**HUBUNGAN ANTARA EFIKASI DIRI DENGAN RESILIENSI**

**PADA PRAMUGARI**

**SKRIPSI**



*Oleh:*

*MAHARANI INTAN VALENTINA*

*17081022*

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA**

**2021/2022**

**HUBUNGAN ANTARA EFIKASI DIRI DENGAN RESILIENSI PADA PRAMUGARI**

**DI INDONESIA**

**Maharani Intan Valentina**1 **& Alimatus Sahrah**2

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[maharaniiv137@gmail.com](mailto:maharaniiv137@gmail.com)

[alimatus.sahrah@mercubuana-yogya.ac.id](mailto:alimatus.sahrah@mercubuana-yogya.ac.id)

# Abstrak

Resiliensi dalam konteks psikologi organisasi merupakan kemampuan beradaptasi terhadap situasi-situasi yang sulit dalam kehidupan dan setelah beberapa introspeksi, pada akhirnya menghasilkan kekuatan (resiliensi) untuk tumbuh lebih kuat melalui masalah, sehingga dengan memiliki adaptasi yang baik pramugari akan mampu melaksanakan tugasnya dengan maksimal sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Manfaat praktis dalam penelitian ini guna memberikan pengetahuan baru terhadap teori di bidang psikologi industri dan organisasi terkait hubungan antara efikasi diri dengen resiliensi dan manfaat teoritis pada penelitian ini adalah dapat menjadi pengetahuan bagi pramugari untuk memperhatikan efikasi diri dan juga tingkat resiliensi mereka dalam bekerja. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan yang positif antara efikasi diri dengan resiliensi pada pramugari di Indonesia. Subjek pada penelitian ini berjumlah 60 pramugari yang bekerja di berbagai maskapai di Indonesia dengan rentang usia 20-29 tahun dengan masa kerja minimal satu tahun. Metode pengumpulan data menggunakan skala Efikasi Diri dan Skala Resiliensi. Uji coba Skala Resiliensi yang dilakukan menggunakan *Alpha Cronbach’s* diperolah koefisien reliabilitas alpha sebesar 0,936 dan Skala Efikasi Diri sebesar 0,899. Penelitian ini menggunakan teknik analisis korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson didapatkan hasil nilai korelasi sebesar (rxy) = 0,526 dan p = 0,000 (p<0,050). Hal ini menunjukan bahwa hipotesis penelitian diterima. Koefisien determinasi atau *r square* sebesar 0,277 artinya variabel efikasi diri memiliki kontribusi sebesar 27,7% terhadap resiliensi dan sisanya 72,3% berhubungan dengan faktor lain.

**Kata Kunci** : efikasi diri, resiliensi, pramugari.

***Abstract***

*Resilience in the context of organizational psychology is the ability to adapt to difficult situations in life and after some introspection, in the end it produces strength (resilience) to grow stronger through problems, so that by having good adaptation, flight attendants will be able to carry out their duties to the maximum so that can provide satisfactory service. The practical benefits of this research are to provide new knowledge of theories in the field of industrial and organizational psychology related to the relationship between self-efficacy and resilience. The theoretical benefit of this research is that it can become knowledge for flight attendants to pay attention to their self-efficacy and also their level of resilience at work*. *The hypothesis proposed is that there is a positive relationship between self-efficacy and resilience in flight attendants at Indonesia . The subjects in this study amounted to 60 flight attendants who worked in various airlines in Indonesia with an age range of 20-29 years with a minimum service period of one year. Methods of data collection using the Self-Efficacy and Resilience Scale. Resilience Scale trials conducted using Cronbach's Alpha obtained an alpha reliability coefficient of 0.936 and a Self-Efficacy Scale of 0.899. This study uses the Product Moment correlation analysis technique from Karl Pearson, the results of the correlation value are (rxy) = 0.526 and p = 0.000 (p <0.050). This shows that the research hypothesis is accepted. The coefficient of determination or r square is 0.277 means that the self-efficacy variable has a contribution of 27.7% to resilience and the remaining 72.3% is related to other factors.*

***Keyword :*** *self efficacy, resilience, flight attendant.****Keyword :*** *self efficacy, resilience, flight attendant.*

**PENDAHULUAN**

Peranan transportasi udara khususnya penerbangan komersial sangatlah penting dalam proses pekembangan ekonomi dan sosial. Sarana transportasi udara dinilai sebagai transportasi yang efektif, efisien, cepat, aman dan nyaman. Tak hanya pihak perusahaan maskapai saja yang berusaha untuk meberikan penawaran terbaik bagi para calon pelanggannya. Namun dalam prakteknya, maskapai penerbangan memiliki *crew* yang bertugas untuk melayani orang-orang yang menjadi pegguna layanan dari maskapai tersebut. Seperti *engineering, air traffic controller,* pilot dan juga pramugari atau awak kabin yang bertugas di dalam badan pesawat.

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. Pramugari dituntut untuk selalu bertemu dengan orang-orang baru baik penumpang maupun tim kerja nya sehinngga 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 tugas nya dengan maksimal sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penumpangnya juga akan mampu bekerja sama dengan baik bagi berlangsungnya kerja tim.

Menurut Yuniar (2011), resiliensi secara umum didefinisikan sebagai 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).

Berdasarkan 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 menunjukan 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. Gortberg (dalam Utami & Helmi, 2017) 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. Menurut Reivich dan Shatte (2002) resiliensi terdiri dari tujuh aspek yaitu regulasi emosi, pengendalian dorongan, analisis kausal, efikasi diri, realistis dan optimis, empati dan keterjangkauan.

Peneliti menganggap bahwa efikasi diri berkaitan dengan resiliensi pada pramugari. Efikasi diri menurut Bandura (1997) adalah keyakinan terhadap kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam mengorganisasikan dan melakukan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil. 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. Tidak hanya dibutuhkan untuk itu, proses adaptasi juga berperan penting bagi manusia untuk mengurangi dapak *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. 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.

**METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mencakup dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu resiliensidan efikasi diri sebagai variabel bebas. Rutter (Manara, 2008) menyatakan bahwa semakin tinggi *self efficacy* pada individu, maka semakin mampu individu tersebut untuk beradaptasi terhadap tantangan dan tekanan hidup. Variabel resiliensi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Resiliensi yang disusun berdasarkan aspek-aspek resiliensi menurut Reivich dan Shatte (2002) yaitu regulasi emosi, pengendalian dorongan, analisis kausal, efikasi diri, realistis dan optimis, empati dan keterjangkauan. Variabel efikasi diri dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Efikasi Diri yang disusun berdasarkan aspek-aspek efikasi diri menurut Bandura (1997) yaitu *Magnitude, Generality,* dan *Strength.* Subjek dalam penelitian ini melibatkan 60 orang pramugari yang bekerja di berbagai maskapai di Indonesia. Penelitian dilakukan mulai tanggal 30 Juli 2021 sampai dengan 8 Agustus 2021. Teknik analisa data yang digunakan adalah korelasi *product moment.* Teknik ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis digunakan dengan bantuan aplikasi *SPSS (Statistical Product Service Solutions)*. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala sikap model *likert* (Azwar, 2017). Skala sikap model *likert* adalah skala yang berisi pernyataan-pernyataan sikap untuk mengungkap sikap dari subjek terhadap objek yang ingin diukur. Adapun pernyataan dalam skala penelitian ini terdiri dari dua arah, yaitu *favourable* dan *unfavourable*. Pernyataan *favourable* adalah pernyataan yang mendukung atau memihak pada objek sikap sedangkan pernyataan *unfavourable* adalah pernyataan yang tidak mendukung objek sikap (Azwar, 2017).

**HASIL PENELITIAN**

Data penelitian ini diperoleh dari Skala Resiliensi dan Skala Efikasi Diri. Data penelitian ini digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis dengan menggunakan skor hipotetik dan empirik. Data skor hipotetik dan skor empirik yang dideskripsikan adalah nilai minimum, maksimum, jarak sebaran (*range*), standar deviasi dan rata-rata (*mean*). Hasil perhitungan variabel Resiliensi memiliki skor minimum 1 x 36 = 36 dan skor maksimum 4 x 36 = 144. Rerata hipotetik (144 + 36) : 2 = 90 dengan standar deviasi (72 - 36) : 6 = 18. Berdasarkan data empirik diperoleh skor minimum sebesar 84 dan skor maksimum sebesar 141. Rerata empirik sebesar 113,27 dengan standar deviasi 11,549. Variabel efikasi diri memiliki skor minimun 1 x 18 = 18 dan skoor maksimum 4 x 18 = 72. Rerata hipotetik (72 + 18) : 2 = 45 dengan standar deviasi (72 - 18) : 6 = 9. Berdasarkan data empirik diperoleh skor minimum sebesar 43 dan skor maksimum sebesar 72. Rerata empirik sebesar 59,05 dengan standar deviasi 5,667. Kategorisasi yang digunakan adalah kategorisasi jenjang berdasarkan distribusi normal yang bertujuan untuk menempatkan individu kedalam kelompok-kelompok yang posisinya berjenjang menurut kontinum berdasarkan yang diukur (Azwar, 2012). Pada penelitian ini kedua variabel membagi kategorisasi menjadi 3 bagian yakni rendah, sedang, dan tinggi. Berdasarkan kategorisasi Skala Resiliensi menunjukan bahwa subjek yang berada dalam kategori tinggi sebesar 58% (35 subjek), kategori sedang sebedar 42% (25 subjek). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini sebagian besar subjek memiliki Resiliensi dalam kategori tinggi. Berdasarkan kategorisasi Skala Efikasi Diri menunjukan bahwa subjek yang berada dalam kategori tinggi sebesar 83% (50 subjek), kategori sedang sebesar 17% (10 subjek). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini sebagian besar subjek memiliki efikasi diri dalam kategori tinggi.

Menurut Hadi (2016) sebelum melakukan uji hipotesis terhadap hasil penelitian terdapat beberapa persyaratan mutlak yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan uji normalitas dan linearitas atas data penelitian yang ada. Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data penelitian yang telah diperoleh berada pada sebaran data yang bersifat normal atau tidak normal. Jenis uji prasyarat ini menggunakan teknik analisis model *one- sample* *Kolmogrov- Smirnov* (KS-Z). Pedoman yang digunakan dalam uji normalitas adalah apabila nilai signifikansi KS-Z > 0,050maka sebaran data mengikuti distribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi KS-Z < 0,50 maka sebaran data tidak mengikuti distribusi normal (Hadi, 2016). Dari hasil uji *kolmogorov-smirnov* (KS-Z) untuk variabel Resiliensi diperoleh KS-Z = 0,107 dengan p = 0,085 , berarti sebaran data variabel resiliensi mengikuti sebaran data yang normal. Dari hasil uji *kolmogorov-smirnov* (KS-Z) untuk variabel efikasi diri diperoleh KS-Z = 0,093 dengan p = 0,200, berarti sebaran data variabel efikasi diri mengikuti sebaran data yang normal.

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Kaidah untuk uji linieritas adalah apabila nilai signifikansi < 0, 050 maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat merupakan hubungan yang linier. Apabila nilai signifikansi > 0,050 maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bukan merupakan hubungan yang linier. Dari hasil uji linieritas diperoleh nilai F = 51,659 dengan p = 0,000 berarti hubungan antara efikasi diri dengan resiliensi merupakan hubungan yang linier.

Berdasarkan hasil uji asumsi yang telah terpenuhi, maka selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis korelasi product moment yang digunakan untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Kaidah untuk uji hipotesis adalah apabila nilai signifikansi < 0,050 berarti ada korelasi dan apabila nilai signifikansi > 0,050 maka tidak ada korelasi. Dari hasil analisis *product moment* (pearson correlation) diperoleh koefisien korelasi (rxy) = 0,526 dengan p = 0,027 (p < 0,050) yang berarti ada hubungan positif antara Efikasi Diri dengan Resiliensi pada Pramugari. Hal tersebut menunjukan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Selanjutnya nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,277 yang menggambarkan sumbangan Efikasi Diri terhadap pembentukan Resiliensi adalah sebesar 27,7% dan sisa nya 72,3% berhubungan dengan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**PEMBAHASAN**

Rutter (Manara, 2008) menyatakan bahwa semakin tinggi *self efficacy* pada individu, maka semakin mampu individu tersebut untuk beradaptasi terhadap tantangan dan tekanan hidup. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Husni dan Rozali (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara efikasi diri dengan resiliensi. Semakin tinggi efikasi diri maka semakin tinggi resiliensi. Sebaliknya semakin rendah efikasi maka semakin rendah resiliensi. Dari hasil analisis data penelitian menunjukan bahwa terdapat hubungan yang positif antara efikasi diri dengan resiliensi pada pramugari dengan nilai korelasi sebesar (rxy) = 0,526 dan p = 0,027 (p < 0,050). Hal tersebut menunjukan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan posistif antara Efikasi Diri dengan Resiliensi dapat diterima. Semakin tinggi efikasi diri yang dimiliki maka semakin tinggi resiliensi pada pramugari. Sebaliknya semakin rendah efikasi diri yang dimiliki maka semakin rendah pula resiliensi pada pramugari. Diterimanya hipotesis ini menunjukan bahwa efikasi diri pada pramugari dianggap sebagai salah satu faktor yang memperngaruhi resiliensi pada pramugari tersebut.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari analisis korelasi *product moment (pearson correlation)* diperoleh koefisien korelasi (rxy) sebesar 0,562 dengan p = 0,027 (p < 0,050). Sumbangan efektif yang diberikan variabel efikasi diri adalah sebesar 27,7% terhadap resiliensi pramugari dan sisanya 72,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif antara efikasi diri dengan resiliensi pada pramugari. Hal ini menunjukan bahwa efikasi diri memiliki sumbangan terhadap resiliensi pada pramugari. Semakin positif efikasi diri maka cenderung akan semakin tinggi resiliensi yang dimiliki oleh pramugari, sebaliknya semakin negatif efikasi diri maka akan semakin rendah tingkat resiliensi yang dimiliki oleh pramugari.

**SARAN**

Bagi pramugari, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi agar subjek dapat menumbuhkan kesadaran akan pentingnya memiliki efikasi diri dengan cara lebih semangat dalam bekerja serta memiliki keyakinan yang kuat untuk percaya diri dalam melakukan pekerjaan sehingga tingkat resiliensi semakin tinggi. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat mencari referensi yang lebih luas.

**DAFTAR PUSTAKA**

Azwar, S. (2015). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Bandura, A. 1997. *Self Efficacy : The Exercise of Control.* New York: Freeman and Company.

Bandura, A. 2001. *Self-Efficacy: The Exercise of Control.* New York: Freeman and Company.

Hadi, Sutrisno. (2015). *Statistik.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hadi, S. (2016). *Metodologi penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Husni, R. N. dan Rozali, Y. A. (2015). Pengrauh Self Efficacy terhadap Resiliensi pada Anggota Korp Sukarela – Palang Merah Indonesia Jakarta Barat dalam Penanggulangan Bencana Banjir. Skripsi. Universitas Esa Unggul. Jakarta.

Manara, M. U. (2008). Pengaruh selfefficacy terhadap resiliensi pada mahasiswa fakultas psikologi UIN Malang. Skripsi, Universitas Islam Negeri Malang, Malang.

McCann, C. M., Beddoe, E., McCormick, K., Huggard, P., Kedge, S., Adamson, C., & Huggard, J. (2013). Resilience in The Health Professions: A Review of Recent Literature. Internasional Journal of Wellbeing Vol 3 (1).

Naswall, K., Kuntz, J., Hodliffe, M., Malinen, S., (2013). Employee Resilience Scale (EmpRes):Technical Report. New Zealand : Research Report.

Oxford Dictionary. (2005). Oxford Advance Learner’s Dictionary (7th New York ed.). New York: Oxford University Press.

Undang-Undang Penerbangan 2009. (2010). Jakarta: Penerbit Sinar Grafika.

Williams, L. & Wilkins. (2013). A Practical Measure of Workplace Resilience Developing the Resilience at Work Scale. Journal Occupational and Environmental Medicine, 55(10), 1205-1212.

Yuniar, I. G. A. A. Y., Nurtjahjanti, H., Rusmawti, D. (2011). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Resiliensi Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Kantor Pusat PT. BPD Bali. Jurnal Psikologi Undip, 9 (1), 11-16.