

## ABSTRAK

Sumber Daya Manusia sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi dan berperan dalam mencapai produktivitas dalam suatu organisasi. Dengan kualitas dan produktivitas yang baik, akan sangat membantu perusahaan untuk mencapai produktivitas yang diharapkan. Penelitian ini menganalisis pengaruh prosedur kerja, *standart performance* dan manajemen stres terhadap produktivitas awak kabin pada PT Citilink Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Sampel pada penelitian ini adalah awak kabin pada PT.Citilink Indonesia cabang Surabaya yang berjumlah 40 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan software SPSS 23,0.

Hasil penelitian ini menunjukkan diantaranya bahwa (1) Prosedur kerja bagi karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas awak kabin pada studi kasus PT Citilink Indonesia, (2) *Standar performance* bagi karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas awak kabin pada studi kasus PT Citilink Indonesia, (3) Manajemen stres bagi karyawan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas awak kabin pada studi kasus PT Citilink Indonesia.

Kata Kunci : Prosedur Kerja, *Standar Performance*, Manajemen Stres, Produktivitas

## **ABSTRACT**

*Human Resources as one of the factors that influence and play a role in achieving productivity in an organization. With good quality and productivity, it will greatly help the company to achieve the expected productivity. This study analyzed the effect of work procedures, performance standards and stress management on cabin crew productivity at PT Citilink Indonesia.*

*This research uses a quantitative approach with a type of associative research that is a research that aims to find out the influence between two or more variables. The samples in this study were cabin crew at PT. Citilink Indonesia Surabaya branch of 40 people. Sampling techniques using purposive sampling techniques are sampling techniques with certain considerations. The test tool used is multiple linear regression analysis techniques with SPSS 23.0 software.*

*The results of this study showed that (1) Work procedures for employees have no significant effect on cabin crew productivity in the case study of PT Citilink Indonesia, (2) Performance standards for employees do not have a significant effect on the productivity of cabin crew in the case study of PT Citilink Indonesia, (3) Stress management for employees has a significant effect on the productivity of cabin crew in the case study of PT Citilink Indonesia.*

*Keywords: Work Procedures, Performance Standards, Stress Management, Productivity*