

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan di dunia industri pada era ini sangatlah berkembang pesat hingga dunia industri semakin ketat dalam persaingannya. Perusahaan dalam mencapai suatu keberhasilan untuk bersaing memerlukan adanya upaya dengan meningkatkan kualitas produk atau jasa dan kualitas sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dengan meningkatkan produk atau jasa dan meningkatkan sumber daya manusia, perusahaan akan mampu mengoptimalkan capaian tujuan organisasi.

Begitu pula dengan perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia yang mendirikan anak perusahaan yaitu PT. Telkom Akses sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanan. PT Telkom Akses bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan *broadband*. PT Telkom Akses berupaya menghadirkan koneksi Internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. PT. Telkom Akses juga mempunyai banyak teknisi atau pekerja konstruksi pada bagian *Construction* dan *Maintenance*. Kinerja teknisi haruslah memiliki pengetahuan yang luas, bakat, kepribadian dan serta etos kerja yang tinggi. Hal itu disebabkan beban kerja teknisi cukup berat dan keselamatan kerja juga menjadi sangat penting saat di lapangan.

Tolak ukur dari keberhasilan suatu perusahaan ialah dari manajemen sumber daya manusia yang dilihat dari hasil kinerja. Kinerja adalah hal yang sangat penting bagi sumber daya manusia di perusahaan. Menurut Colquitt (dalam Betty, 2011) kinerja merupakan hasil kerja seseorang secara keseluruhan selama waktu tertentu dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan standart hasil kerja, sasaran atau kriteria yang telah di tentukan atau yang telah di sepakati bersama oleh organisasi. Dalam kinerja sendiri memiliki beberapa aspek yang mendukung agar kinerja menjadi optimal. Kinerja yang optimal dapat dilihat dari perencanaan yang ditentukan sebelum melakukan pekerjaan, cara karyawan menyelesaikan pekerjaannya, memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pekerjaannya, adanya ketekunan dan motivasi karyawan dalam bekerja. Selain itu kinerja yang optimal juga membutuhkan keterampilan komunikasi dan hubungan interpersonal antar karyawan serta mampu beradaptasi pada situasi kerja baru (Koopmans et al, 2011).

Hasil wawancara dan observasi pada teknisi yaitu dalam menyelesaikan tugas dengan mendapatkan tugas dari karyawan operasional dengan menggunakan aplikasi. Lalu penyelesaian tugas yang dilakukan teknisi saat di lapangan ialah dengan membentuk satu tim yang terdapat dua teknisi guna saling membantu dalam proses pekerjaannya. Teknisi memiliki program perencanaan kerja, kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk *briefing* yang dilaksanakan setiap pagi. Pelaksanaan *briefing* ini dilakukan sebagai koordinasi bagi karyawan untuk membuat perencanaan dan evaluasi kerja. Evaluasi kerja yang dilakukan hanya

berkisar pada target yang harus dicapai. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki adanya *task performance*.

Teknisi menunjukkan kinerja yang optimal yaitu teknisi memiliki kemampuan adaptasi terhadap kondisi lapangan yang terkadang tidak dapat di prediksi seperti cuaca yang tidak menentu dan adanya gangguan masal dan hal ini nampak ketika teknisi memberikan pelayanan dengan cepat pada konsumen ketika ada gangguan masal (GAMAS). Lalu dedikasi yang dimiliki oleh teknisi yaitu teknisi mengutamakan *service excellent* dengan mengutamakan pelanggan, saat pelanggan tidak ada di rumah teknisi mencoba menghubungi pelanggan dan menunggu pelanggan jika tetap tidak dapat dihubungi. Lalu keterampilan komunikasi dan hubungan interpersonal yang dimiliki teknisi ialah teknisi berkoordinasi dan melaporkan tugas terhadap *supervisor* maupun karyawan operasional dengan menggunakan *telegram* begitupun juga pada *supervisor* teknisi saat melakukan *reporting*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki adanya *contextual performance*.

Kemampuan adaptasi teknisi saat adanya pembaruan penambahan target di awal tahun. Teknisi tetap dapat melaksanakan tugasnya dengan mencapai target yang sudah di tentukan walau adanya penambahan target. Dalam memahami setiap pelanggan yang berbeda-beda teknisi dapat fleksibel dalam mengatasinya. Hal tersebut menunjukkan adanya *adaptive performance*. Namun pada terdapat juga beberapa teknisi yang kurang disiplin yaitu ada beberapa teknisi yang menunda pekerjaannya sehingga dapat mengakibatkan pekerjaan bertambah hingga kurang optimalnya kinerja. Lalu ada juga selama proses pengerjaan

memperbaiki atau merawat peralatan masih nampak ada beberapa teknisi yang tidak menggunakan alat pelindung diri. Teknisi mengungkapkan ketika menggunakan alat pelindung diri merasa tidak praktis dan memakan waktu yang cukup lama jika menggunakan alat pelindung diri. Hal tersebut menunjukkan adanya *counterproductive behavior*. Ada beberapa teknisi yang mengalami kecelakaan kerja saat tidak menggunakan alat pelindung diri. Kejadian kecelakaan tersebut menyebabkan menghambat kinerjanya dengan ia tidak bekerja beberapa hari dan juga beberapa yang masuk kerja masih belum dapat optimal dengan tidak mencapai target. Selain itu terdapat tangga kayu yang tetap digunakan untuk memperbaiki tiang dan pada salah satu cabang masih kurangnya perlengkapan alat pelindung diri. Hal ini nampak bahwa teknisi cenderung kurang menjaga keselamatan kerja sehingga menampilkan adanya *unsafe behavior* pada karyawan. Karyawan yang salah dalam melakukan SOP karena kurangnya perhatian terhadap keselamatan kerja hingga karyawan dapat melakukan perilaku berbahaya atau perilaku tidak aman. Yang dimana penyebab dasar kecelakaan kerja adalah *unsafe behavior* (perilaku berbahaya). *Unsafe behavior* adalah kegagalan dalam mengikuti persyaratan dan prosedur-prosedur kerja yang benar sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan kerja (Kaviavian, 1990). Adapun faktor yang mempengaruhi *unsafe behavior* yaitu pengetahuan tentang keselamatan kerja, pertemuan rutin mengenai keselamatan kerja, dan perhatian pimpinan terhadap evaluasi keselamatan kerja (Dedobbeleer & German, 1998).

Perilaku-perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan terkait dalam perilaku tidak aman akan berdampak pada kesejahteraan perusahaan. Individu dapat

mencegah adanya kecelakaan kerja dengan menerapkan *safety behavior*. Individu yang menerapkan *safety behavior* akan berpengaruh baik terhadap kinerjanya yang sesuai dengan penelitian Subeno (2014) yakni perilaku aman mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja yang artinya semakin tinggi perilaku aman diterapkan secara langsung akan menghasilkan kinerja yang baik.

Dalam menerapkan perilaku aman pada saat bekerja untuk menghindari perilaku tidak aman sangat penting bagi karyawan karena akan berpengaruh pada kinerja. Maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Unsafe Behavior* terhadap Kinerja Karyawan Teknisi PT. TA Witel Jember”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat Pengaruh *unsafe behavior* terhadap Kinerja Karyawan Teknisi PT. Telkom Akses ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *unsafe behavior* terhadap Kinerja Karyawan Teknisi PT. Telkom Akses.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan di bidang psikologi, khususnya pada ilmu psikologi industri dan organisasi

yang berkaitan dengan K3 yaitu Pengaruh perilaku berbahaya (*unsafe behavior*) terhadap Kinerja.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam kedisiplinan keselamatan kerja.

### b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai motivasi karyawan untuk menerapkan dan melaksanakan SOP yaitu keselamatan dan kesehatan kerja dengan menggunakan alat pelindung diri (APD).

## **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian yang penulis sajikan ini tidak serta merta tanpa berlandaskan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian-penelitian yang penulis maksud dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Miftakhul Khoiri (2013). Analisa Unsafe Behaviour pada Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Konstruksi di CV. Wahana Cipta (Studi Kasus: Pembangunan Dermaga Multipurpose PT. Gresik Jasatama). Penelitian ini diawali dengan pengamatan kondisi eksisting dari pekerja lepas yang digunakan dalam proses pembangunan konstruksi dermaga. Kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data perilaku tidak aman pekerja (*unsafe behaviour*) melalui penyebaran kuesioner, wawancara dan pengamatan. Setelah diketahui faktornya, maka dilanjutkan dengan pengolahan menggunakan RCA (Root Cause Analysis) untuk mendeteksi penyebabnya.

Setelah diketahui penyebabnya dilanjutkan dengan perancangan menggunakan FMECA (Failure Mode, Effect and Criticality Analysis) untuk mendapatkan tingkat kekritisannya dari penyebab perilaku tidak aman pekerja. Unsafe behavior yang ditemukan meliputi tidak digunakannya APD, penempatan peralatan kerja sembarangan, merokok di lingkungan kerja, bahkan ada yang sengaja menceburkan diri ke laut karena kepanasan. Poin paling penting dari unsafe behavior tersebut adalah kelalaian saat bekerja dengan terburu-buru yang memiliki nilai RPN 160, tingkat kekritisannya 5 dengan nilai kepelikan 8, rekomendasi untuk poin tersebut adalah memberikan pemahaman prosedur kerja dan rotasi pekerjaan

2. Ismi Subeno (2014) Pengaruh Kontrol Pekerjaan dan Perilaku Aman terhadap Kinerja Karyawan PT. Pertamina Hulu Energi ONWJ. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel kontrol pekerjaan dan perilaku aman terhadap kinerja karyawan. Sampel data responden diambil dari populasi karyawan PT. Pertamina Hulu Energi ONWJ. dengan total 86 respondents. Respondent diambil dari karyawan engineering dan karyawan lapangan di offshore dengan perbandingan 35% dengan 65% dari total sampel. Data yang sudah diperoleh kemudian diolah dan dicari korelasinya dengan alat bantu MSI (*Method of Successive Interval*) dan komputer software SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20, kemudian data dianalisa untuk mencari korelasinya dengan uji asumsi klasik yaitu uji multikolinearitas, heteroskedastisitas, normalitas dan autokorelasi. Kemudian uji hipotesis dilakukan dengan uji koefisien determinasi, uji parsial statistik t dan uji

simultan statistik F. Setelah didapatkan korelasinya kemudian data dianalisa dengan regresi linear berganda dan diperoleh hasil bahwa secara parsial kontrol pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja sedangkan perilaku aman berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja dan apabila secara simultan kontrol pekerjaan dan perilaku aman berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Mega Widyastuti (2014). Hubungan antara Iklim Keselamatan Kerja terhadap Perilaku Berbahaya Pada Karyawan Produksi PT. Perkebunan Nusantara XI (PERSERO) PG. Djatiroto. Penelitian ini menggunakan teknik *aksidental sampling*. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 500 karyawan dan sampel pada penelitian ini sebanyak 100 karyawan, populasi dan sampel yang digunakan adalah karyawan produksi bagian instalasi dan karyawan bagian pengolahan PT. Perkebunan Nusantara XI (Persero) PG. Djatiroto. Adapun cara pengumpulan data menggunakan skala iklim keselamatan kerja dan skala perilaku berbahaya. Hasil analisa menunjukkan bahwa ada hubungan antara iklim keselamatan kerja terhadap perilaku berbahaya pada karyawan produksi PT. Perkebunan Nusantara XI (Persero) PG. Djatiroto ( $r = -0,525$ ,  $p < 0,05$ ) pada taraf signifikansi 5%, semakin positif iklim keselamatan kerja, maka semakin rendah tingkat perilaku berbahaya karyawan. Pengaruh iklim keselamatan kerja terhadap perilaku berbahaya sebesar 27,6% dan 72,4% dipengaruhi oleh faktor lain, diantaranya meliputi tekanan emosi, kelelahan fisik, konflik kejiwaan yang laten, rendahnya kemampuan beradaptasi



terhadap lingkungan, kepribadian, intelegensi dan motivasi, rendahnya keterampilan sensoris dan motoris.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini dilakukan di Telkom Akses Witel Jember. Penelitian ini mengenai apakah *unsafe behavior* berpengaruh terhadap kinerja yang menggunakan pendekatan secara kuantitatif bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *unsafe behavior* dan kinerja. Sampel pada penelitian ini adalah teknisi PT. Telkom Akses Witel Jember.