

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Banyaknya penggunaan pesawat terbang yang digunakan masyarakat membuat adanya perkembangan pesawat terbang yang sudah mendunia ini kembali berkembang di Indonesia dengan berkembangnya banyak sekali maskapai mulai dari Garuda Indonesia, Lion Air, AirAsia dan masih banyak lainnya ([www.voaindonesia.com](http://www.voaindonesia.com)).

Semakin meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan alat akomodasi pesawat untuk bepergian, tentunya pihak maskapai harus memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik, serta jaminan keselamatan penerbangan bagi setiap penumpang. Berkaitan dengan masalah keamanan dan keselamatan pemerintah telah mempunyai program nasional keamanan penerbangan sipil (*National Civil Aviation Security*) yang bertujuan untuk keamanan dan keselamatan penerbangan, keteraturan dan keberlanjutan penerbangan sipil di Indonesia dengan memberikan perlindungan terhadap penumpang, awak pesawat udara, para petugas di darat dan masyarakat, dan instalasi bandara udara dari tindakan melawan hukum (Fathur Rahmawati, 2007).

Adanya program yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan berkaitan dengan penerbangan, tidak lepas begitu saja membuat tidak terjadinya permasalahan di dalam penerbangan. Permasalahan yang terjadi didalam penerbangan salah satunya ialah terjadinya kecelakaan pesawat baik ketika pesawat akan terbang (*Take off*), terbang di udara dan saat pesawat sedang mendarat (*landing*). Kecelakaan yang terjadi di akibatkan oleh banyak faktor yang mempengaruhi dan hampir terjadi diseluruh negara dan maskapai penerbangan.

Di kawasan negara berkembang faktor penyebab banyaknya kecelakaan penerbangan lebih banyak disebabkan oleh belum ketatnya usaha untuk meningkatkan *safety*. Sedangkan di kawasan negara maju lebih banyak disebabkan terlalu padatnya jadwal penerbangan (Aviation-safety.net). Bila dibandingkan dengan jumlah kecelakaan fatal yang terjadi di Asia dalam lima tahun terakhir, kecelakaan di Indonesia relatif banyak, yaitu sekitar 20% (Aviation-safety.net). Dari tahun 2000 sampai sekarang telah tercatat 21 kecelakaan pesawat dan kecelakaan pesawat tersebut hampir setiap tahun terjadi di Indonesia ([www.tempo.com](http://www.tempo.com)).

Terdapat banyak masalah kecelakaan pesawat seperti adanya masalah teknis di *groud*, atau masalah dari pesawat itu sendiri dan bisa juga disebabkan oleh yang mengoperasikan pesawat ([www.ilmuterbang.com](http://www.ilmuterbang.com)). Peters meneliti lebih dalam lagi dan menemukan bahwa *human error* bisa juga terjadi karena kesalahan pada perancangan serta prosedur kerja (George A. Peters, 2006), ini sering kali di sebut dengan *Human Error* yang berarti suatu penyimpangan dari standar performansi yang telah ditentukan sebelumnya sehingga menyebabkan adanya penundaan akibat dari kesulitan, masalah, insiden, dan kegagalan. *Human error* merupakan kesalahan dalam pekerjaan yang disebabkan oleh ketidaksesuaian atas pencapaian dengan apa yang diharapkan.

Dalam prakteknya, *human error* terjadi ketika serangkaian aktifitas kita di lapangan kerja yang sudah direncanakan, ternyata berjalan tidak seperti apa yang kita inginkan sehingga kita gagal mencapai target yang diharapkan. *Human error* tidak mutlak disebabkan oleh kesalahan manusia. Akan tetapi *human error* pada penerbangan merupakan faktor penyumbang terbesar dalam kecelakaan pesawat, bahkan 2/3 dari rangkaian penyebab pesawat komersial (Wegman and Shappel,2009). Menurut survey yang dilakukan didapat bahwa didalam suatu penerbangan yang bertanggung jawab adalah seluruh awak kabin yang bertugas. Akan tetapi dalam keadaan darurat yang paling memiliki kendali dan bertanggung

jawab adalah pilot. Pilotlah yang paling dipersiapkan dan dilatih untuk menangani situasi darurat.

Menurut hasil survey Pilot adalah orang yang mengemudikan dan mengontrol pesawat, sehingga pilot memiliki peran yang besar. Pilot memiliki beberapa tuntutan pekerjaan/*job description* yang harus dipertanggung jawabkan pada saat berada didalam pesawat, yaitu memastikan semua informasi tentang rute, cuaca, pesawat yang akan digunakan, menggunakan informasi tersebut untuk membuat rencana penerbangan, rute yang akan diambil, memastikan semua sistem keamanan bekerja dengan benar, mempertahankan kontak teratur sepanjang penerbangan, melakukan *pre-flight* pemeriksaan pada sistem navigasi dan operasi, berkomunikasi dengan kontrol lalu lintas udara sebelum *take-off* dan selama penerbangan dan pendaratan, pada kondisi cuaca dan lalu lintas udara selama penerbangan, bereaksi dengan cepat dan tepat terhadap perubahan lingkungan dan keadaan darurat, memperbarui buku catatan pesawat dan menulis laporan pada akhir penerbangan mencatat setiap kejadian atau masalah dengan pesawat. Tuntutan pekerjaan yang tinggi, seorang pilot diharapkan untuk menjalankan tanggung jawab dengan tepat dan cepat dalam berbagai situasi terburuk sekalipun.

Berdasarkan *job description* yang ada, Pilot juga memiliki tanggung jawab yang besar dan harus mengambil keputusan yang besar jika terjadi sesuatu didalam pesawat yang sedang dikemudikannya. Menurut survey yang dilakukan, diperoleh informasi bahwa seorang pilot yang sudah selesai bertugas dalam rutanya membawa pesawat akan diberikan waktu beristirahat minimal 8-9 jam didalam hotel dan tidak diperbolehkan untuk beraktivitas jika sedang dalam jam beristirahat. Pada saat waktu istirahat sewaktu-waktu pilot dapat diminta untuk kembali bekerja dan hal tersebut sering kali terjadi sehingga membuat pilot menjadi kelelahan akibat kurangnya waktu istirahat, seperti kurangnya tidur sehingga terjadi jetlag, sakit, dan juga dapat mengalami gangguan secara psikologis seperti stress, emosi yang tidak

stabil dan tidak stabilnya konsentrasi (Monica Martinussen & David R. Hunter, 2010).

Salah satu gangguan psikologis yang paling besar berperan adalah stress. Menurut Lazarus & Folkman (1986) stress adalah keadaan internal yang dapat diakibatkan oleh tuntutan fisik dari tubuh atau kondisi lingkungan dan sosial yang dinilai potensial membahayakan, tidak terkendali atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya. Keadaan Stress bisa datang dalam berbagai bentuk dari situasi saat ini atau masa lalu .

Stokes dan Kite (1994 ) menjelaskan tiga jenis stres yang mempengaruhi kinerja *aircrew*. Tipe pertama , stres reaktif akut mengacu pada efek jangka pendek yang terkait dengan tugas-tugas operasional dan situasi seperti beban kerja dan waktu tekanan . Kedua adalah stres lingkungan yang merupakan kondisi fisik lingkungan termasuk kebisingan , suhu dan getaran. Terakhir, stres hidup adalah akumulasi peristiwa penting dalam kehidupan seseorang seperti tekanan keuangan dan perubahan hubungan .

Stressor yang sering dialami oleh seorang pilot adalah seperti pembagian shift kerja yang tidak jelas dan teratur, kurangnya tidur, terbang dengan rute yang tidak familiar, cuaca pada saat penerbangan, parkir yang dipakai pada saat cuaca buruk, lalu lintas padat, kerusakan sistem pesawat, masalah pribadi seperti adanya masalah dengan keluarga atau di rumah, masalah didalam lingkungan pekerjaannya, kesehatan fisik, dan keadaan ekonomi (Human Factors for Pilot, 1996). Salah satu contoh seorang pilot dapat mengalami stress karena adanya banyak faktor seperti kurangnya tidur karena jam terbang yang lama, atau salah satu faktor yang paling signifikan adalah adanya masalah didalam kehidupan pribadi pilot yang dapat menyebabkan stress dan membuat pilot menjadi tidak terkontrol pada saat mengemudikan pesawat. Seperti dalam kasus Pesawat *Silk Air Flight 185* yang jatuh di Sungai Musi, Indonesia, pada 1997 diduga juga karena pilot yang stress ([www.tempo.com](http://www.tempo.com)).

Menurut survey yang telah dilakukan kepada pilot salah satu maskapai penerbangan di Indonesia, Pilot yang berada dalam kondisi stress yang berkaitan dengan pekerjaan dapat

mereka atasi dengan melakukan olahraga disaat ada waktu senggang, melakukan aktifitas yang mereka sukai seperti liburan atau melakukan hobby mereka dan biasanya mereka lebih suka untuk mengejar waktu istirahat mereka sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pilot salah satu maskapai di Indonesia 7 dari 10 orang (70%) pilot maskapai penerbangan mengatakan bahwa cara mereka menghadapi keadaan stress tersebut adalah dengan cara menghindari masalah yang ada baik didalam pekerjaan ataupun masalah pribadi yang dialaminya sendiri dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang menyenangkan menurut mereka. hampir 20% pilot lainnya biasanya akan pergi berlibur, atau melakukan hobby yang mereka sukai, dan 10% lainnya biasanya akan tidur dalam waktu yang banyak sehingga mereka merasa lupa akan masalah pribadi ataupun masalah pekerjaan yang mereka alami. Berdasarkan hasil survey awal juga, 5 (50%) dari 10 orang pilot menyatakan bahwa apa yang telah mereka lakukan untuk menghindari stress dalam bekerja tidak ada pengaruhnya dalam kinerja mereka. Mereka merasa bahwa masalah yang mereka hindari nantinya akan muncul kembali ketika mereka mulai aktif beraktivitas. 5 (50%) orang lainnya menyatakan bahwa apa yang telah mereka lakukan untuk menghindari stress, memiliki pengaruh dalam kinerja mereka dimana mereka merasa lebih semangat kembali ketika mulai beraktivitas kembali bekerja, namun hanya berlangsung sesaat dan akan kembali stress jika memiliki jadwal terbang yang sangat padat.

Didalam suatu studi yang dilakukan oleh Lazarus hal tersebut dinamakan dengan *coping stress*. Menurut Lazarus dan Folkman (1984) *coping* adalah upaya perubahan kognitif dan perilaku secara konstan untuk mengelola tekanan eksternal dan internal yang dianggap melebihi batas kemampuan individu. *Coping* yang efektif untuk dilaksanakan adalah *coping* yang membantu seseorang untuk mentoleransi dan menerima situasi menekan dan tidak merisaukan tekanan yang tidak dapat dikuasainya. Lazarus membagi *coping* menjadi 2 yaitu *Problem Focus coping* dan *Emotion Focus coping*.

Menurut Roger. G. Green dkk (dalam buku *Human Factor for Pilots*,1996) mengatakan bahwa stress yang terjadi dapat memberikan efek yang besar pada kinerja kerja pilot tersebut. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kepala bagian *Air Crash Investigation* di KNKT (Komite Nasional Keselamatan Transpotasi) dalam keadaan stress pilot sering sekali kesulitan dalam pengambilan keputusan saat mengemudikan pesawat. Dampak dari kesulitan pengambilan keputusan tersebut dapat sampai kepada salah menjalankan prosedur yang telah ditentukan, maka diperlukan regulasi stress yang benar.

Penggunaan *Coping* dan resiko dari *Coping* yang digunakan dapat mempengaruhi kinerja seorang pilot, menurut penelitian terdapat banyak bentuk stressor dan reaksi yang akan muncul pun beragam. Secara umum , terlalu banyak stres yang dapat menghambat kinerja dan meningkatkan potensi kecelakaan didalam dunia penerbangan (*PILOT PERFORMANCE VARIABLES*,1997).

Didalam dunia penerbangan terdapat CRM atau *Crew Resource Management*. CRM atau *Crew Resource Management* merupakan bentuk training yang diberikan untuk melihat koordinasi dan kerjasama. Akan tetapi sebelum mencapai CRM atau *Crew Resource Management* training ada yang dinamakan *The LINE/LOS Checklist* yang merupakan instrument untuk mengevaluasi kinerja dari keterampilan CRM awak pesawat khususnya pilot (Helmreich, Willhelm, Kello et al.,1991). Pada maskapai 'X' dalam melihat kinerja pada pilot biasanya akan dilihat dari hasil statistiknya. Jika dalam hasil statistika terdapat masalah maka pihak maskapai akan mencari apa penyebab dari masalah tersebut dengan menanyakannya kepada pilot yang menerbangkan pesawat ketika telah mendarat, sanksi yang diberikan biasanya berupa teguran dan adanya peringatan.

Jika pilot maskapai merasa kinerja mereka kurang dan merasa mereka harus mengembangkan diri maka mereka akan mengajukan training kepada *chief pilot* mereka sehingga mereka dapat dijadwalkan untuk training sehingga setiap pilot akan mendapatkan

training yang berbeda-beda dan waktu pemberian training pun berbeda setiap orangnya. Hasil dari training hanya dapat dilihat oleh pilot sendiri dan tidak dapat dilihat oleh chief pilot mereka kecuali terdapat masalah yang sangat serius yang terlihat dari kinerja pilot tersebut. Sehingga pihak perusahaan tidak dapat melihat bagaimana hasil kinerja dari setiap pilot dimaskapai mereka.

Dari pemaparan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai *Coping Stress* dan Kinerja Pilot di salah satu paskapai penerbangan 'X'.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh *coping stress* yang dilakukan oleh pilot dengan kinerja yang dihasilkan pilot disalah satu maskapai penerbangan.

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Maksud penelitian**

Memberikan gambaran mengenai *coping stress* yang dilakukan oleh pilot dalam kondisi stress didalam pekerjaannya dan bagaimana gambaran kinerja yang ditampilkan.

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui *coping stress* pada pilot dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja yang dihasilkan oleh pilot disalah satu paskapai penerbangan.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

### 1.4.1. Kegunaan Teoritis

- Memberikan informasi bagi ilmu Psikologi, khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai *coping stress* seseorang didalam pekerjaannya.
- Mengetahui bagaimana *coping stress* dapat mempengaruhi performance kerja.
- Memberikan informasi bagi Psikolog atau ilmuan psikologi, khususnya di bidang Psikologi Penerbangan mengenai bagaimana seorang pilot dapat melakukan *coping stress* dalam pekerjaannya dan seberapa besar pengaruhnya terhadap performance kerjanya.
- Memberikan informasi bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan tentang hubungan *coping stress* dan performance kerja terutama pada pilot.

### 1.4.2. Kegunaan Praktis

- Memberikan informasi kepada maskapai penerbangan yang ada di Indonesia mengenai *coping stress* dan performance kerja para pilot. Sehingga diharapkan agar maskapai penerbangan dapat mengoptimalkan *coping stress* pilot sehingga dapat mencapai kinerja yang baik.
- Memberikan informasi kepada para pilot mengenai *coping stress* dan kinerja mereka sendiri. Diharapkan mereka dapat mempertahankan atau mengoptimalkan *coping stress* mereka dalam mencapai kinerja yang optimal.

## 1.5 Kerangka Pikir

Profesi pilot yang bekerja dimaskapai penerbangan bermula dari umur 20 tahun ke atas dikarenakan adanya pendidikan khusus yang harus diikuti oleh para calon penerbang.

Profesi sebagai pilot memiliki banyak tuntutan pekerjaan yang dapat menyebabkan stress. Menurut Lazarus (1976) stres adalah suatu keadaan psikologis individu yang disebabkan karena individu dihadapkan pada situasi internal dan eksternal. Keadaan stress ini mempengaruhi kinerja seorang pilot didalam pekerjaannya karena bukan hanya tuntutan yang merupakan tugas perkembangan saja yang harus dipenuhi tapi juga adanya tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi. Tuntutan pekerjaan tersebut berupa beban kerja selama terbang, tanggung jawab yang besar, dan harus mengambil keputusan yang besar jika terjadi sesuatu didalam pesawat yang sedang dikemudikannya.

Tapi keadaan stress tersebut dapat dikurangi dengan dilakukannya upaya *coping*. Menurut Lazarus dan Folkman (1984) *coping* adalah upaya perubahan kognitif dan perilaku secara konstan untuk mengelola tekanan eksternal dan internal yang dianggap melebihi batas kemampuan individu. Strategi *coping* merupakan suatu upaya individu untuk menanggulangi situasi stres yang menekan akibat masalah yang dihadapinya dengan cara melakukan perubahan kognitif maupun perilaku guna memperoleh rasa aman dalam dirinya sendiri. Lazarus membagi coping menjadi 2 yaitu *Problem Focus coping* dan *Emotion Focus coping*.

*Problem Focus coping* adalah usaha-usaha yang dilakukan oleh para pilot maskapai penerbangan yang berfokus pada penyelesaian masalah yang sedang dihadapi, menghilangkan kondisi atau situasi yang menimbulkan stress. Didalam *Problem Focus coping* terdapat beberapa cara yang dilakukan yaitu *Planful Problem Solving* dan *Confrontative Coping*.

Usaha pertama dari *Problem Focus coping* adalah *Planful Problem Solving* yaitu seberapa sering usaha yang dilakukan oleh pilot maskapai penerbangan mengubah keadaan untuk memecahkan masalah yang menekan dengan cara melakukan evaluasi didalam pekerjaannya yang sebelumnya, mencari alternatif lain untuk menyelesaikan masalah dan berusaha untuk dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya pada saat adanya tekanan terkait dengan pekerjaannya dan lingkungan yang ada disekitarnya misalnya dalam 1 kali perjalanan

pilot pernah mengalami kesalahan teknis yang menyebabkan pesawat menjadi tidak terkendali selama beberapa detik membuat pilot menjadi panik maka dalam penerbangan selanjutnya pilot tersebut akan membuat menganalisis dan membuat rencana lain agar jika terjadi masalah yang sama maka dia dapat mencari solusi yang lebih baik sehingga dia tidak panik dalam menghadapi situasi seperti itu dan dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya menjadi lebih baik.

Usaha kedua dalam *Problem Focus Coping* adalah *Confrontative Coping* yang merupakan seberapa sering usaha-usaha yang dilakukan oleh pilot maskapai penerbangan dalam mengatasi keadaan atau masalah yang sangat menekan dan agresif, dengan mengungkapkan perasaannya misalnya kepada rekan kerjanya mengenai masalah-masalah kerja yang ada. Didalam sebuah pesawat terutama didalam *cocpit* seorang pilot harus saling bekerjasama dan berkomunikasi dalam keadaan apapun apalagi dalam kondisi sedang terbang, contoh jika terjadi kesalahan dalam menyebutkan ketinggian pesawat berada pada saat sedang terbang yang dilakukan oleh pilot yang dapat menyebabkan pesawat menjadi lewat dari ketinggian yang dibataskan akan membuat keadaan menjadi sangat tertekan dan kacau sebagai seorang pilot lebih baik langsung berbicara kepada *co-pilot* bahwa pilot tersebut kesal dan panik karena kesalahan yang dilakukan oleh *co-pilot* itu sehingga rekan kerjanya akan langsung tau apa yang salah dari apa yang dilakukannya.

*Emotion Focus coping* adalah usaha yang dilakukan oleh pilot untuk mengendalikan keadaan dirinya sendiri lebih dulu. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menerima kenyataan, mengubah persepsi dari dirinya sendiri atau bahkan menghindar dan juga mempelajari keadaan yang sama dengan masalah yang dihadapi oleh oranglain. Sehingga dapat membantu dirinya dalam mengatur emosi pada saat menyesuaikan diri dengan keadaan yang dipenuhi dengan tekanan dan tuntutan. Didalam *Emotion Focus coping* terdapat beberapa cara yang dilakukan yaitu *Distancing*, *Self-control*, *Seeking social support*, *Accepting responsibility*, *Escape avoidance* dan *Positive reappraisal*.

Usaha pertama dalam *Emotional Coping* adalah *Distancing* yang merupakan seberapa besar usaha yang dilakukan oleh pilot maskapai penerbangan dalam menghindari masalah yang harus dihadapi. Bisa dengan menghindari tempat kerja atau lingkungan yang menekan, mengalihkan pikirannya dari masalah pekerjaan yang harus diselesaikan. Seperti contoh seorang pilot yang kelelahan dengan jam terbang yang berlebihan yang harus dilakukan dalam penerbangannya membuat dia tertekan dan sering kali membuat dia menjadi tidak dapat focus dalam bekerja sehingga sering kali membuat kesalahan-kesalahan kecil seperti salah memencet tombol didalam cockpit yang dapat menimbulkan masalah, biasanya dalam menyelesaikan hal tersebut ada beberapa pilot yang lebih memilih untuk menghindari tempat kerjanya sehingga dapat lebih tenang misalnya dengan liburan atau beristirahat dirumah.

Usaha kedua dalam yang kedua *Emotional Coping* adalah *Self-control* yaitu seberapa besar usaha yang dilakukan pilot maskapai penerbangan dalam meregulasi perasaan dengan cara memendam masalahnya sendiri, tidak menyatukan masalah keluarga / pribadi dengan lingkungan pekerjaan atau sebaliknya, tidak melampiaskan emosi yang ada kepada lingkungan disekitarnya. Sehingga dalam mengambil keputusan sesuai dengan penyelesaian masalah yang dihadapi. Contohnya sering kali pilot yang memiliki keluarga memiliki tekanan yang besar karena keluarga yang sering ditinggalkan dengan resiko pekerjaan yang besar seperti resiko yang paling fatal adalah kecelakaan, sulitnya komunikasi dengan keluarga karena lebih banyak menghabiskan waktu di udara daripada didarat dan juga jam kerja yang menyulitkan seseorang untuk pulang, sehingga seringkali membuat adanya masalah didalam keluarga, sedangkan didalam pekerjaannya pilot juga memiliki tuntutan yang berbeda seperti nyawa orang yang harus menjadi tanggung jawab, sehingga menurut survey terkadang yang memilih pekerjaan pilot harus pintar dalam memilih masalah mana yang paling penting untuk diselesaikan dan emosi yang dikeluarkan harus sesuai dengan masalah. Jika sudah memilih pekerjaan maka jika sedang ada masalah didalam keluarga jangan dibawa ke pekerjaannya.

Usaha ketiga dalam *Emotional Coping* adalah *Seeking social support* yaitu seberapa besar usaha yang dilakukan pilot maskapai penerbangan mencari dukungan dari pihak-pihak yang berada disekitar lingkungannya berupa informasi, dukungan konkrit dan dukungan emosional baik dari lingkungan keluarga, teman ataupun rekan pekerjaannya. Sehingga dapat membantu dalam mengatasi tekanan dan tuntutan yang menjadi masalah. Seperti contoh yang paling sering terjadi jika sebelum menerbangkan pesawat terbang biasanya sebagai seorang pilot dan co-pilot memiliki kecemasan masing-masing dan biasanya derajatnya besar karena tanggung jawab mereka besar, biasanya untuk meredakan kecemasan mereka biasanya mereka menghubungi istri atau keluarga bagi mereka yang belum menikah untuk diberikan semangat, lalu bertemu dengan rekan kerja mereka yang memiliki jam penerbangan yang sama agar saling mendukung dan bahkan ada beberapa pilot yang sebelum terbang akan memberikan salam kepada penumpangnya karena menurut mereka hal tersebut dapat memotivasi mereka untuk lebih berhati-hati didalam menerbangkan pesawat.

Usaha keempat dalam *Emotional Coping* adalah *Accepting responsibility* yaitu seberapa besar usaha yang dilakukan pilot maskapai penerbangan dalam menyadari peran dan tanggung jawab dirinya dalam masalah yang dihadapinya dan mencoba untuk memandang masalah atau situasi tersebut sesuai dengan yang seharusnya. Misalnya menerima konsekuensi yang harus ditanggung dalam masalah yang terkait dengan pekerjaannya, seperti contoh yang paling sering terjadi yaitu pada saat menjadi seorang pilot mereka harus menerima konsekuensi bahwa mereka memiliki jam terbang dan jadwal terbang yang tidak teratur sehingga terkadang mereka sulit untuk bertemu dengan keluarga mereka sehingga terkadang menjadi masalah didalam keluarganya.

Usaha kelima dalam *Emotional Coping* adalah *Escape avoidance* yaitu seberapa besar usaha yang dilakukan pilot maskapai penerbangan untuk menghindari atau melarikan diri dari masalah atau tekanan didalam pekerjaannya. Sehingga merasa bahwa pekerjaannya dapat

selesai dengan sendirinya, atau melakukan kesenangan sendiri. Seperti contoh terkadang jika terdapat waktu kosong untuk beristirahat atau waktu libur didalam keadaan yang tertekan dan kelelahan biasanya para pilot sering sekali seperti mabuk-mabukan dan tidur yang berlebihan sehingga lupa waktu untuk bekerja, karena menurut mereka hal tersebut dapat membuat mereka lupa akan masalah yang sedang hadapi padahal hal tersebut menurut mereka adalah suatu pelarian dari masalah mereka sehingga seolah-olah masalah tersebut terselesaikan.

Lalu yang terakhir usaha dalam *Emotional Coping* adalah *Positive reappraisal* yaitu seberapa besar usaha pilot maskapai penerbangan melakukan suatu kegiatan yang positif dalam menghadapi masalah atau tekanan yang dialaminya. Seperti dengan melakukan kegiatan religious seperti berdoa atau pergi ke tempat ibadah jika terdapat masalah yang sangat tertekan.

Adanya *coping stress* yang dilakukan oleh pilot maskapai penerbangan bertujuan untuk meregulasi stress yang dihadapi didalam bekerja. Sehingga jika *coping* dilakukan dengan optimal akan berhasil dalam meregulasi stressnya yang akan berdampak pada kinerja yang di tampilkan. Dalam sebuah usaha untuk mencapai tujuannya, para individu yang bekerja harus menunjukkan tingkat kinerja tertentu, sebab kinerja yang buruk berakibat pada kualitas pelayanan yang buruk pula atau berdampak pada kebangkrutan.

Menurut Gibson,2003 Kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya. Salah satu cara untuk melihat kinerja dari pilot jika dianalisis dari CRM adalah *LINE/LOFT Checklist*. *LINE/LOFT Checklist* secara konstan menilai kinerja dengan membagi penilaian mereka menjadi 3 indikator group dimana berisikan *Communication Processes/Decision Behavior, Team building and Maintenance, Workload Management and situational Awareness*, dan terdapat 2 penilaian secara global yaitu *Overall Technical Profiency* dan *Overall Crew Effectiveness*. Namun pada akhirnya dibagi kedalam 8 aspek yang menjadi panduan bagi setiap pilot agar

dapat menunjukkan kineja yang baik secara umum. Hal yang dinilai adalah *Briefing, Inquiry, Crew-self critique, Communication, Leadership, Interpersonal relationship, Preparation, dan Workload distributed.*

Dasar penilaian yang pertama adalah *Briefing*. *Briefing* adalah penilaian dimana pilot harus dapat mengikuti dan melakukan briefing yang efektif agar secara operasional dapat terkoordinasikan dengan baik, memiliki perencanaan dan dapat mempersiapkan diri jika terdapat masalah.

Dasar penilaian yang kedua harus diperhatikan adalah *Inquiry/ assertion practiced*. *Inquiry/ assertion practiced* yaitu penilaian dimana pilot akan menganjurkan tindakan terbaik mereka walaupun harus melibatkan konflik atau masalah dan walaupun dia tidak setuju dengan *crew member* lain pada saat bekerja.

Dasar penilaian yang ketiga yang harus diperhatikan adalah *Crew self-critique*. *Crew self-critique* adalah penilaian yang merupakan evaluasi diri dari *crew member* dalam hal ini pilot yang memberikan *debrief*, pengulangan operasional dan kritik terhadap aktivitas yang dilakukannya yang didalamnya melibatkan hasil dari aktivitas yang dilakukan, proses yang dilakukan dan bagaimana keterlibatan oranglain.

Dasar penilaian keempat yang harus diperhatikan adalah *Communication*. *Communication* merupakan penilaian dalam berkomunikasi yang melibatkan *crew member* lainnya yang dapat memberikan informasi yang diperlukan. Didalam penilaian ini juga pilot secara aktif mengambil keputusan yang dikomunikasikan dengan jelas dan diakui oleh *crew member* yang lain.

Dasar penilaian yang kelima yang harus diperhatikan adalah *Leadership-Followership*. *Leadership-Followership* adalah penilaian yang berisikan evaluasi sejauh mana pilot sudah mempraktekan dirinya jikalau menjadi pemimpin atau followership, dan

dapat melihat sejauh mana pilot tersebut apakah memiliki prestasi jikalau dilihat dari tugas-tugas yang dilakukannya.

Dasar penilaian yang keenam yang keenam yang harus diperhatikan adalah *Interpersonal Relationship*. *Interpersonal Relationship* yaitu evaluasi hubungan pilot dalam grup ataupun interpersonal keseluruhan *flighdeck*. Hal ini dilakukan untuk pencapaian tugas yang diperlukan oleh pilot dan *crew member* lainnya.

Dasar penilaian yang ketujuh yang harus diperhatikan adalah *Preparation/Planning*. *Preparation/Planning* yaitu melihat sejauh mana pilot mengambil sebuah tindakan yang mungkin diperlukan pada saat persiapan ataupun pada saat menerbangkan pesawat.

Dasar penilaian yang terakhir yang harus diperhatikan adalah *Workload distributed*. *Workload distributed* yaitu melihat manajemen beban kerja. Dalam penilaian ini dapat mencerminkan seberapa baik pilot dapat mendistribusikan tugas. Hal ini juga dapat mempertimbangkan kemampuan kru untuk menghindari dari aktivitas yang mengganggu dan bagaimana mereka memprioritaskan pekerjaan mereka.

Tingkat *performance* yang baik dapat meningkatkan produktivitas organisasi. Dalam hal ini salah satu faktor terbesar yang dapat mempengaruhi kinerja pilot maskapai penerbangan adalah stress maka dari itu diperlukannya *coping stress* yang baik agar dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh keadaan stress dan bagaimana *coping* yang telah dilakukan oleh seorang pilot, tetapi terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi antara lain faktor fisik, psikis, system manajemen perusahaan dan komunikasi.

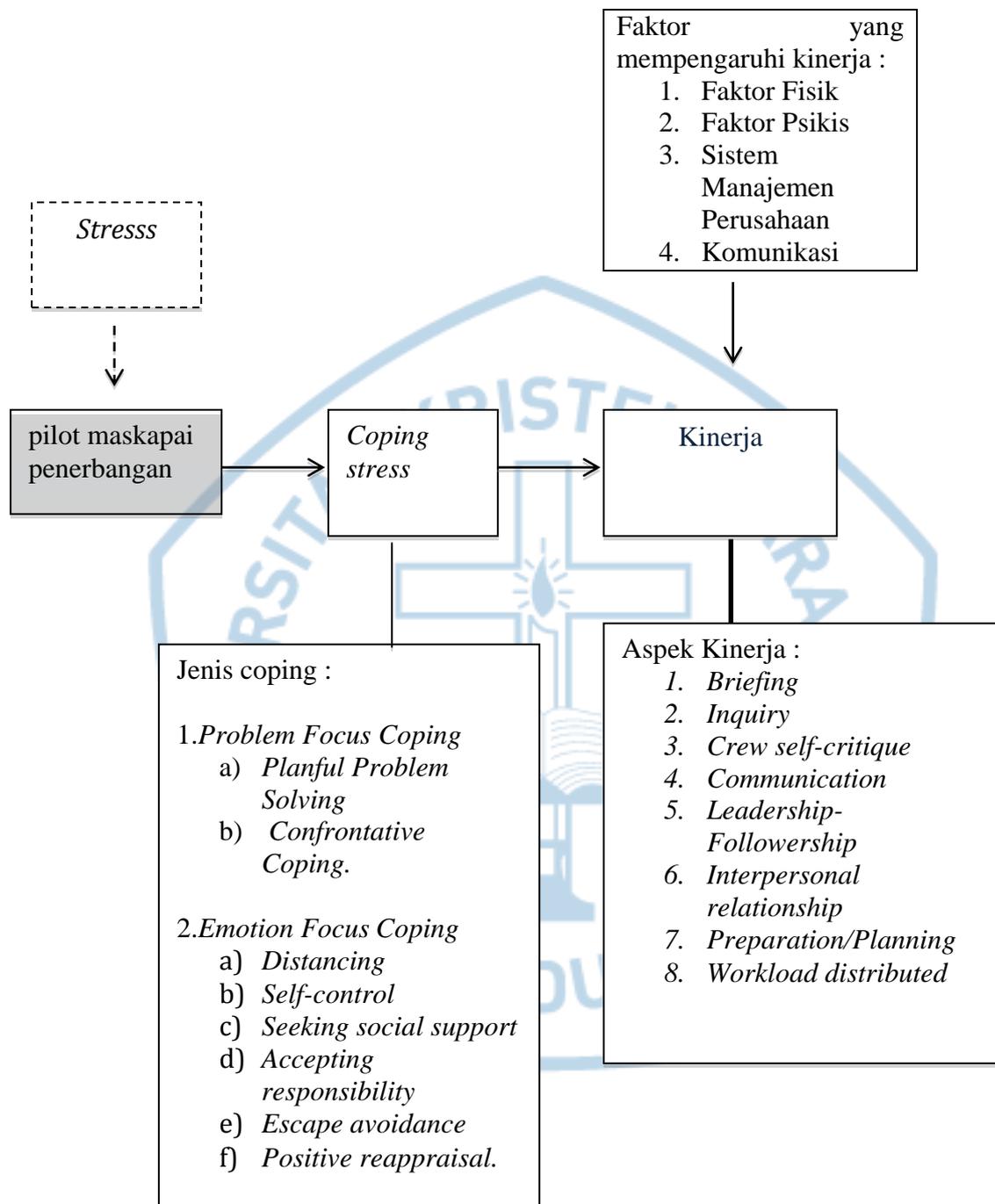
Berkaitan dengan kondisi fisik personel maka salah satunya terjadi kesalahan atau *error* dapat disebabkan karena *fatigue*. *Fatigue* merupakan pengurangan keadaan fisik dan mental sebagai hasil dari ketidaksempurnaan fisik dan emosional yang dapat mengurangi hampir semua kemampuan fisik termasuk kekuatan, kecepatan reaksi, koordinasi

pengambilan keputusan dan keseimbangan. Faktor ini merupakan masalah serius dalam dunia penerbangan. Faktor fisik dapat dioptimalkan dengan menjaga kesehatan pribadi. Cara menjaganya adalah dengan menjaga setiap asupan gizi, beristirahat dengan cukup dan juga dapat melakukan olahraga.

Faktor Psikis yaitu merupakan suatu keadaan (kondisi) dari seseorang yang tidak dapat menerima keadaan karena dipengaruhi suatu tekanan lingkungan kerja, beban kerja yang tidak sesuai dengan keinginannya sehingga psikis orang tersebut tidak mampu untuk menerima beban yang berat mengakibatkan terjadinya penyimpangan perilaku terutama pada saat bekerja yang tidak semestinya dan dapat membahayakan orang lain.

Faktor Sistem Manajemen Perusahaan dapat meliputi jadwal penerbangan yang telah ditentukan atau diatur oleh perusahaan (operator) harus berdasarkan ketentuan atau aturan baik nasional maupun internasional. Namun terkadang jadwal penerbangan yang diberikan pada pilot tidaklah pasti sehingga secara tidak langsung mempengaruhi kinerja mereka karena jika kelebihan jam dalam jadwal penerbangan dapat membuat pilot kelelahan. Gaji dianggap salah satu masalah bagi personel karena dengan alasan bahwa pihak perusahaan penerbangan banyak mengeluarkan biaya-biaya produksi. Secara tidak langsung *feedback* yang berupa gaji dapat menurunkan kinerja individu jika *feedback* yang diterima tidaklah sesuai.

Faktor Komunikasi merupakan salah satu hal yang penting dalam kelancaran dan keselamatan penerbangan, dimana kecelakaan pesawat udara yang terjadi. Komunikasi secara tidak langsung akan terjalin didalam penerbangan karena pilot tidak akan bekerja sendiri akan tetapi akan bekerjasama dengan *crew* lainnya. Semakin baik komunikasi yang terjalin antara pilot dengan *crew* lain maka kinerja yang dihasilkan akan lebih baik.



Bagan 1.1. Kerangka Pikir

## 1.6 Asumsi

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan, dapat ditarik sejumlah asumsi, yaitu :

- Pekerjaan pilot merupakan pekerjaan yang *stressfull*, dimana dalam bekerja pilot mengalami banyak *stressor*.
- *Stressor* yang dialami oleh pilot membuat pilot menjadi *stress*.
- Pilot akan melakukan *Coping* dalam meregulasi *stress* yang dialami.
- *Coping stress* yang dilakukan oleh pilot maskapai penerbangan untuk mengatasi *stress* dapat berpengaruh terhadap kinerja pilot.
- Kinerja yang baik yang dihasilkan oleh pilot maskapai penerbangan dapat dipengaruhi oleh kemampuan pilot dalam meregulasi *stress*.

## 1.7 Hipotesis

Terdapat pengaruh *Coping Stress* terhadap kinerja pada pilot maskapai penerbangan 'X'.