

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI BEBAN KERJA DENGAN STRES
KERJA PADA *AIR TRAFFIC CONTROLLER* DI PERUM LPPNPI
AIRNAV INDONESIA CABANG MADYA SURABAYA**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**Meitty Diah Puspitasari
15010110141079**

ABSTRAK

Persepsi Beban Kerja diartikan sebagai penilaian secara kognitif dan afektif mengenai kegiatan atau tuntutan tugas yang membutuhkan aktivitas mental, aktifitas fisik dan waktu, sedangkan stress kerja adalah suatu tekanan akibat adanya ketidakseimbangan atau ketidaksesuaian antara beban kerja yang diterima dengan kemampuan individu, sehingga mengakibatkan adanya gangguan pada kondisi emosi, fisik dan psikologis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi beban kerja dengan stress kerja pada *Air Traffic Controller*. Populasi pada penelitian ini adalah *Air Traffic Controller* di Perum LPPNPI AirNav Indonesia Cabang Madya Surabaya. Sampel penelitian berjumlah 76 orang dengan teknik pengambilan sample *purposive sampling*. Pengambilan data menggunakan Skala Persepsi Beban Kerja (14 aitem, $\alpha = 0,926$) dan Skala Stres Kerja (23 aitem, $\alpha = 0,959$). Hasil uji korelasi *Pearson* menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan antara persepsi beban kerja dengan stress kerja ($r = 0,893$; $p > 0,001$). Semakin negatif persepsi beban kerja, maka semakin tinggi stress kerja, dan sebaliknya.

Kata kunci : persepsi beban kerja, stres kerja, Air Traffic Controller

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu dan kemajuan teknologi yang pesat, transportasi di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat pula, termasuk transportasi udara. Data BPS menunjukkan Jumlah penumpang angkutan udara domestik yang diberangkatkan pada Desember 2016 sebanyak 7,8 juta orang atau naik 16,98 persen dibanding November 2016. Jumlah penumpang tujuan luar negeri (internasional) naik 24,11 persen menjadi 1,5 juta orang. Selama Januari-Desember 2016 jumlah penumpang domestik mencapai 80,4 juta orang atau naik 16,97 persen dan jumlah penumpang internasional mencapai 14,8 juta orang atau naik 8,16 persen dibanding periode yang sama tahun 2015. Semakin bertambahnya jumlah penerbangan, maka, bertambah pula traffic yang harus dilayani

Satu profesi yang tidak dapat dipisahkan dengan dunia penerbangan adalah *Air Traffic Controller* (ATC) atau Pemandu Lalu Lintas Udara. ATC adalah profesi yang memberikan layanan pengaturan lalu lintas di udara, terutama pesawat udara untuk mencegah antarpesawat terlalu dekat satu sama lain, mencegah tabrakan antarpesawat udara dan rintangan-rintangan yang ada di sekitar pesawat sekitarnya selama beroperasi.

Perkembangan jumlah penerbangan yang terjadi dapat mengakibatkan pekerja tidak dapat menyesuaikan diri, hingga mengalami stress. Menurut

Handoko (2008) stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stress adalah suatu keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik (badan), atau lingkungan dan situasi social, yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol (Morgan dan King dalam Muthmainah, 2012). Menurut Robbins (2008) stres adalah suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada peluang tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dirasakan oleh individu itu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.

Menurut Widodo (2015) ATC merupakan salah satu pekerjaan yang memiliki tuntutan kerja tinggi, dan umumnya dikenal sebagai pekerjaan yang memiliki tingkat kejenuhan yang tinggi, tekanan yang berat karena tiap harinya harus bertanggung jawab terhadap pemanduan dan pengawasan ratusan bahkan ribuan pesawat yang mengangkut ribuan hingga jutaan orang. Tanggung jawab utama yang dimiliki oleh seorang ATC adalah menjamin keselamatan pesawat beserta seluruh awak dan penumpang pesawat.

Banyaknya tuntutan pekerjaan, membuat seorang ATC harus mampu untuk menyesuaikan diri, jika hal tersebut tidak berhasil dilakukan maka akan menimbulkan ketidakseimbangan yang merupakan salah satu penyebab timbulnya stress kerja. Apabila individu kurang mampu untuk mengadaptasikan dirinya dengan tuntutan-tuntutan atau masalah – masalah yang muncul, maka individu tersebut akan cenderung mengalami stress. Stress kerja dapat menimbulkan berbagai konsekuensi pada individu yang bekerja, baik secara fisiologis, psikologis, maupun perilaku (Robbins, 2008)

Stres kerja merupakan bagian dari stres dalam kehidupan sehari-hari. Dalam bekerja potensi untuk mengalami stres cukup tinggi, antara lain dapat disebabkan oleh ketegangan dalam berinteraksi dengan atasan, pekerjaan yang menuntut konsentrasi tinggi, beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan, kondisi kerja yang tidak mendukung, persaingan yang berat dan tidak sehat, dan lain-sebagainya (Harrisma dan Witjaksono, 2013)

Robbins (2008) membagi tiga jenis gejala yang ditimbulkan oleh stress kerja, yaitu : (a) Gejala fisiologis, dimana stress menciptakan penyakit – penyakit dalam tubuh yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, bahkan hingga sakit jantung. (b) Gejala psikologis, dimana adanya ketegangan, kecemasan, udah marah, kebosanan, suka menunda - nunda dan (c) Gejala perilaku, stress yang berkaitan dengan perilaku yang mencakup perubahan, absensi dan tingkat kedisiplinan karyawan. Dampak lain yang timbul adalah .perubahan dalam kebiasaan sehar-hari seperti mengkonsumsi alcohol dan gangguan tidur.

Tanggung jawab tersebut menjadikan profesi ATC mudah mengalami stress, sehingga kinerja ATC diatur oleh sebuah undang-undang penerbangan CASR vol 2 (2004), yaitu Setiap satu hari ATC bekerja selama delapan jam, dimana setiap orang ATC hanya boleh mengontrol dua jam, selebihnya harus digantikan dengan personil lain, sehingga dalam satu shift kerja terdapat empat orang yang bertugas. Satu orang menjadi controller, satu orang sebagai assistant, satu orang sebagai pengawas dan satu orang libur dan tugas tersebut bergantian setiap dua jam sekali dan setiap controller diberikan istirahat selama 45 menit. Hal

tersebut dilakukan supaya ATC tidak mengalami stress kerja karna *overtime* mengontrol pesawat.

ATC merupakan salah satu profesi yang memiliki tingkat stres tinggi dikarenakan beban tanggung jawab pekerjaan ATC sangat berat yang mempertaruhkan nyawa penumpang pesawat udara dan seluruh awak pesawat. Widodo (2015) mengungkapkan stress akan meningkat jika terjadi sesuatu hal seperti cuaca yang buruk untuk penerbangan dan peralatan navigasi dan komunikasi yang tidak berfungsi dengan baik, sistem rotasi shift yang tidak sesuai atau tidak berjalan sebagaimana mestinya. Selain itu, petugas ATC yang harus duduk dengan durasi yang cukup lama dan hanya memandangi layar monitor serta hanya berkomunikasi dengan pilot, juga akan menciptakan kondisi lingkungan kerja yang membosankan sehingga dikhawatirkan dapat menurunkan tingkat kewaspadaan terhadap tugas yang dilaksanakannya.

AirNav Indonesia merupakan Perusahaan Umum milik Pemerintah sebagai Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia satu-satunya di Indonesia yang mempekerjakan ATC di seluruh Indonesia. Jumlah ATC yang bertugas di AirNav Indonesia per April 2017 berjumlah 1441 *controller* yang tersebar di seluruh Indonesia (www.airnavindonesia.co.id). Di seluruh Indonesia, AirNav memiliki 33 cabang yang tersebar dari Aceh hingga Merauke, salah satunya adalah Surabaya, sebagai salah satu cabang dari AirNav yang tersibuk di Indonesia.

Data dari AirNav Indonesia Cabang Madya Surabaya menunjukkan jumlah *traffic* pesawat udara di Cabang Madya Surabaya mencapai 400 hingga 600 *traffic* setiap harinya, baik *traffic* dalam negeri, luar negeri, militer, pesawat yang hanya lewat ruang udara Surabaya tanpa mendarat (*overflying*), maupun penerbangan tidak berjadwal. Selain itu, Bandara Juanda Surabaya merupakan bandara dengan peringkat kedua sebagai bandara tersibuk di Indonesia (<http://www.airport.id>)

Berdasarkan data perusahaan, ruang kontrol udara ATC Juanda dibagi menjadi tiga bagian, yaitu *Aerodrome Controll Tower* merupakan ATC yang bertugas Memberikan layanan *Air Traffic Control Service, Flight Information Service*, dan *Alerting Service* yang diperuntukkan bagi pesawat terbang yang beroperasi atau berada di bandar udara dan sekitarnya (*vicinity of aerodrome*) seperti *take off, landing, taxiing*, dan yang berada di kawasan manoeuvring area, yang dilakukan di menara pengawas (*control tower*). Kedua adalah approach control, yaitu ATC yang bertugas memberikan *layanan Air Traffic Control Service, Flight Information Service*, dan *Alerting Service*, yang diberikan kepada pesawat yang berada di ruang udara sekitar bandar udara, baik yang sedang melakukan pendekatan maupun yang baru berangkat, terutama bagi penerbangan yang beroperasi terbang instrumen yaitu suatu penerbangan yang mengikuti aturan penerbangan instrumen atau dikenal dengan *Instrument Flight Rule (IFR)*. Ketiga ada area control, yaitu ATC yang bertugas Memberikan layanan *Air Traffic Control Service, Flight Information Service*, dan *Alerting Service*, yang diberikan kepada penerbang yang sedang menjelajah (*en-route flight*) terutama

yang termasuk penerbangan terkontrol (*controlled flights*). Pembagian ruang udara untuk ATC ini juga diatur dalam Dokumen Annex 11 tentang *Air Traffic Service* yang dikeluarkan oleh [International Civil Aviation Organization \(ICAO\)](#), tahun 1998.

Penelitian Hurrell, dkk. 1988 (dalam Munandar, 2008) menyebutkan salah satu faktor penyebab timbulnya stress kerja adalah tuntutan tugas pekerjaan yang berlebihan. Tuntutan-tuntutan yang harus dipenuhi oleh karyawan dapat menimbulkan rasa tertekan pada karyawan. Ketidakmampuan karyawan dalam menjawab tuntutan-tuntutan yang diharapkan oleh perusahaan dapat menjadi pemicu timbulnya stres. Tuntutan tugas mencakup beban kerja, *shift* malam dan penghayatan dari resiko dan bahaya.

Setiap harinya jam kerja ATC di Bandara Juanda adalah delapan jam dan dibagi menjadi tiga jam kerja, yaitu pagi, siang dan malam. Jam kerja pagi dimulai dari pukul 06.00 hingga 14.00, jam kerja siang dimulai dari pukul 14.00 hingga 22.00 dan jam kerja malam dari pukul 22.00 hingga 06.00. Setiap satu kali jam kerja, ATC diberikan tugas dua jam mengontrol, dua jam sebagai asisten controller dan satu jam untuk beristirahat, namun jika pekerjaan tersebut dilakukan secara berulang akan menimbulkan rasa jenuh bagi ATC.

Menurut Budiman, Pujangkoro dan Anizar (2013) ATC dianggap sebagai salah satu pekerjaan yang memiliki tuntutan kerja tinggi (dalam Costa, 1995). Operator ATC diharuskan mempunyai kecepatan dan ketepatan untuk mengolah informasi yang diperoleh dalam membuat keputusan yang tepat agar tidak terjadi

kecelakaan (Budiman, 2013). Beban kerja yang terlalu berlebihan atau terlalu sedikit dapat menimbulkan gangguan atau penyakit akibat bekerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan (Dewi, 2013)

Robbins (2007) menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi di definisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera agar memberi makna keada lingkungan. Menurut Dewi (2013) persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental misalnya untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan kekuatan fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Setiap pekerja dapat merasakan beban kerja yang berbeda-beda, hal ini berkaitan dengan adanya perbedaan pemahaman, penghayatan, pengalaman serta kemampuan tiap individu terhadap pekerjaannya.

Persepsi beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi stress kerja pada seorang ATC sehingga dapat menyebabkan penurunan performa kinerja ATC yang dapat membahayakan sebuah penerbangan. Profesi ATC merupakan profesi vital sebagai ujung tombak dari perkembangan transportasi udara. Perkembangan transportasi udara yang cukup pesat menuntut ATC untuk kerja secara maksimal

dengan beban kerja yang tinggi karena jumlah penerbangan yang terus bertambah. Hal ini sejalan dengan pendapat Muharomi (2010) yang menyatakan bahwa seseorang yang mempersepsikan positif beban kerja atau tugasnya akan merasa suka terhadap tugas yang dibebankan kepada dirinya sehingga cenderung memiliki stress yang rendah. Sebaliknya, seseorang yang memiliki persepsi negative terhadap beban tugasnya akan merasa tidak suka terhadap tugas yang dibebankan terhadap dirinya sehingga cenderung memiliki stress yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul Hubungan antara Persepsi Beban Kerja dengan Stress Kerja pada *Air Traffic Controller* di Perum LPPNPI Airnav Indonesia Cabang Madya Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah yang ada, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara persepsi beban kerja dengan stress kerja pada *Air Traffic Controller* (ATC)?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi beban kerja dengan stress kerja pada *Air Traffic Controller* (ATC)

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

a. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan mengenai penerapan ilmu psikologi di bidang industri dan organisasi terutama mengenai persepsi beban kerja dan stress kerja.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan manfaat kepada profesi *Air Traffic Controller* (ATC) tentang persepsi beban kerja, sehingga diharapkan dapat menghindari faktor pemicu stres kerja pada ATC.