JOB DEMAND PADA PETUGAS PERLINTASAN KERETA API

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Oleh :

M. ZAINAL ABIDIN

B07212019

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2018

SKRIPSI

JOB DEMAND PADA PETUGAS PERLINTASAN KERETA API

Yang disusun oleh
M Zainal Abidin
B07212019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 23 Julli 2018

Mengetahui,
Dekan Fakultas Psikologi dan Kesehatan

Dr. dr. Hj. Siti Nur Asiyah, M. Ag
NIP. 197209271996032002

Penguji 1/Dosen Penguji

Lucky Abrorry, M.Psi. Psikolog
NIP. 197910012006041005

Penguji II

Drs. H. Hamim Rosyidi, M.Si
NIP. 19620824198731002

Penguji III

Dr. Suryani, M.Si
NIP. 197708122005012004

Penguji IV

Tatik Mukhoyyaroh, S.Psi, M.Si
NIP. 197605112009122002

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

JOB DEMAND PADA PETUGAS PERLINTASAN

KERETA API

Disusun oleh:

M Zainal Abidin

NIM: B07212019

Disetujui untuk diajukan pada skripsi oleh:

Surabaya, 4 Juni 2018

Lucki Abrorry M.Psi, Psikolog

NIP. 197910012006041005

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M Zainal Abidin

NIM : B07212019

Fakultas/Jurusan/Prodi : Psikologi dan Kesehatan/Psikologi/Psikologi

Judul Skripsi : *Job Demand* Pada Petugas Perlintasan Kereta Api

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 13 Juli 2018

METERAI TEMPEL
DAB70ADF756044460
6000
ENAM RIBU RUPIAH

M Zainal Abidin
B07212019

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : M ZAINAL ABIDIN

NIM : B07121019

Fakultas/Jurusan : FAK. PSIKOLOGI & KESEHATAN/JUR. PSIKOLOGI

E-mail address : Zainal.neymar@yahoo.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☑ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

JOB DEMAND PADA PETUGAS PERLINTASAN KERETA API

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 7 AGUSTUS 2018

Penulis

(M ZAINAL A)

nama terang dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis diberikan kesehatan, kesabaran dan kekuatan sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul; *Job Demand Pada Petugas Perlintasan Kereta Api*. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Tetapi penulis berusaha untuk melalukan dengan sebaik–baiknya yang semua ini tidak terlepas dari doa, dorongan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak dari awal hinga akhir penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa pengahargaan dan ucapan terima kasih yang teramat dalam kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan yang tak ternilai kepada :

1. Prof. Masdar Hilmy, MA, Ph.D Rektor UIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Dr. dr. Hj. Siti Nur Asiyah, M.Ag, Dekan Fakultas Psikologi dan Kesehatan.
3. Dr. Suryani, M.Si Kepala Program Studi Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
4. Lucki Abrory, S.Psi, M.Psi, selaku pembimbing skripsi, terima kasih atas bimbingannya selama ini dan terima kasih atas kesabaran dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas apa yang telah beliau berikan kepada penulis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Para Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk-petunjuk kepada penulis.
6. Ibunda tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
7. Semua tema-teman semesterku yang berjuang bersama selama kita menempuh pendidikan disini.

Penulis menyadari benar bahwa masih banyak terdapat kekurangan di dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, segala kritik dan saran membangun demi perbaikan karya akhir ini akan diterima dengan terbuka

Surabaya, 13 Juli 2018

Penulis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **vii**
INTISARI ..... **ix**
ABSTRAK ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 16
C. Tujuan Penelitian 16
D. Manfaat Penelitian 16
E. Keaslian Penelitian 17

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. *Job Demands* 20
   1. Pengertian *Job Demands* 20
   2. Tipe *Job Demands* 23
   3. Aspek *Job Demands* 28
   4. Komponen *Job Demands* 29
   5. Dampak *Job Demands* 30
   6. Pengukuran *Job Demands* 34
B. Pengertian Penjaga Perlintasan Kereta Api 35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 36
B. Sasaran & Lokasi Penelitian 37
C. Tahap-tahap Penelitian 38
D. Sumber Data 40
E. Tekhnik Pengumpulan Data 41
F. Instrumen Penelitian 45
G. Prosedur Analisis Dan Interprestasi Data 45
H. Keabsahan Data 47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subjek 50

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Setting Penelitian…….51
2. Lokasi Penelitian…….51
3. Profil Subjek……51
B. Hasil Penelitian……..54
1. Deskripsi Hasil Temuan……...56
2. Analisis Hasil Temuan…….72
3. Pembahasan……..81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan……95
B. Saran……..97

DAFTAR PUSTAKA……98

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 4. Verbatim Wawancara Subjek 1.....24
2. Lampiran 3. Verbatim Wawancara Subjek 2…….17
3. Lampiran 1. Verbatim Wawancara Subjek 3……...1
4. Lampiran 2. Verbatim Wawancara Subjek 4……...8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami gambaran tentang *Job Demand* pada petugas jaga lintasan kereta api. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi pada petugas jaga lintasan kereta api. Peneliti memilih empat subjek yang berada di Surabaya sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian, subjek dalam melaksanakan pekerjaannya menunjukan adanya *Job Demand* yang dikemukakan oleh Bakker (2003), meliputi; pekerjaan lapangan yang memicu muncul perasaan emosi pada diri subjek, beban pekerjaan yang berlebih, serta pekerjaan lapangan yang membutuhkan banyak konsentrasi. Hasil penelitian pada empat subjek menunjukan bahwa tuntutan pekerjaan di lapangan memicu munculnya perasaan emosi pada semua subjek, serta beban pekerjaan yang dirasakan berlebih, serta pekerjaan lapangan yang membutuhkan konsentrasi yang tinggi.

Kata kunci: *Job Demand*, Petugas Jaga Lintasan, Kereta Api

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

This study aims to explore the description of the Job Demand on the Guard Railway Track. The method used in this research is qualitative descriptive by using phenomenology approach on guard of railway Track. Researchers selected four subjects who were in Surabaya as research samples. The result of the research, the subject in carrying out his work showed the existence of Job Demand proposed by Bakker (2003), covering; field work that triggers emotional feelings in the subject, excessive workload, and fieldwork that requires a lot of concentration. The results of research on four subjects result that the demands of work in the field triger emergence of emotional feelings on all subjects, as well as the work load is felt excessive, and fieldwork that requires high concentration.

Keywords : Job Demand, Railway Track, Railway

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi adalah salah satu bidang kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Dalam menjalani kehidupannya, masyarakat tidak dapat dipisahkan dari transportasi. Hal itu karena dengan adanya transportasi yang semakin baik akan memicu perkembangan mobilitas yang baik. Dengan adanya mobilitas yang baik maka tingkat produktifitas akan ikut meningkat. Peningkatan produktifitas merupakan motor utama dalam menunjang kemajuan ekonomi. Ekonomi yang sudah berkembang selalu menunjukkan tingkat mobilitas yang tinggi, yang ditunjang oleh transportasi yang lancar. Sebaliknya ekonomi yang belum berkembang ditandai oleh faktor mobilitas yang masih rendah terutama dipengaruhi oleh distribusi dan angkutan yang belum lancar (Nasution, 2004: 14).

Menurut Siregar (1990:3), "transportasi diartikan sebagai proses mengangkut atau membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat ke tempat yang lainnya". Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan transportasi akan terjadi apabila dipenuhi beberapa persyaratan dengan adanya muatan yang diangkut, tersedianya alat angkut yang memadai dan terdapat fasilitas jalan yang akan dilalui. Manajemen

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

transportasi adalah sebagai usaha dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan penghasilan jasa angkutan oleh perusahaan angkutan sedemikian rupa, sehingga dengan tarif yang berlaku dapat memenuhi kepentingan umum.

Pada umumnya manajemen transportasi menurut Nasution (1996:30) menghadapi tiga tugas utama : 1) Menyusun rencana dan program untuk mencapai tujuan dan misi organisasi secara keseluruhan. 2) Meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan. 3) Dampak sosial dan tanggung jawab sosial dalam pengoperasian angkutan kota.

Transportasi tidak dapat dipisahkan oleh pengangkutan. Pengangkutan terdiri dari tiga jenis, yaitu pengangkutan darat, pengangkutan air dan pengangkutan udara. Salah satu pengangkutan darat yang memiliki keunggulan dan manfaat bagi masyarakat luas adalah kereta api. Kereta api merupakan salah satu mode transportasi dalam sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan tersendiri, yang tidak dapat dipisahkan dari moda transportasi lain. Kereta api memiliki kemampuan untuk mengangkut, baik orang maupun barang secara massal, menghemat energi, menghemat penggunaan ruang, mempunyai faktor keamanan yang tinggi, memiliki tingkat pencemaran yang rendah, serta lebih efisien dibandingkan dengan moda transportasi jalan untuk angkutan jarak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintasnya, seperti angkutan perkotaan (Supriadi, 2008).

Kereta api sebagai salah satu mode transportasi memiliki karakteristik dan keunggulan khusus, terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut baik orang maupun barang secara massal, menghemat energi, menghemat penggunaan ruang, mempunyai faktor keamanaan yang tinggi, memiliki tingkat pencemaran yang rendah, serta lebih efisien dibandingkan dengan moda transportasi jalan untuk angkutan jarak jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintasnya, seperti angkutan perkotaan. Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional (Supriadi, 2008).

Pelayanan transportasi, khususnya transportasi kereta api, merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Yang dimaksud pelayanan publik disini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (dalam Lusi Widhiyanti, 2012).

PT. KAI merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Penyelenggaraan perkeretaapian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut berupa penyelenggaraan prasarana perkeretaapian dan sarana perkeretaapian. Penyelenggara prasarana perkeretaapian adalah pihak yang menyelenggarakan prasarana perkeretaapian. Prasarana perkeretaapian meliputi jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api. Penyelenggara sarana perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan sarana perkeretaapian umum. Sarana perkeretaapian meliputi lokomotif, kereta, gerbong dan peralatan khusus (Dimas Wardhoyo, 2011).

Kereta api adalah sarana transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif dan gerbong yang berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang atau barang dalam skala yang besar. Keberadaan alat transportasi ini terbilang efektif dan efisien bagi para penggunanya. Orang dapat dengan mudah bergerak dari satu wilayah ke wilayah lain baik antarkota maupun antarprovinsi bahkan antarnegara. Hingga saat ini pengguna jasa angkutan kereta api terus meningkat, dengan begitu PT. KAI dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan bagi para penggunanya dengan lebih meningkatkan segela keselamatan, keamanan, kemudahan dan kenyamanan (dalam Dharmawan, Dwiyanto & Gita Putri, 2013).

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, tujuan diselenggarakannya Undang-Undang Perkeretaapian untuk memperlancar perpindahan orang dan atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, tertib dan teratur, namun seringkali menimbulkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kejadian-kejadian yang bertolak belakang dengan Undang-Undang Perkeretaapian tersebut. Banyak hal yang dikeluhkan oleh masyarakat tentang sarana prasarana perkeretaapian mulai dari ketidakpuasan penumpang akan pelayanan hingga tingkat keselamatan dan keamanan yang masih kurang memadai.

Namun kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI belum dapat memuaskan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari belum memadainya jumlah kereta sesuai dengan kebutuhan penumpang sehingga sering terlihat kereta penuh dengan penumpang yang saling berdesakan, dan sering terjadinya keterlambatan maupun keberangkatan kereta. Selain itu, adanya berbagai kecelakaan kereta api di tanah air beberapa waktu yang lalu. Jumlah kecelakaan yang terjadi selama berapa tahun terakhir ini masih cukup tinggi dan yang menjadi korban cukup banyak (dalam Lusi Widhiyanti, 2012).

Menurut Nasution (2004) ada beberapa faktor yang menyebabkan kecelakaan kereta api yaitu: 1) Faktor teknis yang lebih disebabkan kelalaian manusia di lapangan, 2) Faktor infrastruktur, faktor ini berkaitan dengan faktor pertama. Kurangnya infrastruktur mempengaruhi optimalisasi pengendalian keamanan di lapangan. Belum adanya penjagaan di pintu perlintasan kereta api bisa menggambarkan hal ini. Selain itu kondisi rel juga dapat mempengaruhi kecelakaan yang terjadi, 3) Faktor kesalahan manusia (*human error*), baik masinis maupun penjaga pintu, kerap menjadi penyebab

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kecelakaan kereta api. Ketidakdisiplinan pengguna jalan juga sering menjadi penyebab kecelakaan kereta, 4) Faktor pengambil kebijakan, ada kesan pemerintah tidak serius mengurusi masalah kereta api di tanah air. Selain itu, meski sudah sering terjadi kecelakaan kereta, pemerintah seperti tidak mau belajar atas kecelakaan kereta yang kerap terjadi. Faktor lain yang juga sangat mempengaruhi terjadinya kecelakaan kereta api yaitu tidak memadainya daya angkut kereta dibandingkan jumlah penumpang, sehingga seringkali menyebabkan penumpang nekat naik di atas gerbong kereta api.

Data yang diambil dari *Beritajatim.com*, kasus kecelakaan lalu lintas yang melibatkan Kereta Api (KA) dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Hal itu sesuai dengan data PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daop 8 yang mencatat kasus kecelakaan lalu lintas Kereta Api mengalami peningkatan. Di tahun 2013 PT. KAI Daop 8 Surabaya, mencatat kasus kecelakaan yang terjadi di perlintasan Kereta Api sebanyak 13 kasus. Meningkat di tahun 2014 menjadi 29 kasus, dan mengalami penurunan tahun 2015 menjadi 23 kasus, sedangkan di tahun 2016 kembali mengalami kenaikan yang cukup signifikan, yakni 30 kasus. "Di tahun 2017 hingga bulan Februari lalu ada 10 kasus kecelakaan," ujar Kepala PT KAI Daop 8, Surabaya, Gatut Suriatmoko saat menyampaikan materi dalam sosialisasi Keselamatan Perkeretaapian di Kabupaten Bojonegoro (dikutip dari media *online Beritajatim.com 22/5/2017)*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Table 1
Catatan Angka Kecelakaan Kereta Api Kota Surabaya

Tahun	Angka kecelakaan
2013	13 kasus kecelakaan
2014	29 kasus kecelakaan
2015	23 kasus kecelakaan
2016	30 kasus kecelakaan
2017	10 kasus sampai Februari 2017

Sumber dari Beritajatim.com

Di Indonesia sendiri pintu perlintasan kereta api umumnya masih bersifat manual, yaitu masih dikontrol oleh manusia. Pintu perlintasan kereta api ini bekerja ketika petugas menerima sinyal bahwa akan ada kereta api yang akan lewat, maka petugas akan segera menurunkan palang pintu untuk menutup jalan penyeberangan bagi kendaraan bermotor atau pejalan kaki dan membiarkan kereta api melewati penyeberangan terlebih dahulu. Setelah kereta api melintas sepenuhnya maka petugas akan menaikkan palang pintu untuk membuka jalan bagi kendaraan bermotor. Demikian secara berulang-ulang petugas melaksanakan pengendalian palang pintu kereta api.

Kota Surabaya merupakan salah satu contoh kota yang mempunyai mobilitas tinggi terutama transportasi daratnya. Hal ini tidak dapat dipungkiri

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa salah satu pilihan transportasi darat yang dipilih oleh masyarakat adalah kereta api yang dapat terhindar dari kemacetan dan mempunyai biaya yang murah serta efisien. Namun sayangnya, perkembangan kereta api di Indonesia banyak dinodai oleh berbagai kecelakaan.

Seperti yang terjadi di Kota Surabaya beberapa bulan yang lalu, tepatnya pada taggal 4/07/2017 di Perlintasan KAI Jalan Jemur Andayani, Surabaya. Sebagaimana dilansir oleh *suratkabar.id*, seorang tukang becak meninggal dunia setelah tertabrak KA Jenis Commuter lantara menerobos palang sekitar Pukul 04:02 WIB dini hari. Seorang saksi mata mengatakan jika awalnya korban mendorong becaknya dari arah selatan dengan melawan arus lalu lintas dengan perbatasan antara Jalan A. Yani dengan kereta api. Padahal saat itu posisi palang pintu sudah tertutup lantaran KA Commuter jurusan Gubeng-Porong akan segera melintas.

Kejadian tersebut ternyata terekam CCTV yang kemudian diunggah oleh akun *Facebook* Surabaya *Intelligent Transportation System*. Dalam rekaman yang berdurasi 3 menit tersebut terlihat korban memang menerobos palang pitu yang sudah tertutup. Ada petugas jaga yang mengenakan rompi oranye yang sepertinya akan memberikan pertolongan untuk menarik becak, namun naas KA Commuter sudah terlanjur datang. Sekitar menit 1:56, KA Commuter menghantam korban bersamaan dengan becak yang dituntunnya (dikutip dari *Suratkabar.ID, 4/7/2017.)*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Merespon banyaknya kecelakaan kereta api disepanjang Jalan A. Yani Surabaya, sebagimana yang dilansir *Republica.co.id. Surabaya* – Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya menyatakan lima perlintasan KA di sepanjang jalan Ahmad Yani akan ditutup mulai pertengahan Juli 2017. *"Dirjen Perkeretaapian menargetkan pertangahan Juli ini sudah resmi ditutup,"* kata Kepala Dishub Surabaya, Irvan Wahyu Drajad (7/7/17). Irvan mengatakan sebanyak lima perlintasan tersebut adalah perlintasan Nomer 21 dengan tepat di depan pintu keluar Gang Sekolah Dasar (SD) Margorejo, perlintasan Nomer 23 di Jalan Wonocolo, perlintasan Nomer 23A depan kampus Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya, perlintasan Nomer 24 depan PT. Galvano, dan perlintasan nomer 29A depan SMK Negeri 3 Surabaya. Dia menjelaskan penutupan tersebut karena jarak antar perlintasan terlalu dekat sehingga sering terjadi kecelakaan, penutupan tersebut menyikapi banyaknya jumlah lintasan kereta api di Jalan A. Yani Surabaya (dikutip dari media online *Republica.co.id.7/1/17).*

Salah satu faktor penting dalam transportasi ini adalah sumberdaya manusia, karena manusia dianggap sebagai subjek yang mengoperasikan transportasi ini. Faktor manusia merupakan faktor utama yang menjadi penyebab *human eror* dalam terjadinya kecelakaan kereta api yang dalam hal ini adalah petugas palang pintu kereta api (Riyo Ajar S, 2011).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penjaga perlintasan kereta api adalah orang yang menjaga perlintasan kereta api yaitu tempat persimpangan antara jalan rel kereta api dengan jalan raya. Menurut Nasution (2004) penjaga perlintasan kereta api resmi adalah pegawai yang direkrut dan mendapatkan gaji serta tunjangan-tunjangan dari PT. KAI (Kereta Api Indonesia). Peralatan-peralatan operasional yang digunakannya lebih *modern* serta berasal dari PT. KAI (Kereta Api Indonesia) seperti pos perlintasan, palang pintu, bel genta, serta alat menaik turunkan palang pintu. Pekerjaan ini juga banyak menghadapi kendala-kendala yang dapat berujung pada kecelakaan. Apabila terjadi kecelakaan di perlintasan, maka penjaga perlintasan tersebut selalu disalahkan terlebih dahulu. Padahal tidak semua kecelakaan yang terjadi karena kelalaian petugas tetapi lebih cenderung pada si pengguna jalan yang tidak sabar menunggu kereta api melintas.

Sebaliknya berdasarkan observasi di lapangan penjaga perlintasan kereta api tidak resmi yaitu orang yang bukan pegawai dari PT. KAI (Kereta Api Indonesia) serta biasanya yang menjaga itu merupakan masyarakat sekitar yang peduli terhadap keselamatan pengguna jalan. Penghasilan yang mereka dapat tidak menentu kadang-kadang banyak begitupun sebaliknya. Penghasilan mereka berasal dari sumbangan-sumbangan yang diberikan oleh para pengguna jalan. Peralatan yang mereka gunakan juga sangatlah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sederhana berbeda dengan penjaga perlintasan resmi (dalam Riyo Ajar S, 2011).

Petugas perlintasan kereta api sudah barang tentu adalah manusia biasa yang sedikit banyak akan mengalami gangguan dalam praktek kerjanya. Gangguan tersebut bisa terjadi karena faktor internal ataupun eksternal. Meskipun sudah ditunjang oleh peralatan yang *modern*, tetap saja yang mengoperasikan peralatannya tesebut adalah manusia. Menusia bukanlah robot yang setiap pekerjaanya dituntut untuk bisa sempurna.

Realitas yang terjadi di lapangan terkait dengan kecelakaan kereta api yang sudah dijaga oleh petugas perlintasan memang tidak sepenuhnya kesalahan petugas yang sedang *shift* menjaga. Fakta yang terjadi terkadang petugas perlintasan sudah memberikan *alarm* untuk menandakan kereta api akan segera lewat, dan palang pintu juga sudah ditutup. Namun, masih saja ada pengguna jalan yang nekat menerobos. Alhasil, jika kereta yang datang terlampau cepat maka kecelakaan tidak bisa dihindarkan.

Dalam kasus kecelekaan kereta api yang sudah difasilitasi palang pintu dan sudah terdapat pos petugas jaga, memang tidak sepenuhnya kesalahan petugas. Memang sudah ada payung hukum yang mengatur, namun tetap saja orang yang paling disalahkan di lapangan adalah petugas perlintasan. Hal ini justru menambah efek psikologis petugas perlintasan. Dalam setiap kasus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kecelakaan kereta yang sudah terdapat petugas jaga, orang yang paling dicari pertama kali adalah petugas perlintasan (Priyanto Dwidja dan Muladi, 2010).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas perlintasan Jemur Sari Surabaya pada tanggal 22 November 2017, peneliti mendapatkan informasi sebagai berikut;

> "…. tentu kami sangat tertekan jika ada kecelakaan di lapangan padahal kami sudah semampunya menjaga perlintasan di sini. Para pengguna jalan kadang tidak sayang dengan nyawanya, mereka kadang masih nekat menerobos padahal pintu perlintasan sudah ditutup dan alarm sudah dinyalakan. Jika terjadi kecelakaan orang yang paling dicari pertama kali ya kami."

Hal ini menjadikan petugas perlintasan kereta api memikul tanggugjawab yang begitu berat. Mereka dituntut untuk bekerja secara non stop dalam waktu kerja yang lama, *pressure* dari lingkungan, dan adanya konflik pada tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan, serta beban pskologis yang harus dibawa jika telah terjadi kecelakaan kereta api di perlintasan jalan (Suma'mur, 1996).

Subjek selanjutnya berinisial D ketika ditemui di perlintasan KA Jalan Jemur Andayani Surabaya 17/10/2018, subjek mengatakan sebagai berikut;

> "…. Tugasnya memang mudah mas, siapa saja bisa mengoperasikan pekerjaan ini, namun tidak semua orang bisa tahan dengan pekerjaan yang itu itu saja. Kalau sudah bosen ya pasti cari kerja lain."

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam prakteknya, cara kerja petugas perlintasan kereta api memang tidak terlihat berat. Petugas hanya membuka dan menutup kembali ketika ada kereta api yang hendak melewati jalan yang dilalui kendaraan. Bagi orang awam, mungkin terlihat mudah dan mengangap petugas palang pintu kereta api sebagai pekerjaan yang bisa dilakukan oleh siapa saja (Prescilia, 2008).

Namun apa yang terjadi di lapangan justru sebaliknya. Penulis menilai mekanisme pekerjaan yang dilakukan oleh penjaga perlintasan adalah Pekerjaan monoton yang banyak mengalami tekanan waktu dan keterampilan kurang memadai. Situasi tersebut dapat membuat individu mengalami perasaan tidak puas, sehingga ia merasa bosan dan jenuh dalam tugasnya yang ada dan pada akhirnya dapat membuat dirinya tertekan dan *stress* (Sutarto Wijoyo, 2010). Selain itu, lingkungan pekerjaan mempunyai pengaruh besar terhadap kesehatan pekerja, pembangkit stress di pekerjaan merupakan sebab dari kurang fungsionalnya seorang tenaga kerja yang jalankan tugasnya (Ashar Sunyoto Munandar, 2004).

Penulis merasa pekerjaan ini justru membawa *Job Demand* yang cukup tinggi. Pekerjaan ini berkaitan dengan tekanan kerja, emosi, dan fokus setiap saat untuk mengawal kereta api yang akan melintas di persimpangan. Di perlintasan Jalan Jemur Andayani Surabaya misalnya, jadwal lalu lintas KA yang melewati perlintasan ini dalam satu kali dua puluh empat jam sebanyak 46 kereta. Belum lagi ditambah jenis KA Kereta Luar Biasa (KLB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang jadwal kedatangannya bisa sewaktu-waktu. KLB ini biasanya adalah kereta yang mengangkut bahan bakar minyak, dan jadwal berangkatnya tidak terlampir di Jadwal Perjalanan Kereta Api (GRAPEKA) yang tercatat di tiap pos perlintasan. Petugas jaga hanya mengetahui keberangkatan kereta secara mendadak melalui panggilan telpon masuk dari operator stasiun terdekat. Ini artinya dalam satu hari, lalu lalang kereta api yang melintas di perlintasan Jalan Jemur Andayani ini bisa mencapai 50 kereta api. Dan jumlah tersebut bisa lebih jika lalu lalang KLB dalam satu hari yang sama melintas dengan sering.

Dalam satu hari, hampir setiap pos perlintasan membagi jadwal kerja menjadi tiga *shift* kerja. *Shift* pertama pukul 06.00 WIB-14.00 WIB, *shift* kedua pukul 14.00-22.00 WIB, *shift* ketiga pukul 22.00-06.00 WIB. Rata-rata jadwal keberangkatan kereta dalam satu *shift* kerja adalah 15 sampai 20 kereta yang datang. Di pos perlintasan 25 ini jadwal penumpukan kereta yang datang terjadi antara pukul 14.00-18.00 WIB, total ada 15 kereta api yang melewati perlintasan ini. Dan belum lagi jika ditambah KLB yang datangnya bisa kapan saja. Pada waktu sore hari sampai menjelang petang tentu Kota Surabaya menjelma menjadi kota yang sangat padat pengguna jalan, hal ini dikerenakan waktu sore hari adalah waktu dimana para karyawan pulang bekerja. Apalagi di perlintasan ini adalah perlintasan yang menghubungkan Jalan A. Yani dengan Rungkut Industri, sudah pasti jika sore hari menjelang petang tiba,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penumpukan pengguna jalan akan terpusat di sekitar perlintasan yang dikenal dengan pos perlintasan tusuk sate ini.

Oleh karena itu, penulis merasa bahwa petugas perlintasan kereta api tidak hanya kelelahan secara fisik, tuntutan yang ada di lapangan justru memicu terjadinya kelelahan secara psikologis. Oleh sebab itu, asumsi penulis terkait dengan fenomena kecelakaan kereta api yang sudah dilengkapi palang pintu adalah bahwa petugas jaga lintasan menanggung *Job Demand* yang cukup serius untuk diteliti. Karasek dan Theoroell (1990) menjelaskan bahwa *Job Demand* dipengaruhi oleh beban kerja, yaitu berat atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan seseorang dan apakah pekerjaan yang dilakukan berlebih, atau lebih banyak dari deskripsi kerja yang diberikan (Dalam Syifa Meutia, 2014)

Job Demand didefinisikan sebagai tuntutan pekerjaan yang menjadi pemicu terjadinya kelelahan secara psikologis (*psychological stressor)*. Tuntutan pekerjaan atau *Job Demand* merujuk pada aspek-aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari suatu perusahaan yang membutuhkan suatu usaha atau kemampuan secara fisik dan atau psikologis yang terus-menerus (Bakker dan Demerouti, 2006).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Job Demand*

1. Pengertian *Job Demand*

Menurut Karasek (dalam Patrick, 2012: 12) *Job Demand* didefinisakan sebagai bekerja sangat cepat. Bekerja sangat keras, dan tidak mempunyai cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. *Job Demand* merujuk pada aspek-aspek fisik, psikologis, sosial atau organisasi dari suatu pekerjaan yang membutuhkan usaha atau kemampuan secara fisik dan atau psikologis tertentu. Contohnya adalah tekanan kerja yang tinggi, kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung, maupun interaksi emosional dengan *stakeholder* (Bakker *et al*, 2005 : 170 & Demeuroti *et al*, 2001: 501).

Menurut Love *et al* (dalam Putra & Mulyadi, 2010: 50) *Job Demand* didefinisikan sebagai tuntutan pekerjaan yang menjadi pemicu terjadinya kelelahan secara psikologis (*Psylogical Stressor*), misalnya bekerja secara *non stop* dalam jam kerja yang lama, beban pekerjaan yang terlalu banyak dan terbatasnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan adanya konflik pada tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan.

Menurut Gana *et al* (dalam Putra & Mulyadi, 2010:50) mengungkapkan bahwa *Job Demand* adalah elemen-elemen fisikal, sosial dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

organisasional dalam aktifitas pekerjaan yang mempengaruhi kesehatan psikologis dari karyawan.

Menurut Robbins (dalam Koesmono, 2007: 32) mengungkapkan bahwa *Job Demand* merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang dan dapat memberi tekanan jika kecepatan tugasnya dirasakan berlebihan sehingga dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Karasek (dalam Thanawatdech *et al*, 2014:275) mengambarkan *Job Demand* sebagai faktor yng berkaitan dengan kinerja, stressor kerja, terutama faktor yang berkaitan dengan beban kerja, stress terhadap tugas-tugas yang tidak terduga dan stress kerja yang berhubungan dengan konflik personal, selain itu juga berhubungan dengan intensitas kerja, tekanan waktu, konsentrasi dan tekanan sosial.

Menurut model *Job Demand*s *Resource* (Demerouti *et el*, 2010) karakteristik lingkungan kerja dapat diklasifikasikan dalam dua kategori umum, *Job Demand*s dan *job resources*, yang menggabungkan tuntutan spesifik dan sumber daya yang berbeda, tergantung pada konteks yang diteliti. *Job Demand*s atau tuntutan pekerjaan adalah keadaan karyawan yang ditinjau dari beban karyawan (Bakker, Demerouti, Taris, Schuafeli & Schreurs, 2003). *Job Demand*s merujuk pada aspek-aspek fisik, psikologis, sosial atau organisasi dari suau pekerjaan yang membutuhkan usaha atau kemampuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara fisik dan atau psikologis yang terus menerus dan oleh karena itu diasosiasikan dengan biaya fisik atau psikologis tertentu.

Model *Job Demand*s-resources mengasumsikan bahwa ketika *Job Demand*s tinggi, upaya tambahan harus diberikan untuk mencapai tujuan kerja dan untuk mencegah penurunan *work engagement*. Hal ini sama dengan biaya fisik dan psikologis, seperti kelelahan dan cepat marah. Karyawan dapat memulihakan diri dari mobilisasi energi ekstra dengan mangambil istirahat, mengerjakan tugas yang lain, atau melakukan kegiatan yang tidak terlalu menuntut (Knardahl & Ursin, 1985).

Mikkelsen *et al* (2003) mendefinisikan *Job Demand*s sebagai aspek yang berhubungan dengan pemicu terjadinya stress kerja dan sumber beban kerja diantara para pekerja sosial. *Job Demand*s merupakan tugas yang berhubungan dengan pekerja yang membutuhkan usaha dan variasi dari pemecahan masalah yang kompleks untuk berhubungan dengan klien (Tooren, Jonge, Vlerick, Daniels & de Ven, 2011).

Walaupun *Job Demand*s bukanlah hal negatif, namun bisa berubah menjadi *job stressor* ketika bertemu tuntutan yang memerlukan usaha besar dan oleh karena itu dikaitkan dengan besarnya biaya yang mendapatkan respon negatif seperti depresi, kecemasan atau *burnout* (Schaufeli & Bakker, 2004).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Job Demand* adalah suatu tuntutan yang melekat pada pekerja baik tinggi atau rendah yang berdampak pada kesehatan psikologis yang diukur dengan empat tipe. Yakni, *task demands, physical demands, role demands,* dan *interpersonal demands.*

2. Tipe *Job Demand*s

Menurut Arye, 1992: Guerts,Rutte, dan Peeters, 1990; Wallace, 1999 (dalam Peteers et al, 2005;45) membagi *Job Demand*s dalam beberapa tipe, yaitu:

a. Quantitative Demands

Quantitative Demands adalah suatu hal yang berhubungan secara langsung dengan jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan dan sumber utama stres adalah tidak cocoknya jumlah pekerjaan dan waktu yang tersedia untuk mengerjakan tersebut.

b. Emotional Job Demands

Emotional Job Demands mengacu pada komponen afektif dalam bekerja yang menempatkan seseorang dalam situasi stres kerja.

c. Mental Job Demands

Mental Job Demands mengacu pada tugas kerja yang mengaitkan mental dalam melakukan pekerjaan yang sedang dilakukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan Karasek (dalam Hussain, 2011; 566) membagi empat dimensi yang menjadi penentu kuat dan lemahnya tuntutan dalam pekerjaan, yaitu:

a. Qualitative Demands

Qualitative Demands adalah sebuah tuntutan dari perusahaan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai.

b. *Employ Demands*

Employ Demands adalah tuntutan dari perusahaan terhadap kinerja pegawai dalam suatu pekerjaan.

c. *Workload Demands*

Workload Demands adalah tuntutan dari perusahaan terhadap beban kerja pegawai yang ditingkatkan sehingga membutuhkan kemampuan atau *skill* yang cukup baik agar dapat menyelesaikan tuntutan pekerjaan.

d. *Conflict Demands*

Conflict Demands adalah tuntutan perusahaan terhada pegawai teruama mengenai permasalahan internal yang dihadapi pergawai terhadap perusahaan. Dalam hal ini, pegawai dituntut untuk tidak membawa atau mencampur permasalahan pribadi ke dalam perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut De jonge et al (2010: 126) terdapat tipe *Job Demand*s, yaitu:

a. Physical Demands

Physical Demands adalah berkaitan dengan aktifitas fisik, seperti membawa dan mengangkat.

b. Mental Demands

Mental Demands adalah melibakan pengolahan informasi, seperti memori dan perencanaan.

c. Emotional Demands

Emotional Demands adalah berdampak pada perasaan dan emosi yang berkaitan dengan hubungan interpersonal.

Sedangkan menurut Griffin dan Moorhead (2013: 179) membagi tipe *Job Demand*s menjadi empat, yaitu:

1. Tuntutan tugas *(task demands)* adalah stressor yang berkaitan dengan tugas spesifik yang dilakukan oleh seseorang. Stressor tuntutan tugas ini dibagi menjadi tiga, yaitu:
    a. Pekerjaan, berkaitan dengan ancaman fisik pada pekerjaan. Kondisi tidak sehat berada dalam pekerjaan, seperti pertambangan batu bara dan penangan limbah beracun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Keamanan, seseorang dalam pekerjaan yang relatif aman kemungkinan tidak akan terlalu khawatir kehilangan posisi tersebut. Ancaman terhadap keamanan pekerjaan dapat meningkatkan stress sacara dramatis. Sebagai contoh, stress biasanya meningkat di seluruh tubuh organisasi selama periode pemecatan.

c. Kelebihan beban, terjadi ketika seseorang mempunyai lebih banyak pekerjaan dari yang dapat ia tangani. Kelebihan beban dapat bersifat kuantitatif (orang tersebut mempunyai terlalu banyak tugas untuk dilakukan atau terlalu sedikit waktu untuk mengerjakannya) atau kualitatif (orang tersebut mungkin meyakini bahwa ia kurang mempunyai kemampuan untuk melakukan pekerjaan tersebut).

2. Tuntutan fisik *(Physical demands)* adalah stressor yang berhubungan dengan situasi fisik pekerjaan, seperti kecukuan temperatur dan pencahayaan, serta persyaratan-persyaratan fisik yang diberikan kepada karyawan.

3. Tuntutan peran *(role demands)* adalah stressor yang berhubungan dengan peran yang diharapkan untuk dimainkan oleh seseorang individu dalam suatu organisasi atau kelompok kerja mengharapkan seseorang dengan peran tertentu untuk bertindak dengan cara tertentu. Individu menyampaikan ekspektasi ini, baik secara formal maupun informal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Individu merasakan ekspektasi peran dengan derajat akurasi yang beragam kemudian berusaha untuk mewujudkan peran tersebut.

4. Tuntutan antarpersonal *(interpersonal demands)* adalah stressor yang berhubungan dengan tekanan kelompok, kepemimpinan dan konflik kepribadian. Tuntutan antarpersonal terbagi menjadi tiga, yaitu:

   a. Tekanan kelompok, meliputi tekanan untuk membatais hasil, tekanan untuk mematuhi norma kelompok.

   b. Gaya kepemimpinan menimbulkan stress. Misalnya seseorang karyawan membutuhkan dukungan sosial pemimpinnya, namun pemimpin tersebut cukup kasar dan tidak meunjukan rasa kasihan kepada karyawannya.

   c. Kepribadian, kepribadian dan perilaku yang berkonflik dapat menyebabkan stress. Konflik yang terjadi ketika dua orang atau lebih harus bekerja bersama meskipun kepribadian, sikap, dan perilaku mereka berbeda.

Dari beberapa pendapat tokoh diatas, peneliti memilih untuk menggunakan pendapat Griffin dan Moorhead (2013: 179) tentang tipe-tipe *Job Demand*s yaitu, *task demands, physical demands, role demands,* dan *interpersonal demands.* Karena pendapat dari Griffin dan Moorhead lengkap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan mudah dipahami. Kemudian tipe tersebut dikontruksikan menjadi alat ukur *Job Demand*s.

3. Aspek *Job Demand*s

Menurut Karasek (1979;1) membagi aspek *Job Demand*s menjadi tiga, yaitu:

a. *Psychological stressor* yaitu terkait dengan pekerjaan tertentu, seperti beban kerja dan tekanan waktu.
b. *Skill discretion,* dimensi ini berfokus pada ketrampilan seseorang dimana ia diperlukan untuk menerapkan pada masing-masing pekerjaannya.
c. *Decision authority* adalah kemampuan seseorang untuk mengambil keputusan dan melakukan pekerjaan dengan benar dan efektif.

Menurut Nurendra (2013;1) aspek *Job Demand*s dibagi menjadi tiga, yaitu:

a. Beban kerja : kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Beban kerja dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Tuntutan emosiaonal: mengacu pada komponen efektif dalam bekerja yang menempatkan seseorang dalam situasi stress kerja.

c. Konflik pekerjaan rumah tangga: konflik yang terjadi akibat adanya ketidakseimbangan peran antara tenaga, waktu, tuntuan, dan tanggungjawab di tempat kerja dan ditempat tinggal sehingga memunculkan ketidaknyamanan dalam kedua posisi tersebut.

4. Komponen *Job Demand*s

Kristensen (2001) membagi *Job Demand*s dalam beberapa tipe berdasarkan tugas yang dilakukan, yaitu *quantitative demands, cognitive demands, emotional demands, demands for hiding emotions,* dan *sensory demands.*

Tiga komponen *Job Demand*s menurut Bakker, Demerouti, Taris *et el* (2003), yaitu:

a. Emotional demands

Merupakan *Job Demand*s yang berhubungan dengan emosional individu terhadap pekerjaan.

b. Work overload

Merupakan *Job Demand*s yang berhubungan dengan banyaknya beban kerja yang diterima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Cognitive demands

Merupakan *Job Demand*s berupa tugas yang memerlukan banyak konsentrasi.

5. Dampak *Job Demand*s

Beberapa penelitian menunjukan bahwa *Job Demand*s memiliki pengaruh terhadap stress, seperti yang diungkapkan oleh Kristensen (dalam Anwarsyah *et al*, 2012: 33). Hal senada juga diungkapkan oleh Kristensen *et al* (dalam anwarsyah et al, 2012; 33) bahwa *Job Demand*s manjadi konstruk penting dalam menjelaskan stress pada pekerjaan. Kemudian, penelitian Kitaoka-Higashiguchi *et al* (dalam Anwarsyah et al, 2012: 33) menunujukan semakin tinggi *Job Demand*s maka akan semakin tinggi pula tingkat depresi seseorang.

Siagian (2003: 300) mengungkapkan bahwa telah diyakini para ahli, bahwa stress timbul akibat dari tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan perkataan lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stress.

Menurut Nasrudin (2010: 183) stress merupakan respon dari diri seseorang terhadap tantangan fisik maupun mental yang datang dari dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan luar dirinya. Menurut Munandar (2010 : 383) beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit menrupakan pembangkit stress.

*Job Demand*s yang tinggi dan rendah mempunyai dampak variasi yang berbeda pula. Berikut variasi yang muncul dalam *Job Demand*s menurut Munandar (2010 : 384-388) :

1). Beban kerja berlebih kuantitatif

Beban berlebih secara fisik atau mental, yaitu harus melakukan banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stres pekerjaan. Salah satu unsurnya adalah desakan waktu. menjadi ukuran efisiensi sebuah pekerjaan. Pada saat-saat tertentu, dalam hal tertentu waktu akhir *(deadline)* justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Namun jika desakan waktu menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan seseorang menurun, maka ini merupakan cerminan adanya beban berlebih kuantitatif. Rosenman (dalam Munandar, 2011: 385) mengatakan bahwa desakan waktu kronis memberikan pengaruh tidak baik pada system *cardiovascular*. Dampak langsung bisa serangan jantung prematur dan atau tekanan darah tinggi.

2). Beban terlalu sedikit kuantitatif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Beban terlalu sedikit juga dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang. Kemajuan teknologi dan peningkatan otomatisasi dalam industri disatu pihak dapat mengarah pada makin menjadinya majemuk pekerjaan, dilain pihak, pada tingkat teknologi menengah, mengarah pada penyederhanaan pekerjaan. Pada pekerjaan yang sederhana, dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan, monoton. Kebosanan dalam bekerja rutin sehari-hari, sebagai hasil dari terlampau sedikitnya tugas yang harus dilakukan, dapat menghasilkan berkurangnya perhatian. Hal ini secara potensial membahayakan jika pekerja gagal untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat. Hal ini dicontohkan oleh Cooper dan Kelly (dalam Munandar, 2011 : 385) bahwa kebosanan ditemukan sebagai sumber yang nyata pada operator kran.

3). Beban berlebihan Kulaitatif

Dengan kemajuan teknologi makin dirasakan kehidupan menjadi lebih majemuk. Pekerjaan yang sederhana, pekerjaan yang dilakukan oleh tangan (pekerjaan menual) makin banyak tidak lagi dilakukan oleh tenaga kerja, tetapi telah terganti oleh mesin. Hal tersebut membuat pekerjaan menjadi majemuk. Kemajemukan pekerjaan yang harus dilakukan seorang tenaga kerja dapat dengan mudah berkembang menjadi beban berlebihan kualitatif jika

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemajemukannya memerlukan kemampuan teknikal dan intelektual yang lebih tinggi dari pada yang dimiliki.

Pada titik tertentu kemajmukan pekerjaan tidak lagi produktif. Tetapi akan menjadi distruktif. Pada titik tersebut pekerja telah melewati kemampuanya dalam memecahkan masalah dan menalrkan dengan cara konstruktif. Maka timbullah kelelahan mental dan reaksi-reaksi emosional dan fisik, hal ini merupakan bentuk jawaban stres.

Penelitian menunjukan bahwa kelelahan emosional dan mental, sakit kepala, dan gangguan-gangguan pada perut merupakan hasil dari kondisi kronis dari beban berlebih secara kualitatif. Penelitian ini menunjukan bahwa beban berlebih kualitatif sebagai sumber stress secara nyata berkaitan dengan rasa harga diri yang rendah.

4). Beban terlalu sedikit kualitatif

Beban terlalu sedikit kualitatif dapat merusak pengaruhnya seperti beban berlebih kualitatif, dalam hal tenaga kerja tidak diberi peluang untuk menggunakan keterampilannya yang diperolehnya, atau mengembangkan kecakapan potensialnya secara penuh. Disinipun dapat timbul kebosanan dan gangguan dalam perhatian sehingga dapat mengakibatkan hal-hal yang parah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Beban terlalu sedikit yang disebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah ke semangat dan motivasiyang rendah untuk bekerja. Menurut Suterland dan Copper (dalam Munandar, 2010: 387) tenaga kerja akan merasa bahwa dia tidak maju-maju dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan ketrampilannya.

6. Pengukuran *Job Demand*s

Salah satu alat ukur *Job Demand*s adalah *job content questionnaire (JCQ)* yang dikembangkan oleh Theorell, Michelsen and Nordemar (1991) yakni mengukur lima dimensi *Job Demand*s (*work fast, work hard, excessive work, enough time* dan *conflicting demands).*

Pengukuran *Job Demand* selanjutnya adalah *job content instrument* (Karasek, 1985). Alat ukur ini digunakan untuk mengukur *Job Demand*s yang berkaitan dengan *burnout*, yang berisikan lima item menunjuk pada aspek kuantitatif (Bakker & Verbeke, 2004).

Pada alat ukur yang lain digunakan untuk mengukur *Job Demand*s yaitu, *questionare on the experience and evaluation of work* (QEEW). Skala yang dikembangkan oleh Schaufeli dan Rhenen (2009).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Pengertian Penjaga Perlintasan Kereta Api

Penjaga perlintasan kereta api adalah orang yang menjaga perlintasan kereta api yaitu tempat persimpangan antara jalan rel kereta api dengan jalan raya. Penjaga perlintasan kereta api resmi adalah pegawai yang direkrut dan mendapatkan gaji serta tunjangan-tunjangan dari PT. KAI (Kereta Api Indonesia). Peralatan-peralatan operasional yang digunakannya lebih modern serta berasal dari PT. KAI (Kereta Api Indonesia) seperti pos perlintasan, palang pintu, bel genta, serta alat menaik turunkan palang pintu. Pekerjaan ini juga banyak menghadapi kendala-kendala yang dapat berujung pada kecelakaan. Apabila terjadi kecelakaan di perlintasan, maka penjaga perlintasan tersebut selalu disalahkan terlebih dahulu. Padahal tidak semua kecelakaan yang terjadi karena kelalaian petugas tetapi lebih cenderung pada si pengguna jalan yang tidak sabar menunggu kereta api melintas.

Sebaliknya berdasarkan observasi di lapangan penjaga perlintasan kereta api tidak resmi yaitu orang yang bukan pegawai dari PT. KAI (Kereta Api Indonesia) serta biasanya yang menjaga itu merupakan masyarakat sekitar yang peduli terhadap keselamatan pengguna jalan. Penghasilan yang mereka dapat tidak menentu kadang-kadang banyak begitupun sebaliknya. Penghasilan mereka berasal dari sumbangan-sumbangan yang diberikan oleh para pengguna jalan. Peralatan yang mereka gunakan juga sangatlah sederhana berbeda dengan penjaga perlintasan resmi (Riyo Anjar, 2012).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada gambaran *Job Demands* pada petugas perlintasan KAI di Surabaya, yang mengacu pada tiga aspek; *Emotional demand*, *Work Overload* dan *Cognitif Demand*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana gambaran *job demands* pada petugas perlintasan KAI di Surabaya?

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat antara lain :

1. Manfaat Teoritis

   Mendapatkan pengalaman dan sekaligus juga sebagai sarana untuk memperdalam pengetahuan dan teori yang diperoleh dengan keadaan lapangan khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

   a. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi petugas perlintasan kereta api sehingga dapat menjalankan mekanisme kerjanya secara efektif dan maksimal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan membantu perusahaan PT Kereta Api dalam miningkatkan profesionalisme kerja serta menekan jumlah angka kecelekaan.

C. Keaslian Penelitian

Untuk melengkapi laporan penelitian ini, penulis menggunakan pijakan dan kajian penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang sama dengan kajian penulis tentang *job demands*, penelitian tersebut dilakukan oleh:

Penelitian pertama dilakukan oleh Syifa Meutia Sarah (2014) bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai *job demands-control* pada salesmen sepeda motor PT X di kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil pada penelitian ini memberikan gambaran bahwa *job demands* pada salesmen PT X dikatagorikan tinggi. Tipe kerja dalam kelompok tersebut adalah adalah tipe *active job*. Salesman sepeda motor PT X memandang bahwa target penjualan dengan tenggang waktu satu bulan sebagai beban yang cukup berat dalam pekerjaannya. Mereka memiliki keleluasaan dalam mengorganisir pekerjaannya, akan tetapi terbatas dalam memiliki wewenang dalam memutuskan sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Palupi Bimantari (2015), untuk mengetahui pengaruh *job demands* terhadap *work enggegement* dan untuk menunjukan seberapa pengaruh variabel (*job demands*) ini memberikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sumbangsih terhadap *work enggegement*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hasil pada penelitian ini menunjukan bahwa *job demands* tidak berpengaruh terhadap *work enggegement*. Hubungan antara *job demands* dan *work enggegement* diasumsikan memiliki hubungan yang negatif, hal ini dikarenakan *work enggegement* karyawan menurun akibat kelelahan atau terlalu banyak tuntutan pekerjaan yang dihadapi. Dengan demikian *job demands* yang tinggi pada karyawan memiliki hubungan yang negatif dengan *work engagement*.

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Elysa, Feri, Wahyu & Putri (2015) dimaksudkan mengetahui gambaran dan pengaruh *job demands* terhadap *subjective well-being* pada kelompok yang memiliki minat dan tidak memiliki minat pada pekerjaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif korelasional komparasi & menggunakan teknik *purposive sampling*.. Hasil dari penelitian dinyatakan bahwa *job demands* pada kelompok yang memiliki minat dan tidak memiliki minat terhadap pekerjaanya berada pada katagori sedang. Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa kelompok yang memiliki minat dan tidak memiliki minat terhadap pekerjaannya dapat mengatasi *job demands* dengan baik. Pada penelitian ini sampel yang diambil berjumlah 67 orang berusia 25-55 tahun dan sudah bekerja minimal satu tahun.

Pada penelitian ini, yang membedakan dengan penelitian terdahulu adalah metode penelitiannya, tidak ada penelitian terdahulu yang meneliti tentang *job*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

demands dengan menggunakan pendekatan kualitataif. Tidak ditemukan juga penelitian sebelumnya dimana petugas perlintasan kereta api sebagai subjek penelitian. Sehingga penelitian ini menarik dan penting dilakukan karena dapat mengetahui gambaran tentang *job demands* pada petugas perlintasan KA di Kota Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang berisikan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam mengumpulkan data dengan tujuan dapat menjawab masalah dalam penelitian. Melalui penelitian, manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah (Sugiyono, 2010).

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sebagai prosedur penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut Bogdan dan Taylor, metodelogi penelitian kualititif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Lexi J. Moleong, 2007).

Menurut Moelong (2007) ada beberapa alasan mengapa metode penelitian kualitatif yang digunakan oleh penulis, yaitu :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a). Peneliti akan mendapatkan informasi data yang utuh. Sebab sumber data yang diharapkan berasal dari seluruh sumber yang berkaitan dengan sasaran penelitian.

b). Selain itu, karena data yang dibutuhkan bukan hanya bersifat oral (wawancara), tetapi juga berupa dokumen tertulis ataupun sumber-sumber data non oral lainnya, yang membutuhkan interpretasi untuk menganalisanya, maka penelitian kualitatiflah yang tepat untuk dipergunakan yang kemudian dianalisis.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi diambil karena didalamnya peneliti mengidentifikasi tentang suatu fenomena tertentu, serta mengharuskan peneliti mengkaji subjek dengan terlibat langsung untuk mengembangkan pola dan relasi yang bermakna (Cresswell, 2010). Dalam konteks penelitian yang akan dikaji, fokus utama dari penelitian ini adalah *job demands* pada petugas perlintasan kereta api.

B. Sasaran dan Lokasi Penelitian

Sasaran yang akan dijadikan subjek penelitian adalah petugas perlintasan kereta api. Terlebih dahulu peneliti mengamati dengan jelih subjek yang akan dijadikan sasaran penelitian. Kemudian peneliti akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengambil sampel petugas perlintasan kereta api sebagai subjek dalam penelitian.

Sedangkan lokasi yang akan dijadikan sasaran penelitian adalah petugas jaga perlintasan kereta api Kota Surabaya. Peneliti menggunakan teknik *sampling snowball* dalam menentukan sampel penelitian. Menurut Neuman (2003) teknik *sampling snowball* adalah suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih dan mengambil sampel dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang terus menerus, dimana data dihasilkan melalui proses bergulir dari satu responden ke responden yang lain.

C. Tahap-Tahap Penelitian

1. *Menyusun Proposal Penelitian*. Penyusunan rancangan penelitian ini meliputi: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian teori dan metodologi penelitian.
2. *Mengurus Perizinan*. Penting bagi peneliti untuk mencari tahu siapa saja yang berwenang mengizinkan melaksanakan penelitian. Selain itu, yang tidak kalah penting yaitu menyertakan surat tugas peneliti yang diberikan oleh pihak akademik.
3. *Menjajaki dan Menilai Keadaan Lapangan*. Keadaan lapangan tempat penelitian juga masih perlu dipahami secara holistik oleh peneliti.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengenalan lapangan dilakukan untuk identifikasi karakter keadaan, situasi, latar dan konteksnya, apakah terdapat kesesuaian dengan masalah, hipotesis, teori subtantif seperti yang digambarkan dan dipikirkan sebelumnya oleh peneliti. Semua itu akan membekali peneliti agar mampu menguasai medan dan memperoleh hasil yang diinginkan.

4. *Memilih dan Memanfaatkan Informan*. Informan berfungsi untuk memberikan informasi yang sebanyak-banyaknya, namun tetep pada subjek yang menjadi fokus penelitian. Agar tujuan si peneliti sesuai harapan, maka diperlukan proses penyeleksian yang jeli oleh peneliti mengenai objek yang akan diteliti. Disamping itu, pemanfaatan informan begi peneliti adalah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau. Selain itu, informan juga diharapkan untuk berbicara, bertukar pikiran dan hal-hal lainnya yang dibutuhkan si peneliti.
5. *Etika Penelitian*. Etika penelitian ini pada dasarnya menyangkut hubungan peneliti dengan orang atau subjek penelitian, baik secara perorangan atau kelompok. Karena persoalan etika ini menjadi aspek yang penting ketika sudah dihadapkan pada lingkungan sosial dimana peneliti melakukan aktifitas penelitiannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Sumber Data

Subjek dalam penelitian ini adalah petugas perlintasan Kereta Api (KA) Kota Surabaya. Subjek akan diwawancarai dengan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti. Kriteria subjek penelitian adalah :

1. Petugas perlintasan kereta api aktif
2. Petugas resmi dari PT. KAI
3. Sudah bekerja selama 2 tahun
4. Bersedia untuk menjadi subjek penelitian

Pengambilan subjek penelitian ini dikaukan dengan cara memilih subjek dan informan berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Dengan pengambilan subjek secara teknik bola salju (*snowball sampling*), maka penelitian ini menemukan subjek yang sesuai dengan tema penelitian yang berguna untuk mengecek kebenaran hasil wawancara subjek dan menambahnya dengan hasil observasi di lapangan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Tekhnik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

a). Observasi

Ghony (2012) mengemukakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang terkait dengan masalah dalam penelitian tersebut seperti tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa dan lain-lain yang berhubungan dengan yang akan diteliti oleh peneliti.

Alasan digunakan metode observasi ini untuk menunjang data hasil dari wawancara, melalui observasi ini diharapkan beberapa bentuk ekspresi wajah, gerakan tubuh atau *body language* bisa teramati atau terdeteksi sehingga mampu memberikan *check* dan *recheck* terhadap informasi-informasi yang telah disampaikan oleh subjek dalam wawancara. Selain itu observasi dibutuhkan untuk mengamati aktivitas yang berlangsung serta perilaku yang muncul saat penelitian berlangsung (Herdiansyah, 2012).

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2013). Observasi merupakan pengamatan terhadap peristiwa yang diamati secara langsung oleh peneliti. Observasi ini dilakukan untuk mengamati *job demands* pada petugas perlintasan kereta api.

b). Wawancara

Wawancara adalah bentuk percakapan dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi dengan cara memberikan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan tujuan penelitian (Deddy Mulyana, 1995). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2014).

Moleong (2011) menjelaskan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Dalam penelitian ini wawancara merupakan alat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

utama untuk menggali *job demands* pada petugas perlintasan kereta api.

Dengan melakukan wawancara mendalam peneliti dapat menggali apa saja yang diketahui dan dialami subjek pada masa lampau ataupun masa sekarang, serta hal-hal yang tersembunyi di dalam diri subjek. Dalam proses wawancara peneliti dilengkapi dengan pedoman wawancara yang sangat umum, pedoman wawancara ini digunakan untuk mengingatkan peneliti mengenai aspek-aspek yang harus dibahas sekaligus menjadi daftar pengecek apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan (Poerwandari, 2005).

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung terhadap subjek penelitian yakni petugas perlintasan kereta api. Proses wawancara ini diawali dengan membuat kesepakatan terlebih dahulu dengan subjek penelitian tentang waktu yang dapat digunakan peneliti untuk melangsungkan wawancara. Hal ini dilakukan agar aktivitas subjek tidak terganggu dan peneliti memiliki keleluasaan waktu untuk menggali informasi yang dibutuhkan. Dengan kesepakatan subjek wawancara ini dilakukan selama dua minggu, dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

rentang waktu minggu pertama dilakukan sebagai studi pendahuluan dan proses *rapport* baik dengan subjek maupun keluarga. Kemudian pada minggu kedua adalah proses pengumpulan data baik dengan observasi maupun wawancara.

Wawancara diawali peneliti dengan membuka pembicaraan, memperkenalkan diri dan menyampaikan maksud dan tujuan penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan penyampaian pertanyaan-pertanyaan yang telah tertera di dalam pedoman wawancara. Peneliti juga menambahkan beberapa pertanyaan diluar pedoman wawancara sebagai tanggapan atas jawaban subjek yang menurut peneliti perlu dijelaskan lebih lanjut. Di samping itu peneliti juga melakukan pencatatan hal-hal penting yang disampaikan oleh subjek dalam wawancara.

Adapun hal-hal yang akan digunakan peneliti sebagai bentuk pertanyaan dalam melakukan wawancara adalah :

1. Identitas subjek
2. Deskripsi tentang pekerjaan subjek

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data mendalam terkait *job demands* yang ada pada petugas perlintasan kereta api.

Pada wawancara tersebut, peneliti mengacu pada tiga aspek *job demands* yang dikemukakan oleh Bakker (2003), tiga aspek tersebut menjadi dimensi yang menjadi penentu kuat dan lemahnya tuntutan dalam pekerjaan, yaitu:

a. *Emotional Demands.* Merupakan tuntutan pekerjaan yang memicu munculnya perasaan emosional individu terhadap pekerjaan.
b. *Cognitive Demands.* Adalah tuntutan pekerjaan yang membutuhkan banyak konsentrasi
c. *Work Overload.* Adalah beban pekerjaan yang berlebih, dan tidak cukup punyak waktu untuk menyelesaikan pekerjaan.

G. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Dalam proses analisis data jelas peneliti melakukan klasifikasi data dengan cara memilah data sesuai dengan kategori yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disepakati oleh peneliti. Deskripsi, yaitu metode yang diterapkan untuk mengklasifikasi dan mengkatagorikan data-data yang terkumpul dalam rangka memperoleh pemahaman komperhensif (Suharsini Arikunto, 2006), yakni dengan mengklasifikasikan data yang diperoleh untuk mendapatkan pemahaman tentang *job demands* pada petugas perlintasan kereta api.

Tahap analisis data berperan penting dalam riset kualitatif, yaitu sebagai faktor utama penilaian kualitas riset, data kualitatif berupa kata-kata, kalimat-kalimat, atau narasi-narasi, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Melalui data kualitatif, data yang diperoleh dari lapangan diambil kesimpulan yang bersifat khusus kepada yang bersifat umum kemudian disajikan dalam bentuk narasi. (Kriyantono, 2009).

Analisis data merupakan proses akhir dalam penelitian kualitatif (Creswell, 2010). Teknik atau metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah induktif dengan menggunakan prosedur fenomenologis (Moleong, 2007). Teknik dipilih karena penelitian ini akan berawal dari hasil temuan khas yang ada di lapangan yang kemudian diinterpretasikan secara umum.

Menurut Creswell (2010) terdapat beberapa langkah dalam menganalisis data sebagaimana berikut ini;

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. *Mengolah dan menginterpretasi data untuk dianalisis*. Langkah ini melibatkan transkip wawancara, menscaning materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung sumber informasi.
2. *Membaca keseluruhan data*. Dalam tahap ini, menulis catatan-catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh.
3. *Menganalisis lebih detail dengan mengoding data*. Koding merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya.
4. *Menerapkan proses koding untuk mendiskripsikan setting, orang-orang, kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis*.
5. *Menunjukkan bagaimana diskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi atau laporan kualitatif*.
6. *Menginterpretasi atau memaknai data*.

H. Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan atau kredibilitas data yang telah diperoleh, maka peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2013).

1. *Triangulasi Sumber Data*. Digunakan untuk menguji kreadibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dari data tersebut tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi `dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Setelah mengkategorikan data tersebut barulah dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.
2. *Triangulasi Teknik*. Triangulasi teknik untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi. Dan untuk menguji kreadibilitas data yang didapat maka data yang diperoleh dari subjek dengan menggunakan teknik wawancara, akan dicek kebenarannya dengan obervasi. Sebaliknya juga begitu, informasi tentang subjek yang didapat dari hasil observasi akan dicek kebenarannya dengan menggunakan wawancara.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. *Triangulasi Waktu*. Waktu yang sering mempengaruhi kreadibilitas data. Untuk itu dalam rangka pengujian kreadibilitas data peneliti melakukan pengecekan hasil wawancara dan observasi dalam waktu atau situasi yang berbeda. Misalnya, peneliti akan mengulang kembali beberapa pertanyaan dalam waktu yang berbeda, jika data yang didapatkan sama maka dapat dipastikan data tersebut benar, akan tetapi jika ada perbedaan data yang didapat pada wawancara yang pertama dan kedua maka data tersebut perlu dicek lagi kebenarannya. Berdasarkan pemaparan di atas peneliti akan menggunakan teknik triangulasi sumber data yang berupa observasi serta wawancara dengan subjek secara langsung. Selain itu peneliti juga menyesuaikan pada kegiatan dan aktivitas subjek yang dirasa akan mengganggu jika peneliti melakukan wawancara dan observasi yang akan memakan banyak waktu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subjek

1. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak bulan November tahun 2017. Terhitung sejak pencarian literatur pendukung penelitian tepatnya pada Selasa, 6 November 2017. Kemudian dilanjut pada proses penulisan proposal penelitian yang memakan waktu kurang leibih 3 bulan lamanya, hingga tanggal 16 Februari 2018, Peneliti merampungkan keseluruhan rancangan proposal penelitian sesuai dengan ketentuan pihak program studi, untuk diajukan sekaligus diuji kelayakannya. Apakah memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti sampai tahap penggalian data di lapangan. Namun peneliti harus menunggu hingga kurang lebih satu bulan untuk menanti jadual sidang proposal yang telah ditentukan oleh pihak prodi. Tepat pada hari kamis, 1 Maret 2018 peneliti menjalani sidang proposal dihadapan dosen penguji. Dengan hasil penelitai sementara ini tanpa ada kendala revisi yang berarti, maka penelitian ini telah disetujiu oleh dosen penguji dan pembimbing untuk dilajutkan ke tahap penggalian data di lapangan.

Namun peneliti baru bisa menggali data secara komperhensif pada bulan Mei karena ada beberapa kendala yang mengharuskan peneliti untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menghentikan sementara waktu proses penelitian. Pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode penggalian data wawancara sebanyak 4 subjek. Dari kesemua sebjek adalah subjek utama yang menjadi sumber data penelitian.

2. Lokasi Penelitian

Proses penggalian data dalam penelitain ini dilakukan di Surabaya, dimana terdapat empat titik yang menjadi lokasi pengggalian data. Yakni Pos perlintasan Jemur Sari, Pos Perlintasan KA Jalan Ngagel Jaya, Pos 5 Jalan Ambengan dan Pos Jalan Bangunsari.

3. Profil Subjek

Sebelum memasuki pembahasan hasil penelitian, peneliti akan memberikan informasi terkait gambaran informan terlebih dahulu :

a. Subjek Pertama

Nama : Muhammad Syafii

Jenis kelamin : Laki-laki

Alamat : Wonokromo Surabaya

Usia : 30 tahun

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Subjek biasa dipanggil Syafii dalam kesehariannya, dia sudah berkeluarga dan memiliki dua anak. Anak yang pertama usia 5 tahun dan 2 tahun. Saat ini dia bertempat tinggal di Wonokromo Surabaya bersama dengan orang tua dari istrinya. Subjek mengaku sudah 6 tahun bekerja menjadi petugas perlintasan kereta api, sebelumnya subjek bekerja di PT. Sinar Mas, pekerjaan subjek sebelumnya adalah menjadi kurir pengantar surat. Saat ditemui oleh peneliti subjek sedang menjalankan pekerjaannya. Sebelumnya peneliti menanyakan kesediaanya untuk menjadi subjek penelitian.

b. Subjek Kedua

Nama : Husni Fajar

Jenis kelamin : Laki-laki

Alamat : Keputih Surabaya

Usia : 33 tahun

Subjek biasa dipanggil Fajar dalam kesehariannya, subjek mengaku telah berkeluarga dan memilki dua orang anak. Saat ini subjek tinggal bersama keluarganya di Kecamatan Keputih, Surabaya. Subjek mengaku telah bekerja menjadi petugas perlintasan selama 5 tahun, dan semua keluarganya sangat mendukung pekerjaanya yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sekarang. Saat ditemui oleh peneliti, subjek sedang bekerja *shift* pagi. Sebelum peneliti melakukan wawancara, terlebih dahulu peneliti meminta kesediaanya untuk menjadi subjek penelitian.

c. Subjek Ketiga

Nama : Muhammad Ridwan

Jenis kelamin : Laki-laki

Alamat : Sememi Surabaya

Usia ; 33 tahun

Peneliti menghampiri subjek yang sedang bekerja di salah satu Pos Perlintasan KA Bangunsari Surabaya. Peneliti menyampaikan maksud kedatangannya untuk melakukan wawancara, dan meminta kesediaan subjek untuk menjadi subjek penelitian. Dalam keseharianya subjek biasa dipanggil Ridwan, subjek mengaku belum berkeluarga dan akan melangsungkan penikahanya pada bulan Juli 2018. Subjek mengaku bahwa usianya sekarang sudah 33 tahun. Saat ini subjek bertempat tinggal di Kecamatan Sememi, Surabaya.

d. Subjek Keempat

Nama : Nur Kholis Zakaria

Jenis kelamin : Laki-laki

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Alamat : Karang Menjangan Jojoran Surabaya

Usia ; 35 tahun

Subjek adalah informan terakhir yang menjadi subjek penelitian. Subjek sendiri bersedia menjadi subjek penelitian setelah ditemui di tempat kerjanya di daerah Ambengan. Terlebih dahulu peneliti meminta kesediannya untuk diwawancarai terkait pekerjaannya menjadi petugas perlintasan. Subjek mengaku sudah berkeluarga dan telah memiliki dua orang anak. Saat ini subjek bertempat tinggal di Kecamatan Jojoran, Surabaya. Subjek mengaku kalau sudah 3 tahun bekerja menjadi petugas jaga lintasan KA.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Temuan

Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana gambaran *Job Demand* pada petugas perlintasan kereta api atau petugas jaga lintasan. Dalam penelitian ini peneliti mengacu pada tiga aspek *Job Demand* yang dikemukan oleh Bakker (2003), tiga aspek tersebut menjadi dimensi yang menjadi penentu kuat atau lemanya tuntutan pekerjaan. Berikut adalah hasil temuan pada subjek pertama yang telah diwawancarai:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1). *Emotional Demand* (Tuntutan pekerjaan yang memicu munculnya perasaan emosi individu terhadap pekerjaannya)

Petugas jaga lintasan adalah pekerjaan lapangan yang setiap harinya bekerja di masing-masing pos jaga. Di Surabaya sendiri, hampir jalan raya yang dilewati rel kereta api selalu menempatkan petugas jaga lintasan yang *standby* di masing-masing pos. Dalam keseharianya petugas jaga ini selalu berhubungan dengan pengguna jalan lain, masalah muncul ketika ada pengguna jalan yang nekat menerobos palang pintu yang sudah ditutup. Hal ini tentu memunculkan perasaan emosi bagi mereka yang sedang bekerja di lapangan. sebagaimana yang diungkapkan oleh subjek yang pertama :

> *"Kalau ada pengguna jalan yang bandel ya kita biarkan saja, karena petugas jaga dan palang perlintasan ini kan cuman alat bantu, bukan alat pengaman utama. Kalau bisa saya ingatkan ya saya ingatkan tapi kalau tidak bisa ya dibiarkan. Kalau mereka maksa nyrobot ya kita biarkan saja, tapi kalau ada apa-apa di perlintasan kan ada banyak saksi (ED.WCR1.1.13)…*

Begitupun pada subjek yang kedua, dia merasa jengkel jika ada yang menerobos palang perlintasan. Menurutnya kalau sudah terjadi cenderung dibiarkan.

> *"Kalau sampek ketatap palang ya saya biarin. Orang Indonesia kan ndablek-ndablek. Kalau sampek nabrak palang terus palangnya rusak ya harus kita berhentiin, kita catat nomer platnya gituuu (ED.WCR1.2.13)..*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Subjek yang ketiga merasa kesal sewaktu palang pintu sudah ditutup namun masih ada pengguna jalan yang nekat menerobos, menurutnya pengguna jalan yang seperti tidak sayang nyawanya.

> *"Kalau ada yang maksa menerobos ya itu tidak tanggung jawab kita, yang penting kita sudah berusaha mengamankan. Yang ngeselin itu pas dinasehati malah marah-marah, buat kita ya mungkin itu orang nyari mati, gitu aja (ED.WCR1.3.15)..*

Subjek keempat merasa dalam bekerja dia selalu punya inisiatif untuk mengingatkan agar pengguna jalan tidak sampai menerobos palang perlintaan. Namun jika ada yang nekat menerobos, dia memilih untuk membiarkan, karena untuk menhindari gesekan di lapangan:

> *"Pertama saya ingetin baik-baik, cuman kalau mereka nekat ya itu bukan wewenang kita. Yang penting kita sudah punya inisiatif untuk ngingetin, kalau tidak mau ya saya biarkan dari pada berantem. Berkali-kali kayak gitu, kalau kita sudah menjalankan pekerjaan dengan baik sesuai peraturan yang ada, misalnya waktu kereta mau datang sirine sudah dibunyikan terus palang pintu sudah saya tutup kok masih nekat menerobos dan naudhubillah tertabrak sampai menjadi korban itu bukan tanggungjawab kita, dalam artian kalau ada yg menuntut itu masih dipertimbangkan karena kita sudah bekerja sesuai peraturan yang ada (ED.WCR1.4.13).."*

> *"Contoh kasus yang terakhir kali itu ada pengguna jalan yang nekat menerobos, padahal pada saat itu palang masih*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tertutup, sirine juga masih berbunyi. Korban satu orang meniggal dunia, keluarganya ngga menuntut cuman mereka tanya' kejadianya ya kita jelaskan apa adanya mas. ada juga di pos 12 kemaren yang keluarga sampek gak terima karena korbannya anak kecil yang lagi main-main, itu sampek dituntut petugasnya (ED.WCR1.4.13).."

Dalam bekerja sehari-hari seringkali petugas jaga lintasan KA menemukan banyak kendala di lapangan. Keadaan di lapangan tentu mempengaruhi emosi petugas, seperti kemacetan, listrik yang tiba-tiba padam dan hujan. Bagi mereka menjadi petugas perlintasan bukan hanya soal mengamankan pengguna jalan oleh lewatnya kereta api, tapi juga soal mengatur dan menentukan kapan waktu yang pas untuk membunyikan sirine dan menutup palang pintu. Hal ini mereka perhatikan betul karena berkaitan dengan banyak pengguna jalan. Sebagaimana petikan wawancara berikut pada subjek yang pertama:

"Kesulitannya bila listriknya padam itu sudah pasti sangat merepotkan kita. Selain itu juga jalur sini sangat padat lalu lintas kendaraan, alat-alatnya juga otomatis tidak manual. Apalagi kalau hujan lebat dan listriknya padam, dan berbarengan dengan jam pulang kantor, duh.. itu luar biasa ruwet , saya sering ngalami kayak gitu mas"...

"Reaksi saya ya .. banyak-banyak berdoa, fokus dan konsentrasi dan kita harus tahu dari mana kereta berikutnya yang akan datang, serta harus sigaplah (ED.WCR1.1.14)"..

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Subjek kedua merasa kesulitan yang sering dia hadapi adalah ketika di jalan sedang macet.

> *"Kalau kondisi jalan pas macet mas, soalnya kalau ada kereta terus kondisi jalan macet kan harus ngatur dulu. Kalau macetnya parah ya kita harus antisipasi paleng tidak 5 menit sebelum kereta lewat ya saya tutup dulu (ED.WCR1.2.15).."*

Subjek ketiga merasa khawatir jika tiba-tiba ada lampu mati, hal ini tentu menganggu pekerjaanya jika berbarengan dengan jam pulang kerja.

> *"Biasanya penguna jalan yang sering nekat menrobos mas, kadang mereka yang nekat tapi kita yang khawatir. Terus kalau ada gangguan kayak lampu mati pikiran pasti tidak tenang, terus lagi kalau pas jam pulang kerja pasti jalannya juga macet, ini biasanya yang paling repot karena pengguna jalan sering kali menerobos palang pintu (ED.WCR1.3.17).."*

Pada subjek keempat menceritakan bagimana menjaga ritme dalam bekerja. Menurutnya, pekerjaan ini tidak hanya soal mengamankan pengguna jalan dari lalu lintas kereta api, namun juga seni mengatur dan menutup palang perlintasan agar tidak ada masalah yang muncul.

> *"Apa ya mas, kita harus bisa menjaga ritme, dalam artian kalau kereta mau datang kita jangan sampek terlambat nutup atau kelamaan nutup. Kalau kelamaan nutup kasihan pengguna jalan yang lain apalagi kondisi jalan panas, kita juga ngrasa kasihan (ED.WCR1.4.15).."*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *"Sering disini itu gara-gara kelamaan nutup pengguna jalan sampek ngomel-ngomel, soalnya keretanya jalanya pelan-pelan. Lah kita yang jaga mau gimana lagi, kalau nutupnya terlalu cepat malah bahaaya, kelamaan ya ada pangguna jalan yang ngomel-ngomel. Di depan itu kan lampu merah mas, kalau disini nutupnya terlalu lama ntar malah macet bisa dua atau tiga jam. Belom lagi kalau jam pulang kerja, kita yang jaga bisa sampek jalan ngamankan sampek jalan ke sana mas (ED.WCR1.4.15).."*

Di Indonesia sendiri pintu perlintasan kereta api umumnya masih bersifat manual, yaitu masih dikontrol oleh manusia. Pintu perlintasan kereta api ini bekerja ketika petugas menerima sinyal bahwa akan ada kereta api yang akan lewat, maka petugas akan segera menurunkan palang pintu untuk menutup jalan penyeberangan bagi kendaraan bermotor atau pejalan kaki dan membiarkan kereta api melewati penyeberangan terlebih dahulu. Meskipun begitu, masih banyak sekali kecelakaan kereta yang melibatkan pengguna jalan, dan angka kecelakaan tersebut cenderung naik disetiap tahunnya. Di Surabaya sendiri. Hal ini diakui oleh petugas jaga bahwa pekerjaan ini membawa resiko yang tidak mudah. Sebagimana hasil petikan wawancara dengan subjek yang pertama:

> *"Resikonya kalau kita disini yang jaga lengah sekali saja fatal akibatnya mas, taruhanya nyawa soalnya (ED.WCR1.1.15)…"*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Subjek kedua tahu betul bahwa pekerjaanya ini menanggung nyawa pengguna jalan, oleh kerena itu dia harus selalu fokus dan tidak boleh ngantuk sewaktu bekerja:

> *"Kalau lengah sampek gak ketutup ya fatal mas. Makanya yang jaga harus fokus, gak boleh ngantuk apalagi tidur (ED.WCR1.2.16)"*
>
> *"Sukanya kita dapat uang mas..hahha. Dukanya, pas lebaran kemaren kita tetap masuk kerja, pas orang lain mudik kita tetap kerja nglayanin mereka. Gak ada tanggal merah buat kita mas, tanggal merah kita tetap masuk kerja (ED.WCR1.2.20).."*

Subjek ketiga mengakui bahwa kebanyakan kecelakaan kereta api yang melibatkan pengguna jalan resikonya adalah nyawa.

> *"Resikonya nyawa mas, sampean tahu sendiri tiap kecelakaan kereta api resikonya korban nyawa (ED.WCR1.3.18).."*

Sedangkan subjek keempat menyayangkan jika ada petugas yang lengah. Menurutnya, jika itu terjadi dan mengakibatkan adanya kecelakaan maka petugas harus menerima resikonya.

> *"Kalau kita lengah sedikit, terus terjadi kecelakaan, gak kesuwen mas langsung dipenjara. Kebanyakan kasus kecelakann itu sebabe pengguna jalan sendiri mas, gak tau jangan-jangan SIM-nya nembak mungkin ya, kadang saya juga jengkel, sudah tahu ada sirine nyala, mekso aja tetep mau nyrobot (ED.WCR1.4.16).."*
>
> *"Tak ceritani mas ya, kemaren itu ada bapak ibu boncengan sama anaknya masih kecil ditaruh di tengah, sudah jelas-jelas palang pintu sudah saya tutup bapaknya mekso mau nyrobot malah ibuknya yang nyangkut dan*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jatuh, kasihan anaknya juga ikut jatuh, sampek rame itu mas disini (ED.WCR1.4.16)..”

Subjek merasa bahwa menjadi petugas perlintasan memiliki resiko yang sangat berat. Mereka harus mengamankan pengguna jalan dari lalu lintas kereta api yang akan lewat. Hal ini tentu sudah dipertimbangkan matang-matang sebelum mereka memutuskan untuk bekerja. Banyak kasus di lapangan jika terjadi kecelakaan kereta yang melibatkan pengguna jalan banyak disebabkan oleh pengguna jalan itu sendiri, atau bisa jadi disebabkan kelalaian petugas perlintasan yang terlambat menutup palang pintu. Resiko yang besar membuat mereka harus menerima konsekuensi apapun jika berkaitan dengan kecelakaan kereta api. Dalam banyak kasus kecelakaan di lapangan, meskipun tidak pernah terjadi kecelakaan di Pos Jaga KA mereka, namun secara psikologis mereka juga merasakan bagaimana yang dirasakan sesama petugas jaga. Sebagaimana petikan wawancara pada subjek yang pertama.

“Ya jangan sampek lah mas, perasaan sesama petugas jaga ya sedih tentu, prihatin dan berdoa semoga tidak terjadi lagi. Kadang ya keinget gitu, kalau pas inget gitu kadang mikir resikonya jadi petugas lintasan kayak gini ya, jadi pengen resign tapi ya karena gak ada kerjaan lain ya harus kuat. Jadi dikuat kuatin (ED.WCR1.1.17)..”

Subjek kedua selalu berharap agar di perlintasan dimana dia bekerja tidak pernah terjadi musibah kecelakaan kereta api. Dia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengakui bahwa dirinya merasa takut jika di perlintasan lain terjadi kecelakaan kereta dengan pengguna jalan.

> *"Takut mas.. opo maneh aku wonge wedian. Banyak-banyak berdoa aja mas semoga ngga terjadi di perlintasan sini..apalagi sampek keluarganya gak terima terus yang jaga dituntut, wah pokoknya jangan sampek lah mas (ED.WCR1.2.14).."*

Subjek ketiga menceritakan bagimana temanya dulu menjadi saksi kecelakaan kereta dengan pengguna jalan. Menurutnya kecelakaan tersebut terjadi sewaktu temanya lagi *shift* jaga.

> *"Sedih mas, kok bisa gitu ya. Kalau kesalahan petugas ya bisa dihukum. Tapi kalau yang melangar pengguna jalan ya petugasnya gak bisa dituntut, karena ada rekamannya juga sama saksi-saksi biasanya (ED.WCR1.3.16).."*

> *"Pernah kejadian disini dulu, petugasnya sekarang dimutasi mas, soalnya kata temen-temen dulu pas kerja suka kebayang-bayang gitu, jadi sama dipindah sama kantor. Ya kasihan mas, kan waktu kejadian katanya persis di depannya, langsung pingsan waktu itu dan disuruh pulang diganti sama karyawan yang lain (ED.WCR1.3.16).."*

Subjek keempat mengungkapkan perasaanya sebagai sesama petugas jaga, dia menceritakan apa yang dirasakan jika terjadi kecelakaan kereta di perlintasan lain.

> *"Kalau saya jujur merasa kasihan, ada rasa ngeri, kasihan campur, gerget juga mas. ada teman saya yang pernah ngalamin dia jadi saksi gimana kereta yang sebesar itu nubruk sepeda pas di depan matanya sendiri, mungkin trauma atau apa saya ngga paham sampai 3 hari dia ngga masuk kerja katanya masihh kebayang-bayang, sampai gak doyan makan, tidurpun katanya gak bisa tidur*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

katanya masih inget, sampek kayak gitu mas (ED.WCR1.4.15)..”

2). *Work Overload* (beban pekerjaan yang berlebih, dan tidak cukup punya waktu untuk menyelesaikan pekerjaan)

Subjek mengungkapkan bagaimana pekerjaanya di lapangan, dalam satu hari mereka harus mengamankan puluhan kereta yang kedatangannya sudah tertera dalam Grafik Perjalanan Kereta (GRAPEKA). Namun jadwal yang ada hanya sebagai gambaran awal, karena bisa jadi jadwal yang sudah ada bisa berubah tergantung keadaan yang ada di lapangan. Pekerjaan akan bertambah banyak jika ada pemberitahuan dari stasiun terdekat jika akan ada kereta luar biasa yang akan lewat, hal ini tentu menambahi jumlah pekerjaan petugas jaga lintasan. Sebagaimana petikan wawancara pada subjek yang pertama.

“Saat ini ya kurang lebih ada 45-50 kereta yang lewat, terus ada lagi tambahan kereta luar biasa (KLB) yakni kereta yang jadwalnya belum ada di grafik perjalanan kereta (Grapeka). Ya ini yang membuat kita bener-bener waspada , karena pemberitahuannya juga mendadak kayak kereta pertamina itu (WO.WCR1.1.18)..”

”Pemberitahuannya biasanya dari stasiun terdekat, kalau arahnya dari utara ya pemberitahuannya dari Wonokromo, sedangkan kalau keretanya dari selatan ya pemberitahuannya dari Waru (WO.WCR1.1.18)..”

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Subjek yang kedua merasa bahwa di perlintasan dia bekerja merupakan rel ganda yang menghubungkan dua jalur arah selatan. Menurutnya hal ini yang menyebabkan lalu lintas di pos ini begitu padat.

> *"Kurang lebih ada 90 kereta yang lewat mas disini rel ganda soalnya (WO.WCR1.2.17).."*

Subjek ketiga memberitahukan jumlah kereta yang datang dalam satu hari kerja, menurutnya kereta yang datang kurang lebih 80 kereta yang terbagi menjadi tiga *shift*.

> *"Kereta yang lewat ada 80 kereta, itu yang sudah ada di jadwal keberangkatan (WO.WCR1.3.19)..*

Jumlah yang kurang lebih sama diungkapkan subjek keempat, menurutnya dalam satu hari ada 70 kereta yang lewat.

> *"Dalam satu shift itu ada 24, jadi 24 dikali 3 perkiraan ada 70 kereta yang lewat sini (WO.WCR1.4.17)*

Subjek mengakui bahwa pekerjaan yang terasa berat jika terus dilakukan akan menjadi kebiasaan. Menurutnya, pekerjaan yang dilakukan cenderung bertambah tidak hanya berasal dari kedatangan kereta api saja, tapi juga volume pengguna jalan di waktu-waktu tertentu. Sebagaimana diungkapkan oleh subjek pertama berikut ini.

> *"Kalau padatnya seh lumayan padat mas, apalagi kalau siang sampai sore itu, disitu banyak jadwal kedatangan*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *kereta. mas bisa lihat sendiri jadwalnya di sebelah pintu (WO.WCR1.1.20)..”*
>
> *“Jujur kalau di pos ini ya belum ideal mas kalau hanya satu yang jaga. Jangan dilihat pas waktu sekarang, tapi silahkan dilihat kalau pas jam pulang kerja atau pas lagi hujan. Pas pengguna jalan sedang buru-buru pengen sampai rumah. Paling engga kalau hujan satu ada yang di dalem pos, satu lagi ada di luar untuk jaga-jaga (WO.WCR1.1.34)*

Subjek merasa panik jika ada kendaraan yang tiba-tiba mogok, hal ini dikuatirkan bersamaan dengan kereta yang akan datang. Sebisa mungkin, petugas jaga harus bereaksi agar kendaraan tersebut tidak berlama-lama menganggu kereta yang akan datang.

> *“Sini ya padat banget mas. Kalau di daerah selatan sana kan cuman satu jalur, disini dua jalur soalnya. Dari arah Gubeng sampai sini kan masih dua jalur, nanti dipecah di Wonokromo jadi dua jalur. Resiko ditaruh di perlintasan sini mas, pengenya ya di post yang sepi (WO.WCR1.2.19)..”*
>
> *“Ideal gak ideal lah mas, kalau rel ganda kan idealnya yang jaga dua, tapi disini yang jaga cuman satu tapi disini jalannya ngga begitu rame. Tapi kalau ada kendaraan tiba-tiba mogok kita jadi panik (WO.WCR1.2.33)..”*

Subjek ketiga merasa di tempat dia bekerja lalu lintas kereta yang datang lumayan padat. Hal ini diungkapkan subjek jika sore hari tiba, yakni kereta yang datang bersamaan dengan padatnya lalu lintas.

> *“Untuk daerah sini ya padat benget mas, soalnya saya melihatnya kalau jadwal lewatnya kereta barengan dengan jam berangkat atau pulang kerja, pasti kondisi jalanan riweh banget (WO.WCR1.3.21)..”*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *"Kalau pergantian waktunya sudah ngga ada masalah mas, cuman masalah personilnya itu aja. Di sini aja yang kondisi jalan kayak gini ribet banget, apalagi kalau di tempat lain yang kondisi jalanya macet pasti riweh ituu (WO.WCR1.3.35).."*

Sedangkan pada subjek keempat menceritakan kalau di tempatnya tergolong sedang, namun tidak berlaku untuk pagi hari.

> *"Disini masih sedang mas, jika dibandingkan di daerah selatan. Soalnya disini jalur sisa, maksutnya kan ada 3 rel itu, yang paling barat itu khusus buat yang ke Sidotopo untuk kereta barang. Yang rel tengah itu untuk datang dan pulang. Kalau pagi itu kadang sampek kres kereta tiga disini (WO.WCR1.4.19).."*

Meskipun dalam prakteknya pekerjaan ini tidak banyak paralatan pendukung yang digunakan, tetapi jika mengalami masalah kerusakan, hal ini tentu membuat mereka berbuat lebih serta bereaksi cepat untuk mengamankan jalannya kereta. Sebagaimana petikan wawancara berikut dengan subjek yang pertama.

> *"Kita harus segera melaporkan ke pimpinan dan juga stasiun terdekat. Nanti pihak SINTEL (sinyal dan telepon) yang akan mengurusi. Kalau sudah dibereskan sama pihak sintel nanti kita wajib memberikan klarifikasi lagi ke pimpinan bahwa keadaan sudah aman (WO.WCR1.1.28)"*

> *"Reaksi saya ya cepet-cepet ngabari ke atasan dan stasiun terdekat. Gak boleh panik dan itu yang harus saya lakukan duluan (WO.WCR1.1.29).."*

Subjek yang kedua menceritakan pengalamanya sewaktu peralatan yang ada tidak berfungsi dengan baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *"Ya itu tadi mas langsung cepet-cepet ngabarin. Sambil menunggu kalau misal ada kereta mau datang kita keluar sambil bawa bendera merah (WO.WCR1.2.28).."*

Sedangkan subjek ketiga menceritakan bagimana reaksi yang harus dilakukan yakni dengan turun ke lapangan, menurutnya petugas tidak boleh diam saja di pos jaga.

> *"Segera laporkan ke pihak SINTEL biar langsung diurus, biar troubelnya tidak berlanjut. Kita yang jaga gak boleh diem aja, harus keluar pos kalau bisa melihat situasi di lapangan (WO.WCR1.3.29).."*

> *"Jelas mas, kayak gini menambah pekerjaan kita (WO.WCR1.3.29)*

Subjek keempat mengakui jika ada paralatan yang tidak berfungsi dengan baik, hal ini tentu menambahi beban pekerjannya tersebut.

> *"Ada prosedurnya, jadi petugas harus turun ke jalan mengamankan jalan waktu kereta mau berangkat. Jelas kayak gitu menambahi pekerjaan cuman sambil menunggu pihak Sintel datang memperbaiki (WO.WCR1.4.27).."*

3). *Cognitive Demand* (tuntutan pekerjaan yang membutuhkan banyak konsentrasi)

Subjek menganggap bahwa pekerjaanya ini adalah salah satu ujung tanduknya PT. KAI. Oleh sebab itu, peran mereka dalam mengamankan jalanya kereta api harus benar-benar dijalankan dengan baik. Selama peneliti melakukan wawancara, subjek banyak menceritakan bagaimana pekerjaan ini seharusnya dijalankan, ada banyak temuan di lapangan dimana peneliti tidak pernah menduga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebelumnya. Hal ini terungkap sebegimana petikan wawancara subjek pertama sebagai berikut:

> *"Kalau saya seh gimana mas ya,,, istilahnya kayak kita ibarat ujung tanduknya kereta api. Intinya setiap saat kita harus waspada, sedikitpun kita ngga boleh ada kelalaian atau kesalahan dari karena dampaknya bisa fatal kalau seperti itu (CD.WCR1.1.21).."*
>
> *"Sebenarnya waktu untuk istirahat banyak, cuma kita ngga bisa mas untuk leha-leha atau santai-santai. Benar emang kerja kita santai seperti duduk-duduk, toleh kanan toleh kiri, cuman resikonya besar mas… tanggungjawabnya gede, ekstra waspada… kalau untuk istirahat ya kapan saja bisa istirahat cuman gak bisa sembarangan (CD.WCR1.1.23).."*

Subjek kedua mengungkapkan bahwa waktu istirahat adalah sewaktu menunggu kereta yang hendak datang, meskipun itu dia tetap waspada dan tidak boleh mengantuk.

> *"Istirahatnya ya sambil nunggu kereta berikutnya yang lewat mas. Sambil waspada terus, melek terus (CD.WCR1.2.22).."*
>
> *"Sebelum berangkat harus istirahat yang cukup. Saya biasanya bawa bekal nasi dari rumah untuk saya makan disini, soalnya kalau sudah kerja kan gak boleh kemana-mana. Terus pas waktu datang harus tanya dulu sama petugas jaga sebelumnya, ada kereta yang belum datang apa ngga, peralatannya normal apa ngga (CD.WCR1.2.21).."*

Subjek ketiga menceritakan bagaimana prosedur yang harus dijalankan sebelum memulai pekerjannya, menurutnya petugas jaga harus koordinasi terlebih dahulu dengan patugas jaga sebelumnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Waktu berangkat kita tidak boleh telat, kita harus datang setidaknya tepat waktu atau lebih baik datang 30 atau 20 menit sebelum waktu pergantian shift, harus ngobrol-ngobrol dulu sama petugas jaga sebelumnya tanya kendala apa saja, ada masalah atau tidak, gitu (CD.WCR1.3.23)

"Namanya kerja ya kita gak boleh lama-lama istirahat mas, selalu mantau keadaan lapangan. Apakah relnya tidak ada yg rusak, macet atau tidak, kalau macet kita harus lebih waspada lagi, gituu (CD.WCR1.3.24).."

Menurut subjek keempat, resiko menjadi sasaran marah-marah pengguna adalah resiko pekerjannya, oleh sebab itu dia harus punya ritme kapan waktu yang pas untuk memulai menutup palang perlintasan.

"Enak ngga enak mas, diomel pengguna jalan itu sudah jadi resiko. Oleh karena itu kita harus penter-pinter kapan waktunya nutup palang itu. Bagaimanapun agar pengguna jalan tidak terlalu lama ditahan oleh kereta yang mau lewat. Terus kalau ada masalah, beban apapun gak boleh dibawa kerja biar bisa fokus (CD.WCR1.4.20).."

"Datang tepat waktu jangan sampai terlambat. Tanya sama petugas sebelumnya ada masalah apa ngga. Intinya koordinasi penting mas. kemudian sebelum pulang kita harus menyampaikan ada masalah apa di lapangan selama kita jaga tadi (CD.WCR1.4.21)..'

"Dalam arti istirahat ya cuman duduk-duduk, gak boleh sampai tertidur mas, harus siaga (CD.WCR1.4.22).."

Dalam menjalan pekerjaanya subjek harus benar-benar fokus, konsentrasi dan tidak boleh gegabah. Menjadi petugas jaga lintasan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harus memiliki fisik dan mental yang kuat selama bekerja, sebagaimana petikan wawancara pada subjek yang pertama.

> *"Iya betul… konsentrasinya harus ekstra, ekstra waspada juga, cekatan gak boleh lelet dan fikiran harus disini gak boleh mikirin yang aneh-aneh (CD.WCR1.1.25). gak boleh gegabah, harus tetap santai, tenang waspada, konsentrasi penuh, tubuh dan tenaga bener-bener dijaga fit (CD.WCR1.1.26).."*

Subjek kedua mengakui bahwa pekerjaanya menanggung resiko yang berat, oleh sebab itu sebelum berangkat kerja, subjek harus memastikan dengan fisik yang prima

> *"Oh iya mas, soalnya resikonya kan besar, lengah sedikit nyawa taruhanya (CD.WCR1.2.24) Fisik harus siap, tidak boleh ngantuk saat bertugas.. ya waspada gitu mas. Gak boleh tiduran apalagi sampek tidur beneran, bahaya pokoknya mas. Kalau ngantuk sedikit ya harus nyari kegiatan, cuci muka atau apa gitu mas. kalau pengen berak harus nunggu kereta lewat duluan, kalau kebelet ya harus ditahan dulu (CD.WCR1.2.25).."*

Diakui subjek ketiga, dia memastikan bahwa semua petugas jaga di lapangan sewaktu bekerja tidak boleh lengah atau kecolongan.

> *"Pasti mas, sudah pasti semua petugas jaga lintasan yang ada di daerah-daerah mereka tidak boleh lengah, atau kecolongan. Akibatnya bisa fatal sekali kalau sampai lengah (CD.WCR1.3.26). Bener-bener kerja dalam artian waktunya kerja harus fokus dan mematuhi SOP insyaalah gak akan ada apa-apa (CD.WCR1.3.27).."*

Subjek keempat menjelaskan bagaimana dia menerima informasi jika ada kereta yang hendak lewat, sebab itu subjek harus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

punya inisiatif sendiri kapan waktu yang pas untuk mulai menutup perlintasan

> *"Oh pasti, jadi gini kalau kereta mau datang itu kan dari pos jaga sebelumnya cuman dikabari kalau kereta mau lepas, cuman gitu aja. Jadi timing antara kereta yang mau lewat sama nutupnya palang itu harus pas, jadi petugas sendiri yang menentukan. Kalau kelamaan nutup fatal akibatnya, tapi kalau terlalu lama menutupnya kita kasihan sama pengguna jalan (CD.WCR1.4.24).."*

> *"Ya itu tadi mas, selama kita kerja gak boleh bawa beban, harus kerja yang baik dan ritme harus benar-benar kita perhitungkan (CD.WCR1.4.25).."*

Dalam menjalankan pekerjaannya, petugas jaga lintasan memang terlihat mudah. Sepintas hanya menutup dan membuka palang perlintasan jika ada kereta yang hendak melewati jalan. Menjadi petugas jaga lintasan cenderung disepelakan dan dianggap pekerjaan ini bisa dilakukan oleh siapa saja. Namun, anggapan tersebut tidak melulu dibenarkan oleh subjek sebagai petugas jaga lintasan, berikut adalah kesaksian subjek pertama.

> *"Gak bisa mas, tidak gampang bisa dilakukan oleh siapa saja. Apalagi alat-alatnya kan ada yang manual dan ada juga yang otomatis (CD.WCR1.1.35).."*

Subjek kedua berpendapat bahwa siapapun bisa menjadi petugas jaga lintasan, asalkan dia memiliki mental dalam bekerja.

> *"Siapa saja bisa, cuman harus kuat mental mas. soalnya ngadepin orang di jalan itu kan macem-macem, misalnya kalau diberitahu itu ada yang banggel ada yang nurut, ya*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu yang susah. Gak boleh buta warna, gak boleh ngantukan juga heheh (CD.WCR1.2.34)..”

Subjek ketiga mengakui bahwa pekerjaan yang dilakukan cenderung monoton dan itu-itu saja, hal ini yang menurutnya pekerjaan ini tidak gampang dilakukan siapa saja.

“Menjadi petugas jaga lintasan sebenarnya gampang mas, kalau sudah biasa dan punya pengalaman kerja lapangan pasti mudah. Cuman dia bisa tahan ngga sama pekerjaan yang monoton kurang lebih 8 jam, terus tanggungjawabnya juga besar taruhanya nyawa soalnya kalau kita-kita ini yang jaga pas kerja sembarangan (CD.WCR1.3.36)..”

Subjek keempat menganggap bahwa tingkat konsentrasi memiliki peran penting sewaktu bekerja, oleh sebab itu, menurutnya tidak gampang pekerjaan ini dilakukan oleh siapapun.

“Gak bisa mas. gak semua orang mempunyai tingkat kosentrasi pengalaman yang sama. Kalau yang jaga goyang sedikit atau nglamunan, wes gak bakat dadi petugas jaga. Nang kene bener” focus mas, gak bisa breset sedikit nyawa taruhanya.(CD.WCR1.4.34)..”

2. Analisis Hasil Temuan

Penelitian ini memfokuskan pada *Job Demand* petugas jaga lintasan kereta api. Berikut ini adalah gambaran tentang tiga aspek yang terlihat pada pekerjaanya sehari-hari.

A. *Emotional Demand* (Tuntutan pekerjaan yang memicu munculnya perasaan emosional individu terhadap pekerjannya)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam menjalankan pekerjaannya, subjek sudah terbiasa melihat pengguna jalan yang nekat menerobos palang pintu. Subjek menganggap pemandangan tersebut sudah biasa dia lihat sehari-hari. Subjek merasa kesal dan jengkel jika ada pengguna jalan yang sampai menabrak palang pintu perlintasan. Subjek kedua ini mengaku jika berhasil memberhentikan kendaraan yang bersangkutan, maka subjek akan mencetat nomer polisi kendaran tersebut (ED.WCR1.1.13).

Hal yang sama diungkapkan oleh subjek ketiga, subjek merasa sudah berusaha menasehati dengan baik-baik, namun terkadang ada pengguna jalan yang malah marah-marah karena tidak terima telah dinasehati (ED.WCR1.3.15). Menurut subjek ketiga, mereka sendiri yang nekat tapi malah petugas yang khawatir (ED.WCR1.3.17). Dari pada menimbulkan masalah baru, subjek memilih untuk membiarkan sembari berharap tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

. Namun pernyatann berbeda diungkapkan subjek pertama, subjek cenderung membiarkan pengguna jalan yang bandel. Jika masih bisa untuk dinasehati maka subjek akan menasehati pengguna jalan tersebut, namun jika tidak bisa, maka subjek akan membiarkan. Karena munurut subjek petugas jalan bukanlah pengamanan utama, petugas jaga hanyalah sebagai alat bantu mengamankan jalannya kereta (ED.WCR1.1.13).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kendati sudah berusaha melakukan pekerjaannya dengan sebaik mungkin, masih saja ada banyak kendala yang terjadi di lapangan. misalnya jika hujan lebat dan listrik tiba-tiba padam, menurutnya itu jelas merepotkan pekerjaannya. Diakui subjek pertama karena hampir semua peralatan yang dijalankan bersifat otomatis dan tidak manual. Subjek merasa bahwa pekerjaannya lebih berat jika listriknya padam, lampu mati dan berbarengan dengan jam pulang kerja, hal ini dirasakan subjek menambah perasaan *ruwet* dan *was-was* pada diri subjek (ED.WCR1.1.14). Ditambah dengan resiko pekerjaan yang jika lengah sekali saja maka akan fatal akibatnya (ED.WCR1.1.16). Menurut subjek keempat, jika sampai petugas jaga lalai dalam bekerja, maka petugas jaga bisa dihukum dan dituntut oleh keluarga yang bersangkutan (ED.WCR1.4.16).

Belum cukup disitu, pekerjaan subjek akan terasa lebih berat dirasakan jika di perlintasan lain terjadi kecelakaan kereta api yang melibatkan pengguna jalan. Mereka akan merasakan kesedihan yang sama sebagai sesama petugas jaga, Walaupun di tempat mereka bekerja belum pernah terjadi kecelakaan kereta, namun mereka merasa sedih, prihatin, bahkan berfikir ulang untuk meninggalkan (*resign*) pekerjaanya tersebut (ED.WCR1.1.17). Pada kasus yang sama, subjek keempat menceritakan bagaimana beban psikologis yang diterima

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sewaktu temannya sesama petugas jaga lintasan menjadi saksi kecelekaan kereta dengan pengguna jalan. Teman subjek melihat dengan mata kepalanya sendiri dan harus mengalami trauma psikologis hingga berhari-hari karena kehilangan nafsu makan dan sulit untuk tidur (ED.WCR1.4.14). Jika demikian terjadi, petugas jaga tersebut akan dimutasi agar selamanya tidak terbayang-bayang kejadian tersebut (ED.WCR1.3.16).

B. *Work Overload* (beban pekerjaan yang berlebih dan tidak cukup punya waktu untuk menyelesaikan pekerjaan)

Subjek mengungkapkan bagaimana dia bekerja di lapangan, dalam satu hari subjek pertama harus mengamankan 50 kereta yang akan lewat, ini belum termasuk Kereta Luar Biasa (KLB) yang datangnya bisa sewaktu-waktu. Kereta KLB ini biasanya jadwal kedatanganya tidak ada dalam Grafik Perjalanan Kereta Api (GRAPEKA) dan pemberitahuannya mendadak dari stasiun terdekat (WO.WCR1.1.18). Pada subjek ketiga, dia menyebutkan ada 80 kereta yang lewat di tempatnya (WO.WCR1.3.19), sedangkan pada subjek keempat ada 70 kereta yang ia harus amankan (WO.WCR.1.4.17). Jumlah yang lebih banyak diungkapkan oleh subjek kedua, menurutnya dalam satu hari ada 90 kereta yang lewat (WO.WCR1.2.17), jumlah tersebut dikarenakan di jalur tersebut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan rel ganda yang menghubungkan arah ke barat menuju Kota Bandung dan arah selatan menuju Kota Malang - Kota Banyuwangi (WO.WCR1.2.19).

Dalam satu hari, diungkapkan semua subjek bahwa akan selalu ada kereta KLB yang lewat, disini mereka lebih waspada karena pemberitahuannya mendadak (WO.WCR1.1.18). Menurut subjek ketiga ukuran padat atau tidaknya kereta tidak bergantung pada jumlah lewatnya kereta, namun harus disesuaikan dengan kondisi jalan. Jika pukul sore hari waktu pulang kerja pasti akan *riweh* (WO.WCR1.2.21). Menurut subjek pertama, kondisi penumpukan kereta terjadi waktu siang sampai sore hari (WO.WCR.1.1.20). Hal senada disampaikan oleh subjek kedua, menurutnya kepadatan lalu lintas kereta disebabkan karena di tempatnya dia bekerja merupakan rel ganda yang menghubungkan jalur selatan, dia berharap agar kedepan bisa dipindah ke pos perlintasan yang tidak begitu ramai (WO.WCR1.2.19). Sedangkan subjek keempat mengungkapkan waktu pagi hari kereta yang datang bisa sampai *crash* tiga jalur (WO.WCR1.4.19).

Subjek mengakui bahwa pekerjaan yang terasa berat jika dilakukan secara terus menerus akan menjadi kebiasaan, subjek pertama menuturkan bahwa intensitas kedatangan kereta terjadi di waktu sore hari (WO.WCR1.1.20). Menurutnya, di pos perlintasan dia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bekerja idealnya harus ditambah karyawan lagi. Subjek merasa fokus pekerjaanya bertambah jika jam pulang kerja (WO.WCR1.1.34). Hal senada disampaikan oleh subjek ketiga, dia mengakui kalau pekerjaanya lebih *riweh* di waktu berangkat dan pulang kerja (WO.WCR1.3.21). Sedangkan pada subjek keempat, dia merasa kepadatan jadwal kereta disebebkan karena adanya rel ganda yang menghubungkan dua jalur (WO.WCR1.2.19). Subjek menceritakan bagaimana pengalamannya sewaktu ada mobil yang tiba-tiba mogok, Menurutnya kejadian tersbut membuat dia benar-benar panik (WO.WCR1.2.33).

Meskipun dalam prakteknya pekerjaan ini tidak banyak peralatan pendukung yang digunakan, tetapi jika mengalami kerusakan tentu akan membuat mereka berbuat lebih serta bereaksi cepat untuk mengamankan jalannya kereta. Subjek pertama menuturkan prosedur yang harus dilakukan, yakni tidak boleh panik dan segera mungkin harus memberi kabar ke stasiun terdekat. Karena pihak stasiun akan mengirim SINTEL untuk segera memperbaiki peralatan yang rusak tersebut (WO.WCR1.1.29). Senada dengan pernyataan subjek pertama, diakui oleh subjek ketiga jika ada peralatan yang rusak maka prosedur berikutnya yang harus dilakukan adalah dengan turun ke jalan untuk mengamankan pengguna jalan. Menurutnya, kondisi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti ini tidak mempekenankan petugas jaga untuk diam, tapi harus lebih aktif lagi melihat situasi sekitar (WO.WCR1.3.29).

C. *Cognitif Demand* (tuntutan pekerjaan yang membutuhkan banyak konsentrasi)

Sebelum peneliti melakukan wawancara di lapangan, penelti terlebih dahulu mendalami pengetahuannya dengan beberapa literatur. Peneliti menemukan gambaran awal dimana pekerjaan yang hanya terlihat menurunkan dan menaikan kembali palang pintu ini membutuhkan konsentrasi yang tinggi dalam pekerjaannya. Namun kenyataan dilapangan justru memberikan banyak informasi baru dimana peneliti tidak pernah menduga sebelumnya. Sebagimana yang diungkapkan oleh subjek keempat, dia mengungkapkan bahwa konsentrasi saja tidak cukup, menurutnya petugas harus mempunyai ritme dalam bekerja. Subjek mencontohkan sewaktu kereta hendak datang, dia harus tahu kapan waktu yang tepat untuk mulai menutup palang perlintasan. Ritme seperti ini harus dimiliki oleh putugas, sebab jika waktu menutup terlalu lama maka pengguna jalan akan terlalu lama menunggu. Hal ini yang dikuatirkan oleh subjek jika pengguna jalan menunggu terlalu lama akan menimbulkan masalah baru, yakni petugas akan menjadi sasaran kemarahan pengguna jalan, serta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menimbulkan kemacetan baru. Namun jika palang perlintasan terlambat ditutup, resikonya lebih fatal lagi yakni berpotensi akan terjadi kecelakaan (CD.WCR1.4.15).

Menurut subjek keempat ini, menjadi sasaran *omelan* pengguna jalan sudah menjadi resiko yang harus diterima pekerjaannya. Oleh kerena itu subjek mengatakan setiap petugas jaga harus secerdik mungkin menyiasati kapan waktunya menutup palang pintu perlintasan agar pengguna jalan tidak terlalu lama ditahan oleh kereta api yang mau lewat (CD.WCR1.4.20).

Subjek yang pertama menjelaskan, menurutnya pekerjaanya ini adalah ujung tanduknya kereta api. Oleh karena sewaktu bekerja dia tidak boleh lengah sedikitpun dan harus senantiasa waspada setiap saat (CD.WCR1.1.21). Subjek menambahkan sebenarnya waktu istirahatnya adalah sewaktu menunggu kereta yang akan datang, hal ini dilakukan dengan cara toleh kanan toleh kiri (CD.WCR1.1.23).

Menurut subjek yang pertama, saat bekerja dia harus senantiasa waspada dan konsentrasi, tidak boleh lelet dan fikiran harus sepenuhnya memikirkan pekerjaan, tidak boleh mikirin yang aneh-aneh (CD.WCR1.1.25). Subek yang kedua menambahi, menurutnya dikarenakan resiko pekerjaannya yang besar menuntutnya untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memiliki fisik yang prima, jika dia mnengantuk maka dia cepat-cepat untuk membersihkan muka serta mencari kegiatan lain agar bisa konsentrasi lagi (CD.WCR1.2.25).

Sedangkan pada subjek keempat menceritakan bagaimana proses kereta yang hendak datang, menurutnya petugas jaga hanya menerima informasi dari stasiun terdekat jika kereta yang hendak lewat sudah dekat. Biasanya pemberitahuan tersebut datang melalui telepon manual yang berbunyi di pos tersebut. Dari disinilah petugas jaga yang mengira-ngira sendiri kapan waktu yang tepat untuk memulai menutup palang perlintasan. Menurutnya petugas jaga lintasan harus memiliki *timing* yang pas agar tidak menjadi masalah dengan pengguna jalan (CD.WCR1.4.24).

Meskipun dalam prakteknya hampir semua subjek mengakui kalau pekerjaaanya ini tidak mudah dilakukan, namun banyak orang awam menganggap pekerjaan ini bisa dilakukan oleh siapa saja. Anggapan ini yang kemudian dibantah oleh petugas lapangan, menurut subjek yang pertama pekerjaan menjadi petugas jaga lintasan tidak gampang dilakukan oleh siapa saja, alasanya karena peralatanya ada yang manual dan otomatis membuat pekerjaan ini tidak gampang dilakukan oleh orang lain (CD.WCR1.1.35). Menurut subjek kedua, siapapun yang ingin menjadi petugas jaga lintasan harus memiliki

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mental yang kuat, karena dalam sehari-hari mereka harus berhadapan dengan pengguna jalan yang bermacam-macam (CD.WCR1.2.34). Subjek ketiga menambahi bahwa pekerjaan yang monoton selama 8 jam membuat petugas jaga merasa tidak tahan (CD.WCR1.3,36). Senada dengan pernyataan sebelumnya, subjek keempat menambahi kalau pekerjaan ini tidak bisa dilakukan oleh orang sembarangan. Tidak semua orang memiliki tingat konsentrasi yang sama, kalau mereka sering melamun dan goyang sedikit, menurutnya tidak bakat menjadi petugas jaga lintasan (CD.WCR1.4.34).

3. Pembahasan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari wawancara dan observasi yang dibahas pada bab sebelumnya, selanjutnya akan dibahas mengenai hasil analisi dari *Job Demand* pada petugas jaga lintasan kereta api. Pada sub bab sebelumnya telah digambarkan bagimana hasil analisis dari masing-masing pertanyaan peneliti, pembahasan lebih lengkapnya adalah sebagai berikut :

Menurut Love et el *Job demand* didefinisikan sebagi tuntutan pekerjaan yang menjadi pemicu terjadinya kelelalahan secara psikologis. Misalnya bekerja secara *non stop* dalam kerja yang lama,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beban pekerjaan yang terlalu banyak, serta adanya konflik pada tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan.

Bakker (2003) menjelaskan *Job Demand* mimiliki tiga aspek, yakni *Emotional Demand* adalah tuntutan pekerjaan yang memicu munculnya perasaan individu terhadap pekerjaannya. *Cognitif Demand* adalah pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi. *Work Overload* adalah beban pekerjaan yang berlebih, dan tidak cukup punya waktu untuk menyelesaikan pekerjaan.

Dari hasil penggalian data di lapangan melalui wawancara di dapat data bahwa subjek memenuhi beberapa aspek atau dimensi yang dikemukakan oleh Bakker (2003).

A. Emotional Demand

Subjek Pertama

Dari hasil analisis wawancara dengan subjek penelitian di dapat bahwa pekerjaanya menjadi petugas jaga lintasan seringkali dihadapkkan dengan lingkungan sosial yang memicu munculnya perasaan emosi, perasaan tersebut muncul ketika ada pengguna jalan yang nekat menerobos palang perlintasan dan tidak mengindahkan himbauan untuk mendahulukan lewatnya kereta. Subjek merasa kesal dan ingin menasehati, namun subjek memilih untuk membiarkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena menurutnya dia sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ada. Kendala berikutnya yakni jika hujan lebat atau lampu tiba-tiba padam, tentu hal ini diakui subjek bahwa pekerjaanya menjadi *riweh.* Subjek menceritakan bagaimana reaksi yang harus dilakukan yakni tetap fokus untuk melanjutkan pekerjaannya.

Subjek merasa bahwa menjadi petugas perlintasan memiliki resiko yang sangat berat. Mereka harus mengamankan pengguna jalan dari lalu lintas kereta api yang akan lewat. Hal ini tentu sudah dipertimbangkan matang-matang sebelum mereka memutuskan untuk bekerja. Banyak kasus di lapangan jika terjadi kecelakaan kereta yang melibatkan pengguna jalan banyak disebabkan oleh pengguna jalan itu sendiri, atau bisa jadi disebabkan kelalaian petugas perlintasan yang terlambat menutup palang pintu. Resiko yang besar membuat mereka harus menerima konsekuensi apapun jika berkaitan dengan kecelakaan kereta api. Walaupun di perlintasan dia bekerja tidak pernah terjadi kecelakaan kereta api, namun perasaan sesama petugas jaga ikut merasakan apa yang dirasakan petugas di lapangan. Subjek merasa sedih, prihatin serta banyak-banyak berdoa semoga kecelakaan tersebut tidak terjadi lagi. Diakui subjek, terkadang hal tersebut membuat dirinya berfikir untuk *resign.* Namun karena sulitnya mencari pekerjaan membuat subjek berusaha untuk tetap kuat. Hal ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Bakker yakni munculnya pereasaan emosi ketika subjek menjalankan pekerjaannya.

Subjek Kedua

Hal yang sama diungkapkan oleh subjek yang kedua, menurutnya sewaktu bekerja dia sering menjumpai pengguna jalan yang nekat menerobos palang perlintasan. Subjek merasa jengkel dan pasrah sembari berdoa semoga tidak terjadi apa-apa di perlintasannya tersebut. Menurutnya, orang Indonesia itu *ndablek-ndablek* dan susah dibilangin, diceritakan subjek bahwa dia pernah menjumpai pengguna jalan yang sebab nekat menerobos sampai mengakibatkan rusaknya palang pintu, respon subjek waktu itu adalah memberhentikan dan memcatat nomer kendaraan yang bersangkutan.

Subjek mengakui bahwa kesulitan datang ketika lampu tiba-tiba padam dan bersamaan dengan kondisi jalan yang macet, sebab hal ini membuat petugas harus turun ke jalan dan lebih berhati-hati. Subjek menyayangkan bagaimana pekerjaanya ini mengharuskan untuk tetap masuk walau hari libur sekalipun, contoh kemarin saat lebaran Idul Fitri, subjek harus menahan diri untuk tidak mudik ke kampung halaman karena tidak ada jatah libur untuk pekerjannya. Hal ini tentu menimbulkan perasaan emosi yang hanya bisa dirasakan oleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

petugas jaga lintasan kereta api. Hal ini tentu sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Bakker yakni munculnya perasaan emosi ketika subjek menjalankan pekerjaannya.

Hal yang paling ditakutkan subjek adalah ketika terjadi kecelakaan kereta api dengan pengguna jalan dan keluarga korban sampai menuntut, diakui subjek bahwa dirinya adalah pribadi yang penakut, tentu tidak mengharapkan kejadian seperti ini terjadi padanya atau sesama petugas jaga.

Subjek Ketiga

Diakui subjek bahwa pekerjaan lapangan memiliki tantangan sendiri karena melibatkan lingkungan sosial yang beragam. Senada dengan pernyataan subjek sebelumnya, kendala yang sering dijumpai selama bekerja adalah ketidakdisiplinan pengguna jalan di lapangan. Ditambah lagi jika ada pengguna jalan yang malah marah-marah sewaktu dinasehati, jka hal ini terjadi subjek memilih untuk membiarkan untuk menghindari gesekan antara dia dengan pengguna jalan. Meskipun itu subjek tidak bisa menyembunyikan perasaan kesal, namun perasaan tersebut harus tetap tersimpan dan berharap tidak memunculkan reaksi berlebihan dari subjek. Menurut subjek, para pengguna jalan tersebut yang nekat namun dia yang justru khawatir.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Resiko yang besar membuat petugas jaga lintasan harus menerima resiko apapun terkait pekerjaannya di lapangan. Menurut subjek, dia merasa sedih jika di perlintasan lain terjadi kecelakaan kereta api dengan pengguna jalan. Subjek menceritakan pengalaman temanya sesama petugas jaga sewaktu menjadi saksi terjadinya kecelakaan kereta dengan pengguna jalan, subjek menceritakan secara detail kejadian yang disaksikan langsung oleh temannya tersebut membuat temannya sesama petugas jaga langsung pingsan. Lanjut subjek, kejadian tersbut membuat temannya dimutasi oleh pihak kantor.

Subjek Keempat

Subjek menceritakan bagimana pengalamannya sewaktu dia menjadi saksi kecelakaan kereta dengan pengguna jalan. Subjek menceritakan bahwa dia sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ada, namun ada pengguna jalan yang nekat menerobos dan menjadi korban kereta api. Subjek menjadi saksi bagaimana kecelakaan tersebut terlihat langsung oleh dirinya. Bagaimanapun subjek harus menghadapi keluarganya yang sewaktu-waktu mempertanyakan keadaan di lapangan. Lanjut subjek, kejadian seperti ini sering dijumpai oleh teman-temanya sesama petugas jaga. Kejadian serupa dialami oleh teman subjek sesama petugas jaga,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

JOB DEMAND PADA PETUGAS PERLINTASAN KERETA API

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)

Oleh :
M. ZAINAL ABIDIN
B07212019

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2018

diceritakaan oleh subjek bahwa korbanya tersebut adalah anak-anak yang sedang bermain di dekat perlintasan. Subjek menceritakan bagaimana temannya sesama petugas jaga harus menghadapi tuntutan dari keluarga korban.

Subjek mengakui dalam menjalankan pekerjaannya yang sulit bukanlah soal mengamankan pengguna jalan dari lalu lintas kereta api, namun bagaimana menentukan ritme yang pas untuk mulai menutup palang perlintasan sewaku kereta hendak lewat. Menurut subjek, petugas jaga harus tahu kapan waktu yang pas untuk mulai menutup palang perlintasan, karena jika terlalu lama resikonya pengguna jalan akan marah-marah, panas, serta kondisi jalan yang semakin macet, dan jika terlalu cepat malah beresiko terjadi kecelakaan kereta dengan pengguna jalan. Diakui subjek, menjadi sasaran marah-marah pengguna jalan sudah menjadi resiko pekerjaannya sehari-hari, oleh sebab itu menurut subjek dirinya harus menyembunyikan perasaannya setiap kali hal itu terjadi.

B. Work Overload

Subjek Pertama

Subjek mengungkapkan bagaimana pekerjaanya di lapangan, dalam satu hari mereka harus mengamankan puluhan kereta yang kedatangannya sudah tertera dalam Grafik Perjalanan Kereta

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(GRAPEKA). Subjek menceritakan bagaimana dalam satu *shift* dia harus mengamankan 15 kereta yang hendak melewati perlintasan tersebut, hal ini belum ditambah dengan Kereta Luar Biasa yang jadwal kedatanganya bisa sewaktu-waktu, menurut subjek kedatangan kereta KLB ini mendadak dari stasiun terdekat. Oleh sebab itu subjek harus benar-benar waspada.

Subjek mengakui bahwa jadual kedatangan kereta lumayan padat, apalagi jika waktu siang sampai sore hari terdapat penumpukan kereta yang akan lewat. Subjek merasa bahwa petugas jaga yang ada di pos perlintasan dimana dia bekerja masih belum ideal. Menurutnya, kurangnya petugas jaga di waktu tertentu membuat pekerjaanya kurang maksimal. Hal ini yang sebenarnya dikeluhkan oleh subjek, apalagi jika hujan tiba-tiba turun, dia berharap ada yang menjaga di luar untuk memastikan keadaan aman di lapangan. Jika kemudian ada peralatan yang tiba-tiba tidak berfungsi, subjek harus segera mungkin melaporkan ke pihak sintel, menurut subjek kejadian seperti ini mengharuskan dirinya tetap tenang dan harus mengambil tindakan yang dibutuhkan.

Subjek Kedua

Jumlah kedatangan kereta yang jauh lebih banyak ada di perlintasan Ngagel, menurut subjek dalam satu hari kereta yang lewat kurang lebih ada 90 kereta. Hal ini disebabkan rel ganda yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menghubungkan dua jalur ke arah selatan. Subjek menceritakan bahwa volume kedatangan kereta termasuk kategori padat. Subjek berharap jika setiap pos jaga yang terdiri dari dua rel, idealnya dijaga dengan dua petugas. Namun di tempat dia bekerja, hanya dijaga oleh satu penjaga, hal ini turut diakui subjek dalam pekerjaanya marasa kurang maksimal. Menurutnya, ini adalah resiko yang harus diterima karena ditaruh di tempat yang ramai kedatangan kereta. Subjek menambahi pekerjaan akan semakin bertambah jika ada peralatan yang rusak, maka reaksi subjek harus turun ke lapanagan untuk mengamankan lewatnya kereta dari pengguna jalan.

Subjek Ketiga

Subjek menceritakan dalam satu hari kereta yang lewat ada 80 kereta. Menurutnya jumlah tersebut termasuk padat jika dibandingakan dengan pos jaga lainnya. Subjek mengakui keadaan paling ribet jika waktu sore atau pagi hari, yakni waktu bersamaan dengan berangkat dan pulang kerja. Jika dalam keadaan normal praktis subjek tidak begitu menemui kendala dalam menjalankan pekerjannya, namun jika ada kendala di lapangan seperti, ada peralatan yang rusak maka subjek harus keluar dari pos untuk berjaga-jaga. Hal ini diakui subjek jelas menambahi beban pekerjaanya, hingga pihak sintel selesai membenarkan peralatan yang rusak tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Subjek Keempat

Subjek menceritakan dalam satu *shift* kerja dia harus mengamankan kurang lebih ada 24 kereta yang lewat. Diakui subjek, penumpukan kereta terjadi pada pagi hari, menurutnya waktu pagi hari bisa sampek menumpuk tiga kereta yang lewat. Subjek menjelaskan bagaimana prosedur yang harus dilakukan jika ada peralatan yang tiba-tiba tidak berfungsi dengan baik, yakni harus segera mungkin melaporkan ke pihak sintel agar segera mungkin bisa diperbaiki. Sebab jika dibiarkan terlalu lama, justru akan menambahi pekerjaan subjek sebagai petugas perlintasan.

C. Cognitif Demand

Subjek Pertama

Subjek menganggap bahwa pekerjaanya ini adalah salah satu ujung tanduknya PT KAI. Oleh sebab itu, peran mereka dalam mengamankan jalanya kereta api harus benar-benar dijalankan dengan baik. Dalam menjalankan pekerjaanya subjek berusaha untuk tetap waspada dan tidak boleh lengah sedikitpun. Subjek menyadari betul jika sedikit saja lengah dampaknya akan sangat beresiko sekali terhadap nyawa orang lain. Dia menceritakan bagaimana pekerjaan ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan, menurutnya ketika kereta sedang tidak lewat, atau menunggu kedatangan kereta subjek harus tetap waspada. Subjek menjelaskan bahwa pekerjaanya sering duduk-duduk, meskipun itu dia harus tetap menoleh kanan menoleh kiri. Selain itu, selama bekerja subjek sepenuhnya fokus pada pekerjaan yang sedang dijalani, tidak boleh memikirkan yang aneh-aneh. Hal terpenting stamina selama bekerja harus benar-benar dijaga agar bisa bekerja secara maksimal. Subjek kemudian menambahi bahwa pekerjaan menjadi petugas jaga tidak bisa sembarangan diserahkan kepada siapapun, menurutnya pekerjaan ini tidak gampang bisa dilakukan oleh siapa saja, terlebih banyak peralatannya ada yang manual dan otomatis. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Bakker yakni tuntutan pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi yang tinggi.

Subjek Kedua

Sebelum berangkat kerja, subjek sering membawa bekal dari rumah untuk dimakan, karena selama bekerja subjek tidak diperkenankan untuk jauh-jauh meninggalkan pos. Sewaktu makan sekalipun, subjek harus tetap memperhatikan sekitar. Subjek menceritakan biasanya dia mulai makan ketika menunggu kereta yang hendak datang, bahkan ketika kereta sudah lewat sekalipun subjek harus tetep waspada untuk menunggu kereta yang akan datang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

selanjutnya, pekerjaanya tersebut terus dilakukan berulang-ulang hingga ada pergantian petugas jaga. Subjek memiliki kebiasaan yakni sebelum berangkat dia harus istirahat yang cukup, ketika mulai bekerja dia bertanya-tanya terlebih dahulu kepada petugas jaga sebelumnya untuk memastikan pekerjaan yang akan dia lakukan tidak terkendala apapun. Hal yang paling ditakuti subjek yakni sewaktu kerja dia mulai mengantuk, oleh sebab itu dia merasa harus cepat-cepat mencuci muka biar bisa kembali fokus bekerja. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Bakker yakni pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi yang tinggi.

Subjek manembahi bahwa siapapun bisa melakukan pekerjaannya, namun menurut dia harus memiliki mental yang kuat, sebab menurutnya pekerjaan ini berhubungan dengan pengguna jalan dengan karakter yang beragam.

Subjek Ketiga

Sebelum memulai bekerja subjek membiasakan diri untuk berangkat lebih awal, yakni 30 menit sebelum dan bertanya kepada petugas jaga sebelumnya, hal ini subjek lakukan sebagai langkah antisipasi agat tidak ada kendala di lapangan. Selama bekerja diakui subjek selalu memastikan keadaan lapangan agar senantiasa aman,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebiasaan subjek yang sering dilakukan yakni mengecek keadaan rel, serta memantau kondisi jalan. Jika mulai macet, subjek akan lebih waspada lagi.

Subjek mengakui, tidak hanya dia yang selama bekerja harus fokus dan sigap, menurut subjek semua petugas jaga lintasan yang di daerah-daerah pasti menjaga dirinya tidak boleh lengah, mereka sadar betul jika lengah sedikit resikonya akan fatal. Subjek bercerita, menjadi petugas jaga sebenarnya gampang, hanya saja jika sudah mempunyai pengalaman lapangan akan sanggup menjadi petugas jaga lintasan, namun menurut subjek yang paling berat yakni pekerjaan monoton yang harus dilakukan selama kurang lebih 8 jam, serta tanggungjawabnya yang besar membuat banyak orang berfikir berkali-kali menjadi petugas jaga lintasan.

Subjek Keempat

Subjek menceritakan pengalamannya yang sering kali menjadi sasaran *omelan* pengguna jalan. Hal ini diakui subjek dimana fokus dan ritme selama bekerja itu penting dipunyai oleh petugas. Menurut subjek, setiap petugas jaga harus memiliki ritme yang pas, yakni kapan waktu yang pas untuk mulai menuutup palang perlintasan. Hal ini diakui subjek membutuhkan konsentrasi yang ekstra agar pengguna

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jalan tidak terlalu lama tertahan dengan kereta yang hendak lewat. Selama bekerja subjek selalu melupakan masalah yang difikirkannya dan tidak membawanya ke pekerjaan, karena hal ini tentu menganggu konsentrasi selama bekerja.

Subjek membenarkan bagaimana konsentrasi sewaktu bekerja itu penting, hal ini tentu berkaitan dengan koordinasi di lapangan, yakni jika ada kereta yang hendak lewat pemberitahuannya melalui pos jaga sebelumnya, tentu subjek harus selalu fokus untuk menunggu datangnya kereta, kemudian subjek harus bereaksi untuk menutup palang perlintasan jika kereta sudah benar-benar dekat, jika kereta masih lama untuk datang, maka dia merasa kasihan dengan pengguna jalan yang terlalu lama menunggu.

Kendati demikian, subjek tidak setuju jika banyak orang menganggap pekerjaan ini bisa dilakukan oleh siapa saja. Menurutnya setiap orang memiliki tingkat konsentrasi yang tidak sama, jika mereka sulit fokus, menurut subjek tidak cocok bekerja menjadi petugas jaga lintasan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Job Demand* pada petugas jaga lintasan kereta api di Surabaya, hampir semua subjek menunjukan karakteristik *Job Demand* yang dikemukakan oleh Bakker (2003), meliputi tiga aspek yakni *emotional demand*, *work overload* dan *cognitive demand*. Berikut ulasannya:

1. *Emotional Demand.* Hampir semua subjek mengakui bahwa pekerjaan menjadi petugas jaga lintasan sering kali memicu perasaan yang beragam. Hal ini diakui subjek, karena dalam pekerjaannya mereka merupakan orang lapangan yang seringkali berhadap-hadapan dengan pengguna jalan. Masalah muncul ketika niat mereka yang bertujuan untuk mengamankan para pengguna jalan dari lewatnya kereta, malah berujung perasaan emosi, khawatir serta cemas karena ulah pengguna jalan yang tidak disiplin serta nekat menerobos palang perlintasan. Mereka harus menerima resiko menjadi sasaran pengguna jalan yang marah-marah jika palang perlintasan terlalu lama ditutup. Hampi semua subjek mengakui mereka sering menjadi sasaran *omelan* pengguna jalan, menurutnya itu sudah menjadi resiko pekerjaan yang harus dihadapi. Belum lagi jika terjadi kecelakaan kereta api di tempat lain, mereka akan turut merasakan apa yang dirasakan sesama

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

petugas jaga. Mereka akan bekerja dengan bayang-bayang bahwa pekerjaannya mananggung resiko yang berat karena berhubungan dengan nyawa orang banyak. Dalam beberapa kasus, mereka menceritakan bagaimana dia melihat dengan mata kepalanya sendiri kecelakaan kereta api tepat di depan matanya, jika sudah seperti itu dia harus menjadi saksi serta berpotensi menghadapi tuntutan keluarga korban jika petugas jaga terbukti lalai dalam menjalankan pekerjaanya.

2. *Work Overload.* Hampir semua subjek dalam menjalankan pekerjaannya sering kali menemukan kendala di lapangan, seperti kemacetan, hujan, serta lampu yang tiba-tiba padam. Hal ini tentu mengharuskan kesemua subjek untuk turun ke lapangan tidak hanya sekedar duduk-duduk di dalam pos. Jika ada peralatan yang rusak subjek harus bereaksi lebih cepat dengan memberi kabar ke pihak SINTEL, sembari menunggu perbaikan subjek harus mengambil tindakan yang diperlukan agar keadaan benar-benar aman.
3. *Cognitif Demand.* Semua subjek mengakui bahwa pekerjaanya menjadi petugas jaga lintasan seringkali dihadapkan pada kondisi yang membuat dirinya harus fokus, siaga, waspada, serta tidak boleh lengah sedikitpun. Menurut pengakuan subjek, fokus dan konsentrasi saja tidak cukup, tapi setiap petugas jaga lintasan harus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempunyai ritme dalam bekerja, yang dimaksud ritme adalah waktu yang dibutuhkan untuk mulai menutup palang perlintasan.

B. Saran

1. Bagi petugas jaga perlintasan kereta api agar selalu kuat dalam menjalankan pekerjaannya, dan selalu diberikan kesabaran ekstra dalam menghadapi pengguna jalan yang sering tidak disipin.
2. Untuk PT Persada, sebagai perusaahaan vendor penyedia jasa petugas jaga lintasan, diharapkan agar lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan, mengingat resiko pekerjaan dan tanggungjawab yang besar yang diemban oleh petugas jaga lintasan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan ketika akan melakukan penelitian hendaknya terlebih dahulu menentukan dan memastikan subjek yang akan diteliti sesuai dengan tema yang akan dikaji sehingga tidak akan terjadi kesalahan dalam hasil penelitian. Selain itu, memperdalam metode penelitian juga sangat diperlukan agar tetap pada fokus penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Anwarsyah, W. I., Selandu, A., Radikun T. B. S. (2012). Hubungan Antara Job Demands Dengan Workplace Wellbeing Pada Pekerja Shift. *Jurnal Psikologi Piltur*, 32-44

Anwarsyah, W., Salendu, A., & Radikun, T.B.S. 2012. Hubungan Antara Job Demands Dengan Work Place Well-Being Pada Pekerja Shift. *Jurnal Psikologi Pitutur* Vol 1, No. 1, Juni 2012.

Bakker, A.B, Demeuroti, E., Boer, E., & Schaufeli, W.B. (2003). Job Demands and Job resources as predictor of Absence Duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356.

Bakker, A. B., Demeuroti,E., & Eumewa, M. C. (2005). Job Resources Buffer The Impact Of Job Demand On Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology* Vol. 10 No 2.170-180.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using The Job Demands-Resources Model To Predict Burout And Performance. *Journal Human resource management*, 83-104

De Jonge J., Natasja. V.,Akihito. S., Wilmar. S., Christian. D. (2010). A Longitudinal Test of The Demands-Control Model Using Specific Job Demands and Job Control. *Int.J. Behav. Med*. (2010) 17:125–133

Dharmawan Yuddy, Dwiyanto, Fairusiyyah N., Gita putri M., (2013), Saurai PKK Dengan Control Room Dan Wifi Signal. *Journal Ilmiah Mahasiswa* Vol 3, No 2

Demeuroti, E., Bakker. B.A., Nachreiner .F., Schaufeli .B.W. 2001. The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology 2001*, Vol. 86, No. 3, 499-512.

Gibson, J.L. (2003). *Organization:Behavior, Structure, Procesess.* McGraw Hill.Inc United state of America.

Hardjanto, Imam., Said, Abdullah,. Pramyastiwi E. D. (2010). Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Public Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan. *Journal Administrasi Public Ilmu Adminstrasi Universitas Brawijaya*. Vol 1

Hart, Sandra G. (1990), *NASA Task Load Index (NASA-TLX); 20 Years laters*, Moffett Field: NASA-Ames Research Center

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hoonakker, P., & Korunka, Christian. (2013). Using The Job Demand- Resources Model to Predict Turnover in the Information techonology Workforce- General Effects and Gender Differnces. *Journal International Uniersitas of Vienna Austria*

Hussain, N., Khalid, K. (2011). Impact of Karasek Job Demand Control Model on The Job Satisfaction of The Employees of Nadra. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Bussiness*, Vol. 3, No. 5.

Hu Qiou. (2013). Does Equity Mediate The Effects of Job Demand and Job Resourch on Work Outcome? An Extensions of the Job Demand-Resources Model. *Journal carrier development International*

Kartono, Kartini. (1994). *Psikologi Sosial Untuk Manajemen, Perusahaan dan Industri.* Penerbit Rajawali, Jakarta

Koesmono, Teman. (2007). Pengaruh Kepemimpinan dan Tuntutan Tugas terhadap Komitmen Organisasi dengan Variabel Moderasi Motivasi Perawat Rumah Sakit Swasta Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 9, No. 1, Maret 2007: 30-40.

Love, Peter E.D, Zahir Irani an Craig Standing (2007), Influence of Job Demands, job Control and Social Support on Information System Profesionals Psychological Well-Being. *International Journal of Manpower,* Vol 28, No 6

Meutia, Syifa S. (2014). *Studi Deskriptif Mengenai job demand-Control pada Salesman Sepeda Motor PT X di Kota Bandung,* Skripsi fakultas Psikologi Universitas Padjajaran.

Mikkelson, A, Ogaard, T, & Landbergis, P. (2003). The Effects Of New Dimension Of Psychological Job Demands And Job Control On Active Lerning And Occupational Helth. *Regional Research*, 1-26

Moleong, J., Lexi. (2007). *Metode Penelitian Kualititif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moorhead, G., Ricky W. Griffin. (2013). *Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi. Transleted by Diana Angelica*. Jakarta: Salemba Empat

Mulyadi, H., & Putra S. Yanuar, (2010). Pengaruh faktor Job Demand Terhadap Kinerja Dengan Burnout Sebagai Variabel Moderating Pada Karyawan bagian Produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga, *Vol 3, no 6*

Munandar, A.S. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nasrudin, Endin. (2010). *Psikologi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.

Nasution, M., Nur. (2004), *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

Nurendra, M., Annisaa. (2013). *Peranan Etos Kerja Islami sebagai Variabel Moderator pada Hubungan antara Tuntutan Kerja dan Sumber Daya Kerja dengan Keterikatan Kerja*. Tesis Magister Profesi Psikologi Universitas Gadjah Mada

Nurmianto, Eko. (2004). *Ergonomi: Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Surabaya: Prima Printing.

Panisa, M., & Chanonkorn, K, (2014). The Relationship Among Job Demand, Work Enggegement, and Turnover Intentions in the Multiple Group of Differential levels of Perceived Organitational Support. *Universal Journal of Management*

Muladi, & Dwidja, Priyatno. (2010). *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi,* Jakarta: Kencana

Patrick, H., Hutton. (2012). *Wellness Program Variables and Stress: An Extension of Job Demand- Control Model.* Doctoral Dissertation. Northcentral University, Prescott Valley, Arizona.

Peeters, C.W., Montgomery, J.A., Bakker. B.A & Schaufeli. B.W. (2005) Balancing Work and Home: How Job and Home Demands are Related to Burnout. *International Journal of Stress Management 2005*, Vol. 12, No. 1, 43-61.

Prakosa, Bintang. (2015). Tanggung Jawab Hukum PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Kerugian Penumpang Akibat Kecelakaan Kereta Api, *Jurnal Universitas Atmajaya Yogyakarta*.

Priscilia, A., D., U. (2008). Analisis Beban Kerja Mental Untuk Mengetahui Performan Penjaga Pintu Perlintasan Kereta API Di (i) EMPLASING (i) Stasiun Kodya Semarang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*

Putra, Yanuar S & Hari, Mulyadi. (2010). Pengaruh Faktor Job Demand terhadap Kinerja dengan Burnout sebagai Variabel Moderating pada Karyawan Bagian Produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga. *Among Makarti*, Vol.3 No.6,

Priscilia, A., D., U. (2008). Analisis Beban Kerja Mental Untuk Mengetahui Performan Penjaga Pintu Perlintasan Kereta API Di (i) EMPLASING (i) Stasiun Kodya Semarang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ramadhan, R., Pambudi, Ishardita & Yanuar, Remba. (2012). Analisis Beban Kerja dengan Menggunakan Work Sampling dan Nasa-TLX Untuk Menentukan Jumlah Operator, *Jurnal Universitas Brawijaya*

Robbins, S. (1996). *Organizational Behavior: Concept, Controversies and Aplication.* Prentice Hall, Inc. New Jersey

Schaufelli, Wilmar, B., Balducci, C., & Fraccaroli, Franco. (2011). The Job Demand-Resources Model and Counterproductive Work Behavior: The Role of Job Related Affect. *Eouropean Journal of Work and Organizational Psychology*

Seno, Anjar, Riyo. (2011). Strategi Adaptasi Penjaga Perlintasan Kereta Api Di Kota Surabaya, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol 1 nomer 1

Suma'mur. (1996) *Higiene Perusahaan dan Kesehatan Kerja.* Jakarta: Gunung Agung

Siagian, P., Sondang. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyoni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alvabeta

Supriadi, U. (2008). *Perencanaan Perjalanan Kereta Api dan Pelaksanaannya, PT Kereta Api*. Jakarta: Gunung Agung

Tarwaka, HA., Solichul, Bakri, Sudiajeng, Lilik. (2004). *Ergonomi Untuk keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktifitas.* Surakarta: Universitas Islam Batik Surabaya

Wardhoyo, Dimas. (2011). Grafik Perjalanan Kereta Api (Gapeka) Untuk Single Track, Double Track dan Kombinasi Diantaranya dengan Menggunakan Program Microsoft Visual basi, *Journal Fakultas Tekhnik UNEJ*

Wijoyo, Sutarto. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hal 174

Yanuaria, Widhiyanti, L. (2012). *Strategi Pt Kereta Api Indonesia Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Kereta Api Studi Kasus Di Kantor Daerah Operasi Vii Madiun*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta

http://www.suratkabar.id/43994/news/nekat-terobos-palang-pintu-tukang-becak-terhantam-ka-commuter-di-perlintasan-jemur-andayani-surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

http://beritajatim.com/ekonomi/298636/kecelakaan_kereta_api_tambah_sering_saja.html

http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/17/07/07/osp892382-perlintasan-kereta-rawan-kecelakaan-di-surabaya-ditutup

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id