

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kategorisasi yang telah dilakukan, secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan *frontliner* yang bekerja di perusahaan *ground handling* memiliki tingkat regulasi emosi yang tinggi. Secara deskriptif, terdapat kecenderungan perbedaan pada karakteristik demografis seperti jenis kelamin dan masa kerja, dimana karyawan dengan masa kerja lebih dari dua tahun menunjukkan regulasi emosi yang lebih baik, meskipun secara statistik tidak ditemukan perbedaan yang signifikan. Kemampuan regulasi emosi yang dimiliki karyawan *frontliner* memungkinkan integrasi aspek *cognitive reappraisal* dan *ssssexpressive suppression* secara cukup baik dalam mengelola respon emosional yang muncul selama menjalankan tugas.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Subjek

Bagi karyawan *frontliner* yang bekerja di perusahaan *ground handling* dengan regulasi emosi yang tinggi, disarankan untuk tetap mempertahankan kemampuan tersebut melalui penerapan regulasi emosi yang adaptif secara konsisten dalam aktivitas sehari-hari. Strategi tersebut dapat dilakukan dengan tetap menjaga kesadaran terhadap emosi diri,

mengendalikan respon emosional melalui pengaturan ekspresi secara tepat, serta menerapkan strategi regulasi emosi ketika menghadapi situasi yang menekan di lingkungan kerja. Kemampuan regulasi emosi yang baik juga dapat dipertahankan melalui penerapan komunikasi yang asertif, pengelolaan stress yang efektif, serta menjaga sikap profesional dalam setiap interaksi di lingkungan kerja.

Bagi karyawan *frontliner* yang bekerja di perusahaan *ground handling* dengan regulasi emosi yang berada di tingkat sedang yang menjadi bagian dalam penelitian ini untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kemampuan regulasi emosi, terutama di lingkungan kerja yang dinamis melalui penguatan kesadaran diri dan pengendalian diri. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengembangkan kemampuan regulasi emosi yaitu dengan menerapkan strategi regulasi emosi *cognitive reappraisal* untuk memaknai situasi kerja yang menekan menjadi lebih positif dan realistis agar dapat membiasakan diri untuk tetap tenang dalam menghadapi tekanan kerja. Pengelolaan emosi juga dapat dilakukan agar tetap profesional dalam berbagai situasi kerja, juga ketika berinteraksi dengan penumpang, rekan kerja maupun atasan, meningkatkan kemampuan untuk beradaptasi terhadap perubahan kondisi kerja dan tuntutan pekerja yang tinggi.

Peningkatan regulasi emosi di lingkungan kerja juga dapat dilakukan dengan meningkatkan pemahaman terhadap pelayanan *ground handling* dan prosedur operasional penerbangan terkait penanganan

gangguan maupun kendala operasional, sehingga karyawan memiliki rasa kompetensi dan efikasi diri yang lebih baik. Dengan meningkatnya rasa percaya diri dan kesiapan kerja yang matang, karyawan akan lebih mampu mengelola respon emosionalnya secara adaptif dalam berbagai situasi di operasional lingkungan kerja.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian ini dengan mengaitkan regulasi emosi dengan berbagai faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat regulasi emosi karyawan, seperti usia, jenis kelamin, masa kerja, beban kerja, stress kerja, kepuasan kerja, serta dukungan organisasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai regulasi emosi. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk melibatkan jumlah subjek yang lebih besar agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Untuk menjangkau lebih banyak partisipan, peneliti dapat bekerja sama dengan pihak perusahaan atau instansi terkait bidang kebandarudaraan guna mempermudah proses distribusi skala penelitian.

3. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan proses perekrutan karyawan, khususnya dengan mempertimbangkan usia calon karyawan, karena usia dapat memengaruhi kemampuan individu dalam mengatur emosinya. Selain itu, perusahaan perlu menyusun strategi untuk mengelola tekanan pekerjaan secara efektif,

seperti pembagian tugas yang seimbang, pelatihan pengelolaan stres, dan dukungan supervisor, sehingga karyawan *frontliner* mampu menjalankan tugasnya tanpa mengalami kelelahan emosional yang berlebihan. Selanjutnya, perusahaan dapat menyediakan program pengembangan kemampuan regulasi emosi, misalnya melalui pelatihan *cognitive reappraisal*, *expressive suppression*, atau *workshop* pengelolaan emosi, untuk meningkatkan kapasitas karyawan dalam menghadapi tekanan pekerjaan dan interaksi langsung dengan pelanggan. Implementasi saran ini diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme, kepuasan kerja,ss dan kualitas layanan di industri ground handling.