

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stres kerja merupakan suatu kondisi atau keadaan seseorang mengalami ketegangan akibat kondisi yang mempengaruhi dirinya (Oemar dan Gangga, 2017). Beehr dan Newman (1978) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan suatu keadaan yang timbul akibat interaksi antara manusia (pekerja) dengan pekerjaannya. NIOSH (1990) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan suatu respon fisik dan psikologis yang berbahaya yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, maupun kebutuhan dari pekerja tersebut. Stres kerja dapat berdampak pada penurunan kualitas dan kuantitas pekerja dalam melaksanakan tugasnya di lapangan.

Berdasarkan penelitian oleh Yu, Park dan Hyun (2021), faktor eksternal yang negatif dapat termanifestasi dalam berbagai bentuk stres yang terjadi pada diri pekerja. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa stres kerja dapat disebabkan oleh beberapa hal, yaitu pekerjaan yang tidak stabil, cuti tidak dibayar, dan kerja lembur. Stres kerja ini dapat diartikan dalam bentuk perilaku atau tindakan negatif yang dapat mempengaruhi tidak hanya keselamatan dan kesehatan pekerja namun juga bagi perusahaan. Salah satu bentuk tindakan negatif ini adalah tindakan tidak aman (*substandard practice*) di tempat kerja.

Substandard practice atau tindakan tidak aman merupakan tindakan menyimpang dari prinsip keselamatan yang dilakukan oleh pekerja yang dapat

memicu kecelakaan kerja. Salah satu bentuk tindakan tidak aman yaitu bekerja diluar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di tempat kerja. Menurut Arief dan Sunaryo (2020), SOP merupakan suatu panduan atau pedoman yang diperlukan untuk memastikan kegiatan operasional perusahaan berjalan dengan lancar. Penerapan SOP yang baik dapat menunjukkan konsistensi hasil kinerja, produk, dan proses pelayanan secara keseluruhan. SOP pada hakikatnya harus dapat mengurangi peluang kesalahan atau kelalaian dalam bekerja yang dapat menyebabkan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja (Utami, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri, Suroto dan Wahyuni (2017), ditemukan bahwa terdapat hubungan antara penerapan SOP dengan risiko kecelakaan kerja, yaitu semakin tingginya ketidakpatuhan SOP maka semakin tinggi pula risiko kecelakaan kerja yang terjadi. Pekerja yang patuh akan berperilaku aman ketika bekerja. Hal ini dapat menimalisir kejadian kecelakaan kerja.

Berdasarkan penelitian oleh Supit, Kawatu dan Engkeng (2020), ditemukan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dengan *substandard practice* pada pekerja operator boiler dan turbin di PJBS PLTU Amurang. Munculnya *substandard practice* dikarenakan adanya *stressor* dari dalam diri pekerja dan perasaan tidak aman dalam melakukan pekerjaan. Stres kerja yang terjadi secara terus-menerus dapat menyebabkan *burnout* pada pekerja yang dapat memicu tindakan tidak aman yang mengakibatkan kecelakaan kerja (Supit, Kawatu dan Engkeng, 2020). Farid, Jayanti dan Ekawati (2019) juga menyatakan adanya hubungan antara stres kerja dengan kecelakaan kerja pada pekerja konstruksi di

Kota Semarang. Stres kerja merupakan penyebab dasar dari terjadinya kecelakaan kerja yang dapat berpengaruh terhadap penyebab langsung dari kecelakaan kerja yaitu *substandard practice* dan *substandard condition*. Menurut Prahartiko, Soesetijo dan Yani (2019), stres kerja dapat mempengaruhi kondisi pekerja dimana stres yang dirasakan pekerja menyebabkan sulit berkonsentrasi sehingga tidak fokus dalam menyelesaikan pekerjaan yang berisiko pada kecelakaan kerja. Pekerja yang kurang berkonsentrasi dapat meningkatkan risiko yang membahayakan keselamatan (Santoso, Budiharti dan Haryanto, 2021). Menurut Clarke dan Cooper (2004), stres kerja memiliki dampak terhadap kecelakaan kerja karena meningkatkan kemungkinan kesalahan dan pelanggaran. Kesalahan dan pelanggaran sendiri merupakan bentuk tindakan tidak aman yang berkaitan dengan SOP. Kesalahan dan pelanggaran muncul sebagai akibat dari kondisi yang menghasilkan kesalahan, seperti kondisi mental berupa kecemasan akibat pekerjaan (*job anxiety*) dan faktor pendorong pelanggaran seperti tekanan waktu (*time pressure*).

Pengawasan merupakan suatu proses mengamati suatu pelaksanaan dari keseluruhan aktivitas organisasi untuk menjamin bahwa tugas tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya (Siagian, 2005). Menurut Novianus dan Setyawan (2019), pengawasan yang baik akan mendukung pelaksanaan kerja yang baik dan kontrol dari atasan akan membantu bawahan untuk bekerja secara lebih baik dan sesuai dengan SOP keselamatan. Pengawasan dilakukan untuk mengingatkan dan mendorong pekerja untuk selalu melakukan bekerja secara aman dan mematuhi SOP yang berlaku. Manajer sebagai

salah satu pemegang peran supervisi di tempat kerja berperan penting dalam proses pengawasan tersebut. Tindakan yang aman dalam bekerja dapat menghindarkan pekerja dari segala hal yang dapat menyebabkan kerugian dari pekerjaan yang dilakukan secara tidak aman, baik itu bagi dirinya sendiri, orang lain, maupun perusahaan.

Berdasarkan penelitian oleh Novianus dan Setyawan (2019) yang dilakukan terhadap Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) ditemukan bahwa pengawasan berhubungan secara signifikan dengan tindakan tidak aman dan pengawasan yang kurang akan meningkatkan risiko tindakan tidak aman sebesar 3,375 kali dibandingkan dengan pengawasan yang baik. Ginting *et al.* (2020) juga menemukan adanya hubungan antara pengawasan dengan tindakan tidak aman pada pekerja pengelasan. Pengawasan dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan pekerja untuk melaksanakan prosedur kerjanya dengan benar (Fahrudin, Jayanti dan Widjasena, 2018). Penelitian oleh Setiarsih, Setyaningsih dan Widjasena (2017) juga menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara pengawasan dengan *substandard practice* pada pekerja departemen *mechanical maintenance*. Bird, Germain dan Clark (1992) juga menyatakan bahwa pengawasan merupakan salah satu kunci dalam mencegah kecelakaan kerja akibat tindakan tidak aman.

Hoyos (1995) memaparkan bahwa 80-90% kecelakaan kerja disebabkan oleh kesalahan manusia (*human error*). Manusia merupakan salah satu unsur tertinggi yang menyebabkan kecelakaan kerja (Handari and Qolbi, 2021). Hal ini dinyatakan pula oleh Heinrich, Peterson dan Roos (1980) dimana penyebab kecelakaan kerja yang sering terjadi adalah tindakan tidak aman (*substandard practice*) sebesar 88%,

kondisi tidak aman (*substandard condition*) sebesar 10%, atau keduanya yang terjadi secara simultan.

Substandard practice adalah suatu tindakan yang merupakan deviasi dari praktik atau standar yang dapat diterima (Bird, Germain dan Clark, 1992). Reason (1997) mengemukakan bahwa *substandard practice* merupakan suatu tindakan seseorang yang dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan atau kecelakaan. Berdasarkan kedua definisi diatas dapat diketahui bahwa *substandard practice* merupakan tindakan seseorang yang berisiko terjadi kecelakaan kerja.

Kecelakaan kerja merupakan salah satu masalah keselamatan kerja yang terjadi di lingkungan kerja. Kecelakaan kerja dapat mempengaruhi kelangsungan perusahaan karena dampak atau kerugian yang ditimbulkan tidak hanya sekedar kerugian materi namun juga timbulnya korban jiwa. Kecelakaan kerja merupakan kejadian yang tidak terduga, tidak dikehendaki, dan dapat menyebabkan kerugian baik dari sisi jiwa maupun harta benda (Rahmawati and Hananingtyas, 2021).

International Labour Organization (ILO) pada tahun 2018 memperkirakan setiap tahunnya terdapat sekitar 2,78 pekerja meninggal dunia akibat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja dengan lebih dari 380.000 (13,7%) kematian tersebut disebabkan oleh kecelakaan kerja. ILO (2018) juga menyatakan bahwa kecelakaan kerja yang tidak fatal lebih banyak terjadi dari kecelakaan kerja yang fatal dengan perkiraan kejadian kecelakaan kerja yang tidak fatal terjadi pada 375 juta pekerja setiap tahunnya dan memiliki konsekuensi serius terhadap penghasilan pekerja tersebut.

Berdasarkan data oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, tercatat sepanjang tahun 2019 kasus kecelakaan kerja yang terjadi di Indonesia adalah sebanyak 77.295 kasus. Jumlah ini menurun apabila dibandingkan dengan kasus pada tahun 2018 yang berjumlah 173.105 kasus dan pada 2017 yang berjumlah 123.041 kasus (BPJS Ketenagakerjaan, 2019).

Maintenance, Repair, and Overhaul (MRO) merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan industri perawatan pesawat. Kebutuhan pelayanan MRO berjalan beriringan dengan berkembangnya dunia penerbangan. Per April 2022, jumlah penumpang pesawat domestik mencapai 3,8 juta orang dan 292,7 ribu orang untuk pesawat internasional (Badan Pusat Statistik, 2022). *Maintenance, Repair, and Overhaul* (MRO) merupakan hal yang krusial untuk memastikan keselamatan dan kualitas pelayanan dalam penerbangan.

1.2 Identifikasi Masalah

Maintenance, Repair, and Overhaul (MRO) Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *Aircraft Maintenance, Repair, and Overhaul* (MRO) pesawat terbang yang berlokasi di Tangerang, Indonesia. MRO Indonesia memiliki 20 dinas aktif, salah satunya adalah Dinas *Wide Body Base Maintenance* (kode dinas : TB). Unit TBX merupakan salah satu unit dalam dinas *Wide Body Base Maintenance* yang berada di Hangar 1 dan bertanggungjawab dalam menjalankan kegiatan *lettercheck*, yaitu proses pemeriksaan sistem pesawat secara periodik untuk pesawat berbadan lebar (*wide body*). Unit ini terdiri dari 6 kru yang bertugas, yaitu kru TBX-1, TBX-2, TBX-3, TBX-4, TBX-5, dan TBX-6.

Berdasarkan wawancara pendahulu yang dilaksanakan pada November 2021, salah satu manajer memaparkan bahwa unit TBX merupakan salah satu unit tersibuk dikarenakan *project* perawatan pesawat yang padat dari maskapai internasional dan manufaktur pesawat seperti Boeing 747 dan Boeing 777. Beberapa tawaran *project* harus diundur hingga tahun berikutnya atau bahkan ditolak karena melebihi kapasitas tenaga kerja dan waktu. Salah satu pekerja di unit TBX menyampaikan bahwa ia harus bekerja lembur demi mencapai target waktu diselesaikannya *project* perawatan pesawat. Hal ini dikarenakan adanya efisiensi jumlah tenaga kerja dengan tenggat waktu yang tidak berubah dari manufaktur terkait. Efisiensi jumlah tenaga kerja dilakukan dengan tidak mengganti pegawai yang telah pensiun dan memanfaatkan pekerja kontrak berjangka waktu pendek sehingga risiko kelebihan biaya dapat dihindari. Selama efisiensi jumlah tenaga kerja, beban kerja yang harus dipikul oleh satu pekerja meningkat sebanyak dua kali, sehingga beban kerja yang dijalani oleh satu pekerja saat ini adalah beban untuk dua pekerja. Pekerjaan yang tidak diselesaikan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan oleh manufaktur dapat menimbulkan kerugian tidak hanya bagi klien, namun juga bagi MRO Indonesia. Tekanan waktu tersebut mendorong pekerja untuk terlibat dalam pelanggaran, terutama berkaitan dengan jalan pintas yang membuat pekerjaan lebih mudah dan cepat. Kasus pekerja di atas menunjukkan bahwa persepsi tekanan yang mengancam dirinya dapat membuat pekerja mengesampingkan aspek keselamatan dalam bekerja. Tekanan yang dirasakan pekerja akibat tuntutan pekerjaan ini merupakan bentuk stres kerja yang

dapat memicu terjadinya pelanggaran terhadap SOP keselamatan oleh pekerja bersangkutan.

Berdasarkan data Investigasi *Maintenance Error Decision Aid* (MEDA) pada April 2021, ditemukan kejadian rendahnya pengawasan pada salah satu unit di Dinas TB yang berlokasi di Hangar 1 dimana manajer melakukan *clearance* terhadap *job card* yang tidak lengkap yang sebelumnya telah disusun oleh unit *planning*. *Job card* tersebut berisi pekerjaan *C Check* yang tidak disertai dengan informasi alat kerja. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam penggunaan alat oleh pekerja yang ditugaskan karena tidak ada spesifikasi alat yang seharusnya digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan. Kurangnya pengawasan tersebut dapat memicu terjadinya *substandard practice* oleh pekerja yang ditugaskan. Pekerja yang sedang ditugaskan dalam pekerjaan yang rumit atau spesifik harus memiliki *job card* untuk dapat meminjam alat kerja di *tool store*. Tanpa adanya spesifikasi tersebut, pekerja tidak bisa menggunakan alat kerja yang seharusnya digunakan dan pada akhirnya melanggar SOP keselamatan dengan menggunakan alat kerja yang tidak tepat. Hal ini dapat meningkatkan risiko kecelakaan kerja akibat tindakan tidak aman.

Penelitian Gupita (2016) menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara *personal factors* dengan kepatuhan terhadap SOP. Penelitian lainnya oleh Fahrudin, Jayanti dan Widjasena (2018) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara *job factor* dengan kepatuhan terhadap SOP. Tekanan yang dirasakan pekerja akibat tuntutan pekerjaan dan rendahnya pengawasan oleh manajer yang ditunjukkan dalam data investigasi MEDA dapat menimbulkan *substandard practice* sehingga

perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara *personal factors* (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja, stres kerja) dan *job factor* (pengawasan manajer) dengan kepatuhan terhadap SOP pada pekerja unit *Wide Body Base Maintenance* di MRO Indonesia.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara *personal factors* dan *job factor* dengan kepatuhan terhadap SOP pada pekerja di unit *Wide Body Base Maintenance* MRO Indonesia?”

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan antara *personal factors* dan *job factor* dengan kepatuhan terhadap SOP pada pekerja di unit *Wide Body Base Maintenance* MRO Indonesia.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi *personal factors* yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja, dan stres kerja, *job factor* yang meliputi pengawasan manajer, dan kepatuhan terhadap SOP pada pekerja di unit *Wide Body Base Maintenance* MRO Indonesia.
2. Menganalisis hubungan antara *personal factors* yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja dengan kepatuhan terhadap SOP pada pekerja di unit *Wide Body Base Maintenance* MRO Indonesia.

3. Menganalisis hubungan antara *personal factors* yang meliputi stres kerja dengan kepatuhan terhadap SOP pada pekerja di unit *Wide Body Base Maintenance* MRO Indonesia.
4. Menganalisis hubungan antara *job factor* yang meliputi pengawasan manajer dengan kepatuhan terhadap SOP pada pekerja di unit *Wide Body Base Maintenance* MRO Indonesia.

1.4.3 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh pada bangku perkuliahan serta melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan peneliti, terutama terkait aspek kepatuhan terhadap SOP.

2. Bagi Perusahaan dan Pekerja

Sebagai sumber informasi terkait kepatuhan terhadap SOP pada pekerjaannya dan sebagai bahan masukan bagi MRO Indonesia dalam meminimalkan *substandard practice* sehingga dapat meningkatkan kinerja pekerja dan kualitas perusahaan.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk pembelajaran dan penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara stres kerja dan pengawasan manajer dengan kepatuhan terhadap SOP.