

MAKALAH PSIKOLOGI INDUSTRI

“Stres Dalam Pekerjaan dan Human Error”

Nama : Heri Saputra

Nim : 171510069

Kelas : MN7B

A. Pengertian Stress

Stres adalah satu abstraksi. Orang tidak dapat melihat pembangkit stress (stressor). Yang dapat dilihat ialah akibat dari pembangkit stres. Menurut Dr. Hans Selye, guru besar emeritus (purnawirawan) dari Universitas Montreal dan “penemu” stress. Sebagai seorang ahli faal, ia tertarik pada bagaimana cara stress mempengaruhi badan. Ia mengamati serangkaian perubahan biokimia dalam sejumlah organisme yang beradaptasi terhadap berbagai macam tuntutan lingkungan. Rangkaian perubahan ini ialah *general adaptation syndrome*, yang terdiri *resistance* (perlawanan). Organisme memobilisasi sumber-sumber nya supaya mampu menghadapi tuntutan. Jika tuntutan berlangsung terlalu lama, maka sumber-sumber penyesuaian ini mulai habis dan organisme mencapai tahap terakhir, yaitu tahap *exhaustion* (kehabisan tenaga). Jika diterapkan pada orang, maka sindrom adaptasi umum dari selye dapat diuraikan secara singkat sebagai berikut: Jika seseorang untuk pertama kali mengalami situasi penuh stress, maka mekanisme pertahanan dalam badan diaktifkan: Kelenjar-kelenjar mengeluarkan/melepaskan adrenalin, *cortisone*, dan hormon-hormon lain dalam jumlah yang besar, dan perubahan-perubahan yang terkoordinasi berlangsung dalam sistem saraf pusat (tahap *alarm*). Jika *exposure* (paparan) terhadap pembangkit stres bersinambung dan badan mampu menyesuaikan, maka terjadi perlawanan terhadap sakit. Reaksi badaniah yang khas terjadi untuk menahan akibat-akibat dari pembangkit stres (tahap *resistance*). Tetapi jika paparan terhadap stres berlanjut, maka mekanisme pertahanan badan secara perlahan-lahan

menurun sampai menjadi tidak sesuai, dan satu dari organ-organ gagal untuk berfungsi sepatutnya. Proses pemunduran ini dapat mengarah kepenyakit dari hampir semua bagian dari badan (tahap *exhaustion*). Menurut selye jika reaksi badan tidak cukup, berlebihan, atau salah, maka reaksi badan itu sendiri dapat menimbulkan penyakit. Hal ini dinamakan *diseases of adaptation* (penyakit dari adaptasi), karena penyakit-penyakit tersebut lebih disebabkan oleh reaksi adaptif yang kacau dari badan kita dari pada oleh hasil yang merusak langsung dari penimbul stress.

B. Respon individu terhadap stress (Belom) Human Error

A. Penyebab Stress Kerja

Setiap aspek dalam pekerjaan dapat menjadi pembangkit stress. Tenaga kerja yang menentukan sejauh mana situasi yang di hadapi merupakan situasi stress atau tidak

B. Akibat Stress Kerja

Stress menampilkan diri dengan berbagai cara. Sebagai contoh, seorang individu yang sedang stress berat mungkin mengalami tekanan darah tinggi, sariawan, jadi mudah jengkel, sulit membuat keputusan yang bersifat rutin, kehilangan selera makan, rentan terhadap kecelakaan, dan sebagainya. Akibat stress dapat di kelompokkan dalam 3 katagori umum : gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala prilaku.

1. Gejala psikologis

Berikut ini adalah gejala-gejala psikologis yang sering ditemui pada hasil penelitian mengenai stres pekerjaan :

- * Kecemasan, ketegangan, kebingungan dan mudah tersinggung
- * Perasaan frustrasi, rasa marah, dan dendam (kebencian)
- * Sensitif dan hyperreactivity
- * Memendam perasaan, penarikan diri, dan depresi

- * Komunikasi yang tidak efektif
- * Perasaan terkucil dan terasing
- * Kebosanan dan ketidakpuasan kerja
- * Kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual, dan kehilangan konsentrasi
- * Kehilangan spontanitas dan kreativitas
- * Menurunnya rasa percaya diri

2. Gejala fisiologis

Gejala-gejala fisiologis yang utama dari stres kerja adalah:

- * Meningkatnya denyut jantung, tekanan darah, dan kecenderungan mengalami penyakit kardiovaskular
- * Meningkatnya sekresi dari hormon stres (contoh: adrenalin dan noradrenalin)
- * Gangguan gastrointestinal (misalnya gangguan lambung)
- * Meningkatnya frekuensi dari luka fisik dan kecelakaan
- * Kelelahan secara fisik dan kemungkinan mengalami sindrom kelelahan yang kronis (chronic fatigue syndrome)
- * Gangguan pernapasan, termasuk gangguan dari kondisi yang ada
- * Gangguan pada kulit
- * Sakit kepala, sakit pada punggung bagian bawah, ketegangan otot
- * Gangguan tidur
- * Rusaknya fungsi imun tubuh, termasuk risiko tinggi kemungkinan terkena kanker

3. Gejala perilaku

Gejala-gejala perilaku yang utama dari stres kerja adalah:

- * Menunda, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan
- * Menurunnya prestasi (performance) dan produktivitas
- * Meningkatnya penggunaan minuman keras dan obat-obatan
- * Perilaku sabotase dalam pekerjaan

- * Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan) sebagai pelampiasan, mengarah ke obesitas
- * Perilaku makan yang tidak normal (kekurangan) sebagai bentuk penarikan diri dan kehilangan berat badan secara tiba-tiba, kemungkinan berkombinasi dengan tanda-tanda depresi
- * Meningkatnya kecenderungan berperilaku beresiko tinggi, seperti menyetir dengan tidak hati-hati dan berjudi
- * Meningkatnya agresivitas, vandalisme, dan kriminalitas
- * Menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman
- * Kecenderungan untuk melakukan bunuh diri

C. Strategi Menghadapi Stress Kerja

Stress dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat di hadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negative. Memanajementi stress berarti berusaha mencegah timbulnya stress, meningkatkan nambang stress dari individu dan menampung akibat fisiologikal dari stress. Memanajementi stress bertujuan untuk mencegah berkembangnya stress jangka pendek menjadi stress jangka panjang atau stress yang kronis. Reaksi yang dikenal selama ini dalam menghadapi stress ialah *flight or fight*, “melarikan diri”, secara fisik atau psikis, dari situasi yang penuh stress atau “melawan” stress. Melarikan diri dari situasi penuh stress secara fisika dalah meninggalkan ruangan kerja yang menimbulkan stress, mengundurkan diri dari tugas pekerjaannya, mutasi pekerjaan, bekerja di perusahaan lain. Melarikan diri secara psikologis ialah melarikan diri dari dunia nyata kedalam dunia khayal, mencoba melupakan situasi yang penuh stress yang menimbulkan frustasi dengan cara minum alcohol, menghisap ganja, *me-repsess*. Reaksi ‘melarikandiri’ dari situasi penuh stress tidak menyelesaikan persoalan. Situasi tetap sama, malahan mungkin dirasakan makin parah, diri pribadi juga tidak berubah. Kalua mengalami perubahan, perubahannya kearah yang lebih negative, kondisi mental dan fisik lebih buruk (akibat alcohol atau akibat ganja). Pandangan

interaktif mengatakan bahwa stress ditentukan oleh faktor-faktor di lingkungan dan faktor-faktor dari individunya. Dalam memamanajemeni stress dapat diusahakan untuk:

- a. Mengubah factor-faktor di lingkungan agar tidak merupakan pembangkit stress, dan
- b. Mengubah factor-faktor dalam individu agar:
 1. Ambang stress meningkat, tidak cepat merasakan situasi yang dihadapi sebagai penuh stress;
 2. Toleransi terhadap stress meningkat, dapat lebih lama bertahan dalam situasi yang penuh stress, tidak cepat menunjukkan akibat yang merusak dari stress pada badan. Dapat mempertahankan kesehatannya.

D. Pengertian Human Error

Human error didefinisikan sebagai suatu keputusan atau tindakan yang mengurangi atau potensial untuk mengurangi efektifitas, keamanan atau performansi suatu sistem (Mc. Cormick 1993). Menurut Peters, human error adalah suatu penyimpangan dari suatu performansi standart yang telah ditentukan sebelumnya, yang mengakibatkan adanya penundaan waktu yang tidak diinginkan, kesulitan, masalah, insiden, kegagalan. Namun pada penyelidikan lebih lanjut human error dapat dikategorikan juga sebagai ketidaksesuaian kerja yang bukan hanya akibat dari kesalahan manusia, tetapi juga karena adanya kesalahan pada perancangan dan prosedur kerja.

Kesalahan yang diakibatkan oleh faktor manusia kemungkinan disebabkan oleh pekerjaan yang berulang-ulang (repetitive work) dengan kemungkinan kesalahan sebesar 1% (Iftikar Z. Sitalaksana,1979). Adanya kesalahan yang terjadi yang disebabkan oleh pekerjaan yang berulang ini sedapat mungkin harus dicegah atau dikurangi, yang tujuannya untuk meningkatkan keandalan seseorang dengan menurunnya tingkat kesalahan yang terjadi. Sehingga perlu dilakukan perbaikan

performansi manusia untuk mengurangi laju kesalahan. Laju kesalahan (error rate) yang besarnya 1 dalam 100 terjadi dengan kemungkinan 1%. Apabila hal semacam ini terjadi maka dapat dikatakan bahwa kondisi dalam keadaan baik.

2. Klasifikasi Human Error

Pada dasarnya terdapat klasifikasi human error untuk mengidentifikasi penyebab kesalahan tersebut. Menurut Iftikar. Z. Sitalaksana (1979) klasifikasi tersebut secara umum dari penyebab terjadinya human error adalah sebagai berikut :

1. Sistem Induced Human Error

Dimana mekanisme suatu sistem memungkinkan manusia melakukan kesalahan, misalnya manajemen yang tidak menerapkan disiplin secara baik dan ketat.

2. Desain Induced Human Error

Terjadinya kesalahan diakibatkan karena perancangan atau desain sistem kerja yang kurang baik. Sesuai dengan kaidah Murphy (Murphys law) menyatakan bahwa bila suatu peralatan dirancang kurang sesuai dengan pemakai (aspek ergonomis) maka akan terdapat kemungkinan akan terjadi ketidaksesuaian dalam pemakaian peralatan tersebut, dan cepat atau lambat akan terjadi.

3. Pure Human Error.

Suatu kesalahan yang terjadi murni berasal dari dalam manusia itu sendiri, misalnya karena skill, pengalaman, dan psikologis.

Error secara umum didefinisikan sebagai kegagalan untuk menampilkan suatu perbuatan yang benar dan diinginkan pada suatu keadaan. Error ini hanya dapat terjadi jika ada perhatian yang benar, untuk menanggapi kejadian yang diamati sedangkan tindakan akhir yang dilakukan tidak sesuai dengan yang diinginkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil akhir dari error berupa kejadian, sehingga nantinya terdapat suatu peristiwa yang dapat diamati. Error ini tidak hanya dibatasi oleh keluaran yang buruk maupun yang serius.

Sedangkan yang dimaksud dengan kecelakaan adalah kejadian yang tidak direncanakan, diharapkan maupun diinginkan dan biasanya menghasilkan keluaran yang kurang baik. Error merupakan kejadian psikologis yang disebabkan oleh faktor-faktor kejiwaan sehingga ada kemungkinan bahwa sebagian atau keseluruhan error yang terjadi tersebut tidak teridentifikasi. Beberapa taxonomi (istilah) dalam error :

a. Input Error (Miss Perception)

Disini terjadi kesalahan dalam mengamati suatu data masukan sehingga menghasilkan suatu persepsi yang salah dan terjadilah kesalahan dalam mengambil tindakan penyelesaian.

b. Intention Error (Mistake)

Disini data masukan telah diamati dengan benar tetapi menghasilkan pengertian yang salah sehingga terjadi penyelesaian yang salah.

c. Execution Error (Slip)

Disini data masukan telah diamati dengan benar dan telah menghasilkan pengertian yang benar tetapi terjadi kesalahan pada tindakan penyelesaiannya.

Berdasarkan asal atau penyebabnya error dibedakan sebagai berikut :

1. Endogenous Error

Error terjadi dari proses-proses dalam diri operator. Penghilangan atau pengurangan dari error ini harus melibatkan faktor psikologis, fisiologi dan neurologi.

2. Exogenous Error

Error terjadi dari proses dan dari luar operator. Penghilangan atau pengurangan error semacam ini harus mengakibatkan perancangan dan pemikiran secara teknis dari objek dan lingkungan kerja.

3. Mode

Jika suatu kesalahan terjadidalam suatu pekerjaan, maka akan timbul suatu fenomena yang dapat kita amati. Penampakan tertentu dari error dapat kita sebut sebagai mode (tipe/jenis). Beberapa istilah mode atau tipe-tipe kesalahan yaitu :

1. Error of omission (kesalahan pada hal pelampauan /peninggalan), yaitu error yang ditandai dengan terlampauinya atau tertinggalnya atau hilangnya langkah tertentu dari suatu proses.
2. Error of insertion (kesalahan penambahan /penyisipan), yaitu suatu error yang ditandai dengan penambahan suatu langkah yang tidak sesuai dengan proses.
3. Error of repetition, yaitu kesalahan yang ditandai dengan penambahan yang tidak sesuai pada suatu langkah secara normal dalam suatu proses.
4. Error of substitution (kesalahan pensubstitusian), yaitu suatu kesalahan yang ditandai dengan adanya suatu obyek, tindakan, tempat atau waktu yang tidak sesuai berada dalam suatu obyek, tindakan, tempat dan waktu yang sesuai.

Pengurangan error dapat dibagi dua point, yaitu :

1. Internal point (dalam rangkaian peristiwa/kejadian mental), kemungkinan tindakan-tindakan pembetulannya dapat berhubungan dengan ilmu kejiwaan/psikologi dalam sifat-sifat/pembawaannya. Misalnya kemungkinan diadakan training /pelatihan yang berguna untuk mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi.
 2. External point (dalam rangkaian kejadian fisik), harus ada analisa sistem dan perancangan ulang (re-desain) dari elemen-elemen suatu sistem. Tujuan dari perancangan ulang yang terdiri dari maksud kegunaannya, pengemasannya, pemberian labelnya, peringatan, adalah untuk membuat suatu obyek yang dapat memberitahu identitasnya kepada pemakainya, sehingga pemakai dapat menggunakan sesuai dengan aturan yang berlaku.
4. Faktor-faktor yang berpengaruh pada human error
- Menentukan penyebab terjadinya human error bukanlah hal yang mudah, terutama jika ingin menentukan penyebab yang pasti. Secara sistematis setiap error yang

terjadi akan berhubungan dengan faktor situasional, faktor individu atau kombinasi dari kedua faktor itu.

- a. Faktor-faktor situasional adalah faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya suatu error yang berkaitan dengan situasi tempat kegiatan atau pekerjaan berlangsung. Meister (Meister, David 1981) menyatakan bahwa secara umum faktor situasional ini meliputi faktor-faktor ruang kerja dan tata letak peralatan, lingkungan, desain permesinan, alat-alat tangan, metode dalam penanganan, transportasi dan pemeriksaan informasi perencanaan pekerjaan dan instruksi pekerjaan.
- b. Faktor-faktor individual adalah faktor yang berkaitan dengan pribadi seseorang. Faktor-faktor ini juga dikenal sebagai faktor Idiosyneoratic, yaitu faktor-faktor yang sifatnya khas setiap orang. Faktor-faktor yang termasuk faktor individu diantaranya kecakapan, kepribadian, keterampilan, fisik, umur, jenis kelamin, pendidikan dan pengalaman. Faktor Idiosyneoratic juga meliputi masalah perkawinan, hubungan internasional, konflik emosional dan sikap.

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya suatu error juga dapat dikelompokkan dengan cara lain seperti yang dilakukan oleh Swain. Swain (Kirwan, barri, 1994) menerangkan faktor-faktor yang berpengaruh itu sebagai performance shaping factor (spfs), faktor-faktor ini dibagi tiga kategori yaitu:

- a. Faktor eksternal dari individu (situasioal dan task equitment characteristic)
- b. Faktor-faktor internal individu (idiosyneoratic factor)

Stress psikologis, merupakan penghubung dari kedua faktor diatas.