

Kejadian yang Disebabkan Kesalahan Manusia

Ajari kami, ya Tuhan, untuk menerima keterbatasan manusia.

-- Doa Penganut Agama Yahudi

3.1 PENGANTAR

Bab ini memaparkan kejadian yang disebabkan kelengahan dan kurang perhatian yang bisa dilakukan seseorang sewaktu-waktu meskipun dia telah terlatih baik dan bermotivasi tinggi. Sebagai contoh, mereka lupa menutup keran atau menutup keran yang salah. Mereka tahu apa yang seharusnya dilakukan, dan akan melakukannya, dan secara fisik maupun mental mampu melakukannya. Namun mereka lalai melakukan ini. Teguran, hukuman, atau pelatihan ulang tak akan berpengaruh. Kita terpaksa memilih untuk menerima kenyataan bahwa kesalahan bisa sewaktu-waktu terjadi atau merubah suasana kerja yang meniadakan kemungkinan untuk melakukan kesalahan atau memperkecil kemungkinan kesalahan terjadi.

Terkadang kesalahan seperti ini terjadi, bukan disebabkan oleh orang yang tidak terlatih baik, malah ini disebabkan oleh orang yang telah terlatih baik. Pekerjaan rutin diberikan ke operator berkemampuan rendah dan tak selalu diperhatikan oleh yang lebih mengerti. Kita tak bisa berharap sepanjang hari segala sesuatu yang kita kerjakan bisa dilakukan dengan perhatian penuh. Bila pola atau program normal suatu pekerjaan terganggu karena suatu sebab, maka kesalahan sangat mungkin terjadi. Kelengahan ini sangat mirip dengan kelengahan yang sehari-hari kita lakukan. Reason dan Mycielska [1] menjelaskan psikologi kelengahan seperti ini.

Kita juga akan memaparkan beberapa kejadian yang terjadi karena karyawan tidak cukup terlatih (suatu kesalahan). Terkadang mereka tidak mengetahui pengetahuan dasar; kadang mereka tak memiliki keahlian canggih tertentu.

Kesalahan juga terjadi karena mereka dengan sengaja memutuskan untuk tak melakukan perintah yang mereka anggap tak perlu atau tak tepat. Ini bisa disebut sebagai pelanggaran. Sebagai contoh, mereka mungkin tak memakai semua pakaian keselamatan atau melakukan lain dari yang

dituliskan di izin kerja, seperti di Bagian 1.4.2. Kita harus menanyakan pertanyaan berikut sebelum dan sesudah kejadian seperti ini:

- Apakah peraturan telah diketahui dan dimengerti? Apakah mungkin peraturan itu bisa dijalankan?
- Apakah peraturan, seperti pemakaian pakaian keselamatan, benar-benar diperlukan? Lihat Bagian 1.4.2 (a).
- Dapatkah pekerjaan disederhanakan? Jika cara yang benar sulit dilakukan, dan cara yang tak benar mudah dilakukan, manusia cenderung melakukan cara yang tak benar.
- Apakah mereka mengerti alasan kenapa peraturan itu dibuat? Kita tidak hidup di zaman dan di tempat yang orang akan mengikuti aturan begitu saja hanya karena mereka dikatakan untuk mematuhi.
- Apakah penyimpangan dari peraturan di masa lalu dibiarkan berlalu?
- Hanya ada perbedaan tipis antara inisiatif dan melanggar aturan. Apa yang akan terjadi bila penyimpangan dari peraturan ini dilakukan tapi tak terjadi kecelakaan?