

## Sumber stres dan coping stres pada awak kabin PT. Garuda Indonesia

Rina Nurlia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20315193&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penerbangan saat ini telah menjadi alat transportasi yang penting. Dalam pelayanan penerbangan, awak kabin menempati posisi yang sangat menentukan mengingat keberadaannya sebagai front liner (garis depan) yang langsung berhubungan dengan penumpang. Penampilan dan performance awak kabin berkaitan erat dengan pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada penumpang. Kondisi kabin di pesawat dapat mempengaruhi kondisi fisik, psikis dan perilaku awak kabin sehingga berpengaruh juga pada pelayanan yang diberikan pada penumpang. Agar stres tidak mengganggu kehidupan awak kabin, maka diperlukan usaha untuk memahami sumber-sumber penyebabnya terlebih dahulu, setelah itu bagaimana cara mengatasi stres tersebut yang disebut coping. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui apa saja yang menjadi sumber stres bagi awak kabin, khususnya yang bekerja di PT.Garuda Indonesia. Seluruh sumber stres tersebut dikelompokkan menjadi 5 aspek sumber stres menurut Cooper, Cordes & Daugherty (dalam Rice, 2002) yaitu: aspek kondisi kerja, aspek pengembangan karir, aspek organisasi, aspek hubungan interpersonal di tempat kerja, dan aspek keluarga. Selanjutnya ingin mengetahui bagaimana caranya mereka mengatasi stres tersebut (coping stres). Metode coping apakah yang paling banyak digunakan oleh awak kabin PT.Garuda Indonesia. Type penelitian ini adalah ex-post facto field study dimana pendekatannya bersifat kuantitatif dengan penggunaan alat ukur berupa kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek keluarga merupakan sumber stres yang paling tinggi dibandingkan dengan aspek lainnya. Dalam pemilihan metode coping awak kabin lebih banyak menggunakan strategi coping yang berorientasi pada problem-focus coping. Penelitian untuk selanjutnya sebaiknya dilakukan penelitian dengan metode pengambilan data berupa wawancara mendalam atau penelitian yang bersifat kualitatif, agar dapat menggali lebih dalam tentang faktor-faktor sumber stres yang terjadi pada awak kabin dan dampaknya bagi kehidupan yang dijalannya.