

SKRIPSI

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN *SELF EFFICACY*
PETUGAS LALU LINTAS UDARA DI BANDARA
SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR
TAHUN 2020**

MARJUNI ASHAR RAFLI

K11116350



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

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

202



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marjuni Ashar Rafli

NIM : K111 16 350

Fakultas : Kesehatan Masyarakat

No. Hp : 082349606195

e-mail : marjuni.ashar@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel "**Faktor Yang Berhubungan dengan Self Efficacy pada Air Traffic Controller 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, 26 Oktober 2020



Marjuni Ashar Rafli



Ringkasan

Universitas Hasanuddin
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Marjuni Ashar Rafli

**“Faktor yang Berhubungan dengan *Self Efficacy* Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020”
(xiii + 74 Halaman + 12 Tabel + 3 Gambar + Lampiran)**

Self efficacy merupakan tingkat keyakinan seseorang akan kemampuannya dalam melaksanakan suatu tugas dengan berhasil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan *self efficacy* pada Petugas Lalu Lintas Udara (ATC). Penelitian ini penting karena sebagaimana yang diketahui bahwa ATC merupakan salah satu jenis pekerjaan yang memiliki beban kerja mental yang cukup tinggi. *Self efficacy* menjadi solusi agar pekerja mampu mengidentifikasi hal-hal yang dapat memotivasi mereka agar dapat bekerja lebih produktif dan persisten.

Sampel penelitian yang diambil adalah Petugas ATC di Makassar Air Traffic Service Centre (MATSC) yang berjumlah 60 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif analitik observasional dengan menggunakan desain studi cross sectional. Instrumen penelitian yang digunakan yakni kuesioner dari NIOSH (*National Institute of Safety and Health*) yang dimodifikasi sesuai dengan maksud dan tujuan peneliti.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara variabel pengalaman kerja (0,043) dan karakteristik pekerjaan (0,002) terhadap *self efficacy*. Sedangkan pada variabel kondisi emosional (0,445) dan dukungan sosial (0,159) tidak ditemukan hubungan yang bermakna terhadap *self efficacy* Petugas ATC.

Kesimpulan penelitian ini adalah sebagian besar Petugas ATC memiliki *self efficacy* yang baik dalam bekerja. *Self efficacy* Petugas ATC ini bersumber dari variabel pengalaman kerja dan pemahaman terhadap karakteristik pekerjaannya sebagai Petugas Lalu Lintas Udara. Adapun pada variabel kondisi emosional dan dukungan sosial tidak menunjukkan hubungan yang bermakna terhadap *self efficacy*. Namun Petugas ATC secara akumulatif tetap mampu mempertahankan kondisi *self efficacy* yang optimal melalui pengalaman kerja yang telah ia peroleh dan pemahaman terhadap karakteristik pekerjaannya.



nci : *Self efficacy*, ATC, MATSC, NIOSH
Pustaka : 59 (1999 – 2020)

Summary

**Hasanuddin University
Faculty of Public Health
Occupational Health and Safety**

Marjuni Ashar Rafli

“Factors Related to Self Efficacy on The Air Traffic Controllers at Sultan Hasanuddin Airport Makassar 2020”

(xiii + 74 Pages + 12 Tables + 3 Pictures + Attachments)

Self efficacy is the level of personal confidence to their its ability a task successfully. This study aims to analyze the factors which related to self efficacy of Air Traffic Controller (ATC). This research is very important because it is known that ATC is one of types of jobs that has a high mental workload. Self efficacy becomes a solution so that ATCs are able to identify things that can motivate them to work more productively and persistently. The sample of the research is Air Traffic Controller at the Makassar Air Traffic Service Center (MATSC) which are 60 respondent. Type of the research is a quantitative analytic observational study by using a cross sectional study design. The research use a questionnaire from NIOSH (National Institute of Safety and Health) which is modified based on the aims of the research.

The results of this study shows that there is a meaningful correlation between work experience (0,043) and job charasterictic (0,002) with self efficacy. Meanwhile, the emotional condition (0,445) and social support (0,159) do not have a meaningful correlation to the self efficacy of Air Traffic Controllers.

The conclusion of this study is that most of the ATC officers have good self-efficacy at work. This self efficacy comes from the work experience and job charasteristic. The emotional condition and social support do not have a meaningful correlation wwith self efficacy, but ATCs are still able to optimalize their self efficacy through of the work experience and job charasteristic.

Keywords : Self efficacy, ATC, MATSC, NIOSH

Number of Libraries : 59 (1999 – 2020))



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadirat Allah *Shubahanahu Wa Ta'ala* atas limpahan rahmat, hidayah, dan taufik-Nya, yang memberikan petunjuk, kekuatan, dan kemudahan kepada penulis sehingga tugas skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Salawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam*, parakeluarga, dan parasahabat, serta orang-orang yang mengikutinya hingga hari akhir.

Alhamdulillah, akhirnya penulisan skripsi dengan judul “**Faktor yang Berhubungan dengan Self Efficacy Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020**” dapat terselesaikan, guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Skripsi ini penulis persembahkan secara spesial kepada kedua orang tua tersayang dan tercinta, yang telah membimbing, mendidik, dan membesarkan dengan penuh kasih sayang hingga kini penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 di perguruan tinggi. Setiap jasa dan curahan hati yang mereka berikan takkan pernah sanggup terbalaskan dengan apa pun yang ada di dunia ini. Penulis juga



persembahkan skripsi ini kepada adik, keluarga, dan sahabat yang telah berikan doa dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini sampai tahap akhir.

Dalam penyelesaian skripsi penulis telah banyak mendapat bantuan, dukungan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak baik saat menempuh pendidikan, penelitian maupun saat penulisan skripsi, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Dr. Aminuddin Syam, S.KM, M.Kes, M.Med.Ed selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Dr. Yahya Thamrin, SKM., MOHS. Ph.D selaku Ketua Departemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. dr. Masyitha Muis, MS selaku Pembimbing II atas segala waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. dr. Syamsiar Russeng, MS selaku penguji dari Departemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja, dan Bapak Muhammad Rachmat, SKM, M.Kes selaku penguji dari Departemen Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik konstruktif untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Syamsuar Mayullei, SKM., M.Kes., M.Sc.Ph selaku Penasehat



emik yang telah memberikan motivasi dan arahan selama penulis mpuh pendidikan di bangku perkuliahan.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelajaran hidup yang sangat berharga selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh staf pekerja di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang turut memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung di dalam membantu penulis selama proses perkuliahan.
9. Direktur *Makassar Air Traffic Service Centre* (MATSC) beserta parajajarannya, yang telah memberikan perizinan melakukan penelitian di tempat kerjanya.
10. Rekan-rekan mahasiswa FKM Unhas angkatan 2016
11. Teman-teman Posko PBL di Kelurahan Parangluara, Kec. Polongbangkeng Utara, Kab. Takalar dan teman-teman Posko KKN Tematik Desa Sehat Gowa Gel. 102 di desa Bissoloro, Kec. Bungaya, Kab. Gowa yang telah kebersamai penulis dalam melakukan pengabdian masyarakat.
12. Seluruh saudara-saudaraku di kepengurusan LD Al-‘Aafiyah FKM Unhas dan UKM LDK MPM Unhas yang bersama-sama di jalan dakwah.
13. Teruntuk sohibku ikhwah 2016, Riswan dan Alfian Kahar yang bersama-sama saling menguatkan di jalan dakwah.
14. Kepada Kak Andi Agus Mu’ang, SKM, Kak Hasan Basri, SKM, Kak Firman SKM, Kak Sholihin SKM, Kak Surya Darmawan Syam, SKM, Kak Andi Muhammad Muharfian, SKM, dan Kak Asrul Taufiq Arifuddin, SKM menjadi senior dan/atau murobbi yang baik bagi penulis dan banyak



memberikan nasihat kepada penulis untuk mengenal agama Islam lebih baik dan mendalam.

15. Kepada teman-teman tarbiyah ikhwah fkm 2015 dan 2016, ikhwah hukum 2016, dan ikhwah pertanian 2015.

Makassar, 9 Oktober 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Umum Tentang Petugas Lalu Lintas Udara	9
B. Tinjauan Umum Tentang <i>Self efficacy</i>	13
C. Tinjauan Umum Tentang Kondisi Emosional	18
D. Tinjauan Umum Tentang Karakteristik Pekerjaan	21
E. Tinjauan Umum Tentang Pengalaman Kerja	23
F. Tinjauan Umum Tentang Dukungan Sosial	26
G. Kerangka Teori.....	30
BAB III KERANGKA KONSEP	31
A. Dasar Pemikiran Variabel Yang Diteliti.....	31
B. Kerangka Konsep	34
C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	34
D. Hipotesis Penelitian	39
BAB IV METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel.....	41
D. Instrument Penelitian.....	44
E. Pengumpulan Data.....	45
F. Pengolahan dan Analisis Data	45
G. Penyajian Data.....	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	48
Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
Hasil Penelitian.....	50
Pembahasan	60
Keterbatasan Penelitian	72



BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... 73
 A. Kesimpulan..... 73
 B. Saran 73
DAFTAR PUSTAKA75
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020	50
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Self efficacy</i> pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020.....	51
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kondisi Emosional pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020.....	52
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020	52
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020.....	53
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dukungan Sosial pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020.....	53
Tabel 5.7	Distribusi Kelompok Umur Berdasarkan <i>Self efficacy</i> pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020.....	54
Tabel 5.8	Distribusi Jenis Kelamin Berdasarkan <i>Self efficacy</i> pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020.....	55
Tabel 5.9	Analisis Hubungan Kondisi Emosional dengan <i>Self efficacy</i> pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020.....	56
Tabel 5.10	Analisis Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan <i>Self Efficacy</i> pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020.....	57



Tabel 5.11	Analisis Hubungan Pengalaman Kerja dengan <i>Self efficacy</i> pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020.....	58
Tabel 5.12	Analisis Hubungan Dukungan Sosial dengan <i>Self efficacy</i> pada Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Tahun 2020.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori.....	30
Gambar 3.1	Kerangka Konsep.....	34
Gambar 5.1	<i>Makassar Air Traffic Service Centre</i>	48



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Analisis Data
- Lampiran 3 Persuratan
- Lampiran 4 Master Tabel
- Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6 Data Diri



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan sarana transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang terus berkembang sejalan dengan makin meningkatnya taraf kehidupan ekonomi masyarakat. Terutama pada jenis transportasi udara yang mampu memobilisasi manusia dan barang dengan lebih efektif dan efisien. Dengan transportasi udara yang lancar dan berkualitas, setiap wilayah dapat dijangkau untuk keperluan pengembangan SDM, produksi terhadap barang dan komoditas yang menjadi unggulan masing-masing daerah, serta hubungan kerjasama antardaerah akan lebih maksimal (Perhubungan, 2005 dan Santoso, 2005).

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Jumlah pulau sebanyak 17.508 buah, luas wilayah daratan $\pm 2.012.402$ km² dan luas wilayah perairan $\pm 5.877.879$ km dengan panjang garis pantai ± 81.000 km. Kondisi ini menunjukkan perlunya transportasi udara yang optimal untuk membangun konektivitas dan mobilitas yang efektif dan efisien dalam wilayah kesatuan republik Indonesia (Gunawan dan Medianto, 2016).

Secara umum, pengguna jasa transportasi udara di dunia terus mengalami peningkatan. Data bank dunia menunjukkan bahwa pergerakan pesawat di dunia selama sepuluh tahun terakhir telah mengalami peningkatan 27,3%.

urut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah total lalu lintas penerbangan n negeri pada tahun 2014 sebanyak 770 ribu pesawat per tahun terus



mengalami peningkatan sampai menjadi 1 juta pesawat per tahun pada tahun 2018 (Anwar, 2015).

Diantara hal yang perlu diperhatikan dalam sistem penerbangan Indonesia adalah aspek keselamatan penerbangan. Dari 10 negara di ASEAN, level keselamatan penerbangan Indonesia berada di posisi terakhir. Nilai yang sejalan juga dikeluarkan oleh otoritas penerbangan Amerika Serikat, *Federal Aviation Administration* (FAA), yang memberi peringkat level 2 (di bawah standar) untuk kategori *International Aviation Safety Assessment* (IASA) kepada Indonesia (Poerwanto dan Maudzoh, 2016)

Berdasarkan data dari Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) menunjukkan bahwa dari tahun 2015-2019 terdapat 194 kejadian kecelakaan pesawat dengan klasifikasi 66 kejadian merupakan kelompok *accident* dan 128 adalah kelompok *serious accident*. Dari data tersebut, kecelakaan penerbangan di Indonesia yang masuk kelompok *serious accident* lebih tinggi daripada kelompok *accident*. Hal ini menjadi bukti bahwa keselamatan dan kemandirian terbang di wilayah Indonesia perlu lebih ditingkatkan lagi (KNKT, 2019).

Menurut Welly Pakan (2008), suatu kecelakaan pesawat dapat disebabkan oleh beberapa faktor di antaranya karena: (1) manusia (*human resources*), yang dalam hal ini adalah *cockpit crew*, *cabin crew*, *ATC*, *ground crew*, dan lain-lain, (2) pesawat udara, yang merupakan sarana dalam

kangkutan transportasi atau angkutan udara, (3) prasarana transportasi udara, digunakan sebagai tempat untuk melakukan segala aktivitas angkutan



udara seperti landasan pacu/*runway*, menara pengawas, hanggar dan apron, dan (4) peraturan perundang-undangan yang mengatur pengoperasian transportasi udara pada umumnya dan keselamatan penerbangan pada khususnya.

Melihat permasalahan yang ada pada dunia penerbangan, maka operasional penerbangan selain digiring kepada manifestasi mobilitas yang efektif dan efisien, juga perlu terorientasi pada optimalisasi keamanan terbang. Kegiatan penerbangan memerlukan program keselamatan dan kesehatan kerja untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Selain itu, implementasi program yang tepat juga akan menjamin keselamatan dan kesehatan seluruh komponen karyawan, penumpang, dan orang-orang di sekitarnya (Saleh, Cahyadi dan Suriah, 2019).

Terkait dengan *safety policy* tersebut, pengaturan dan pengontrolan terhadap *airspace* dan *ground area* pergerakan pesawat sangat diperlukan. Adapun unit yang bertugas menangani hal tersebut adalah Petugas Lalu Lintas Udara atau yang dikenal dengan istilah Petugas Lalu Lintas Udara. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keselamatan penerbangan sangatlah bergantung pada kapabilitas dan kualitas para Petugas Lalu Lintas Udara (Setiaji, 2017).

Petugas Lalu Lintas Udara/*Air Traffic Controller* bekerja untuk mengatur pelayanan navigasi dan radar serta menjalin komunikasi yang baik dengan maupun *co-pilot* sehingga tidak terjadi suatu kesalahan yang fatal mpa pada penerbangan tersebut. Beban kerja yang dialami oleh operator



ATC merupakan beban kerja mental dikarenakan dalam melaksanakan pekerjaannya operator dituntut untuk berkonsentrasi tinggi dalam memantau navigasi, radiasi serta mengawasi dan melaksanakan pemanduan pesawat sehingga dapat menjamin keamanan serta keteraturan traffic dalam penerbangan jarak jauh maupun penerbangan jarak dekat (Fathimahhayati, dkk., 2018).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa faktor terbesar penyebab terjadinya kecelakaan pada aspek penerbangan adalah faktor kelalaian manusia (*human error*). Studi terbaru tentang *human error* bagi petugas ATC menunjukkan terdapat kemungkinan parapetugas ATC merasakan kelelahan dan stres akibat beban kerjanya (Susanti, 2017). Terkait kelelahan kerja pada ATC di Indonesia, diidentifikasi berada pada kisaran 92% yang mengalami perasaan lelah, dengan kelelahan kerja yang terjadi dapat berimpak pada timbulnya gangguan atau hazard dalam penerbangan (Saleh, Russeng dan Ishak, 2018). Adapun terkait stres kerja pada ATC, diidentifikasi bahwa sebagian besar petugas ATC mengalami stres kerja kategori sedang maupun berat (Rahmadani, dkk., 2020)

Permasalahan pada Petugas Lalu Lintas Udara sangatlah rumit dan kompleks terutama pada rana *mental workload* (beban kerja mental). Olehnya itu, diperlukan berbagai upaya solutif untuk tetap menjaga psikologis petugas ATC agar tidak merasakan tekanan yang berlebihan dalam pekerjaannya.

aitan dengan hal ini, maka hal yang sangat berpengaruh ialah *self*
icy, yang mana merupakan bagian penting dari aspek psikologis.



Self efficacy adalah aspek yang berhubungan langsung dengan kondisi psikologis, kinerja, dan daya tahan pekerja terhadap gangguan-gangguan dalam pekerjaannya. Menurut Bandura (1997) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai kemampuannya dalam mengorganisasi dan menyelesaikan suatu tugas yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu. *Self efficacy* merupakan aspek yang erat korelasinya dengan produktivitas pekerja karena *self efficacy* menjadi dasar pijakan seseorang dalam melakukan pekerjaannya. (Subaidi, 2016).

Menurut Bandura (1997) dalam Lunenburg (2011), secara garis besar ada empat sumber utama yang mempengaruhi *self efficacy* seseorang. Di antaranya yaitu: (1) pengalaman keberhasilan seseorang dalam menghadapi tugas tertentu pada waktu sebelumnya, (2) pengalaman orang lain yang telah berhasil dalam melakukan aktifitas yang sama dan memiliki kemampuan yang sebanding, (3) persuasi verbal, dan (4) kondisi emosional dan psikologis.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ferianto, dkk (2016) menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel *mastery experience* (pengalaman pribadi) dan persuasif verbal terhadap *self efficacy* seorang pekerja. Sedangkan pada variabel *vicarious experience* (pengalaman orang lain) dan *physiological and affective state* (Kondisi Fisik dan Psikologis) tidak menunjukkan pengaruh yang bermakna terhadap *self efficacy*. Hal yang berbeda ditemukan oleh

wi (2013) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa ada pengaruh



yang bermakna pada variabel *vicarious experience* terhadap *self efficacy* seseorang.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Efendi (2013) menunjukkan hasil yang lebih spesifik lagi, dimana ia menyatakan bahwa ada delapan faktor yang mempengaruhi *self efficacy* yaitu, (1) dukungan sosial, (2) motivasi, (3) tersedianya sarana dan prasarana, (4) kesehatan fisik, (5) kompetensi, (6) niat, (7) disiplin dan bertanggung jawab serta (8) agama.

Pada kesempatan kali ini, peneliti bermaksud menguji beberapa variabel independen yang kemungkinan berpengaruh terhadap *self efficacy*. Adapun variabel yang akan diteliti yaitu, (1) kondisi emosional, (2) karakteristik pekerjaan, (3) pengalaman kerja, dan (4) dukungan sosial. Variabel-variabel ini dipilih berdasarkan beberapa kajian literatur yang dilakukan oleh peneliti, yang menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki korelasi yang paling besar terhadap *self efficacy* pekerja. Adapun penelitian ini menggunakan kuesioner dari NIOSH (*National Institute for Occupational Safety and Health*) yang kemudian dimodifikasi sesuai dengan maksud dan tujuan peneliti.



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang ingin diangkat dan dibahas dalam penelitian ini adalah:

“Apakah ada hubungan antara kondisi emosional, karakteristik pekerjaan, pengalaman kerja, dan dukungan sosial terhadap *self efficacy* Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar pada tahun 2020?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan *self efficacy* Petugas Lalu Lintas Udara di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar tahun 2020.

2. Tujuan Khusus

a. Untuk mengetahui hubungan antara kondisi emosional dengan *self efficacy* pada Petugas Lalu Lintas Udara Bandara Sultan Hasanuddin Makassar pada tahun 2020

b. Untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pekerjaan dengan *self efficacy* pada Petugas Lalu Lintas Udara Bandara Sultan Hasanuddin Makassar pada tahun 2020

c. Untuk mengetahui hubungan antara pengalaman kerja dengan *self efficacy* pada Petugas Lalu Lintas Udara Bandara Sultan Hasanuddin Makassar pada tahun 2020



- d. Untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dengan *self efficacy* pada Petugas Lalu Lintas Udara Bandara Sultan Hasanuddin Makassar pada tahun 2020

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan informasi bagi individu maupun instansi, sehingga dapat mengimplementasikan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan *self efficacy*.

2. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait faktor yang mempengaruhi *self efficacy* pekerja sekaligus menjadi referensi dalam pengembangan topik penelitian khususnya terkait dengan *self efficacy* pada Petugas Lalu Lintas Udara.

3. Manfaat bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan menjadi bahan kajian tambahan bagi instansi penerbangan dan pemerintah yang terkait dalam hal ini Kementerian Perhubungan dan bawahannya.

4. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat terkait faktor yang mempengaruhi peningkatan *self efficacy* dalam bekerja, sehingga diharapkan dapat diterapkan dalam pekerjaannya dan secara umum dalam kehidupannya sehari-hari.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Petugas Lalu Lintas Udara

1. Definisi Petugas Lalu Lintas Udara

Petugas Lalu Lintas Udara/*Air Traffic Controller* (ATC) adalah profesi yang bertugas memberi pelayanan pengaturan lalu lintas di udara terutama pesawat udara, untuk mencegah antarpesawat terlalu dekat satu sama lain, mencegah tabrakan antarpesawat udara dan mengatasi rintangan-rintangan yang ada di sekitar pesawat selama pesawat tersebut beroperasi. ATC merupakan salah satu pekerjaan yang memiliki tuntutan kerja tinggi, dan umumnya dikenal sebagai pekerjaan yang memiliki tingkat kejenuhan yang tinggi. Tekanan yang berat pada profesi ini dikarenakan tiap harinya mereka harus bertanggung jawab terhadap pemanduan dan pengawasan ratusan bahkan ribuan pesawat yang mengangkut ribuan hingga jutaan orang (Widodo, 2015). Tanggung jawab utama yang dimiliki oleh seorang ATC adalah menjamin keselamatan pesawat beserta seluruh awak dan penumpang pesawat (Puspitasari dan Kustanti, 2018).

Unit Petugas Lalu Lintas Udara (*Air Traffic Control Unit*) didirikan untuk memberikan pelayanan lalu lintas udara, pelayanan informasi penerbangan, dan pelayanan darurat dalam *control area*, *control zone* dan *aerodrome control tower* atau *area control centre* (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 65, 2017). Petugas Lalu



Lintas Udara adalah penyedia layanan yang mengatur lalu-lintas di udara, mengatur posisi pesawat terbang sehingga penerbangan berjalan aman dan lancar, tugas utama dari Petugas Lalu Lintas Udara ini adalah mencegah pesawat terlalu dekat satu sama lain dan menghindari terjadinya tabrakan (UU Nomor 1 tentang Penerbangan, 2009).

2. Tugas Petugas Lalu Lintas Udara

Petugas Lalu Lintas Udara adalah petugas yang mengatur pergerakan pesawat yang terbang atau yang berada di daerah pergerakan di bandara seperti apron (tempat parkir pesawat) dan *taxiway* (tempat peralihan dari *runway* ke apron atau sebaliknya) (Susanti, 2017). Secara terperinci tugas *Air Traffic Controller* (ATC) adalah sebagai berikut:

- a. Mencegah terjadinya tabrakan antar pesawat udara di udara dan mencegah terjadinya tabrakan antar pesawat udara atau pesawat udara dengan halangan di daerah 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).



3. Pembagian Unit Kerja untuk Layanan ATC

Sesuai dengan tujuan pemberian *air traffic services*, Annex 11, *International Civil Aviation Organization* (ICAO) tahun 1998 dalam (Saleh, 2018), pelayanan lalu lintas udara terdiri dari 3 (tiga) jenis layanan, yaitu:

a. Pelayanan Petugas Lalu Lintas Udara (*Air Traffic Control Service*).

Pada ruang kontrol udara/*controlled airspace* terbagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:

1) *Aerodrome Control Service*

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*). Unit yang bertanggung jawab memberikan pelayanan ini disebut *aerodrome control tower* (ADC).

2) *Approach Control Service*

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. Penerbangan beroperasi



dengan 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*

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 adalah pelayanan yang dilakukan dengan memberikan berita dan informasi yang berguna dan bermanfaat untuk keselamatan, keamanan, dan efisiensi bagi penerbangan.

c. Pelayanan Keadaan Darurat (*Alerting Service*)

Pelayanan keadaan darurat adalah 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.

Berdasarkan pembagian unit kerja untuk layanan ATC dapat disimpulkan bahwa unit kerja ATC sangat kompleks dan sistematis yang semuanya untuk keselamatan sebuah penerbangan. Sehingga setiap unit



tersebut diharapkan dapat berperan maksimal terhadap tanggung jawab yang telah diamanahkan (Saleh, 2017).

B. Tinjauan Umum tentang *Self efficacy*

Teori *self efficacy* (efikasi diri) adalah suatu teori yang diperkenalkan oleh seorang peneliti bernama Bandura. Menurut Bandura (1997) *self efficacy* (juga dikenal sebagai teori kognitif sosial atau teori pembelajaran sosial) adalah suatu keyakinan seseorang akan kemampuannya untuk mengatur dan melaksanakan serangkaian tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu dengan sukses. Konsep teori *self efficacy* merupakan bagian dari *self confident* atau versi yang lebih spesifik dari *self esteem* (Lunenbug, 2011).

Menurut Kusaeri (2011) *self efficacy* adalah sikap yang menjadi dasar bertindak, dan tindakan menjadi ungkapan sikap itu. Ini berarti bahwa *self efficacy* seorang pekerja akan menjadi dasar pekerja tersebut melakukan tindakan dalam menghadapi suatu masalah tertentu dan hasil tindakannya merupakan ungkapan *self efficacy* pekerja tersebut. Menurut Robbins (2003), *self efficacy* merupakan faktor yang ikut mempengaruhi kinerja seseorang dalam mencapai suatu tujuan tertentu (Subaidi, 2016).

Self efficacy dipercaya dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang, perasaan, memotivasi diri sendiri dan perilaku seseorang *self efficacy* dapat mempengaruhi keyakinan seseorang tentang kemampuannya untuk

ksanakan suatu perilaku kerja dengan berhasil. Rendahnya *self efficacy* t mempengaruhi stres, depresi, frustrasi, dan rasa cemas seseorang dalam



melakukan suatu pekerjaan. menyatakan pula bahwa efikasi diri merupakan keyakinan individu akan kemampuannya dalam mengontrol perilaku dan tuntutan lingkungannya sehingga memperoleh hasil sesuai yang diharapkan. Efikasi diri berpengaruh pada perasaan, pikiran dan tindakan seseorang dalam upaya mencapai tujuan yang diinginkan. (Zulkosky, 2009 dalam Wati, 2015).

Nuzulia (2010) mengatakan pada dasarnya *self efficacy* adalah hasil dari proses kognitif berupa keputusan, keyakinan atau pengharapan tentang sejauhmana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas atau tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Berdasarkan pengertian diatas kita menyadari bahwa *self efficacy* sangat penting dalam kehidupan manusia, karena *self efficacy* banyak menentukan dan mempengaruhi aspek-aspek kehidupan kita, diantaranya potensi menangani *stressor*, untuk menghadapi lingkungan baru dan prestasi kerja (Efendi, 2013).

Self efficacy juga berkaitan dengan penentuan target. Individu yang memiliki efikasi diri tinggi akan menetapkan target lebih tinggi dan berusaha lebih keras untuk mencapainya. Kegagalan dalam mencapai suatu target justru akan membuat individu lebih giat dan tekun untuk meraihnya kembali. Individu dengan efikasi diri rendah menetapkan target yang lebih rendah serta keyakinan terhadap keberhasilan akan pencapaian target juga rendah, sehingga usaha yang dilakukan juga lemah (Bandura, 1997 dalam Sukma, dkk., 2018).



Bandura (1997) dalam Loeb (2016) menjelaskan bahwa *Self efficacy* memiliki tiga dimensi, yaitu:

1. Tingkat kompleksitas tugas yang dapat diatasi oleh masing-masing individu
2. Seberapa kuat mereka percaya bahwa mereka mampu mengatasi suatu tugas kompleksitas itu
3. Kemampuan untuk menggeneralisasi kemampuan mereka dan menerapkannya dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain. Rasa kemampuan seorang pekerja memengaruhi persepsi, motivasi, dan kinerjanya

Self efficacy memiliki efek yang kuat pada pembelajaran, motivasi, dan kinerja, karena orang-orang mencoba untuk belajar dan melakukan hanya tugas-tugas yang mereka yakini dapat mereka lakukan dengan sukses.

Self efficacy memengaruhi belajar dan kinerja dalam tiga cara menurut Bandura (1982) dalam Lunenburg (2011):

1. *Self efficacy* memengaruhi tujuan yang dipilih pekerja untuk diri mereka sendiri . Pekerja dengan tingkat *self efficacy* yang rendah cenderung untuk menetapkan tujuan yang relatif rendah untuk diri mereka sendiri. Sebaliknya, individu dengan *self efficacy* tinggi cenderung menetapkan tujuan pribadi yang tinggi. Penelitian menunjukkan bahwa orang tidak hanya belajar tetapi juga tampil pada level yang konsisten dengan keyakinan *self efficacy* mereka.



Self efficacy memengaruhi pembelajaran serta upaya yang dilakukan orang pada pekerjaan. Pekerja dengan *self efficacy* yang tinggi umumnya bekerja

keras untuk belajar bagaimana melakukan tugas-tugas baru, karena mereka yakin bahwa upaya mereka akan berhasil. Pekerja dengan *self-efficacy* rendah dapat mengerahkan upaya lebih sedikit ketika belajar dan melakukan tugas yang kompleks, karena mereka tidak yakin upaya itu akan mengarah pada kesuksesan.

3. *Self efficacy* memengaruhi kegigihan orang untuk melakukan tugas-tugas baru dan sulit. Pekerja dengan *self efficacy* tinggi yakin bahwa mereka dapat belajar dan melakukan tugas tertentu. Dengan demikian, mereka cenderung bertahan dalam upaya mereka bahkan ketika masalah muncul. Sebaliknya, pekerja dengan efikasi diri rendah yang percaya bahwa mereka tidak mampu belajar dan melakukan tugas yang sulit cenderung menyerah ketika masalah muncul. Dalam tinjauan literatur yang luas tentang *self efficacy*, Albert Bandura dan Edwin Locke (2003) menyimpulkan bahwa *self efficacy* adalah faktor penentu tingkat kinerja seseorang.

Menurut Luthans (2005) dalam Permana, dkk (2016) menyebutkan bahwa efikasi diri secara langsung dapat berdampak pada hal-hal sebagai berikut:

1. Pemilihan perilaku, misalnya keputusan akan dibuat berdasarkan bagaimana efikasi yang dirasakan seseorang terhadap pilihan, misalnya tugas kerja atau bidang karir.



2. Usaha motivasi, misalnya orang akan mencoba lebih keras dan lebih banyak berusaha pada suatu tugas dimana efikasi diri mereka lebih tinggi dari pada mereka yang memiliki efikasi diri yang rendah.
3. Daya tahan, misalnya orang dengan efikasi diri tinggi akan mampu bangkit dan bertahan saat menghadapi masalah atau kegagalan, sementara orang dengan efikasi diri rendah cenderung menyerah saat menghadapi rintangan.
4. Pola pemikiran fasilitatif, misalnya penilaian efikasi mempengaruhi perkataan pada diri sendiri (*self talk*) seperti orang dengan efikasi diri tinggi mungkin mengatakan pada diri sendiri, “Saya tahu saya dapat menemukan cara untuk memecahkan masalah ini”. Sementara orang dengan efikasi diri rendah mungkin berkata pada diri sendiri, “Saya tahu saya tidak bisa melakukan hal ini, saya tidak mempunyai kemampuan”.
5. Daya tahan terhadap stres, misalnya orang dengan efikasi diri rendah cenderung mengalami stres dan malas karena mereka berfikir gagal, sementara orang dengan efikasi diri tinggi memasuki situasi penuh tekanan dengan percaya diri dan kepastian dan dengan demikian dapat menahan reaksi stress. Para peneliti telah mendokumentasikan suatu ikatan yang kuat antara efikasi diri yang tinggi dengan keberhasilan dalam tugas fisik dan mental yang sangat beragam. Sebaliknya, orang-orang dengan *self efficacy* yang rendah berhubungan dengan sebuah kondisi yang disebut *arned helplessness* (ketidakpercayaan terhadap kemampuan seseorang



untuk mengendalikan situasi), keyakinan yang drastis melemah sehingga seseorang tidak memiliki kendali atas lingkungannya (Kreitner & Kinicki).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* adalah keyakinan diri seseorang mengenai kemampuannya dalam bekerja, melaksanakan tugasnya, mencapai tujuannya, dan mengatasi masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya. Adapun dampak dari efikasi diri antara lain, yaitu individu dapat memilih perilaku yang tepat, memiliki motivasi yang tinggi dalam berusaha, mampu bertahan ketika menghadapi masalah, memiliki pola pemikiran fasilitatif, serta lebih tahan terhadap stres.

C. Tinjauan Umum tentang Kondisi Emosional

Kondisi emosional merupakan sekumpulan interaksi yang kompleks di antara faktor subyektif dan obyektif yang diturunkan dari sistem syaraf atau hormonal diri manusia. Emosi juga berdampak terhadap penampilan, perilaku, dan afektif seseorang. Emosi seseorang terkait dengan kehidupannya juga akan mempengaruhi kepribadiannya. Namun pada prinsipnya emosi dapat menambahkan kesenangan hidup dan dapat memotivasi manusia dalam meningkatkan proses penyesuaian terhadap diri dan lingkungan, oleh sebab itu intensitas dan kedalaman emosi sangat berpengaruh terhadap kepribadian seseorang (Subagio, 2015).

Damasio (dalam Goleman, 1997) mengatakan bahwa emosi berperan besar terhadap suatu tindakan bahkan dalam pengambilan keputusan rasional.

Kondisi emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi masalah secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan



sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi pula. Sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk pada mereka, karena individu kurang dapat mengambil keputusan secara rasional dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat (Hidayati, dkk., 2008).

Ditinjau dari perannya menurut Plutchik (2004), emosi berperan dalam beberapa hal, diantaranya:

1. Membangkitkan pengalaman afektif seperti membangkitkan perasaan
2. Membangkitkan proses kognitif seperti dampak persepsi yang relevan dengan emosionalnya
3. Mengaktifkan aklimatisasi/penyesuaian diri secara lebih luas terhadap kondisi yang dapat dibangkitkan
4. Berpengaruh terhadap perilaku seperti ekspresif, pencapaian tujuan, dan dalam melakukan adaptasi.

Suatu perasaan subyektif sering diidentifikasi sebagai emosi secara relatif, hal tersebut merupakan perkembangan yang seharusnya tidak digunakan sebagai kriteria utama terhadap keadaan emosi seseorang. Karena emosi merupakan hal yang rumit, interaktif, dan adaptif maka bentuk ekspresi sangat bervariasi dan masing-masing orang dalam menggunakan dan mengembangkannya sesuai dengan kondisi tertentu (Subagio, 2015).

Goleman (1996) dalam bukunya *emotional intelligence* mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola si-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan-



hubungan kita. Hal yang senada juga disampaikan oleh Cooper (1997) yang mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energy dan pengaruh yang manusiawi (Hanurawan, dkk., 2012).

Kecerdasan emosi menuntut pemilikan perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapi dengan tepat, menerapkan secara efektif energy emosi dalam kehidupan sehari-hari. Tentu saja kecerdasan emosional tidak cukup hanya memiliki perasaan. Kecerdasan emosional menuntut kita untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan pada diri kita dan orang lain dan untuk menghadapinya dengan tepat, menerapkannya dengan efektif informasi dan energy emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari (Purwanto, 2015).

Adapun indikator-indikator kondisi emosional menurut Goleman (2002) yaitu:

1. Mengenali emosi diri: yaitu kesadaran diri atau kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.
2. Mengelola emosi: yaitu kemampuan menangani agar perasaan dapat terungkap dengan pas atau selaras hingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.
3. Memotivasi diri sendiri: yaitu kemampuan untuk menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan.



mengenali emosi orang lain: yaitu kemampuan untuk mengenali orang sebut juga empati. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih

mampu menangkap sinyal-sinyal social yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain keluar dari kesusahannya.

5. Membina hubungan: yaitu mampu mengenali emosi masing-masing individu dan mengendalikannya. Sebelum dapat mengendalikan emosi orang lain, seseorang harus mampu mengendalikan emosinya sendiri dan mampu berempati. Individu yang hebat dalam membina hubungan dengan orang lain akan sukses dalam bidang apapun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain.

D. Tinjauan Umum tentang Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan adalah identifikasi berbagai atribut kerja yang dapat mendorong efektivitas individu saat bekerja. Kepuasan kerja seseorang terpenuhi ketika karakteristik pekerjaan dapat memenuhi kebutuhan mereka. Sebaliknya, pekerja merasakan ketidakpuasan ketika karakteristik pekerjaan yang ada tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pekerjaan yang membutuhkan terlalu banyak keterampilan dan memiliki tingkat kerumitan yang tinggi dapat membuat pekerja frustrasi. Di sisi lain, pekerjaan yang monoton dapat menyebabkan pekerja menjadi bosan (Rachmawati, dkk., 2013).

Menurut Stoner dan Freeman (1994), karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang secara

insik memberikan kepuasan dan lebih memotivasi bagi kebanyakan



orang dari pada pekerjaan yang tidak memuaskan. Wood, dkk (1998) dalam Subyantoro (2009) menjelaskan inti karakteristik pekerjaan sebagai berikut:

1. *Skill Variety* (Variasi Keterampilan)

Skill variety (variasi keterampilan) adalah suatu tingkatan dimana pekerjaan membutuhkan variasi aktifitas yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan yang melibatkan sejumlah keterampilan dan bakat yang berbeda dari pekerja.

2. *Task Identity* (Identitas Tugas)

Task identity (identitas tugas) adalah suatu tingkatan dimana pekerjaan membutuhkan penyelesaian menyeluruh dan teridentifikasi pembagiannya, oleh karena seseorang terlibat mengerjakan pekerjaan dari awal sampai akhir dengan hasil yang memungkinkan.

3. *Task Significance* (Signifikansi Tugas)

Task significance (signifikansi tugas) adalah suatu tingkatan dimana pekerjaan adalah penting dan melibatkan kontribusi yang berarti terhadap organisasi atau masyarakat pada umumnya.

4. *Autonomy* (Otonomi)

Autonomy (otonomi) adalah suatu tingkatan dimana pekerjaan memberikan kebebasan secara substansial, kemerdekaan dan keleluasaan dalam membuat schedule pekerjaan dan menentukan prosedur yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.



5. *Job Feedback* (Umpan Balik Pekerjaan)

Job feedback (umpan balik pekerjaan) adalah suatu tingkatan dimana hasil aktifitas penyelesaian pekerjaan diperoleh langsung oleh pekerja dan informasi yang jelas mengenai seberapa baik pekerjaan telah dikerjakan.

Tiga dimensi pertama yaitu variasi keterampilan, identitas tugas, dan signifikansi tugas secara bersama-sama akan menciptakan keadaan psikologis berupa kerja yang bermakna, artinya jika ketiga karakteristik pekerjaan ini ada dalam suatu pekerjaan, dapatlah diprediksi bahwa pekerja tersebut akan memandang pekerjaan itu sebagai hal yang penting, berharga, dan ada gunanya untuk dikerjakan. Pekerjaan yang memberikan otonomi kepada pekerja akan menimbulkan perasaan tanggung jawab pribadi untuk hasilnya dan jika suatu perusahaan memberikan umpan balik, pekerja akan tahu seberapa efektif ia bekerja. Akhirnya kekuatan kebutuhan pertumbuhan dari seorang individu sebagai suatu variabel moderat yang memiliki arti penting dalam hubungannya antara karakteristik pekerjaan dengan hasil kerja (Dinda, 2007).

E. Tinjauan Umum tentang Pengalaman Kerja

Menurut Ranupandojo (2002) dalam Bili (2018) pengalaman kerja adalah ukuran lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas sesuatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Pengalaman kerja pegawai dalam melaksanakan tugas pada sebuah

visasi sangatlah penting perannya. Seorang pegawai yang memiliki pengalaman kerja lebih banyak tentu akan lebih mengerti apa yang harus



dilakukan ketika menghadapi sebuah masalah yang muncul. Selain itu pegawai tersebut akan lebih cepat dalam bekerja dan tidak harus beradaptasi dengan tugas yang dijalankan kerana sudah memiliki pengalaman. Sehingga organisasi akan lebih mudah mencapai tujuan organisasi kerana didukung oleh para pegawai yang sudah berpengalaman di bidangnya masing-masing.

Menurut Sutrisno (2009), Pengalaman kerja adalah suatu dasar/acuan seorang pekerja dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya. Menurut Mangkuprawira (2009), menyatakan Pengalaman seseorang dalam bekerja merupakan akumulasi dari keberhasilan dan kegagalan serta gabungan dari kekuatan dan kelemahan di dalam melaksanakan pekerjaannya. Gibson (2011), berpendapat Orang yang mempunyai pengalaman akan selalu lebih pandai dalam menyikapi dari segala hal daripada mereka yang sama sekali tidak memiliki pengalaman (Octavianus dan Adolfina, 2018).

Kemampuan kerja yang baik tidak diciptakan oleh pengalaman dari tugas-tugas yang mudah saja. Melainkan juga dibutuhkan pengalaman dalam mengatasi hambatan dan situasi sulit melalui upaya dan kegigihan dalam bekerja. Setelah pekerja merasa yakin bahwa telah memiliki segala sesuatu

dibutuhkan, maka ketika mereka akan menghadapi keadaan yang kurang sekalipun, mereka akan cepat bangkit dari kegagalan (Ferianto, Ahsan



dan Rini, 2016). Hal inilah yang menjadikan pengalaman kerja seseorang dalam konteks masa kerja sangatlah berperan penting dalam menentukan produktivitas pekerja (Dinther, dkk., 2011).

Pekerja dapat dinyatakan berpengalaman atau tidak salah satunya dengan mengukur seberapa lama pengalaman pekerja tersebut. Menurut Foster (2001) dalam Aristarini, dkk (2014) mengemukakan beberapa indikator pengalaman kerja antara lain, yaitu:

1. Lama waktu / masa kerja, ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.
2. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh pekerja. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan.
3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan, tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan.

Menurut Putri (2017), apabila seseorang memiliki pengalaman kerja yang baik maka hal tersebut akan memberikan beberapa manfaat bagi pekerja, diantaranya:

1. Mendapat kepercayaan yang semakin baik dari orang lain dalam melaksanakan tugasnya.
2. Kemampuan kewibawaan akan semakin meningkat



3. Pelaksanaan pekerjaan akan berjalan lancar dengan hasil yang memuaskan
4. Memperoleh penghasilan yang lebih karena telah mengabdikan di tempat kerja dengan baik.

F. Tinjauan Umum tentang Dukungan Sosial

Menurut Santrock (2006) dukungan sosial adalah sebuah informasi atau tanggapan dari pihak lain yang disayangi dan di cintai, yang menghargai dan menghormati, mencakup suatu hubungan komunikasi dan situasi yang saling bergantung. Sama halnya dengan Smet (1994) yang menyatakan bahwa dukungan sosial adalah adanya transaksi interpersonal yang ditunjukkan dengan memberikan bantuan pada individu lain. Gottlieb (1994) menyatakan dukungan sosial terdiri dari informasi, nasihat verbal maupun non verbal atau tindakan yang didapatkan karena kehadiran orang lain yang mempunyai manfaat emosional atau efek bagi si penerima (Aristya dan Rahayu, 2018).

Sinokki (2011) dalam (Iswanto dan Agustina, 2016) mengatakan bahwa dukungan sosial dibangun dengan multidimensi atau jenis dukungan yang berbeda. Dimensi-dimensi penting dari dukungan sosial adalah emosional, penilaian, informasi, dan dukungan instrumental. Dukungan emosional (afeksi) meliputi perasaan peduli, empati, kasih sayang, dan kepercayaan. Dukungan penilaian meliputi komunikasi informasi yang relevan dengan evaluasi diri dan disebut sebagai dukungan penguatan yang diberikan oleh orang lain. Dukungan informasi merupakan informasi yang diberikan ke orang lain selama masa bekerja. Sementara itu, dukungan instrumental (bantuan) meliputi penyediaan barang berwujud, jasa, atau bantuan nyata.



Menurut Karademas (2006) dalam Santoso dan Setiawan (2018) dukungan sosial ini juga memengaruhi kondisi afektif seseorang, karena dukungan tersebut mampu mendorong seseorang untuk memiliki rasa aman dan nyaman di tengah peristiwa berat dalam hidupnya. Individu dalam lingkungan keluarga dan pertemanan yang suportif memiliki kondisi kesehatan yang lebih baik serta memiliki kemampuan untuk pulih dari masalah kesehatan yang lebih cepat bila dibandingkan dengan orang-orang yang kurang bergabung dengan lingkungan sosialnya. Adapun sumber dukungan sosial bisa berasal dari berbagai sumber seperti dari orang tua, istri, anak, rekan kerja, atasan dan organisasi komunitas.

Aspek-aspek dukungan sosial keluarga menurut (Smet, 1994) dalam (Dodiansyah dan Dwityanto, 2014) sebagai berikut:

1. Dukungan emosional: mencakup empati, keadaan peduli dan perhatian terhadap orang yang bersangkutan misalnya umpan balik, penegasan.
2. Dukungan penghargaan: terjadi lewat ungkapan hormat (penghargaan) positif untuk orang itu, dorongan maju atau persetujuan dengan gagasan atau perasaan individu dan perbandingan positif orang itu dengan orang lain, seperti orang yang kurang mampu atau lebih buruk keadaannya (menambah penghargaan diri).
3. Dukungan instrumental: mencakup bantuan langsung seperti kalau orang memberikan pinjaman uang kepada orang atau menolong dengan pekerjaan pada waktu mengalami stress.



4. Dukungan informatif: mencakup memberikan nasehat, petunjuk- petunjuk, saran atau umpan balik.

Menurut Myers dalam Maslihah (2011) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas dukungan sosial yang diberikan kepada seseorang, diantaranya:

1. Pemberi Dukungan Sosial

Suatu dukungan sosial yang diperoleh dari sumber yang sama akan lebih bermakna dibandingkan dukungan yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Seseorang cenderung akan lebih mudah menerima dukungan dari orang lain setelah orang terdekatnya memberikan dukungan.

2. Jenis Dukungan Sosial

Dukungan sosial tidak hanya dalam bentuk materi saja, melainkan perlu ada dukungan moril berupa pemberian motivasi, nasihat, dan penghargaan terhadap apa yang seseorang itu kerjakan.

3. Penerima Dukungan Sosial

Dukungan sosial yang diberikan harus disesuaikan dengan karakteristik penerima dukungan sosial itu sendiri. Tujuannya agar dukungan tersebut efektif baik dalam bentuk moril, materi, dan spiritual.

4. Permasalahan yang Dihadapi

Dukungan sosial juga dipengaruhi oleh kesesuaian jenis dukungan dengan permasalahan yang dihadapi. Hal ini akan memberikan keefektivan dalam

pemberian dukungan sehingga permasalahan tersebut dapat dihadapi dengan optimis.



5. Waktu Pemberian Dukungan

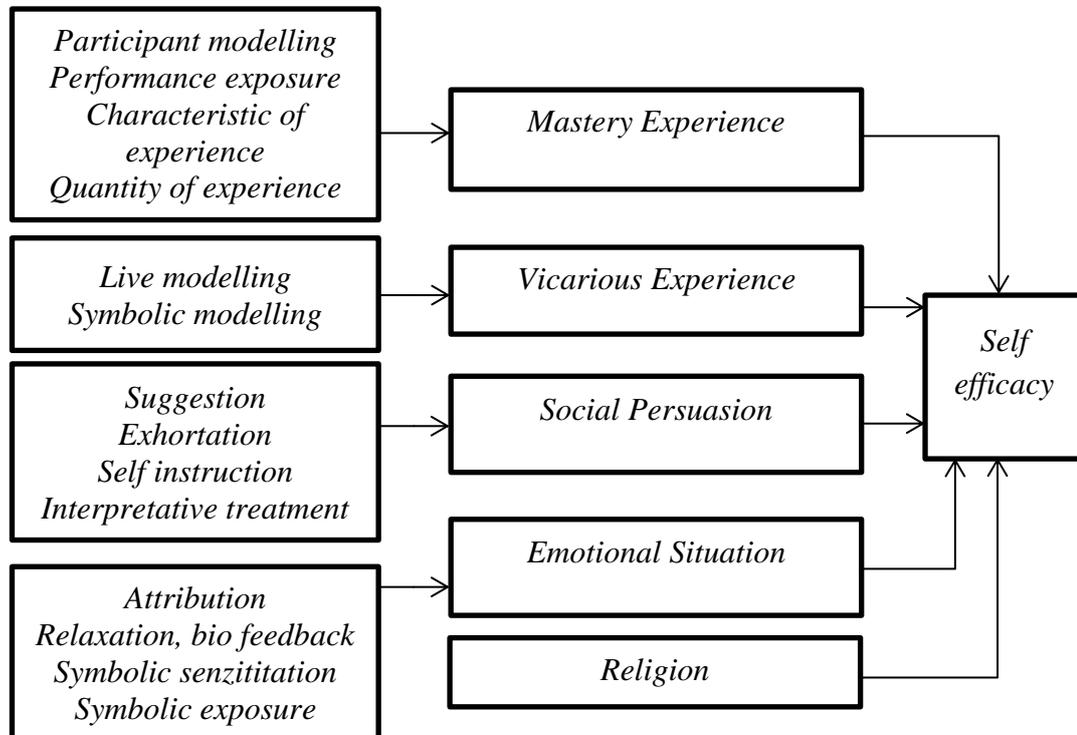
Waktu pemberian dukungan sosial bervariasi sesuai dengan jenis kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi. Pemberi dukungan sosial harus mengetahui momen yang tepat untuk memberikan dukungan.

6. Durasi Pemberian Dukungan

Selain dari segi waktu, durasi pemberian dukungan juga harus diperhatikan. Durasi pemberian dukungan sosial disesuaikan dengan kapasitas pemberi dukungan, karakteristik dari penerima dukungan, dan jenis permasalahan yang sedang dihadapi.



G. Kerangka Teori



Gambar 2.1
Kerangka Teori

Sumber:

Bandura (1977) dalam Lunenberg (2011), Efendi (2013), dan Loeb (2016)

