

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecelakaan lalu lintas merupakan salah satu permasalahan yang masih menjadi perhatian di Indonesia karena berdampak pada keselamatan masyarakat, kerugian material, serta tingginya angka korban jiwa. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang tidak diimbangi dengan kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas menjadi salah satu penyebab meningkatnya risiko kecelakaan. Oleh karena itu, diperlukan upaya penanganan yang cepat dan tepat guna meminimalkan dampak yang ditimbulkan akibat kecelakaan lalu lintas.

Berdasarkan Statistik Transportasi Provinsi Jawa Barat 2024 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat, jumlah kecelakaan lalu lintas di Jawa Barat selama periode 2020-2024 mengalami fluktuasi, dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 3,89% per tahun. Pada tahun 2024 tercatat sebanyak 8.872 kasus kecelakaan, dengan 3.261 korban meninggal dunia, 960 korban luka berat, dan 9.963 korban luka ringan. Data tersebut menunjukkan bahwa kecelakaan lalu lintas masih menjadi permasalahan serius yang membutuhkan penanganan secara cepat dan efektif.

Kondisi tersebut juga terjadi di Kota Depok. Berdasarkan data Satlantas Polres Metro Depok, selama periode Januari-April 2026 telah terjadi 107 kasus kecelakaan lalu lintas. Dari jumlah tersebut terdapat 9 korban meninggal dunia, 43 korban luka berat, dan 116 korban ringan. Kecelakaan didominasi oleh pengguna sepeda motor, dengan beberapa titik rawan kecelakaan berada di Jalan Raya Sawangan, Jalan Raya Bogor, Jalan Raya Ciputat-Parung, dan Jalan Raya Pitara. Satlantas Polres Metro Depok juga menyebutkan bahwa penyebab utama kecelakaan adalah human error dan rendahnya kepatuhan pengendara terhadap peraturan lalu lintas.

Tingginya angka korban kecelakaan tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat keparahan kejadian, tetapi juga oleh faktor keterlambatan dan ketidaktepatan dalam pemberian pertolongan pertama. Penanganan awal yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur sangat menentukan kondisi sebelum mendapatkan perawatan medis lanjutan. Oleh sebab itu, keberadaan tenaga relawan yang mampu memberikan pertolongan pertama secara efektif menjadi sangat penting di dalam sistem penanggulangan kecelakaan.

Efektivitas kinerja relawan dalam memberikan pertolongan pertama dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya pengalaman kerja dan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pengalaman kerja membantu relawan memahami situasi darurat, meningkatkan keterampilan teknis, serta memperkuat kepercayaan diri dalam mengambil tindakan. Sementara itu, SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang memastikan setiap tindakan dilakukan secara sistematis, aman, dan sesuai standar.

Efektivitas kinerja relawan menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan kemanusiaan. Efektivitas kinerja mencerminkan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan secara tepat waktu dan optimal (Robbins & Judge, 2022). Dalam konteks relawan, efektivitas kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh motivasi, tetapi juga oleh faktor pengalaman kerja dan kejelasan prosedur kerja.

Pengalaman kerja merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kompetensi individu dalam melaksanakan tugas. Pengalaman memiliki arti yang luas, dalam penelitian ini pengalaman kerja relawan didapatkan dari pelatihan/pendidikan, frekuensi siaga posko, frekuensi banyaknya mendapatkan kasus, serta lama pengabdian. Dari pengalaman ini membantu relawan untuk memahami risiko yang akan dihadapi saat di lokasi kejadian sehingga keselamatan penolong dan korban dapat terjaga.

Semakin tinggi pengalaman kerja seseorang, maka semakin baik pemahaman terhadap situasi kerja, kemampuan pengambilan keputusan, serta keterampilan

teknis yang dimiliki (Noe et al., 2021). Sebaliknya, jika seorang relawan mengalami keterbatasan pengalaman kerja dapat menyebabkan relawan merasa ragu dalam bertindak, lama dalam merespons keadaan darurat, serta kurang percaya diri dalam mengambil keputusan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan penurunan efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Depok.

Selain pengalaman kerja, kejelasan SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh upaya manajemen yang diterapkan melalui strategi yang telah dirumuskan (Asif et al., 2023). SOP merupakan pedoman kerja yang berisi langkah-langkah atau prosedur yang harus dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang konsisten, efektif, dan efisien. SOP yang jelas akan membantu individu memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat mengurangi kesalahan kerja serta meningkatkan kualitas hasil kerja (ISO 2021).



Gambar 1. 1 Pertolongan Pertama dan Proses Evakuasi

Sumber: Dokumentasi Gawat Darurat PMI Kota Depok

Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok sebagai salah satu unit relawan Palang Merah Indonesia (PMI) yang memiliki tingkat pengalaman kerja yang berbeda-beda serta tingkat pemahaman terhadap SOP yang tidak merata. Kondisi tersebut dalam melaksanakan tugas kemanusiaan di lapangan. Relawan yang memiliki pengalaman lebih banyak cenderung lebih siap dalam menghadapi situasi darurat dibandingkan relawan yang masih baru. Di sisi lain, SOP yang kurang dipahami dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas sehingga

berpotensi menurunkan efektivitas kinerja relawan. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti melakukan pra-survei terhadap relawan Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok untuk memperoleh gambaran awal mengenai pengalaman kerja, pemahaman terhadap SOP, dan efektivitas kinerja relawan. Ringkasan hasil pra-survei tersebut disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survei Responden KSR PMI Kota Depok

No	Pengalaman Kerja	Pemahaman SOP	Efektivitas Kinerja	Keterangan
1.	> 5 tahun	Sangat baik	100%	Pengalaman tinggi dan SOP sangat dipahami.
2.	1 - 3 tahun	Cukup	67%	SOP belum sepenuhnya dipahami
3.	1 - 3 tahun	Baik	83%	Pengalaman membantu meningkatkan kepercayaan diri
4.	1 - 3 tahun	Sangat baik	100%	Pelatihan dan SOP mendukung kinerja
5.	< 1 tahun	Baik	83%	Relawan baru namun memahami SOP
6.	< 1 tahun	Kurang	33%	Pelatihan dan pemahaman SOP masih rendah
7.	> 5 tahun	Sangat Baik	100%	Sangat berpengalaman dan kinerja optimal
8.	1 - 3 tahun	Baik	83%	Pemahaman SOP cukup baik
9.	1 - 3 tahun	Sangat Baik	100%	Konsisten dan percaya diri
10.	1 - 3 tahun	Baik	83%	Pengalaman cukup namun masih perlu peningkatan
11.	1 - 3 tahun	Sangat baik	100%	Pemahaman SOP sangat baik

Sumber: Data diolah penulis 2026

Hasil pra-survei menunjukkan adanya perbedaan karakteristik responden berdasarkan tingkat pengalaman dan pemahaman Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan hasil sampel dari 11 orang, pengamatan terhadap relawan Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Depok, diperoleh gambaran mengenai hubungan antara pengalaman kerja. Pemahaman Standar Operasional Prosedur (SOP), dan efektivitas kinerja relawan dalam menjalankan tugas pertolongan pertama.

Dari sisi pengalaman kerja, sebagian besar relawan memiliki masa pengabdian antara 1 sampai 3 tahun. Selain itu, terdapat beberapa relawan yang memiliki pengalaman lebih dari 5 tahun, serta sebagian kecil relawan yang masih memiliki pengalaman kurang dari 1 tahun. Variasi pengalaman kerja ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat kesiapan dan keterampilan relawan dalam menghadapi situasi darurat.

Dari aspek pemahaman SOP, mayoritas relawan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar relawan telah memahami prosedur kerja yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas pertolongan pertama. Pemahaman SOP yang baik membantu relawan bertindak secara sistematis, cepat, dan tepat dalam kondisi darurat. Namun demikian, masih terdapat beberapa relawan dengan tingkat pemahaman SOP yang cukup atau kurang, terutama pada relawan dengan pengalaman kerja yang masih rendah.

Berdasarkan efektivitas kinerja, sebagian besar relawan menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi, yaitu berada pada kisaran 83% hingga 100%. Hal ini menunjukkan bahwa relawan secara umum melaksanakan tugas dengan baik, sesuai prosedur, dan memiliki tingkat kesiapan yang baik dalam menghadapi kondisi darurat. Relawan dengan pengalaman kerja lebih lama dan pemahaman SOP yang sangat baik cenderung memiliki tingkat efektivitas kinerja yang maksimal.

Sebaliknya, relawan dengan pengalaman kerja yang masih rendah dan pemahaman SOP yang kurang menunjukkan tingkat efektivitas kinerja yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan pengalaman dan kurangnya pemahaman terhadap prosedur kerja dapat mempengaruhi kemampuan relawan dalam menjalankan tugas secara optimal.

Secara keseluruhan, hasil pengamatan menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan pemahaman SOP memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas kinerja relawan. Semakin tinggi pengalaman kerja dan semakin baik pemahaman SOP, maka semakin tinggi pula efektivitas kinerja relawan dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kejelasan SOP Terhadap Efektivitas Kinerja Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia Kota Depok" untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja relawan sehingga dapat menjadi penting.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan dari permasalahan yang ada, dapat diketahui beberapa masalah yang muncul dan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pengalaman kerja relawan Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok yang berbeda-beda mempengaruhi kemampuan relawan dalam melaksanakan tugas.
2. Sebagian relawan masih memiliki pengalaman kerja yang relatif terbatas sehingga keterampilan dalam menjalankan tugas belum sepenuhnya optimal.
3. Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) belum dipahami secara merata oleh relawan Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok.
4. Kurangnya pemahaman terhadap SOP dapat menyebabkan pelaksanaan tugas tidak selalu dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi.
5. Efektivitas kinerja relawan dalam melaksanakan tugas masih perlu ditingkatkan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.
6. Belum diketahui secara jelas seberapa besar pengaruh pengalaman kerja dan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap efektivitas kinerja relawan Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian melakukan pembatasan permasalahan pada pengaruh pengalaman kerja dan kejelasan SOP terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok :

1. Penelitian ini hanya membahas pengaruh pengalaman kerja dan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap efektivitas kinerja relawan Korps Sukarela (KSR).
2. Variabel pengalaman kerja dalam penelitian ini dibatasi pada aspek lama pengalaman menjadi relawan, frekuensi keterlibatan dalam kegiatan atau penugasan, serta keterampilan yang diperoleh selama menjadi relawan.
3. Variabel kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) dibatasi pada tingkat pemahaman relawan terhadap prosedur kerja, ketersediaan SOP, serta kemudahan SOP untuk dipahami dan diterapkan.
4. Variabel efektivitas kinerja relawan dibatasi pada kemampuan relawan dalam melaksanakan tugas secara tepat, cepat, dan sesuai prosedur yang berlaku.
5. Objek penelitian hanya difokuskan pada relawan Korps Sukarela (KSR) pada organisasi Palang Merah Indonesia (PMI) di wilayah Depok
6. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang diisi oleh responden relawan KSR PMI Kota Depok.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap efektivitas kinerja relawan Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok?
2. Apakah kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap efektivitas kinerja relawan Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok?
3. Apakah pengalaman kerja dan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengalaman

kerja dan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap efektivitas kinerja relawan KSR PMI Kota Depok. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun simultan terhadap efektivitas kinerja relawan KSR PMI Kota Depok.

1.5.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok.
2. Untuk mengetahui pengaruh kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja dan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara simultan terhadap efektivitas kinerja relawan Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan proposal ini dikelompokkan menjadi beberapa bagian dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis dan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.