



**HUBUNGAN ANTARA RESILIENSI DAN MANAJEMEN  
STRES SAAT PENERBANGAN *DELAY* PADA PRAMUGARI  
SRIWIJAYA AIR**



**UNIVERSITAS  
MELANISITEPU  
MERCU BUANA**  
46119120008

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**



**HUBUNGAN ANTARA RESILIENSI DAN MANAJEMEN  
STRES SAAT PENERBANGAN *DELAY* PADA PRAMUGARI  
SRIWAJAYA AIR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)  
Pada Program Studi Psikologi**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
MELANI SITEPU  
**46119120008**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Melani Sitepu  
NIM : 46119120008  
Program Studi : Psikologi  
Judul Skripsi : Hubungan antara Resiliensi dan Manajemen Stres saat Penerbangan *Delay* pada Pramugari Sriwijaya Air

Menyatakan bahwa hasil penelitian atau skripsi ini adalah hasil karya Penelitian saya sendiri dan tidak melakukan plagiat pada penelitian atau skripsi lain, dan semua rujukan atau referensi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber yang baik. Apabila di dalam skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap menerima sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar dan tidak dalam unsur paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 27 Februari 2024

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Melani Sitepu

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Melani Sitepu  
NIM : 46119120008  
Program Studi : Psikologi  
Judul Laporan Skripsi : HUBUNGAN ANTARA RESILIENSI DAN MANAJEMEN STRES SAAT  
PENERBANGAN DELAY PADA PRAMUGARI SRIWIJAYA AIR

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkuncgara, M.Si. ( )  
NIDN : 8929660023

Ketua Penguji : Dr. Antonius Dieben Robinson Manurung, M.S ( )  
NIDN : 0305105904

Penguji 1 : Dr. Irma Himmatul Alliyah, M.Psi., Psikolog ( )  
NIDN : 0314108301

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Februari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi



Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D.

Ketua Program Studi Psikologi



Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul “Hubungan antara Resiliensi dan Manajemen Stres saat Penerbangan *Delay* pada Pramugari Sriwijaya Air”. Penyusunan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Laila Meiliyandrie Indah Wardani, M.Psi, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Yenny, M. Psi., Psikolog, selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi, Universitas Mercu Buana,
4. Ibu Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog selaku Ketua Program Studi Psikologi Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Antonius Dieben Robinson Manurung, M.Si., selaku Ketua Penguji sidang skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Dr. Irma Himmatul Alliyah, M.Psi., Psikolog., selaku Penguji sidang skripsi yang telah memberikan masukan pada penyusunan naskah skripsi agar menjadi lebih sempurna.
7. Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D,selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah Tugas Akhir.

9. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh staf Fakultas Psikologi yang telah memberikan ilmu dan keterampilan berharga selama perkuliahan di Universitas Mercu Buana.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Melani Sitepu

NIM : 46119120008

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : Hubungan antara Resiliensi dan Manajemen Stres saat  
Penerbangan *Delay* pada Pramugari Sriwijaya Air

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Februari 2024

Yang menyatakan,



Melani Sitepu

# HUBUNGAN ANTARA RESILIENSI DAN MANAJEMEN STRES SAAT PENERBANGAN *DELAY* PADA PRAMUGARI SRIWIJAYA AIR

Melani Sitepu

Fakultas Psikologi, Universitas Mercu Buana

## ABSTRAK

Penerbangan *delay* tidak hanya berdampak negatif pada penumpang, namun juga pramugari dimana pramugari dituntut untuk tetap tampil prima dan profesional dengan kondisi yang menekan dan berpotensi mengalami stres. Pada kondisi yang menekan tersebut, dibutuhkan suatu usaha untuk dapat mengelola stress disebut manajemen stress. Kemudian, pramugari yang berhasil keluar dari kondisi menekan saat penerbangan *delay* dan tetap bertahan pada pekerjaannya memiliki kemampuan resiliensi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif bertujuan untuk mengetahui apakah resiliensi berhubungan dengan manajemen stress saat penerbangan *delay* pada pramugari Sriwijaya Air. Sebanyak 89 responden dipilih menggunakan teknik *incidental sampling* dari jumlah populasi sebesar 129. Pengumpulan data dilakukan dengan *simple random sampling*. Pengumpulan data dengan bantuan alat ukur resiliensi dengan 47 item dan alat ukur manajemen stress dengan 20 item. Pengujian dilakukan dengan korelasi *product moment*. Temuan hasil pada penelitian ini menjelaskan bahwa resiliensi berkorelasi positif dan signifikan dengan manajemen stress saat penerbangan *delay* pada pramugari Sriwijaya Air dengan besaran koefisien korelasi 0,618 atau 61,8%.

**Kata kunci:** Resiliensi, Manajemen Stres, Penerbangan *Delay*, Pramugari

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



***THE RELATIONSHIP OF RESILIENCE AND STRESS MANAGEMENT  
DURING FLIGHT DELAYS IN SRIWIJAYA AIR FIGHTER SERVICES***

Melani Sitepu

*Faculty of Psychology, Mercu Buana University*

***ABSTRACT***

*Delayed flights not only have a negative impact on passengers, but also flight attendants, where flight attendants are required to continue to appear excellent and professional in stressful conditions and have the potential to experience stress. In these stressful conditions, an effort is needed to manage stress, called stress management. Then, flight attendants who manage to get out of the stressful conditions when a flight is delayed and persist in their work have the ability to be resilient. This research uses quantitative methods with the aim of finding out whether resilience is related to stress management during flight delays among Sriwijaya Air flight attendants. A total of 89 respondents were selected using incidental sampling technique from a population of 129. Data collection was carried out using simple random sampling. Data were collected with the help of a resilience measuring tool with 47 items and a stress management measuring tool with 20 items. Testing is carried out with product moment correlation. The findings of this research explain that resilience is positively and significantly correlated with stress management during flight delays for Sriwijaya Air flight attendants with a correlation coefficient of 0.618 or 61.8%.*

***Keyword:*** Resilience, Stress Management, Flight Delay, Flight Attendants

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Manajemen Stres .....	10
2.1.1 Pengertian Stres .....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Stres.....	10
2.1.3 Aspek-aspek Manajemen Stres .....	11
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Stres .....	12
2.2 Resiliensi.....	13
2.2.1 Pengertian Resiliensi.....	13
2.2.2 Aspek-aspek Resiliensi .....	14
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Resiliensi .....	16
2.3 Pramugari.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Dinamika Hubungan Resiliensi dengan Manajemen Stres.....	27

2.6 Kerangka Konseptual.....	31
2.7 Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Desain Penelitian .....	32
3.2 Definisi Operasional .....	32
3.2.1 Resiliensi.....	32
3.2.2 Manajemen Stres.....	32
3.3 Populasi dan Penentuan Sampel .....	33
3.3.1 Populasi Penelitian.....	33
3.3.2 Sampel Penelitian.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5 Skala Pengukuran .....	34
3.6 Instrumen Penelitian .....	35
3.6.1 Resiliensi (X) .....	35
3.6.2 Manajemen Stres (Y) .....	36
3.7 Teknik Analisis Data .....	36
3.7.1 Uji Validitas .....	36
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7.4 Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Subjek .....	39
4.1.1 Data Usia Responden.....	39
4.1.2 Data Lama Bekerja Responden.....	39
4.1.3 Data Frekuensi Penerbangan <i>Delay</i> .....	40
4.2 Analisis Deskriptif.....	40
4.3 Validitas dan Reliabilitas .....	43
4.3.1 Uji Validitas .....	43
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	46
4.5 Uji Hipotesis .....	47
4.5.1 Korelasi <i>Product Moment</i> .....	47

4.5.2 Korelasi Antar Dimensi .....	48
4.6 Pembahasan .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	56
5.3 Saran .....	56
5.3.1 Saran Teoritis .....	56
5.3.2 Saran Praktis .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu .....	33
Tabel 3.2 Rentang Skor Item Skala Resiliensi .....	35
Tabel 3.3 Rentang Skor Item Skala Manajemen Stres .....	35
Tabel 3.4 <i>Blueprint</i> Resiliensi .....	36
Tabel 3.5 <i>Blueprint</i> Manajemen Stres .....	36
Tabel 4.1 Usia Responden .....	40
Tabel 4.2 Lama Bekerja Responden .....	40
Tabel 4.3 Frekuensi Penerbangan <i>Delay</i> .....	41
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif .....	41
Tabel 4.5 Panduan Kategori Tingkatan .....	42
Tabel 4.6 Kategori Tingkatan Variabel Resiliensi .....	42
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Kriteria Variabel Resiliensi .....	42
Tabel 4.8 Kategori Tingkatan Variabel Manajemen Stres .....	43
Tabel 4.9 Jumlah Responden Berdasarkan Kriteria Variabel Manajemen Stres .....	43
Tabel 4.10 Hasil <i>Try Out</i> Uji Validitas Instrumen Resiliensi .....	44
Tabel 4.11 Hasil <i>Try Out</i> Uji Validitas Instrumen Manajemen Stres .....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4.14 Uji Korelasi <i>Product Moment</i> .....	48
Tabel 4.15 Tingkatan Korelasi .....	49
Tabel 4.16 Korelasi Antar Dimensi .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	29
------------------------------------	----

