

## **The Relationship between Emotional Intelligence and Work Engagement among Firefighters in Yogyakarta City**

**Muhammad Miftah Kamal**

**1500119140276**

Faculty of Psychology

Diponegoro University

[miftah.muhammad9@gmail.com](mailto:miftah.muhammad9@gmail.com)

### **ABSTRACT**

The American Psychological Association (APA) classifies several occupations as high-risk due to their hazardous work environments, one of which is firefighting. Firefighters are exposed to various occupational hazards and are vulnerable to minor workplace injuries, such as stepping on nails, being injured by broken glass, being exposed to hot water, and falling. The high-risk nature of firefighting makes firefighters more susceptible to physical and emotional exhaustion. Therefore, emotional intelligence is considered an essential competency that enables firefighters to remain engaged in their work as emergency responders. This study aimed to examine the relationship between emotional intelligence and work engagement among firefighters in Yogyakarta City. The participants consisted of 125 firefighters selected using a purposive sampling technique. Data were collected using the Work Engagement Scale (20 items,  $\alpha = .935$ ) and the Emotional Intelligence Scale (24 items,  $\alpha = .872$ ). Pearson's product-moment correlation analysis revealed a positive and significant relationship between emotional intelligence and work engagement ( $r = .288, p = .005$ ), indicating that higher levels of emotional intelligence were associated with higher levels of work engagement. Conversely, lower levels of emotional intelligence were associated with lower levels of work engagement.

**Keywords:** emotional intelligence, work engagement, firefighters

## Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Work Engagement pada Petugas Pemadam Kebakaran Kota Yogyakarta

**Muhammad Miftah Kamal**

**1500119140276**

Fakultas Psikologi  
Universitas Diponegoro  
[miftah.muhammad9@gmail.com](mailto:miftah.muhammad9@gmail.com)

### ABSTRAK

*American Psychological Association* atau APA menggolongkan beberapa pekerjaan yang tergolong sebagai pekerjaan beresiko tinggi karena lingkungan kerjanya yang berbahaya, salah satunya adalah petugas pemadam kebakaran. Petugas pemadam kebakaran rentan mengalami kecelakaan kecil, seperti menginjak paku, terkena pecahan kaca, tersengat air panas, dan terjatuh. Tingginya resiko pekerjaan yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran membuat petugas rentan mengalami kelelahan fisik dan emosional. Maka dari itu kecerdasan emosional menjadi suatu hal penting yang harus dimiliki oleh seorang petugas pemadam kebakaran agar dapat terus *engaged* dengan pekerjaannya sebagai petugas penyelamat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *work engagement* pada petugas pemadam kebakaran Kota Yogyakarta. Sampel penelitian ini berjumlah 125 orang petugas pemadam kebakaran yang ditentuksn berdasarkan *purposive sampling*. Skala *Work Engagement* (20 aitem,  $\alpha = 0.935$ ) dan Skala Kecerdasan Emosional (24 aitem,  $\alpha = 0,872$ ) merupakan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini, Hasil uji *Pearson* menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan *work engagement* ( $r = 0,288$  ;  $p = 0,005$ ) yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi pula *work engagement*. Berlaku sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional maka akan semakin rendah pula *work engagement*-nya.

**Kata Kunci :** Kecerdasan Emosional, *Work Engagement*, Pemadam Kebakaran

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan data dari *American Psychological Association* atau APA, pekerjaan beresiko tinggi ditandai dengan tingginya intensitas individu bekerja dalam lingkungan kerja yang berbahaya. Sementara itu, menurut *International Labour Organization*, pekerjaan yang menimbulkan risiko kerja tertentu dan bergerak di bidang kegawatdaruratan tergolong sebagai pekerjaan yang berbahaya.

*American Psychological Association* atau APA menyebutkan beberapa pekerjaan yang tergolong sebagai pekerjaan beresiko tinggi karena lingkungan kerjanya yang berbahaya di antaranya adalah 1) Pekerjaan yang bergerak di bidang pertanian dan kehutanan seperti penebangan dan penangkapan ikan, 2) Pekerjaan yang bergerak di bidang konstruksi, termasuk pembangunan kembali pasca bencana, 3) Pekerjaan yang bergerak di bidang tanggap kedaruratan (*emergency response*), seperti pemadam kebakaran dan polisi, 4) Pekerjaan yang bergerak di bidang kesehatan, 5) Pekerjaan yang bergerak di bidang manufaktur seperti penyulingan dan pengeboran, 6) Pekerjaan yang berada dalam lingkup militer, 7) Pekerjaan yang bergerak di bidang pertambangan, 8) Pekerjaan yang bergerak di bidang pelayanan karena rentan mengalami tindakan kriminal dan kekerasan, 9) Pekerjaan yang bergerak di bidang transportasi

Seorang petugas pemadam kebakaran harus berurusan setiap hari dengan tekanan besar, termasuk misi yang mengancam jiwa, paparan trauma emosional dan fisik, kondisi cuaca buruk (panas, dingin, dan kebisingan) dan bahan berbahaya. Petugas pemadam kebakaran juga memiliki risiko kecelakaan yang tinggi jika tidak melakukan pekerjaannya dengan hati-hati. Kemudian, petugas pemadam kebakaran harus selalu siap dipanggil kapan saja jika terjadi kebakaran (Kusuma, 2020). Tuntutan pada setiap petugas pemadam kebakaran adalah agar selalu menyelesaikan tugasnya secara maksimal dengan selalu menjaga kesiapan mental dan fisik ketika kebakaran terjadi (Sari & Febriyanto, 2019). Oleh karena itu, pekerjaan sebagai aktor pemadam kebakaran adalah termasuk pekerjaan dimana petugasnya berisiko tinggi untuk mengalami *burn out*, risiko cedera gangguan psikologis, fisik atau bahkan bisa kehilangan nyawa (Sianturi dkk., 2021). Pemadam kebakaran bagian dari jenis pekerjaan *rescue workers* yang menyelamatkan orang dari bahaya dan bencana (Sinval dkk., 2018). Pemadam kebakaran merupakan pekerjaan yang keras yang berisiko membahayakan pekerja secara fisik maupun secara emosional (Próchniak, 2014; Tommasi dkk., 2021). Pekerjaan petugas pemadam kebakaran juga rentan terhadap luka moral. Luka moral ini bisa saja timbul karena rasa bersalah ketika pekerjaan tidak terlaksana dengan baik sehingga dapat merugikan berbagai pihak (Papazoglou & Chopko, 2017)

Dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan Kota Yogyakarta merupakan lembaga penanggulangan bencana yang bertanggung jawab kepada walikota, Penanggulangan bahaya kebakaran di kota Yogyakarta secara prinsipil institusi

(kelembagaan) yang bertanggung jawab adalah DPK-PB Kota Yogyakarta. Hal ini berdasarkan peraturan daerah no 9 tahun 2008 tentang pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja DPK-PB Kota Yogyakarta. Pola operasional pelayanan penanggulangan bahaya kebakaran kota Yogyakarta tidak hanya pada penanggulangan tetapi juga penyuluhan dan pelatihan baik terhadap instansi maupun masyarakat umum.

Di dalam dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Yogyakarta diharuskan memiliki petugas yang tanggap dan cekatan. Petugas harus mampu menilai situasi yang berubah dengan cepat dan membuat keputusan yang tepat dalam hitungan detik. Kemampuan untuk berpikir kritis dan membuat keputusan yang tepat di bawah tekanan adalah kompetensi kunci dalam meminimalkan risiko dan meningkatkan keselamatan baik bagi anggota tim maupun masyarakat. Penelitian oleh Bakker dan Leiter. (2010) menunjukkan bahwa kemampuan untuk mengambil keputusan yang tepat di bawah tekanan meningkatkan dedikasi dalam keterlibatan kerja. Dalam konteks pemadam kebakaran, ketika petugas merasa mampu mengambil keputusan yang tepat, mereka akan lebih terlibat dan berkomitmen dalam pekerjaannya. Dedikasi ini memainkan peran penting dalam meningkatkan keterlibatan kerja secara keseluruhan, karena petugas merasa bahwa mereka berkontribusi secara signifikan terhadap keselamatan dan keberhasilan tim. Dedikasi yang rendah mengakibatkan kurangnya motivasi dalam memberikan pelayanan terbaik. Petugas pemadam kebakaran yang tidak merasa terikat secara emosional dengan pekerjaannya cenderung melakukan tugas secara minimalis, tidak dapat bertindak secara proaktif dalam situasi darurat, mereka mungkin

melakukan apa yang diperlukan secara dasar tanpa menunjukkan inisiatif untuk mengambil langkah ekstra yang dapat menyelamatkan nyawa atau mengurangi kerugian.

Menurut Bakker dkk (2011), dedikasi yang rendah dapat mengurangi kualitas kerja, terutama pada sektor pelayanan publik yang membutuhkan komitmen tinggi. Dalam konteks pemadam kebakaran, hal ini bisa berarti perencanaan yang kurang matang dalam operasi penyelamatan atau penanganan kebakaran yang tidak optimal. Dedikasi yang rendah juga dapat berdampak pada keselamatan, baik bagi petugas itu sendiri maupun bagi rekan satu tim dan korban. Petugas pemadam kebakaran yang tidak sepenuhnya terlibat secara emosional dalam pekerjaannya mungkin kurang memperhatikan protokol keselamatan, tidak berkolaborasi dengan baik dalam tim, atau bahkan menyepelekan risiko yang ada. Schaufeli dkk (2019) menekankan bahwa dedikasi yang rendah sering kali dihubungkan dengan pengabaian terhadap prosedur keselamatan, yang pada akhirnya meningkatkan risiko kecelakaan kerja. Dalam situasi darurat, di mana setiap keputusan dan tindakan sangat krusial, petugas yang tidak fokus atau tidak merasa terikat dengan tugasnya berpotensi membuat keputusan yang bisa berakibat fatal, baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain.

Pengambilan keputusan yang tepat saat mengalami tekanan juga berkaitan erat dengan *absorption*, yang mana pemadam kebakaran benar-benar tenggelam dalam tugasnya. Ketika petugas memiliki keterampilan pengambilan keputusan yang baik, mereka lebih cenderung merasa percaya diri dan sepenuhnya terfokus pada tugas mereka, yang pada akhirnya meningkatkan keterlibatan kerja (Tuckey dkk., 2019).

Sebaliknya petugas pemadam kebakaran yang memiliki tingkat absorption yang rendah dapat memengaruhi kemampuan petugas untuk menganalisis situasi secara cepat dan tepat. Dalam situasi kebakaran, di mana setiap detik sangat berharga, keputusan yang lambat atau salah bisa berdampak serius terhadap keselamatan diri, rekan kerja, dan korban.

Pekerjaan pemadam kebakaran juga sering kali melibatkan stres yang tinggi dan paparan situasi berbahaya, yang dapat menyebabkan kelelahan fisik dan emosional. Oleh karena itu, manajemen stres adalah kompetensi penting yang harus dimiliki oleh setiap petugas pemadam kebakaran. Mereka harus mampu mengelola stres dan menjaga keseimbangan emosional untuk tetap fokus dan efisien dalam situasi darurat. Kemampuan untuk mengelola stres berhubungan dengan *vigor* (semangat) dalam keterlibatan kerja. Semangat berpengaruh pada keterlibatan kerja yang mencerminkan energi dan ketahanan seseorang dalam menghadapi situasi sulit. Pemadam kebakaran yang mampu mengatasi stres dengan baik cenderung memiliki tingkat energi yang lebih tinggi dan lebih termotivasi untuk terlibat penuh dalam setiap tugas mereka (Costa dkk., 2021). Studi oleh Leiter dkk. (2018) menunjukkan bahwa kemampuan individu untuk mengelola stres berperan penting dalam meningkatkan vigor, yang merupakan salah satu dimensi utama dari keterlibatan kerja. *Vigor* mengacu pada tingkat energi dan ketahanan individu dalam menghadapi tugas-tugas yang berat. Ketika petugas pemadam kebakaran memiliki kompetensi manajemen stres yang baik, mereka lebih cenderung merasa bertenaga dan terlibat penuh dalam pekerjaannya.

Menurut Bakker dan Demerouti (2008), *vigor* yang rendah sering kali dihubungkan dengan penurunan kinerja fisik dan mental, terutama dalam profesi yang menuntut tenaga seperti pemadam kebakaran. Akibatnya, petugas mungkin mengalami kesulitan dalam menjaga stamina dan menghadapi beban kerja yang berat dalam waktu yang panjang. *Vigor* yang rendah juga berhubungan erat dengan peningkatan risiko *burnout* atau kelelahan emosional yang berkepanjangan. *Burnout* dapat timbul saat petugas merasa kelelahan secara fisik dan mental, yang membuat mereka kehilangan semangat untuk bekerja. *Burnout* ini tidak hanya mengurangi produktivitas, tetapi juga meningkatkan risiko kecelakaan karena kurangnya perhatian dan konsentrasi. Studi oleh Montgomery dkk (2021) menemukan bahwa rendahnya *vigor* merupakan salah satu faktor utama yang memicu *burnout*, terutama di kalangan pekerja sektor publik yang menghadapi tugas-tugas berisiko tinggi dan penuh tekanan, seperti pemadam kebakaran. *Burnout* yang diderita petugas tidak hanya berdampak pada individu tersebut tetapi juga pada tim, karena petugas yang *burnout* cenderung tidak dapat berfungsi secara optimal.

Permasalahan yang masih sering terjadi pada seorang petugas pemadam kebakaran ialah seringkali dihadapkan dengan berbagai macam tantangan. Hal tersebut terbukti pada wawancara awal yang peneliti lakukan dengan beberapa pemadam kebakaran yang mana menunjukkan bahwa dalam proses pemadaman, seringkali terjadi kecelakaan kecil, seperti menginjak paku, terkena pecahan kaca, tersengat air panas, dan terjatuh. Kemudian, responden menjelaskan bahwa ketika berada di lapangan, pada beberapa kejadian, pemadam kebakaran sering bermasalah

dengan aparat kepolisian dan warga. Hal ini terjadi terutama bila tim pemadam datang terlambat di lokasi. Pemadam kebakaran juga terlibat dalam evakuasi korban kebakaran dan tidak jarang dalam proses evakuasi tersebut mengalami kegagalan dimana korban tidak selamat dan meninggalkan duka hingga trauma bagi petugas pemadam kebakaran. Peristiwa tersebut tentunya juga dapat menimbulkan suatu dampak psikologis bagi para petugas pemadam kebakaran.

Tingginya resiko pekerjaan sebagai petugas pemadam kebakaran menjadikan hal ini petugas sebagai topik yang penting untuk dibahas. Petugas pemadam kebakaran harus memiliki jiwa kerelawanan dalam melakukan pekerjaannya karena meskipun petugas pemadam kebakaran tidak setiap saat bertugas, mereka harus selalu siaga 24 jam untuk ditugaskan saat ada yang membutuhkan pertolongan. Jiwa kerelawanan yang dimiliki oleh petugas menunjukkan keterikatan dan keterlibatan (*engaged*) petugas dengan pekerjaannya. Tingginya beban pekerjaan yang harus ditanggung oleh petugas pemadam kebakaran dapat mempengaruhi tingkat kinerja yang tidak optimal sebagai akibat kelelahan secara fisik dan emosional yang nantinya akan memberikan dampak pula pada *work engagement* petugas pemadam kebakaran. Bakker dkk. (2011) menjelaskan bahwa pekerja yang *engaged* akan menunjukkan sikap yang positif dan tingkat produktivitas yang tinggi serta menciptakan umpan balik yang positif terhadap dirinya dalam hal penghargaan, pengakuan dan kesuksesan. Selanjutnya, orang yang *engaged* juga akan menikmati setiap pekerjaan dan bagi mereka pekerjaan itu adalah hal yang menyenangkan (Bakker dkk., 2011). Engagement sering dikonotasikan sebagai keterlibatan (*involvement*), komitmen (*commitment*), semangat (*passion*),

antusiasme (*enthusiasm*), keintiman (*absorption*), fokus pada usaha (*focused effort*), dan energi (*energy*) (Bakker & Leiter, 2010). Schaufeli dkk. (2002) menjelaskan bahwa *work engagement* merupakan suatu keadaan motivasional yang positif, adanya pemenuhan diri dan pemikiran yang selalu terhubung dengan pekerjaan.

Oleh karena itu, dalam konteks ini, mendukung keterlibatan bagi personel pemadam kebakaran menjadi keharusan dalam mempertahankan hasil kinerja pekerjaan yang positif. Keterlibatan (*engagement*) merupakan salah satu indikator untuk melihat baik dan buruknya kinerja pegawai (Steven & Prihatsanti, 2017). Schaufeli dkk. (dalam Bakker dan Leiter, 2010) menyampaikan bahwa *work engagement* merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan, dimana individu memiliki pemikiran positif yang ditunjukkan dengan energi, dedikasi, dan penghayatan tinggi terhadap pekerjaannya. Faktor keterlibatan kerja merupakan indikator seseorang yang memiliki ikatan emosional dengan pekerjaannya, mampu berpartisipasi aktif dan menganggap bahwa pekerjaan yang dijalankan merupakan bagian penting dalam kehidupannya (Faslah, 2010). *Work engagement* didefinisikan sebagai kondisi pekerja yang tidak lagi merasakan kelelahan saat melaksanakan bermacam-macam tuntutan pekerjaan dan terlarut dalam kerjanya karena merasa pekerjaan merupakan suatu *challenge* yang harus diselesaikan dengan maksimal (Wardani & Werinussa, 2021). Lebih lanjut, Schaufeli dkk. (2019) menyampaikan bahwa *work engagement* merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan, dimana individu memiliki pemikiran positif yang ditunjukkan dengan energi (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan penghayatan tinggi terhadap pekerjaannya (*absorption*).

Pentingnya *work engagement* ini adalah karena *work engagement* berkaitan dengan kemampuan kerja (Airila dkk., 2012; Tomietto dkk., 2019). *Work engagement* ini akan membuat pekerja memiliki inisiatif kerja dan mendorong performa kerja yang baik (Lisbona dkk., 2018).

Pekerja yang terikat dengan pekerjaan mereka cenderung merasa bahagia akan pekerjaan mereka dan tertarik untuk terus menerus menghabiskan waktu mereka untuk bekerja, dimana dengan hal ini akan meningkatkan kinerja organisasi (Goyal & Patwardhan, 2021). *Work engagement* mencerminkan keterampilan seseorang dalam mengaplikasikan kemampuan maksimal untuk menyelesaikan tantangan, berinteraksi secara efektif dengan rekan kerja dan menghasilkan ide-ide inovatif. Bagaimana seseorang menanggapi kebijakan, cara kerja, struktur organisasi dan gaya manajemen dapat berdampak pada kemungkinan mereka untuk merasakan keterlibatan dalam pekerjaan. Selanjutnya, *work engagement* mendorong karyawan melakukan pekerjaan sebaik mungkin dan bahkan melakukan pekerjaan melebihi tuntutan yang diberikan oleh perusahaan (Angelia & Astiti, 2020). Oleh karena, suatu lembaga atau perusahaan tidak hanya mencari karyawan yang punya keterampilan yang baik, namun juga yang tak kalah penting adalah mencari karyawan yang mampu proaktif dan partisipatif terhadap pekerjaan (Santoso & Jatmika, 2017).

*Work engagement* pekerja ini ada bukan dikarenakan keinginan untuk menerima imbal jasa seperti pemberian kompensasi serta keinginan dapat promosi, namun karena mereka seutuhnya peduli pada lembaga dimana mereka bekerja (Askacita, 2023). Maka, *work engagement* ini merupakan sesuatu yang harus dimiliki

oleh pemadam kebakaran yang memiliki resiko stress yang tinggi terhadap pekerjaan. Petugas pemadam kebakaran yang memiliki tingkat *work engagement* yang tinggi cenderung lebih berdedikasi terhadap tugas-tugas mereka, merasa terlibat secara emosional dan kognitif, serta memiliki motivasi yang kuat untuk memberikan kontribusi yang maksimal. Sebagaimana Little & Little, (2006) menyatakan bahwa tingkat *work engagement* yang tinggi dapat memberikan kinerja yang jauh lebih maksimal, kepuasan kerja yang lebih tinggi dan dampak positif pada kesejahteraan psikologis petugas. Hal ini dikarenakan makin tinggi level *work engagement* pemadam kebakaran akan makin tinggi juga tingkat pengabdian terhadap organisasi dan masyarakat petugas tersebut (Hariq & Mulyani, 2021). Sehingga *work engagement* dapat menekan tingkat pengunduran dari pekerjaan karena stress, *burnout*, bosan, dan berbagai faktor lainnya (Laksono & Wardoyo, 2019). Sebagaimana Juliani & Sari, (2022) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *engagement* pegawai pemadam kebakaran dan penyelamatan dengan kinerja pegawai tersebut sebesar 0,894.

Berdasarkan hasil wawancara di awal, sangat jelas sekali bahwa pemadam kebakaran selalu dihadapkan pada tantangan fisik dan mental ketika melakukan pekerjaannya. Akan tetapi permasalahan tersebut tidak lantas mempengaruhi *engagement* yang ada. Tingkat *work engagement* Petugas Pemadam Kebakaran Kota Yogyakarta masih tergolong baik. Hasil studi pendahuluan lanjutan oleh peneliti menunjukkan bahwa 35 petugas menyatakan akan tetap bekerja secara profesional meskipun tantangan atau resiko menjadi petugas pemadam sangat besar.

rofesionalisme tersebut ditunjukkan dengan tetap menjalankan tugas sesuai prosedur, menjaga fokus dan tanggung jawab saat bekerja, tetap sigap dalam menangani situasi darurat, serta berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat meskipun berada dalam kondisi yang penuh tekanan. Selain itu 20 petugas juga menyatakan tidak akan berganti profesi meskipun terdapat tawaran pekerjaan di tempat lain. Hal tersebut dikarenakan menjadi seorang pemadam kebakaran merupakan pekerjaan mulia. Temuan peneliti sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinval (2018) bahwa keterikatan kerja karyawan pada jenis pekerjaan "*rescue workers*" disimpulkan bahwa keterikatan kerja pada petugas pemadam kebakaran lebih tinggi dibandingkan polisi dan perawat. Nufus dan Mubarak (2022) juga menjelaskan bahwa petugas damkar Kota Bandung mempunyai keterikatan yang tinggi terhadap pekerjaan dimana hal tersebut dikarenakan motivasi yang tinggi yang dimiliki petugas dalam melakukan peran pekerjaannya sehingga para petugas membawa diri mereka sepenuhnya ke dalam peran pekerjaan mereka dan penuh perhatian baik secara kognitif, emosional, dan energik secara fisik di lingkungan pekerjaannya. Namun, terkadang proses pemadaman kebakaran di Kota Bandung masih belum optimal dikarenakan beberapa permasalahan umum masih sering dijumpai terkait dengan petugas pemadam kebakaran yaitu 1) kurangnya sumber daya manusia atau tenaga pemadam kebakaran; 2) kurangnya pos pemadam kebakaran; 3) kurangnya jaminan ketenagakerjaan bagi petugas pemadam kebakaran. Maka dari itu diharapkan individu atau personil pemadam kebakaran dapat menjaga atau mengelola diri, waktu, efektifitas kerja, keseimbangan kerja dan pribadi agar dapat menjaga motivasi kerja.

Meskipun tingkat *engagement* pemadam kebakaran baik, terdapat persoalan lain yaitu terkait dengan dampak daripada pekerjaan pemadam kebakaran yang menguras fisik dan emosional. Sebanyak 16 petugas dalam kuesioner pendahuluan menyatakan mengalami kelelahan fisik dan emosional. Akibat dari kelelahan fisik ini, petugas pemadam kebakaran dapat mengalami penurunan kemampuan kognitif dan penurunan kinerja. Menurut Berg dkk (2020), kelelahan fisik pada petugas pemadam kebakaran meningkatkan risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan serta memperburuk kemampuan mereka untuk mengatasi situasi darurat secara efektif. Kondisi ini memperburuk stres kerja karena petugas merasa tidak mampu sepenuhnya menghadapi tantangan yang ada, sehingga meningkatkan frustrasi dan ketegangan psikologis. Maslach, dkk (2021) menemukan bahwa petugas pemadam kebakaran yang mengalami kelelahan emosional lebih mungkin merasakan ketidakpuasan kerja, penurunan keterlibatan, dan peningkatan perasaan terisolasi. Kondisi tersebut muncul ketika menghadapi kasus atau kejadian kebakaran yang tergolong susah untuk diatasi. Sehingga menyebabkan perasaan kecewa atau trauma. Namun demikian hal tersebut tidak lantas mengganggu kinerja daripada petugas pemadam kebakaran.

Permasalahan dan kondisi di atas cukup menggambarkan bahwa kecerdasan emosional menjadi salah satu faktor penting bagi petugas untuk menunjukkan kemampuan bekerja secara cerdas yang mana membutuhkan komitmen yang tinggi, antusias dalam menjalankan pekerjaan, focus yang baik, dan berdedikasi tinggi. Hal tersebut dibuktikan oleh penelitian Bhullar dan Schutte (2020) ,bahwa kecerdasan emosional bermanfaat dalam pengelolaan emosi negatif, seperti kecemasan dan

ketakutan, yang sering kali muncul dalam situasi berisiko. Hal ini memungkinkan mereka untuk tetap fokus dan terlibat secara aktif dalam pekerjaan mereka. Mereka juga memiliki kemampuan yang lebih baik dalam membangun hubungan interpersonal yang positif dengan rekan kerja, yang merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan *work engagement*.

Kecerdasan emosional mengarah pada keterampilan dalam mengenali dan memahami perasaan pribadi serta perasaan orang, kemampuan dalam memberikan motivasi pada diri sendiri serta dalam hubungan atau kaitannya dengan orang lain (Goleman, 2009). Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain (Goleman, 2009). Goleman, Boyatzis & McKee (2002) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terdiri dari mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain. Sementara Girsang & Syahrial (2021) juga mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional lebih mengarah pada keahlian dalam mengenali dan memahami perasaan pribadi serta perasaan orang, kemampuan dalam memberikan motivasi pada diri sendiri serta dalam hubungan atau kaitannya dengan orang lain.

Goleman dkk (2017) menjelaskan bahwa suasana hati yang positif dapat menyebabkan peningkatan kinerja di berbagai tingkat organisasi. Sebaliknya, apabila individu memiliki suasana hati yang negatif seperti dipenuhi kesedihan, kecemasan,

atau ketakutan maka dapat menyebabkan penurunan performansi kerja dan peningkatan *turnover* bagi organisasi. Karyawan dengan suasana hati yang baik akan mampu mentolerir ketidaknyamanan di tempat kerja, menjadi lebih percaya diri, mampu bertahan dalam kondisi yang menantang, dan tidak mengeluh terhadap hambatan dari pihak manajemen di tempat kerja (Ones dkk., 2018). Serupa dengan pernyataan tersebut, hasil riset oleh Waani dkk, (2022) mengemukakan bahwa ketika anggota organisasi lebih banyak merasakan efek positif daripada efek negatif maka akan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja, artinya pegawai tersebut akan berkemungkinan besar dapat memberikan kepuasan bagi dirinya dalam bekerja, mereka akan bekerja mencurahkan daya upaya dengan senang hati untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga tercapai peningkatan

Individu membutuhkan kemampuan untuk mengelola emosi dengan baik agar dapat menciptakan suasana hati yang positif. Kemampuan individu untuk mengelola emosi dan mengatur suasana hati bergantung pada kecerdasan emosional yang dimiliki (Sharma & Sehwat, 2014). Kecerdasan emosional merupakan alasan seseorang memiliki kemampuan untuk mengubah suasana hati dari negatif menjadi positif (Suyanti & Sahudiyono, 2020). Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik dapat mendorong peningkatan kinerja karena mampu beradaptasi dengan perubahan situasi, mengendalikan emosi agar tidak menghalangi pikiran rasional, menyelesaikan konflik dengan efektif, berempati dengan rekan kerja, mengatasi stress, bersikap tenang meski berada di bawah tekanan, dan tetap optimis mencapai tujuan (Robbins & Judge, 2021; Sharma & Sehwat, 2014). Studi mengenai kecerdasan emosional di

tempat kerja pernah diteliti dalam berbagai konteks, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional merupakan salah satu predisposisi yang memiliki keutamaan dalam pengembangan perusahaan dan kinerja karyawan. Seperti halnya studi yang dilakukan oleh Naseem (2018) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional dapat mengatasi stress kerja karena memungkinkan seseorang mengelola emosinya dengan baik, seperti dapat memunculkan rasa puas dengan kehidupan, kebahagiaan, dan mengeksplorasi ide-ide inovatif untuk menyelesaikan permasalahan. Oleh karena itu, kecerdasan emosional akan membantu pekerja untuk lebih mudah dalam mencapai tujuannya (Qadar dkk., 2014) karena kecerdasan emosional berkaitan dengan kreatifitas dari pekerja (Jafri dkk., 2016) dan mudah mengatasi permasalahan dalam bekerja (Siddiqui & Hassan, 2013).

Penelitian ini memiliki tujuan mengungkapkan hubungan antara kecerdasan emosional dan *work engagement* dengan subyek penelitian petugas pemadam kebakaran. Penelitian ini berbeda dibandingkan penelitian lainya karena dilakukan pada subyek dengan resiko pekerjaan yang tinggi. Penelitian ini dilakukan di daerah Yogyakarta dan dengan petugas pemadam kebakaran sebagai sumber informasi. Kondisi lapangan di daerah Yogyakarta akan sangat berbeda dibandingkan kondisi lapangan di daerah lain pada penelitian-penelitian lainnya. Penelitian yang membahas tentang hubungan kecerdasan emosional dan *work engagement* pada petugas pemadam kebakaran juga tidak banyak ditemukan. Pentingnya memahami hubungan kecerdasan emosional dan *work engagement* adalah untuk merumuskan strategi-strategi pengembangan diri yang lebih terarah untuk meningkatkan kecerdasan emosional dan

*work engagement* petugas, sehingga mereka dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas-tugas krusial dan tetap menjaga kesehatan pribadi seorang pemadam dalam menghadapi tekanan pekerjaan sehari-hari. Peneliti sangat berharap bahwa hasil dari penelitian ini bisa memberi kontribusi terhadap peningkatan kinerja petugas pemadam kebakaran dalam melaksanakan pekerjaannya.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yakni “apakah ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan *work engagement* pada petugas Pemadam Kebakaran Kota Yogyakarta?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Sementara itu, berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah “menganalisis ada atau tidaknya hubungan antara kecerdasan emosional dengan *work engagement* pada petugas pemadam kebakaran Kota Yogyakarta”.

### **D. Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini bisa memberi manfaat pada berbagai aspek yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari studi ini bisa memberi sumbangsih pada perkembangan dan kemajuan ilmu psikologi, terkhusus pada bidang psikologi organisasi dan industri.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintahan untuk membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kecerdasan emosional petugas pemadam kebakaran.
- b.** Diharapkan penelitian ini juga dapat berguna bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan agar dapat mendorong dan memberikan suatu lingkungan kerja yang positif yang nantinya dapat membuat petugas pemadam kebakaran selalu memiliki emosi yang positif serta dapat berdampak pada kinerja yang maksimal