sebelum, pada saat, dan setelah kebakaran terjadi (BAKORNAS, 2002).

Angka kebakaran di Kota Surabaya saja dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan. Masyarakat yang tidak mengerti cara menangani api yang muncul dalam fase kecil, hingga menjadi penyebab kebakaran di kota Surabaya. Deni, selaku pihak PMK menyebutkan, tahun 2016 tercatat ada 350 kasus, ditahun 2017 tercatat 550 kasus, dan pada tahun 2018 tercatat 850 kasus. Dan awal tahun 2019 sudah terdapat 40 kasus kebakaran (Tribunnews.com, 2019). Dari kasus kebakaran tersebut dikelompokkan menjadi 5 kategori di antaranya adalah kategori kebakaran perumahan, industri, umum dan dagang, kendaraan dan lain-lain (tumpukan sampah, gardu listrik dan alang-alang). Penyebab kebakaran pada berbagai kasus adalah karena api terbuka (percikan api, puntung rokok, bensin, kebocoran tabung LPG, pembakaran sampah, selang bocor, tangki sepeda bocor, obat nyamuk bakar, dan bakar alang-alang), terjadinya arus pendek (korsleting listrik), serta penyebab lainnya yang masih dalam penyelidikan.

Dinas Pemadam Kebakaran memiliki peranan yang sangat penting dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pencegahan dan penanganan kebakaran terutama di perkotaan. Pekerjaan pemadam kebakaran merupakan pekerjaan yang mengandung resiko kerja sangat tinggi. Petugas pemadam kebakaran adalah petugas yang dilatih dan bertugas dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menanggulangi kebakaran. Namun sebagian besar masyarakat menganggap ketika tidak terjadi kebakaran, maka kinerja Dinas Pemadam Kebakaran tidak terlihat, sehingga memunculkan isu bahwa anggota Pemadam Kebakaran sering menganggur. Padahal tidak seperti itu, karena fungsi lain dari Dinas Pemadam Kebakaran, seperti di Kota Surabaya yaitu melakukan upaya-upaya pencegahan kebakaran pada bangunan atau gedung, dan penyuluhan kepada masyarakat (Feny, 2017).

Selain terlatih untuk menyelamatkan korban dari kebakaran, mereka juga dilatih untuk evakuasi ketika ada kejadian darurat, seperti kecelakaan lalu lintas, gedung runtuh, dan lain-lain. (Anonim, 2008) Petugas pemadam kebakaran mencegah, melawan dan memadamkan api serta memberikan bantuan dalam keadaan darurat lainnya, melindungi kehidupan dan harta benda serta melakukan upaya penyelamatan. Petugas memadamkan api dengan menggunakan perlengkapan yang khusus yaitu Alat Pelindung Diri (APD) ketika menyelamatkan orang-orang dari gedung yang terbakar, kejadian kecelakaan dan orang-orang yang terperangkap dalam situasi berbahaya. Pemadam kebakaran menjadi sangat penting keberadaannya di Indonesia karena kondisi wilayah Indonesia yang banyak mengalami bencana alam dan kebakaran, baik yang terjadi pada bangunan didaerah pemukiman, bangunan umum maupun tempat lainnya. Schuller (dalam Lestari, 2009) Jika melihat deskripsi pekerjaannya, petugas pemadam kebakaran merupakan pekerjaan yang berbahaya dan memiliki tingkat resiko kecelakaan kerja yang tinggi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kejadian kebakaran merupakan peristiwa yang tidak dapat diprediksi sebelumnya, sehingga petugas pemadam kebakaran dituntut untuk selalu siaga ketika bertugas. Oleh karena itu untuk menjalankan tugas dengan baik, kondisi kesehatan mereka harus diusahakan berada pada kondisi yang optimal. Menurut penelitian (Rahmi Shafwani, 2012) petugas pemadam kebakaran memiliki resiko lebih besar dalam perjalanan dan ketika berada di lokasi kebakaran dikarenakan listrik, suhu panas, api, bekerja di ketinggian, peralatan pemadaman, ledakan, *backdraft* dan *flashover*, kondisi bangunan yang terbakar, serta terkena benda tajam. Menjadi petugas pemadam kebakaran merupakan hal yang tidak mudah dan dapat menimbulkan tekanan pekerjaan, karena mereka dituntut untuk siaga 24 jam dengan sistem kerja shift dan harus tiba di lokasi kebakaran sesuai dengan *respon time*. *Respon time* yang diberikan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya adalah maksimal 7 menit. Mulai berangkat dari markas hingga sampai lokasi kebakaran diberikan waktu 7 menit. Petugas pemadam kebakaran juga harus bisa memprediksi kemungkinan dalam menyebarnya api dengan cara mencegah pelebaran api dan harus segera dipadamkan dari berbagai area sehingga api tidak meluas. Strategi lokasi kebakaran juga menjadi hambatan selanjutnya bagi petugas pemadam kebakaran. Petugas pemadam kebakaran harus mengetahui bagaimana cara dalam membuka pintu, jendela, serta sampai cara menyemprot supaya tidak mengenai pemadam lainnya.

(www.Brilio.net, 2015) Menjadi petugas pemadam kebakaran juga tidak hanya berhadapan dengan api saja, namun yang sulit adalah berhadapan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan masyarakat sendiri. Sesampainya di lokasi kadang petugas disambut umpatan kekecewaan warga karena dianggap terlambat datang dan bekerja sangat lamban. Tak jarang petugas harus berhadapan dengan kepanikan warga yang cenderung brutal dan membahayakan jiwa petugas. Masalah-masalah lain yang sering ditemui petugas pemadam adalah ketika diperjalanan banyak kendaraan yang tidak segera memberikan akses untuk lewat, sehingga menyebabkan terlambat datang dilokasi. Akses lokasi kebakaran yang sempit, lokasi pengambilan air yang jauh dari tempat kejadian, listrik yang belum padam dari PLN. Selain itu, asap yang muncul pada saat pemadaman api dapat mengganggu kesehatan petugas pemadam kebakaran, karena asap tersebut jika dalam jangka waktu yang panjang akan mengganggu sistem pernapasan dan sistem penglihatan. Pada saat bertempur di lokasi kebakaran, para petugas juga sering terganggu dengan banyaknya warga yang berkerumun dan menonton dilokasi kebakaran terutama pada kawasan padat penduduk. Dan juga ketika selesai dengan tugas pemadaman dan evakuasi yang dilakukan petugas, terkadang tidak ada rasa terima kasih yang didapatkan dari masyarakat karena masyarakat sudah sibuk dengan urusannya masing-masing. Hal inilah yang terkadang merasa bahwa jerih payah mereka terkadang kurang diapresiasi oleh masyarakat. Masyarakat kurang menyadari ketika ada kejadian kebakaran apa yang harus dilakukan akibatnya akan menghambat kinerja yang dilakukan oleh petugas pemadam (anneahira.com, 2010).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan yaitu Rizal, mengatakan bahwa salah satu hambatan yang dialami ketika bertugas adalah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adanya gangguan dari masyarakat dilokasi kebakaran. Terkadang juga dilokasi kebakaran beberapa petugas hampir dipukul dan dibawakan senjata tajam. Hal tersebut terjadi karena petugas dianggap kurang cepat dalam memadamkan api. Sementara petugas sudah punya perhitungan dan prosedur yang sesuai dalam memadamkan api. Ketika memadamkan api, petugas harus menjalankan sesuai dengan prosedur yang ditentukan. Karena dalam melakukan pemadaman juga memperhatikan aspek yang lain terutama keselamatan.

Dalam hal meredam tingginya angka kebakaran akhir-akhir ini serta agar dapat memunculkan kesadaran masyarakat akan bahaya kebakaran dan cara menggulangi kebakaran khusunya di Kota Surabaya. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya mulai tahun 2019 ini melakukan upaya sosialisasi bahaya kebakaran dan antisipasi kebakaran kepada masyarakat. Kegiatan sosialisasi tersebut dilakukan dengan berbagai macam pelatihan pemadaman kebakaran, baik di kantor kelurahan, kecamatan hingga sekolah maupun kampus-kampus di Surabaya. Melalui sosialisasi yang diadakan tersebut, maka diharapkan dapat menekan angka kebakaran di Kota Surabaya, karena warga sudah mengetahui cara mencegah kebakaran di lingkungannya masing-masing. Dan ketika ada kebakaran, warga bisa melakukan pemadaman awal sebelum datangnya petugas Dinas Pemadam Kebakaran di lokasi serta memunculkan kesadaran masyarakat pada saat petugas melakukan pemadaman sehingga tidak menghambat kinerja yang dilakukan oleh petugas justru masyarakat dapat membantu petugas (surabayastory.com, 2018).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari beberapa hal diatas, Pemadam kebakaran yang tugasnya membantu masyarakat yang sedang mengalami kesulitan, seperti kebakaran justru banyak menemui hambatan dan kesulitan. mulai dari perjalanan menuju lokasi kebakaran hingga melakukan pemadaman. Dan petugas pemadam kebakaran juga memiliki resiko yang besar ketika bertugas, seperti bangunan roboh, terkena api dan adanya ledakan. Petugas harus bisa mencapai lokasi kebakaran secepat mungkin dan dapat dengan tanggap dalam melakukan pemadaman. Namun kenyataannya banyak hal yang menghambat sehingga terlambat datang dilokasi dan dalam melakukan pemadaman pun juga kurang maksimal. Hal tersebut terkadang menyebabkan petugas mendapat cacian dan bahkan mendapat perlawanan dari masyarakat. Maka dari itu perlu kemampuan dalam mengatasi kesulitan dan bertahan terhadap rintangan yang dialami, kemampuan tersebut dapat diartikan sebagai *adversity quotient*.

Menurut (Stoltz, 2005) *Adversity quotient* adalah kemampuan dan ketahanan seseorang dalam menghadapi kesulitan, kegagalan, hambatan, sekaligus mengubah kesulitan maupun kegagalan tersebut menjadi peluang untuk meraih tujuan atau kesuksesan. Dalam kehidupan tentu tak pernah lepas dari masalah dan karena masalah tersebut seseorang menjadi lebih baik dalam menyikapi hidup. Dalam kesulitan selalu ada kesempatan. Adanya kemampuan dalam mengatasi setiap kesulitan ini kemudian didukung oleh hasil penelitian eksperimen yang dilakukan oleh (Deesom, 2011) yang pada penelitian tersebut membuktikan bahwa orang yang menghadapi permasalahan dengan pikiran positif cenderung memiliki kemampuan menghadapi kesulitan yang baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Individu yang memiliki *adversity quotient* yang baik cenderung berpikiran positif dalam menghadapi situasi yang dialaminya sehingga membuatnya dapat dengan mudah menemukan peluang dan solusi dalam setiap hambatan. (Stoltz, 2003) *Adversity quotient* adalah suatu ukuran untuk mengetahui daya juang seseorang ketika mengalami kesulitan, kepercayaan akan penguasaan hidup dan kemampuan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi. Serta *adversity quotient* dapat berperan menggambarkan individu yang berkaitan dengan seberapa jauh individu mampu bertahan menghadapi kesulitan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "*Adversity quotient* pada Petugas Pemadam Kebakaran".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus penelitian ini bagaimana dinamika *Adversity quotient* pada petugas pemadam kebakaran dengan berdasarkan dimensi *control, origin & ownership, reach* dan *endurance*.

C. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dari (Dhanita, 2015) kedua informan memiliki *Adversity quotient* karena berhasil menemukan cara mengatasi masa dimana mengalami hambatan, mengatasi persaingan usaha dan masalah didalam lingkungan kerja. Kedua informan menggambarkan dirinya sebagai orang melayu yang memiliki cerminan bahwa orang melayu bisa maju dan mampu berkecimpung dalam dunia wirausaha dan menjadi wirausahawan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melayu yang sukses. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Persamaan penelitian ini yaitu variabel *adversity quotient* dan metodologi penelitian. Perbedaannya adalah informan dan tempat.

Berdasarkan hasil penelitian dari (Herawati, Nugroho, & dan Arief, 2018) menunjukkan bahwa kedua informan dalam penelitian ini memiliki kontrol, tanggung jawab, jangkauan, dan daya tahan terhadap hambatan kehidupan dan pendidikan yang mereka hadapi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik purposive sampling dan pendekatan biographical life history. Terdapat persamaan pada variabel *adversity quotient* dan metodologi penelitian yang menggunakan kualitatif. Perbedaan terdapat pada informan dan tempat.

Berdasarkan penelitian dari (Weno H, 2015) yang membuktikan bahwa *Adversity quotient* dan Komitmen Kerja memiliki korelasi yang signifikan dengan Kreativitas Guru. Namun tidak ada korelasi positif signifikan antara *Adversity quotient* dengan Kreativitas Guru. Ada 3 skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Skala Kreativitas Mengajar Dan Komitmen Kerja menggunakan skala likert dengan item-item *favorable* dan *unfavorable*, sedangkan skala *Adversity quotient* menggunakan skala Bogardus dengan angka pilihan 1-5. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel *adversity quotient* dan perbedaannya pada informan, tempat, dan metodologi penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dari (Wirabrata, 2013) bahwa terdapat hubungan negatif antara *adversity quotient* perawat di instalansi gawat darurat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan intensi *turnover*. Hubungan negatif ditunjukkan dengan semakin tinggi skor *adversity quotient* para perawat IGD maka semakin rendah intensi *turnover* perawat tersebut. Sebaliknya, semakin rendah skor *adversity quotient* pada perawat IGD maka akan semakin tinggi intensi *turnover* perawat tersebut. Persamaan pada penelitian ini adalah variabel *adversity quotient* dan terdapat perbedaan pada informan, tempat, dan metodologi penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dari (Efnita, Taufik, & dan Uyun, 2007) bahwa faktor yang mempengaruhi *adversity quotient* pada pedagang etnis Cina adalah faktor religiusitas, yang membuat informan lebih tenang dan sabar dalam menghadapi masalah. Adanya motivasi internal (kemauan yang kuat dalam diri) yang membuat informan selalu optimis, adanya keyakinan akan kemampuan diri sendiri, faktor modeling dari orang tua, faktor keadaan lingkungan yang menuntut informan agar tetap *survive*, dan faktor aktualisasi diri yang membuat informan terus mengembangkan potensinya. Terdapat persamaan pada penelitian ini yaitu variabel *adversity quotient* dan metodologi penelitian. Perbedaannya adalah informan dan tempat.

Berdasarkan hasil penelitian dari (Desyanti, 2018) bahwa guru honorer di Sekolah Dasar Negeri Sapan memiliki *adversity quotient* yang tinggi dengan 80% (8 orang) dan kategori sedang dengan 20% (2 orang). Hal tersebut membuktikan bahwa para guru mampu menghadapi kesulitan dalam mengajar karena memiliki *adversity quotient* yang relatif tinggi. Terdapat persamaan pada penelitian ini yaitu variabel dan perbedaannya adalah informan, tempat, dan metodologi penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan hasil penelitian dari (Saidah, 2014) menunjukkan bahwa bila *Self Efficacy* tinggi, maka *Adversity quotient* (AQ) bisa tinggi, bisa juga rendah. Sebaliknya apabila *Self Efficacy* rendah, maka *Adversity quotient* (AQ) bisa rendah, bisa juga tinggi. Informan dalam penelitian ini adalah siswa-siswi SMKN 1 Sukorejo yang berjumlah 74 orang yang diambil dengan teknik *simple random sampling*. Variabel penelitian diukur dengan menggunakan skala *self efficacy* dan skala *Adversity Respons Profile* (ARP). Persamaan penelitian ini adalah variabel *adversity quotient*. Perbedaannya adalah informan, tempat, dan metodologi penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dari (Hikmatussyarifah & Hasanah, 2015) menunjukan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kelekatan Keluarga terhadap *adversity quotient* pada mahasiswa Bidik Misi. Dari hasil penelitian yang tidak berpengaruh tersebut, jenis kelamin menjadi salah satu faktor penyebab tidak adanya pengaruh kelekatan keluarga terhadap *adversity quotient*. Karena dapat kita ketahui secara umum anak laki-laki tingkat kelekatan dengan keluarganya tidak terjalin begitu baik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah Teknik *Purposive Sampling*. Persamaan dengan penelitian ini adalah varabel *adversity quotient*. Perbedaannya adalah informan, tempat, dan metodologi penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dari (Maryani, 2012) menunjukkan bahwa 12 responden (12%) dari total 100 berada dalam kategori tinggi *(Climbers)*, 87 responden (87%) dalam kategori menengah *(Campers)* dan 1 responden (1%)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam kategori rendah *(Quitters)*. Populasi penelitian ini adalah siswa kelas II SMUN 27 Jakarta. 100 siswa dipilih sebagai sampel penelitian dengan *accidental sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala model likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah *frequent* dan persentase menggunakan SPSS *for windows* (versi 16). Dari penelitian tersebut terdapat persamaan variabel *adversity quotient*. Perbedaannya adalah pada informan, tempat, dan metodologi penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dari (Dr. Venkatesh, 2016) bahwa individu dengan skor *Adversity quotient* tinggi pulih dengan kecepatan lebih cepat jika dibandingkan dengan skor *Adversity quotient* rendah pada situasi ekstrem. Skor *Adversity quotient* yang tinggi selalu bekerja lebih baik dalam profil pekerjaan mereka, di depan untuk promosi untuk mengangkat karier mereka dengan semangat, semangat, dan dorongan positif untuk mempertahankan vitalitas, kesehatan, dan kebahagiaan mereka karena bagi mereka faktor-faktor ini mengarah pada pencapaian tingkat pertama. Untuk menyingkat *Adversity quotient* memainkan peran penting sebagai psikolog percaya bahwa karier seseorang tergantung pada IQ yang dijaga konstan bersama dengan EQ dan AQ dalam proporsi dan tempat yang tepat. Dari penelitian tersebut terdapat persamaan variabel *adversity quotient*. Perbedaannya adalah pada informan, tempat, dan metodologi penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dinamika *Adversity quotient* pada petugas pemadam kebakaran.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam memperluas ilmu pengetahuan di bidang psikologi serta memperkaya hasil penelitian yang sudah ada mengenai *adversity quotient* dari sudut pandang kualitatif. Dan juga memberi pengetahuan tentang dinamika *adversity quotient* pada pemadam kebakaran ketika menghadapi berbagai hambatan saat bertugas.

2. Manfaat praktis

   a. Bagi petugas pemadam kebakaran

      Penelitian ini diharapkan memberi pengetahuan mengenai dinamika *adversity quotient* agar dalam menjalankan tugasnya dapat menyikapi berbagai hambatan dan kesulitan dengan cara yang positif serta memiliki ketahanan lebih baik dalam berbagai rintangan maupun situasi sulit.

   b. Bagi Masyarakat

      Penelitian ini diharapakan dapat memberi pengetahuan tentang *adversity quotient* pada petugas pemadam kebakaran agar nantinya menyadari bahwa keberadaan petugas pemadam untuk melayani dan membantu masyarakat dalam keadaan darurat serta perlu adanya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dukungan terhadap pemadam kebakaran ketika sedang menjalankan tugasnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Adversity quotient*

Adversity dalam kamus bahasa Inggris berarti kesengsaraan dan kemalangan, sedangkan *quotient* diartikan sebagai kemampuan atau kecerdasan. Menurut (Stoltz, 2005) *Adversity quotient* adalah kemampuan dan ketahanan seseorang dalam menghadapi kesulitan, kegagalan, hambatan, sekaligus mengubah kesulitan maupun kegagalan tersebut menjadi peluang untuk meraih tujuan atau kesuksesan. Sedangkan (Nashori, 2007) berpendapat bahwa *adversity quotient* merupakan kemampuan seseorang dalam menggunakan kecerdasannya untuk mengarahkan, mengubah cara berfikir dan tindakannya ketika menghadapi hambatan dan kesulitan yang bisa menyengsarakan dirinya. Sebagaimana yang diungkapkan (Stoltz, 2000) *Adversity quotient* membantu individu memperkuat kemampuan dan ketekunan dalam menghadapi tantangan hidup sehari-hari seraya tetap berpegang teguh pada prinsip dan impian tanpa memperdulikan apa yang sedang terjadi.

Menurut Stoltz, konsep ini bisa terwujud dalam tiga bentuk yaitu:

1. Sebagai kerangka konseptual baru untuk memahami dan meningkatkan semua aspek keberhasilan
2. sebagai ukuran bagaimana seseorang merespon kemalangan
3. sebagai perangkat alat untuk memperbaiki respon seseorang terhadap kemalangan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi *adversity quotient* adalah kecerdasan dalam menghadapi kesulitan dan kemampuan untuk bertahan dalam situasi-situasi sulit.

(Stoltz, 2007) menyatakan bahwa *adversity quotient* terdiri atas empat dimensi CO2RE:

1. *Control* (kendali)

   Control atau kendali, dimensi ini berkaitan dengan seberapa kendali yang dirasakan individu pada sebuah peristiwa yang menimbulkan kesulitan. Kendali mempengaruhi cara individu merespon dan menangani kesulitan. Individu yang memiliki *control* tinggi akan merasakan kendali yang lebih besar atas peristiwa-peristiwa dalam hidup mereka dibandingkan individu dengan control yang lebih rendah. Rasa kendali yang besar akan membuat individu kebal terhadap ketidakberdayaan dan terdorong melakukan pendakian. Namun, individu dengan control yang rendah akan cenderung berhenti dan berkemah.

2. *Origin* and *Ownership* (asal-usul dan pengakuan)

   Origin atau asal usul, dimensi ini mempertanyakan bagaimana individu dapat menemukan asal dari suatu kesulitan. Dimensi ini berkaitan dengan rasa bersalah. Rasa bersalah memiliki dua fungsi penting, yang pertama yaitu membantu individu dalam belajar. Dengan menyalahkan diri sendiri, seseorang akan cenderung merenungkan, belajar, dan memperbaiki perilakunya. Fungsi kedua, rasa bersalah itu menuju pada penyesalan yang membantu individu untuk merefleksikan diri dan mempertimbangkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyebab dari suatu kesalahan. Kadar rasa bersalah yang sewajarnya dapat menciptakan pembelajaran yang kritis dan memunculkan *feedback* yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan terus menerus. Semakin rendah skor *origin*, maka semakin besar kecenderungan individu untuk menyalahkan diri sendiri secara berlebihan. Sehingga, ia akan memandang dirinya sebagai satu-satunya penyebab atau asal-usul dari suatu kesulitan. Sebaliknya, semakin tinggi skor origin, maka semakin besar kecenderungan individu untuk menganggap sumber-sumber kesulitan itu berasal dari orang lain atau dari luar. Individu ini juga cenderung menempatkan dirinya pada tempat yang sewajarnya.

Ownership atau pengakuan, dimensi ini mempertanyakan sejauh mana individu mengakui kesalahannya atau bertanggung jawab atas kesulitan yang terjadi. Dimensi ini menekankan pada pentingnya meningkatkan rasa tanggung jawab sebagai salah satu cara memperluas kendali. Semakin tinggi *ownership* yang dimiliki individu, maka ia akan mengakui akibat-akibat dari suatu perbuatan, apapun penyebabnya. Sebaliknya, semakin rendah *ownership* dalam diri individu, maka semakin besar kemungkingan individu tersebut tidak mengakui akibat-akibat dari suatu kesulitan. Dengan demikian, individu dengan ownership yang tinggi tidak akan menyalahkan orang lain sambil mengelakkan tanggung jawab.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. *Reach* (jangkauan)

Reach atau jangkauan, dimensi ini mempertanyakan seberapa baik individu membatasi jangkauan dari suatu kesulitan dalam hidupnya. Semakin tinggi reach yang dimiliki individu, maka ia akan mampu membatasi jangkauan pengaruh dari suatu masalah. Dengan demikian, ia akan merasa lebih berdaya dan mengurangi perasaan kewalahan dalam menghadapi kesulitan. Sebaliknya, semakin rendah reach yang dimiliki individu, maka ia akan menganggap kesulitan yang dihadapi sebagai bencana dan membiarkannya meluas ke aspek-aspek lain kehidupannya sehingga menyerap kebahagiaan dan ketenangan pikirannya.

4. *Endurance* (daya tahan)

Endurance atau daya tahan, dimensi yang mempertanyakan lamanya kesulitan dan penyebab dari kesulitan itu akan berlangsung sehingga menentukan strategi atau langkah yang akan diambil. Ketika menghadapi kesulitan, maka ia yakin bahwa kesulitan ini hanya bersifat sementara dan akan segera selesai sehingga ia mampu untuk bertahan dalam waktu yang lama dalam menghadapi kesulitan tersebut. Individu dengan *endurance* yang tinggi, akan menganggap kesulitan dan penyebab-penyebabnya bersifat sementara. Anggapan ini akan meningkatkan kemampuan individu untuk selamat dari tantangan-tantangan yang sangat besar. Sebaliknya, semakin rendah *endurance* yang dimiliki individu, maka ia akan memandang kesulitan dan penyebabnya sebagai peristiwa yang berlangsung

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lama bahkan dianggap sesuatu yang permanen. Dengan demikian, semakin besar kemungkinan individu tersebut untuk menyerah.

Dalam Al-Quran terdapat ayat tentang kesabaran agar dapat menuju kesuksesan yang terdapat pada surat Ali Imran ayat 200.

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱصۡبِرُواْ وَصَابِرُواْ وَرَابِطُواْ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ
لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ٢٠٠

Artinya: “Wahai orang-orang beriman, bersabarlah dan lipat gandakanlah kesabaran kalian dan kuatkanlah ikatan kalian dan bertaqwalah pada Allah niscaya kalian menang”(Al-Qur’an Surat Ali Imran :200).

Dalam ayat ini, Allah memberitahukan kaum mukmin untuk menuju kesuksesan, kemenangan dan kebahagiaan. Yaitu dengan bersabar dalam mengerjakan ketaatan, meninggalkan kemaksiatan dan menghadapi musibah, yaitu hatinya tidak berkeluh kesah, lisannya tidak mengadu (kecuali mengadu kepada Allah atau siapa saja yang diharapkan bisa memberi solusi). Dan bertaqwa kepda Allah dengan senantiasa mengerjakan peintahNya dan menjauhi laranganNya.

Menurut Stoltz, *adversity quotient* masing-masing individu dapat dikembangkan dengan cara *listen, explore* kemudian berubah menjadi *establish, analyze, do* , yang disingkat LEAD, yang didasarkan pada keyakinan bahwa individu dapat mengubah keadaan dan kebiasaan berpikir (Stoltz, 2000). Perubahan tersebut diciptakan dengan mempertanyakan pola-pola lama dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara sadar membentuk pola baru (Diana, 2008). Berikut adalah penjelasan masing-masing langkah dalam LEAD.

1. *Listen* (Dengar)

   Mendengarkan respon terhadap kesulitan merupakan langkah yang penting dalam mengubah adversity quotient individu menjadi lebih baik dan efektivitas jangka panjang, dari sebuah pola seumur hidup, tidak sadar, dan yang sudah menjadi kebiasaan. Jika menghadapi kesulitan, individu berusaha menyadari dan menemukan respon, kemudian menanyakan pada diri sendiri, apakah itu respon adversity quotient yang tinggi atau rendah, serta menyadari dimensi adversity quotient mana yang paling tinggi dari respon yang telah diberikan untuk mengatasi kesulitan tersebut.

2. *Explore* (Gali) Menjadi *Establish* (Menetapkan)

   Pada tahap ini, individu didorong untuk menjajaki asal-usul atau mencari penyebab dari masalah, hingga akhirnya diketahui penyebab/inti masalah tersebut dan mengerti bagian mana yang menjadi kesalahan individu yang bersangkutan. Setelah itu, mengeksplorasi berbagai alternatif tindakan untuk menemukan penyelesaian yang tepat. Tapi, kemudian (Stoltz, 2003) singkatan E dalam LEAD menjadi *establish* , bukan lagi *explore*. *Establish* berarti menetapkan. Individu yang bersangkutan diharapkan dapat menetapkan bagian kesalahan mana yang akan diperbaiki terlebih dahulu. Dalam menetapkan bagian kesalahan yang akan terlebih dahulu, individu biasanya berpedoman pada prioritasnya. Sehingga, bisa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jadi, dua individu yang memiliki kesulitan dan kesalahan yang sama, memperbaiki kesalahan yang berbeda pada kali pertama.

3. *Analyze* (Analisa)

Pada tahap ini, individu diharapkan mampu menganalisa bukti apa yang menyebabkan individu tidak dapat mengendalikan masalah, bukti bahwa kesulitan itu harus menjangkau wilayah lain dalam kehidupan, serta bukti mengapa kesulitan itu harus berlangsung lebih lama dari semestinya. Fakta-fakta ini perlu dianalisa untuk menemukan beberapa faktor yang mendukung adversity quotient individu.

4. *Do* (Lakukan)

Pada tahap akhir, individu diharapkan dapat mengambil tindakan nyata setelah melewati tahapan-tahapan sebelumnya karena sebenarnya individu telah mampu melakukan tindakan untuk mengatasi kesulitan yang terjadi atas pertimbangan-pertimbangan yang telah dilakukan melalui tahapan-tahapan sebelumnya. Tindakan merupakan langkah pasti yang menentukan apakah kesulitan mampu dikendalikan dan dibatasi jangkauan keberlangsungannya atau tetap berlangsung dan menjangkau bidang-bidang lain secara luas.

Adversity quotient dibangun dengan memanfaatkan tiga cabang ilmu pengetahuan, yaitu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Psikologi Kognitif

Psikologi kognitif merupakan ilmu yang mempelajari bagaimana individu memperoleh, mentransformasi, merepresentasi, menyimpan, dan menggali kembali untuk merespon atau memecahkan masalah, berpikir, dan berbahasa (Mulyadi & Mufita, 2006). Psikologi kognitif merupakan suatu studi ilmiah mengenai proses-proses mental atau aktivitas pikiran. Berikut adalah pandangan psikologi kognitif yang mendasari konsep adversity quotient (Stoltz, 2000).

a. Penilaian individu terhadap kesulitan akan mempengaruhi sikap dan tindakannya terhadap kesulitan tersebut. Individu yang merespon kesulitan sebagai hal yang bersifat sementara, bersikap optimis sehingga mengupayakan penemuan penyelesaian kesulitan dengan menyusun beberapa alternatif.
b. Respon individu terhadap kesulitan mempengaruhi semua segi efektivitas, kinerja, dan kesuksesan
c. Individu merespon kesulitan dengan pola-pola yang konsisten dan di bawah sadar sehingga jika dalam diri individu tersebut tidak ada usaha untuk memperbaiki (merespon kesulitan dengan cara yang lebih baik), maka pola-pola tersebut akan menetap sepanjang hidup individu tersebut. Sebaliknya, jika dalam diri individu tersebut ada usaha untuk memperbaiki (merespon kesulitan dengan cara yang lebih baik), maka pola-pola lama akan hilang karena pola-pola baru sedang berkembang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Neurofisiologi

Neurofisiologi adalah ilmu tentang otak yang memberikan gambaran mengenai proses pembelajaran di otak dan pembentukan kebiasaan berpikir dan bertingkah laku. Neurofisiologi juga mempelajari proses pembentukan respon terhadap kesulitan karena respon terhadap kesulitan dibentuk oleh kebiasaan.

3. Psikoneuroimunologi

Psikoneuroimunologi adalah ilmu yang mengungkap adanya kaitan langsung dan dapat diukur mengenai apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh individu dengan apa yang terjadi di dalam tubuh individu yang bersangkutan. Hasil penelitian yang dilakukan Pennebaker menunjukkan adanya korelasi positif antara aspek afektif (perasaan) dengan sistem kekebalan tubuh. Maka, respon individu dalam menghadapi kesulitan juga berpengaruh pada sistem kekebalan tubuh individu tersebut. Individu yang menilai kesulitan secara destruktif lebih rentan terkena depresi dan kecemasan, sedangkan individu yang menilai kesulitan dengan konstruktif memiliki sistem kekebalan tubuh yang meningkat sehingga lebih berdaya dan lebih bertahan menghadapi kesulitan (Stoltz, 2000).

Petugas pemadam kebakaran dituntut untuk selalu siaga ketika bertugas karena kejadian kebakaran suatu kejadian yang tidak dapat diprediksi sebelumnya. Serta petugas pemadam harus dapat menjalankan tugasnya dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baik dan kondisi kesehatan mereka harus diusahakan berada pada kondisi yang optimal. Pemadam kebakaran merupakan pekerjaan yang berbahaya dan memiliki tingkat resiko kecelakaan kerja yang tinggi. Pekerjaan ini dianggap beresiko tinggi karena dapat menyebabkan luka ringan, luka sedang, luka parah, kecacatan bahkan kematian pada pekerjanya. Para petugas pemadam kebakaran, mereka tidak hanya menghadapi bahaya api saja tetapi kemungkinan bahaya lain seperti bahan-bahan atau gas kimia beracun yang terhirup saat melakukan pemadamam, bertanggung jawab untuk menyelamatkan nyawa korban, harta benda dan tentunya nyawa petugas itu sendiri. Hal tersebut dikuatkan dengan penelitian oleh (Shafwani, 2012) bahwa resiko pekerjaan petugas pemadam kebakaran antara lain yaitu resiko kecelakaan lalu lintas yang bisa saja terjadi di saat perjalanan menuju lokasi kebakaran. Selain itu dikemukakan juga resiko kecelakaan di lokasi kebakaran yang disebabkan karena listrik, suhu panas, api, bekerja di ketinggian, peralatan pemadam, ledakan, kondisi bangunan yang terbakar, dan benda tajam. Selain resiko yang tinggi, petugas pemadam juga banyak mengalami hambatan atau kesulitan baik diperjalanan maupun dilokasi kebakaran. Ketika perjalanan menuju lokasi terkadang petugas terjebak macet dan banyak pengendara tidak segera memberi akses lewat. Kemudian ketika dilokasi terhambat oleh kerumunan warga, akses yang sempit hingga mendapat perlawanan dari warga.

Oleh karena itu dalam mengahadapi berbagai rintangan dan kesulitan yang dialami oleh petugas pemadam kebakaran dibutuhkan *adversity quotient*. Peneliti akan mengaitkan kesulitan atau kendala yang dialami dengan dimensi-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimensi *adversity quotient*. Kemudian dari setiap dimensi tersebut dapat dilihat bagaimana petugas pemadam dalam menyelesaikan permasalahannya.

B. Kerangka Teoritik

Menurut Stoltz (2007) *Adversity Quotient* memiliki 4 dimensi yang dapat mengukur kemampuan individu dan dapat mengevaluasi dimensi-dimensi yang dimilikinya. Dari 4 dimensi tersebut dapat mengetahui masing-masing sikap seseorang dalam menghadapi kesulitannya. Dalam hal ini adalah kesulitan yang dihadapi oleh petugas pemadam kebakaran ketika menjalankan tugasnya, agar dapat diketahui dinamika yang terjadi. Adapun dimensinya yaitu *control, origin* & *ownership, reach* dan *endurance*.

C. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana dinamika *Adversity quotient* pada petugas pemadam kebakaran?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh informan penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dan dalam konteks yang alamiah (Moleong, 2010). Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, dan menganalisis data dan menafsirkan makna data. (Creswell, 2010) Metode penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan diantaranya, analisis wacana, etnografi, grounded theory , penelitian partisipatoris, studi kasus, fenomenologi, dan naratif.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan fenomenologi. Fenomenologi digunakan karena didalamnya peneliti mengidentifikasi suatu fenomena tertentu, dimana peneliti terlibat langsung untuk menggali data sehingga dapat mengembangkan pola dan relasi yang bermakna (Cresswell, 2010). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif model fenomenologi untuk mengungkap *adversity quotient* petugas pemadam kebakaran Kota Surabaya. Model fenomenologi dipilih peneliti karena fenomena menghadapi berbagai rintangan dan kendala adalah pengalaman individu yang dialami oleh beberapa orang terutama ketika sedang menjalankan pekerjaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti turun langsung ke lapangan dalam pengambilan data dan informasi dari beberapa informan sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Kemudian peneliti mengambil data dengan melakukan wawancara kepada informan dan *significant other*. Dalam melakukan wawancara, peneliti terlibat langsung yaitu dengan menanyakan pertanyaan-pertanyaan terkait dengan *adversity quotient*. Adapun perlengkapan yang dibutuhkan peneliti yaitu *handphone* digunakan untuk merekam suara ketika wawancara sedang berlangsung bersama informan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di tempat informan bertugas, yaitu markas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. Yang beralamatkan di Jl. Pasar Turi Surabaya. Alasan peneliti melakukan penggalian data di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya karena kriteria informan berada dan bertugas ditempat tersebut. Dan juga agar dapat memudahkan informan dalam memberikan informasi terkait penelitian yang dilakukan.

Peneliti memilih markas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya karena ditempat tersebut terdapat informan yang sesuai dengan kriteria peneliti. Dan juga ditempat tersebut merupakan markas besar pemadam kebakaran di Kota Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau mewawancarai. (Moleong, 2010)

Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang *adversity quotient* yaitu dengan melakukan wawancara kepada petugas pemadam kebakaran Kota Surabaya. informan penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan 3 informan petugas pemadam kebakaran. Adapun kriteria informan yaitu petugas pemadam kebakaran dan sudah bertugas selama 3 tahun.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, menggunakan beberapa alat pengumpulan data sebagai berikut.

1. *Snowball* sampling

   Menurut Sugiyono (2010), *snowball* sampling adalah teknik penetuan sample yang mulanya jumlahnya kecil, kemudian sampel ini akan menunjuk orang lain untuk dijadikan sampel berikutnya begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak. peneliti menggunakan snowball sampling dalam menentukan sampel atau informan yang akan diteliti. Karena akan memudahkan peneliti ketika menetukan informan yang sesuai dengan kriteria.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong, 2010)

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap partisipan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung terkait dengan informasi *adversity quotient* pada petugas pemadam kebakaran. Wawancara yang dilakukan dengan persetujuan, perjanjian dan kesediaan informan sebelumnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Gambar tersebut adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemadam kebakaran dalam menjalankan tugasnya dan beberapa kesulitan yang dihadapi dilokasi kebakaran. Menurut (Sugiyono, 2013), dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumentel dari seseorang.

F. Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2013) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, kategori, kemudian menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sintesa, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain.

Teknik analisis data dan penyajiannya dalam pendekatan fenomenologi (Creswell, 2013) adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pengalaman pribadi dengan kejadian atau fenomena yang ada. Dimulai dari deskripsi pengalaman pada fenomena atau kejadian tersebut. Agar tidak terjadi adanya persepsi peneliti sehingga dapat fokus pada alur partisipan dalam riset.
2. Mencatat dan mendata pernyataan penting dari partisipan. Peneliti menemukan peryataan atau kalimat mengenai bagaimana individu mengalami hal atau kejadian tersebut, mencatat hal tersebut dan dari pernyataan atau kalimat tersebut memiliki nilai atau makna tersendiri.
3. Setelah mencatat dan mendata pernyataan atau kalimat yang penting maka selanjutnya akan di golongkan menjadi satu informasi yang lebih luas atau "tema"
4. Mulai mendeskripsikan mengenai "apakah" yang dialami oleh partisipan dengan pengalaman tersebut, yang disebut dengan deskripsi tekstural
5. Mulai mendeskripsikan mengenai "bagaimana" pengalaman terseut bisa dialami.,yang disebut dengan deskripsi struktural. Mencakup mengenai seting dan kondisi apa saja yang dialami

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Menggabungkan antara deskripsi tekstural dan deskripsi struktural agar menjadi inti atau dasar dari fenomena atau kejadian tersebut.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2012).

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi dari sumber yang berbeda diperoleh dengan cara membandingkan hasil data pengamatan dan data hasil wawancara yang berasal dari sumber yang berbeda yaitu pada informan, teman terdekat maupun orang terdekat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Setting Penelitian

Sebelum peneliti menggali data yang dibutuhkan, peneliti mengajukan izin penelitian kepada institusi terkait untuk dapat mencari informan sesuai kriteria di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. Peneliti mencari informan dengan meminta bantuan kepada pihak tata usaha Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya dan meminta data pendukung. Jika terdapat informan yang sesuai dengan kriteria maka peneliti akan memastikan terlebih dulu, dengan menanyakan kriteria yang dimaksud terhadap informan. Berdasarkan rekomendasi dari pihak tata usaha Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya, terdapat 1 informan merupakan petugas pemadam yang juga menjadi juru mudi kendaraan pemadam kebakaran. Kemudian dari informan tersebut memberikan rekomendasi seorang petugas untuk menjadi informan ke 2. Berikutnya dari informan ke 2 juga memberikan rekomendasi seorang petugas untuk menjadi informan ke 3. Jadi terdapat 3 informan yang sesuai dengan kriteria peneliti berdasarkan rekomendasi.

Setelah peneliti memastikan bahwa semua informan sesuai dengan kriteria yang ditentukan, maka peneliti akan melakukan penggalian data kepada informan secara mendalam melalui wawancara, significant other masing-masing informan dan dokumentasi untuk meneliti *adversity quotient* yang terdapat pada ketiga informan tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Peneliti melakukan wawancara dengan rentang waktu 29 Mei 2019 - 22 Juni 2019. Pertemuan dalam waktu tersebut, peneliti dapat menemukan poin-poin dari *adversity quotient* dan juga penjelasan dari informan tersebut. penggalian data dimulai dari informan pertama dengan wawancara yang dilakukan pada tanggal 29 Mei 2019 pada pukul 09.15 WIB. Kemudian melakukan wawancara terhadap significant other pada pukul 10.00 WIB. Pada tanggal 22 Juni 2019 peneliti melakukan wawancara kepada informan kedua pada pukul 10.30 WIB. Kemudian melakukan wawancara terhadap significant other pada pukul 11.00 WIB. Dan selanjutnya peneliti melakukan wawancara terhadap informan ketiga pada pukul 11.30 WIB. Kemudian melakukan wawancara terhadap significant other pada pukul 12.15 WIB. Dalam melakukan penelitian, peneliti menemui kendala yaitu informan yang sibuk bertugas dan sedang tidak berada di markas. Peneliti menyesuaikan waktu dengan informan dan significant other ketika informan sedang berada di markas dan tidak sedang bertugas di lapangan sehingga dapat bertemu dan menggali data terkait dengan penelitian yang dilakukan.

B. Hasil Penelitian

Berikut ini merupakan hasil wawancara pada informan penelitian *adversity quotient* dengan sebagai berikut:

1. Deskripsi Informan

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan informan petugas pemadam kebakaran yang sudah bertugas selama 3 tahun. Peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan wawancara kepada tiga informan tentang *adversity quotient*, adapun profil informan sebagai berikut.

a. Informan 1

Identitas informan 1 adalah Rizal Kurniawan yang berusia 25 tahun dan bertempat tinggal di Jl. Sukomanunggal VI No 3, Surabaya. Rizal telah bertugas sebagai pemadam kebakaran selama 4 tahun. Saat Rizal menjabat sebagai pasukan tim orong-orong dan juga sebagai juru mudi kendaraan pemadam kebakaran di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. Adapun pasukan tim orong-orong adalah pasukan pemadam kebakaran yang bertugas tidak hanya pada kejadian kebakaran namun juga evakuasi pada kejadian darurat. Yang menjadi informan pendukung atau *significant other* dari Rizal adalah Saean yang berusia 34 tahun dan bertempat tinggal di Jl. Petemon Timur Buntu No 1A, Surabaya. Saean menjabat sebagai petugas tim orong-orong di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. Saean adalah rekan satu regu Rizal di tim orong-orong. Saean sudah mengenal dan bertugas bersama Rizal selama 7 bulan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya.

b. Informan 2

Identitas informan 2 adalah Didik Arisantoso yang berusia 42 tahun dan bertempat tinggal di Jl. Bulak Rukem Timur No 54, Surabaya. Pak Didik telah bertugas sebagai pemadam kebakaran selama 20 tahun. Saat ini pak Didik menjabat sebagai komandan peleton tim orong-orong di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. Adapun yang menjadi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informan pendukung atau significant other pak Didik adalah Hafiz Maulana yang berusia 25 tahun dan bertempat tinggal di Jl. Bratang Gede No 15A, Surabaya. Hafiz saat ini menjabat sebagai petugas dan juga sebagai PLT komandan regu tim orong-orong di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. Hafiz adalah Rekan dan anggota pak Didik di tim orong-orong. Hafiz mengenal dan menjadi anggota tim pak Didik selama 1 tahun di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya.

c. Informan 3

Identitas informan 3 adalah Ghea Sebastian Ghufron yang berusia 30 tahun dan bertempat tinggal di Jl. Genting Tambak Dalam No 138, Surabaya. Ghea telah bertugas sebagai pemadam kebakaran selama 5 tahun. Saat ini Ghea menjabat sebagai komandan regu 1 tim orong-orong di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. Adapun yang menjadi informan pendukung atau significant other dari Ghea adalah Saiful Akbar yang berusia 38 tahun dan bertempat tinggal di Jl. Rangkah VII No 20B, Surabaya. Saiful saat ini menjabat sebagai pasukan di tim orong-orong di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. Saiful adalah rekan dan anggota regu Ghea di tim orong-orong. Saiful mengenal dan menjadi anggota regu Ghea selama 10 bulan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Deskripsi Temuan Penelitian

a. Deskripsi hasil temuan informan 1

Informan 1 adalah Rizal Kurniawan, Rizal merupakan pasukan tim orong-orong dan juga bertugas sebagai juru mudi kendaraan pemadam kebakaran di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. Rizal sudah 4 tahun bertugas sebagai pemadam kebakaran. Dalam melakukan tugasnya, Rizal mempersiapkan dulu peralatan yang dibutuhkan dan kendaraan yang digunakan untuk melakukan pemadaman. Dari hasil pengumpulan data, bahwa pengalaman rizal ketika bertugas yang berkaitan dengan *adversity quotient* adalah sebagai berikut.

1. *Control*

Informan memiliki rintangan dan kendala ketika bertugas.

"Kalau untuk rintangan dan kendala sih, pasti ada." 12RZ.SB.01

Rintangan dan kendala yang dihadapi informan adalah kemacetan dan kesadaran masyarakat yang kurang ketika ada *emergency*.

"Sebenernya kalau rintangan atau kendala, rintangan dan kendala itu datang dari masyarakatnya sendiri, dari jalanan, dari kemacetan, dari sikap perilaku berkendara masyarakat itu sendiri. Jadi kadang-kadang respon masyarakat terhadap *emergency* itu masih kurang disadari." 14.RZ.SB.01

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu, kendala informan ketika di lokasi kebakaran adalah saat membuka akses, seperti pintu gedung atau rumah yang terkunci dan banyak warga yang berkerumun di area kebakaran.

"Ya ada.Yang pertama itu ruangan, dari ruang, dari pintunya sendiri. Kadang-kadang ada gedung atau rumah itu terkunci, lah kita harus berusaha membuka akses tersebut, pintu tersebut untuk bisa kita itu masuk untuk menjangkau api tersebut dan mencari dimana titik api tersebut. Yang kedua adalah dari masyarakatnya sendiri kadang-kadang kalau didaerah pemukiman padat penduduk itu masyarakatnya, kita datang pemadaman itu malah berkerumun seharusnya mereka itu menjauh dari beberapa meterlah dari zona aman tersebut." 16RZ.SB.01

Hal serupa juga dikatakan oleh *significant other*, bahwa kendala yang dialami informan ketika membuka akses serta portal dan polisi tidur.

"Ee untuk kendala biasanya tuh kalau di lokasi, di TKK itu ketika membuka akses untuk pemadaman. yaitu pintu rolling door yang besar itu kemudian kalau masuk kekampung-kampung, biasanya untuk unit masuk TKK, itu biasanya portal, polisi tidur yang memperlambat laju unit pemadam, yang tejadi kayak gitu." 10SA.SO.01

Ketika menghadapi kendala di perjalanan informan bersikap tenang dan memberi peringatan.

"Ya kita tetep bersikap tenang, bersikap profesional yaitu kita tetep memberi peringatan, itu seperti klakson, seperti aba-aba bahwasanya kita sebenernya mau lewat, kita mau belok kanan atau mau belok kiri seperti itu." 18RZ.SB.01

Namun perasaan yang dialami informan adalah tegang, karena khawatir disakiti warga.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Sebenernya kalau perasaan sih ya tegang, tegang soalnya kita tuh kuatir, kuatir apa. Kuatir kita tuh disakiti warga, dipukuli sama warga. Padahal kita tuh disitu mau memadamkan api, mau evakuasi." 20.RZ.SB.01

Informan dan rekannya sempat mendapat perlawanan warga dan mengantisipasi dengan berlari.

"Ehh sempat itu rekan-rekan sempat mau dipukul bahkan dibawakan senjata tajam juga pernah, cuman kita antisipasi yaitu berlari melindungi diri dan dari sisi pengamanan ada dari linmas atau satpol pp membackup kita." 22.RZ.SB.01

Informan menganggap adanya perlawanan karena warga kurang sadar diri.

"Dari kesadaran warganya sendiri itu mereka tuh maunya cepat, cepat dan cepat padahal kita sudah diperhitungkan secara matang, cuman warganya kan rata-rata kan nggak mau tau, yang dia tau kan cuman cepet selesai yah seperti itu." 24RZ.SB.01

Ketika menghadapi hambatan atau kendala, informan tetap melakukan tugasnya sesuai tupoksi dan mengantisipasi dengan perlindungan diri.

"Yah kita tetap melakukan tugas tupoksi kita, pemadaman. kalau masalah kericuhan, itu sudah ada yang membackup sendiri dari pihak linmas atupun satpol pp. meskipun katakanlah ee kita melakukan pemadaman di daerah yang kurang, ee warganya tidak baik dengan kita, kayak itu tadi seperti memukul, ya kita tetap menjalankan tugas sebagaimana mestinya. jadi kita cuman antisipasi ajalah dengan perlindungan diri, kalau ada warga yang bertindak ee tidak baik ke kita." 28RZ.SB.01

Significant other juga mengatakan, bahwa informan menangani kendala membuka pintu dengan alat tersedia dan melakukan sosialisasi dengan warga sekitar terkait portal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Misal ee untuk membuka, ee mendobrak rolling door, pintu harmonika besar, kita punya kan, punya alat. ya cuman butuh waktu untuk membongkar. karena nggak semua, ee pasukan pemadam punya alatnya, kecuali ee tim orong-orong. terus untuk gapura, ee portal, biasanya sosialisasi sama RT, sama warga sekitar untuk di perbaiki lagi." 12SA.SO.01

Significant other juga mengatakan, bahwa SO ketika mengahadapi warga yang berkerumun, informan meminta bantuan pihak terkait.

"Kalau hal itu terjadi, biasanya kita punya danton. ee jajaran samping, diberitahukan ke jajaran samping untuk diberikan pengertian pada warga. semisal ee ada warga yang seperti itu, jajaran samping yang akan dimintai bantuan untuk itu. biar kinerjanya bisa leluasa untuk penanganan." 16SA.SO.01

Kemudian informan menangani kendala diperjalanan dengan memberikan peringatan.

"Kalau dijalan, kadang masyarakat itu tidak minggir, tidak diberi jalan. Ya yang tidak memberi jalan, ya kita klakson sama kasih peringatan bahwa ini keadaan darurat." 30RZ.SB.01

2. *Origin & Ownership*

Pada dimensi origin & ownership, kendala yang dialami informan berasal dari lingkungan sekitar.

"Kebanyakan dari lingkungan sekitar sih, dari masyarakat itu sendiri yang ee kurang memiliki kesadaran. kadang kalau kita mau lewat nggak diberi jalan. terus kalau apa ee saat melakukan pemadaman juga warga banyak yang berkerumun, yang itu membuat ee menghambat kerja kita." 26RZ.SB.01

Hal yang sama dikatakan oleh *significant other*, bahwa kendala yang dialami informan berasal dari eksternal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Kalau itu, ee biasanya dari eksternal, biasanya kadang warga itu, ee semisal ya, agak susah diatur. ketika ada kebakaran gitu, mereka berkerumun, menonton, kadang ya mengganggu kinerjanya. ketika dilapangan, semisal pemadaman, tak jarang kadang ada yang, ya namanya warga ya mas ya, kepengen rumahnya itu diamankan terlebih dahulu..." 14SA.SO.01

Informan juga menjelaskan kondisi tersulit yang dialami ketika pemadaman adalah akses yang sempit dan padat penduduk. Karena mobil tidak bisa masuk dan banyak warga menonton dari dekat.

"Kalau kondisi tersulit itu sih, kita pernah memadamkan di daerah padat penduduk yang memang aksesnya itu pun sempit, sampai mobil itu nggak bisa masuk. sedangkan masyarakatnya banyak dan yah itu tadi kebanyakan masyarakat itu datang bukan untuk menolong, tapi untuk menonton itu titik permasalahan. yang sebenernya menonton, memfoto, memvidio seharusnya itu ya, enggak usah seperti itulah, kita bertugas, ya menonton boleh, memvidio boleh, tapi dari jarak jauh jangan dekat-dekat banget gitu loh. itu juga mengganggu kita." 32RZ.SB.01

Informan tetap bekerja secara maksimal meskipun menghadapi kondisi tersulit.

"Ya kalau akses, ya kita gunakan selang kalau unit kita nggak bisa masuk. Kalau memang tidak sampai, mau nggak mau ya cari sumber air terdekat, pokoknya kita tetap lakukan pemadaman. Kita tetep bekerja semaksimal mungkin.Terus kalau dengan warga ya kita peringatkan jangan mendekat, gitu." 34RZ.SB.01

3. *Reach*

Informan mengatakan, bahwa menurutnya kendala yang di alami berdampak pada pemadaman.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Ya, soalnya menghambat proses pemadaman kita. jadi pemadaman yang seharusnya cepat, itu waktunya sampai molor jadi lebih lama dari perkiraan kita, itu hambatannya." 36RZ.SB.01

Namun kendala yang dialami informan tidak berdampak diluar aktivitas pekerjaannya.

"Kalau diluar pekerjaan sih enggak, nggak mempengaruhi, cuman hanya ketika pemadaman itu tadi." 38RZ.SB.01

Dari kendala yang dialami, informan mengambil hikmah yaitu dapat mengenali karakter tiap masyarakat.

"Kalau hikmah yang bisa diambil, kita bisa mengenali karakter dari tiap masyarakat. bahwasanya didaerah sini, oh masyarakatnya seperti ini, daerah sini masyarakatnya seperti ini, didaerah situ seperti itu. jadi kita tiap kali meluncur kebakaran, itu kita kan mesti ada pengenalan wilayah. kita jadi tau, oh kebakaran disana, oh masyarakatnya disana seperti ini. Soalnya ada beberapa masyarakat yang memang susah untuk bekerja sama dengan kita. tapi juga ada yg sangat mudah bekerja sama dengan kita. maksudnya tuh ada yg membantu kita, seperti itulah hikmah yg bisa diambil."

Hampir sama dengan informan, *significant other* mengatakan, bahwa hikmah yang diambil adalah informan mengetahui lokasi.

"Kalau untuk ee hikmah atau pelajaran sih, ya saya rasa jadi tahu sih, ee tahu tempat, tempat yang memiliki akses sempit itu dimana. Tahu lokasi lah, gitu." 22SA.SO.01

4. *endurance*

Dalam hal daya tahan atau endurance, informan melakukan adaptasi terhadap kendala kedepannya dengan menyesuiakan diri terkait permasalahan yang ditemui.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Ya kita tinggal menyesuaikan masalahnya seperti apa dulu. soalnya apa, tiap kita meluncur kita itu sudah mendapat suatu masalah seh, yaitu yg pertama kebakaran tadi dan yang kedua akses dijalanan. jadi nanti tinggal menyesuaikan aja seperti apa masalah yang dihadapi." 42RZ.SB.01

Informan berkeyakinan bahwa dapat menangani kendala yang ada.

"Kalau untuk yakin sih ya saya yakin akan kemampuan saya sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menangani kendala tersebut, jadi yakin bisa melewati setiap kendala." 44RZ.SB.01

Kemudian ketika dihadapkan dengan kendala baru, informan melakukan analisis dan menggunakan pengalaman yang dimilki.

"Ee kalau untuk, kalau ada kendala yang baru, kita lihat dulu seperti apa kendalanya, terus apa yang harus ee dilakukan. jadi kalau memang kendalanya belum pernah sama sekali kita alami sebelumnya, tentunya yang pertama dilakukan adalah analisis dulu, kita melakukan analisis kemudian kita coba padukan dengan pengalaman-pengalaman yang sudah ada, yang pernah kita alami...." 46RZ.SB.01

Significant other pun mengatakan hal yang sama, untuk kedepannya informan menghadapi kendala dengan pengalamannya.

"Kalau untuk itu sih, mungkin pengalaman ya, ee dari pengalaman. setiap bangunan, setiap rumah kan memiliki, ee tingkat kesulitan yang berbeda. Ketika mengalami kesulitan membuka akses ya pengalaman sebelumnya itu dipakai, dulu waktu buka akses itu gimana, kan tahu, gitu sih." 20SA.SO.01

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Deskripsi hasil temuan informan 2

Informan 2 adalah pak Didik Arisantoso, pak Didik merupakan komandan peleton pasukan tim orong-orong di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. Pak Didik sudah 21 tahun bertugas sebagai pemadam kebakaran. Pak Didik menjelaskan bahwa tim orong-orong adalah pasukan khusus dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya yang bertugas menangani kebakaran, penyelamatan dan bencana kota. Dari hasil pengumpulan data, bahwa pengalaman pak Didik ketika bertugas yang berkaitan dengan *adversity quotient* adalah sebagai berikut.

1. *Control*

Ketika bertugas, kendala yang dihadapi informan adalah kurangnya kesadaran warga. seperti perlawanan dari warga, merebut peralatan dan warga yang menutup jalan evakuasi, serta portal dan polisi tidur. Dan juga ketika di jalan warga tidak menghiraukan sirine.

"Rintangan yang paling menonjol, untuk, ee selama saya bertugas di damkar ini yaitu ee kesadaran warga yang kurang. Contoh, apabila kita melaksanakan pemadaman, kita selalu akan dapat, disitu ada, selalu ada counter dari warga, salah satu contoh kita pada waktu pemadaman, kita berusaha untuk memblokir ada yang warga berusaha merebut selang kita, kadang ada warga yang saling, ee yaitu merebut akhirnya merusak peralatan kita. terus kesadaran-kesadaran untuk membangun portal, kadang polisi tidur yang tidak memikirkan apabila terjadi bencana kebakaran akhirnya akan menghambat tugas-tugas kita. dan pada waktu itu tidak hanya pada waktu kebakaran, pada waktu evakuasi pun kita juga terhalang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kadang oleh warga, kadang warga tidak memberikan ruang gerak kita, mereka berusaha berebut maju kedepan. ee memvideo, itu, itu hambatan-hambatan yang kita alami, kadang pada waktu kita berjalan dijalan raya untuk warga tidak menghiraukan sirine kita. mereka dengan seenaknya menutup jalan kita. kesadaran warga terutama yang kurang, di Surabaya." 12DD.SB.02

Significant other pun mengatakan, bahwa kendala yang dialami informan adalah akses yang sempit, warga merebut peralatan dan ketika dijalan ada portal yang tidak bisa dibuka.

"Dari yang saya tahu ketika sedang berada di tkk, ee tempat kejadian kebakaran itu terkendala oleh, biasanya sih akses. karena ee akses yang sempit itu menghambat pemadaman, kadang juga unit tidak bisa masuk atau mendekat ke area kebakaran. terus juga dari warga itu banyak yang berkerumun sehingga memperlambat pemadaman. kadang juga ketika kita tiba ada sebagian warga itu merebut selang kita, untuk mencoba memadamkan sendiri, lah itu kan mengganggu juga dan juga dapat merusak peralatan kita, itu yang biasanya kendala ketika di tkk. dan juga ee itu portal, kadang ada portal yang tidak bisa dibuka itu juga menghambat kita. kalau memang nggak ada jalan lain, ya kita bongkar portal tersebut untuk bisa lewat seperti itu." 12HF.SO.02

Namun informan tidak mengalami hambatan ketika di markas.

"Alhamdulillah tidak ada. untuk masalah standby di markas tidak ada masalah karena unit-unit kita, setiap kali pergantian shift juga selalu dicek oleh temen-temen. kekurangan apa yang ada disitu kalo memang ada troble segera dilaporkan dan segera ditangani. seandainya terjadi apa-apa kita tidak disalahkan. jadi semua unit yang sudah standby disini otomatis sudah ready siap untuk bergerak." 37DD.SB.02

Informan juga mengatakan sudah terbiasa dengan resiko pekerjaan dan tidak menjadi kendala.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Ya alhamdulillah untuk resiko pekerjaan, seperti pekerjaan yang memiliki resiko tinggi yaitu nyawa dan jadwal kerja yang berbeda dengan kebanyakan orang. seiring dengan berjalannya waktu itu sudah terbiasa bagi saya tidak menjadi kendala lagi dan didukung oleh anggota saya yang juga merasakan hal yang seperti itu. kita disini bekerja mencari amal tidak bekerja mencari uang. disini kita bekerja sosial kita menolong, ee membantu masyarakat yang membutuhkan tenaga kita. kalau kita mampu kita laksanakan, untuk pertolongan, jadi untuk hal-hal kendala yang, yang tadi sudah hilang. memang sih untuk hal-hal seperti itu dipandang orang berat tapi untuk saya dan anggota-anggota saya hal-hal seperti itu sudah hilang sudah terbiasa. kita tinggalkan anak istri maupun liburan, kita tidak merasakan libur. hal seperti itu sudah biasa." 39DD.SB.02

Informan menyikapi kendala dengan melaksanakan program simulasi kebakaran kepada masyarakat agar warga sadar ketika terjadi kebakaran dan dapat membantu petugas dalam mengatasi kebakaran.

"Ya itu dari program dinas mulai tahun ini gencar sekali diadakan simulasi. Simulasi-simulasi di pemukiman padat penduduk yang disitu itu kalau dulu simulasi tidak mendatangkan unit hanya simulasi kebakaran menggunakan apar, cara penggunanaan pemadaman awal, sekarang kita menggunakan unit, kita datangkan unit pemadam kebakaran. Dengan adanya unit itu menarik partisipan warga semakin antusias warga untuk mengikuti simulasi dan diharapakan dengan kegiatan simulasi-sumulasi itu warga semakin sadar kalau ada kejadian darurat emergency, terutama kebakaran apa yang dilakukan, bagaimana cara ee membantu petugas supaya lebih cepat dalam menaggulangi ee pemadaman itu mereka pahami. jadi mereka semakin paham, diharapkan semakin paham dan tidak mengganggu kinerja kita waktu melaksanakan pemadaman ataupun ee evakuasi yang lain kerja-kerja yang lain." 14DD.SB.02

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu, *significant other* mengatakan, bahwa informan menyikapi kendala dengan bersikap profesional dengan tetap bertugas sesuai prosedur dalam melakukan pemadaman.

"Bersikap profesional sih, jadi ee ketika memang, katakanlah ketika melakukan pemadaman ada warga yang justru malah menghambat, seperti dengan melakukan pemadaman seenaknya sendiri, merebut dan memakai selang, itukan menghambat gitu loh. belum lagi juga banyak warga yang berkerumun diarea yang seharusnya steril dari warga. ya jadi tetap melakukan pemadaman sesuai dengan prosedur yang ada." 14HF.SO.02

Informan merasa kecewa karena kendala dapat menghambat kinerjanya.

"Yah, kadang saya juga merasa kecewa dengan kerja saya sendiri. masalahnya kita sudah berusaha mati-matian, kita berusaha mencapai respon yang diarahkan, diwajibkan ke kita. kadang dari warga tidak mendukung dengan apa yang telah kita laksanakan. saya juga merasa kecewa seperti itu, kinerja kita, bahkan kinerja kita waktu dilapangan sering terhambat oleh ulah-ulah warga itu sendiri..." 18DD.SB.02

Informan menangani kendala dengan mendukung program simulasi yang diadakan dinas pemadam kebakaran surabaya dan berharap dapat menimbulkan kesadaran warga.

"Ya itu tadi, kembali ke kebijakan dinas. saya sangat setuju sekali dan mendukung untuk diadakannya simulasi-simulasi, bahkan sekarang hampir tiap hari. Tiap hari itu ada simulasi ditiap-tiap RW maupun RT, dengan harapan simulasi yang gencar itu diharapkan timbul kesadaran warga, timbul ee rasa empati ke warga yang lain. Oh ada tetangga saya yang butuh pertolongan apa yang saya harus lakukan, itu yang diharapakan terutama oleh dinas pemadam." 22DD.SB.02

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sependapat dengan informan, *significant other* mengatakan ketika ada kendala informan tetap melakukan tugas sesuai prosedur serta mendukung sosialisasi.

"Kalau untuk menangani, ee seperti yang saya katakan tadi ya, tetap melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur sih. ya mungkin juga dengan mendukung apa, ee kan dari dinas ada program untuk mengadakan sosialisasi tentang kebakaran, jadi disitu warga diberitahu apa saja yang harus dilakukan ketika ada kebakaran dan ketika petugas PMK datang itu harus apa, biar nantinya warga itu sadar dan tidak malah menghambat proses pemadaman, itu sih. dari dinas juga ada solusi untuk memberikan edukasi terhadap masyarakat agar supaya dapat memperbaiki lah, kesadaran masyarakat ketika ada kejadian kebakaran." 18HF.SO.02

2. *Origin & Ownership*

Hambatan yang dialami informan berasal dari faktor eksternal, yaitu kurangnya kesadaran dan dukungan dari warga.

"Saya rasa memang hambatan itu muncul dari lingkungan sekitar. karena dari intern dinas pemadam sendiri, anggota kita sendiri sudah dilatih sedemikian rupa, baik itu latihan pemadaman dasar maupun lanjut, maupun evakuasi kita sudah berikan semua. tapi kalo tidak didukung dengan, kembali lagi kesadaran warga yang tinggi, itu saya rasa kurang maksimal. karena memang harus ada dukungan dari warga sekitar, baik itu yang dukungan sekecil mungkin, itu juga kita butuhkan untuk, ee memperlancar kinerja kita." 20DD.SB.02

Significant other pun mengatakan, kendala informan berasal dari eksternal atau lingkungan sekitar, seperti macet, akses sempit dan warga yang berkerumun di area kebakaran.

"Dari faktor eksternal sih, kalau saya melihatnya dari eksternal yaitu dari ketika di jalan itu kalau nggak macet, ya warga yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nggak mau minggir ketika kita lewat. terus ketika di tkk itu akses yang sempit dan banyaknya warga yang berkerumun itu juga menjadi kendala, karena itu menghambat dalam melakukan pemadaman." 16HF.SO.02

Informan menjelaskan, terkadang terdapat korban jiwa dalam kejadian kebakaran yang disebabkan oleh berbagai faktor yang berasal dari masyarakat.

"Yah, terkadang memang ada korban jiwa. karena korban jiwa itu sebetulnya bukan mutlak kesalahan dari petugas pemadam. biasanya korban jiwa terjadi banyak sekali faktor. kadang warga kurang antipati dengan sekitarnya, tidak menghiraukan ada kebakaran, hanya menonton tidak bisa melakukan hal apa yang sebelum pemadam datang, apa yang harus saya lakukan. mereka acuh, cuek, seenggak-enggaknya telpon dulu ke command centre. kadang mereka tidak melakukan hal itu. ah biarkan. kadang hanya dilihat saja. itu tugasnya pemadam. sebetulnya enggak seperti itu..." 16DD.SB.02

Pengalaman tersulit informan ketika pemadaman di gedung tinggi, karena minimnya proteksi dan membutuhkan tenaga ekstra.

"Jadi gini, untuk pengalaman saya yang saya rasa paling sulit itu pada waktu penanganan di bangunan tinggi. kadang disitu untuk proteksi kebakarannya pun kurang maksimal, jadi dibutuhkan tenaga ekstra untuk mengatasi pemadaman yang terjadi. tenaga ekstra maupun eee sumber-sumber air itu sangat-sangat dibutuhkan pada waktu kebakaran digedung tinggi. itu yang saya alami selama ini sampai saat ini." 26DD.SB.02

Significant other juga mengatakan bahwa situasi sulit informan ketika pemadaman pada bangunan tinggi.

"Mungkin ketika sedang melakukan pemadaman di gedung, lah itu jarang, kalau melakukan pemadaman di gedung atau bangunan tinggi itu untuk proteksi, ee penanggulangan jika terjadi kebakarannya itu minim atau kurang, sehingga agak sulit untuk dilakukan pemadaman gitu." 22HF.SO.02

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. *Reach*

Menurut informan hambatan yang dialami berdampak pada kinerjanya menjadi kurang maksimal.

> "Otomatis berdampak dengan hambatan-hambatan yang ada dijalan maupun di tkk. itu akan berpengaruh ke kinerja kita. kinerja kita otomatis tidak maksimal dengan adanya hambatan-hambatan itu tadi...." 28DD.SB.02

Namun kendala yang dialami informan tidak berdampak diluar pekerjaannya.

> "Ee kalau diluar pekerjaan diluar tugas sih nggak sampai, nggak sampai berpengaruhlah. kan ini kendala ini saya alami ketika bertugas." 29DD.SB.02

Dari kendala yang dialami, terdapat pelajaran yang diambil informan adalah menganalisa sebelum menuju lokasi.

> "Yah untuk itu pelajaran yang saya ambil, saya harus bisa menganalisa. seandainya terjadi ada berita kebakaran diwilayah mana, saya harus tahu wilayah itu, gimana profilnya, bisa dilewati dengan unit besar atau tidak. kalau memang dibutuhkan unit kecil maka yang harus, saya ee luncurkan itu unit-unit kecil yang bisa masuk menerobos masuk kedalam. kalau kita tidak tahu lokasi yang dituju otomatis kita akan terjebak oleh halangan-halangan yang ada disana nantinya..." 33DD.SB.02

Hampir sama dengan informan, menurut *significant other* bahwa hikmah yang didapat informan adalah pengalaman mengetahui lokasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Hikmah atau pelajaran ee yang didapat yaitu tadi, pengalaman. Karena setiap kali ee pak didik ketika menghadapi kesulitan, seperti akses yang sempit ketika di TKK. Lah pastinya kan kalau untuk berikutnya ketika ada kebakaran di area sekitar situ, pasti kan tahu, oh bahwa daerah situ sempit. Jadi sudah tahu, gitu." 24HF.SO.02

4. *Endurance*

Ketika informan dihadapkan dengan hambatan yang akan datang, informan menyesuaikan diri berdasarkan hasil evaluasi sebelumnya.

"Saya selalu berusaha mengevaluasi apa kesalahan saya setiap kali saya selesai melaksanakan tugas. hasil evaluasi itu kita rembuk bersama-sama untuk mencapai hasil yang maksimal kedepannya. itu yang setiap kali yang saya lakukan dengan anggota saya." 41DD.SB.02

Informan yakin dapat melewati setiap kendala dengan bekerja secara maksimal serta dengan konsolidasi dan evaluasi.

"Saya wajib 100%, harus yakin, saya harus yakin. karena kalau tidak didukung dengan keyakinan, otomatis mulai awal saya berangkat, saya akan merasa bimbang. ee itu harus saya mulai berangkat kerja itu keyakinan sudah saya tekadkan 100%. saya harus maksimal seandainya disitu ada halangan yang tidak bisa saya ee urai, ya itu apa kata nanti. memang sudah maksimal yang penting saya harus bisa bekerja secara maksimal dulu. anggota saya juga harus saya tekankan bekerja harus semaksimal mungkin. masalah halangan rintangan itu dipikir belakangan, akan dipecahkan nanti setelah selesai melakukan pemadaman maupun evakuasi kita akan adakan konsolidasi, gimana sebaiknya yang harus kita lakukan, itu setiap kali selesai evakuasi maupun kebakaran kita laksanakan konsolidasi dan evaluasi." 35DD.SB.02

Ketika ada hal baru yang menjadi kendala, informan akan bekerja secara maksimal dan mengevaluasi untuk mencari solusinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Kita yaitu intinya kita kerjakan secara maksimal dulu, dengan adanya kendala-kendala baru itu sebagai tambahan ee pengalaman atau ilmu kita. oh ternyata ada hal baru seperti ini dan hal-hal baru yang menjadi kendala itu nanti akan kita evaluasi bersama-sama dengan anggota untuk mencari, ee gimana cara memecahkan masalah atau ee kendala-kendala itu seandainya ada hal seperti itu kedepannya. jadi yang penting saya tekankan untuk anggota saya maupun pada diri saya sendiri, kita kerja maksimal dulu, kita kerjakan secara maksimal dulu apabila hasil yang tidak tercapai secara maksimal, kita akan evaluasi." 43DD.SB.02

Sedikit berbeda dari informan, *significant other* mengatakan bahwa ketika menghadapi kendala baru, informan melakukan analisis dan berdasarkan pengalaman yang dimilki.

> "Kalau untuk kendala baru, ee mungkin bisa dengan menggunakan atau memadukan dengan pengalaman yang telah dimiliki. jadi ketika ada hal atau kendala yang belum pernah dialami dianalisis dulu, kemudian coba digabungkan dengan pengalaman yang ada. Seperti yang saya contohkan tadi, itu. Tapi sebelum itu, analisis dulu. Jadi analisis dan pengalaman, gitu." 26HF.SO.02

c. Deskripsi hasil temuan informan 3

Informan 3 adalah Ghea Sebastian Gufron, Ghea merupakan komandan regu 1 tim orong-orong di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabya. Ghea sudah 5 tahun bertugas sebagai pemadam kebakaran. Tugas Ghea saat ini adalah mengkordinir anggota tim orong-orong ketika dilapangan yang cenderung evakuasi dan membuka akses ketika kebakaran. Dari hasil pengumpulan data, bahwa pengalaman Ghea yang terkait dengan *adversity quotient* adalah sebagai berikut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. *Control*

Informan mengalami kendala ketika bertugas, seperti akses sempit, macet, portal yang tertutup permanen, warga yang tidak bisa dikordinir dan tingkat kesulitan berbeda-beda saat evakuasi.

"...terutama kalau yang sering dialami rekan-rekan ketika diperjalanan biasanya akses yang sempit, adanya portal yang tertutup secara permanen, terutama kalau lagi malam hari portal tertutup itu akan sulit sekali, maka mau nggak mau kita harus bongkar paksa portal itu. belum lagi kalau jam-jam macet diperjalanan, itu menjadi kendala utama sebenernya setiap kali kita melakukan pergerakan dijalan. terus lagi untuk evakuasi biasanya banyak kendalanya, itu adalah posisi kalau unit, misalkan mobil terperosok, unitnya, jadi posisi itu bermacam-macam tergantung medan itu juga mempengaruhi tingkat kesulitan. tapi kalau fokus dipemadaman kalau sudah dilokasi kebakaran selain akses gang sempit, warga juga menjadi, biasanya kendala ada warga yang memang menyadari bahwa tugas itu sepenuhnya berada di rekan-rekan pemadam. tapi ada juga warga yang bertentangan sehingga kita untuk mengorganisir sedikit sulit. belum lagi kalau warganya sifatnya sedikit apatis, maka kita dilapangan itu kurang bisa maksimal untuk bekerja..." 12GA.SB.01

Hal yang serupa juga dikatakan oleh *significant other* bahwa kendala informan adalah warga yang berkerumun ketika pemadaman dan sulit di kordinir.

"Ee kalau kendala itu biasanya sih lebih ke warga, maksudnya warga ketika ada kejadian kebakaran itu malah berkerumun di area kebakaran dan juga itu ketika warga diberitahu untuk menjauh itu tidak dihiraukan atau ee susah di kordinir lah gitu." 12SF.SO.03

Selain itu juga informan mengalami kesulitan komunikasi ketika berada dilapangan ketika baterai HT habis. Dan informan menanganinya dengan menggunakan jalur *person to person* ataupun dengan komunikasi rig

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Kalau faktor internal itu, ee dari tim sendiri, ketika sudah dilapangan kesulitannya adalah komunikasi. jadi ada beberapa rekan yang memang untuk jalur komunikasi melalui hallo tango atau HT, itu kadang ada yang sudah di sediakan ada yang belum. belum lagi kalo kebakaran itu lebih dari 3 jam, misalkan kebakaran pabrik, HT teman-teman itu masih, ee ternyata kalau ketika berangkat tidak dalam kondisi penuh, baterainya kadang habis jadi komunikasi terputus. Mau nggak mau harus jalur person to person untuk jalur komunikasi atau biasanya menggunakan komunikasi rig..." 14GA.SB.03

Namun informan tidak terbebani dengan resiko pekerjaan yang dijalankannya.

"Gini, kalau dipikir beban dari awal siapapun yang ingin bergabung sini, di dinas pemadam kebakaran pada dasarnya sudah dipertanyakan, bahwa pekerjaan ini berat. nah kalau memang dengan sadar diri, kalau mengetahui ini berat lalu tetap ingin bergabung, artinya hal itu tidak boleh dijadikan beban. meskipun pada dasarnya, orang melihat resiko tinggi. nah kalau kami rata-rata sebagai pemadam, satu kami sudah menyadari hal itu dari awal sebelum kita bergabung bahkan ketika ingin bergabung. nomor dua karena mengetahui dasar bahwa resiko ini tinggi maka segala bentuk peralatan penunjang yang kami miliki itu juga cukup membantu ketika dilapangan, sehingga tinggal kolaborasinya adalah sistem bagaimana kita memainkan itu..." 16GA.SB.03

Informan menyikapi kendala dengan menerima kondisi jalanan surabaya dan melaksanakan kegiatan simulasi serta observasi lapangan.

"Kalau menyikapi, kita harus menerima bahwa setiap jalan yang ada di kota surabaya ini tidak bisa didesain bagaimana sebaiknya semau rekan-rekan pmk, tidak bisa. karena setiap jalan juga ada sejarahnya. warga juga tidak semuanya tahu bahwa ukuran gapura harus sekian, gang harus sekian, tidak bisa. kembali lagi bahwa sebagai solusi dari faktor atau kendala eksternal adalah dinas melakukan kegiatan simulasi, selain untuk mendidik atau memberikan edukasi kepada warga masyarakat sekitar, juga untuk kita secara tidak langsung untuk mengetahui bahwa wilayah surabaya ini, area ini, memiliki beberapa gang kecil. ketika kita sudah tau bahwa area ini, sewaktu-waktu terjadi kebakaran dan tau itu gang kecil atau sulit sumber air maka unit-unit tertentu yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan kita luncurkan. lah selain itu juga observasi lapangan setiap malam hari ataupun sore hari. kita pasti keliling untuk tinjau lokasi paling tidak disetiap lokasi seperti pasar turi ini untuk rayon 1...” 18GA.SB.03

Kemudian untuk kendala komunikasi, informan menyikapinya dengan ilmu IC yaitu tatacara penyampaian laporan terkait komunikasi agar tertata.

“Kalau yang internal menyikapinya yang jelas dari awal sebelum ada kejadian terkait komunikasi, kita bentuk ada namanya ilmu IC ya atau incident commender IC itu adalah tatacara penyampaian laporan terkait komunikasi bagaimana semua sudah tertata. jadi dengan adanya ee sistem IC ini maka setiap jalur komunikasi akan dipusatkan khusus menggunakan *direct* PMK. jadi informasi dari PMK menggunakan HT itu adalah informasi lokal khusus untuk rekan-rekan yang bertugas dilapangan, karena informasi itu ada yang keluar terpusat langsung ke *command centre*, ada yang khusus lokal untuk jalur kita sendiri dilapangan. nah sehingga melalui jalur itu, kita tidak perlu pinjam jalur ke *command centre*, langsung menggunakan informasi lokal, jalur lokal direct PMK. ketika komunikasi sudah terbentuk, maka kesimpulan dari semua kegiatan mulai dari awal hingga akhir yang melaporkan hanya satu, Icnya, *Incident commender*nya atau penanggungjawab atas kegiatan kejadian kebakaran dilapangan. IC ini yang memiliki satu jalur mulai dari lokasi dilapangan hingga *command centre*. untuk yang lain tergantung yang lain jalur komunikasi, komunikasi lokal. nah ketika sistem ini sudah mulai muncul dan sudah mulai diterapkan, maka untuk kominikasi alhamdulillah untuk saat ini mulai berjalan baik, hanya kendala baterai saja...” 20GA.SB.03

Informan merasa sedih dengan kendala yang dihadapi, namun menyadari dan lumrah ketika mengalaminya.

“Kalau perasaan sih, sedih iya. tapi kita harus menyadari bahwa yang namanya pahlawan sejati itu tidak minta untuk dipuji, tapi dia sadar bahwa tugas dan tanggung jawabnya berat. warga mau melihat bagaimana yang penting kita tidak lepas dari tanggung jawab untuk melaksanakan tugas itu...” 22GA.SB.03

Informan menangani kendala dilapangan berdasarkan pengalaman yang dimiliki dan hasil evaluasi bersama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Kalau untuk kendala eksternal, itu kalau sebagai personel awal yang baru bergabung mungkin akan bingung harus bagaimana. tapi jam kerja disini itu sehari tidak hanya sekali, kadang ada yang berkali-kali, kadang sehari juga hanya evakuasi, tidak semuanya kebakaran. jadi pemadam itu tidak semuanya kebakaran. kalau ditanya bagaimana kendala, biasanya kita belajar dari yg sudah-sudah, belajar dari yg sudah-sudah. karena pengalaman itu juga bisa menjadi guru yang paling baik untuk kita belajar. selain peluang untuk kita disekolahkan, untuk khusus belajar pengalaman juga bisa jadi pelajaran berharga. jadi ya menyikapinya ya evaluasi. setelah ada evaluasi, mengambil keputusan bagaimana sekiranya nanti ada kejadian yang sama dengan lingkungan yang sama maka hasil evaluasi itu ketika disetujui bersama, kemudian diangkat dibicarakan dengan pimpinan. setelah itu ada jalan solusi untuk tindakan, kita satukan suara, tindakannya ini kalau memang menemui halang rintang untuk rintangan-rintangan eksternal atau kendala eksternal, maka akan ada keputusan seperti ini. tapi tetap, ada warga harus kita libatkan. karena mau nggak mau aksesoris apapun yang ada di jalan juga selain milik pemerintah kota juga milik warga." 24GA.SB.03

Significant other mengatakan bahwa informan menangani kendala dengan tetap melakukan tugasnya secara maksimal dan memberikan peringatan warga agar menjauh dari lokasi kebakaran.

"Menurut saya, setiap ee yang dilakukan adalah ya tetap melakukan pemadaman tetap memadamkan api secepat mungkin semaksimal mungkin meskipun ada kendala tadi. Kalau memang sangat mengganggu ya diperingatkan kembali untuk menjauh gitu." 14SF.SO.03

2. *Origin & Ownership*

Menurut informan kendala yang dialami berasal dari eksternal.

"Kalau kendala itu sebenernya lebih banyak datang dari faktor eksternal, jadi dari luar, diluar kita ya, kalau untuk medan setiap kejadian kebakaran kan berbeda-beda, kendalanya pun juga berbeda-beda..." 12GA.SB.03

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Significant other pun mengatakan bahwa kendala yang dialami informan berasal dari lingkungan sekitar.

"Berasal dari luar, dari lingkungan sekitar, seperti dari warga, kemacetan di jalan maupun akses. Jadi dari lingkungan." 16SF.SO.03

Selain itu adapun kendala yang berasal dari internal tim seperti komunikasi.

"Kalau faktor internal itu, ee dari tim sendiri, ketika sudah dilapangan kesulitannya adalah komunikasi. jadi ada beberapa rekan yang memang untuk jalur komunikasi melalui hallo tango atau HT, itu kadang ada yang sudah di sediakan ada yang belum. belum lagi kalo kebakaran itu lebih dari 3 jam, misalkan kebakaran pabrik, HT teman-teman itu masih, ee ternyata kalau ketika berangkat tidak dalam kondisi penuh, baterainya kadang habis jadi komunikasi terputus...." 14GA.SB.03

Informan juga mengalami situasi tersulit ketika sedang membongkar pintu yang terkunci untuk membuka akses pemadaman karena tidak mengetahui kondisi dibalik pintu tersebut.

"Kalau saya pribadi, kalau untuk yang sekarang ini di tim orong-orong ya. sulit itu pernah kemarin waktu kejadian tkk di mana, pacuan kuda jadi kesulitannya adalah bahwa ternyata yang kita temui sebagai akses jalan keluar daripada bangunan yang terbakar itu. ada salah satu pintu samping yang kita coba untuk bongkar meskipun dari pintu depan sudah kita buka dan berhasil terbuka jadi pintu depan dari harmonika sudah kita buka akses masuk sudah ada dari satu pintu, lalu teman-teman melakukan pemadaman namun ketika saya keliling di area bangunan yang terbakar saya lihat ada satu pintu yang lain. saya coba buka dengan teman-teman menggunakan peralatan yang kita punya namun hasilnya hanya terbuka dua kancingan, dua kancingan yang bagian atas sedangkan yang bawah tidak bisa terbuka. itu kita sulit, kenapa, ketika kita buka lebih jauh, lebih dalam ternyata dibalik pintu itu sudah tertahan beberapa material bangunan yang dari atap turun kebawah sehingga mengganjal. nah sedangkan pintu itu terbukanya harus terbuka kedalam tidak terbuka keluar. nah sehingga dengan dengan durasi waktu yang kita punya, bisa bongkar tapi hanya 40%nya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang 60%nya terhalang material bangunan yang roboh tadi itu cukup sulit bagi saya, meskipun pada akhirnya hanya terbuka sebagian, tapi tetap saja tidak maksimal. lah halangan ini yang pada akhirnya dijadikan saya dan teman-teman dan tim juga pimpinan untuk evaluasi. bahwa setiap pintu itu meskipun terlihat sama kotaknya, seperti pintu lain pada umumnya, namun ternyata ketika kita buka itu sudah bentuk ruji ruji ketupat dan bahannya itu bahan seperti yang biasa dipakai rekan-rekan seperti linggis. linggis itu bahannya seperti itu dan bentuknya teralisnya itu ada lima saf, terus lima saf vertikal ada empat saf horizontal. itu jadi kalaupun harus dipotong maksimal, maka mau nggak mau kita harus bobol tembok, harus kita bobol tembok. jadi kendala itu baru kita dapati ketika kita tau bahwa dibalik pintu itu ada tambahan yang lain yaitu ruji itu tadi. itu kendala ee yang paling sulit terkait pembukaan akses. tapi kalau untuk yang lain sih tidak sesulit yang kemarin. kalau bagi saya, kalau untuk pengalaman kebakaran, kebakaran, kalau kebakaran besar saya rasa umum rata-rata sama, rata-rata sama. kalau untuk kesulitan yang lain secara prosedur, setelah prosedur kita jalankan tidak ada yang sulit semuanya alhamdulillah diberikan kelancaran." 26GA.SB.03

3. *Reach*

Kendala yang dialami informan berdampak pada munculnya rasa penasaran ketika sedang membuka akses dan selalu waspada ketika melihat asap.

"Gini, kalau dampak diluar pekerjaan saya rasa tidak ada. ee namun dampak bagi kita secara internal itu adalah rasa penasaran yang tinggi, bagaimana kita bisa membuka akses pintu dengan pintu sejenis itu, kombinasi peralatan apa yang bisa kita gunakan dengan pintu sejenis itu, tapi dengan durasi waktu yang sangat singkat. maka itu yang menjadi pelajaran atau pr hingga hari ini. ketika mungkin nanti kita dibuatkan desain khusus seperti ini, pintu yang sama lalu kita lakukan *trial* dengan peralatan yang kita punya sehingga pintu bisa terbuka dengan cara ini, dengan tahap ini. jadi itu yang terpikirkan hingga hari ini. namun kalau untuk dampak yang lain saya rasa umum, artinya umum bahwa kebakaran itu tidak pernah lepas dari asap. maka saya pun kadang sering mengingatkan diri saya sendiri ketika kejadian dilapangan. maka pembunuh nomer satu yang bisa membunuh kita jangka panjang adalah asap. rata-rata seperti itu. kalau api saya rasa tidak begitu membahayakan kecuali kalau kita terjebak. nomer satu itu asap selalu harus sadar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diri bahwa itu bahaya, sehingga solusi dari itu semua kita harus menggunakan peralatan seperti masker gas atau alat bantu pernafasan, jadi selalu itu. namun ketersediaan alat itu tidaklah semua satu orang dapat satu. maka penggunaannya harus dibagi sesuai tim, nah karena menyesuaikan peralatan." 28GA.SB.03

Hikmah yang diambil informan dari kendala yang dialami adalah selalu memperhitungkan setiap akan melakukan tindakan dan selalu mengadakan evaluasi, agar dapat menentukan tindakan dalam tugas berikutnya.

"Eeemmm kalau hikmah tetep bahwa pekerjaan, kalau saya pribadi ya pekerjaan dengan resiko tinggi itu sekalipun peralatan yang tersedia sudah memenuhi tidak 100% membuat kita aman dan selamat. ya kecuali keselamatan itu datangnya dari tuhan yang maha kuasa. sedangkan untuk yang lain biasanya hikmahnya adalah bahwa setiap langkah yang diambil itu harus dengan perhitungan yang matang. kemudian pekerjaan dengan satu tim yang saling menopang satu sama lain. karena kalau kita dikebakaran tidak saling bekerja secara tim, sendiri-sendiri maka kordinasi itu tidak akan terbentuk. apa melakukan apa, siapa melakukan apa, itu tidak akan terbentuk. padahal yang namanya kebakaran kita dituntut agar sebisa mungkin atau semaksimal mungkin mengurangi kerugian baik material maupun korban jiwa. jadi itu memang disetiap kejadian kebakaran itu tadi saya bilang berbeda-beda, maka hikmahnya dari setiap kesalahan yang bisa saja terjadi, setiap penaganan kebakaran itu selalu kita adakan evaluasi. tujuannya agar apa, agar nanti ketika mengalami sesuatu yang sama kita tahu harus melakukan apa dan bertindak apa itu. alhamdulillah untuk sampai hari ini sih selama saya disini ya, tapi saya kurang tahu kalau yang lalu-lalu saya kurang tahu, cuman, cuman saya disisni selama 5 tahun itu dari kita pemadam hingga terjadi korban meninggal itu saat ini alahamdulillah nggak ada." 30GA.SB.03

Significant other mengatakan bahwa pelajaran yang diambil informan dari kendala yang dialami adalah dapat menambah pengalaman.

"Kalau ee pelajaran yang diambil ya mungkin pengalaman ya, jadi nambah pengalaman terkait dengan kendala yang pernah dialami.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi tahu oh ketika ada kendala ini harus apa gitu, nambah pengalaman." 20SF.SO.03

4. *Endurance*

Kemudian ketika menghadapi kendala yang akan datang, informan menyesuaikan diri dengan mengambil keputusan dan tindakan yang tepat.

"Kalau menyesuaikan diri ya, harus mengambil keputusan yang tepat. jadi dari respon time yang kita miliki maksimal tujuh menit itu, ketika ada kendala bagaimana caranya kita ambil tindakan, mengambil sikap itu perlu. tapi kalau tidak ada tindakan untuk apa sikap itu, menyikapi dengan sadar diri, bahwa wes gapapa macet, tapi bukan itu. bagaimana caranya kita mengambil langkah dengan macet ini kita bisa tetep jalan. nah biasanya kalau di unit tindakan yang kita lakukan adalah kita menggunakan sirine yang ada diunit untuk kemudian kita sampaikan ke warga atau pengguna jalan mohon ijin agar menepi kearah kiri, mohon ijin agar kita melintas lebih dulu, jadi seperti itu. alhamdulillah untuk warga surabaya hingga hari ini sudah menyadari dengan sirine saja tanpa kita menghimbau, melalui sirine mereka sudah paham langsung bergeser ke kiri. cuman kembali lagi ketika ada halang rintang eksternal, seperti adanya rel kereta api yang melintas, kemudian ada kereta yang jalan, mau nggak mau kita harus menunggu. ketika kita menunggu kita sampaikan ke command centre bahwa terjebak macet plus ada kereta lewat, maka dia akan menyadari itu, rekan-rekan akan menyadari itu. tapi kembali lagi respon timenya adalah maksimal tujuh menit dari awal kita meluncur hingga tiba di TKK tujuh menit." 32GA.SB.03

Selain itu, menurut *significant other* informan mengatasi kendala kedepannya dengan berdasarkan hasil evaluasi.

"Kalau itu mungkin ya dengan apa, evaluasi. Jadi dari evaluasi itu yang diadakan setiap selesai bertugas, akan memunculkan sebuah hasil maupun solusi untuk mengatasi kendala selanjutnya ee gitu." 22SF.SO.03

Informan yakin dapat menangani kendala dari yang pernah dialaminya namun masih ragu dengan kendala yang baru. Karena

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informan harus memastikan dan kordinasi dengan pihak terkait ketika ada kendala yang belum pernah dialami.

"Yang menetukan yakin atau tidaknya adalah pernah atau tidaknya, ketika kita pernah mengalami kondisi A maka ketika menghadapi kondisi A, meskipun sedikit samar Anya, tapi karena kita sudah pernah melaksanakan, sudah pernah mengalami itu, maka keyakinan itu muncul. tapi ketika kita tidak pernah menghadapi A langsung tau-tau A itu muncul, biasanya kita semua mendapat B,C,D hingga Z, A itu nggak pernah muncul lalu ketika itu muncul. maka keyakinan ini kadang berada ditengah- tengah, iya atau tidak. namun pada akhirnya kita diajarkan kalau tidak yakin jangan lakukan itu, sejalan dengan kalau tidak yakin, jangan sampai juru selamat malah jadi korban, iya seperti artinya kotak pendora kamu mau milih yang mana, karena kita tau bahwa kotak pendora pernah kita lihat isinya seperti itu dan selalu seperti itu, saya yakin milih ini aja ada isisnya kok. daripada memilih kotak yang lain yang belum pernah kita lihat, untuk apa kita pilih, iya kalau ada isinya, kalau isinya itu mengancam nyawa bagimana, kita tidak akan ambil. namun keyakinan itu juga sekalipun itu belum pernah mengahadapinya, biasanya emm kolaborasinya adalah diorang sekitar. ee seperti contoh seperti ini, ada kejadian tersengat listrik misalkan. namun korban sudah dikatakan md. nah yakin atau tidak bisa mengevakuasi korban dari ketinggian hingga turun kebawah meskipun peralatan ada. nah yakin atau tidaknya tidak bisa kita putuskan sendiri kita harus kordinasi. satu harus memanggil rekan PLN, yang dua harus tahu kronologi awal bagaimana. terus yang ketiga rekan-rekan yang sekiranya diajak kordinasi untuk bergabung diajak kerja sama dilapangan maka harus kita bicarakan bersama, ketika nanti ada solusi dan ketemu maka ambil tindakan, ambil tindakan dengan personel yang sudah terbentuk. ya kita awali dengan sebuah evakuasi, jadi kita ndak kerja sendiri, artinya ee segala unsur yang memungkinkan menunjang pengambilan keputusan terkait evakuasi itu tadi harus dikaitkan itu." 36GA.SB.03

Ketika ada kendala baru dan belum pernah dialami sebelumnya, informan menyikapinya dengan tidak tergesa-gesa mengambil keputusan, melakukan analisis dan berdasarkan hasil evaluasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Ee kalau untuk halang rintang yang baru biasanya, menyikapinya kita tidak akan tergesa-gesa untuk mengambil keputusan, kalau itu evakuasi unit yang tidak ada korban, yang tanpa korban istilahnya, kendaraan apapun kereta misalkan, kereta kita, anggaplah kereta kita belum pernah ya, kereta itu terguling keluar dari rel ya, tidak ada korban namun menjadikan arus lalin macet total. kita yang diminta bantuan dilokasi bagaimana pengambilan keputusannya. kembali lagi bahwa langkah apa yang bisa kita ambil. nomer satu kita harus menganalisa, tidaklah tergesa-gesa mengambil keputusan terkait beban gerbong yang bisa kita angkat dengan kemampuan unit kita. untuk mengangkat sebanding atau tidak, satu. yang kedua mengevaluasi atau mengamati, sekiranya cara ini kita lakukan tahap keduanya apa, kalau memang sudah keluar, keluar rel kalau memang craine atau unit kita itu mampu untuk mengangkat, ya kita lakukan angkat bertahap, bertahap kalau memang dari awal sudah dikatakan tenaga untuk craine tidak mampu untuk beban gerbong itu, ndak mampu maka ya juga tidak bisa ambil tindakan. biasanya kerjasamanya ke PT.KAI, kordinasi bahwa untuk unit kita tidak mampu untuk mengangkat karena bebannya berlebih. lah ketika beban berlebih ini kemudian wacana ini kita bawa bersama-sama sebagai bahan evaluasi kemudian untuk disampaikan ke rekan yang lain, bahwa beban gerbong ini terkait kemampuan unit itu tidak sebanding. maka ketika ada terjadi kasus yang sama tetep kita tidak bisa melakukan, yang bisa melakukan itu justru dari unit-unit derek punyanya KAI sendiri. jadi di KAI itu ada kereta yang khusus memang memindahkan itu ya sama-sama bentuk kereta dan melintasi rel juga untuk rel satu, rel dua, misal kejadian rel satu, rel dua, lintasan itu mereka punya sendiri. jadi memang katakanlah tidak membahas rel, damtruk saja, sama-sama roda empat ya, damtruk lihat level damtruknya ada isi atau tidak. jadi langkah-langkah itu yang harus, analisa itu yang harus kita perhitungkan atau kita pertimbangkan sama-sama. damtruk satu kosong, satu ada isi sama-sama diangkat tidak, ketika muncul seperti itu, kita harus milih apa, nomer satu selamatkan peralatan selamatkan orang. kalau peralatan bisa selamat, orang bisa selamat, semua jalan terbuka, evakuasi bisa dilakukan. evakuasi ya dilakukan. tapi kalau muncul pertanyaan sama-sama damtruk satu kosong, satu ada isi maka apa yang dilakukan kalau ketemu yang ada isi kita keluarkan isinya, yang sudah-sudah kita angkat dalam keadaan kosong kalaupun ada isi kita nggak bisa bilang isok isok, pasti isok, nggak bisa. tetep perhitungannya adalah kemampuan unit artinya dari cerita tadi itu adalah pengambilan keputusan tidak boleh tergesa-gesa, harus menganalisa kemampuan yang kita punya sebanding atau tidak dengan jalan yang bisa kita lakukan, jalannya tersedia atau tidak seperti itu." 38GA.SB.03

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hampir sama dengan informan, *significant other* mengatakan bahwa informan menghadapi kendala baru dengan melakukan analisis dulu.

"Kalau untuk kendala baru itu sih ee yang saya tahu ya dengan mengamati dulu diamati ee analisis lah gitu. Analisis dengan kita rekan-rekan, analisis apa kendalanya, baru selanjutnya kita harus melakukan apa gitu." 24SF.SO.03

3. Hasil Analisis Data

a. Hasil Analisis Informan 1

1. *Control*

Dalam menghadapi kesulitan saat bertugas, informan dapat mengendalikannya dengan bersikap tenang dan memberikan peringatan kepada pengendara lain pada saat diperjalanan.

"ya kita tetep bersikap tenang, bersikap profesional yaitu kita tetep memberi peringatan, itu seperti klakson, seperti aba-aba bahwasanya kita sebenernya mau lewat, kita mau belok kanan atau mau belok kiri seperti itu." 18RZ.SB.01

Kemudian ketika dilokasi kebakaran, informan merasa tegang. Namun ketika ada hambatan, informan tetap bertugas melakukan pemadaman sesuai dengan tupoksi dan melakukan antisipasi dengan perlindungan diri.

"Sebenernya kalau perasaan sih ya tegang, tegang soalnya kita tuh kuatir, kuatir apa. Kuatir kita tuh disakiti warga, dipukuli sama warga. Padahal kita tuh disitu mau memadamkan api, mau evakuasi." 20.RZ.SB.01

"Yah kita tetap melakukan tugas tupoksi kita, pemadaman. kalau masalah kericuhan, itu sudah ada yang membackup sendiri dari pihak linmas atupun satpol pp. meskipun katakanlah ee kita

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan pemadaman di daerah yang kurang, ee warganya tidak baik dengan kita, kayak itu tadi seperti memukul, ya kita tetap menjalankan tugas sebagaimana mestinya. jadi kita cuman antisipasi ajalah dengan perlindungan diri, kalau ada warga yang bertindak ee tidak baik ke kita." 28RZ.SB.01

Significant other menambahkan, bahwa informan juga meminta bantuan kepada pihak terkait ketika ada hambatan dari warga.

"Kalau hal itu terjadi, biasanya kita punya danton. ee jajaran samping, diberitahukan ke jajaran samping untuk diberikan pengertian pada warga. semisal ee ada warga yang seperti itu, jajaran samping yang akan dimintai bantuan untuk itu. biar kinerjanya bisa leluasa untuk penanganan." 16SA.SO.01

2. *Origin & Ownership*

Informan menganggap yang menyebabkan timbulnya kesulitan adalah dari lingkungan sekitar.

"Kebanyakan dari lingkungan sekitar sih, dari masyarakat itu sendiri yang ee kurang memiliki kesadaran. kadang kalau kita mau lewat nggak diberi jalan. terus kalau apa ee saat melakukan pemadaman juga warga banyak yang berkerumun, yang itu membuat ee menghambat kerja kita." 26RZ.SB.01

Hal yang sama dikatakan oleh *significant other*, bahwa kesulitan yang dialami informan berasal dari eksternal.

"Kalau itu, ee biasanya dari eksternal, biasanya kadang warga itu, ee semisal ya, agak susah diatur. ketika ada kebakaran gitu, mereka berkerumun, menonton, kadang ya mengganggu kinerjanya. ketika dilapangan, semisal pemadaman, tak jarang kadang ada yang, ya namanya warga ya mas ya, kepengen rumahnya itu diamankan terlebih dahulu. mereka merebut, misalkan peralatan kita. saat pemadaman mereka rebut, ee ini milikku dulu, lebih aman, sedangkan kita fokus ke tempat yang terbakar untuk penyelamatan." 14SA.SO.01

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Informan juga mengakui bahwa lingkungan sekitar menyebabkan ia mengalami situasi tersulit. Karena menganggu dan menyulitkan informan ketika melakukan pemadaman.

"Kalau kondisi tersulit itu sih, kita pernah memadamkan di daerah padat penduduk yang memang aksesnya itu pun sempit, sampai mobil itu nggak bisa masuk. sedangkan masyarakatnya banyak dan yah itu tadi kebanyakan masyarakat itu datang bukan untuk menolong, tapi untuk menonton itu titik permasalahan. yang sebenernya menonton, memfoto, memvidio seharusnya itu ya, enggak usah seperti itulah, kita bertugas, ya menonton boleh, memvidio boleh, tapi dari jarak jauh jangan dekat-dekat banget gitu loh. itu juga mengganggu kita." 32RZ.SB.01

3. *Reach*

Dari kesulitan yang dialami oleh informan menimbulkan kesulitan yang lain. Yaitu mengakibatkan proses pemadaman menjadi lama.

"Ya, soalnya menghambat proses pemadaman kita. jadi pemadaman yang seharusnya cepat, itu waktunya sampai molor jadi lebih lama dari perkiraan kita, itu hambatannya." 36RZ.SB.01

Namun kesulitan tersebut tidak mempengaruhi aktivitas kehidupannya sehari-hari.

"Kalau diluar pekerjaan sih enggak, nggak mempengaruhi, cuman hanya ketika pemadaman itu tadi." 38RZ.SB.01

Informan mendapat dampak yang positif dari kesulitan yang dialami dari hikmah yang didapat. Yaitu dapat mengetahui karakter setiap masyarakat.

"Kalau hikmah yang bisa diambil, kita bisa mengenali karakter dari tiap masyarakat. bahwasanya didaerah sini, oh masyarakatnya seperti ini, daerah sini masyarakatnya seperti ini, didaerah situ

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti itu. jadi kita tiap kali meluncur kebakaran, itu kita kan mesti ada pengenalan wilayah. kita jadi tau, oh kebakaran disana, oh masyarakatnya disana seperti ini. Soalnya ada beberapa masyarakat yang memang susah untuk bekerja sama dengan kita. tapi juga ada yg sangat mudah bekerja sama dengan kita. maksudnya tuh ada yg membantu kita, seperti itulah hikmah yg bisa diambil."

4. *Endurance*

Informan telah menyiapkan diri terhadap kesulitan yang akan datang dengan menyesuaikan permasalahannya terlebih dulu.

"Ya kita tinggal menyesuaikan masalahnya seperti apa dulu. soalnya apa, tiap kita meluncur kita itu sudah mendapat suatu masalah seh, yaitu yg pertama kebakaran tadi dan yang kedua akses dijalanan. jadi nanti tinggal menyesuaikan aja seperti apa masalah yang dihadapi." 42RZ.SB.01

Significant other menambahkan, untuk kedepannya informan ketika dihadapkan dengan kendala akan dihadapi berdasarkan pengalamannya.

"Kalau untuk itu sih, mungkin pengalaman ya, ee dari pengalaman. setiap bangunan, setiap rumah kan memiliki, ee tingkat kesulitan yang berbeda. Ketika mengalami kesulitan membuka akses ya pengalaman sebelumnya itu dipakai, dulu waktu buka akses itu gimana, kan tahu, gitu sih." 20SA.SO.01

Informan juga merasa yakin dapat menangani setiap kesulitan yang ada sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

"Kalau untuk yakin sih, ya saya yakin akan kemampuan saya sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menangani kendala tersebut, jadi yakin bisa melewati setiap kendala.

Serta ketika ada kesulitan yang baru, informan akan menganalisis dulu permasalahannya dan mengatasinya berdasarkan pengalaman yang dimiliki.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Ee kalau untuk, kalau ada kendala yang baru, kita lihat dulu seperti apa kendalanya, terus apa yang harus ee dilakukan. jadi kalau memang kendalanya belum pernah sama sekali kita alami sebelumnya, tentunya yang pertama dilakukan adalah analisis dulu, kita melakukan analisis kemudian kita coba padukan dengan pengalaman –pengalaman yang sudah ada, yang pernah kita alami...." 44RZ.SB.01

b. Hasil Analisis Informan 2

1. *Control*

Dalam menghadapi kesulitan ketika bertugas, informan dapat mengendalikannya dengan mendukung dan melaksanakan program simulasi kepada masyarakat. Agar nantinya masyarakat sadar dan tahu apa yang dilakukan ketika terjadi kebakaran.

"Ya itu tadi, kembali ke kebijakan dinas. saya sangat setuju sekali dan mendukung untuk diadakannya simulasi-simulasi, bahkan sekarang hampir tiap hari. Tiap hari itu ada simulasi ditiap-tiap RW maupun RT, dengan harapan simulasi yang gencar itu diharapkan timbul kesadaran warga, timbul ee rasa empati ke warga yang lain. Oh ada tetangga saya yang butuh pertolongan apa yang saya harus lakukan, itu yang diharapakan terutama oleh dinas pemadam." 22DD.SB.02

"Ya itu dari program dinas mulai tahun ini gencar sekali diadakan simulasi. Simulasi-simulasi di pemukiman padat penduduk yang disitu itu kalau dulu simulasi tidak mendatangkan unit hanya simulasi kebakaran menggunakan apar, cara penggunanaan pemadaman awal, sekarang kita menggunakan unit, kita datangkan unit pemadam kebakaran. Dengan adanya unit itu menarik partisipan warga semakin antusias warga untuk mengikuti simulasi dan diharapakan dengan kegiatan simulasi-sumulasi itu warga semakin sadar kalau ada kejadian darurat emergency, terutama kebakaran apa yang dilakukan, bagaimana cara ee membantu petugas supaya lebih cepat dalam menanggulangi ee pemadaman itu mereka pahami. jadi mereka semakin paham, diharapkan semakin paham dan tidak mengganggu kinerja kita waktu melaksanakan pemadaman ataupun ee evakuasi yang lain kerja-kerja yang lain." 14DD.SB.02

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sependapat dengan informan, *significant other* mengatakan ketika ada kendala informan tetap melakukan tugas sesuai prosedur serta mendukung sosialisasi.

"Kalau untuk menangani, ee seperti yang saya katakan tadi ya, tetap melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur sih. kendala yang dialami kan berasal dari faktor eksternal, artinya ee kebanyakan dari warga atau masyarakatnya sendiri. ya mungkin juga dengan mendukung apa, ee kan dari dinas ada program untuk mengadakan sosialisasi tentang kebakaran, jadi disitu warga diberitahu apa saja yang harus dilakukan ketika ada kebakaran dan ketika petugas PMK datang itu harus apa, biar nantinya warga itu sadar dan tidak malah menghambat proses pemadaman, itu sih. dari dinas juga ada solusi untuk memberikan edukasi terhadap masyarakat agar supaya dapat memperbaiki lah, kesadaran masyarakat ketika ada kejadian kebakaran." 18HF.SO.02

Namun informan merasa kecewa karena kendala tersebut dapat menghambat kinerjanya.

"Yah, kadang saya juga merasa kecewa dengan kerja saya sendiri. masalahnya kita sudah berusaha mati-matian, kita berusaha mencapai respon yang diarahkan, diwajibkan ke kita. kadang dari warga tidak mendukung dengan apa yang telah kita laksanakan. saya juga merasa kecewa seperti itu, kinerja kita, bahkan kinerja kita waktu dilapangan sering terhambat oleh ulah-ulah warga itu sendiri..." 18DD.SB.02

2. *Origin & Ownership*

Informan menganggap yang menyebabkan terjadinya kesulitan adalah lingkungan sekitar yaitu kurangnya kesadaran warga.

"Saya rasa memang hambatan itu muncul dari lingkungan sekitar. karena dari intern dinas pemadam sendiri, anggota kita sendiri sudah dilatih sedemikian rupa, baik itu latihan pemadaman dasar maupun lanjut, maupun evakuasi kita sudah berikan semua. tapi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kalo tidak didukung dengan, kembali lagi kesadaran warga yang tinggi, itu saya rasa kurang maksimal. karena memang harus ada dukungan dari warga sekitar, baik itu yang dukungan sekecil mungkin, itu juga kita butuhkan untuk, ee memperlancar kinerja kita." 20DD.SB.02

Informan juga mengakui bahwa dari lingkungan sekitar yaitu lokasi dan bangunan menyebabkan ia mengalami situasi paling sulit. Yaitu ketika malakukan pemadaman pada bangunan tinggi karena proteksi kebakarannya yang minim.

"Jadi gini, untuk pengalaman saya, yang saya rasa paling sulit itu pada waktu penanganan di bangunan tinggi. kadang disitu untuk proteksi kebakarannya pun kurang maksimal, jadi dibutuhkan tenaga ekstra untuk mengatasi pemadaman yang terjadi. tenaga ekstra maupun eee sumber-sumber air itu sangat-sangat dibutuhkan pada waktu kebakaran digedung tinggi. itu yang saya alami selama ini sampai saat ini." 26DD.SB.02

Significant other juga mengatakan bahwa situasi sulit informan ketika pemadaman pada bangunan tinggi.

"Mungkin ketika sedang melakukan pemadaman di gedung, lah itu jarang, kalau melakukan pemadaman di gedung atau bangunan tinggi itu untuk proteksi, ee penanggulangan jika terjadi kebakarannya itu minim atau kurang, sehingga agak sulit untuk dilakukan pemadaman gitu." 22HF.SO.02

3. *Reach*

Dari kesulitan yang dihadapi oleh informan memunculkan kesulitan yang lain. Yaitu mempengaruhi kinerjanya sehingga kurang maksimal ketika pemadaman.

"Otomatis berdampak dengan hambatan-hambatan yang ada dijalan maupun di TKK. itu akan berpengaruh ke kinerja kita. kinerja kita otomatis tidak maksimal dengan adanya hambatan-hambatan itu tadi. Memang kembali lagi semoga kedepannya hambtan-hambatan itu terpecahkan dengan adanya terobosan dari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dinas, salah satu contohnya simulasi yang digencarkan di tiap-tiap RT. kalo dulu ditiap kelurahan sekarang ditiap RT ada simulasi." 28DD.SB.02

Namun dari kendala tersebut tidak mempengaruhi terhadap aktivitas kehidupannya sehari-hari.

"Ee kalau diluar pekerjaan diluar tugas sih nggak sampai, nggak sampai berpengaruhlah. kan ini kendala ini saya alami ketika bertugas." 29DD.SB.02

Informan mendapat dampak positif dari kesulitan yang dialami dari hikmah yang didapat. Yaitu melakukan analisa terlebih dulu sebelum menuju lokasi kebakaran.

"Yah untuk itu pelajaran yang saya ambil, saya harus bisa menganalisa. seandainya terjadi ada berita kebakaran diwilayah mana, saya harus tahu wilayah itu, gimana profilnya, bisa dilewati dengan unit besar atau tidak. kalau memang dibutuhkan unit kecil maka yang harus, saya ee luncurkan itu unit-unit kecil yang bisa masuk menerobos masuk kedalam. kalau kita tidak tahu lokasi yang dituju otomatis kita akan terjebak oleh halangan-halangan yang ada disana nantinya. jadi untuk permasalahan pemetaan wilayah wajib diketahui oleh bukan hanya saya, setingkat danton, danru wajib mengetahui. komandan-komandan, jajaran komando yang ada disitu wajib mengetahui area wilayah sekitarnya. kalo terjadi kebakaran arah mana yang perlu dituju, terus kalau memang disitu, ada ee hambatan apa yang harus dilakukan mereka harus tahu." 33DD.SB.02

Hampir sama dengan informan, menurut *significant other* bahwa hikmah yang didapat informan adalah pengalaman mengetahui lokasi.

"Hikmah atau pelajaran ee yang didapat yaitu tadi, pengalaman. Karena setiap kali ee pak didik ketika menghadapi kesulitan, seperti akses yang sempit ketika di TKK. Lah pastinya kan kalau untuk berikutnya ketika ada kebakaran di area sekitar situ, pasti kan tahu, oh bahwa daerah situ sempit. Jadi sudah tahu, gitu." 24HF.SO.02

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. *Endurance*

Informan akan menyiapkan diri terhadap kesulitan yang akan datang dengan berdasarkan hasil evaluasi kejadian sebelumnya.

"Saya selalu berusaha mengevaluasi apa kesalahan saya setiap kali saya selesai melaksanakan tugas. hasil evaluasi itu kita rembuk bersama-sama untuk mencapai hasil yang maksimal kedepannya. itu yang setiap kali yang saya lakukan dengan anggota saya." 41DD.SB.02

Informan juga merasa yakin dapat melewati setiap kesulitan dengan bekerja secara maksimal serta dengan konsolidasi dan evaluasi.

"Saya wajib 100%, harus yakin, saya harus yakin. karena kalau tidak didukung dengan keyakinan, otomatis mulai awal saya berangkat, saya akan merasa bimbang. ee itu harus saya mulai berangkat kerja itu keyakinan sudah saya tekadkan 100%. saya harus maksimal seandainya disitu ada halangan yang tidak bisa saya ee urai, ya itu apa kata nanti. memang sudah maksimal yang penting saya harus bisa bekerja secara maksimal dulu. anggota saya juga harus saya tekankan bekerja harus semaksimal mungkin. masalah halangan rintangan itu dipikir belakangan, akan dipecahkan nanti setelah selesai melakukan pemadaman maupun evakuasi kita akan adakan konsolidasi, gimana sebaiknya yang harus kita lakukan, itu setiap kali selesai evakuasi maupun kebakaran kita laksanakan konsolidasi dan evaluasi." 35DD.SB.02

Dan ketika ada kesulitan baru, informan akan menjalankan tugasnya semaksimal mungkin lebih dulu kemudian melakukan evaluasi untuk mencari solusi.

"Kita yaitu intinya kita kerjakan secara maksimal dulu, dengan adanya kendala-kendala baru itu sebagai tambahan ee pengalaman atau ilmu kita. oh ternyata ada hal baru seperti ini dan hal-hal baru yang menjadi kendala itu nanti akan kita evaluasi bersama-sama dengan anggota untuk mencari, ee gimana cara memecahkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masalah atau ee kendala-kendala itu seandainya ada hal seperti itu kedepannya. jadi yang penting saya tekankan untuk anggota saya maupun pada diri saya sendiri, kita kerja maksimal dulu, kita kerjakan secara maksimal dulu apabila hasil yang tidak tercapai secara maksimal, kita akan evaluasi." 43DD.SB.02

Sedikit berbeda dari informan, *significant other* mengatakan bahwa ketika menghadapi kendala baru, informan melakukan analisis dan berdasarkan pengalaman yang dimilki.

"Kalau untuk kendala baru, ee mungkin bisa dengan menggunakan atau memadukan dengan pengalaman yang telah dimiliki. jadi ketika ada hal atau kendala yang belum pernah dialami dianalisis dulu, kemudian coba digabungkan dengan pengalaman yang ada. Seperti yang saya contohkan tadi, itu. Tapi sebelum itu, analisis dulu. Jadi analisis dan pengalaman, gitu." 26HF.SO.02

c. Hasil Analisis informan 3

1. *Control*

Dalam menghadapi kesulitan ketika bertugas, informan dapat mengendalikannya dengan melakukan kegiatan simulasi dan observasi lapangan. Serta dengan menggunakan IC dan komunikasi *person to person* dalam menyikapi kesulitan komunikasi.

"Kalau menyikapi, kita harus menerima bahwa setiap jalan yang ada di kota surabaya ini tidak bisa didesain bagaimana sebaiknya semau rekan-rekan pmk, tidak bisa. karena setiap jalan juga ada sejarahnya. warga juga tidak semuanya tahu bahwa ukuran gapura harus sekian, gang harus sekian, tidak bisa. kembali lagi bahwa sebagai solusi dari faktor atau kendala eksternal adalah dinas melakukan kegiatan simulasi, selain untuk mendidik atau memberikan edukasi kepada warga masyarakat sekitar, juga untuk kita secara tidak langsung untuk mengetahui bahwa wilayah surabaya ini, area ini, memiliki beberapa gang kecil. ketika kita sudah tau bahwa area ini, sewaktu-waktu terjadi kebakaran dan tau itu gang kecil atau sulit sumber air maka unit-unit tertentu yang akan kita luncurkan. lah selain itu juga observasi lapangan setiap malam hari ataupun sore hari. kita pasti keliling untuk tinjau lokasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

paling tidak disetiap lokasi seperti pasar turi ini untuk rayon 1..." 18GA.SB.03

"Kalau yang internal menyikapinya yang jelas dari awal sebelum ada kejadian terkait komunikasi, kita bentuk ada namanya ilmu IC ya atau incident commender IC itu adalah tatacara penyampaian laporan terkait komunikasi bagaimana semua sudah tertata. jadi dengan adanya ee sistem IC ini maka setiap jalur komunikasi akan dipusatkan khusus menggunakan *direct* PMK. jadi informasi dari PMK menggunakan HT itu adalah informasi lokal khusus untuk rekan-rekan yang bertugas dilapangan, karena informasi itu ada yang keluar terpusat langsung ke *command centre*, ada yang khusus lokal untuk jalur kita sendiri dilapangan. nah sehingga melalui jalur itu, kita tidak perlu pinjam jalur ke *command centre*, langsung menggunakan informasi lokal, jalur lokal direct PMK..." 20GA.SB.03

"...misalkan kebakaran pabrik, HT teman-teman itu masih, ee ternyata kalau ketika berangkat tidak dalam kondisi penuh, baterainya kadang habis jadi komunikasi terputus. mau nggak mau harus jalur person to person untuk jalur komunikasi atau biasanya mengunakan komunikasi rik. kalau untuk lainnya, saya rasa tidak ada. karena semuanya terkordinir sudah punya standar operasinya bagaimana dan dilapangan sudah terbentuk tim kalau internal." 14GA.SB.03

Kemudian ketika menghadapi kesulitan yang lainnya dilokasi kebakaran informan dapat mengendalikannya berdasarkan pengalaman yang dimiliki dan hasil evaluasi bersama.

"Kalau untuk kendala eksternal, itu kalau sebagai personel awal yang baru bergabung mungkin akan bingung harus bagaimana. tapi jam kerja disini itu sehari tidak hanya sekali, kadang ada yang berkali-kali, kadang sehari juga hanya evakuasi, tidak semuanya kebakaran. jadi pemadam itu tidak semuanya kebakaran. kalau ditanya bagaimana kendala, biasanya kita belajar dari yg sudah-sudah, belajar dari yg sudah-sudah. karena pengalaman itu juga bisa menjadi guru yang paling baik untuk kita belajar. selain peluang untuk kita disekolahkan, untuk khusus belajar pengalaman juga bisa jadi pelajaran berharga. jadi ya menyikapinya ya evaluasi. setelah ada evaluasi, mengambil keputusan bagaimana sekiranya nanti ada kejadian yang sama dengan lingkungan yang sama maka hasil evaluasi itu ketika disetujui bersama, kemudian diangkat dibicarakan dengan pimpinan. setelah itu ada jalan solusi untuk tindakan, kita satukan suara, tindakannya ini kalau memang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menemui halang rintang untuk rintangan-rintangan eksternal atau kendala eksternal, maka akan ada keputusan seperti ini. tapi tetap, ada warga harus kita libatkan. karena mau nggak mau aksesoris apapun yang ada di jalan juga selain milik pemerintah kota juga milik warga." 24GA.SB.03

Significant other menambahkan bahwa informan mengendalikan kendala dengan tetap melakukan tugasnya secara maksimal dan memberikan peringatan warga agar menjauh dari lokasi kebakaran.

"Menurut saya, setiap ee yang dilakukan adalah ya tetap melakukan pemadaman tetap memadamkan api secepat mungkin semaksimal mungkin meskipun ada kendala tadi. Kalau memang sangat mengganggu ya diperingatkan kembali untuk menjauh gitu." 14SF.SO.03

2. *Origin & Owneship*

Informan menganggap yang menyebabkan kesulitan terjadi adalah karena faktor eksternal yaitu medan dan lokasi kebakaran.

"Kalau kendala itu sebenernya lebih banyak datang dari faktor eksternal, jadi dari luar, diluar kita ya, kalau untuk medan setiap kejadian kebakaran kan berbeda-beda, kendalanya pun juga berbeda-beda..." 12GA.SB.03

Significant other pun mengatakan bahwa kendala yang dialami informan berasal dari lingkungan sekitar.

"Berasal dari luar, dari lingkungan sekitar, seperti dari warga, kemacetan di jalan maupun akses. Jadi dari lingkungan." 16SF.SO.03

Namun selain itu juga informan menganggap terdapat kesulitan disebabkan oleh internal tim yaitu komunikasi yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kurang maksimal. Karena alat komunikasi tidak dalam kondisi penuh dan cepat habis.

"Kalau faktor internal itu, ee dari tim sendiri, ketika sudah dilapangan kesulitannya adalah komunikasi. jadi ada beberapa rekan yang memang untuk jalur komunikasi melalui hallo tango atau HT, itu kadang ada yang sudah di sediakan ada yang belum. belum lagi kalo kebakaran itu lebih dari 3 jam, misalkan kebakaran pabrik, HT teman-teman itu masih, ee ternyata kalau ketika berangkat tidak dalam kondisi penuh, baterainya kadang habis jadi komunikasi terputus...." 14GA.SB.03

Informan juga mengakui bahwa lingkungan sekitar yaitu bangunan yang terbakar menyebabkan ia mengalami situasi yang paling sulit. karena ketika membuka pintu untuk akses keluar namun hanya terbuka sebagian karena tidak mengetahui kondisi dibalik pintu tersebut.

"Kalau saya pribadi, kalau untuk yang sekarang ini di tim orong-orong ya. sulit itu pernah kemarin waktu kejadian TKK di mana, pacuan kuda jadi kesulitannya adalah bahwa ternyata yang kita temui sebagai akses jalan keluar daripada bangunan yang terbakar itu. ada salah satu pintu samping yang kita coba untuk bongkar meskipun dari pintu depan sudah kita buka dan berhasil terbuka jadi pintu depan dari harmonika sudah kita buka akses masuk sudah ada dari satu pintu, lalu teman-teman melakukan pemadaman namun ketika saya keliling di area bangunan yang terbakar saya lihat ada satu pintu yang lain. saya coba buka dengan teman-teman menggunakan peralatan yang kita punya namun hasilnya hanya terbuka dua kancingan, dua kancingan yang bagian atas sedangkan yang bawah tidak bisa terbuka. itu kita sulit, kenapa, ketika kita buka lebih jauh, lebih dalam ternyata dibalik pintu itu sudah tertahan beberapa material bangunan yang dari atap turun kebawah sehingga mengganjal. nah sedangkan pintu itu terbukanya harus terbuka kedalam tidak terbuka keluar. nah sehingga dengan dengan durasi waktu yang kita punya, bisa bongkar tapi hanya 40%nya yang 60%nya terhalang material bangunan yang roboh tadi itu cukup sulit bagi saya, meskipun pada akhirnya hanya terbuka sebagian, tapi tetap saja tidak maksimal. lah halangan ini yang pada akhirnya dijadikan saya dan teman-teman dan tim juga pimpinan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk evaluasi. bahwa setiap pintu itu meskipun terlihat sama kotaknya, seperti pintu lain pada umumnya, namun ternyata ketika kita buka itu sudah bentuk ruji ruji ketupat dan bahannya itu bahan seperti yang biasa dipakai rekan-rekan seperti linggis. linggis itu bahannya seperti itu dan bentuknya teralisnya itu ada lima saf, terus lima saf vertikal ada empat saf horizontal. itu jadi kalaupun harus dipotong maksimal, maka mau nggak mau kita harus bobol tembok, harus kita bobol tembok. jadi kendala itu baru kita dapati ketika kita tau bahwa dibalik pintu itu ada tambahan yang lain yaitu ruji itu tadi. itu kendala ee yang paling sulit terkait pembukaan akses. tapi kalau untuk yang lain sih tidak sesulit yang kemarin. kalau bagi saya, kalau untuk pengalaman kebakaran, kebakaran, kalau kebakaran besar saya rasa umum rata-rata sama, rata-rata sama. kalau untuk kesulitan yang lain secara prosedur, setelah prosedur kita jalankan tidak ada yang sulit semuanya alhamdulillah diberikan kelancaran." 26GA.SB.03

3. *Reach*

Dari kesulitan yang dihadapi oleh informan, tidak mempengaruhi terhadap aktivitas kehidupannya sehari-hari. Namun berdampak pada munculnya rasa penasaran ketika sedang membuka akses. Serta dampak ketika melakukan pemadaman membuat informan selalu waspada ketika melihat asap.

"Gini, kalau dampak diluar pekerjaan saya rasa tidak ada. ee namun dampak bagi kita secara internal itu adalah rasa penasaran yang tinggi, bagaimana kita bisa membuka akses pintu dengan pintu sejenis itu, kombinasi peralatan apa yang bisa kita gunakan dengan pintu sejenis itu, tapi dengan durasi waktu yang sangat singkat. maka itu yang menjadi pelajaran atau pr hingga hari ini. ketika mungkin nanti kita dibuatkan desain khusus seperti ini, pintu yang sama lalu kita lakukan trial dengan peralatan yang kita punya sehingga pintu bisa terbuka dengan cara ini, dengan tahap ini. jadi itu yang terpikirkan hingga hari ini. namun kalau untuk dampak yang lain saya rasa umum, artinya umum bahwa kebakaran itu tidak pernah lepas dari asap. maka saya pun kadang sering mengingatkan diri saya sendiri ketika kejadian dilapangan. maka pembunuh nomer satu yang bisa membunuh kita jangka panjang adalah asap. rata-rata seperti itu. kalau api saya rasa tidak begitu membahayakan kecuali kalau kita terjebak. nomer satu itu asap selalu harus sadar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diri bahwa itu bahaya, sehingga solusi dari itu semua kita harus menggunakan peralatan seperti masker gas atau alat bantu pernafasan, jadi selalu itu. namun ketersediaan alat itu tidaklah semua satu orang dapat satu. maka penggunaannya harus dibagi sesuai tim, nah karena menyesuaikan peralatan." 28GA.SB.03

Informan juga mendapat dampak positif dari hikmah yang didapat yaitu selalu memperhitungkan setiap akan melakukan tindakan dan selalu mengadakan evaluasi, agar dapat menentukan tindakan dalam tugas berikutnya.

"Eeemmm kalau hikmah tetep bahwa pekerjaan, kalau saya pribadi ya pekerjaan dengan resiko tinggi itu sekalipun peralatan yang tersedia sudah memenuhi tidak 100% membuat kita aman dan selamat. ya kecuali keselamatan itu datangnya dari tuhan yang maha kuasa. sedangkan untuk yang lain biasanya hikmahnya adalah bahwa setiap langkah yang diambil itu harus dengan perhitungan yang matang. kemudian pekerjaan dengan satu tim yang saling menopang satu sama lain. karena kalau kita dikebakaran tidak saling bekerja secara tim, sendiri-sendiri maka kordinasi itu tidak akan terbentuk. apa melakukan apa, siapa melakukan apa, itu tidak akan terbentuk. padahal yang namanya kebakaran kita dituntut agar sebisa mungkin atau semaksimal mungkin mengurangi kerugian baik material maupun korban jiwa. jadi itu memang disetiap kejadian kebakaran itu tadi saya bilang berbeda-beda, maka hikmahnya dari setiap kesalahan yang bisa saja terjadi, setiap penaganan kebakaran itu selalu kita adakan evaluasi. tujuannya agar apa, agar nanti ketika mengalami sesuatu yang sama kita tahu harus melakukan apa dan bertindak apa itu. alhamdulillah untuk sampai hari ini sih selama saya disini ya, tapi saya kurang tahu kalau yang lalu-lalu saya kurang tahu, cuman, cuman saya disisni selama 5 tahun itu dari kita pemadam hingga terjadi korban meninggal itu saat ini alahamdulillah nggak ada." 30GA.SB.03

Significant other juga menambahkan bahwa pelajaran yang diambil informan dari kendala yang dialami adalah dapat menambah pengalaman.

"Kalau ee pelajaran yang diambil ya mungkin pengalaman ya, jadi nambah pengalaman terkait dengan kendala yang pernah dialami.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi tahu oh ketika ada kendala ini harus apa gitu, nambah pengalaman." 20SF.SO.03

4. *Endurance*

Informan akan menyiapkan diri terhadap kesulitan akan datang dengan mengambil keputusan dan tindakan yang tepat.

"Kalau menyesuaikan diri ya, harus mengambil keputusan yang tepat. jadi dari respon time yang kita miliki maksimal tujuh menit itu, ketika ada kendala bagaimana caranya kita ambil tindakan, mengambil sikap itu perlu. tapi kalau tidak ada tindakan untuk apa sikap itu, menyikapi dengan sadar diri, bahwa wes gapapa macet, tapi bukan itu. bagaimana caranya kita mengambil langkah dengan macet ini kita bisa tetep jalan. nah biasanya kalau di unit tindakan yang kita lakukan adalah kita menggunakan sirine yang ada diunit untuk kemudian kita sampaikan ke warga atau pengguna jalan mohon ijin agar menepi kearah kiri, mohon ijin agar kita melintas lebih dulu, jadi seperti itu.." 32GA.SB.03

Selain itu, menurut *significant other* informan mengatasi kendala kedepannya dengan berdasarkan hasil evaluasi.

"Kalau itu mungkin ya dengan apa, evaluasi. Jadi dari evaluasi itu yang diadakan setiap selesai bertugas, akan memunculkan sebuah hasil maupun solusi untuk mengatasi kendala selanjutnya ee gitu." 22SF.SO.03

Informan juga merasa yakin dapat menangani kesulitan yang pernah dialaminya namun masih ragu dengan kesulitan yang baru karena harus memastikan dan kordinasi dengan pihak terkait ketika menghadapi hal atau kendala baru.

"Yang menetukan yakin atau tidaknya adalah pernah atau tidaknya, ketika kita pernah mengalami kondisi A maka ketika menghadapi kondisi A, meskipun sedikit samar Anya, tapi karena kita sudah pernah melaksanakan, sudah pernah mengalami itu, maka keyakinan itu muncul. tapi ketika kita tidak pernah menghadapi A langsung tau-tau A itu muncul, biasanya kita semua mendapat B,C,D hingga Z, A itu nggak pernah muncul lalu ketika itu muncul.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka keyakinan ini kadang berada ditengah- tengah, iya atau tidak. namun pada akhirnya kita diajarkan kalau tidak yakin jangan lakukan itu, sejalan dengan kalau tidak yakin, jangan sampai juru selamat malah jadi korban, iya seperti artinya kotak pendora kamu mau milih yang mana, karena kita tau bahwa kotak pendora pernah kita lihat isinya seperti itu dan selalu seperti itu, saya yakin milih ini aja ada isisnya kok. daripada memilih kotak yang lain yang belum pernah kita lihat, untuk apa kita pilih, iya kalau ada isinya, kalau isinya itu mengancam nyawa bagimana, kita tidak akan ambil. namun keyakinan itu juga sekalipun itu belum pernah mengahadapinya, biasanya emm kolaborasinya adalah diorang sekitar. ee seperti contoh seperti ini, ada kejadian tersengat listrik misalkan. namun korban sudah dikatakan md. nah yakin atau tidak bisa mengevakuasi korban dari ketinggian hingga turun kebawah meskipun peralatan ada. nah yakin atau tidaknya tidak bisa kita putuskan sendiri kita harus kordinasi. satu harus memanggil rekan PLN, yang dua harus tahu kronologi awal bagaimana. terus yang ketiga rekan-rekan yang sekiranya diajak kordinasi untuk bergabung diajak kerja sama dilapangan maka harus kita bicarakan bersama, ketika nanti ada solusi dan ketemu maka ambil tindakan, ambil tindakan dengan personel yang sudah terbentuk. ya kita awali dengan sebuah evakuasi, jadi kita ndak kerja sendiri, artinya ee segala unsur yang memungkinkan menunjang pengambilan keputusan terkait evakuasi itu tadi harus dikaitkan itu." 36GA.SB.03

Dan ketika ada kesulitan baru, informan akan menyikapinya dengan tidak tergesa-gesa mengambil keputusan, melakukan analisis dan berdasarkan hasil evaluasi.

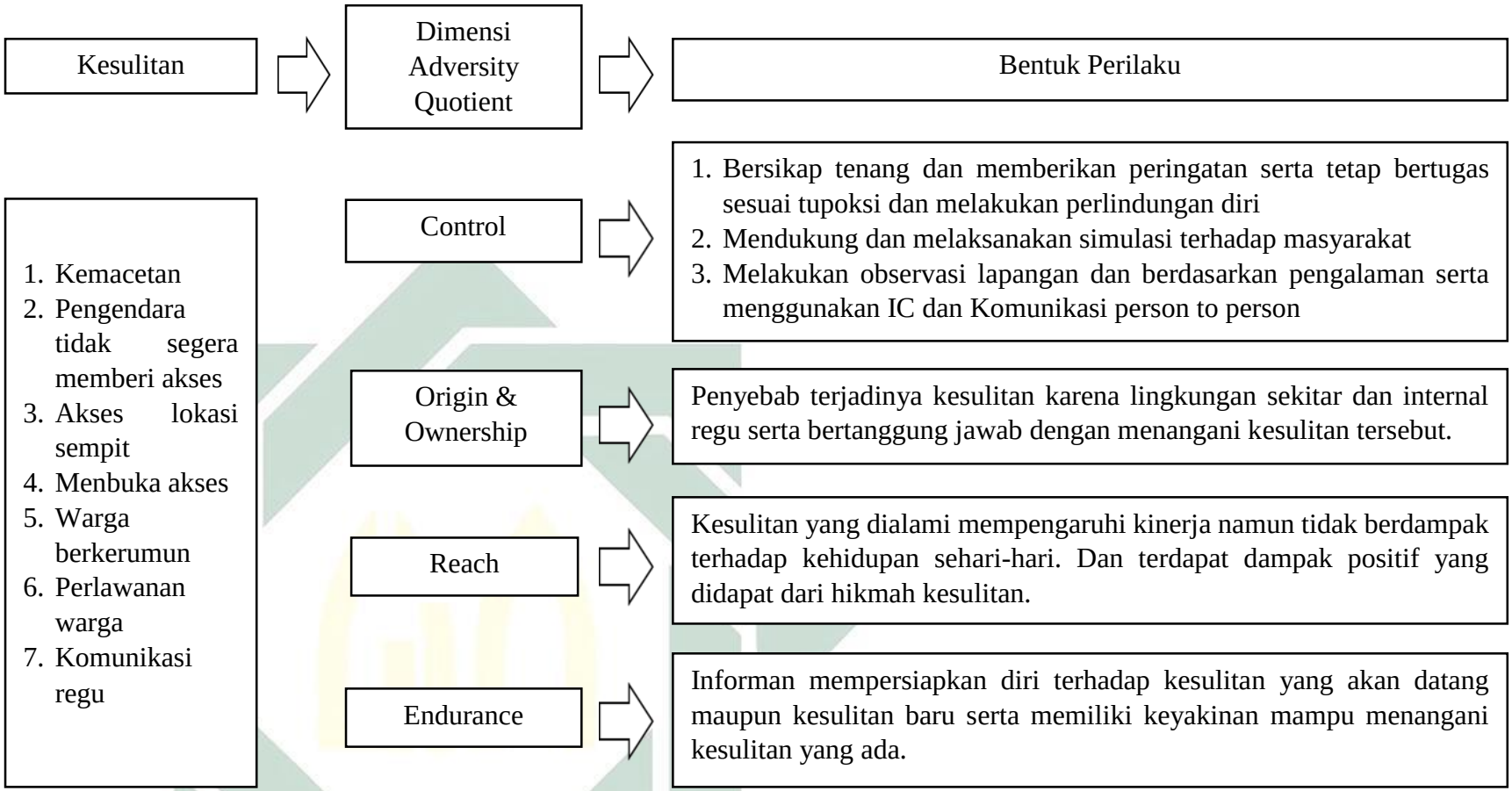
"Ee kalau untuk halang rintang yang baru biasanya, menyikapinya kita tidak akan tergesa-gesa untuk mengambil keputusan, kalau itu evakuasi unit yang tidak ada korban, yang tanpa korban istilahnya, kendaraan apapun kereta misalkan, kereta kita, anggaplah kereta kita belum pernah ya, kereta itu terguling keluar dari rel ya, tidak ada korban namun menjadikan arus lalin macet total. kita yang diminta bantuan dilokasi bagaimana pengambilan keputusannya. kembali lagi bahwa langkah apa yang bisa kita ambil. nomer satu kita harus menganalisa, tidaklah tergesa-gesa mengambil keputusan terkait beban gerbong yang bisa kita angkat dengan kemampuan unit kita. untuk mengangkat sebanding atau tidak, satu. yang kedua mengevaluasi atau mengamati, sekiranya cara ini kita lakukan tahap keduanya apa, kalau memang sudah keluar, keluar rel kalau memang craine atau unit kita itu mampu untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengangkat, ya kita lakukan angkat bertahap, bertahap kalau memang dari awal sudah dikatakan tenaga untuk craine tidak mampu untuk beban gerbong itu, ndak mampu maka ya juga tidak bisa ambil tindakan. biasanya kerjasamanya ke PT.KAI.." 38GA.SB.03

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.1 Skema hasil analisis



Berdasarkan skema diatas dapat diketahui bahwa bentuk-bentuk perilaku informan dalam menghadapi kesulitan meliputi 4 dimensi *adversity quotient* yaitu *control, origin & ownership, reach* dan *endurance*. ketika menghadapi kesulitan saat bertugas informan merespon dan memunculkan sikap yang meliputi dimensi *adversity quotient.*

C. Pembahasan

Dalam penelitian ini terdapat tiga informan yang bertugas di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. dari penelitian yang telah dilakukan terdapat hasil yaitu adanya persamaan dan perbedaan *adversity quotient* antara ketiga informan tersebut dalam merespon kesulitan yang dihadapi. (Nashori, 2007) bahwa *adversity quotient* merupakan kemampuan seseorang dalam menggunakan kecerdasannya untuk mengarahkan, mengubah cara berfikir dan tindakannya ketika menghadapi hambatan dan kesulitan yang bisa menyengsarakan dirinya. Dari ketiga informan dalam bertugas memiliki adversity quotient yang ditandai dengan merespon kesulitan sehingga memunculkan sikap dan tindakan ketika mengalami kesulitan yang meliputi 4 dimensi yaitu control, origin & ownership, reach dan endurance. Control dilakukan Rizal yaitu bersikap tenang dan memberikan peringatan kepada pengendara lain ketika diperjalanan. Ketika ditempat kejadian kebakaran informan tetap bertugas melakukan pemadaman sesuai dengan tupoksi dan melakukan antisipasi dengan perlindungan diri. Kemudian pak didik dan Ghea melakukan *control* dengan melaksanakan program simulasi kepada masyarakat agar sadar dan tahu apa yang dilakukan ketika kebakaran. Selain

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu Ghea juga melakukan observasi lapangan dan melakukan komunikasi *person to person* untuk kesulitan komunikasi. Dari ketiga informan pada dimensi *control*, semua memiliki kendali atas kesulitan yang dialami ketika bertugas dengan caranya masing-masing.

Pada dimensi origin & ownership, ketiga informan mengakui asal penyebab kesulitan terjadi yaitu karena lingkungan. Informan 3 juga mengakui bahwa regunya juga menyebabkan kesulitan terjadi, karena komunikasi yang yang dilakukan ketika dilokasi kebakaran tidak maksimal menyebabkan penyampaian informasi jadi terganggu.. Kemudian ketiga informan juga mengakui bahwa dari lingkungan sekitar tersebut menyebabkan mereka mengalami situasi paling sulit. Pada dimensi *origin & ownership* ketiga informan menganggap dan mengakui bahwa yang menyebabkan kesulitan terjadi berasal dari luar atau lingkungan sekitar. Serta lingkungan sekitar pula menyebabkan para informan mengalami situasi yang paling sulit. Namun tetap bertanggung jawab dengan menangani kesulitan tersebut.

Pada dimensi *reach*, Rizal dan Pak Didik mengatakan bahwa kesulitan yang dialami menimbulkan dampak terhadap kinerja ketika sedang menjalankan tugas. Sedangkan Ghea, dari kesulitan yang dialami dilokasi kebakaran berdampak pada munculnya rasa penasaran ketika membuka akses untuk pemadaman. Ketiga informan dalam kehidupannya sehari-hari tidak terdampak dari kesulitan yang dialami dalam bertugas. Adapun dampak lain yang bersifat positif yang didapat dari hikmah dalam kesulitan yang dialami oleh informan. Dampak yang didapat Rizal yaitu menjadikannya mengetahui

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karakter dari masyarakat. Kemudian dampak terhadap Pak Didik yaitu setiap akan menuju lokasi kebakaran melakukan analisa terlebih dulu. Sedangkan dampak pada Ghea yaitu selalu memperhitungkan setiap tindakan yang dilakukan dan selalu mengadakan evaluasi.

Ketiga informan dalam dimensi *endurance*, memiliki upaya tersendiri ketika ada kesulitan yang akan datang. Rizal mempersiapkan diri terhadap kesulitan yang akan datang dengan menyesuaikan permasalahannya terlebih dulu. Sedangkan Pak Didik berupaya menangani kesulitan yang akan datang berdasarkan hasil evaluasi sebelumnya. Dan upaya yang dilakukan Ghea terhadap kesulitan yang akan datang yaitu menyesuaikan diri dengan mengambil keputusan dan tindakan yang tepat. Ketiga informan juga merasa yakin mampu melewati setiap kesulitan yang ada. Namun Ghea hanya merasa yakin terhadap kesulitan yang pernah dialami sedangkan masih ragu ketika mengalami kesulitan yang belum pernah dialami sebelumnya. Kemudian ketika dihadapkan dengan kesulitan yang baru dan belum pernah sebelumnya, ketiga informan telah menyiapkan cara untuk menanganinya. Rizal akan menganalisis dulu permasalahannya dan mengatasinya berdasarkan pengalaman yang dimiliki. Kemudian untuk Pak Didik akan menjalankan tugasnya semaksimal mungkin lebih dulu kemudian melakukan evaluasi untuk mencari solusi. Sedangkan Ghea akan menyikapinya dengan tidak tergesa-gesa mengambil keputusan, melakukan analisis dan berdasarkan hasil evaluasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan paparan diatas dengan data yang sudah diperoleh dan kumpulkan serta dipetakan, maka sesuai dengan teori yang menyebutkan jika *adversity quotient* merupakan kemampuan seseorang dalam menggunakan kecerdasannya untuk mengarahkan, mengubah cara berfikir dan tindakannya ketika menghadapi hambatan dan kesulitan yang bisa menyengsarakan dirinya. Informan merespon kesulitan yang dihadapi sehingga memunculkan sikap dan tindakan terhadap kesulitan tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa informan memiliki *adversity quotient* dalam menghadapi kesulitan yang terjadi ketika menjalankan tugasnya. *adversity quotient* petugas pemadam kebakaran dapat diketahui melalui dimensinya yaitu *control, origin & ownership, reach* dan *endurance*. Dari kesulitan yang dihadapi oleh informan baik diperjalanan maupun dilokasi kebakaran, informan meresponnya sehingga memunculkan berbagai sikap yang meliputi dimensi adversity quotient. Dari dimensi tersebut dapat diketahui adversity quotient masing-masing informan ketika sedang bertugas. Ketiga informan lebih dominan pada dimensi control. Kemudian pada dimensi *origin & ownership,* informan 3 lebih dominan pada dimensi ini karena mengakui asal kesulitan tidak hanya karena lingkungan namun juga karena regunya. Selanjutnya pada dimensi *reach*, informan 3 juga lebih dominan pada dimensi ini karena dari kesulitan yang dialami tidak mempengaruhi kinerjanya dan aktivitas lainnya. Dan pada dimensi *endurance,* yang dilakukan informan agar tetap bertahan dalam mengahadapi kesulitan dengan mempersiapkan diri dengan berbagai upaya dalam menghadapi kesulitan yang akan datang dan juga pada kesulitan yang belum pernah dialami sebelumnya. Serta informan merasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yakin dapat mengatasi kesulitan-kesulitan yang terjadi. namun untuk informan 3 masih ragu ketika menghadapi kesulitan yang baru.

B. Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya pada triangulasi, yang pada penelitian ini triangulasi sumber yaitu *significant other*. Agar dapat menggunakan *significant other* yang berasal dari luar lingkup pemadam kebakaran.
2. Agar nantinya penelitian ini dapat menjadi data tambahan atau pendukung yang digunakan pada saat sosialisasi kepada masyarakat tentang penanggulangan kebakaran. Supaya masyarakat sadar dan mengetahui tindakan yang dilakukan ketika terjadi kebakaran serta dapat membantu petugas pemadam dalam melakukan pemadaman.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 2008. Menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) Saat Bekerja. http://www.asuransi-kesehatan.org/menggunakan-alat-pelindung-diri-apd- saat- bekerja. Diakses 26 Mei 2019.

Badan Koordinasi Nasional Penanggulangan Bencana Dan Penanganan Pengungsi (BAKORNAS PBP) Tahun 2002 Tentang Arahan Kebijakan Mitigasi Bencana Perkotaan di Indonesia.

Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogjakarta: PT Pustaka Pelajar.

Creswell, J.W, 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. edisi ketiga, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya. (2019). Data Kebakaran Tahun 2016 (Jan)-2019 (Feb).

Deesom, N. (2011). The Result of A Positive Thinking Program to The *Adversity quotient* of Matthayomsuksa VI Students. *Journal of Education Khon Kaen University*, Vol. 5, No. 1

Desyanti, T. d. (2018). Hubungan *Adversity quotient* dengan Intensi Turnover pada Perawat di Instansi Gawat Darurat RSUP Sanglah. *Prosiding Psikologi*, Vol. 4, No 1.

Dhanita, L. d. (2015). Gambaran *Adversity quotient* pada Wirausahawan Melayu di Bidang Kuliner. J*urnal An-Nafs*, Vol. 9, No. 3

Dr. Venkatesh, J. d. (2016). *Adversity quotient* Profile: A Robust Assessment Tool to Measure Human Resilience. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, Vol. 6, No.6

Efnita, S., Taufik, & dan Uyun, Z. (2007). *Adversity quotient* Pada Pedagang Etnis Cina. *Jurnal Ilmiah Berkala Psikologi*, Vol. 9, No. 1.

Herawati, I., Nugroho, S., & dan Arief, Y. (2018). *Adversity quotient* pada Profesor. *An-Nafs : Jurnal Fakultas Psikologi*, Vol. 12, No. 1, 43-56.

Hia F, 2007. Standarisasi Status Kelembagaan IPK. *Buletin Media 113 Pemadam Kebakaran. Edisi 13, Tahun V.*

Hikmatussyarifah, & Hasanah, U. d. (2015). Pengaruh Kelekatan Keluarga Terhadap *Adversity quotient* pada Mahasiswa Bidik Misi. *Jurnal Kesejahteraan Keluarga dan Pendidikan*, Vol. 3, No. 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Laura & Sunjoyo. 2009. Pengaruh *Adversity quotient* terhadap Kinerja Karyawan: Sebuah Studi Kasus pada Holiday Inn Bandung. *National Symposium, Management Department, Economics Faculty, Maranatha Christian University*, Bandung II, ( ), 368-393.

Lestari, H. H. E. (2009). Gambaran *Psychological Well-Being* Pada Buruh Bangunan di PT. Jaya Konstruksi Tbk. *Skripsi* Pada Fakultas Psikologi Unika Atma Jaya Jakarta.

Mamahit, R. 2013. Tingkat Pendidikan, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Di Badan Penanggulangan Bencana Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4.

Maryani, S. (2012). Gambaran *Adversity quotient* pada Siswa di SMU Negeri 27 Jakarta Pusat. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi*, Vol. 1. No. 1.

Muhadi. 2008. Pencegahan Resiko Kebakaran Gedung: Peran Dan Tindakan Pusat Layanan Kebakaran dan Pertolongan Département Rhone. Semarang : *Tesis Magister*, Program Pascasarjana Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota Universitas Diponegoro.

Moleong, Lexy.J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosda Karya

Nashori, F. (2007). *Potensi-Potensi Manusia: Seri Psikologi Islam* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saidah, S. d.-A. (2014). Hubungan Self Efficacy dengan *Adversity quotient*. *Jurnal Psikologi*, Vol. 2, No. 2

Shafwani, Rahmi. 2012. Gambaran Risiko PekerjaanPetugas Pemadam Kebakaran di Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran (DP2K) Kota Medan. *Skripsi* Universitas Sumatera Utara

Stoltz, P. G. (2005). *Faktor Penting dalam Meraih Sukses Adversity quotient Mengubah Hambatan Menjadi Peluang.* Jakarta: PT. Grasindo.

Stoltz, G.P. (2007). *Adversity quotient*:*Mengubah Hambatan Menjadi Peluang,alih bahasa*:Hermaya.T.Jakarta:PT Grasindo

Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Suprapto. 2007. Status Bervariasi Sama Misi dan Tupoksi. *Buletin Media 113 Pemadam Kebakaran. Edisi 13, Tahun V.*

Weno H, J. d. (2015). *Adversity quotient*, Komitmen Kerja dan Kreativitas Guru SD Kelas satu. *Pesona, Jurnal Psikologi Indonesia*, Vol. 4, No. 2, Hal 162-174.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Wirabrata, D. G. (2013). Hubungan *Adversity quotient* dengan Intensi Turnover pada Perawat di Instansi Gawat Darurat RSUP Sanglah. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*.

https://anneahira.com/dinas- pemadam-kebakaran.htm. Diakses pada tanggal 24 Mei 2019.

https://www.brilio.net/news/perjuangan-petugas-pmk-sudah-bertaruh-nyawa-masih-dimaki-maki-warga-150519j.html. Diakses pada tanggal 24 Mei 2019.

https://surabayastory.com/2018/11/22/waspada-tren-kebakaran-di-Surabaya/. Diakses pada tanggal 26 Mei 2019

https://nasional.kompas.com/read/2010/10/03/03113354/kecelakaan.kereta.diduga.akibat.kelalaian. Diakses pada tanggal 26 mei 2019.

http://sunnahdenganhikmah.blogspot.com/2015/08/tafsir-surat-3-ali-ayat-200.html. Diakses pada tanggal 1 Agustus 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id