

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Transportasi udara adalah salah satu transportasi yang saat ini memiliki perkembangan cukup pesat, dapat terlihat dari banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute baik itu rute domestik ataupun rute internasional. Peranan transportasi udara khususnya penerbangan komersial sangatlah penting dalam proses perkembangan ekonomi dan sosial. Sarana transportasi udara dinilai sebagai transportasi yang efektif, efisien, cepat, aman dan nyaman.

Persaingan antar perusahaan maskapai penerbangan saat ini sangat ketat. Persaingan bisnis di sektor penerbangan di Indonesia ini membuat maskapai penerbangan berlomba-lomba untuk dapat memperluas akses penerbangan ke wilayah-wilayah di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan, harga, dan promosi yang ditawarkan dari berbagai maskapai penerbangan untuk para calon pelanggannya (Siagian, 2007).

Dilansir dari Oxford Dictionary (2005), pramugari atau awak kabin atau *flight attendant* adalah orang yang bekerja untuk melayani, membantu, dan menjaga penumpang yang berada didalam pesawat. Lebih lanjut, menurut Undang-Undang Penerbangan No.1 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 12 (Undang-

Undang Penerbangan 2009,2010), Pramugari yang disebut juga sebagai personel penerbangan, adalah personel yang bersertifikat atau berlisensi yang diberi tugas atau tanggung jawab di bidang penerbangan. Jadi dapat disimpulkan bahwa menjadi seorang pramugari, seseorang harus melaksanakan pendidikan formal tertentu dan keterampilan yang tinggi dalam proses operasinya, terutama selama penerbangan berlangsung, sehingga mereka termasuk ke dalam kategori *professional service*.

Menurut Prasetyaningrum (2014), Pramugari adalah *front-liner* dari perusahaan penerbangan. *Front-liner* dapat diartikan bahwa Pramugari atau Pramugara memiliki tugas yaitu membimbing, memberikan pelayanan, mempromosikan, serta memperkenalkan berbagai fasilitas yang disediakan oleh maskapai penerbangan. Selama dalam perjalanan penerbangan, pramugari merupakan awak kabin yang tugas utamanya adalah menjaga keselamatan para penumpang di pesawat dan melayani kebutuhan penumpangnya atau yang biasa disebut *servicing*, sementara para pilot (di dalam kokpit) dan para teknisi akan memperhatikan aspek-aspek teknis penerbangan. Selain memiliki tugas utama Pramugari juga menjadi salah satu penentu kualitas dalam suatu maskapai sehingga Pramugari memiliki tanggung jawab besar terhadap pekerjaannya.

Jangsiriwattana (2016) menyatakan bahwa secara garis besar, dari mulai pesawat akan berangkat hingga mendarat kembali yang harus dilakukan

pramugari adalah pertama menyambut dan menyapa para penumpang yang masuk serta membantu penumpang untuk mencari tempat duduknya juga memasukan barang bawaan penumpang, menghitung jumlah penumpang yang disesuaikan dengan data penumpang yang ada, memberi *announcement* serta memastikan semua penumpang telah duduk dan mengenakan sabuk pengaman, memberi *announcement* lalu mempraktekan cara penggunaan alat-alat keselamatan dan melakukan pengecekan akhir sebelum pesawat tinggal landas. Setelah pesawat tinggal landas pramugari tetap harus siap siaga apabila ada penumpang yang membutuhkan bantuan hingga pesawat tiba di tujuannya. Setelah itu pun pramugari masih bertugas untuk membantu para penumpang untuk menurunkan barang bawannya dan juga pramugari ditugaskan untuk segera membersihkan kabin pesawat memastikan sudah dalam keadaan bersih sebelum kembali digunakan untuk penerbangan selanjutnya (Prasetyaningrum, 2014).

Jangsiriwattana (2016) menyatakan bahwa pramugari dituntut untuk selalu bertemu dengan orang-orang baru baik penumpang maupun tim kerjanya sehingga menjadi seorang pramugari harus mampu menyesuaikan diri dengan keadaan atau situasi pekerjaan yang selalu berubah. Proses adaptasi merupakan salah satu hal terpenting bagi seorang pramugari, karena dengan memiliki adaptasi yang baik maka diharapkan pramugari akan mampu melaksanakan tugasnya dengan maksimal sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan

kepada penumpangnya juga akan mampu bekerja sama dengan baik bagi berlangsungnya kerja tim. Tidak hanya dibutuhkan untuk itu, proses adaptasi juga berperan penting bagi manusia untuk mengurangi dampak *adversity* yang sebagaimana kita tahu bahwa pekerjaan pramugari yang berada dalam pesawat terbang setiap hari nya adalah salah satu pekerjaan yang memiliki resiko tinggi yang dapat membuat trauma tersendiri bagi orang-orang yang takut akan bahaya tersebut (Jangsiriwattana, 2016).

Menurut Yuniar (2011), resiliensi adalah kemampuan beradaptasi terhadap situasi-situasi yang sulit dalam kehidupan. Seorang yang memiliki resiliensi akan mampu mengatur emosinya dan berinteraksi lebih efektif dalam lingkungan sosial. Resiliensi ini terkait dengan proses negosiasi, mengelola, dan beradaptasi dengan sumber signifikan dari stress atau trauma di tempat kerja (Williams dan Wilkins, 2013). Dari segi pekerjaan, resiliensi memiliki definisi sebagai proses dan pengalaman terganggu oleh perubahan, peluang, tekanan, dan kesulitan, dan setelah beberapa introspeksi, pada akhirnya mengakses karunia dan kekuatan (resiliensi) untuk tumbuh lebih kuat melalui masalah (Naswall dkk.,2013).

Menurut Grotberg (dalam Husni dan Rozali, 2015) kemampuan seseorang untuk menilai, mengatasi, dan meningkatkan diri ataupun mengubah dirinya dari keterpurukan atau kesengsaraan disebut dengan resiliensi. Seorang

Pramugari yang memiliki resiliensi tinggi akan lebih cepat kembali kepada kondisi sebelum trauma terjadi dan terlihat lebih kebal dari berbagai peristiwa-peristiwa kehidupan yang negatif, mampu bangkit di situasi tertekan, dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik, berani menghadapi resiko, dan pantang menyerah (Reivich & Shatte, 2002).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan oleh Vincent Radittya kepada seorang pramugari pada tanggal 07 Maret 2021, didapatkan informasi bahwa berdasarkan pengalaman bekerja sebagai pramugari selama lebih dari 3 tahun pekerjaan yang ia lakukan tidak selalu berjalan dengan lancar, banyak keluhan yang dirasakan yang bahkan tidak jarang didapatkan dari rekan kerjanya sendiri. Namun saat masalah itu terjadi seorang pramugari harus tetap profesional dalam bekerja. Disebutkan pula bahwa tidak jarang ada Pramugari junior yang tidak jarang terlena dengan tawaran yang memnggiurkan di luar pekerjaan yang menunjukkan bahwa individu tersebut tidak mampu untuk berkomitmen dan tidak melaksanakan tugasnya dengan baik. Terlebih lagi dalam satu set tim ada pembagian senior dan junior pramugari sehingga tak jarang bagi seorang pramugari harus melakukan extra-role dalam pekerjaannya. *Extra-role* yang dimaksud adalah menolong sesama rekan kerja, dan atau dengan sukarela melaksanakan tugas yang melebihi standar perusahaan, menerima segala resiko tanpa adanya paksaan. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa

dalam bekerja seorang pramugari diharuskan memiliki adaptasi diri atau resiliensi yang baik agar mereka tetap mampu merespon secara positif dan tetap teguh walaupun dalam situasi yang sulit.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada hari Rabu, 2 Juni 2021 yang dilakukan secara online via whatsapp dengan 6 orang pramugari dari berbagai maskapai penerbangan di Indonesia dengan mengacu pada aspek-aspek resiliensi yang dikemukakan oleh Reivich & Shatte. Didapatkan hasil bahwa 4 dari 6 orang subjek menunjukkan bahwa subjek belum memenuhi aspek-aspek resiliensi seperti merasa tertekan dalam melaksanakan tugasnya, merasa stress dengan tuntutan pekerjaan, dan mengeluh saat bekerja, selain itu subjek juga mengatakan bahwa sering kali terlena dengan tawaran-tawaran menggiurkan yang berada diluar pekerjaan guna memenuhi keinginan diri yang dibutuhkan.

Pada aspek regulasi emosi, empat dari enam subjek mengaku sering kurang mampu untuk mengendalikan emosi nya saat berada dibawah tekanan. Subjek mengatakan bahwa mereka sering merasa sakit hati apabila ditegur oleh senior dan berdampak pada suasana hati yang buruk sehingga mnegakibatkan pelayanan yang kurang maksimal kepada penumpang. Pada aspek pengendalian dorongan, hampir semua subjek mengaku bahwa mereka seringkali untuk segera memenuhi hal-hal yang menjadi keinginan atau kepuasan diri mereka seperti

berbelanja dan liburan. Pada aspek analisis kausal, empat dari enam subjek menunjukkan bahwa mereka memiliki gaya berfikir yang masih abstrak atau tidak terorganisir dalam menghadapi masalah. Pramugari mengatakan bahwa seringkali mencari solusi secara spontan untuk menyelesaikan masalah yang ada. Pada aspek efikasi diri, empat dari enam subjek mengaku bahwa kurang yakin pada diri nya sendiri dalam situasi saat dipesawat, pramugari tidak yakin terkait dengan keselamatan dan juga kejaminan mereka dalam sampai ke tujuan. Pramugari tersebut merasa bahwa kekhawatirannya lebih tinggi daripada keyakinannya. Pada aspek Realistis dan Optimis, empat dari enam subjek mengaku tidak optimis dengan apa yang akan terjadi di masa mendatang. Subjek mengatakan bahwa segala resiko yang kemungkinan terjadi menjadikan pramugari kurang optimis dalam memandang masa depan.

Pada aspek empati, empat dari enam subjek mengaku jika seringkali kurang tanggap dalam membaca tanda dari penumpang atau lingkungan sekitarnya. Subjek juga mengatakan hal tersebut terjadi karena individu sudah terlalu lelah dengan banyaknya pekerjaan yang ada dan pada aspek Keterjangkauan, empat dari enam subjek mengaku bahwa jarang untuk mencari sesuatu yang baru sebagai tantangan karena subjek mengaku sudah puas dengan apa yang pramugari dapat saat ini. Berdasarkan hasil wawancara yang telah

dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa empat dari enam subjek masih memiliki masalah dalam resiliensi atau memiliki resiliensi yang rendah.

Menurut Reivich, Shatte dan Norman (dalam Helton & Smith, 2004), seharusnya seorang pramugari mampu untuk bertahan, bangkit, dan menyesuaikan dengan kondisi yang sulit. Resiliensi berarti kemampuan untuk pulih kembali dari suatu keadaan, kembali ke bentuk semula setelah dibengkokkan, ditekan, atau diregangkan. Bila digunakan sebagai istilah psikologi, resiliensi adalah kemampuan individu untuk cepat pulih dari perubahan, sakit, kemalangan, atau kesulitan. Memiliki resiliensi yang rendah berdampak pada kehidupan sehari-hari. Hal ini membuat seseorang kurang mampu dalam menghadapi masalah yang terjadi pada dirinya. Menurut Aisha (2014) hal ini mempengaruhi kehidupan sehari-hari ketika keadaan menghadapi masalah, ia rentan mengalami stres hingga depresi.

Hasil penelitian Edward (2005) menunjukkan bahwa perilaku resilien memberikan perlindungan dari depresi dan mengurangi resiko untuk depresi. Temuan kedua penelitian diatas membuktikan bahwa resiliensi yang tinggi dibutuhkan seseorang agar terhindar dari resiko stress hingga tidak muncul depresi. Ketika seseorang memiliki resiliensi yang rendah, maka ia akan sulit keluar dari keadaan yang membuatnya menjadi tertekan (Hidayati, 2014). Seseorang yang tidak memiliki motivasi untuk segera menyelesaikan masalah

dalam kehidupannya yang sedang dihadapi. Seseorang juga akan terus terpuruk dalam keadaan yang membuatnya tertekan.

Gortberg (1995) menyatakan bahwa ada tiga sumber resiliensi yaitu *I am, I can dan I have*. *I am* adalah sumber resiliensi yang berisi tentang sikap, kepercayaan diri dan perasaan seseorang. Resiliensi akan meningkat ketika seseorang memiliki kekuatan yang berasal dari dalam diri sendiri seperti kepercayaan diri, sikap optimis, sikap menghargai, dan empati. *I can* adalah sesuatu yang dapat dilakukan oleh seseorang seperti kemampuan interpersonal dan memecahkan masalah, sedangkan *I have* adalah dukungan yang dimiliki oleh seseorang untuk meningkatkan resiliensi. Herrman, Stewart, Diaz-Granados, Berger, Jackson dan Yuen (dalam Utami & Helmi, 2017) mengatakan bahwa sumber-sumber dari resiliensi meliputi tiga hal sebagai berikut: 1. faktor kepribadian yang meliputi karakteristik kepribadian, *self-efficacy*, *self-esteem*, *internal Locus of control*, optimisme, kapasitas intelektual, konsep diri yang positif, faktor demografi (usia, jenis kelamin, suku), harapan, ketangguhan, regulasi emosi, dan sebagainya. 2. faktor biologis yang meliputi lingkungan awal akan memengaruhi perkembangan dan struktur fungsi otak serta sistem neurobiologis. 3. faktor lingkungan yang meliputi lingkungan terdekat seperti dukungan sosial termasuk relasi dengan keluarga seperti memiliki hubungan yang aman dan baik dengan orang tua dan teman sebaya. Kemudian, hubungan yang

lebih luas seperti hubungan dengan komunitas, mendapat respon yang baik dari masyarakat, memiliki kesempatan untuk berkegiatan, faktor budaya, serta pengaruh spiritual dan agama.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat diketahui bahwa efikasi diri mampu berpengaruh terhadap resiliensi seseorang. Efikasi diri menggambarkan keyakinan diri sebagai kepercayaan terhadap diri sendiri dalam melakukan suatu tindakan guna menghadapi suatu situasi sehingga dapat memperoleh hasil seperti yang diharapkan (Bandura, 1997). Efikasi diri dapat diperoleh, diubah, ditingkatkan atau diturunkan, melalui salah satu atau kombinasi empat sumber yaitu: 1. sifat tugas yang dihadapi, 2. intensif eksternal berupa hadiah yang diberikan orang lain untuk merefleksikan keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan suatu tugas seperti pemberian pujian, 3. status atau peran individu dalam lingkungan, 4. informasi tentang kemampuan diri akan meningkat atau menurun apabila mendapat informasi positif atau negatif tentang dirinya (Bandura, 1997). Efikasi diri menurut Bandura (1997) adalah keyakinan terhadap kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam mengorganisasikan dan melakukan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil. Sehingga peneliti menggunakan variabel efikasi diri menjadi variabel bebas dalam penelitian ini. Garnezy dan Werner & Smith (dalam Manara) menyatakan *self efficacy* merupakan salah satu karakteristik individu yang berhubungan dengan resiliensi.

Rutter (Manara, 2008) menyatakan bahwa semakin tinggi *self efficacy* pada individu, maka semakin mampu individu tersebut untuk beradaptasi terhadap tantangan dan tekanan hidup.

Peneliti menganggap bahwa efikasi diri berkaitan dengan resiliensi pada pramugari, hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Husni dan Rozali (2015) yang mengatakan bahwa ada hubungan yang positif antara efikasi diri dengan resiliensi pada anggota KSR PMI dimana efikasi diri menyumbangkan 29,8% terhadap pembentukan resiliensi. Selaras dengan penemuan sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Kristy Roberts (dalam Manara, 2008) melakukan penelitian pada pemuda (19-22 tahun) pada komunitas militer yang berjumlah 700 orang sebagai partisipannya menemukan bahwa *self-efficacy* sangat berkontribusi pada resiliensi para pemuda.

McCann dkk. (2013) mendefinisikan resiliensi sebagai kemampuan untuk menjaga kesejahteraan pribadi dan profesional dalam menghadapi stres kerja yang sedang berlangsung dan kesulitan yang ada. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya resiliensi seseorang yaitu karakteristik kepribadian yang di dalamnya terdapat kemampuan kepercayaan diri atau disebut juga efikasi diri (Bandura dalam Rustika, 2016). Hal ini didukung oleh hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Manara (2008) yang menunjukkan efikasi diri berpengaruh secara signifikan terhadap resiliensi sebesar 39,4%. Ketika

pramugari memiliki tingkat efikasi yang tinggi, maka diharapkan pramugari juga memiliki tingkat resiliensi yang tinggi sehingga mereka mampu untuk selalu berfikir positif dan menjalankan tugas nya dengan maksimal meskipun dalam situasi dan keadaan yang menekan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara efikasi diri dengan resiliensi pada pramugari?”

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini guna mengetahui apakah ada hubungan antara efikasi diri dengan resiliensi pada pramugari di Indonesia.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis :**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru dan memberi masukan terhadap teori di bidang psikologi industri dan organisasi terkait hubungan efikasi diri dengan resiliensi pada pramugari di Indonesia

#### **b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi pramugari untuk memperhatikan efikasi diri dan juga tingkat resiliensi mereka di dalam perusahaan tempat mereka berkerja. Hal ini bertujuan agar dapat meningkatkan resiliensi dengan adanya faktor efikasi diri pada pramugari.