

## STRES KERJA TERHADAP KINERJA CABIN CREW

Musoli<sup>1</sup>, Winda Pratiwi<sup>2</sup>, Andi Syaputra<sup>3,\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta  
musoli27@gmail.com

<sup>2,3</sup>Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia  
andi.syaputra@sttkd.ac.id

### Abstrak

*Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, dengan demikian stres yang dialami oleh cabin crew dapat memberikan dampak terhadap kinerja dan menumbuhkan keinginan untuk berpindah atau keluar dari perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja cabin crew pada maskapai Citilink. Metode yang digunakan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Subjek dalam penelitian ini adalah 50 cabin crew yang sudah bekerja minimal 6 bulan dan diatas 2 tahun. Penelitian ini menghasilkan adanya pengaruh stres kerja terhadap kinerja cabin crew dengan tingkat korelasi yang kuat.*

**Kata kunci:** stress kerja, kinerja, turn over intention, cabin crew

### Pendahuluan

Transportasi udara menyediakan layanan jasa penerbangan dengan mengantarkan penumpang dari suatu daerah ke daerah lainnya, bahkan mampu mengantarkan dari suatu negara ke negara lainnya. Hal tersebut menyebabkan masyarakat memilih jasa transportasi udara untuk melakukan perjalanan dengan keunggulan pada kecepatan dan ketepatan waktu. Selain dilihat dari segi kecepatan dan ketepatan waktu, fasilitas yang canggih juga dipilih oleh masyarakat untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dari jasa transportasi udara tersebut.

Perkembangan moda transportasi di Indonesia dibuktikan dengan banyaknya maskapai penerbangan di Indonesia yang memberikan pelayanan dan tingkat harga yang beragam. Kondisi tersebut membuat calon penumpang lebih selektif dalam memilih jasa transportasi dengan harga murah serta pelayanan yang baik. Pelayanan pada maskapai penerbangan yang banyak menjadi perhatian penumpang yaitu pelayanan pada saat di dalam pesawat. Petugas yang menangani pelayanan ini adalah kru kabin atau disebut dengan cabin crew. Definisi cabin crew berdasarkan *Civil Aviation Safety Regulation (CASR)* peraturan keselamatan penerbangan sipil nomor 121.1 adalah awak pesawat yang melakukan kegiatan terkait dengan keselamatan penumpang, serta tugas-tugas yang diberikan oleh operator atau pilot yang berwenang dalam pesawat.

Cabin crew yang bekerja untuk memberikan pelayanan jasa harus dapat menciptakan kesan awal sekaligus kesan akhir yang baik. Cabin crew harus dituntut untuk bekerja siang, malam, dan sepanjang tahun, sehingga cabin crew memiliki jadwal yang tidak fleksibel. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2017), Cabin crew diharapkan mau mencapai produktivitas kerja yang tinggi, sehingga dapat menunjukkan performa kinerja yang baik. Tuntutan antar pribadi, senioritas

---

\* Corresponding Author

yang tinggi dalam dunia penerbangan memang tidak jarang membuat cabin crew malas untuk menjalankan *schedule* yang seharusnya dijalankan, karena terdapat perasaan tidak nyaman selama menjalankan tugas. Hal ini membuat cabin crew tertekan sehingga akan memengaruhi kondisi psikologis. Dampak yang sangat merugikan dari kondisi tersebut yaitu kecemasan yang dialami oleh cabin crew khususnya disebut stres. Menurut Handoko (2008) menjelaskan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Tekanan kerja yang tinggi, jam kerja yang panjang dan lingkungan yang kurang sehat dapat memicu stres pada seseorang. Dikatakan lebih lanjut, bahwa stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya dan mengganggu prestasi kerjanya. Dengan demikian, stres yang dialami oleh cabin crew dapat memberikan dampak terhadap kinerja dan menumbuhkan keinginan untuk berpindah atau keluar dari perusahaan (*turn over intention*). Penelitian Erisna dan Angelina (2015) membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di industri otomotif, sementara penelitian Aslihah (2015) membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di industri keuangan. Terdapat penelitian serupa yang diteliti oleh Putri (2017) membuktikan bahwa terdapat hubungan negatif antara stres kerja dan kinerja pada pramugari.

## **Tinjauan Pustaka**

### ***Teori Kinerja***

Istilah kinerja telah di bahas luas dan di dukung oleh peneliti sebagai hal yang dapat diamati, suatu hal yang dilakukan orang (perilaku) yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja sering digunakan dalam menyebutkan prestasi atau tingkat keberhasilan individu, kelompok, atau organisasi (Serey, 2006). Kinerja bisa diketahui jika individu atau kelompok mempunyai kriteria keberhasilan yang ditetapkan, baik dari tujuan maupun target tertentu yang ditetapkan. Kinerja individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja kelompok atau bagian merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian atau pelaksanaan sebuah kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang telah ada pada perencanaan strategis organisasi. Para peneliti telah merumuskan bahwa terdapat dua dimensi kerja yaitu kinerja tugas dan kinerja non-tugas (Anggara, Febriansyah, Darmawan & Cintyawati, 2019). Beberapa aspek yang dapat diukur dalam kinerja adalah; penyelesaian tepat waktu, kualitas kerja, kualitas kerja tim, kreativitas dalam pemecahan masalah, disiplin kerja (Limsila & Ogunlana, 2008)

### ***Stres Kerja***

Tuntutan zaman untuk bekerja lebih baik, praktis dan cepat, serta perubahan keadaan ekonomi dan teknologi secara global mengharuskan karyawan untuk bekerja lebih baik lagi (Erisna dan Angelina, 2015). Prasetyaningrum (2014) menyebutkan bahwa, cabin crew adalah *frontliner* dari perusahaan penerbangan. *Front-liner* dapat diartikan bahwa cabin crew memiliki tugas untuk menjadi “tuan rumah” bagi penumpang pesawat yaitu untuk membimbing, memberikan pelayanan, mempromosikan, serta memperkenalkan berbagai fasilitas yang disediakan oleh maskapai penerbangan. Selain memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap penumpang selama berada di dalam pesawat, menjaga keamanan, memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan disediakan oleh maskapai, cabin crew juga menjadi salah satu penentu kualitas

suatu maskapai sehingga cabin crew memiliki tanggung jawab dan resiko yang besar terhadap pekerjaannya. Menurut Prayag (2007), pelayanan jasa yang diberikan oleh cabin crew kepada penumpang merupakan hal terpenting yang dibutuhkan oleh pelanggan dan dapat menjadi penentu kualitas maskapai penerbangan. Pekerjaan tersebut terkadang menjadi beban yang cukup berat dan menyebabkan terjadinya stress kerja.

Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai, 2004). Orang-orang yang mengalami stres menjadi gugup dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak santai, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Hasibuan, 2012). stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Kondisi tersebut dapat menimbulkan *turnover intention* (niat untuk keluar/*resign*). Sebagian besar karyawan yang mempunyai niat untuk keluar dari pekerjaan biasanya menunjukkan sikap-sikap penarikan diri dari tempat bekerja, penurunan performa kerja, keterlambatan, ketidakhadiran dan kurangnya partisipasi aktif berkaitan dengan perannya di tempat kerja.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Desain yang digunakan dalam studi ini adalah desain penelitian *cross sectional*. *Cross sectional* adalah penelitian yang dilakukan pada satu saat atau satu periode tertentu dan pengamatan objek studi hanya dilakukan sekali. Responden yang menjadi partisipan adalah cabin crew pada maskapai yang dikelola oleh perusahaan milik negara Republik Indonesia, dengan syarat minimal sudah bekerja selama 6 bulan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan dua variabel yaitu variabel independen adalah stres kerja dengan indikator fisik, perilaku, dan psikologis. Kinerja sebagai variabel dependen diwakili oleh indikator kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Indikator yang diaplikasikan telah disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang menjadi subjek penelitian. Data primer diperoleh dari 20 item pernyataan dengan penilaian menggunakan 5 poin skala likert.

### Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja cabin crew dan seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja cabin crew. Pengujian hipotesis T atau biasa disebut uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel diantaranya variabel bebas (stres kerja) dan variabel terikat (kinerja).

**Tabel 1. Analisis Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	6.103	2.505		2.436	.019

Stres kerja	.740	.081	.797	9.157	.000
-------------	------	------	------	-------	------

Hasil dari uji T adalah nilai signifikansi yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan nilai t hitung  $9,157 > t$  tabel 2,010635 yang berarti Hipotesis diterima. Hasil uji hipotesis T ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja awak cabin.

Penelitian ini juga menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan mengolah data melalui SPSS 15.0 yang memiliki hasil yaitu konstanta (a) = 6,103, artinya nilai tersebut menunjukkan kinerja cabin crew jika stres diabaikan. Koefisien regresi X (b) = 0,740, artinya jika nilai stres kerja mengalami peningkatan 1 satuan maka nilai kinerja bertambah sebesar 0,740. Nilai determinasi (R Square) = 0,636, artinya besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja cabin crew sebesar 63,6%. Untuk mengetahui tingkat hubungan kedua variabel dilihat dari nilai korelasi sebesar 0,797 dengan interval koefisien berdasarkan Sugiyono (2014), jika interval 0,600-0,799 maka tingkat hubungan kedua variabel tersebut adalah "Kuat".

**Tabel 2. Uji Determinasi Model Summary (b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797(a)	.636	.628	4.166

Faktor-faktor penyebab stres kerja (Hasibuan, 2012) adalah beban kerja yang sulit atau berlebihan, tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar, waktu kerja atau masa kerja, konflik antar pribadi atau kelompok, balas jasa terlalu rendah, serta masalah-masalah pribadi atau keluarga. Stres kerja yang berkepanjangan dengan dampak yang merugikan dapat membuat kinerja pekerja menurun dan hal seperti itu membutuhkan tindak lanjut oleh perusahaan dengan cara konseling seperti pemberian nasihat dan komunikasi yang baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja sebesar 63,6%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dalam penelitian yang dilakukan oleh roniri (2006) yang meneliti tentang kinerja menunjukkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor motivasi dengan sumbangan sebesar 63,68%. Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Penelitian saputra (2015) menunjukkan bahwa lingkungan kerja memberikan sumbangan sebesar 57,63% terhadap kinerja. faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja seperti kemampuan dan pekerjaan fungsi peran. Hasil dari wawancara yang dilakukan oleh Putri (2017) tentang hubungan antara stres kerja dengan kinerja pada cabin crew menyatakan bahwa : Pertama, sumbangan terbesar stres yang dirasakan adalah dikarenakan tuntutan antar pribadi. Senioritas yang tinggi dalam dunia penerbangan memang tidak jarang membuat para pramugari/pramugar malas untuk menjalankan *schedule* yang seharusnya dijalankan dikarenakan rasa tidak nyaman selama menjalankan tugas. Kedua, beberapa awak cabin junior merasakan tekanan saat memiliki dua atau lebih senior didalam satu *schedule* penerbangan, sehingga terkadang mendapatkan berbagai macam tugas pada saat bersamaan. Kemungkinan selanjutnya adalah, berkaitan tentang peran yang dilakukan *chief flight attendant* (pramugari utama) yang mereka anggap terkadang kurang mengayomi. Saat melakukan pelanggaran, awak cabin junior tidak berani berterus terang dan bersikap tanggung jawab dengan keadaan mereka karena terkadang *chief flight*

*attendant* dinilai keras menghadapi personel awak cabin yang melakukan pelanggaran sehingga tidak jarang beberapa awak kabin memilih untuk akhirnya keluar dari perusahaan. Ada juga beberapa dari mereka mengaku lebih terpacu untuk sebisa mungkin tidak melanggar peraturan agar tidak bertemu dengan *chief flight attendant*. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Selye, stres dapat bersifat positif maupun negatif. Stres yang bersifat positif disebut “*austres*” yakni mendorong seseorang untuk lebih dapat berprestasi, lebih tertantang untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapinya, meningkatkan kinerja dan lain-lainnya. Sebaliknya, stres yang berlebihan dan bersifat merugikan disebut “*distress*” menimbulkan berbagai macam gejala yang umumnya merugikan kinerja karyawan. Dampak dari stres kerja yang memengaruhi kinerja yaitu cabin crew menjadi malas bekerja, mudah marah, mudah lelah dan sulit berkonsentrasi, sehingga sering menunda pekerjaan yang telah diberikan dan melakukan kesalahan-kesalahan dalam bekerja. Salah satu keinginan mereka mengatasinya yaitu dengan membuka forum terbuka antara atasan, awak cabin junior dan senior. Melakukan diskusi agar semua tekanan-tekanan atau keinginan bisa tersampaikan dengan jelas. Tidak hanya melalui grup pesan singkat (whatsApp), karena dengan melalui grup pesan singkat dinilai kurang efektif.

## Kesimpulan

Terdapat adanya pengaruh signifikan antara hubungan stres kerja terhadap kinerja cabin crew sebesar 63,6% membuktikan bahwa perusahaan perlu Memberikan kesempatan kepada cabin crew untuk sharing atau diskusi agar dapat mengelola tekanan-tekanan yang sedang dihadapi. Pekerjaan dibidang jasa menuntut para pekerja untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar para konsumen merasa puas.

## Daftar Pustaka

- Serey, T. T. 2006. Choosing a robust quality of work life. *Paper read at business forum*.
- Anggara, W. G., Febriansyah, H., Darmawan, R., & Cintyawati, C. 2018. Learning organization and work performance in Bandung city government in Indonesia: a path modeling statistical approach. *Development and Learning in Organizations: an International Journal*.
- Limsila, K., & Ogunlana, S. O. 2008. Performance and leadership outcome correlates of leadership styles and subordinate commitment. *Engineering, Construction and Architectural Management*. Vol. 15, Issue 2, pp. 164-184.
- Aslihah, Noor Aini. 2015. *Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Syariah Binama Semarang. Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo.
- Erisna, Nuria dan Florensia, Angelina. 2015. *Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Trada Motor Cabang Bandar Lampung. Skripsi*. Bandar Lampung: Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung.
- Handoko, T Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE. Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prasetyaningrum. K.A. 2014. *Gambaran Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Maskapai Penerbangan X*. Bali : Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Udayana.
- Prayag, Girish. 2007. Assessing International Tourist” Perceptions Of Service Quality At Air Mauritius. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 24, No 5, pp. 492-514.
- Putri, Dhea Yasinta Yanda. 2017. *Hubungan antara Stres Kerja dengan Kinerja Pada Pramugari*. Salatiga : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.