

## **SKRIPSI**

# **FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN BEBAN KERJA MENTAL PADA PENGENDALI LALU LINTAS UDARA DI BANDARA SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR**

**REZKY AMALIA SITANGGANG  
K111 16 056**



*Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan  
Masyarakat Universitas Hasanuddin*

**DEPARTEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2020**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi dan disetujui untuk diperbanyak sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.

Makassar, Agustus 2020

Tim Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM, M.Kes.

Pembimbing II



A. Wahyuni, SKM, M.Kes.

Mengetahui,  
Ketua Departemen Kesehatan Lingkungan  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Hasanuddin

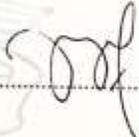


Yahya Thamrin, SKM, M.Kes, MOHS, Ph.D

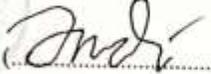
**PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari  
Jumat, tanggal 13 Agustus 2020.

Ketua : Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes. (.....)

Sekretaris : A. Wahyuni, SKM., M.Kes. (.....)

Anggota :

Awaluddin, SKM., M.Kes. (.....)

Muh. Arsyad Rahman, SKM., M.Kes. (.....)

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rezky Amalia Sitanggang  
NIM : K111 16 056  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
No. Hp : 085757401923  
e-mail : rezkyamaliasitanggang02@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel "**Faktor Yang Berhubungan dengan Beban Kerja Mental pada Pengendali Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar 2020**" benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 13 Agustus 2020



Rezky Amalia Sitanggang

## RINGKASAN

Universitas Hasanuddin  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Keselamatan dan Kesehatan Kerja

**Rezky Amalia Sitanggang**

**“Faktor Yang Berhubungan Dengan Beban Kerja Mental pada Pengendali  
Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar”**

**(x+ 89 Halaman + 7 Tabel + 6 Lampiran)**

Beban kerja mental merupakan salah satu kondisi dari seseorang yang mengalami gangguan kesehatan secara mental dan memerlukan penanganan khusus untuk bisa sembuh dari penyakitnya. Salah satu faktor resiko dari kemungkinan Pengendali Lalu Lintas Udara dapat mengalami beban kerja mental yaitu adanya tanggung jawab yang tinggi di dukung dengan status hubungan dan komunikasi antar rekan kerja. Apabila gangguan yang terjadi ada pada pengendali lalu lintas udara maka akan menimbulkan efek menurunnya tingkat ke hati-hatian dan keselamatan bagi para unit lain yang kerjanya berhubungan dengan pengendali lalu lintas udara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan beban kerja mental pada pengendali lalu lintas udara di bandara sultan hasanuddin. Jenis penelitian yang dilakukan yakni observasional analitik dengan rancangan *cross sectional* yang dilaksanakan di airnav (*Air navigation*) indonesia cabang makassar di bandara sultan hasanuddin pada Februari 2020. Sampel penelitian sebanyak 60 responden dari total populasi pengendali lalu lintas udara yang berjumlah 160 orang yang diperoleh dengan cara *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Analisis bivariat dilakukan dengan uji statistik *chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel dengan beban kerja mental. Nilai signifikansi status pernikahan (*p-value* : 0,043) dan dukungan sosial (*p-value* : 0,005). Sedangkan tanggung jawab hasilnya konstan, jadi tidak dapat diuji.

Responden yang mengalami beban kerja mental yakni menunjukkan persentase tinggi. Saran dari peneliti bahwa di pandang perlu adanya manajemen keselamatan dan kesehatan kerja yang mampu memberikan tindakan preventif dan promotif pada pengendali lalu lintas udara pada saat bekerja dan setelah bekerja.

**Kata kunci : Beban Kerja Mental, Pengendali Lalu Lintas Udara, Tanggung Jawab, Status Pernikahan, Dukungan Sosial**

**Daftar bacaan : 78 (1992 - 2020)**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, pemilik segala ilmu pengetahuan, karena atas berkat rahmat dan kasih sayang-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Faktor yang Berhubungan dengan Beban Kerja Mental Pada Pengendali lalu lintas udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar ”.

Penyusunan skripsi ini bukanlah hasil kerja penulis semata. Segala usaha dan potensi telah dilakukan dalam rangka penyempurnaan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang baik. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes selaku pembimbing I dan Ibu A. Wahyuni, SKM., M.Kes selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dengan penuh ikhlas dan kesabaran, telah meluangkan waktu dan pemikirannya untuk memberikan arahan kepada penulis.

Penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada kedua orang tua, bapak Muh.Yusuf Sitanggang, Ibunda Chici Asmida yang telah banyak mendukung dalam segala hal dengan penuh pengorbanan, kesabaran, cinta kasih, memberikan do'a, semangat serta motivasi dengan segala keikhlasan. Tak lupa juga kepada seluruh keluarga besar H.Daniah Alkaf ku yang selalu menyemangati dan mengingatkan untuk cepat selesai sarjana. Terima kasih atas segala dukungan, cinta, kasih sayang dan do'a yang tiada hentinya diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A selaku rektor Universitas Hasanuddin Makassar yang dengan ini menjadi pemimpin pada kampus tercinta

2. Bapak Awaluddin, SKM., M.Kes dan Bapak Muhammad Arsyad Rahman, SKM., M.Kes selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan, saran, serta arahan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini
3. Bapak Yahya Thamrin SKM., M.Kes MOHS, Ph.D selaku ketua Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja beserta seluruh dosen Departemen K3 atas bantuannya dalam memberikan arahan, bimbingan, ilmu pengetahuan
4. Bapak Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed selaku dekan, Bapak Ansariadi SKM., M.Sc.PH., Ph.D selaku wakil dekan I, Bapak Dr. Atjo Wahyu, SKM., M.Kes, MHSM selaku wakil dekan II dan Bapak Prof. Sukri Palutturi, SKM., M.Kes, M.Sc, PH, Ph.D selaku wakil dekan III beserta seluruh tata usaha, kemahasiswaan, akademik FKM Unhas atas bantuannya selama penulis mengikuti pendidikan
5. Pimpinan perusahaan dan Pekerja pengendali lalu lintas udara di Bandara Sultan Hasanuddin yang telah bersedia menjadi responden penelitian
6. Untuk Ila, Sahabat yang senantiasa saling merangkul dan saling membantu, saudari seperjuangan dari KKN, Magang, hingga Penelitian selalu bersama dan saling menyemangati dalam penyusunan skripsi. Sahabat ku seperjuangan yang selalu saling menyemangati, saling membantu satu sama lain Vista, Raisa, Nilma, Ayu, Nisa, Ae, Dita, Agatha, Iren, El dan Mega. Serta seluruh teman-teman terbaikku

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat dibutuhkan demi kesempurnaan penulisan skripsi yang kelak dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan sebagai informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, Agustus 2020

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Tinjauan Umum tentang Beban Kerja Mental.....	11
B. Tinjauan Umum tentang Pengendali lalu lintas udara .....	16
C. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab.....	22
D. Tinjauan Umum tentang Dukungan Sosial .....	32
E. Tinjauan Umum tentang Status Pernikahan.....	44
F. Hubungan Antar Variabel.....	46
G. Kerangka Teori .....	49
<b>BAB III KERANGKA KONSEP</b> .....	<b>50</b>
A. Dasar Pemikiran Variabel Yang Ingin Diteliti .....	50
B. Kerangka Konsep.....	54
C. Hipotesis.....	54
D. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif .....	55
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>59</b>
A. Metode Penelitian .....	59
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	59
C. Populasi dan Teknik Sampel .....	59
D. Metode Pengumpulan Data .....	61
E. Instrumen Penelitian.....	62
F. Pengolahan Data dan Penyajian Data.....	63
G. Analisis Data .....	64
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>65</b>
A. Hasil Penelitian.....	645
B. Pembahasan .....	73
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>87</b>
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 5.1</b> Distribusi Usia Pengendali Lalu Lintas Udara.....	<b>68</b>
<b>Tabel 5.2</b> Distribusi Jenis Kelamin Pengendali Lalu Lintas Udara .....	<b>68</b>
<b>Tabel 5.3</b> Distribusi Status Pernikahan Pengendali Lalu Lintas Udara .....	<b>69</b>
<b>Tabel 5.4</b> Dukungan Sosial Pengendali Lalu Lintas Udara .....	<b>70</b>
<b>Tabel 5.5</b> Beban Kerja Mental Pengendali Lalu Lintas Udara .....	<b>71</b>
<b>Tabel 5.6</b> Hubungan Status Pernikahan Dengan Beban Kerja Mental .....	<b>71</b>
<b>Tabel 5.7</b> Hubungan Dukungan Sosial Dengan Beban Kerja Mental.....	<b>73</b>

## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan</b>	<b>Halaman</b>
<b>Bagan 2.1</b> Kerangka Teori.....	<b>49</b>
<b>Bagan 5.2</b> Kerangka Konsep.....	<b>54</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuesioner
- Lampiran 2** Output Hasil Analisis Univariat
- Lampiran 3** Output Hasil Analisis Bivariat
- Lampiran 4** Izin Penelitian
- Lampiran 5** Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6** Daftar Riwayat Hidup

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara archipelago, yaitu negara yang wilayahnya terdiri dari lautan dengan pulau-pulau di dalamnya sebagai tempat hunian penduduknya. Unsur perairan atau lautan antara pulau-pulau berfungsi sebagai unsur penghubung yang dapat ditempuh dengan menggunakan moda pesawat terbang. Pesawat terbang memiliki jarak tempuh yang dapat menjangkau dari satu tempat ke tempat lainnya. Keberadaan pesawat terbang sebagai moda transportasi massal menjadi sangat *urgent* bagi sebagian masyarakat yang memerlukan perjalanan yang singkat, cepat nyaman, dan aman.

Utamakan Keselamatan atau *Safety first* merupakan semboyan utama yang ingin diwujudkan kepada setiap pekerja yang melakukan aktivitas kerja baik ringan maupun berat, terlebih pada aktivitas kerja yang memiliki tingkat risiko berbahaya hingga berdampak pada kematian (Saleh, 2018). Faktor keamanan dan keselamatan penerbangan merupakan faktor yang sangat penting. Pemandu atau pengemudi yang disebut dengan pilot dan *co-pilot* yang bertanggung jawab terhadap keselamatan penumpang selama perjalanan. Namun bukan hanya pada pilot dan *co-pilot* saja yang bertanggung jawab terhadap keselamatan penerbangan.

Terdapat profesi lain yang kerjanya tak terlihat namun pekerjaannya tidak kalah penting dengan kerja pilot dan co-pilot dalam keselamatan selama penerbangan pesawat yaitu pemandu lalu lintas udara atau pengendali lalu lintas udara. Pengendali lalu lintas udara 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. Pengendali lalu lintas udara yang mengatur, memantau, dan menginformasikan segala bentuk yang berhubungan dengan fluensi penerbangan (Saleh, 2018).

Pekerjaan mempunyai arti penting bagi kemajuan dan peningkatan prestasi, sehingga dapat mencapai kehidupan yang produktif sebagai salah satu tujuan hidup. Setiap pekerjaan tentunya akan memberikan beban kepada tenaga kerja atau manusia baik itu secara fisik maupun beban secara mental, dari sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima oleh seseorang harus sesuai atau seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Beban kerja mental merupakan selisih antara tuntutan beban kerja dari suatu tugas dengan kapasitas maksimum seseorang dalam kondisi termotivasi (Rauf dalam Mutia, 2014).

Tempat seorang pengendali lalu lintas udara menjalankan profesinya yakni di bandar udara. Indonesia memiliki 5 bandara utama dan salah satunya

adalah bandara Sultan Hasanuddin. Tercatat Jumlah pesawat rute domestik yang diberangkatkan tahun 2017 di bandara Sultan Hasanuddin meningkat sebesar 13,8% dibandingkan tahun sebelumnya yaitu dari 49.767 pesawat di tahun 2016 meningkat menjadi 56.328 pesawat. Sementara untuk rute luar negeri dari 548 pesawat di tahun 2016 terdapat peningkatan 14,78% yaitu sebanyak 629 pesawat di tahun 2017. Dari sisi jumlah penumpang terjadi peningkatan keberangkatan jumlah penumpang di tahun 2017. Data menunjukkan bahwa Bandara Sultan Hasanuddin menempati urutan kedua tertinggi secara nasional dalam peningkatan memberangkatkan penumpang rute domestic sebesar 6,38% dan tertinggi secara nasional untuk rute luar negeri sebesar 37,12% (Badan Pusat Statistik, 2017).

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun bandara Sultan Hasanuddin semakin sibuk melayani kedatangan dan keberangkatan pesawat dan penumpang. Disisi lain tanggung jawab seorang pengendali lalu lintas udara tentu semakin berat dalam melaksanakan fungsinya memantau dari kejauhan proses *running*, *take off* hingga *landing* pesawat dan lainnya. Menurut (saleh dkk, 2018) semakin padat lalu lintas udara maka semakin tinggi pula pusat konsentrasi yang dibutuhkan serta tanggung jawab yang semakin tinggi. Hal ini menjadikan pekerja pengendali lalu lintas udara memiliki potensi terjadinya stress kerja.

Menurut (widodo, 2015) pengendali lalu lintas udara 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. Selanjutnya oleh (Ardhiani dkk, 2019) mengemukakan bahwa pelaksanaan pengaturan lalu lintas udara oleh pengendali lalu lintas udara sangat membutuhkan ketelitian penuh dan konsentrasi yang tinggi.

Angka kecelakaan kerja di Indonesia hingga akhir 2015 telah terjadi sebanyak 105.182 kasus, dimana perkiraan setiap tahunnya mengalami peningkatan hingga 5% dan untuk kecelakaan kerja berat *trend* peningkatannya cukup lumayan besar yakni sekitar 5%-10% setiap tahunnya. Penyebab utama terjadinya kecelakaan kerja adalah masih rendahnya kesadaran akan pentingnya penerapan K3 di kalangan industri dan masyarakat (BPJS Ketenagakerjaan, 2016)

Menurut (Dyer, 2000 dalam Sholihah, 2013) beban kerja yang berlebih dari atasan akan mempengaruhi kemampuan pekerja dalam memonitor keselamatan dan kesehatan kerja. Efeknya adalah manajemen keselamatan dan kesehatan kerja yang seharusnya penting menjadi tidak sesuai dikarenakan beban kerja mental secara moral dan tanggung jawab terbukti jauh lebih berat dibandingkan kerja fisik. Saat ini aktivitas pada pekerja kantor, mental dominan terjadi supervisor, dan pimpinan selaku pengambil keputusan dengan tanggung jawab besar, pekerja sektor teknik informasi dan teknologi tinggi, serta pekerja

dengan kesiapsiagaan tinggi seperti pekerja pengendali lalu lintas udara (Tarwaka dan Sudiajeng, 2004).

Stress yang timbul pada para pengendali lalu lintas udara memiliki dampak signifikan atas turunnya jaminan *safety* penerbangan, dengan terjadinya berbagai macam insiden dan kecelakaan pesawat baik di darat maupun di udara (Prakoso dkk, 2018). Data Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) menyebutkan bahwa terdapat beberapa faktor penyebab kecelakaan pesawat yaitu 12,33% faktor lingkungan 15,75% faktor teknis 4,79% karena fasilitas dan 67,12% disebabkan oleh faktor kesalahan manusia (*human error*) (KNKT, 2016). Bahkan tahun 2019, terjadinya 30 investigasi kecelakaan pesawat oleh KNKT meliputi 8 kecelakaan dan 22 kejadian serius (KNKT, 2019).

Penelitian di Amsterdam yang dipublikasikan Hilburn, tahun 1997 menunjukkan bahwa, beban kerja mental *controller* secara signifikan lebih tinggi pada kondisi lalu lintas yang tinggi atau padat. Hasil di Washington juga menunjukkan bahwa beban mental controller secara signifikan lebih tinggi ketika lalu lintas udara yang tinggi dibanding lalu lintas udara sedang (Metzger dan Parasuraman, 2005).

Terkait *vigilance* atau kondisi kewaspadaan atau kesiapsiagaan terhadap pekerjaan yang menuntut mental berpikir terhadap informasi yang datang kepada karyawan selama bekerja dalam periode waktu tertentu. *Vigilance* yang baik dipengaruhi oleh banyak faktor pendukung agar tetap dalam keadaan yang optimal. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat *vigilance* di

antaranya identitas individu, motivasi, *ability*, lingkungan kerja, beban kerja, tingkat kelelahan dan keluhan musculoskeletal (Saleh, 2017).

PT Angkasa Pura II, Bandara Ngurah Rai Bali-Indonesia menemukan pula bahwa, terjadinya beban kerja dikarenakan interaksi yang kurang serasi antara manusia-mesin pada operator ACC yang merupakan bagian dari layanan pengendali lalu lintas udara terbukti dari hasil observasi peneliti yang memaparkan masih banyak sikap paksa pada operator saat periode kerja seperti gerakan menjangkau berlebihan, melihat monitor dengan sudut pandang yang terlalu besar dan tulang belakang tidak dapat tersandar dengan baik waktu duduk, tata letak sarana pendukung, kabel dan alat kontrol kurang tepat yang menyebabkan rasa tidak aman dan tidak nyaman dalam bekerja (Solichul, 2016).

Berdasarkan hasil observasi saya dilapangan bahwa pekerja pengendali lalu lintas udara di Bandara Sultan Hasanuddin memiliki tanggung jawab yang sangatlah tinggi dan membutuhkan tingkat fokus yang kuat. Melihat perihal tersebut membuktikan bahwa perlunya nilai tunjang yang dapat memberikan *power* lebih kepada pekerja agar senantiasa tetap produktif dan baik dalam bekerja. Seorang pengendali lalu lintas udara memiliki jam kerja yang begitu padat waktu istirahat kerja para pengendali lalu lintas udara memerlukan 2 jam kerja setelah itu istirahat 1 jam, kondisi tersebut harusnya dimanfaatkan oleh petugas pengendali lalu lintas udara untuk mengumpulkan staminanya kembali dalam bekerja. Manajemen perusahaan telah banyak memberika fasilitas yang

memadai dan nyaman untuk para pekerja dari segi tempat istirahat yang dilengkapi dengan ruang televisi yang nonstop box office dan tempat main game hingga ruang *coffee break*.

Dalam bekerja seorang pengendali lalu lintas udara sering mengeluhkan jam istirahat yang kurang dan tekanan darah yang kadang tinggi dan kadang rendah. Seorang pengendali lalu lintas udara juga sering mengeluhkan apabila cuaca buruk atau hujan maka sedikit mengalami kebingungan dan timbul tanggung jawab yang tinggi untuk bisa mengontrol, pesawat dalam kondisi aman. Dalam mengatasi hal tersebut beberapa dari pengendali lalu lintas udara sering melakukan olahraga diwaktu liburnya agar staminanya tetap terjaga.

Beban kerja mental yang kuat potensinya berhubungan erat dengan profesi kerja seorang pengendali lalu lintas udara melihat kerja seorang pengendali lalu lintas udara lebih condong menggunakan otak yang dapat menimbulkan *overstress* dan berefek menjadi beban kerja mental. Tidak hanya memberikan efek stress kerja saja tetapi memungkinkan efek bosan hingga jenuh yang dapat ditverima oleh pekerja karena sering dalam melakukan pekerjaan tersebut dan menatap layar monitor berjam-jam. Adapun bahaya dan besarnya beban kerja para pengendali lalu lintas udara yakni mereka di tuntut untuk masuk dan bergiliran di waktu malam hingga pagi bagaimana diketahui jam kerja yang larut malam akan mengganggu kondisi keesehatan dan dapat memberikan dampak lelah dan tidak terjaga dalam tidur.

Belum tersedia data tentang beban mental para pengendali lalu lintas udara yang mengabdikan di bandara Sultan Hasanuddin sehingga perlu dilakukan suatu penelitian terhadap hal tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas maka dalam penelitian ini dapat dibuat rumusan masalah seperti berikut :

1. Apakah Hubungan Status Pernikahan dengan Beban Kerja Mental pada pengendali lalu lintas udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar
2. Apakah Tanggung Jawab berhubungan dengan Beban Kerja Mental pada pengendali lalu lintas udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar
3. Apakah Dukungan Sosial berhubungan dengan Beban Kerja Mental pada pengendali lalu lintas udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui faktor yang berhubungan dengan beban kerja mental pada pengendali lalu lintas udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui hubungan status pernikahan dengan Beban Kerja Mental pada pengendali lalu lintas udara di Bandara Sultan Hasanuddin

- b. Mengetahui hubungan tanggung jawab dengan Beban Kerja Mental pada pengendali lalu lintas udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar
- c. Mengetahui hubungan dukungan sosial dengan Beban Kerja Mental pada **pengendali lalu lintas udara** di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

##### 1. Manfaat bagi tempat penelitian

Hasil ini dapat memberikan informasi pada perusahaan PT. Airnav Indonesia Cabang MATSC Makassar sehingga dapat meminimalisir beban kerja mental pada pengendali lalu lintas udara Bandara Sultan Hasanuddin dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan memberikan relaksasi yang baik untuk para karyawan guna mempertahankan kinerja seorang pengendali lalu lintas udara di dunia penerbangan.

##### 2. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi beban kerja mental dengan melihat kondisi lingkungan kerja serta memberikan rekomendasi tindakan pengendalian sebagai sarana menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan.

### 3. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai media promosi, bahan masukan dan sumber informasi bagi masyarakat agar lebih waspada terhadap beban kerja mental yang berbahaya dan berisiko.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Beban Kerja Mental

##### 1. Pengertian Beban Kerja Mental

Menurut (Gempur Santoso, 2004 dalam Amalia dkk, 2017) setiap tenaga kerja pernah mengalami beban kerja mental. Beban kerja mental sering membuat tarikan napas menjadi pendek sehingga asupan oksigen ke otak berkurang, darah kehabisan oksigen dan mengandung banyak karbon dioksida dari seluruh tubuh akan mengalir melalui 2 vena kava menuju ke arteri kanan dan dipompa melalui katup *pulmer* ke dalam *arteri pulmonalis* menuju paru-paru darah yang mengalir melalui pembuluh yang sangat kecil (*kapiler*) yang mengelilingi kantong udara yang ada di paru menyerap oksigen dan melepas karbon dioksida yang akan dihembuskan ke udara kembali. Kekurangan asupan oksigen tersebut menyebabkan tubuh akan merespon denyut jantung dan sistem saraf pusat, sehingga timbul gejala stres. (Ganong, 2002 dalam Prabawati, 2012).

Menurut (Grandjean, 1993 dalam Tarwaka 2015) bahwa adanya aktivitas mental pasti melibatkan unsur persepsi, interpretasi dan proses mental dari sebuah informasi yang diterima oleh organ sensoris untuk diambil sebuah keputusan atau proses mengingat informasi yang telah lama. Salah satu kelemahan pada manusia ialah kemampuan apabila memanggil atau mengingat informasi yang disimpan. Proses mengingat kembali sering

dialami oleh orang tua yang daya ingatnya menurun. Penilaian beban kerja sering dihadapi dengan ketelitian, kecepatan maupun konstansi kerja seperti pada jenis pekerjaan yang lebih memerlukan kesiapsiagaan tinggi (*Vigilance*) seperti petugas '*Air Traffic Controllers*' di Bandar udara erat hubungannya dengan pekerjaan mental yang memerlukan konsentrasi tinggi. Semakin lama orang berkonsentrasi maka akan semakin berkurang tingkat kesiapsiagaannya.

Menurut (Pheasant 1991 dalam Simanjuntak, 2010) beban kerja mental adalah pekerjaan dengan kemampuan pekerja untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dengan menggunakan mental yang tinggi (otak sebagai pencetus utama). Salah satu bentuk dari beban mental ada 2 yaitu yang sifatnya berlebihan ataupun rendah. Berlebihan disini ialah bagaimana pengendali lalu lintas udara tersebut menerima informasi yang sulit direspon ataupun menunda dikarenakan jumlah informasi yang di peroleh terlalu melampaui sehingga prosesnya berjalan lama. Sedangkan yang rendah sendiri bisa memberikan efek bosan pada pengendali lalu lintas udara sehingga sering terjadi kesalahan-kesalahan yang tidak diinginkan (Ryu dan Myung, 2005 dalam Chairunnisa. 2019).

Menurut (Attwood dkk, 2007) bahwa beban kerja mental adalah derajat kapasitas proses yang dikeluarkan selama menampilkan tugas dan konsep beban kerja mental muncul karena adanya proses informasi. Menurut (Rubio dkk, 2004) Beban Kerja Mental sendiri sangatlah penting sebagai analisis

untuk menjamin adanya keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan produktivitas sejenis operator, yang pada ini adalah pengendali lalu lintas udara diberlakukan agar mengatur tuntutan tugas menjadi tidak berlebih dalam memberikan beban kepada operator.

Definisi beban kerja mental menurut (Jex, 1988 dalam Hutabarat, 2018) Beban kerja yang merupakan selisih antara tuntutan beban kerja dari suatu tugas dengan kapasitas maksimum beban mental seseorang dalam kondisi termotivasi. Beban kerja mental seseorang dalam menangani suatu pekerjaan dipengaruhi oleh:

- a. Jenis aktivitas dan situasi kerjanya
- b. Waktu respon dan waktu penyelesaian yang tersedia
- c. Faktor individu seperti tingkat motivasi, keahlian, kelelahan atau kejenuhan
- d. Toleransi performansi yang diizinkan

Adapun batasan dari manusia kadang memberikan efek kelelahan, baik kelelahan fisik maupun pada mental, yang akan berakibat pada penurunan hasil kerja. Beban kerja mental dapat dipandang sebagai variabel bebas eksternal dalam tuntutan tugas, dan beban kerja mental didefinisikan sebagai sebuah interaksi antara tuntutan tugas dengan kemampuan manusia atau sumber daya (Wulanyani, 2013).

Beban kerja terlalu sedikit dapat menyebabkan kurang adanya rangsangan yang mengarah pada pembentukan semangat dan motivasi yang

rendah untuk kerja, karena pegawai akan merasa bahwa dia tidak maju-maju dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya (Sutherland dan Cooper dalam Munandar 2001). Adapun menurut (Manuaba, 2000 dalam Widiawati dkk, 2017) Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental bentuk reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah mual.

Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena kurangnya gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja. Sedangkan menurut (Tarwaka, 2011) sebagai berikut dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performansi, yaitu :

- a. Beban waktu (*time load*) menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja.
- b. Beban usaha mental (*mental effort load*) yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- c. Beban tekanan Psikologis (*psychological stress load*) yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustrasi

## 2. Pengaplikasian Beban Kerja Mental

Ada beberapa tujuan praktikal dimana beban kerja mental dapat diaplikasikan menurut (Hancock, 1988 dalam Tarwaka, 2015) :

- a. Untuk mengalokasikan fungsi-fungsi dan tugas-tugas ke dan dari operator berdasarkan pada beban kerja yang telah diprediksikan.
- b. Membandingkan peralatan alternatif dan desain-desain tugas dalam rangka beban kerja yang dipengaruhinya.
- c. Untuk memilih operator yang mungkin mempunyai sumber kapasitas yang lebih tinggi untuk melaksanakan tugas yang mempunyai pengaruh beban tugas yang tinggi.
- d. Memonitor operator-operator dari peralatan yang kompleks beradaptasi terhadap tugas yang sulit atau kondisi-kondisi multi tugas dalam merespon penurunan dan peningkatan dalam beban kerja mental

## 3. Faktor-faktor yang Berperan dalam Beban Kerja Mental

Pembentuk beban kerja mental lebih didasarkan *pada investment of effort dan time sharing*. Menurut (Warm dkk, 2008 dalam Wulanyani, 2013) beban kerja mental akan terjadi bila:

- a. Pekerja harus menjaga kewaspadaan tingkat tinggi dalam waktu lama misalnya perhatian terus menerus untuk mendeteksi sinyal pada periode waktu tertentu yang berlangsung cukup lama.
- b. Pekerja harus mengambil keputusan yang melibatkan tanggung jawab terhadap kualitas hasil dan keselamatan orang lain

- c. Pekerjaan bersifat monoton
- d. Kurangnya interaksi dengan pekerja lain atau tidak melakukan *time sharing*
- e. Sulitnya memahami bahasa yang tidak umum

#### 4. Pembagian Tugas Beban Kerja Mental

Jenis tugas juga dapat menimbulkan beban kerja mental yang berbeda. Kehidupan sehari-hari, manusia dihadapkan pada berbagai kegiatan atau tugas. Kegiatan tersebut ada yang berupa tugas tunggal (*single task*) dan tugas berganda (*multi task*).

- a. Tugas berganda adalah beberapa tugas yang dikerjakan dalam satu waktu. Pada kenyataannya, sulit sekali untuk menghindari kondisi tugas berganda sehingga cenderung meningkatkan beban kerja, apalagi jika ada tekanan waktu. Oleh karena itu tugas berganda dianggap sebagai karakter tugas yang dominan dalam mempengaruhi beban kerja mental.
- b. Tugas tunggal adalah satu set kegiatan yang membuat manusia harus memusatkan perhatian pada satu kegiatan tersebut pada satu waktu sampai selesai baru kemudian pindah ke tugas lainnya.

### **B. Tinjauan Umum tentang Pengendali Lalu Lintas Udara**

#### 1. Pengertian Pengendali Lalu Lintas Udara

Pemandu lalu lintas udara salah satu profesi yang menjadi layanan pengaturan lalu lintas di udara terutama pesawat udara. Keberadaan pengendali lalu lintas udara yakni mencegah gesekan antarpesawat terlalu

dekat satu sama lain, mencegah tabrakan antarpesawat udara dan pesawat udara dengan rintangan yang ada di sekitarnya selama beroperasi. Pengendali lalu lintas udara atau yang disebut dengan *air traffic controller* juga berperan dalam pengaturan kelancaran arus lalu lintas, membantu pilot dalam mengendalikan keadaan darurat, memberikan informasi yang dibutuhkan pilot (seperti informasi cuaca, informasi navigasi penerbangan, dan informasi lalu lintas udara). pengendali lalu lintas udara termasuk rekan terdekat dari pilot selama di udara, peran pengendali lalu lintas udara sangat besar dalam tercapainya tujuan penerbangan (Saleh, 2017).

Pengendali lalu lintas udara dengan karakteristik kerja yang spesifik, memiliki wilayah kendali baik darat maupun udara. Wilayah kendali darat mencakup seluruh pergerakan di dalam *airside Airport*. Pengendalian dalam wilayah udara mencakup *arrivals, instrument approach, visual approach, take off, landing*, dan transisi kontrol dari sebuah aerodrome ke *aerodrome* lain. Karakteristik dan konfigurasi pesawat dalam kendalinya pun sangat variatif, pesawat training militer, sekolah terbang sipil, maskapai penerbangan komersial, penerbangan carter, bahkan pada pergerakan pesawat kepresidenan. Pengendalian wilayah udara dan wilayah darat secara simultan berada dalam tanggung jawab individu seorang *controller* di saat bertugas sebagai *controller* (Prakoso dkk, 2018).

Pemandu lalu lintas penerbangan atau pengendali lalu lintas udara merupakan suatu pekerjaan yang cukup riskan terhadap keselamatan

penerbangan baik pada sisi darat (*land side*) maupun sisi udara (*air side*), oleh sebab itu sangat diperlukan dukungan tenaga manusia baik dari segi kuantitas maupun kualitas agar dapat terlaksana kegiatan pemanduan lalu lintas penerbangan yang dapat mencapai sasarannya yaitu menunjang keselamatan penerbangan (Susanti, 2013).

Adapun kategori yang dapat dialami oleh PENGENDALI LALU LINTAS UDARA tersebut seperti beban kerja, kondisi kesehatan, dan stress kerja yang diuraikan sebelumnya, Beban kerja untuk Pengendali Lalu Lintas Udara dapat di sebutkan seperti beban kerja mental yang diketahui bahwa operator dituntut untuk berkonsentrasi tinggi dalam memantau navigasi, radiasi sekaligus mengawasi dan melaksanakan jalannya pemanduan lalu lintas udara, agar keamanan dan teraturnya *traffic* baik yang pemberangkatan jangkauan dekat maupun jauh (Fathmihhaayati dkk, 2018).

Pekerja pengendali lalu lintas udara memiliki risiko dan bahaya di tempat kerja dan Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.48 Tahun 2016 bahwa resiko (*risk*) adalah kemungkinan yang muncul dari suatu efek negatif yang akan terjadi sedangkan bahaya (*Hazard*) ialah suatu proses yang memiliki potensi menyebabkan kerusakan atau berbahaya. Adapun risiko bahaya dapat dikategorikan dalam lima jenis seperti risiko bahaya secara fisik (*physicalhazards*), risiko bahaya secara kimia (*chemical hazards*), risiko bahaya secara biologi (*biological hazards*), risiko bahaya

secara ergonomi (*biomechanical hazards*), dan risiko bahaya secara psikososial (*psychological hazards*).

## 2. Dasar Hukum Peraturan Pemandu Lalu Lintas Udara

Berkaitan dengan landasan hukum terdapat beberapa peraturan yang dipakai untuk mengatur tentang petugas pemandu lalu lintas penerbangan atau *Air Traffic Controller* di bandara yaitu antara lain (Susanti, 2013) :

- a. Undang- undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan Bab XII tentang navigasi penerbangan yang memberikan petunjuk dan informasi yang berguna untuk keselamatan penerbangan.
- b. *International Civil Aviation Organization (ICAO) Annex 1 Personnel Licensing.*
- c. *International Civil Aviation Organization (ICAO) Annex 6 Operation of Aircraft.*
- d. *Civil Aviation Safety Regulation (CASR) part 69 tentang Air Traffic Services Provider.*
- e. *Advisory Circular 69-01 tentang Guidance Material and Procedures of Air Traffic* 5) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 75 Tahun 2000 tentang Standar Sertifikasi Personil Penerbangan.
- f. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Bandar Udara: Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP /284/X/1999 tentang Standar Kinetja Operasional Bandar Udara

- g. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP /172/VII/1997 tentang Sertifikat Kecakapan dan Rating Pemandu Lalu Lintas Penerbangan

### 3. Tujuan Pelayanan Lalu Lintas Udara oleh Pengendali Lalu Lintas Udara

- a. Mencegah terjadinya tabrakan antar pesawat udara di udara dan mencegah terjadinya tabrakan antar pesawat udara atau pesawat udara dengan halangan didaerah manuver
- b. Memperlancar dan menjaga keteraturan arus lalu lintas penerbangan
- c. Memberi petunjuk dan informasi yang berguna untuk keselamatan dan efisiensi penerbangan
- d. Memberikan notifikasi kepada organisasi terkait untuk bantuan pencarian dan pertolongan (*Search and Rescue*).

### 4. Bagian-Bagian Unit Kerja Pengendali Lalu Lintas Udara

Sesuai dengan tujuan pemberian *air traffic services*, Annex 11, (*International Civil Aviation Organization (ICAO)*, 1998 dalam Saleh, 2017) bahwa pelayanan lalu lintas udara terdiri dari 3 (tiga) layanan:

- a. Pelayanan Pengendalian Lalu Lintas Udara (*Air Traffic Control Service*). Pada ruang udara terkontrol/*controlled airspace* dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:
  - 1. *Aerodrome Control Service* yakni 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*, serta di kawasan manoeuvring area, yang dilakukan di menara pengawas (*control tower*). Unit yang bertanggung jawab memberikan pelayanan ini disebut *aerodrome control tower (ADC)*.

2. *Approach Control Service* yakni 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)*. Unit yang bertanggung jawab memberikan pelayanan ini disebut *approach control office (APP)*.

3. *Area Control Service* yakni 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*). Unit yang bertanggung jawab memberikan pelayanan ini disebut *area control centre (ACC)*.

b. Pelayanan Informasi Penerbangan (*Flight Information Service*) *Flight information service* merupakan suatu pelayanan yang disediakan agar

memberikan berita dan informasi yang berguna dan bermanfaat untuk keselamatan, keamanan, dan efisiensi bagi penerbangan.

- c. Pelayanan Keadaan Darurat (*Alerting Service*) Pelayanan keadaan darurat termasuk pelayanan yang dilakukan dengan memberitahukan instansi terkait yang tepat, mengenai pesawat udara yang membutuhkan pertolongan *search and rescue* unit dan membantu instansi tersebut, apabila diperlukan

### **C. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab**

#### 1. Pengertian Tanggung Jawab

Menurut (Handoko, 2003) Tanggung jawab termasuk dalam pekerjaan. Pimpinan/atasan, perusahaan, hingga pada masyarakat. Tanggung jawab merupakan salah satu wewenang yang dimiliki oleh seorang karyawan, Tanggung jawab termasuk dalam kewajiban untuk melakukan sesuatu yang muncul jika menerima sebuah wewenang/hak untuk mendelegasikan tugas tertentu.

Tanggung jawab menurut (Ardiansyah, 2015) merupakan suatu perbuatan yang kita lakukan dalam sehari-hari dan merupakan kewajiban. Tanpa adanya tanggung jawab maka kita akan kacau. Tanggung jawab merupakan suatu hal, yang memiliki perbedaan ada yang baik dan ada yang buruk, sadar akan menjauhi yang negatif dan menjadikan diri kearah yang positif (Abu dan Munawar, 2007).

Tanggung jawab merupakan perilaku yang mencerminkan diri dalam bereaksi setiap hari. Yang memutuskan jenisnya dengan segala bentuk moral (Schiller dan Bryan, 2002). Sikap yang berkaitan dengan janji ataupun tuntutan terhadap hak, tugas dan kewajiban sesuai aturan, nilai, norma dan adat istiadat yang dianut warga masyarakat (Mudjiono, 2012). Tanggung jawab adalah kesanggupan untuk menetapkan sikap terhadap sebuah penerimaan kerja/emban seperti pikulan resiko yang diambil (Britness dalam Mardiyah dan Setiawatil, 2014).

Menurut (Lickona, 1991 dalam Faradiba dan Royanto, 2018) menyatakan tanggung jawab sebagai bagian aktif dari moral yang terdiri dari menjaga diri sendiri dan orang lain, memenuhi kewajiban, memberikan kontribusi kepada masyarakat, mengurangi penderitaan, dan membangun dunia yang lebih baik. Faktor lingkungan memberikan pengaruh besar terhadap pembentukan tanggung jawab individu. Hal ini disebabkan oleh tanggung jawab yang bukan dari bawaan lahir dan tidak dimiliki secara alami oleh individu (Rich, 1992 dalam Faradiba dan Royanto, 2018). Tanggung jawab termasuk salah satu isi dari sikap seseorang untuk melihat tingkat moral yang dimiliki.

## 2. Aspek-aspek Tanggung Jawab

Menurut (Burhanuddin, 2000) tanggung jawab merupakan kesanggupan untuk menetapkan sikap terhadap suatu perbuatan atau tugas yang diemban

dan kesanggupan untuk memikul resiko dari suatu perbuatan yang dilakukan. Aspek-aspek tanggung jawab sebagai berikut:

a. Kesadaran

Memiliki kesadaran akan etika dan hidup jujur, melakukan perencanaan dan melaksanakannya secara fleksibel, sikap produktif dalam mengembangkan diri. Agar bisa memahami sikap dalam belajar bagi dirinya sendiri

b. Kecintaan atau kesukaan

Memiliki sikap empati, bersahabat, dalam hubungan interpersonal. Hal ini dikarenakan individu melihat kebutuhan yang lain dan memberikan potensi bagi dirinya dengan menunjukkan ekspresi cintanya kepada individu lain.

c. Keberanian

Memiliki kemampuan bertindak *independent*, mampu melihat perilaku dari segi konsekuensi atas dasar sistem nilai. Dari aspek-aspek yang telah dijelaskan di atas bahwa aspek tanggung jawab merupakan kesadaran akan etik, nilai, moral, kemampuan dalam perencanaan, memiliki sikap produktif untuk mengembangkan diri dalam kemampuan bertindak independen.

### 3. Jenis Tanggung Jawab

Menurut (Tirtoraharjo dalam Difa, 2014) tanggung jawab berdasarkan wujudnya terdiri dari tanggung jawab diri sendiri, tanggung

jawab kepada masyarakat, dan tanggung jawab kepada tuhan. Berikut penjelasan perihal, tanggung jawab :

a. Tanggung jawab kepada diri sendiri

Hakikat manusia sebagai makhluk individu yang memiliki kepribadian yang utuh. Dalam bertingkah laku dalam menentukan perasaan, dalam menentukan keinginannya, dan dalam menuntut hak-haknya. Namun, sebagai individu yang baik maka harus berani menanggung tuntutan kata hati, misalnya dalam bentuk penyesalan yang mendalam.

b. Tanggung jawab kepada Masyarakat

Manusia sebagai makhluk sosial yang berada di tengah-tengah masyarakat dan tidak menutup untuk bertahan hidup sendiri. Oleh karena itu, manusia dalam berpikir, bertindak, berbicara dan segala aktivitasnya, manusia terkait oleh masyarakat, lingkungan dan negara. Maka seperti itu tingkah laku dan perbuatannya mesti dipertanggung jawabkan kepada masyarakat. Tanggung jawab kepada masyarakat menanggung tuntutan-tuntutan seperti sanksi-sanksi dan norma-norma sosial, misalnya seperti cemoohan masyarakat, hukuman penjaga dan lain-lain

c. Tanggung Jawab Kepada Tuhan

Manusia di muka bumi ini tidaklah tercipta dengan sendirinya. Akan tetapi ada yang menciptakan yakni Tuhan Yang Maha Kuasa. Sebagai

makhluk ciptaan Tuhan, manusia wajib mengabdikan kepada Tuhan Yang Maha Esa dan menanggung norma-norma agama serta melakukan kewajiban-Nya. Sebagai bentuk perilaku bertanggung jawab kepada Tuhan misalnya yaitu mempunyai perasaan berdosa.

#### 4. Tanggung Jawab Pengendali Lalu Lintas Udara dalam Kemampuan Pengontrolan

Menurut (Saleh, 2018) pengendali lalu lintas udara terkadang membutuhkan skill dari berbagai tugas sehingga dengan menggunakan informasi yang sama atau pilihan yang berbeda dari informasi yang disajikan, baik pada pengontrolan maupun ruang kerja yang ditentukan dapat dipertanggungjawabkan. Bila *display*, kontrol dan ruang kerja ditentukan, oleh karena itu penting agar sesuai untuk keseluruhan tugas yang akan mereka gunakan sehingga bukan hanya untuk beberapa dari mereka. Sebagai konsekuensinya, mereka mungkin tidak optimal untuk fungsi tunggal namun harus efisien dan aman untuk setiap fungsi. Jika dalam sistem operasional tidak, fungsi tertentu mungkin sangat tidak efisien atau tidak mungkin diselesaikan. Misalnya pada pengkodean visual apa pun seperti warna cenderung membantu tugas yang sesuai kemampuannya namun kompatibel menghambat tugas yang memerlukan pengumpulan informasi yang digambarkan dalam berbagai warna.

Pengendali pengendalian lalu lintas udara, menerapkan rencana, membuat keputusan, memecahkan masalah dan merumuskan prediksi. Untuk

melakukan tugas kontrol penting, pengendali harus memahami informasi yang digambarkan dan bentuk apapun yang diperlukan. Pengendali harus mengingat bentuk bantuan apa yang tersedia dan mengetahui kapan tepat untuk dihubungi. Pengendali harus tahu tindakan yang benar dalam segala situasi. Jika keterkaitannya berhubungan dengan faktor manusia maka pengendali harus menyesuaikan dengan peralatan yang tersedia peralatan atau prosedur yang dimodifikasi harus tidak terlalu banyak berubah atau terlalu cepat dalam perubahannya. Jika perubahan relatif kecil, tujuan pelatihan ulang mungkin untuk mentransfer apa yang sudah diketahui.

Adapun prosedur pengendalian sebelumnya tidak sesuai dengan *setting* yang baru, salah satu tujuan pelatihan ulang adalah mempelajari lebih banyak hal baru dan menghilangkan kesamaan antara yang lama dan yang baru, sehingga pengendali tidak pernah melakukan tindakan lama dan tidak pantas ke dalam sistem baru sebagai masalah kebiasaan dari negara-negara yang memperkenalkan sistem baru dapat belajar tentang pelatihan ulang yang tepat dari pengalaman di tiap-tiap Negara lain yang telah memperkenalkan sistem serupa.

#### 5. Tanggung Jawab Pengendali Lalu Lintas Udara dalam Kelas Informasi

Menurut (Saleh, 2018) Informasi di pengendali lalu lintas udara mengacu terutama pada perangkat lunak, seperti melalui antarmuka manusia-mesin (perangkat keras). pengendali lalu lintas udara memperoleh informasi dari beberapa sumber yang bervariasi sesuai dengan tipe

pengendali lalu lintas udara. Pengontrol harus memiliki pemahaman yang memadai tentang semua informasi saat digabungkan. Informasi yang diperoleh melalui ujaran bersifat universal yang hampir setiap pekerjaan pengendali lalu lintas udara memerlukan beberapa pidato oleh pengontrol dan mencakup beberapa penyampaian yang diucapkan kepada pengendali oleh pilot atau pengendali lainnya.

Informasi yang tersedia sebelumnya tentang pesawat termasuk identitas dan rincian penerbangannya dalam bentuk rencana penerbangan juga hampir universal dan merupakan dasar utama untuk tugas perencanaan pengendali lalu lintas udara. Saat penerbangan berlangsung, informasi terus diperbarui dengan menganotasi *strip* kemajuan penerbangan atau yang setara dengan elektronik dan dengan memperbarui informasi penting mengenai dan informasi lainnya yang tersimpan di komputer. Informasi dalam bentuk tampilan geografis tabel saat ini dari lalu lintas, biasanya berasal dari radar dan merupakan sangat umum, dasar utama pengendalian lalu lintas udara taktis, terutama saat layar radar mencakup label elektronik untuk setiap pesawat yang berada dalam kendali yang memberikan rincian penerbangannya.

Banyak informasi pengendali lalu lintas udara berupa waktu aktual seperti waktu di atas titik pelaporan dalam perjalanan, atau perkiraan waktu mengenai titik pelaporan atau posisi di mana rute saling berpotongan atau bergabung. Beberapa informasi diperoleh melalui ruang kerja itu sendiri.

Misalnya, pilihan dan tata letak perangkat input, informasi yang ditampilkan, hubungan seperti *display* dan kontrol, dan fasilitas komunikasi membantu menunjukkan fungsi kontrol mengingatkan pengendali tentang pilihan yang tersedia. Informasi dapat diturunkan dari berbagai sensor. Sebagian besar perhitungan. Sistem pengendali lalu lintas udara masa depan akan berisi lebih banyak informasi yang diproses dari dua jenis yang luas. Satu jenis dimaksudkan untuk mengarahkan tindakan pengendali dengan menarik perhatian pada anomali, penyimpangan dari jalur, ke potensi konflik atau pelanggaran standar pemisahan, dan informasi yang telah berubah atau telah diperbarui. Jenis lainnya ditujukan untuk perencanaan Pengendali Lalu Lintas Udara berdasarkan prediksi atau ekstrapolasi dari situasi saat ini. Beberapa alat bantu mungkin menunjukkan situasi lalu lintas yang diprediksi pada waktu yang akan datang atau menawarkan solusi untuk memperkirakan masalah masa depan yang belum terlihat.

Perhitungan semacam itu tidak mungkin dilakukan oleh pengendali untuk diverifikasi, karena bantuan komputer semacam itu jauh melebihi kecepatan dan ketepatan kemampuan komputasi manusia. Sementara pengendali lalu lintas udara berada dalam keadaan transisi, informasi yang ditujukan untuk fungsi serupa mungkin dalam bentuk paralel yang berbeda. Beberapa sistem mungkin menggunakan strip kemajuan penerbangan kertas, sementara yang lain menggunakan jalur kemajuan penerbangan elektronik.

Beberapa mungkin menggunakan data yang ditransmisikan otomatis antara udara dan darat sementara yang lama menggunakan secara pilot dan penyampaian pengontrol. Prinsip *Common Human Factors* berlaku untuk kedua bentuk namun, masalah faktor manusia berbeda. Misalnya, masalah ergonomis dalam ruang kerja dalam bentuk besar atau tampilan elektronik dari strip kemajuan penerbangan sangat berbeda.

Seperti pada sistem yang bergantung intervensi manusia jika terjadi kegagalan sistem, pengendali diharapkan siap untuk mengambil alih dan mempertahankan layanan pengendali lalu lintas udara yang aman, yang menyiratkan bahwa informasi pengontrol harus terus diperbarui dan pengendali harus mempertahankannya. Pemahaman penuh tentang situasi lalu lintas. Jika persyaratan ini tidak dipenuhi, pengembalian yang aman ke bentuk kontrol yang lebih manual mungkin tidak mungkin jika sistem manusia tidak bisa seefisien dalam mode manual yang dikembalikan tanpa bantuan antara pada komputer, namun harus tetap aman.

Untuk membangun dan mempertahankan tentang pengendali pengetahuan pertimbangan hal yang relevan sebagai berikut:

- a. Waktu penyajian informasi
- b. Format, codings dan tingkat detail informasi
- c. Kompatibilitas berbagai sumber informasi sehingga dapat ditafsirkan secara benar secara Keseluruhan
- d. Penggambaran hubungan antara berbagai jenis situasinya informas

- e. Jenis kesalahan yang terkait dengan setiap kategori informasi, sarana untuk mendeteksi dan mencegah kesalahan dengan konsekuensi operasional yang serius dan prosedur yang tepat bagi pengendali untuk mengatasi kesalahan yang kurang serius
- f. Tingkat akurasi, presisi dan kepercayaan yang sesuai untuk setiap kategori informasi dan penyediaan sarana untuk menyampaikan informasi semacam ini secara benar kepada pengendalian
- g. Pencocokan dari jumlah informasi dan tingkat detailnya dengan persyaratan tugas sehingga tidak terlalu banyak atau terlalu sedikit detail
- h. Spesifikasi dan diperlukan untuk menggunakan, menerapkan dan menafsirkan informasi dengan benar
- i. Prosedur dan instruksi yang harus diikuti dan kondisi di mana prosedur atau instruksi alternatif menjadi diperbolehkan atau wajib
- j. Pengaruh perbedaan individu antara pengendali dalam usia, pengalaman, pengetahuan, kemampuan atau faktor lainnya, terhadap interpretasi atau penggunaan informasi yang diberikan. Keputusan tentang ruang kerja dan desain menentukan banyak jenis kesalahan manusia yang mungkin terjadi dengan cepat atau lambat akan terjadi.

Peran pengendali lalu lintas udara dalam penerbangan sangat penting, perlu kedisiplinan dan tanggung jawab yang tinggi, jam kerja di pengendali lalu lintas udara diatur secara bergiliran berdasarkan "*position log*" atau "*shift*". *Aerodrome control tower*, pembagian bidang dibagi beberapa unit, di

antaranya *clearance delivery*, *Ground control*, *Assistant tower controller*, tugasnya membantu aktivitas *tower controller*. Bagaimanapun jam kerja sudah diatur, setiap rutinitas pasti ada kejenuhannya, karena pekerjaan yang mempertaruhkan nyawa penumpang pesawat, maka fokus dan tanggung jawab profesi, pengendali lalu lintas udara diharuskan untuk tidak merasakan kejenuhan ketika bekerja. penyedia layanan pemanduan lalu lintas udara wajib menerapkan pola manajemen stress pada beban kerja pengendali lalu lintas udara dan manajemen keselamatan (saleh, 2017).

melihat tanggung jawab yang sangat besar pada seorang pengendali lalu lintas udara salah satu dampak yakni beban mental yang sangat tinggi. sehingga perlunya cara teknik dan strategi serta mekanisme coping untuk stress dan pada setiap individu karyawan pengendali lalu lintas udara agar terhindar dari bahaya tekanan pekerjaan terutama terkait tekanan mental agar terhindar dari depresi, stress, bahkan *burnout*. Kondisi ini akan mampu mengendalikan tekanan mental yang dihadapi Pengendali lalu lintas udara di dalam bekerja sebagai *controller* dan berdampak pada performa kerja yang optimal (Saleh, 2017).

### **C. Tinjauan Umum tentang Dukungan Sosial**

#### **1. Pengertian Dukungan Sosial**

Dukungan sosial adalah keyakinan individu akan ketersediaan dukungan yang berasal dari keluarga, teman dan orang-orang terdekat (*significant others*) sewaktu ia membutuhkan (Zimet dkk, 1988 dalam

Evelyn, 2015). Menurut (Sarafin, 2006 dalam Sinaga dan Kustanti, 2017) mendefinisikan dukungan sosial sebagai suatu kesenangan yang dirasakan sebagai perhatian, penghargaan atau pertolongan yang diterima dari orang lain atau suatu kelompok.

Menurut (Taylor, 2000 dalam Fadhila, 2016) dukungan sosial adalah suatu pertukaran interpersonal dimana seorang individu memberikan bantuan kepada individu lain. Sama halnya yang disampaikan oleh (Duffy dan Wong, 2003) yang berpendapat bahwa dukungan sosial merupakan pertukaran bantuan antara dua individu yang berperan sebagai pemberi dan penerima. (Smet, 1994 dalam Lestari, 2016) mendefinisikan dukungan sosial sebagai salah satu fungsi dari hubungan sosial yang menggambarkan tingkat dari kualitas umum hubungan interpersonal yang melindungi individu dari konsekuensi stress. Dukungan sosial yang diterima individu mampu membuat individu merasa tenang, merasa diperhatikan, menimbulkan rasa percaya diri dan kompetensi individu.

Menurut (Carstensen, 2003 dalam Indriani dan Sugiasih, 2016) mengemukakan bahwa dukungan sosial adalah salah satu proses psikologis yang dapat menjaga perilaku sehat seseorang yang berbentuk sebagai sebuah kekuatan atau bentuk dukungan yang berasal dari relasi terdekat didalam kehidupannya. (Cohen dan Syme dalam Apollo dan Cahyadi, 2012) menyatakan dukungan sosial merupakan sumber-sumber yang disediakan orang lain terhadap individu yang dapat mempengaruhi kesejahteraan

psikologis individu bersangkutan. Dukungan sosial adalah perasaan nyaman, diperhatikan, dihargai, atau menerima pertolongan dari orang atau kelompok lain.

Menurut (Sarason dalam Kuntjoro, 2002) mengatakan bahwa dukungan sosial termasuk bentuk keberadaan, kesediaan, kepedulian dari orang-orang yang dapat diandalkan, menghargai dan menyayangi diri kita. Mereka juga berpendapat bahwa dukungan sosial itu selalu mencakup dua perihal, yakni :

- a. Jumlah sumber dukungan sosial yang tersedia, merupakan persepsi individu terhadap sejumlah orang yang dapat diandalkan saat individu membutuhkan bantuan (pendekatan berdasarkan kuantitas).
- b. Tingkatan kepuasan akan dukungan sosial yang diterima, berkaitan dengan persepsi individu bahwa kebutuhannya akan terpenuhi (pendekatan berdasarkan kualitas).

Menurut (Ristianti, 2008 dalam wahyuni 2016) yang menyatakan bahwa dukungan sosial dapat berasal dari individu-individu penting (*significant others*) yang dekat bagi individu yang membutuhkan bantuan. (Pierce dalam Kail dan Cavanaugh, 2010) mendefinisikan dukungan sosial sebagai sumber emosional, informasional atau pendampingan yang diberikan oleh orang-orang disekitar individu untuk menghadapi setiap permasalahan dan krisis yang terjadi sehari-hari dalam kehidupan.

## 2. Jenis-jenis Dukungan Sosial

Menurut (sarafino, 1994 dalam Bulkhaini, 2015) mengemukakan beberapa aspek dukungan sosial, antara lain:

- a. Dukungan emosional (*Emotional support*) dinyatakan dalam bentuk bantuan yang memberikan dukungan untuk memberikan kehangatan dan kasih sayang, memberikan perhatian, percaya terhadap individu serta pengungkapan simpati.
- b. Dukungan penghargaan (*Esteem support*) dukungan penghargaan dapat diberikan melalui penghargaan atau penilaian yang positif kepada individu, dorongan untuk maju dan semangat atau persetujuan mengenai ide atau pendapat individu serta melakukan perbandingan secara positif terhadap orang lain.
- c. Dukungan instrumental (*Tangible or Instrumental support*) mencakup bantuan langsung seperti, memberikan pinjaman uang atau menolong dengan melakukan suatu pekerjaan guna membantu tugas-tugas individu.
- d. Dukungan informasi (*Informational support*) memberikan informasi, nasehat, sugesti ataupun umpan balik mengenai apa yang sebaiknya dilakukan oleh orang lain yang membutuhkan.
- e. Dukungan jaringan sosial (*Network support*). Jenis dukungan ini diberikan dengan cara membuat kondisi agar seseorang menjadi bagian dari suatu kelompok yang memiliki persamaan minat dan aktifitas

sosial. Dukungan jaringan sosial juga disebut sebagai dukungan persahabatan (*Companionship support*) yang merupakan suatu interaksi sosial yang positif dengan orang lain, yang memungkinkan individu dapat menghabiskan waktu dengan individu lain dalam suatu aktifitas sosial maupun hiburan.

### 3. Komponen - Komponen Dukungan Sosial

Pendapat (Weiss dalam Ristianti, 2008) mengemukakan adanya enam komponen dukungan sosial yang disebut sebagai “*The Social Provision Scale*” dimana masing-masing komponen dapat berdiri sendiri, akan tetapi satu sama lain saling berhubungan. Adapun komponen tersebut ialah sebagai berikut :

- a. Kerekatan emosional (*Emotional Attachment*) merupakan perasaan akan kedekatan emosional dan rasa aman. Jenis dukungan sosial semacam ini memungkinkan seseorang memperoleh kerekatan emosional sehingga menimbulkan rasa aman bagi yang menerima. Sumber dukungan sosial semacam ini yang paling sering dan umum adalah diperoleh dari pasangan hidup atau anggota keluarga atau teman dekat atau sanak saudara yang akrab dan memiliki hubungan yang harmonis.
- b. Integrasi sosial (*social integrasion*) merupakan perasaan menjadi bagian dari keluarga, tempat seseorang berada dan tempat saling berbagi minat dan aktivitas. Jenis dukungan sosial semacam ini

memungkinkan seseorang untuk memperoleh perasaan memiliki suatu keluarga yang memungkinkannya untuk membagi minat, perhatian serta melakukan kegiatan yang sifatnya rekreatif atau secara bersamaan. Sumber dukungan semacam ini memungkinkan mendapat rasa aman, nyaman serta memiliki dan dimiliki dalam kelompok.

- c. Adanya pengakuan (*Reassurance of Worth*) meliputi pengakuan akan kompetensi dan kemampuan seseorang dalam keluarga. Pada dukungan sosial jenis ini seseorang akan mendapat pengakuan atas kemampuan dan keahliannya serta mendapat penghargaan dari orang lain atau lembaga. Sumber dukungan semacam ini dapat berasal dari keluarga atau lembaga atau instansi atau perusahaan atau organisasi dimana seseorang bekerja.
- d. Ketergantungan yang dapat diandalkan (*Reliable alliance*) meliputi kepastian atau jaminan bahwa seseorang dapat mengharapkan keluarga untuk membantu semua keadaan. Dalam dukungan sosial jenis ini, seseorang akan mendapatkan dukungan sosial berupa jaminan bahwa ada orang yang dapat diandalkan bantuannya ketika seseorang membutuhkan bantuan tersebut. Jenis dukungan sosial ini pada umumnya berasal dari keluarga.
- e. Bimbingan (*Guidance*) dukungan sosial jenis ini adalah adanya hubungan kerja ataupun hubungan sosial yang dapat memungkinkan seseorang mendapat informasi, saran, atau nasehat yang diperlukan

dalam memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi. Jenis dukungan sosial ini bersumber dari guru, alim ulama, pamong dalam masyarakat, dan juga figur yang dituakan dalam keluarga.

- f. Kesempatan untuk mengasuh (*Opportunity for Nurture*) Suatu aspek penting dalam hubungan interpersonal akan perasaan yang dibutuhkan oleh orang lain. Jenis dukungan sosial ini memungkinkan seseorang untuk memperoleh perasaan bahwa orang lain tergantung padanya untuk

#### 4. Cakupan Dukungan Sosial

Menurut (Saranson, 2009 dalam Kuntjoro, 2012), dukungan sosial itu selalu mencakup 2 hal yaitu ;

- a. Jumlah sumber dukungan sosial yang tersedia merupakan persepsi individu terhadap sejumlah orang yang dapat diandalkan saat individu membutuhkan bantuan (pendekatan berdasarkan kuantitas).
- b. Tingkat kepuasan akan dukungan sosial yang diterima yakni tingkatan kepuasan akan dukungan sosial yang diterima berkaitan dengan persepsi individu bahwa kebutuhannya akan terpenuhi (pendekatan berdasarkan kualitas).

#### 5. Sumber-sumber Dukungan Sosial

Menurut (Rook dan Dootey, 2009 dalam Kuntjoro, 2012), ada 2 sumber dukungan sosial yaitu sumber artifisial dan sumber natural.

a. Dukungan sosial artifisial

Dukungan sosial artifisial adalah dukungan sosial yang dirancang ke dalam kebutuhan primer seseorang, misalnya dukungan sosial akibat bencana alam melalui berbagai sumbangan sosial.

b. Dukungan sosial natural

Dukungan sosial yang natural diterima seseorang melalui interaksi sosial dalam kehidupannya secara spontan dengan orang-orang yang berada di sekitarnya, misalnya anggota keluarga (anak, isteri, suami dan kerabat), teman dekat atau relasi. Dukungan sosial ini bersifat non-formal. Sumber dukungan sosial yang bersifat natural berbeda dengan sumber dukungan sosial yang bersifat artifisial dalam sejumlah hal. Perbedaan tersebut terletak dalam hal sebagai berikut :

1. Keberadaan sumber dukungan sosial natural bersifat apa adanya tanpa dibuat-buat sehingga lebih mudah diperoleh dan bersifat spontan
2. Sumber dukungan sosial yang natural memiliki kesesuaian dengan norma yang berlaku tentang kapan sesuatu harus diberikan.
3. Sumber dukungan sosial yang natural berakar dari hubungan yang telah berakar lama
4. Sumber dukungan sosial yang natural memiliki keragaman dalam penyampaian dukungan sosial, mulai dari pemberian barang-

barang nyata hingga sekedar menemui seseorang dengan penyampaian salam

5. Sumber dukungan sosial yang natural terbebas dari beban dan label psikologis

Menurut penelitian (Wangmuba, 2009) sumber dukungan sosial yang natural terbebas dari beban dan label psikologis terbagi atas :

- a. Dukungan sosial utama bersumber dari keluarga mereka adalah orang-orang terdekat yang mempunyai potensi sebagai sumber dukungan dan senantiasa bersedia untuk memberikan bantuan dan dukungannya ketika individu membutuhkan. Keluarga sebagai suatu sistem sosial, mempunyai fungsi-fungsi yang dapat menjadi sumber dukungan utama bagi individu, seperti membangkitkan persaan memiliki antara sesama anggota keluarga, memastikan persahabatan yang berkelanjutan dan memberikan rasa aman bagi anggota-anggotanya.
- b. Dukungan sosial dapat bersumber dari sahabat atau teman. Suatu studi yang dilakukan oleh (Argyle dan Furnham dalam Veiel dan Baumann, 1992) menemukan tiga proses utama dimana sahabat atau teman dapat berperan dalam memberikan dukungan sosial. Proses yang pertama adalah membantu meterial atau instrumental. Stres yang dialami individu dapat dikurangi bila individu mendapatkan pertolongan untuk memecahkan masalahnya. Pertolongan ini dapat berupa informasi tentang cara mengatasi masalah atau pertolongan berupa uang. Proses

kedua adalah dukungan emosional. Perasaan tertekan dapat dikurangi dengan membicarakannya dengan teman yang simpatik. Harga diri dapat meningkat, depresi dan kecemasan dapat dihilangkan dengan penerimaan yang tulus dari sahabat karib. Proses yang ketiga adalah integrasi sosial. Menjadi bagian dalam suatu aktivitas waktu luang yang kooperatif dan diterimanya seseorang dalam suatu kelompok sosial dapat menghilangkan perasaan kesepian dan menghasilkan perasaan sejahtera serta memperkuat ikatan sosial.

- c. Dukungan sosial dari masyarakat salah satunya misalkan yang peduli terhadap korban kekerasan. Dukungan ini mewakili anggota masyarakat pada umumnya, yang dikenal dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan dilakukan secara profesional sesuai dengan kompetensi yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Hal ini berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas dukungan sosial yaitu pemberi dukungan sosial. Dukungan yang diterima melalui sumber yang sama akan lebih mempunyai arti dan berkaitan dengan kesinambungan dukungan yang diberikan, yang akan mempengaruhi keakraban dan tingkat kepercayaan penerima dukungan. Proses yang terjadi dalam pemberian dan penerimaan dukungan itu dipengaruhi oleh kemampuan penerima dukungan untuk mempertahankan dukungan yang diperoleh. Para peneliti menemukan bahwa dukungan sosial ada kaitannya dengan pengaruh-pengaruh

positif bagi seseorang yang mempunyai sumber-sumber personal yang kuat. Kesehatan fisik individu yang memiliki hubungan dekat dengan orang lain akan lebih cepat sembuh dibandingkan dengan individu yang terisolasi.

#### 6. Bentuk Dukungan Sosial

Menurut (Kaplan dan Saddock, 2009), adapun bentuk dukungan sosial adalah sebagai berikut ;

##### 1. Tindakan atau perbuatan

Bentuk nyata dukungan sosial berupa tindakan yang diberikan oleh orang disekitar, baik dari keluarga, teman dan masyarakat.

##### 2. Aktivitas religius atau fisik

Semakin bertambahnya usia maka perasaan religiusnya semakin tinggi. Oleh karena itu aktivitas religius dapat diberikan untuk mendekatkan diri pada Tuhan.

##### 3. Interaksi atau bertukar pendapat

Dukungan sosial dapat dilakukan dengan interaksi antara satu orang dengan orang-orang terdekat atau di sekitarnya, diharapkan dengan berinteraksi dapat memberikan masukan sehingga merasa diperhatikan oleh orang di sekitarnya

## 7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dukungan Sosial

Menurut (Myers dalam Hobfoll, 1986) mengemukakan bahwa sedikitnya ada tiga faktor penting yang mendorong seseorang untuk memberikan dukungan yang positif, yakni sebagai berikut :

- a. Empati merupakan yaitu turut merasakan kesusahan orang lain dengan tujuan mengantisipasi emosi dan memotivasi tingkah laku untuk mengurangi kesusahan dan meningkatkan kesejahteraan orang lain.
- b. Norma dan nilai sosial yang berguna untuk membimbing individu untuk menjalankan kewajiban dalam kehidupan.
- c. Pertukaran sosial yaitu hubungan timbal balik perilaku sosial antara cinta, pelayanan dan informasi. Keseimbangan dalam pertukaran akan menghasilkan hubungan interpersonal yang memuaskan. Pengalaman akan pertukaran secara timbal balik ini membuat individu lebih percaya bahwa orang lain akan menyediakan bantuan.

## 8. Faktor-Faktor yang Menghambat Dukungan Sosial

Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian dukungan sosial menurut (Apollo dan Cahyadi, 2012) :

- a. Penarikan diri dari orang lain, disebabkan karena harga diri yang rendah, ketakutan untuk dikritik, pengharapan bahwa orang lain tidak menolong, seperti menghindar, mengutuk diri, diam, menjauh, tidak mau meminta bantuan.

- b. Melawan orang lain, seperti sikap curiga, tidak sensitif, tidak timbal balik dan agresif.
- c. Tindakan sosial; yang tidak pantas, seperti membicarakan dirinya secara terus-menerus, mengganggu orang lain, berpakaian tidak pantas, dan tidak pernah merasa puas.

#### **D. Tinjauan Umum tentang Status Pernikahan**

##### **1. Pengertian Pernikahan**

Pernikahan merupakan salah satu pediktor lingkungan yang memiliki pengaruh kuat terhadap kebahagiaan (Bailey dan Fernando, 2012). Menurut (Robert Waldinger, 2015 dalam Mineo, 2017) tiga poin utama yang menentukan kebahagiaan, yakni jalinan hubungan yang dekat, kualitas suatu hubungan, serta pernikahan yang stabil dan saling mendukung. Waldinger mengungkapkan bahwa selama 75 tahun penelitiannya menunjukkan bahwa perkembangan kebahagiaan terbaik berada pada mereka yang memiliki hubungan baik dengan keluarga, teman, dan komunitas

Pernikahan adalah suatu ikatan antara laki-laki dan perempuan yang telah menginjak usia dewasa ataupun dianggap telah dewasa dalam ikatan yang sakral (Marlina, 2013). Dianggap sakral karena dalam pernikahan hubungan antara seorang laki-laki dan perempuan menjadi sah secara agama.

## 2. Tujuan Pernikahan

Tujuan dari pernikahan adalah untuk membentuk keluarga yang sejahtera dan bahagia selamanya (Agustian, 2013). Adapun menurut Undang-undang Perkawinan no. 1 tahun 1974 pasal 1, bahwasanya perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa.

## 3. Syarat Pernikahan

Menurut (Muhammad, 1999) berpendapat bahwa persyaratan perjanjian pernikahan adalah sebagai berikut:

- a. Dibuat pada waktu atau sebelum perkawinan dilangsungkan.
- b. Dalam bentuk tertulis yang disahkan oleh pegawai pencatat nikah
- c. Isi perjanjian tidak melanggar batas-batas hukum, agama dan kesusilaan.
- d. Mulai berlaku sejak perkawinan dilangsungkan.
- e. Selama perkawinan berlangsung, perjanjian tidak dapat diubah.
- f. Perjanjian perkawinan dimuat dalam akta perkawinan

## 4. Manfaat Pernikahan

Manfaat perjanjian dalam perkawinan bagi negara sangatlah besar. Adanya perjanjian perkawinan memberikan batasan bagi pasangan suami isteri guna mencegah dan mengurangi konflik terutama yang terjadi di dalam lembaga perkawinan. Perjanjian perkawinan dapat

menjadi acuan jika suatu saat nanti timbul konflik, meskipun konflik tersebut tidak dikehendaki. Namun jika terjadi juga konflik yang harus berakhir dengan perceraian, maka perjanjian tersebut dapat dijadikan rujukan sehingga masing-masing mengetahui hak dan kewajibannya (Arief, 2017).

## **E. Hubungan Antar Variabel**

### **1. Hubungan Tanggung Jawab dengan Beban Kerja Mental**

Beban kerja fisik dan mental dapat mempengaruhi produktivitas kerja dimana semakin berat beban kerja maka akan menurunkan produktivitas pekerja. Penilaian beban kerja fisik dapat diukur menggunakan alat-alat medis sehingga dapat dilihat seberapa lelah dan beratnya beban kerja tersebut. Sedangkan beban kerja mental dapat diukur dengan menggunakan wawancara atau kuesioner untuk mendapatkan keterangan langsung terkait keadaan mental pekerja. Kedua beban kerja menjadi hal yang mempengaruhi produktivitas dikarenakan beban kerja merupakan beban yang ditanggung dan dirasakan pekerja (Suhartana dan Yuniawati, 2011).

Namun secara peran dan tanggung jawab, beban kerja mental jelas dan pasti lebih berat dibandingkan dengan beban kerja fisik. Hal ini karena beban kerja mental yang berat akan berdampak pada stress kerja. Oleh karena itu agar pekerja dapat bekerja dan menghasilkan suatu output yang optimal maka penting untuk diperhatikan berbagai aspek terkait dengan manusia tersebut (Dhania, 2010).

Operator inspeksi pada stasiun kerja pengepakan PT Bumi Sarimas Indonesia diteliti menggunakan metode NASA-TLX Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh nilai beban kerja mental yang berada pada *range* 80-100. Kategori beban kerja ini termasuk dalam kategori beban kerja mental tinggi sekali. Adapun faktor-faktor yang dirasakan mempengaruhi tingginya beban kerja mental operator inspeksi PT Bumi Sarimas Indonesia yakni pada tanggung jawab pekerjaan yang besar, tanggung jawab yang harus diemban operator berkaitan dengan tercapai atau tidaknya target produksi perusahaan dan waktu penyelesaian produk. Hal ini tentunya menjadi beban bagi setiap operator saat bekerja. Operator tentunya selalu berusaha untuk mencapai hasil yang optimal dan tepat waktu. Usaha yang dikeluarkan inilah yang menyebabkan tingginya beban kerja mental yang dirasakan operator (hal ini terlihat dari tingginya total rating indikator *mental demand* (MD) dan *temporal demand* (TD) yang diperoleh (Putri dkk, 2014).

## 2. Hubungan Dukungan Sosial dengan Beban Kerja Mental

Menurut (Priyanti, 2015) berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan dari variabel beban kerja yaitu *physical demand, effort, mental demand, temporal demand, performance, frustration level*, dan variabel dukungan sosial yaitu dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasi, dan dukungan persahabatan pada karyawan PT. X. Jika dilihat dari signifikan atau tidak signifikannya

koefisien regresi masing-masing *independent variable* (*physical demand, effort, mental demand, temporal demand, performance, frustration level, dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasi dan dukungan persahabatan*).

### 3. Hubungan Status Pernikahan dengan Beban Kerja Mental

Menurut (Evayanti, 2003) menyatakan bahwa bagi pekerja yang berstatus menikah, keadaan keluarga bisa menjadi penghambat, mempercepat atau menjadi penangkal proses terjadinya stres. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian (Ratnasari, 2009) yang menyatakan seseorang yang sudah menikah pasti mempunyai beban yang lebih berat daripada yang belum menikah. Hal tersebut disebabkan karena orang yang sudah menikah tidak hanya memikirkan kebutuhan diri sendiri tetapi juga memikirkan kebutuhan keluarganya sehingga orang yang sudah menikah cenderung mempunyai tingkat stres yang lebih tinggi.

## F. Kerangka Teori



Sumber : Modifikasi (Jex,1988) (Burhanuddin, 2000) (Sarafino,1994)

(Robert Waldinger, 2015)