

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