

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan era globalisasi industri mengharuskan perusahaan atau instansi dalam mengelola sumber daya manusia secara maksimal dengan melaksanakan berbagai fungsi yang menjadi tanggung jawabnya. Sebagai makhluk sosial, sumber daya manusia memainkan peran aktif sebagai perencana, pelaksana, hingga pengendali selama proses pencapaian tujuan organisasi. Keberhasilan organisasi sangat bergantung pada sinergi yang terjalin antara karyawan dan manajemen. Salah satu elemen penting yang memengaruhi keberhasilan tersebut adalah penerapan manajemen sumber daya manusia yang efektif.

Manajemen sumber daya manusia yang efektif dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengelola semua aspek pelaksanaan yang berhubungan langsung dengan sumber daya manusia. Pegawai sebagai sumber daya manusia perusahaan, memainkan peranan sentral pada sebuah organisasi dalam menentukan kesuksesan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pemerintahan, peran pegawai, terutama pegawai negeri sipil, menjadi kunci dalam menggerakkan segala pekerjaan atau kegiatan penyelenggaraan negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya memiliki peranan penting karena berdampak pada terciptanya layanan publik yang memuaskan.

Tantangan selanjutnya adalah bagaimana mendorong tercapainya kepuasan kerja yang optimal agar pegawai dapat memberikan hasil kerja terbaik. Untuk itu, perhatian yang lebih serius terhadap kondisi pegawai, baik secara pribadi maupun profesional, menjadi sangat dibutuhkan. Berbagai aspek yang terkait dengan pegawai dapat memengaruhi kualitas kinerja dan secara langsung berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja yang mereka rasakan.

Strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang berkelanjutan diterapkan guna menghasilkan SDM bermutu tinggi dan kompeten. Dalam pelaksanaannya, perusahaan perlu memberikan perhatian pada berbagai aspek yang berkaitan dengan SDM, salah satunya adalah kepuasan kerja, yang berperan sebagai indikator utama keberhasilan manajemen perusahaan.

Objek yang menjadi fokus pada penelitian ini merupakan Bidang Pemadam Kebakaran dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sidoarjo yang memiliki jumlah anggota 205 petugas. Bidang ini memegang peranan strategis dalam menjaga keamanan masyarakat Sidoarjo dari risiko kebakaran serta merespon keadaan darurat lainnya. Sebagai organisasi yang berfokus pada pelayanan publik, keberhasilan pemadam kebakaran sangat bergantung pada kepuasan kerja petugasnya untuk menentukan efektivitas dan efisiensi pelayanan (Silaen 2023).

Kepuasan kerja pada konteks penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh petugas pemadam kebakaran terhadap berbagai aspek pekerjaan mereka, termasuk pekerjaan itu sendiri, sistem

penghargaan, hubungan antar rekan kerja, lingkungan kerja hingga peran pemimpin (Yahya & Irbayuni 2023). Perusahaan/instansi harus memperhatikan kebutuhan untuk menjaga kepuasan karyawan, sehingga mereka bisa mengerjakan tugas serta tanggung jawabnya dengan baik dan tetap bertahan di perusahaan.

Karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung berupaya keras untuk meraih kinerja kerja yang tinggi dan mempertahankannya begitu juga sebaliknya. Menurut Rahmawati & Adiwaty (2021), salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu semangat kerja karyawan pada aktivitas sehari-hari, yang dapat terlihat dari tingkat absensi mereka dalam beberapa tahun terakhir. Fenomena yang berkaitan dengan kepuasan kerja ini tercermin dari rekapitulasi absensi petugas damkar pada tabel berikut:

Tabel 1.1 rekapitulasi absensi petugas pemadam kebakaran

No.	Tahun	Total Terlambat	Total Lupa absen	Total Alpha	Jumlah Petugas
1.	2022	6.303	3.340	798	205
2.	2023	7.140	3.560	832	205
3.	2024	7.569	4.141	950	205

*Sumber: Data absensi petugas damkar Sidoarjo (data diolah)*

Hasibuan dalam Fariz & Adiwaty (2021) berpendapat bahwa kepuasan kerja dapat diukur melalui absensi kehadiran karyawan dalam bekerja. Sikap tidak patuh dalam prosedur administrasi seperti absensi karyawan merupakan tolak ukur untuk menentukan apakah karyawan tersebut puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya. Dari tabel absensi 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa

tingkat absensi petugas pemadam kebakaran mengalami kenaikan yang signifikan selama tiga tahun terakhir.

Selain absensi, hasil wawancara dengan pihak kepegawaian BPBD Kabupaten Sidoarjo memberikan gambaran tentang adanya penurunan kepuasan kerja di kalangan petugas. Dalam beberapa tahun terakhir, tercatat peningkatan keterlambatan dan ketidaktertiban kehadiran yang dinilai sebagai sinyal awal dari ketidakpuasan terhadap kondisi kerja. Meskipun tidak disampaikan secara langsung, kecenderungan menurunnya antusiasme dan semangat kerja mulai terlihat dari pola kehadiran yang kurang disiplin. Fenomena ini memperkuat bahwa kepuasan kerja menjadi aspek yang penting untuk dipertimbangkan, mengingat dampaknya pada kedisiplinan serta sikap kerja pegawai secara jangka panjang.

Oleh karena itu, untuk menggali lebih dalam penulis melakukan pra-survei terkait kepuasan kerja petugas pemadam kebakaran Kabupaten Sidoarjo. Indikator yang digunakan pada pra-survei didasarkan pada teori Robbins dalam Irbayuni & Pratama (2023) yaitu mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi jabatan, pengawasan, dan rekan kerja. Berikut adalah hasil pra-survei kepuasan kerja pada petugas pemadam kebakaran kabupaten Sidoarjo.

Tabel 1.2 Pra-Survei Kepuasan Kerja

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah responden
1.	Apakah pekerjaan anda sekarang sesuai dengan harapan anda?	14	11	25
2.	Apakah jobdes yang bervariasi dalam pekerjaan anda meningkatkan kepuasan kerja anda?	11	14	25
3.	Apakah kompensasi yang anda terima sesuai dengan tanggung jawab anda?	12	13	25
4.	Apakah instansi anda memberikan kompensasi sesuai dengan standar yang berlaku?	20	5	25
5.	Apakah kriteria yang digunakan instansi anda untuk promosi jabatan sudah sesuai dengan harapan anda?	9	16	25
6.	Apakah lingkungan kerja anda aman dari risiko kecelakaan kerja?	6	19	25
7.	Apakah fasilitas kerja anda yang disediakan oleh instansi sudah cukup lengkap?	13	12	25
8.	Apakah atasan anda memberikan dukungan & bimbingan yang baik kepada anda?	19	6	25

*Sumber: Hasil Pra Survey Petugas Pemadam Kebakaran*

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa kepuasan kerja pegawai pemadam kebakaran masih bervariasi di berbagai aspek dan tidak sepenuhnya menunjukkan hasil positif. Terdapat beberapa aspek negatif yang dapat mengindikasikan rendahnya kepuasan kerja pegawai pemadam kebakaran. Mayoritas responden sebanyak menyatakan bahwa variasi tugas dalam pekerjaan mereka tidak meningkatkan kepuasan kerja, yang bisa mengindikasikan beban kerja yang tidak seimbang atau kurangnya kendali atas tugas yang diberikan. Berhubungan dengan itu, terdapat aspek lain yang menunjukkan hasil negatif terhadap kepuasan kerja karyawan yakni penambahan variasi tugas yang beragam dan tidak diimbangi dengan kompensasi yang sesuai berdampak negatif terhadap kepuasan kerja petugas.

Menurut Nadira & Wardani (2023) Salah satu hal yang memengaruhi kepuasan kerja yaitu *job enlargement*. Konsep ini mengacu pada penambahan tugas bagi karyawan dengan memberikan variasi pekerjaan yang lebih banyak

dengan menggabungkan dua atau lebih jenis pekerjaan. Menurut Arisuciningtyas (2023), upaya ini bertujuan untuk memperluas wawasan, keahlian, serta pengalaman pekerja, khususnya mereka yang memiliki potensi untuk berkembang atau mendapatkan promosi serta mengurangi kejenuhan dalam pekerjaan.

Penerapan *job enlargement* pemadam kebakaran yakni, tidak hanya menjalankan tugas pokok seperti yang diatur dalam Permenpan Nomor 16 Tahun 2019, yaitu melaksanakan pemadaman kebakaran, penyelamatan nyawa manusia, serta pemeliharaan alat, tetapi juga memiliki peran lain yang mendukung kelancaran tugas utama mereka. Beberapa peran tersebut adalah menangani kejadian non-kebakaran, seperti membantu penyelamatan barang berharga, kecelakaan medis beresiko tinggi yang selayaknya ditangani oleh tenaga medis, kecelakaan lalu lintas yang selayaknya ditangani oleh petugas lalu lintas, serta dalam beberapa kasus pemadam kebakaran tidak hanya melakukan penyelamatan pada manusia, melainkan juga pada binatang liar baik yang mengancam nyawa manusia bahkan pada hewan ternak dan hewan peliharaan.

Selain itu, pemadam kebakaran juga ikut serta dalam mengedukasi masyarakat melalui pelatihan dan simulasi penanggulangan kebakaran, termasuk pemberian pelatihan seperti pengoperasian alat pemadam api ringan (APAR) untuk organisasi atau komunitas tertentu. Sebagai contoh, pemadam kebakaran Kabupaten Sidoarjo memiliki program aktif bernama “Damkar Cilik” yaitu program pemberian edukasi untuk anak sekolah terkait pencegahan kebakaran hingga cara dasar menangani kebakaran kecil. Dalam mendukung pencegahan kebakaran, personel pemadam kebakaran melakukan pemeriksaan

keselamatan/inspeksi di pabrik/gedung-gedung yang berpotensi menyebabkan kebakaran untuk memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan kebakaran dan memeriksa kelayakan sistem pemadam kebakaran seperti *hydrant* dan *sprinkler*.

Tugas-tugas tambahan ini, meskipun tidak termasuk dalam tugas pokok sebagaimana diatur dalam peraturan, dapat memberikan kontribusi terhadap efektivitas pelaksanaan tugas utama. Namun, implementasi *job enlargement* memerlukan perhatian terhadap kapasitas individu, agar tambahan tanggung jawab tidak justru menyebabkan kelelahan karena tekanan. Menurut hasil wawancara dengan beberapa petugas, sebagian penambahan tugas yang semakin bervariasi setiap tahun berpotensi dapat mengganggu kelancaran dari pelaksanaan tugas pokok mereka, terutama dalam merespons keadaan darurat yang membahayakan masyarakat.

Selain *Job Enlargement*, terdapat indikasi lain yang mempengaruhi kepuasan kerja, menurut Farisi dan Yudi (2023) menyimpulkan bahwa *Emotional Exhaustion* (kelelahan emosional) memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kelelahan emosional adalah bentuk stres yang sering dialami oleh pekerja di sektor layanan, seperti pemadam kebakaran, perawat, tenaga transportasi, kepolisian, dan pendidikan. Jika kondisi pekerjaan memiliki tingkat stres yang tinggi, karyawan dapat mengalami kelelahan emosional, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan kerja terhadap organisasi (Ahmad, 2025).

Berdasarkan tabel 1.2 pra-survei kepuasan kerja, petugas pemadam kebakaran Sidoarjo sepakat bahwa pekerjaan yang mereka lakukan memiliki resiko tinggi namun kurang didukung oleh fasilitas yang memadai. Sebagian besar petugas menyatakan bahwa perlengkapan yang mereka gunakan dalam melakukan tugas masih cukup terbatas. Kondisi ini berkontribusi pada ketegangan mental petugas dalam merespons keadaan darurat sehingga memicu kelelahan emosional. Ketika mendapat lebih dari satu panggilan darurat dalam satu lokasi yang sama, keterbatasan tersebut dapat menghambat petugas dalam bekerja secara maksimal.

Selain itu, petugas pemadam kebakaran juga mengeluh akan jarak antar pos yang cukup jauh, adanya kondisi ini memberikan dampak yang cukup meresahkan bagi personel pemadam kebakaran Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan penyelamatan masyarakat. Permasalahan ini dapat mempengaruhi waktu tanggap (*Response Time*) yang diatur dalam PERMENDAGRI No. 114 Tahun 2018 pasal 4 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota yakni dengan standar maksimal 15 menit dari posisi keberangkatan hingga ke lokasi kejadian dihitung sejak diterimanya laporan. Di sisi lain, masih banyak faktor yang dapat memengaruhi *response time* seperti kondisi kepadatan jalan dan kepadatan aktivitas masyarakat.

Kondisi tersebut dapat berkontribusi pada kelelahan emosional pemadam kebakaran yang bertugas di lapangan. Dengan jangkauan area yang luas serta jumlah personel yang terbatas, para petugas menghadapi tekanan psikologis yang lebih besar, termasuk stres akibat tingginya tuntutan kerja, kelelahan fisik

karena harus menangani berbagai insiden dalam satu waktu, serta ketegangan emosional akibat keterbatasan sumber daya. Pemadam kebakaran yang sejatinya sudah memiliki resiko kerja yang tinggi dengan berbagai laporan mendesak dari masyarakat akan memberikan tekanan yang tinggi pada kelelahan emosional.

Sebagai tanggapan terhadap permasalahan yang telah terjadi, topik ini layak untuk diteliti lebih lanjut. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat pengaruh perluasan tugas dan tanggung jawab serta kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dasar untuk mengantisipasi permasalahan serupa di masa depan dan mempersiapkan perubahan menuju perbaikan yang lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk penelitian lebih dalam mengenai **“Pengaruh *Job Enlargement* dan Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Petugas Pemadam Kebakaran Kabupaten Sidoarjo”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *job enlargement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas pemadam kebakaran Kabupaten Sidoarjo?
2. Apakah kelelahan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas pemadam kebakaran Kabupaten Sidoarjo?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa pengaruh *Job Enlargement* terhadap Kepuasan Kerja petugas pemadam kebakaran Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk menganalisa pengaruh kelelahan emosional terhadap Kepuasan Kerja petugas pemadam kebakaran Kabupaten Sidoarjo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan/Instansi

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan informasi yang bermanfaat bagi instansi terkait dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja petugas pemadam kebakaran di Kabupaten Sidoarjo.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan tambahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini memiliki manfaat dalam peningkatan keterampilan penulisan ilmiah serta dapat bermanfaat ketika memasuki bidang yang lebih luas seperti sektor masyarakat dan bisnis.