

Bab I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang berbentuk kepulauan yang membentang dari kota Sabang di ujung barat sampai kota Merauke di ujung timur dan membujur dari pulau Miangas di utara sampai pulau Rote di selatan. Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Untuk menghubungkan satu ke daerah lainnya dapat menggunakan berbagai alat transportasi salah satunya adalah transportasi udara atau pesawat terbang. Pesawat terbang menjadi moda transportasi yang paling aman dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Meskipun punya catatan kecelakaan, pesawat terbang dikatakan paling aman karena angkanya kecelakaannya paling kecil dibandingkan dengan jenis kendaraan lain (*American Departement of Transportations, 2015*). Keamanan transportasi udara harus dijunjung tinggi atau diimbangi dengan inovasi teknologi dan sumber daya manusia yang mumpuni supaya dapat bekerja secara maksimal.

Pergerakan lalu lintas udara yang padat menuntut sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam jasa transportasi udara untuk mampu bekerja dibawah tekanan. Salah satu sumber daya manusia tersebut adalah petugas pemandu lalu lintas udara atau yang biasa disebut dengan *Air Traffic Controller (ATC)*. *Air Traffic Controller* adalah seorang pengatur lalu lintas udara yang bekerja dari menara pengawas penerbangan dan bertugas mengatur pergerakan pesawat dari keberangkatan sampai kedatangan. *Air Traffic Controller* merupakan pekerjaan yang memiliki tingkat stres kerja yang signifikan karena beban tanggung jawab dari pekerjaan ini sangat tinggi sebab berhubungan langsung dengan keselamatan penumpang pesawat dan awak kabin pesawat. *Air Traffic Controller* dituntut untuk mampu mengambil keputusan secara cepat, tepat, dan terukur serta selalu berpedoman pada standar minimal keselamatan dan ketentuan - ketentuan yang berlaku agar pada saat melakukan aktivitas pemanduan lalu lintas udara bisa menjamin keselamatan, selalu mengedepankan sisi keamanan, tidak menemui hambatan apapun, dan bekerja secara efisien sampai pesawat tiba di bandara tujuan selanjutnya (Hadian, 2013).

Air Traffic Controller Indonesia bekerja di bawah naungan Perum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (AirNav Indonesia) yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di pelayanan navigasi penerbangan di Indonesia (*Annual Report AirNav, 2015*). Perum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia memiliki tanggung jawab

terhadap pelayanan lalu lintas penerbangan, informasi aeronautika, telekomunikasi penerbangan, informasi meteorologi penerbangan, dan informasi *search and rescue* (SAR). *Air Traffic Controller* dituntut bekerja secara sempurna dalam memberikan pelayanan navigasi udara. Menurut Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil bagian 170 tugas dari *Air Traffic Controller* meliputi mencegah tabrakan pesawat, mempercepat dan mempertahankan pergerakan pesawat, memberi saran dan informasi yang berguna bagi keselamatan dan efisiensi lalu lintas serta memberitahukan kepada pihak berwenang terhadap pencarian atau evakuasi terhadap kecelakaan udara yang terjadi.

Efikasi diri adalah keyakinan tentang kapasitas diri seseorang untuk melakukan tugas atau kegiatan yang diperintahkan untuk mencapai hasil tertentu (Bandura dalam Ghufron dan Risnawati, 2010). Menurut Bandura, efikasi diri merupakan gambaran emosional dari kapasitas diri seseorang yang bersifat insidental yang berarti setiap orang memiliki cara yang khas dalam menghadapi berbagai keadaan. Artinya, setiap orang mampu mengevaluasi kapasitas diri, kemungkinan, dan kecenderungan yang ada dalam dirinya yang kemudian digabungkan dengan permintaan ekologis, sehingga kelangsungan hidup tidak sepenuhnya mencerminkan kapasitas diri individu yang bersangkutan. Efikasi diri tidak sama dengan keinginan atau standar. Hal ini dikarenakan keyakinan mengilustrasikan sesuatu yang sempurna yang harus diraih, sedangkan kelayakan diri menjelaskan pada evaluasi tentang kemampuan seseorang. Efikasi diri merupakan prioritas yang lebih tinggi daripada kapasitas nyata mengingat fakta bahwa efek samping dari penilaian diri akan mempengaruhi perspektif, tanggapan yang bersemangat, dan perilaku individu. Efikasi diri mempengaruhi kapasitas seseorang untuk melakukan pekerjaan dan mencapai tujuannya. (Pajares dan Schunk dalam Perrin, 2002). Efikasi diri merupakan penilaian pada diri seseorang tentang seberapa besar kapasitas dirinya untuk menuntaskan tugas dengan harapan dapat mencapai hasil yang sudah ditentukan.

Suatu kecelakaan penerbangan salah satunya dapat disebabkan oleh kesalahan manusia yang dipicu oleh tugas atau pekerjaan yang membosankan dan beban kerja yang berlebihan (Wiegman dan Shappel, 2009). Beban kerja dapat berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan. Menjadi *Air Traffic Controller* harus siap yang memiliki beban kerja yang tinggi. Beban kerja tersebut dapat berupa fisik atau mental. Idealnya seorang *Air Traffic Controller* bekerja selama 7 jam per hari dengan rincian setiap 2 jam setelah melakukan pemanduan lalu lintas udara kemudian diselingi dengan waktu istirahat selama 45 - 60 menit serta diatur penjadwalan hari kerja masuk 3 hari dan libur 2 hari. Tidak jarang seorang *Air Traffic Controller* dapat bekerja melebihi jam kerja yang sudah

ditetapkan karena berbagai hal (Prokal, 2014). Beban kerja yang diterima harus sesuai dengan kapasitas atau batasan diri yang dimiliki karyawan. Beban kerja dapat digolongkan menjadi beban kerja fisik dan beban kerja mental. Beban kerja fisik adalah pekerjaan atau aktivitas dengan mengedepankan kekuatan fisik atau daya tahan maksimal tubuh manusia sedangkan beban kerja mental adalah pekerjaan atau aktivitas yang mengedepankan pikiran atau akal logis manusia. Jika diperhatikan dari segi energi yang digunakan, kerja fisik sebenarnya akan menghabiskan energi yang lebih banyak apabila dibandingkan dengan kerja mental. Tetapi karena tuntutan tugas dan tanggung jawab, pada profesi ini kerja mental akan mengeluarkan energi lebih banyak dibandingkan dengan kerja fisik. Tanggung jawab yang dialami oleh operator *Air Traffic Controller* termasuk tanggung jawab secara mental atau psikologis karena pada saat menjalankan perannya operator *Air Traffic Controller* diharuskan untuk selalu dapat memiliki konsentrasi yang tinggi dalam mengawasi pergerakan pesawat di udara, duduk berhadapan dengan pancaran sinar layar monitor, dan melakukan pemanduan pesawat udara sehingga dapat tercipta keamanan serta kelancaran arus lalu lintas udara (Putri, *et al*, 2018).

Sistem kerja organisasi *Air Traffic Controller* memprioritaskan pada pengendalian lalu lintas udara (*airspace control*). Ukuran yang mempengaruhi tinggi atau rendahnya beban kerja yang diterima oleh *Air Traffic Controller* meliputi eksternal dan internal. Personel *Air Traffic Controller* memiliki otoritas terhadap *airspace* dan *ground control* (*Civil Aviation Safety Regulation 170, Air Traffic rules*). Wilayah udara (*air maneuvering area*) yang menjadi tanggung jawab personel *Air Traffic Controller* meliputi *aerodrome sector, instrument approach sector, dan transition control sector*. Wilayah darat (*ground maneuvering area*) yang menjadi tanggung jawab para controller adalah seluruh wilayah *airside* yang meliputi seluruh pergerakan di dalam area *apron, taxiway, runway, shoulders* dan pergerakan lainnya dalam wilayah bandar udara. Kewaspadaan, pengawasan, perencanaan, pengendalian, pemberian informasi dan perintah merupakan menjadi satu kesatuan tanggung jawab controller. Seluruh aktivitas individual tersebut diarahkan pada satu tujuan utama yaitu penghindaran terjadinya tabrakan (*collision*) dan tercapainya *safety* maksimum (*International Civil Aviation Organization Annex 11, Air Traffic Services*).

Air Traffic Controller memiliki beberapa aktivitas psikologis antara lain ketepatan pada saat mengambil keputusan, melakukan analisa yang cermat, dan pengetahuan tentang mengatur lalu lintas udara dalam melakukan pekerjaannya. Sesuai dengan hal tersebut, maka memerlukan sebuah pertimbangan dalam pemberian beban kerja. Beban kerja yang

tinggi merupakan petunjuk kuat bahwa hal itu dapat menyebabkan kesalahan manusia seperti tidak fokus pada apa yang sedang dikerjakan karena kurangnya atau menurunnya konsentrasi, keliru dalam mengucapkan kalimat karena tidak mampu mengingat, lalai karena daya ingat berkurang, dan kurang memperhatikan atau menghargai hal - hal kecil karena respon yang menurun. Kerumitan *standard operational procedure* (SOP) yang harus dijalankan, menemukan berbagai cara atau strategi dalam bekerja supaya berjalan secara efektif, dan tingginya kekuatan hukum yang berlaku menjadi suatu tuntutan dan tantangan secara psikologis bagi personel *Air Traffic Controller* (Blanken S. V, *et al*, 2010). Beban kerja personel *Air Traffic Controller* akan bertambah apabila terdapat masalah atau kerusakan pada sistem komunikasi, baik internal maupun eksternal.

Seorang yang tidak mengetahui bagaimana cara beradaptasi dengan stres kerja, pada umumnya akan menjauhkan diri atau secara psikologis akan menarik diri dari pekerjaannya (Woolfolk dalam Mangkunegara, 2009). Masalah yang muncul kemudian adalah tubuh tidak dapat membentuk kembali kekuatannya saat berhadapan atau menemui stres. Kondisi stres dalam jangka waktu lama dan disertai volume yang tinggi seperti ditandai dengan letih secara fisik, ketidakstabilan emosi, dan penurunan psikis bisa menyebabkan karyawan mengalami stres berat. Sesuai dengan uraian tersebut, sewajarnya stres kerja *Air Traffic Controller* dapat dihindari karena akan mempengaruhi kesehatan dan kinerjanya. Apabila lalu lintas udara semakin padat dan tidak diimbangi dengan jumlah *Air Traffic Controller* akan berpotensi menyebabkan personel *Air Traffic Controller* mengalami tekanan dan menimbulkan stres pada saat bekerja atau setelah selesai bekerja (Taufik, 2013).

Seorang *Air Traffic Controller* seharusnya memiliki tingkatan stres kerja yang minim atau rendah karena profesi ini memiliki resiko tinggi karena berhubungan langsung dengan keselamatan jiwa dan raga banyak orang yang menjadi tanggung jawab masing - masing personel *Air Traffic Controller* (Witjaksono dan Noviati, 2018). Stres berpeluang menjadi faktor yang memiliki tingkatan resiko tinggi pada kesehatan apabila stres yang muncul dikarenakan tidak seimbangnya antara beban pekerjaan yang harus dijalankan dengan kemampuan karyawan dalam menghadapi tuntutan tersebut. Kemampuan tersebut dapat berupa daya tahan tubuh atau kekuatan fisik, cara mengelola waktu supaya efektif, tinggi atau rendahnya kompetensi yang dimiliki, dan keunggulan karyawan (Costa G, 1995). Kelebihan stres adalah dapat menekan kemampuan diri untuk melakukan suatu tindakan yang lebih sehingga dapat mewujudkan pemahaman dan cara pandang yang aktual. Kekurangan stres adalah dapat menyebabkan rasa percaya diri menjadi turun,

bersikap antipati, mengalami kegusaran, dan guncangan batin sehingga akan menimbulkan gangguan kesehatan seperti pusing, perut terasa melilit, sulit tidur, bisul, hipertensi, penyakit jantung, dan stroke (Loura J, 2013).

Kinerja adalah catatan yang dihasilkan dari ukuran suatu pekerjaan tertentu yang diukur dalam waktu tertentu (Bernandi dan Rusell dalam Riani, 2011). Kinerja merupakan tingkat kesiapan tugas yang mengatur pekerjaan karyawan dan dalam pelaksanaan tersebut bisa dikatakan menjadi kemampuan karyawan atau sekelompok karyawan saat melakukan pekerjaannya atau idealnya berdasarkan pada kewajibannya dengan hasil yang sesuai yang telah ditentukan atasan (Byars dan Rue dalam Harsuko, 2011). Kinerja atau prestasi kerja merupakan tingkat kemampuan dan pemahaman seseorang terhadap tugas (pekerjaan) yang diberikan yang terlihat dari hasil pekerjaan tersebut (Byars dan Rue dalam Nasyadizi, *et al*, 2016 : 12). Kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai dengan peran karyawan per satuan waktu, biasanya per jam (Mangkunegara, 2014). Kinerja merupakan tingkatan seseorang yang sudah melaksanakan perannya sesuai dengan pedoman strategi organisasi untuk mencapai tujuan eksklusif yang berkaitan dengan peran perseorangan atau dengan menunjukkan keahlian yang relevan menurut organisasi (Harsuko, 2011).

Sesuatu hal yang berkaitan dengan dunia penerbangan atau aviasi termasuk pekerjaan dengan tanggung jawab besar dari segi keselamatan jiwa maupun biaya. Menjadi personel *Air Traffic Controller* berarti harus siap berhadapan dengan resiko pekerjaan yang tinggi karena berkaitan dengan keselamatan jiwa dan raga banyak orang yang menjadi tanggung jawab mereka. Personel *Air Traffic Controller* dituntut untuk bekerja secara *multitasking* antara lain harus dapat menguasai dan mengoperasikan sistem dengan detail, membuat perkiraan secara teliti, serta membuat keputusan dengan tepat dan cepat dalam mengatur pergerakan pesawat supaya tidak terjadi kecelakaan penerbangan. Selama waktu kerja berlangsung, personel *Air Traffic Controller* harus berkonsentrasi penuh. Tidak ada celah untuk melakukan sebuah kesalahan. Apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pedoman atau regulasi, maka akan menyebabkan terdegradasinya jaminan keselamatan penerbangan yang berarti bahwa tujuan daripada organisasi perusahaan tidak dapat diperoleh dengan maksimal.

B. Rumusan Masalah

Efikasi diri didefinisikan sebagai keyakinan bahwa seseorang bahkan menyelesaikan pekerjaan yang dimilikinya karena ia memiliki perilaku yang dibutuhkan oleh suatu pekerjaan (Schyns dan Sczesny, 2010). Beban kerja yang berlebihan akan

mempengaruhi keadaan fisik dan psikis karyawan (Nugraha *et al.*, 2018). Stres kerja adalah suatu kondisi dimana satu atau beberapa faktor di tempat kerja berinteraksi dengan pekerja sedemikian rupa sehingga mengganggu keseimbangan fisiologik dan psikologik (Niken, 2015 : 17). Kinerja merupakan efek setelah pekerjaan yang diselesaikan oleh seorang pada saat melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan tergantung pada kapasitas dan keterlibatan dengan pekerjaan (Hasibuan dalam Nasyadizi, *et al*, 2016 : 12). Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah terdapat pengaruh efikasi diri terhadap stres kerja?
2. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap stres kerja?
3. Apakah terdapat pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah terdapat pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja karyawan?
7. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan atau diuraikan diatas, tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh efikasi diri, beban kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan serta pengaruh mediasi stres kerja terhadap kinerja karyawan di Perum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1. Secara teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian yang akan mendatang dan memberikan sumbangan secara konseptual mengenai faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Secara praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis kepada divisi sumber daya manusia Perum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia dalam mengawasi dan mengelola kinerja karyawan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian tesis ini dibagi menjadi ke dalam 5 (lima) bab dengan tujuan untuk memudahkan pemahaman dan memberikan masing - masing gambaran secara keseluruhan, maka penulis menjelaskan ke dalam masing - masing bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan tentang definisi masing - masing variable penelitian, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, objek dan subjek data, metode sampling, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, pengujian instrumen, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang paparan data yang diperoleh dari hasil distribusi kuesioner penelitian, hasil analisis penghitungan data, dan deskripsi informasi.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, implikasi manajerial, dan keterbatasan penelitian beserta saran yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN