

The Role of Communication and Work Environment on Employee Performance (Case Study: Boeing/Ethiopian Airlines 2019)

Ovan Krisadelman Zebua¹ Cristine Natasia Sihaloho² Kevin Valensius Siahaan³ Suci Destiyani⁴ Eka Anggiani⁵ Yayang Fariana Togatorop⁶ Syairal Fahmy Dalimunthe⁷
Faculty of Economics, Universitas Negeri Medan, Medan City, North Sumatra Province, Indonesia^{1,2,3,4,5,6,7}

Email: zebuaovan23@gmail.com¹ cristinenatasia@gmail.com²
kevinvalensius15@gmail.com³ sucidestiyani67@gmail.com⁴ eanggiani304@gmail.com⁵
yayangfarianatgrtgr@gmail.com⁶ fahmy@unimed.ac.id⁷

Abstract

As social creatures, humans need good communication when interacting with others. As is the case in the work environment, the existence of good communication between employees enables them to carry out their duties following their respective procedures to achieve the goals set by the agency or work organization. This research uses the literature study method. A literature study is a collection of previous research results in the form of books, articles, scientific journals, research reports, and other sources relevant to the topic of discussion which are then compared theoretically. The Ethiopian Airlines Flight 302 incident highlighted several issues related to Boeing employee communication, work environment, and employee performance. Based on the case study discussed, this incident shows that to improve aviation safety, more attention needs to be paid to communication, work environment, and employee training in the aviation industry to prevent similar incidents from happening in the future.

Keywords: Communication, Work Environment, Employee Performance

Abstrak

Sebagai makhluk sosial, manusia sangat memerlukan komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan yang lainnya. Seperti halnya di lingkungan kerja, dengan adanya komunikasi yang baik antar karyawan memungkinkan mereka melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi kerja. Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan. Studi kepustakaan ialah kumpulan dari hasil penelitian terdahulu berupa buku, artikel, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan topik pembahasan yang kemudian dibandingkan secara teoretis. Insiden Ethiopian Airlines Penerbangan 302 menyoroti sejumlah masalah terkait komunikasi karyawan Boeing, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan. Berdasarkan studi kasus yang dibahas, kejadian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan keselamatan penerbangan, perlu lebih banyak perhatian diberikan pada komunikasi, lingkungan kerja, dan pelatihan karyawan di industri penerbangan untuk mencegah kejadian serupa terjadi di masa depan.

Kata Kunci: Komunikasi, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial, manusia sangat memerlukan komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan yang lainnya. Seperti halnya di lingkungan kerja, dengan adanya komunikasi yang baik antar karyawan memungkinkan mereka melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur atau tupoksinya masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi kerja.

1. Komunikasi. Adanya komunikasi yang efektif di lingkungan kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi yang jelas dan terstruktur antara

pimpinan dan karyawan, serta antar sesama karyawan, mampu memberikan informasi yang jelas mengenai pemahaman akan tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang teratur. Adanya komunikasi yang baik dan saling mengargai dapat meningkatkan partisipasi, empati, loyalitas karyawan, yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap semangat kinerja mereka. Marheni dalam (Prasetyana & Sandiasa, 2021), mengungkapkan pentingnya memilih jenis komunikasi yang digunakan di lingkungan kerja, seperti komunikasi horizontal (antar sesama karyawan) dan komunikasi vertikal (antar atasan dan bawahan), serta perlu untuk memahami jenis komunikasi yang bersifat verbal dan non verbal dalam berinteraksi di lingkungan kerja. Informasi yang disampaikan menggunakan komunikasi yang jelas mampu mengurangi risiko kesalahan pemahaman bagi penerima informasi yang dapat memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga disampaikan Soejono dalam (Prasetyana & Sandiasa, 2021), kesalahan dalam menyampaikan informasi dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak kegagalan mencapai tujuan dari tugas yang diharapkan, yang tentunya memberikan dampak langsung terhadap prestasi kinerja individu maupun kelompok.

2. Lingkungan Kerja. Menurut Sedarmayanti dalam (Fauzi et al., 2022), lingkungan kerja ialah keseluruhan aspek secara fisik maupun non fisik yang dapat dijumpai di lingkungan kerja, prosedur, dan sistem kerja. Darvis dalam (Fauzi et al., 2022), menjelaskan bahwa kondisi lingkungan kerja memiliki peran penting bagi setiap individu, dikarenakan secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi individu yang berada di lingkungan tersebut. Lingkungan kerja yang harmonis dan bersahabat memberikan kontribusi penting terhadap semangat kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang menyediakan aspek pendukung seperti tata ruang yang nyaman, kondusif, serta hubungan antar individu yang baik berpengaruh signifikan terhadap fokus karyawan dalam menjalankan tugasnya, yang akhirnya meningkatkan prestasi kinerja karyawan. Suasana kerja yang damai, ditunjang dengan kemampuan komunikasi yang baik, menciptakan harmonisasi interaksi yang positif antar individu di lingkungan kerja. Ini merupakan aspek penting dalam membangun rasa kepercayaan dan semangat kerjasama di antara karyawan, yang secara psikis meningkatkan produktivitas kinerja karyawan.
3. Kinerja Karyawan. Menurut Siagian dalam (Nurdin & Samudi, 2024), kinerja ialah kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya untuk mencapai target, bekerja dengan hati yang senang ampuh dalam meningkatkan prestasi kinerja. Effendy dalam (Di & Kabupaten, 2021), mengungkapkan bahwa prestasi kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai hal termasuk komunikasi dalam lingkungan kerja. Komunikasi yang harmonis dengan mengedepankan nilai positif dan motivatif antar karyawan dalam situasi kerja, memberikan manfaat dalam meningkatkan produktifitas kinerja tanpa mengalami kendala. Kinerja karyawan didorong oleh komunikasi yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung. Komunikasi yang baik serta lingkungan yang ideal membuat karyawan merasa nyaman dan cenderung aktif dalam bekerja. Kemauan bekerja yang tinggi, didorong oleh berbagai faktor lainnya, seperti penghargaan terhadap kinerja karyawan, rendahnya tingkat stres dalam bekerja, beban kerja yang sesuai dengan kemampuan dan proporsi karyawan, dan faktor lainnya. Karyawan yang merasa dihargai, dan berada di lingkungan kerja yang nyaman, cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik daripada karyawan yang merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya.

Artikel ini akan menjelaskan tentang peran komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan berdasarkan studi kasus tragedi kecelakaan pesawat Ethiopian Airlines

2019 yang menggunakan pesawat Boeing berjenis 737 Max-8 yang menewaskan 346 jiwa dalam dua kecelakaan fatal, membuat sektor penerbangan harus mengambil langkah nyata untuk mencegah kejadian serupa terjadi di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan. Menurut Mardalis dalam (Mirzakon, Abdi & Purwoko, 2005), studi kepustakaan merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dan data menggunakan media yang ada di perpustakaan seperti buku, dokumen, jurnal, dll. Selain itu, Sugiyono dalam (Mirzakon, Abdi & Purwoko, 2005), juga mengungkapkan bahwa studi kepustakaan ialah kajian dari berbagai sumber yang relevan dengan fenomena yang terjadi di lokasi yang diteliti. Dari pengertian menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa studi kepustakaan adalah kumpulan dari hasil penelitian terdahulu berupa buku, artikel, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan topik pembahasan yang kemudian dibandingkan secara teoretis. Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat deskriptif, yang memberikan pemahaman lebih terperinci dikarenakan bersumber dari berbagai literatur yang relevan dengan topik pembahasan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Insiden Ethiopian Airlines Penerbangan 302 menyoroti sejumlah masalah terkait komunikasi karyawan Boeing, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan. Salah satu faktor utama yang diidentifikasi adalah komunikasi yang tidak efisien antara pilot dan sistem pesawat. Jika perwira pertama melihat ada masalah dengan sensor sudut serang (AOA), komunikasi yang jelas dan cepat dengan kapten dan ATC (Air Traffic Control) sangat penting untuk menyelesaikan keadaan darurat tersebut. Namun, uji coba tampaknya tidak mampu mengkomunikasikan topik-topik ini dengan efektif, sehingga menyebabkan kebingungan dan kesulitan dalam pengambilan keputusan (Fauzi, 2024). Selain itu, lingkungan kerja di kokpit pesawat bias sangat menegangkan, terutama dalam situasi darurat. Penekanan dalam memastikan keselamatan penumpang dan menyelesaikan masalah teknis dapat memengaruhi pemikiran jernih dan keterampilan komunikasi yang baik dari seorang pilot. Dalam hal ini, kapten dan perwira pertama tampaknya mengalami kesulitan mengatasi stress dan tekanan yang mereka alami, sehingga menghasilkan keputusan yang kurang optimal. Kinerja karyawan Boeing, termasuk pilot dan teknisi, sangat dipengaruhi oleh pelatihan yang mereka terima. Meskipun kapten memiliki pengalaman terbang yang luas, masalah pada sistem pesawat menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan tidak cukup untuk menghadapi situasi darurat yang kompleks. Oleh karena itu, penting bagi maskapai penerbangan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung di mana pilot merasa nyaman berbagi informasi dan meminta bantuan ketika diperlukan. Pelatihan yang tepat bagi pilot dan teknisi juga penting, tidak hanya mencakup aspek teknis pengoperasian pesawat, tetapi juga keterampilan komunikasi dan manajemen stress (Priardanto & Sudiro, 2024).

Pembahasan

Komunikasi dengan Kapten dan Perwira Ethiopian Airlines Penerbangan 302

Komunikasi yang efektif adalah salah satu aspek terpenting dalam operasional maskapai penerbangan. Terdapat bukti bahwa terdapat komunikasi yang buruk antara kapten dan perwira pertama sehubungan dengan Ethiopian Airlines Penerbangan 302. Saat terjadi masalah teknis, kedua pilot terlihat tidak bisa mengkomunikasikan informasi dengan jelas satu sama lain. Hal ini menyebabkan kebingungan dan kesalahan dalam pengambilan

keputusan, dan pada akhirnya menyebabkan kecelakaan. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman yang serius, terutama dalam keadaan darurat yang mendesak. Dalam industri penerbangan, penting bagi pilot untuk menggunakan prosedur komunikasi standar. Misalnya, gunakan terminologi yang jelas dan ringkas serta pastikan semua anggota kru memahami situasi yang ada. Pelatihan komunikasi yang lebih baik, termasuk simulasi situasi darurat, dapat membantu meningkatkan kemampuan pilot untuk berkomunikasi secara efektif di bawah tekanan. Selain itu, penting untuk menciptakan budaya komunikasi terbuka di dalam kokpit. Anggota kru harus merasa nyaman berbagi informasi dan mencari bantuan tanpa takut akan dampaknya. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan yang menekankan pentingnya kolaborasi dan dukungan tim. Komunikasi yang lebih baik meminimalkan risiko kesalahan dan meningkatkan keselamatan penerbangan.

Lingkungan Kerja di dalam Kokpit

Lingkungan kerja di kokpit mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pilot. Dalam tragedi kecelakaan Ethiopian Airlines, tekanan yang tinggi dan stres mungkin mempengaruhi kemampuan pilot untuk berkonsentrasi dan berfungsi secara efektif. Lingkungan kerja yang mendukung dan positif sangat penting agar pilot dapat bekerja dengan baik, terutama dalam situasi darurat. Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung memerlukan beberapa faktor, termasuk manajemen stres dan pengembangan keterampilan interpersonal. Pelatihan yang mencakup teknis manajemen stres membantu pilot tetap tenang dan fokus dalam situasi kritis. Selain itu, penting untuk membangun hubungan baik antara anggota kru sehingga mereka dapat saling mendukung dan bekerja sama dengan lebih efektif. Budaya kerja yang positif juga dapat meningkatkan semangat dan motivasi pilot. Ketika anggota kru merasa dihargai dan didukung, mereka cenderung memberikan segala sesuatu untuk pekerjaannya. Oleh karena itu, maskapai penerbangan perlu berinvestasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap keselamatan dan efisiensi penerbangan.

Kinerja Karyawan pada Ethiopian Airlines

Kinerja karyawan khususnya pilot sangat dipengaruhi oleh pelatihan serta pengalaman yang diterimanya. Meskipun kapten dalam insiden Ethiopian Airlines memiliki pengalaman terbang yang luas, insiden tersebut menunjukkan bahwa pelatihan yang diterimanya tidak cukup untuk menangani keadaan darurat yang kompleks. Kinerja pilot dalam situasi kritis sangat bergantung pada pelatihan yang tepat dan realistis. Pelatihan yang efektif harus mencakup skenario darurat yang realistis sehingga pilot belajar bagaimana cara menangani masalah yang mungkin terjadi selama penerbangan. Selain itu, pelatihan harus mencakup pemahaman mendalam tentang teknologi yang digunakan pada pesawat sehingga pilot dapat berhasil menangani masalah teknis. Prosedur yang jelas untuk menangani masalah teknis harus dimasukkan dalam pelatihan sehingga pilot lebih siap menghadapi tantangan yang ditimbulkan oleh teknologi pesawat canggih. Evaluasi kinerja rutin juga penting untuk memastikan kesiapan pilot dalam merespon keadaan darurat. Sengan melakukan evaluasi kinerja secara rutin, maskapai penerbangan dapat mengidentifikasi area di mana pilot memerlukan pelatihan atau dukungan tambahan. Hal ini meningkatkan kesiapan pilot dan mengurangi risiko insiden di masa depan (Vivianna et al., 2022).

KESIMPULAN

Dua kasus kecelakaan pesawat Ethiopian Airlines pada 2019 yang mengakibatkan hilangnya 346 jiwa pada pesawat Boeing 737 Max-8 mengharuskan industri penerbangan bertindak secara nyata untuk melakukan tindakan preventif. Hal ini bukan masalah teknis,

namun juga menyangkut masalah akuntabilitas, etika, dan tanggung jawab sosial. Kejadian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan keselamatan penerbangan, perlu lebih banyak perhatian diberikan pada komunikasi, lingkungan kerja, dan pelatihan karyawan di industri penerbangan untuk mencegah kejadian serupa terjadi di masa depan. Berdasarkan studi kasus ini, terdapat sejumlah solusi yang dapat dilakukan, yakni;

1. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Keselamatan merupakan hal yang paling penting dalam pengujian pesawat yang dirancang dan disertifikasi. Oleh karena itu, dalam proses pengembangan pesawat baru, produsen pesawat harus transparan dalam setiap aspek proses pengembangan. Pihak ketiga sering kali diperlukan dan bermanfaat ketika penilaian berfokus pada keselamatan pesawat. Hal ini juga membuka saluran di mana semua pertanyaan dan masalah yang menjadi tanggung jawab produsen pesawat dapat ditangani. Jika terdapat kelemahan, produsen harus berada dalam posisi untuk mengurangi kelemahan tersebut setiap saat.
2. Reformasi proses sertifikasi oleh FAA. Federal Aviation Administration (FAA) perlu lebih ketat lagi dalam proses sertifikasi untuk memastikan bahwa setiap aspek keselamatan telah dipertimbangkan dengan baik. FAA dapat meningkatkan peraturan dan proses untuk melindungi keselamatan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan agar tidak dikompromikan demi keuntungan. Pemantauan yang lebih baik akan membatasi risiko klaim palsu yang dibuat oleh produsen. Hal ini akan membantu dalam memastikan bahwa pesawat tidak hanya memenuhi standar minimum tetapi juga dipersiapkan untuk menghadapi segala kemungkinan yang mungkin terjadi.
3. Peningkatan program pelatihan karyawan. Tenaga kerja yang terlatih adalah faktor utama dalam keselamatan. Pelatihan menyeluruh tentang keselamatan dan etika akan membantu karyawan menghargai perlunya melaporkan masalah setiap kali muncul. Pelatihan ini terdiri dari rincian teknis, etika, dan tanggung jawab sosial. Selain itu, dengan menciptakan suasana di mana karyawan didorong untuk melaporkan masalah organisasi dapat mencegah potensi risiko sejak awal. Hal ini sangat penting bagi organisasi untuk menyediakan sarana komunikasi yang aman dan efektif bagi karyawan untuk dapat menyampaikan kekhawatiran tanpa rasa takut akan pembalasan.
4. Kolaborasi internasional dalam standar keselamatan. Keselamatan dalam penerbangan adalah masalah yang sangat sensitif dan tidak dapat ditangani oleh satu negara saja. Kerja sama yang lebih baik di antara regulator penerbangan nasional akan memastikan bahwa tingkat keselamatan yang tinggi dicapai dan dipertahankan di mana-mana. Hal ini memastikan bahwa tidak ada yang mengelak dari tanggung jawab mereka dan setiap pesawat yang beroperasi di mana pun sesuai dengan standar keselamatan yang ketat terlepas dari negara asalnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyoseputro, W., Juliawati, L. T., & Rokhaminawanti, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Intercontinental Midplaza Jakarta. *Sebatik*, 25(2), 537–544. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1468>
- Di, K., & Kabupaten, R. (2021). *Locus Majalah Ilmiah FISIP Volume 13 No.1- Pebruari 2021* | 52. 13(1), 52–72.
- Fauzi, A. (2024). Analisis Sistem Kelistrikan Cadangan Pada Pesawat Udara Jenis Boeing 737 Next Generation. *TEKTONIK: Jurnal Ilmu Teknik*, 1(2), 115–123. <https://jurnalistiqomah.org/index.php/tektionik/article/view/287>
- Fauzi, A., Fikri, A. W. N., Nitami, A. D., Firmansyah, A., Lestari, F. A., Widyananta, R. Y., Rahmah,

- T. S. N., & Pradana, T. W. (2022). Peran Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi Di Pt. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review Msdm). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 588–598. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/1091>
- Jester, N., & Dolan, E. (2024). Arms, aviation, and apologies: mapping the Boeing social media response to the 2019 Ethiopian Airlines crash. *Critical Studies on Security*, 12(1), 2–17. <https://doi.org/10.1080/21624887.2023.2267328>
- Mathew, E. M. T., & Ismail, Z. M. (2019). Role of AOA Sensor and MCAS Activation in Boeing Max 8 Flights – A Case Study of Lion Air JT610 and Ethiopian Airlines ET302. *Iarjset*, 6(5), 176–180. <https://doi.org/10.17148/iarjset.2019.6525>
- Mirzakon, Abdi & Purwoko, B. (2005). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Dan Praktik Konseling Expressive Writing. *Universitas Negeri Surabaya*, 10.
- Mutahir, A., Muhlis, M., Irhas, I., Junior, A., Irfansyah, A., Putra, A. A., & Ayu, I. W. (2023). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Riset Kajian Teknologi Dan Lingkungan*, 6(1), 060–066. <https://doi.org/10.58406/jrktl.v6i1.1250>
- Nurdin, A., & Samudi. (2024). Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Beban Kerja Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru Pai Di Sma Banten. *Al Marhalah*, 8(1), 79–94.
- Permadi, A. D., & Wiranti, S. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Majalaya. *Jurnal Dimamu*, 1(2), 208–214. <https://doi.org/10.32627/dimamu.v1i2.479>
- Prasetyana, R., & Sandiasa, G. (2021). Peran Komunikasi Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Di Bagian Perencanaan Dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng. *Locus*, 13(1), 88–106. <https://doi.org/10.37637/locus.v13i1.710>
- Priaardanto, C., & Sudiro, A. (2024). Tanggungjawab Boeing Company Terhadap Kecelakaan Pesawat Udara Sriwijaya Air SJ182 Terkait Dugaan Cacat Produk. *Jurnal Usm Law Review*, 7(1), 269. <https://doi.org/10.26623/julr.v7i1.8463>
- Sarianti, R. R. D. R. R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Komunikasi Intern Terhadap Semangat Kerja Pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang EcoGen. *EcoGen*, 2(3), 503–512.
- Sateguh, M., Rismansyah, R., & Novalia, N. (2023). Pengaruh Komukasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. *Jurnal GeoEkonomi*, 14(1), 115–127. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v14i1.264>
- Syahiratunnisa, A., Hidayat, M., & Fatmasari, F. (2021). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Komunikasi, Kompetensi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja ASN di Lingkungan Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare. *Nobel Management Review*, 2(3), 346–360. <https://doi.org/10.37476/nmar.v2i3.1972>
- Vivianna, C., Wijaya, E., Chandra, T., Hocky, A., & Fadjrih Asyik, N. (2022). *Capital Market Reaction of Boeing Aircraft Crash: Study on Transportation Sector*. 207(2), 2828–2975. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/lucrum/index>