

PENGARUH SUARA (*SOUND*) PADA TEMPAT KERJA (*WORKPLACE*)

Erna Winansih*

ABSTRAK

Banyak faktor menentukan produktivitas dan kepuasan kita dalam bekerja tapi dalam dekade ini ahli psikologi telah menyadari bahwa lingkungan fisik merupakan mediator yang penting dalam penentuan produktivitas dan kepuasan pegawai atau pekerjanya.

Kebisingan berpengaruh banyak pada perilaku bekerja. Dalam setting industri dapat mengakibatkan kehilangan pendengaran yang serius. Kebisingan yang amat sangat khususnya berbahaya jika pekerja tidak menyadari terjadinya kurang pendengaran yang lambat laun mengakibatkan ketulian dan hampir tidak dipersepsi. Selain melihat akibat-akibat dari kebisingan ini berpengaruh pada penurunan performansi, tergantung pada jenis pekerjaan atau tugas yang dikerjakan, personil itu sendiri (manusianya), dan tipe kebisingan. Kebisingan mengancam atau berpengaruh buruk terhadap performansi saat kombinasi pegawai tertentu, jenis tugas (pekerjaan) tertentu dan tipe kebisingan yang juga terjadi, tapi tidak dalam lingkungan lainnya. Pada jenis pekerjaan tertentu kebisingan justru cukup meningkatkan atau memberikan semangat (*arouse*) performansi seseorang.

Kebisingan di kantor mungkin akan mempengaruhi perilaku interpersonal yang penting, mungkin dengan berkurangnya tolong menolong. Terdapat juga dugaan bahwa jika seseorang terpapar dengan kebisingan atau suara yang keras dalam jangka waktu yang lama akan berpengaruh pada fisiologis selain kehilangan pendengaran (tuli).

Kata kunci : Suara, bising, performansi, tempat kerja

Bekerja mampu menyajikan pengalaman hidup yang paling menyenangkan atau sebaliknya (**Gifford, 1987 : 302**). Menurut Sigmund Freud, bekerja merupakan salah satu hal utama (dalam hidup) yang mesti dipenuhi, hal utama lainnya adalah cinta. Hal ini dapat dipahami dengan melihat kenyataan bahwa orang dewasa pada umumnya banyak menghabiskan waktu hidupnya pada tempat kerjanya, baik di kantor, pabrik dan tempat-tempat kerja lainnya.

Banyak faktor yang turut menentukan

produktivitas dan kepuasan kita dalam bekerja tapi dalam dekade ini ahli psikologi telah menyadari bahwa lingkungan fisik merupakan mediator yang penting dalam penentuan produktivitas dan kepuasan pegawai atau pekerjanya. Tulisan ini mencoba mengulas tentang bagaimanakah hubungan antara lingkungan fisik dan perilaku bekerja.

Lingkungan fisik pada tempat kerja merupakan hal yang penting bagi performansi dan kepuasan pegawainya. Lebih dari 40 tahun siklus hidup dari suatu kantor, mungkin hanya 2

*Erna Winansih, Ir., MT. adalah dosen Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang

16..Erna Winansih, *Pengaruh Suara (Sound) Pada tempat Kerja (Work Place)*

sampai 3 persen dari semua dana dihabiskan untuk pembiayaan awal untuk lingkungan fisik, selebihnya sekitar 90 persen dialokasikan untuk gaji dan keuntungan (**Wineman, 1985**, dalam **Gifford, 1987**). Jika 2 sampai 3 persen ini benar-benar tepat disalurkan, banyak yang dapat dihemat untuk personilnya. Desain tempat kerja yang baik dimulai dengan pengetahuan tentang perilaku di tempat kerja. Apa yang perlu diketahui tentang hubungan antara lingkungan fisik dan perilaku bekerja?

Steele (1973) dan **Parsons (1976)** dalam **Gifford (1987)** mengemukakan bahwa kebanyakan perilaku bekerja terdiri atas empat kategori utama, yaitu:

1. Performansi (produktivitas actual, aktivitas, dan perhatian (*attendance*)),
2. *Feelings* (evaluasi, sikap, emosi, dan persepsi),
3. *Stress* (perubahan fisiologis dan kesehatan),
4. Perilaku sosial (ruang, interaksi, privasi dan status).

Apa yang mempengaruhi empat kategori aktivitas kerja ini? Terdapat lima aspek setting fisik yang dapat mempengaruhi pekerja/pegawai, yaitu:

1. Suara atau *sound* (kebisingan (*noise*), musik),
2. Suhu (panas, dingin),
3. Udara (polusi, kesegaran udara),
4. Cahaya (sinar matahari, *incandescent*, *fluorescent*, bukaan jendela, view),
5. Ruang atau *space* (jumlah ruang, susunan perabot kerja).

Tulisan ini mencoba mengulas tentang **aspek suara (*sound*)** dalam **setting tempat kerja**. Dalam area kerja, suara mungkin berasal

dari suara palu, mesin ketik, musik latar (belakang), rekan yang bercakap-cakap, dan masih banyak lagi sumber bunyi lainnya. Sebagian suara atau bunyi ini, mungkin diharapkan, alami atau bahkan memang diinginkan, karena keheningan tidaklah selalu menyenangkan, tapi sebagian lagi mungkin memang tidak diharapkan atau bahkan menjengkelkan. Bunyi atau suara yang **tidak diinginkan** disebut kebisingan (***noise***) sedangkan bunyi atau **suara yang diinginkan**, yang enak didengar (bunyi bagus) disebut ***euphony***. Suara atau bunyi yang didengar dapat saja dikatakan *noise* ataupun *euphony*, tergantung individu yang mendengarnya dan situasinya. Bisikan seseorang dalam jarak 2 meter (30 dB) mungkin merupakan suara *euphony*, tapi roket yang mulai meluncur pada jarak 300 meter (200dB) mungkin merupakan *noise*. Tapi boleh jadi bagi pekerja yang telah sekian lama berusaha keras untuk meluncurkan roket tersebut, mungkin 200 dB tersebut merupakan suara yang *euphonious*.

PERFORMANSI

Penelitian tentang kebisingan ini awalnya berfokus pada kerusakan pendengaran akibat bebunyian industrial yang sangat keras. Bahkan sekarang banyak pekerja yang dalam pekerjaannya harus berhadapan dengan tingkat suara yang dapat menyebabkan kerusakan pendengaran baik yang temporer ataupun yang permanen. Biasanya seseorang tidak langsung menjadi tuli seketika itu juga, meskipun tingkat suara yang terendah yang dapat dideteksi pada frekuensi tertentu mulai meningkat.

Temporary Threshold Shift (TTS), didefinisikan sebagai pergantian ambang batas

yang berbalik menuju arahnya kembali dalam jangka waktu 16 jam (kurang lebih sekitar lamanya waktu antara meninggalkan sumber bising pada saat bekerja dan dan kembali lagi untuk bekerja keesokan harinya). Jika pergantian ambang batas ini memungkinkan berulang-ulang keesokan harinya, hal ini mungkin menjadi 'pergantian ambang batas yang permanen (**permanent threshold shift(PTS)**). Proses semacam ini agaknya tidak dengan mudah diketahui dan korbannya secara bertahap kehilangan kemampuan pendengaran yang berarti. TTS dapat terjadi setelah 10 menit dari suara dengan tingkat 100 dB (**Dunn, 1979**, dalam **Gifford, 1987**), tingkat suara ini mungkin dapat terjadi pada pabrik yang sangat bising, konser-konser dan bar-bar kelab malam. TTS juga mungkin terjadi setelah 90 menit dari tingkat suara 90 dB, ini merupakan tingkat suara yang mungkin dapat terjadi di banyak pabrik, yang mungkin merupakan suara yang bersumber dari peralatan pembuangan di dapur yang lebih bising dan juga mesin-mesin elektrik dengan jarak 1 meter (**Reif & Vermeulen, 1979**).

Tingkat suara di kantor jarang mencapai tingkat yang membahayakan pendengaran, tapi ini bukan berarti suara tidaklah menjadi hal penting pada kantor-kantor. Tingkat suara pada kantor berkisar antara 45 sampai 65 dB, tapi factor lain seperti sumber bunyi, makna bunyi (*meaning*), kemampuan untuk mengontrol, dan kemampuan prediksi bunyi atau suara menjadi lebih penting daripada tingkat suara. Saat sumber suara menjadi lebih relevan pada seorang pekerja/pegawai dan maknanya meningkat, dan saat kemampuan mengontrol dan memprediksikannya menurun, suara atau bunyi tersebut sepertinya lebih dipersepsikan

sebagai kebisingan (*noise*) dan berpengaruh negatif pada perilaku bekerja.

Menurut **Broadbent (1979)**, apakah kebisingan (*noise*) berpengaruh pada produktivitas actual (dalam bekerja) pada tingkat suara yang nyata dalam kantor-kantor, belumlah begitu jelas. Banyak peneliti dan pegawai kantor meyakini bahwa kebisingan mengganggu performansi, tapi buktinya sendiri merupakan hal yang kontradiksi. Faktanya, kebisingan secara berkala telah ditunjukkan untuk meningkatkan performansi (**Miller, 1974 dalam Gifford 1987**). Sebuah contoh yang bagus tentang hubungan kompleks antara kebisingan dan produktivitas disajikan oleh **Weinstein (1974)**. Penelitian ini melibatkan subyek yang diteliti untuk melakukan *proofread* (baca dan koreksi) dalam ruang yang hening dan yang bising (70 dB). Subyek-subyek yang diteliti menunjukkan bahwa mereka dapat mendeteksi banyaknya kesalahan ejaan dan mereka dapat pula mencari kembali bagian yang telah dibaca-koreksi tersebut dalam kondisi bising, sebaik saat mereka melakukannya saat hening (tidak bising). Simpulan pertama; performansi tidak dipengaruhi oleh kebisingan. Tapi Weinstein juga mendapatkan bahwa subyek-subyek yang diteliti tidak dapat mendeteksi kesalahan gramatikal pada saat bising sebanyak pada saat hening. Simpulan kedua; performansi dipengaruhi oleh kebisingan. Saat ruangan menjadi bising, subyek-subyek mulai bekerja dengan lamban dan mereka kurang teratur. Sekali lagi performansi dipengaruhi oleh kebisingan. Tapi dalam ruangan yang bising, subyek-subyek bekerja **lebih** teliti/akurat. Simpulan ketiga: performansi dipengaruhi oleh kebisingan namun dalam cara yang tidak diharapkan sebelumnya.

Studi Weinstein ini mengungkapkan kecenderungan yang umum terjadi dalam penelitian tentang kebisingan dan mengarahkan pada simpulan yang tentative. **Donald Broadbent (1979)** telah meninjau sejumlah studi dan menyatakan bahwa hal ini perlu dilihat sebagai berikut:

1. Tipe pekerjaan, efek kebisingan pada performansi kerja berbeda pada tipe pekerjaan (tugas yang dikerjakan) yang sederhana dan kompleks,
2. Tipe individu dari pekerja atau pegawai; seseorang yang mempunyai kemungkinan untuk mengontrol sumber bunyi akan sedikit terpengaruh daripada yang tidak.
3. Karakteristik suara itu sendiri; bunyi atau suara itu sendiri dapat keras atau lembut, tinggi atau rendah, menerus atau tidak dan seterusnya.

Mungkin yang lebih aman adalah menyatakan bahwa performansi merupakan **variable** dalam kondisi bising.

Lalu bagaimana halnya dengan musik? Musik dapat meningkatkan atau menurunkan produktivitas, karena efek musik tidak mudah dijabarkan. Hal ini tergantung dari jenis musiknya, tipe pekerjaan, dan karakteristik dari individu pekerja itu sendiri. Studi yang dilakukan oleh **Fox (1983)** dalam **Gifford (1987)** mendukung gagasan bahwa musik meningkatkan produktivitas. Tapi ada tiga masalah dalam studi ini, yaitu:

- a. Studi ini telah dilakukan beberapa dekade lalu, sehingga metode kurang meyakinkan.
- b. Musik di tempat kerja adalah *novelty*, dalam konteks histories jarang diistimewakan.
- c. Kebanyakan peneliti memeriksa efek musik ini secara sederhana.

PERASAAN (FEELINGS)

Perasaan dari pegawai tentang kebisingan dan musik lebih jelas daripada efek performansi. Kebisingan (*noise*) didefinisikan sebagai bunyi atau suara yang tidak diinginkan. Penelitian yang dilakukan oleh **Sundstrom dkk (1985)** menunjukkan bahwa kepuasan bekerja menurun pada saat percakapan orang-orang dan dering telepon meningkat. Singkatnya, pegawai-pegawai ini meyakini bahwa kebisingan merupakan masalah yang serius. Pernyataan ini didukung oleh penelitian **N.D. Weinstein (1977)**, bahwa subyek-subyek yang diteliti meyakini atau mempercayai bahwa kebisingan mengurangi performansi mereka bahkan walaupun sebenarnya tidak.

Sikap pegawai terhadap musik lebih jelas lagi. Kebanyakan mereka menyukai dan meyakini bahwa musik tersebut meningkatkan produktivitas. Tapi 5 sampai 10 persen pegawai tidak menyukai musik saat bekerja. Mengenalkan musik pada tempat kerja perlu berhati-hati, karena dapat meningkatkan atau menurunkan produktivitas. Tapi karena 90 persen lebih pegawai menyukai musik maka jika (perangkat) musiknya diganti atau dipindah akan menyebabkan perasaan (*feeling*) yang tidak menyenangkan.

STRES

Perubahan fisik seturut dengan suara pada tempat kerja terbatas adanya, yang paling sering adalah kehilangan pendengaran. Meskipun begitu beberapa studi mengajukan gagasan bahwa suara mungkin dapat berakibat pada kesehatan. Kemungkinan besar dari terpaparnya dengan beberapa jenis suara

meningkatkan resiko penyakit jantung. Seperti yang dinyatakan oleh **Welsh (1979)** yang telah meninjau 40 studi tentang pekerja yang terpapar pada suara-suara bising yang tak dapat **diprediksikan**, paling tidak sedikitnya selama 3 tahun dan bagi mereka yang pekerjaannya melibatkan konsentrasi mental menunjukkan sedikitnya 60 persen lebih tinggi resikonya terkena penyakit jantung daripada pekerja lain. Hal ini konsisten dengan gagasan bahwa pekerja atau pegawai yang harus mengumpulkan usaha **coping** ekstra terhadap konsekuensi terpapar dalam waktu yang lama dengan suara bising yang keras.

Faktor penting dalam **adaptasi** adalah prediktabilitas (dapat diprediksikannya) atau keteraturan dari stimulus. Cukup mudah untuk beradaptasi terhadap aktifitas konstan dengan latarbelakang atau bau yang menyebar langsung di udara. Tapi, lebih sulit beradaptasi pada suara bising yang tak teratur dari palu atau terhadap bau yang berhembus lewat angin secara sporadis tiba-tiba. Kebisingan dan bau yang tiba –tiba datang pada interval yang teratur dan dapat diperkirakan/prediksi lebih mudah diadaptasi daripada stimuli yang tidak dapat diprediksikan tapi lebih sulit diadaptasi daripada stimuli yang konstan. Sekali kita beradaptasi pada stimulus dan stimulus berhenti (sehingga ada interval di antara hadirnya kebisingan), adaptasi kita terhadap stimulus juga buyar/berhenti. Ketika stimulus terjadi lagi, kita harus beradaptasi lagi. Lebih jauh, stimuli yang tidak dapat diprediksi membutuhkan bahwa perhatian lebih dialokasikan untuk mengevaluasi apakah stimuli tersebut merupakan tanda-tanda yang membahayakan atau tidak. Jadi, **prediktabilitas** merupakan variabel penting dalam proses adaptasi.

Dalam pabrik, efek kebisingan ini lebih ringan daripada di atas namun juga tidak menyenangkan karena dalam suasana yang bising, agar suara terdengar saat berbicara mengharuskan pekerja berteriak, maka yang sering terjadi adalah *laryngitis* dan sakit tenggorokan.

PERILAKU SOSIAL

Pengaruh sosial dari kebisingan adalah menurunkan privasi pegawai. Tempat kerja yang ideal seharusnya cukup tenang agar memungkinkan konsentrasi dan komunikasi tanpa banyak mendapatkan kesulitan, tapi kantor bertipe terbuka (*open-plan*) seharusnya suara yang terdengar sedang-sedang saja agar dapat melangsungkan percakapan yang bersifat pribadi (**Lewis & O'Sullivan, 1974**). Pada kenyataannya kantor-kantor bertipe terbuka sering kurang memperhatikan privasi yang bersifat akustikal, dengan hampir 90 persen pekerja merasa tidak senang karena kurangnya kesempatan untuk bercakap-cakap secara pribadi dan rahasia (**Goodrich, 1982; Hedge, 1982**).

Bahkan dalam sekelompok pekerja/pegawai kantor yang umumnya puas dengan aspek-aspek fisik dari kantor tersebut, kebisingan mekanikal (seperti telepon, alat pemanas dan penghawaan) dan kebisingan yang timbul dari manusia (percakapan yang terlalu keras) dihubungkan dengan kenyataan meningkatnya tekanan darah, depresi, cepat marah dan kelelahan (**McDowell & Carlson, 1984**). Privasi dalam kantor sangat dipengaruhi oleh susunan spasial. Umumnya dinding dan partisi menyajikan kepekaan privasi yang lebih besar (**Sundstrom, Burt, & Kamp, 1980**,

Sundstrom, Herbert, & Brown, 1982; Sundstrom, Town, Brown, Forman, & McGee, 1982). Mathews dan Canon (1975) melaporkan juga bahwa kebisingan menyebabkan mereka berkurang dalam tolong menolong.

SIMPULAN

Kebisingan berpengaruh banyak pada perilaku bekerja. Dalam setting industri dapat mengakibatkan kehilangan pendengaran yang serius. Kebisingan yang amat sangat khususnya berbahaya jika pekerja tidak menyadari terjadinya kurang pendengaran yang lambat laun mengakibatkan ketulian dan hampir tidak dipersepsi.

Selain melihat akibat-akibat dari kebisingan ini berpengaruh pada performansi, penelitian dalam setting natural menunjukkan betapa rumitnya isu tentang suara ini dan penurunan performansi tergantung pada jenis pekerjaan atau tugas yang dikerjakan, personil itu sendiri (manusianya), dan tipe kebisingan. Kebisingan mengancam atau berpengaruh buruk terhadap performansi saat kombinasi pegawai tertentu, jenis tugas (pekerjaan) tertentu dan tipe kebisingan yang juga terjadi, tapi tidak dalam lingkungan lainnya. Pada jenis pekerjaan tertentu kebisingan justru cukup meningkatkan atau memberikan semangat (*arouse*) performansi seseorang.

Musik mungkin dapat meningkatkan performansi tapi penelitiannya perlu dikembangkan. Secara alami pekerja tidak menyukai kebisingan tapi kebanyakan menyukai musik saat bekerja. Umumnya pekerja menganggap bahwa musik membantu performansinya.

Kebisingan merupakan masalah yang serius pada kantor dengan system terbuka (*open-plan*). Para pekerja mendapat masalah perih bunyi saat suara tersebut datang dan pergi; suara yang terdengar di area bekerjanya umumnya menjengkelkan dan saat mereka bercakap secara pribadi tidak tercapai karena partisi yang tidak memadai, maka mereka akan mengkompromikan privasinya.

Kebisingan di kantor mungkin akan mempengaruhi perilaku interpersonal yang penting, mungkin dengan berkurangnya tolong menolong. Terdapat juga dugaan bahwa jika seseorang terpapar dengan kebisingan atau suara yang keras dalam jangka waktu yang lama akan berpengaruh pada fisiologis selain kehilangan pendengaran (tuli).

DAFTAR RUJUKAN

- Gifford, Robert. 1987. *Environmental Psychology*. Allyn and Bacon, Inc. Newton, Massachusetts

16..Erna Winansih, *Pengaruh Suara (Sound) Pada tempat Kerja (Work Place)*