

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia penerbangan merupakan salah satu pekerjaan dengan resiko kecelakaan kerja yang tinggi. Organisasi-organisasi di dunia penerbangan menyadari pentingnya *human error* dan *human factor* di kecelakaan penerbangan dalam 30 tahun terakhir dan menjadi alasan untuk mengembangkan program yang berguna untuk mengurangi error dan meningkatkan efektifitas pilot, dikenal sebagai CRM (Wiener, Kanki, & Helmreich, 1993). Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2016) dalam *Civil Aviation Safety Regulation (CASR)*, menjelaskan bahwa CRM adalah pelatihan tentang cara berkomunikasi, sikap perilaku, penyelesaian konflik hingga pengambilan keputusan dan kerjasama tim. Konsep CRM diperkenalkan pertama kali oleh NASA pada tahun 1979, dimana NASA menyimpulkan bahwa kecelakaan pesawat disebabkan oleh tiga hal yaitu kurangnya kompetensi komunikasi interpersonal, minimnya kemampuan kepemimpinan dan pengambilan keputusan yang buruk (Gross, 2014). Wajib bagi seorang pilot penerbangan sipil untuk melakukan pelatihan CRM secara rutin dan diuji secara reguler sebagai syarat validasi ulang dari sertifikat terbang pilot tersebut (CAA, 2006). Awalnya CRM merupakan *Cockpit Resource Management* dan saat ini dikenal dengan *Crew Resource Management* dengan penggunaan pelatihan ini untuk pekerja dalam dunia penerbangan lainnya seperti pramugari dan

dilaksanakan bersama dengan pilot (Helmreich & Foushee, 2010). Pada tahun 1981, CRM resmi diterapkan oleh maskapai penerbangan komersil United Airlines dan sekarang CRM telah diterapkan pada semua organisasi penerbangan militer dan sipil di seluruh dunia, termasuk di Citilink.

Citilink merupakan perusahaan yang didirikan oleh Garuda Indonesia agar dapat bersaing di pasar menengah ke bawah. Citilink sendiri memiliki misi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan transportasi udara yang hemat dan berstandar internasional serta memiliki sentuhan keramahatan dari berbagai budaya di Indonesia. Berdasarkan data internal perusahaan, saat ini Citilink mempunyai 814 pramugari dan pramugara yang berasal dari berbagai suku dan daerah di Indonesia. Citilink menjadi salah satu maskapai penerbangan sipil yang menerapkan pelatihan CRM bagi pramugari dan pilot mengikuti *operation manual* yang dimiliki oleh Citilink dan berdasarkan Kementrian Perhubungan Republik Indonesia (2016) dalam *Civil Aviation Safety Regulation (CASR)*, menjelaskan bahwa CRM merupakan pelatihan yang bersifat wajib untuk awak pesawat yang bertujuan untuk meminimalkan tingkat resiko kesalahan maupun insiden kecelakaan karena *human error*. Pelatihan CRM menjadi metode untuk menyelesaikan konflik interpersonal yang mungkin terjadi dan alat untuk mengembangkan kemampuan komunikasi yang baik.

Saat ini, komunikasi termasuk satu diantara beberapa ketrampilan CRM. Dalam kurikulum yang dianjurkan dalam NASA/MAC CRM workshop (Orlady & Fourshee, 1987), komunikasi termasuk satu diantara tujuh area topik utama

dalam CRM, dimana ketujuh topik tersebut adalah komunikasi, kewaspadaan situasi, penyelesaian masalah (pengambilan keputusan), kepemimpinan, manajemen stress, kritik dan kemampuan interpersonal. Komunikasi mendukung elemen CRM melalui komunikasi verbal dan nonverbal (Mearns, Flin, & O'Connor, 2001). Dimana komunikasi terdiri dari nonverbal 70% dan 30% lainnya merupakan verbal (Birdwhistell, 1970). Komunikasi nonverbal dinilai lebih penting dari pada komunikasi verbal dalam membangun komunikasi yang interaktif dan mudah dipahami (Sundaram & Webster, 2000).

Pelatihan CRM menjadi alat untuk mengembangkan kemampuan komunikasi yang baik dan metode untuk menyelesaikan konflik interpersonal yang mungkin terjadi (Mearns, Flin, & O'Connor, 2001). Potensi munculnya konflik interpersonal dalam proses komunikasi sehari-hari di lingkungan kerja terkadang tidak dapat dihindari. Konflik Interpersonal adalah sebuah proses dinamik yang muncul antar individu dalam kelompok karena reaksi terhadap emosi negatif untuk mengungkapkan perbedaan nilai dengan pihak lainnya (Barki & Hartwick, 2004). Ilies, Johnson, Judge dan Keeney (2010) telah melakukan penelitian terhadap pengaruh konflik interpersonal terhadap tingkat stress karyawan di lingkungan kerja, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa konflik interpersonal sangat memberikan pengaruh penting terhadap hasil kerja masing-masing individu. Konflik interpersonal di lingkungan kerja berhubungan erat dengan turunnya kepuasan kerja, komitmen atau loyalitas terhadap perusahaan yang berkurang, niat untuk keluar dari pekerjaan yang meningkat dan juga meningkatnya ketidakproduktifan kerja.

Dalam konteks CRM, fungsi dari komunikasi yang paling signifikan mempengaruhi kinerja pilot adalah dimana komunikasi membangun hubungan interpersonal dan jika fungsi ini terganggu dapat berpotensi munculnya konflik interpersonal (Billings & Cheaney, 1981). Salah satu fokus dari pelatihan CRM adalah memberikan pelatihan tentang cara berkomunikasi untuk dapat meminimalisir terjadinya konflik interpersonal (Mearns, Flin, & O'Connor, 2001). Pada mulanya pelatihan CRM merupakan pelatihan wajib hanya bagi pilot dimana saat ini telah bergeser penggunaannya menjadi pelatihan yang terintegrasi antara pilot dan pramugari. Beberapa maskapai melakukan pelatihan ini tanpa adanya integrasi antara kedua profesi tersebut termasuk di Citilink dengan alasan kepadatan jadwal antara kedua profesi yang berbeda. Dengan adanya fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji seberapa kuat pengaruh yang diberikan komunikasi nonverbal (yang merupakan komponen dengan presentase 70% dalam komunikasi) terhadap potensi konflik interpersonal yang timbul di kalangan pramugari Citilink sehingga Citilink dapat melaksanakan pelatihan CRM untuk pramugari tanpa terintegrasi dengan pilot, yang pada dasarnya pelatihan ini hanya diperuntukkan untuk pilot atau pilot dan pramugari. Penelitian memiliki judul “Pengaruh Komunikasi Nonverbal Terhadap Konflik Interpersonal Yang Timbul Di Kalangan Pramugari Citilink”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan yang kuat antara komunikasi nonverbal dan potensi konflik interpersonal yang timbul di kalangan pramugari Citilink?

H₁: Komunikasi nonverbal mempunyai hubungan yang kuat dengan potensi konflik interpersonal yang timbul di kalangan pramugari Citilink.

H₀: Komunikasi nonverbal tidak mempunyai hubungan yang kuat dengan potensi konflik interpersonal yang timbul di kalangan pramugari Citilink.

2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi nonverbal terhadap potensi konflik interpersonal yang timbul di kalangan pramugari Citilink?

H₁: Komunikasi nonverbal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap potensi konflik interpersonal yang timbul di kalangan pramugari Citilink.

H₀: Komunikasi nonverbal tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap potensi konflik interpersonal yang timbul di kalangan pramugari Citilink.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mengetahui hubungan komunikasi nonverbal terhadap konflik interpersonal yang timbul di kalangan pramugari Citilink.

2. Mengukur seberapa signifikan pengaruh komunikasi nonverbal terhadap konflik interpersonal yang timbul di kalangan pramugari Citilink.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

1.4.1 Manfaat Akademis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, bagi mahasiswa yang memiliki jurusan Ilmu Komunikasi lainnya dalam menyusun tugas akhir dengan topik penelitian serupa, terutama mengenai pengaruh komunikasi nonverbal individu terhadap potensi konflik interpersonal yang timbul di suatu lingkungan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi maskapai penerbangan sipil lainnya tentang komunikasi nonverbal yang dapat menjadi salah satu faktor pemicu munculnya konflik interpersonal dan menjadi bahan pertimbangan bagi maskapai penerbangan sipil lainnya tentang pelaksanaan pelatihan CRM yang dilakukan hanya di kalangan pramugari tanpa adanya integrasi dengan pilot.