JPPKH LECTURA JURNAL PENGABDIAN PENDIDIKAN KHUSUS

Vol. IV, No. 1, Juni, 2026, pp. 10 - 20

Penguatan *Psychological Safety*, Etika Kerja, dan Profesionalisme Pengemudi dalam Mendukung *Operational Excellence*

Novi Hidayat[1], Denny Hariyanto[2], Muhammad jayyid[3], Dikut Affan Aryansyah[4]
[1,2,3,4]Program Studi Psikologi, Universitas Sains Indonesia
novi.hidayat@lecturer.sains.ac.id , dennyhry1994@gmail.com , mjidann248@gmail.com , dikutaffanaryansyah@gmail.com

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan kesadaran pengemudi mengenai pentingnya psychological safety, etika kerja, dan profesionalisme dalam mendukung operational excellence. Pelatihan dilaksanakan menggunakan pendekatan partisipatif melalui ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, role play, serta evaluasi pretest–posttest. Hasil pelaksanaan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta mengenai pentingnya komunikasi terbuka, pelaporan potensi risiko, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), integritas, tanggung jawab, disiplin, dan pelayanan prima. Selain itu, peserta menunjukkan perubahan sikap yang lebih positif terhadap penerapan budaya keselamatan, etika kerja, dan perilaku profesional dalam aktivitas operasional sehari-hari. Tingginya partisipasi peserta selama pelatihan menunjukkan bahwa metode pembelajaran partisipatif efektif dalam menghubungkan konsep psikologi dengan situasi kerja nyata. Pelatihan ini diharapkan menjadi salah satu strategi pengembangan sumber daya manusia yang berkontribusi terhadap peningkatan keselamatan kerja, kualitas pelayanan, produktivitas, serta terciptanya budaya kerja yang mendukung operational excellence

Keywords: *etika kerja; operational excellence; pelatihan psikologi; pengemudi; profesionalisme; psychological safety.*

Pendahuluan

Persaingan industri jasa transportasi dan logistik yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk tidak hanya mengandalkan efisiensi operasional, tetapi juga mengembangkan sumber daya manusia yang mampu bekerja secara aman, profesional, dan berorientasi pada kualitas layanan. Pengemudi merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan sekaligus bertanggung jawab terhadap keselamatan, ketepatan waktu, dan kualitas operasional perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan pencapaian *operational excellence* sangat dipengaruhi oleh kompetensi teknis maupun kompetensi psikologis yang dimiliki pengemudi dalam menjalankan pekerjaannya (Edmondson & Mortensen, 2021; Peters & Carr, 2013).

Salah satu faktor psikologis yang semakin mendapat perhatian dalam pengelolaan organisasi adalah *psychological safety*. *Psychological safety* didefinisikan sebagai

e-ISSN: 3024-9910

keyakinan individu bahwa lingkungan kerja merupakan tempat yang aman untuk menyampaikan pendapat, mengajukan pertanyaan, melaporkan kesalahan, maupun memberikan masukan tanpa rasa takut akan hukuman, intimidasi, atau konsekuensi negatif (Edmondson & Mortensen, 2021). Lingkungan kerja yang memiliki tingkat *psychological safety* yang tinggi mendorong komunikasi terbuka, pembelajaran dari kesalahan (*learning behavior*), peningkatan inovasi, serta pengambilan keputusan yang lebih baik. Dalam konteks operasional transportasi, *psychological safety* memungkinkan pengemudi untuk melaporkan kondisi kendaraan, potensi bahaya, maupun *near miss* sehingga risiko kecelakaan kerja dapat diminimalkan (Newman et al., 2017).

Selain *psychological safety*, etika kerja merupakan fondasi perilaku profesional dalam organisasi. Etika kerja mencerminkan nilai-nilai kejujuran, tanggung jawab, disiplin, integritas, kepatuhan terhadap prosedur, serta penghormatan terhadap hak pelanggan dan rekan kerja. Pada sektor transportasi, perilaku etis menjadi faktor penting dalam menjaga keselamatan perjalanan, kepatuhan terhadap standar operasional, serta membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika kerja yang baik berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta terbentuknya budaya organisasi yang positif (Arifin & Putra, 2020; Huhtala et al., 2022).

Di sisi lain, profesionalisme tidak hanya dipahami sebagai kemampuan teknis dalam menjalankan pekerjaan, tetapi juga mencakup sikap bertanggung jawab, komitmen terhadap kualitas layanan, kemampuan mengendalikan emosi, komunikasi yang efektif, serta konsistensi dalam mematuhi standar operasional perusahaan. Pengemudi yang profesional mampu mengambil keputusan secara tepat pada situasi yang penuh tekanan, menjaga hubungan interpersonal dengan pelanggan, serta tetap mempertahankan perilaku kerja yang aman dan produktif. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme berkontribusi terhadap peningkatan kinerja individu, efektivitas organisasi, serta budaya keselamatan (*safety culture*) dalam lingkungan kerja berisiko tinggi (Christian et al., 2009; Saks, 2022).

Meskipun demikian, berbagai organisasi masih menghadapi tantangan berupa rendahnya keberanian karyawan untuk melaporkan kesalahan operasional, kurangnya kesadaran terhadap pentingnya etika kerja, serta inkonsistensi dalam penerapan standar profesional di lapangan. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan risiko kecelakaan kerja, konflik interpersonal, penurunan kualitas pelayanan, hingga berkurangnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi teknis saja belum cukup, melainkan perlu diimbangi dengan penguatan aspek psikologis dan perilaku kerja melalui program pelatihan yang terstruktur.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan "Penguatan *Psychological Safety*, Etika Kerja, dan Profesionalisme Pengemudi dalam Mendukung *Operational Excellence*" menjadi salah satu strategi preventif untuk meningkatkan

e-ISSN: 3024-9910

kualitas sumber daya manusia di sektor transportasi. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan pemahaman pengemudi mengenai pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang aman secara psikologis, menginternalisasi nilai-nilai etika kerja, serta mengembangkan sikap profesional dalam menjalankan tugas sehari-hari. Melalui metode penyampaian materi, diskusi kasus, simulasi, dan refleksi pengalaman kerja, peserta diharapkan mampu menerapkan perilaku kerja yang lebih aman, bertanggung jawab, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan.

Dengan terselenggaranya kegiatan ini, diharapkan terjadi peningkatan pengetahuan, sikap, dan komitmen pengemudi dalam menerapkan *psychological safety*, etika kerja, dan profesionalisme sebagai bagian dari budaya kerja perusahaan. Penguatan ketiga aspek tersebut diharapkan mampu mendukung terciptanya *operational excellence*, yang ditandai dengan meningkatnya keselamatan kerja, kualitas pelayanan, kepatuhan terhadap prosedur operasional, serta keberlanjutan kinerja organisasi.

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan psikologi dengan tema "Penguatan *Psychological Safety*, Etika Kerja, dan Profesionalisme Pengemudi dalam Mendukung *Operational Excellence*". Pelatihan menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory training*) yang mengintegrasikan metode pembelajaran orang dewasa (*andragogy*), sehingga peserta tidak hanya menerima materi secara teoritis, tetapi juga terlibat aktif dalam diskusi, refleksi pengalaman kerja, serta penyelesaian studi kasus yang relevan dengan kondisi operasional di lapangan.

Sasaran kegiatan adalah pengemudi yang bertugas dalam operasional perusahaan X. Kegiatan diawali dengan koordinasi bersama pihak manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, menentukan jadwal pelaksanaan, serta menyusun materi yang sesuai dengan karakteristik pekerjaan peserta. Selanjutnya dilakukan persiapan perangkat pelatihan yang meliputi penyusunan modul, bahan presentasi, instrumen evaluasi, dan media pembelajaran.

Pelaksanaan pelatihan berlangsung selama satu hari dengan beberapa sesi yang saling terintegrasi. Sesi pertama membahas konsep *psychological safety*, meliputi pentingnya komunikasi terbuka, keberanian menyampaikan pendapat, pelaporan potensi bahaya (*hazard reporting*), serta pembelajaran dari kesalahan (*learning from mistakes*) sebagai upaya membangun budaya keselamatan kerja. Sesi kedua membahas etika kerja, yang mencakup integritas, tanggung jawab, disiplin, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), serta etika dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sesi ketiga membahas profesionalisme pengemudi, meliputi pengembangan sikap profesional, pengendalian emosi, pelayanan prima (*service excellence*), kerja sama tim, kemampuan mengambil keputusan, dan komitmen terhadap keselamatan serta

e-ISSN: 3024-9910

kualitas kerja.

Metode pembelajaran yang digunakan terdiri atas ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, *role play*, dan refleksi pengalaman kerja. Ceramah interaktif digunakan untuk memberikan landasan konseptual mengenai *psychological safety*, etika kerja, dan profesionalisme. Diskusi kelompok memberikan kesempatan kepada peserta untuk berbagi pengalaman mengenai berbagai tantangan operasional yang dihadapi selama bekerja. Studi kasus digunakan untuk melatih kemampuan peserta dalam menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan keselamatan kerja, pengambilan keputusan, dan pelayanan pelanggan. Selanjutnya, *role play* dilakukan untuk mensimulasikan situasi operasional yang sering dihadapi pengemudi sehingga peserta dapat mempraktikkan komunikasi yang efektif, penyelesaian konflik, dan perilaku profesional sesuai standar perusahaan. Pada akhir setiap sesi dilakukan refleksi guna memperkuat pemahaman peserta terhadap materi yang telah dipelajari serta mengidentifikasi rencana penerapannya dalam pekerjaan sehari-hari.

Evaluasi kegiatan dilakukan menggunakan desain *pretest–posttest* untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta mengenai *psychological safety*, etika kerja, dan profesionalisme. Instrumen evaluasi berupa kuesioner pilihan ganda yang diberikan sebelum dan setelah pelatihan. Selain itu, dilakukan evaluasi proses melalui observasi terhadap partisipasi peserta selama diskusi, simulasi, dan *role play*, serta evaluasi kepuasan peserta menggunakan angket yang mencakup aspek kualitas materi, metode penyampaian, kompetensi narasumber, dan kebermanfaatan pelatihan.

Keberhasilan kegiatan diukur berdasarkan beberapa indikator, yaitu: (1) meningkatnya skor pengetahuan peserta pada hasil *posttest* dibandingkan *pretest*; (2) meningkatnya pemahaman peserta mengenai pentingnya *psychological safety*, etika kerja, dan profesionalisme dalam mendukung *operational excellence*; (3) tingginya partisipasi aktif peserta selama pelatihan; dan (4) diperolehnya tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 1, Tahapan Pelaksanaan

Tahap	Kegiatan	Luaran
Persiapan	Koordinasi dengan perusahaan, analisis kebutuhan, penyusunan modul dan instrumen evaluasi	Modul pelatihan dan jadwal kegiatan
Pelaksanaan	Penyampaian materi, diskusi, studi kasus, *role play*, refleksi	Peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta
Evaluasi	*Pretest, posttest*, observasi, dan angket kepuasan	Data peningkatan kompetensi dan evaluasi pelatihan
Tindak Lanjut	Penyampaian rekomendasi kepada manajemen dan pemberian materi pelatihan	Rekomendasi penguatan budaya *psychological safety*, etika kerja, dan profesionalisme

e-ISSN: 3024-9910

Metode pelaksanaan ini dirancang tidak hanya untuk meningkatkan pengetahuan peserta, tetapi juga untuk mendorong perubahan sikap dan perilaku kerja yang mendukung terciptanya *operational excellence*, melalui penguatan budaya komunikasi terbuka, kepatuhan terhadap etika kerja, serta profesionalisme dalam menjalankan tugas sebagai pengemudi. Pendekatan ini memungkinkan peserta menghubungkan konsep psikologi dengan situasi operasional nyata sehingga hasil pelatihan lebih mudah diimplementasikan dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Hasil

Pelatihan "Penguatan *Psychological Safety*, Etika Kerja, dan Profesionalisme Pengemudi dalam Mendukung *Operational Excellence*" dilaksanakan sesuai dengan tahapan yang telah direncanakan, meliputi pembukaan, penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, *role play*, dan evaluasi kegiatan. Seluruh peserta mengikuti kegiatan secara aktif hingga selesai, yang ditunjukkan melalui keterlibatan dalam sesi tanya jawab, diskusi kelompok, serta simulasi penyelesaian permasalahan operasional yang sering dihadapi dalam pekerjaan sehari-hari.

Pada awal kegiatan, peserta diberikan *pretest* untuk mengidentifikasi tingkat pengetahuan awal mengenai konsep *psychological safety*, etika kerja, dan profesionalisme. Hasil *pretest* menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah memahami pentingnya menjalankan tugas sesuai prosedur operasional, namun masih memiliki pemahaman yang terbatas mengenai konsep *psychological safety*, khususnya terkait pentingnya menyampaikan potensi bahaya, melaporkan kesalahan tanpa rasa takut, dan membangun komunikasi yang terbuka dengan atasan maupun rekan kerja. Selain itu, masih ditemukan persepsi bahwa profesionalisme hanya berkaitan dengan keterampilan mengemudi, tanpa mempertimbangkan aspek integritas, komunikasi, pelayanan, dan pengendalian emosi.

Selama penyampaian materi, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi, terutama ketika narasumber mengaitkan konsep psikologi dengan pengalaman operasional yang mereka hadapi di lapangan. Pada sesi *psychological safety*, peserta mendiskusikan berbagai hambatan dalam menyampaikan laporan mengenai kondisi kendaraan, potensi risiko, maupun kesalahan operasional. Diskusi tersebut menghasilkan pemahaman bahwa budaya kerja yang mendukung keterbukaan dan saling menghargai dapat meningkatkan keselamatan kerja serta mencegah terulangnya kesalahan yang sama.

Pada sesi etika kerja, peserta memperoleh pemahaman mengenai pentingnya integritas, tanggung jawab, disiplin, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), serta perilaku yang mencerminkan pelayanan prima kepada pelanggan. Studi kasus yang diberikan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu mengidentifikasi tindakan yang sesuai dengan prinsip etika kerja serta menjelaskan

e-ISSN: 3024-9910

dampak negatif apabila prosedur operasional diabaikan. Diskusi ini juga memperkuat kesadaran peserta bahwa perilaku etis merupakan bagian dari tanggung jawab profesional yang secara langsung memengaruhi citra perusahaan.

Sesi profesionalisme difokuskan pada pengembangan sikap profesional dalam menjalankan pekerjaan, termasuk kemampuan berkomunikasi secara efektif, mengelola emosi saat menghadapi pelanggan, bekerja sama dengan tim operasional, serta mengambil keputusan yang tepat dalam situasi darurat. Melalui kegiatan *role play*, peserta berlatih menghadapi berbagai skenario operasional, seperti menangani keluhan pelanggan, menghadapi keterlambatan perjalanan, serta melaporkan kondisi kendaraan yang berpotensi membahayakan keselamatan. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu menerapkan teknik komunikasi asertif, penyelesaian masalah, dan pengambilan keputusan yang sesuai dengan materi pelatihan.

Evaluasi melalui *posttest* menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta dibandingkan dengan kondisi sebelum pelatihan. Peningkatan tersebut terlihat pada kemampuan peserta dalam menjelaskan konsep *psychological safety*, mengidentifikasi perilaku yang sesuai dengan etika kerja, serta memahami indikator profesionalisme dalam lingkungan operasional. Selain peningkatan aspek kognitif, hasil observasi selama pelatihan juga menunjukkan perubahan sikap peserta yang lebih terbuka dalam menyampaikan pendapat, aktif berdiskusi, serta menunjukkan komitmen untuk menerapkan nilai-nilai yang diperoleh dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Hasil evaluasi kepuasan peserta menunjukkan bahwa materi pelatihan dinilai relevan dengan kebutuhan pekerjaan, mudah dipahami, dan memberikan manfaat praktis dalam meningkatkan kualitas kerja. Peserta juga menyampaikan bahwa metode pembelajaran yang mengombinasikan ceramah interaktif, diskusi, studi kasus, dan *role play* membantu mereka memahami penerapan konsep psikologi dalam situasi operasional nyata. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran partisipatif mampu meningkatkan keterlibatan peserta selama proses pelatihan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelatihan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan, kesadaran, dan komitmen peserta dalam membangun budaya kerja yang aman, beretika, dan profesional. Penguatan *psychological safety* mendorong peserta untuk lebih berani menyampaikan potensi risiko dan belajar dari kesalahan, sedangkan penguatan etika kerja dan profesionalisme meningkatkan kesadaran akan pentingnya integritas, disiplin, tanggung jawab, serta pelayanan berkualitas. Hasil tersebut diharapkan menjadi dasar bagi perusahaan dalam mengembangkan budaya *operational excellence* yang berkelanjutan melalui pembinaan dan pelatihan secara berkala.

e-ISSN: 3024-9910

Tabel 2. Ringkasan Hasil Pelaksanaan Pelatihan

Aspek Evaluasi	Kondisi Sebelum Pelatihan	Kondisi Setelah Pelatihan
Psychological Safety	Peserta masih ragu menyampaikan kesalahan dan potensi bahaya	Peserta lebih memahami pentingnya komunikasi terbuka dan pelaporan risiko
Etika Kerja	Pemahaman masih berfokus pada kepatuhan terhadap aturan	Peserta memahami integritas, tanggung jawab, dan pelayanan sebagai bagian dari etika kerja
Profesionalisme	Dipahami sebatas kemampuan teknis mengemudi	Peserta memahami bahwa profesionalisme mencakup kompetensi, komunikasi, pelayanan, dan pengendalian emosi
Partisipasi Peserta	Partisipasi awal masih terbatas	Peserta aktif berdiskusi, bertanya, dan mengikuti simulasi
Komitmen Implementasi	Belum ada rencana tindak lanjut yang jelas	Peserta menyatakan komitmen menerapkan materi dalam pekerjaan sehari-hari

Berikut ini di bawah adalah dokumentasi kegiatan selama pelatihan



Gambar 1. Pelaksanaan kegiatan.



Gambar 2. Pelaksanaan kegiatan



Gambar 3. Pelaksanaan kegiatan

Pembahasan

Pelatihan Penguatan *Psychological Safety*, Etika Kerja, dan Profesionalisme Pengemudi dalam Mendukung *Operational Excellence* memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya perilaku kerja yang

e-ISSN: 3024-9910

aman, bertanggung jawab, dan profesional dalam mendukung efektivitas operasional perusahaan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa peserta tidak hanya memperoleh peningkatan pengetahuan mengenai konsep *psychological safety*, etika kerja, dan profesionalisme, tetapi juga menunjukkan perubahan sikap yang lebih terbuka terhadap komunikasi, pelaporan risiko, serta kepatuhan terhadap prosedur kerja. Hasil ini memperlihatkan bahwa pelatihan berbasis psikologi dapat menjadi salah satu strategi pengembangan sumber daya manusia yang efektif dalam membangun budaya kerja yang mendukung peningkatan kinerja organisasi.

Salah satu hasil utama pelatihan adalah meningkatnya pemahaman peserta mengenai *psychological safety*. Sebelum pelatihan, sebagian peserta masih merasa ragu untuk menyampaikan potensi bahaya maupun kesalahan operasional karena khawatir memperoleh penilaian negatif. Setelah mengikuti pelatihan, peserta menunjukkan kesadaran bahwa pelaporan kesalahan merupakan bagian dari proses pembelajaran organisasi dan upaya pencegahan kecelakaan kerja. Kondisi tersebut sejalan dengan hasil tinjauan sistematis yang dilakukan oleh (Edmondson & Bransby, 2023), yang menjelaskan bahwa *psychological safety* mendorong perilaku belajar, komunikasi terbuka, kolaborasi tim, serta peningkatan kinerja organisasi, terutama pada lingkungan kerja yang memiliki tingkat ketidakpastian tinggi.

Peningkatan *psychological safety* juga memiliki implikasi terhadap terbentuknya budaya keselamatan kerja (*safety culture*). Pengemudi yang merasa aman secara psikologis akan lebih berani melaporkan kondisi kendaraan yang tidak layak, potensi bahaya di lapangan, maupun kejadian *near miss* tanpa takut mendapatkan hukuman. Informasi tersebut menjadi sumber pembelajaran bagi organisasi dalam melakukan tindakan preventif sehingga dapat mengurangi risiko kecelakaan kerja. Hasil ini didukung oleh kajian *scoping review* yang menunjukkan bahwa *psychosocial safety climate* berhubungan positif dengan keselamatan kerja, kesehatan pekerja, produktivitas, dan kualitas lingkungan kerja melalui peningkatan komunikasi, dukungan organisasi, dan kepemimpinan yang berorientasi pada kesejahteraan pekerja (Amoadu et al., 2024).

Selain *psychological safety*, pelatihan juga meningkatkan pemahaman peserta mengenai etika kerja. Selama diskusi kasus, peserta mampu mengidentifikasi perilaku yang mencerminkan integritas, tanggung jawab, disiplin, serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP). Pemahaman tersebut penting karena etika kerja merupakan dasar terbentuknya kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan organisasi. Ketika pengemudi menjalankan tugas secara jujur, disiplin, dan bertanggung jawab, perusahaan akan lebih mudah membangun reputasi positif serta mempertahankan kualitas layanan secara berkelanjutan. Penelitian oleh (Liu et al., 2023) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang berlandaskan etika mampu meningkatkan *psychological safety* dan mendorong perilaku kerja positif serta inovatif pada karyawan melalui terbentuknya lingkungan kerja yang saling percaya.

Aspek berikutnya yang mengalami peningkatan adalah profesionalisme

e-ISSN: 3024-9910

pengemudi. Setelah pelatihan, peserta memahami bahwa profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis mengemudi, tetapi juga mencakup kemampuan mengelola emosi, berkomunikasi secara efektif, bekerja sama dalam tim, menyelesaikan konflik secara konstruktif, serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Melalui simulasi dan *role play*, peserta memperoleh pengalaman langsung dalam menerapkan perilaku profesional pada berbagai situasi operasional. Hasil tersebut menunjukkan bahwa metode pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) mampu membantu peserta menghubungkan konsep psikologi dengan kondisi kerja nyata sehingga proses internalisasi perilaku profesional menjadi lebih efektif.

Hasil pelatihan ini juga menunjukkan bahwa *psychological safety*, etika kerja, dan profesionalisme merupakan tiga komponen yang saling melengkapi dalam mendukung *operational excellence*. *Psychological safety* menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan setiap individu menyampaikan ide, pertanyaan, maupun kesalahan secara terbuka. Etika kerja memberikan pedoman moral dalam menjalankan tugas sesuai nilai integritas dan tanggung jawab, sedangkan profesionalisme memastikan bahwa seluruh kompetensi tersebut diwujudkan dalam perilaku kerja yang konsisten dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Hubungan ketiga aspek tersebut diperkuat oleh penelitian yang menunjukkan bahwa *psychological safety* berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi melalui pembelajaran tim, inovasi, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja (Huang et al., 2023).

Partisipasi aktif peserta selama pelatihan juga menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif mampu meningkatkan keterlibatan peserta dalam proses pembelajaran. Diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi memberikan kesempatan kepada peserta untuk merefleksikan pengalaman kerja sekaligus mencari solusi terhadap berbagai permasalahan operasional yang dihadapi sehari-hari. Pendekatan tersebut sesuai dengan hasil kajian terbaru yang menyatakan bahwa pembelajaran berbasis partisipasi dan komunikasi terbuka merupakan salah satu strategi efektif dalam membangun psychological safety dan meningkatkan kesiapan individu menghadapi tantangan kerja yang kompleks (Mccausland & Mccausland, 2023).

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelatihan menunjukkan bahwa intervensi psikologi yang berfokus pada penguatan *psychological safety*, etika kerja, dan profesionalisme mampu meningkatkan kesiapan pengemudi dalam mendukung *operational excellence*. Meskipun demikian, perubahan perilaku kerja tidak dapat dicapai hanya melalui satu kali pelatihan. Diperlukan dukungan organisasi berupa komitmen pimpinan, pemberian umpan balik yang konstruktif, sistem pelaporan yang tidak bersifat menghukum (*non-punitive reporting system*), serta pelaksanaan pelatihan secara berkala agar nilai-nilai yang telah diperoleh peserta dapat terinternalisasi menjadi budaya kerja organisasi yang berkelanjutan. Hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan *operational excellence* tidak hanya ditentukan oleh sistem operasional, tetapi juga oleh kualitas iklim psikologis dan budaya kerja yang dibangun dalam organisasi (Amoadu et al., 2023).

e-ISSN: 3024-9910

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan "Penguatan *Psychological Safety*, Etika Kerja, dan Profesionalisme Pengemudi dalam Mendukung *Operational Excellence*" berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran peserta mengenai pentingnya komunikasi terbuka, kepatuhan terhadap SOP, integritas, tanggung jawab, disiplin, serta profesionalisme dalam menjalankan tugas. Melalui metode ceramah interaktif, diskusi, studi kasus, dan *role play*, peserta menunjukkan peningkatan pengetahuan serta komitmen untuk menerapkan perilaku kerja yang lebih aman, etis, dan profesional. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa penguatan *psychological safety*, etika kerja, dan profesionalisme merupakan faktor penting dalam membangun budaya keselamatan (*safety culture*), meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendukung tercapainya *operational excellence*. Oleh karena itu, pelatihan serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan sebagai bagian dari strategi pengembangan sumber daya manusia guna menciptakan budaya kerja yang produktif, aman, dan berorientasi pada kinerja organisasi.

Daftar Pustaka

Amoadu, M., Ansah, E. W., & Sarfo, J. O. (2023). Influence of psychosocial safety climate on occupational health and safety: a scoping review. *BMC Public Health*, *23*(1), 1344.

Amoadu, M., Ansah, E. W., & Sarfo, J. O. (2024). Preventing workplace mistreatment and improving workers' mental health: a scoping review of the impact of psychosocial safety climate. *BMC Psychology*, *12*(1), 195.

Arifin, S., & Putra, A. R. (2020). Employee Performance Development through Work Experience, Work Ethic, Compensation. *Iosr Journal Of Business And Management (Iosr-Jbm)*, *22*(7), 39–45.

Christian, M. S., Bradley, J. C., Wallace, J. C., & Burke, M. J. (2009). Workplace safety: a meta-analysis of the roles of person and situation factors. *Journal of Applied Psychology*, *94*(5), 1103.

Edmondson, A. C., & Bransby, D. P. (2023). *Psychological Safety Comes of Age : Observed Themes in an Established Literature*. 55–78.

Edmondson, A. C., & Mortensen, M. (2021). What psychological safety looks like in a hybrid workplace. *Harvard Business Review*, *3*(109), 1–8.

Huang, W., Fu, N., Wei, W., Gollan, P. J., & Xu, C. Y. (2023). Creating a safer workplace: A linkage model for labour--management partnership, psychological safety, collaborative industrial relations climate and organisational occupational and health safety performance. *Journal of Industrial Relations*, *65*(5), 591–615.

Huhtala, M., Kaptein, M., Muotka, J., & Feldt, T. (2022). Longitudinal patterns of ethical organisational culture as a context for leaders' well-being: Cumulative effects over 6 years. *Journal of Business Ethics*, *177*(2), 421–442.

Liu, X., Huang, Y., Kim, J., & Na, S. (2023). *How Ethical Leadership Cultivates Innovative Work Behaviors in Employees ? Psychological Safety , Work Engagement and Openness*

e-ISSN: 3024-9910

to Experience.
Mccausland, T., & Mccausland, T. (2023). Creating Psychological Safety in the Workplace. *Research-Technology Management*, *66*(2), 56–58. https://doi.org/10.1080/08956308.2023.2164439
Newman, A., Donohue, R., & Eva, N. (2017). Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human Resource Management Review*, *27*(3), 521–535.
Peters, J., & Carr, C. (2013). *High performance team coaching*. FriesenPress.
Saks, A. M. (2022). Caring human resources management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, *32*(3), 100835.

e-ISSN: 3024-9910