

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara yang terletak di wilayah *ring of fire* (cincin api pasifik) dan memiliki banyak gunung berapi serta berpotensi untuk mengalami gempa bumi yang besar. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang rawan terhadap bencana alam seperti gempa bumi, tsunami, banjir, longsor, letusan gunung berapi, dan lain-lain. Selain bencana alam, Indonesia juga tidak luput dari bencana non-alam maupun faktor manusia seperti konflik sosial, kerusuhan, kecelakaan, kebakaran, dan pandemi. Bencana non-alam memiliki dampak yang serupa dengan bencana alam, yaitu menimbulkan korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis (Badan Nasional Penanggulangan Bencana, 2017). Maka dari itu, diperlukan suatu badan atau organisasi yang bertugas pada sektor penanggulangan bencana atau sektor kedaruratan dan keamanan. Sektor penanggulangan bencana yang ada di Indonesia saat ini adalah Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB). Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) bertanggung jawab dalam koordinasi, pengendalian, dan penanggulangan bencana.

Berdasarkan skala dan kompleksitas bencana, Indonesia memiliki keragaman geografis yang luas, yang membuatnya rentan terhadap berbagai jenis bencana (Ariansyah, 2017). Menurut data informasi bencana BNPB, sepanjang tahun 2022

tercatat sebanyak 2.391 bencana yang telah terjadi di Indonesia. Jumlah kejadian bencana terbanyak adalah tanah longsor sebanyak 881 bencana, puting beliung sebanyak 644 bencana dan banjir sebanyak 595 bencana (Badan Nasional Penanggulangan Bencana, 2022). Dengan banyaknya kejadian bencana yang terjadi, BNPB dibantu oleh BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) yang bertindak sebagai mitra strategis dalam mengelola, mengkoordinasikan, dan melaksanakan upaya penanggulangan bencana di tingkat daerah. BPBD memiliki beberapa tugas dalam menanggulangi bencana yaitu pencegahan, penanganan darurat, rehabilitasi, serta rekonstruksi secara merata (Badan Penanggulangan Bencana Daerah, 2018).

Semakin berkembangnya teknologi, terdapat beberapa karakteristik kejadian bencana alam yang dapat diprediksi dan masih memiliki waktu untuk disebarluaskan ke masyarakat (Badan Nasional Penanggulangan Bencana, 2012). Diantaranya adalah Sistem Peringatan Dini Tsunami Indonesia (*Indonesia Tsunami Early Warning System* — InaTEWS) untuk memprediksi bencana gempa bumi dan tsunami. Selain itu, Indonesia memiliki beberapa lembaga yang membersamai BNPB dalam memberikan peringatan terhadap adanya bencana alam yaitu BMKG (Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika), PVMBG (Pusat Vulkanologi dan Mitigasi Bencana Geologi), Kementerian Pekerjaan Umum, Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumberdaya Air (untuk memberikan peringatan bencana banjir dan kekeringan), dan Kementerian kehutanan (untuk memberikan peringatan dini bencana kebakaran hutan). Lembaga-lembaga tersebut akan memberikan informasi awal kepada BNPB dan

BPBD, yang nantinya akan disampaikan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat lebih siap menghadapi kemungkinan terjadinya bencana.

BPBD secara *ex-officio* dipimpin oleh Sekretaris Daerah yang bertanggung jawab untuk mengendalikan dan mengarahkan pelaksanaan tugas. BPBD berfungsi membantu BNPB dan Wali Kota dalam menjaga ketertiban dan ketentraman masyarakat, serta memberikan perlindungan masyarakat, mengatasi bencana, dan penanggulangan kebakaran. Tugas dan fungsi dari BPBD antara lain adalah mencegah dan siaga dalam menghadapi potensi bencana dengan melakukan upaya pra bencana, serta mengatur logistik dan keadaan darurat saat bencana terjadi. Setelah bencana terjadi, BPBD juga bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan rehabilitasi dan rekonstruksi untuk pemulihan daerah pasca bencana. Selain itu, BPBD juga berperan dalam proses pemadaman kebakaran dan penyelamatan korban ketika terjadi kebakaran atau bencana yang melibatkan pertolongan. Kegiatan BPBD cenderung lebih banyak dilakukan sebelum dan setelah terjadinya bencana. Pada saat bencana berlangsung, BPBD berfokus pada tugas-tugas darurat, seperti logistik dan pemadaman kebakaran serta penyelamatan korban.

Berbeda dengan bencana alam, bencana non-alam lebih sulit untuk diprediksi dan diperkirakan melalui penggunaan alat atau metode tertentu. Salah satunya adalah bencana kebakaran yang sulit untuk diprediksi dengan akurat. Meskipun telah ada beberapa alat yang dapat mendeteksi asap sebagai indikasi awal kebakaran, alat tersebut masih belum banyak dimiliki di pemukiman dan lebih sering digunakan di

gedung-gedung dan perkantoran. Oleh karena itu, sulit untuk mengantisipasi atau memprediksi bencana kebakaran secara tepat sebelumnya. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam upaya penanggulangan dan pencegahan kebakaran. Menurut Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Keselamatan (Gulkarmat), terdapat 8.004 peristiwa kebakaran yang terjadi sepanjang tahun 2018-2022 di DKI Jakarta dan 60% penyebab terjadinya kebakaran adalah korsleting listrik (Putri, 2022). Selain itu, menurut Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kulon Progo, sebanyak 70% kebakaran yang disebabkan oleh korsleting listrik terjadi di pemukiman. Karena banyaknya kasus kebakaran yang terjadi, maka dari itu BPBD dibantu oleh petugas pemadam kebakaran dalam menangani kasus kebakaran, salah satunya adalah BPBD Kota Tangerang.

Kota Tangerang adalah kota yang terletak di provinsi Banten, Indonesia. Kota Tangerang terdiri atas 13 kecamatan yang mencakup 104 kelurahan, dengan jumlah 981 Rukun Warga (RW) dan 4.900 Rukun Tetangga (RT). Dalam wilayah yang luas seperti Kota Tangerang, berbagai peristiwa kebakaran dapat terjadi. Kejadian kebakaran tidak terbatas hanya pada pemukiman, tetapi juga dapat terjadi di pabrik, pasar, gedung, kendaraan, dan lain sebagainya. Menurut BPBD Kota Tangerang, sepanjang tahun 2021 terjadi 129 peristiwa kebakaran dengan mayoritas peristiwa yang terjadi melanda daerah pemukiman penduduk (Putra, 2021). Dengan banyaknya kasus kebakaran yang terjadi, BPBD Kota Tangerang membuat beberapa Unit Pelaksana Teknis (UPT) pemadam kebakaran yang tersebar di seluruh kota.

Menurut Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 152 Tahun 2021, petugas pemadam kebakaran berada di bawah naungan BPBD Kota Tangerang dan dipimpin oleh kepala pelaksana yang membawahi beberapa bidang. Bidang yang menaungi pemadam kebakaran ialah bidang kedaruratan dan logistik. Selain itu, petugas pemadam kebakaran juga dinaungi oleh beberapa Unit Pelaksana Teknis (UPT). Bidang kedaruratan dan logistik terletak di kantor BPBD Kota Tangerang yang merupakan pusat dari pemadam kebakaran di Kota Tangerang dan biasa disebut sebagai markas komando (mako). Sedangkan UPT berada tersebar di Kota Tangerang. BPBD Kota Tangerang memiliki 4 UPT pemadam kebakaran yaitu UPT Ciledug, UPT Batu Ceper, UPT Periuk, dan UPT Cibodas. Jumlah petugas pemadam kebakaran di Kota Tangerang kurang lebih sekitar 311 orang.

Petugas pemadam kebakaran dipimpin oleh kepala dinas yang membawahi kepala bidang (kabid) dan kepala seksi (kasi). Kemudian kepala seksi membawahi komandan kompi (danki), komandan peleton (danton), komandan regu (danru), dan anggota pemadam kebakaran. Sedangkan dalam suatu wilayah, petugas pemadam kebakaran dipimpin oleh kepala tata usaha (KTU) dan kepala UPT (Unit Pelaksana Teknis). Dalam sebuah peleton markas komando (mako), terdapat 3 komandan regu yang bertugas (2 pemadaman & 1 *rescue*). Sedangkan pada sebuah UPT terdapat 1 komandan regu yang mencakup tugas pemadaman dan *rescue*. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap kasi bidang kedaruratan & logistik, terdapat *shift* yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran per-regunya. *Shift* ini berlangsung

selama 24 jam dan dimulai pada pukul 07:30. Pertukaran *shift* dimulai dan diakhiri dengan melakukan apel sebagai tanda awal dan akhir *shift*.

Seiring berjalannya waktu, tugas pokok petugas pemadam kebakaran tidak hanya terbatas pada memadamkan api saja, tetapi juga mencakup penyelamatan korban di luar situasi kebakaran. Sama halnya seperti petugas pemadam kebakaran Kota Tangerang yang memiliki dua tugas utama yaitu pemadam kebakaran dan penyelamatan korban. Penyelamatan korban yang dimaksud tidak hanya pada korban kebakaran saja, antara lain juga termasuk pada evakuasi pada hewan (ular, kucing, biawak, sarang tawon, dan lain-lain), evakuasi kejepit, pelepasan cincin, evakuasi banjir dan genangan, pohon tumbang, dan lain sebagainya. Menurut wawancara peneliti terhadap anggota pemadam kebakaran yang bertugas di markas komando, dari 10 panggilan masuk hanya 1 panggilan yang berhubungan dengan kebakaran, 9 sisanya adalah panggilan untuk penyelamatan korban non-kebakaran. Sehingga panggilan yang masuk seringkali bukanlah mengenai kebakaran.

Setiap Unit Pelaksana Teknis (UPT) memiliki variasi kasus panggilan pertolongan yang masuk, dengan mayoritas panggilan yang berbeda-beda di setiap daerah yang mereka layani. Seperti halnya pada markas komando yang lebih banyak menangani kasus evakuasi korban (pelepasan cincin, evakuasi mayat, evakuasi bunuh diri, dan lain-lain) karena terletak di pusat Kota Tangerang. UPT Ciledug lebih banyak menangani kasus yang berhubungan dengan rumah (terkunci dalam kamar mandi, korsleting listrik, penyelamatan hewan peliharaan, dan lain-lain) karena terletak di

tengah pemukiman warga. UPT Batu Ceper yang lebih banyak melakukan penyuluhan ke perusahaan terkait pencegahan kebakaran dan pengecekan alat pemadam api ringan (apar) karena terletak di sekitar kawasan industri. UPT Periuk yang lebih banyak menangani kasus evakuasi banjir karena terletak di kawasan yang rawan banjir dan genangan. UPT Cibodas yang lebih banyak menangani kasus evakuasi hewan seperti sarang tawon, ular dan biawak karena terletak di daerah yang banyak pepohonan besar.

Dalam mengemban tugas yang semakin berkembang, penting bagi petugas pemadam kebakaran untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat guna mencapai kepuasan yang diharapkan. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia. Tanpa adanya tenaga profesional di bidangnya, petugas pemadam kebakaran Kota Tangerang tidak akan dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif. Sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam sebuah lembaga atau organisasi, yang bertindak sebagai penggerak utama dalam menjalankan operasional organisasi tersebut (Sabrina, 2021). Mereka yang bekerja sebagai karyawan/pegawai, juga dikenal sebagai petugas, memiliki peran sentral dalam memastikan kelancaran dan kesuksesan operasional organisasi tersebut. Oleh karena itu, penting bagi BPBD Kota Tangerang, terutama pada bagian pemadam kebakaran, untuk memiliki manajemen sumber daya manusia yang efektif guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut wawancara peneliti terhadap komandan peleton dan komandan regu yang bertugas di markas komando, saat terjadi peristiwa kebakaran para petugas

pemadam kebakaran sudah memiliki tugas dan bagiannya masing-masing. Petugas pemadam kebakaran memiliki waktu 15 menit yang disebut sebagai *response time*. Dalam 15 menit waktu *response time*, 5 menit pertama adalah waktu untuk persiapan (*crosscheck* jenis kebakaran & informasi lokasi) dan keberangkatan, sedangkan 10 menit selanjutnya adalah waktu perjalanan dan sampai di lokasi kejadian. Setelah sampai di lokasi, pertama-tama pemadam kebakaran akan memastikan apakah ada korban atau tidak, kemudian dilanjutkan dengan memastikan bahan apa yang terbakar sesuai dengan lokasi kejadian (contoh: arus listrik apabila terjadi di rumah, bahan kimia apabila terjadi di pabrik) dan mencari sumber air terdekat, kemudian dilakukan proses pemadaman. Petugas pemadam kebakaran selanjutnya memastikan sudah tidak ada titik api dan kemudian berkemas dan menyatakan pemadaman selesai.

Saat peristiwa kebakaran terjadi, setiap petugas telah memiliki tugas yang telah ditetapkan untuk menangani kejadian kebakaran di lokasi. Danton dan danru bertugas untuk mengatur strategi penanganan. Kemudian anggota yang bertugas terbagi atas tim *rescue* dan tim pemadaman. Tim pemadaman terdiri atas *nozzle man* (pemegang selang) dan *helper*. Serta terdapat supir mobil pemadam yang biasa disebut sebagai operator. Namun pembagian tugas tersebut terkadang tidak sesuai pada saat kejadian berlangsung. Petugas pemadam kebakaran juga membantu rekan kerjanya dan tidak hanya terfokus pada pembagian tugas. Seperti pada saat tim pemadam kekurangan orang, maka tim *rescue* kemudian membantu dalam memadamkan. Hal ini dilakukan

apabila tugas utama dari tim *rescue* sudah selesai dan sudah tidak ada korban, sehingga tetap menyelesaikan tugas utamanya terlebih dahulu.

Berbeda dengan kejadian kebakaran, panggilan untuk tugas penyelamatan memiliki tingkat keberhasilan yang berbeda. Keberhasilan terhitung disaat petugas dapat menyelesaikan masalah. Sebagai contoh, jika suatu sarang tawon berhasil dievakuasi, maka sarang tersebut telah berhasil diatasi dan tidak lagi membahayakan warga. Selain itu, jika suatu cincin berhasil dievakuasi, maka cincin tersebut telah berhasil dilepaskan dari jari. Apabila terdapat kunjungan lapangan mengenai pemeriksaan alat instalasi kebakaran, maka keberhasilan dinilai dari seluruh indikator alat sudah dapat terpenuhi. Petugas pemadam kebakaran juga melayani kunjungan dari institusi pendidikan, termasuk dari tingkat taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Indikator keberhasilan dari kunjungan tersebut adalah meningkatnya pemahaman peserta terhadap tugas dan peran petugas pemadam kebakaran.

Tugas petugas pemadam kebakaran bersifat tak terduga, tidak dapat dipilih, dan bergantung pada situasi yang muncul. Petugas juga dihadapkan pada tuntutan untuk bekerja dalam situasi berbahaya dan penuh tantangan. Pada saat ada panggilan darurat, petugas pemadam kebakaran tidak lagi menunggu arahan dari atasan, namun langsung bertindak dengan cepat menuju lokasi kejadian kebakaran. Apabila kondisi yang dialami sangat darurat, petugas memprioritaskan untuk menyelamatkan korban dengan menyesuaikan kondisi darurat yang terjadi tanpa terpaku pada deskripsi tugas masing-masing. Petugas juga kerap menyelamatkan korban kebakaran tanpa menggunakan

masker khusus, melainkan terjun langsung meskipun membahayakan dirinya. Selain itu, dalam menyelamatkan korban non-kebakaran, petugas selalu bersedia membantu meskipun menghadapi kondisi sulit dan berbahaya. Seperti membantu untuk mengambil ponsel yang terjatuh di danau yang mengharuskan petugas untuk terjun, membantu anak-anak pergi ke sekolah saat banjir meskipun harus basah-basahan, dan bahkan terjun ke dalam gorong-gorong untuk mengambil ponsel yang terjatuh. Semua perilaku ini jelas melebihi tugas wajib yang seharusnya diemban oleh para petugas. Para petugas mengungkapkan kepuasan tersendiri ketika berhasil membantu korban dalam situasi sulit tersebut.

Menurut wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa petugas pemadam kebakaran, mereka harus siap untuk menangani panggilan tugas dalam kondisi dan situasi apapun meskipun tidak berada pada *shift* tugas. Hal ini sebagai bentuk pengabdian dan tanggung jawab yang harus diterima sebagai petugas pemadam kebakaran. Bahkan pada hari libur dan hari besar, petugas pemadam kebakaran tetap harus siap siaga untuk menanggapi panggilan. Dengan mayoritas beragama islam, petugas pemadam kebakaran pun tetap membatalkan ibadahnya saat ada panggilan yang masuk. Salah satu petugas pernah mengalami situasi di mana dirinya sedang melaksanakan ibadah sholat Idul Fitri dan sholat Jumat, namun harus segera merespons panggilan kebakaran yang masuk. Para petugas yang sedang libur kerja juga dapat dipanggil apabila terdapat panggilan untuk melakukan kunjungan lapangan mengenai pencegahan kebakaran dan secara sukarela membantu dalam situasi tersebut.

Selama wawancara dengan markas komando dan setiap UPT pemadam kebakaran di Kota Tangerang, peneliti menemukan bahwa terdapat kesamaan permasalahan yang dihadapi saat bertugas. Permasalahan tersebut adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang tugas dalam menangani kasus kebakaran. Salah satunya adalah jumlah armada yang kurang memadai dan sudah tua. Selain itu sarana komunikasi juga kurang memadai, HT (*handy talky*) yang dimiliki petugas juga kurang dan hanya mencakup jarak 10 meter saja. Padahal armada dan komunikasi adalah suatu hal yang penting saat peristiwa berlangsung. Kurangnya anggota pemadam kebakaran juga membuat para petugas dengan sukarela membantu satu sama lain tidak memandang tugas yang sudah diberikan. Selain itu, atribut yang diberikan juga masih kurang dan masih terbatas sehingga petugas harus bergantian dalam menggunakannya. Pada saat kejadian yang krusial dan penting dalam hal *response time*, sering kali mobil pemadam kebakaran terjebak dalam kemacetan, yang memaksa anggota tim untuk turun dan membantu membuka jalan agar mereka dapat melintas. Situasi tersebut terjadi karena petugas pemadam kebakaran belum memiliki kendaraan pendamping yang dapat membantu mengatur lalu lintas dan memastikan kelancaran perjalanan. Namun demikian, para petugas memiliki kemampuan untuk memanfaatkan fasilitas yang tersedia dengan maksimal dalam penanganan kebakaran. Hal ini yang membuat petugas pemadam kebakaran di BPBD Kota Tangerang dinilai memiliki performa yang baik karena dapat menyelesaikan tugasnya tanpa memanggil bantuan ke daerah lain.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti melalui wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa petugas pemadam kebakaran Kota Tangerang telah melaksanakan tugas pokok mereka dengan baik. Hal ini terlihat dari tingkat disiplin petugas dalam melaksanakan tugas yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, petugas pemadam kebakaran telah memenuhi perilaku yang dikenal sebagai *in-role behavior*. Menurut Zhu (2013), perilaku karyawan diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu perilaku yang sebatas perannya dalam bekerja (*in-role behavior*) dan perilaku di luar atau melebihi perannya yang bukan bagian dari pekerjaan (*extra-role behavior*). Dengan kata lain, perilaku *in-role behavior* merupakan tindakan yang dilakukan hanya sebatas *job description* saja, sedangkan *extra-role behavior* mengacu pada tindakan yang melebihi *job description*. Sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Organ dkk., (2006), untuk mencapai peningkatan *performance* organisasi, tidak hanya diperlukan kinerja petugas dalam tugas utamanya (*in-role*) saja, tetapi juga diperlukan kontribusi ekstra yang dilakukan oleh petugas (*extra-role*). Pentingnya *in-role* dan *extra-role* pada petugas, mengacu pada sebuah konsep yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) didefinisikan sebagai perilaku individu yang bersifat diskresioner, secara tidak langsung atau eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan mendorong efektivitas fungsi dari suatu organisasi (Organ dkk., 2006). Kesuksesan suatu organisasi tidak hanya bergantung pada pelaksanaan tugas utama anggotanya,

melainkan juga pada kemauan mereka untuk melaksanakan tugas-tugas tambahan, seperti kerjasama, saling membantu, memberikan masukan, berperan aktif, memberikan pelayanan tambahan, dan menggunakan waktu kerja secara efektif (Robbins & Judge, 2015). OCB merupakan tindakan sukarela yang dilakukan secara konsisten, tidak termasuk dalam tanggung jawab pekerjaan formal, dan tidak langsung diakui melalui sistem *reward*. Oleh karena itu, OCB telah dikenal dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan *performance* keseluruhan suatu organisasi (Podsakoff dkk., 2000). Dalam hal ini, dengan adanya OCB yang ditunjukkan oleh petugas pemadam kebakaran, diharapkan dapat meningkatkan kinerja yang efisien dan efektif sehingga dapat mencapai *performance* yang baik dalam melayani masyarakat.

Terdapat atau tidaknya OCB yang ditunjukkan oleh para petugas pemadam kebakaran dapat secara langsung mempengaruhi *performance* organisasi yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas organisasi secara keseluruhan. Dengan kehadiran OCB pada petugas pemadam kebakaran, akan tercipta *performance* organisasi yang baik di BPBD Kota Tangerang. Dampak yang dirasakan akan terlihat pada kualitas penanganan kebakaran dan upaya penyelamatan korban yang dilakukan oleh petugas. Selain itu, dampak yang dirasakan juga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap BPBD Kota Tangerang, khususnya pada petugas pemadam kebakaran sebagai organisasi yang peduli dan efektif membantu masyarakat dalam menangani kebakaran dan penyelamatan korban.

Berdasarkan hal-hal yang telah dipaparkan, terlihat bahwa petugas pemadam kebakaran aktif terlibat dalam tindakan yang melampaui tugas pokoknya untuk mendukung operasional organisasi (*extra-role*), selain menjalankan tugas utamanya (*in-role*). Selain itu, melihat pentingnya OCB pada petugas pemadam kebakaran yang melibatkan dedikasi dalam pekerjaan, pencegahan konflik, kolaborasi dengan sesama anggota tim, serta memberikan bantuan kepada rekan kerja yang mengalami kesulitan, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai gambaran *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas pemadam kebakaran di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang.

1.2 Identifikasi Masalah

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Tangerang merupakan instansi yang melaksanakan tugas penanggulangan bencana di daerah baik Provinsi maupun Kabupaten atau Kota. BPBD Kota Tangerang bekerja sama dengan petugas pemadam kebakaran untuk menjalankan fungsi pelaksanaan pemadam kebakaran, penyelamatan korban, inspeksi peralatan proteksi kebakaran, dan investigasi kejadian kebakaran serta pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan kebakaran.

Penting bagi petugas pemadam kebakaran untuk memiliki pemahaman dan kesadaran akan peran dan posisi mereka dalam organisasi. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah disepakati sebelumnya, serta mendapatkan imbalan yang layak baik dalam bentuk materi maupun non-materi. Seorang petugas pemadam kebakaran dituntut untuk memiliki kesiapan dan responsif dalam melaksanakan

tugasnya serta menunjukkan performa yang optimal untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan adanya petugas yang memiliki kualitas yang baik, maka situasi yang berpotensi berbahaya dapat diatasi dengan efektif, sehingga berdampak positif pada *performance* organisasi.

Selain melaksanakan tugas pokoknya, petugas pemadam kebakaran juga melakukan upaya tambahan yang memberikan manfaat bagi organisasi, petugas, dan masyarakat. Upaya tersebut dilakukan tanpa merugikan pihak manapun, bahkan dapat memberikan keuntungan. Keberhasilan organisasi dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dapat terlihat dari keberhasilan yang diraih oleh para petugas, meskipun pekerjaan mereka memiliki risiko yang tinggi.

Berdasarkan informasi yang telah dipaparkan, hal-hal tersebut mengacu pada konsep *Organizational Citizenship Behavior*. Oleh karena itu, rumusan pertanyaan penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada petugas pemadam kebakaran di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris terkait *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada petugas pemadam kebakaran di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Tangerang yang kemudian

dianalisis untuk mengetahui gambaran OCB pada petugas pemadam kebakaran di BPBD Kota Tangerang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan di dunia psikologi industri dan organisasi, terutama terkait *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), khususnya pada petugas pemadam kebakaran.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi BPBD Kota Tangerang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau sumber informasi untuk mengelola sumber daya manusia dengan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

b. Bagi petugas pemadam kebakaran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pengembangan diri bagi petugas untuk mencapai efektivitas organisasi yang lebih baik dengan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

c. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti lain mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada petugas pemadam kebakaran dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.