

**PENGARUH PROSEDUR KERJA, STANDART PERFORMANCE DAN  
MANAJEMEN STRES TERHADAP PRODUKTIVITAS AWAK KABIN PADA  
STUDI KASUS PT. CITILINK INDONESIA**

**DIANDRA OKTIFFANI**

10 Februari 2021

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

**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

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia sebagai penyebab utama yang mempengaruhi dan berperan dalam mencapai produktivitas dalam satu organisasi. Efisien dan efektifnya suatu organisasi akan berjalan serta baik apabila prosedur kerja telah di jalankan serta baik. Pada studi kasus PT Citilink Indonesia, pengaruh prosedur kerja, *standart performance* dan manajemen stres bagi karyawan terutama awak kabin sangatlah berpengaruh. Serta kualitas dan produktivitas yang baik, akan sangat membantu perusahaan untuk mencapai produktivitas yang diharapkan. Kinerja pegawai menyimpan tugas yang berarti besar dalam perusahaan, sehingga untuk membuat para pegawai mampu bekerja berdasarkan serta harapan, perusahaan harus menanamkan semangat kerja juga tolak ukur ataupun norma kerja yang bisa diterima, yang keesokannya dapat meninggikan produktivitas kerja dari para pegawai ataupun awak kabin, seumpama pegawai memiliki dorongan kerja yang tinggi serta standar kerja yang dimengerti, lalu hal pekerjaan yang diberikan kepada pegawai akan lebih cepat teratasi serta berjalan sesuai susunan yang berlaku.

“Prosedur kerja yakni, runtunan ataupun rentetan profesi klerikal dimana dapat melibatkan sebagian orang pada satu ataupun lebih bagian, dimana

bertujuan memastikan tidakan yang sama terhadap segala negosiasi perusahaan yang timbul”, (Zaki Baridwan 2009). Prosedur kerja dinilai penting sebagai model kerja yang mendefinisikan tujuan serta sasaran, rencana kerja, fungsi dan kebijakan perusahaan sebagai kegiatan implementasi tertentu. Melewati prosedur kerja yang tepat maka suatu perusahaan dapat melakukan standarisasi dan pengendalian kerja serta secara sempurna, serta adanya prosedur kerja tersebut nantinya akan berguna sebagai pedoman kerja bagi pelaksana dan semua pihak terkait.

Standar kerja dapat diartikan menjadi tujuan, sasaran dan kerja keras pegawai pada kurun waktu tertentu (Wirawan 2012). Pada tahap pelaksanaan kinerja, pegawai dapat mengguakan seluruh energy, ide, keterampilan, pengetahuan dan waktu mereka untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh standar kerja, berbagai tugas yang telah dan akan dikerjakan oleh pegawai memerlukan taraf yang jelas, karena setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai mempunyai standar kerja yang berbeda. Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah sistem ataupun etode yang dibuat dan disusun untuk kemudahan, menyederhanakan, mengatur dan memerintahkan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya. SOPbiasanya berbentuk aturan

(dokumen) tertulis yang berkaitan serta prosedur ataupun cara kerja yang dilaksanakan secara konsisten dan jelas, serta dirancang untuk membantu menyelesaikan berbagai tugas dan memperoleh hasil kerja yang efektif dari pegawai serta mengeluarkan biaya rendah.

Manajemen stres merupakan kemampuan pengolahan manusia untuk menghadapi, yang secara efektif dan mampu mencegah gangguan mental dan emosional yang disebabkan oleh respon (Wikipedia). Tujuan dari manajemen stres itu sendiri ialah untuk meningkatkan kualitas hidup seseorang, manajemen stres yang baik akan mengembalikan keseimbangan hidup kita, seperti keseimbangan antara tanggung jawab dan kesenangan, serta antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Tidak ada solusi satu ukuran untuk semua bagi manajemen stres, tetapi manajemen berikut telah diterima secara umum dan siapapun dapat mencobanya. Stres merupakan salah satu bentuk respon psikologis, yang biasanya terjadi ketika beban hidup (seperti beban kerja) bertambah. Munculnya stress merupakan peringatan bagi diri kita sendiri yang menandakan bahwasanya otak sedang mengalami beban yang berlebih.

Berdasarkan Yayasan Kesehatan Mental, ada beberapa tanda bahwasanya seseorang menderita stres, termasuk

kegelisahan, ketidakmampuan untuk berkonsentrasi, ketakutan ataupun kecemasan terus-menerus, dan kewalahan dalam pekerjaan sehari-hari, perubahan suasana hati, kesulitan, istirahat ataupun perubahan pola tidur, istirahat pada alcohol ataupun obat-obatan tertentu, perasaan tertekan, harga diri rendah, makan lebih banyak ataupun lebih sedikit dari biasanya, otot pegal dan kaku, mual serta pusing. Dalam lingkungan bekerja, jika banyak pekerjaan bertumpuk yang dihadapi pegawai, sangat mudah untuk melihat tekanannya. Stress tidak segera diatasi akan mengakibatkan penurunan produktivitas manusia, sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara normal.

## **LANDASAN TEORI**

### **Manajemen**

Manajemen dapat diartikan sebagai bekerja serta banyak orang yang bertujuan untuk mendapat wujud perusahaan serta melakukan pelaksanaan berbagai fungsi perencanaan, mobilisasi, susunan personal, arahan dan kepemimpinan dan pengawasan (Handoko, 2016:8).

Manajemen merupakan suatu tindakan pelaksanaan bukan sains, karena paksaan dari tata usaha bukan pengetahuan melainkan hasil (Peter dalam Edison 2016:4). Sedangkan

berdasarkan Hasibuan (2018:1), tata usaha merupakan ilmu dan seni mengatur tingkatan penggunaan sumber daya manusia secara efektif dan berbagai sumber lainnya demi meraih suatu tujuan.

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

“Manajemen Sumber Daya Manusia disebut sebagai keahlian dan keterampilan mengelola hubungan dan peran tenaga kerja secara efisien yang membantu mencapai tujuan dari maskapai, pegawai ataupun publik”, (Hasibuan 2018:10). Mondy dan Noe (2015), mereka menjelaskan bahwasanya “Manajemen Sumber Daya Manusia ialah penggunaan tenaga kerja perusahaan untuk meraih tujuan.”

### **Prosedur Kerja**

Berdasarkan Azhar Susanto (2015), “prosedur kerja ialah serangkaian aktivitas yang diulang serta cara yang sama. Prosedur kerja harus dimiliki oleh organisasi agar semua pekerjaan dapat dilakukan sama.”

Mulyadi (2016), “Prosedur kerja merupakan rangkaian kegiatan yang melibatkan banyak orang ataupun lebih dalam suatu maskapai dan bertujuan untuk memastikan keseragaman penanganan kegiatan maskapai yang berulang.”

Ardiyose (2016), “Prosedur kerja merupakan bagian yang melibatkan banyak orang dalam satu ataupun beberapa bagian, kegiatan tersebut ditentukan untuk memastikan bahwasanya kegiatan usaha ataupun transaksi dapat terulang kembali. Dan ke berbagai cara.”

Indikator prosedur kerja meliputi sebagai berikut:

- 1) Efisien mengandung pengertian sebagai pencapaian tujuan secara cepat.
- 2) Efektif mengandung pengertian sebagai penggunaan sumber daya minimal untuk menghasilkan output serta volume yang diharapkan.
- 3) Konsisten ialah tindakan sama yang dilakukan secara berulang-ulang dari waktu ke waktu.

### **Standart Performance**

*Standart Performance* ataupun dalam Bahasa Indonesia yaitu standar kinerja ialah pernyataan berkenaan situasi kerja yang terjadi secara efektif sesuai pedoman ataupun aturan yang ada dalam suatu perusahaan.

Wibowo (2017:5), “memiliki asal dari istilah *“performance”* berarti hasil ataupun prestasi kerja, namun perlu dimengerti bahwasanya kinerja itu bukan hanya hasil kerja ataupun prestasi kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja itu terjadi.”

Moeherjono (2015:95) artinya, “kinerja mengacu pada tingkat implementasi rencana kegiatan ataupun kebijakan dalam menyempurnakan sasaran, tujuan, visi, misi, organisasi.”

Disimpulkan bahwasanya standar kinerja merupakan pencapaian ataupun hasil kerja yang dihasilkan pegawai pada suatu maskapai serta tujuan positif

Indikator standart kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Efektif, mengukur hasil yang sesuai dalam mencapai sesuatu.
- 2) Efisien, memiliki proses yang mempunyai hasil output biaya rendah.
- 3) Kualitas, kesetaraan produk dan jasa yang dihasilkan sesuai harapan konsumen.
- 4) Tepat waktu, pekerjaan selesai secara benar dan tepat waktu.
- 5) Produktivitas ialah tingkat efektivitas suatu maskapai.
- 6) Keselamatan, kesehatan karyawan dari sebuah organisasi yang ditinjau dari aspek kesehatan.

### **Manajemen Stres**

Pengertian dari manajemen secara singkat disebut “mengatur, dari kata *to manage*. Sedangkan pengertian stres ialah respon ataupun tanggapan seseorang terhadap suatu masalah ataupun hal yang terjadi dan tidak dapat diterima ataupun di atasi serta baik.

Terry Gregson (2017: 29), “stres diartikan sebagai posisi yang dialami ketika muncul kebingungan antara masalah dan kemampuan yang dimiliki manusia, sehingga keseimbangan memandang tuntutan dan perkiraan menangani tuntutan menentukan apakah manusia merasakan tidak *stress distres* ataupun *eustres*.”

Manajemen stres ialah mengatur dan mencegah akibat dari stres yang diterima oleh seseorang sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup seseorang.

Indikator dari stres adalah sebagai berikut:

- 1) Beban kerja (lingkungan kerja, tata kerja, letak, fisik).
- 2) Beban peran, tekanan yang diberikan oleh maskapai ataupun penumpang.
- 3) Tekanan antar pribadi, tekanan dari teman kerja ataupun lingkungan keluarga pribadi.
- 4) Struktur organisasi maskapai.
- 5) Kepemimpinan organisasi dari maskapai.

### **Produktivitas**

Siagian (2016), “fertilitas ialah potensi pegawai untuk memanfaatkan dan mendapat banyak hal serta menggunakan fasilitas yang tersedia sehingga memiliki hasil yang sempurna.”

Revianto (2017) , “fertilitas ialah rancangan yang menentukan bahwasanya hubungan antara hasil

kinerja serta satuan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan hasil tenaga kerja.”

Fertilitas pegawai termasuk sisi utama untuk membantu keberhasilan maskapai. Untuk mendapat ketepatan, baik SDM, keuangan maupun alam, yang di butuhkan demi memenuhi tingkat layanan yang di inginkan. Ketepatan ialah ukuran hasil kualitas yang dicapai. Tingkat fertilitas dapat digunakan untuk melihat tingkat kinerja dari pegawai.

Indikator dalam produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Ketepatan Waktu
- 2) Nilai hasil kerja.
- 3) Kuantitas kerja.

### **Hipotesis**

- 1) Prosedur kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas awak kabin.
- 2) *Standart performance* berpengaruh signifikan terhadap produktivitas awak kabin.
- 3) Manajemen Stres berpengaruh signifikan terhadap produktivitas awak kabin.

### **METODE PENELITIAN**

Rancangan pengkajian ini merupakan kajian asosiatif kausal memakai metode kuantitatif. Studi ini menjabarkan hubungan mempengaruhi ataupun dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti.

### **Populasi**

Populasi ialah suatu wilayah perapatan terdiri atas objek/temaserta kualitas dan ciri tertentu.

### **Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik purposive sampling. Purpose sampling merupakan teknik pengambilan sampel serta pertimbangan tertentu.

Pada PT Citilink Indonesia diambil sampel sebanyak 40 orang, yang memiliki kriteria umur lebih dari 20 tahun, berjenis kelamin pria ataupun wanita dan memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

### **Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas memiliki kegunaan untuk menguji apakah model regresi mendapatkan adanya korelasi antara variabel independen.

Berdasarkan hasil penelitian terlihat setiap variabel dari masing-masing persamaan mempunyai nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10. Jadi dapat disimpulkan bahwasanya tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

### **Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas dapat digunakan untuk menguji apakah

terdapat ketimpangan pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam regresi.

Dilihat pada grafik *scatterplot* diketahui jika titik-titik menyebar secara merata pada sekeliling angka nol pada sumbu Y. Maka, dapat diambil kesimpulan tidak terdapat heteroskedastisitas pada gaya regresi tsb.

### Uji Normalitas

Diambil pada teori statistik model linier, hanya sisa variabel terikat Y dan harus diuji normalitasnya, serta variabel bebas diasumsikan bukan dijadikan distribusi, sehingga tidak memerlukan uji normalitas.

Pada kolom didapatkan angka sig = 0,985 = 98,5% > 5%, berarti  $H_0$  diterima. Diartikan bahwasanya variabel *unstandardized* memiliki distribusi normal.

### Uji Regresi Linier Berganda

Karena memakai model regresi linier berganda didapat persamaan regresi variabel independen, prosedur kerja ( $X_1$ ), *standar performance* ( $X_2$ ), dan manajemen stres ( $X_3$ ), digunakan untuk menyatakan perubahan naik ataupun turunnya variabel dependen produktivitas (Y).

$$Y = -1,362 + 0,287X_1 + 0,365X_2 + 0,684X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka setiap bilangan yang terdapat dalam persamaan itu bisa dijabarkan yaitu:

- 1) Konstanta = -1,362. Bila variabel prosedur kerja, *standart performance* dan manajemen stres diartikan (=0), diartikan variabel produktivitas sejumlah -1,362.
- 2) Koefisien prosedur kerja ( $X_1$ ) = 0,287. Bila variabel prosedur kerja mendapat penambahan, ketika *standart performance* eserta manajemen stres dikira akan stabil, artinya produktivitas bertambah sebanyak 0,287.
- 3) Koefisien *standart performance* ( $X_2$ ) = 0,365. Bila variabel *standart performance* mendapat penambahan, ketika prosedur kerja serta manajemen stres dikirakan stabil, artinya produktivitas bertambah sebesar 0,365.
- 4) Koefisien manajemen stres ( $X_3$ ) = 0,684. Bila variabel manajemen stres mendapat penambahan, ketika prosedur kerja serta *standart performance* dikirakan stabil, artinya produktivitas bertambah sebesar 0,684.

### Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan jumlah total ,ditemukan angka  $t_{tabel}$  sebanyak 2,02269 didampingi (df) = n-1 = 40-1 sejumlah 39, taraf signifikansi 5% (0,05).

$t_{hitung}$  bagi variabel prosedur kerja diperoleh  $1,321 < t_{tabel}$  ( $1,321 < 2,02269$ ) disertai sig  $0,195 > 0,05$ . Hasil ini menjelaskan jika pada pengujian ini,  $H_0$  diterima tetapi menolak  $H_a$ , berakibat  $H_1$  dinyatakan mempunyai hubungan antara prosedur kerja kepada produktivitas **ditolak**.

$t_{hitung}$  bagi variabel *standart performance* diperoleh  $0,862 < t_{tabel}$  ( $0,862 < 2,02269$ ) disertai sig  $0,395 > 0,05$ . Hasil ini menjelaskan jika pada pengujian ini,  $H_0$  diterima tetapi menolak  $H_a$ , berakibat  $H_1$  dinyatakan mempunyai hubungan antara *standart performance* kepada produktivitas **ditolak**.

$t_{hitung}$  bagi variabel manajemen stres diperoleh  $2,043 > t_{tabel}$  ( $2,043 > 2,02269$ ) disertai sig  $0,048 < 0,05$ . Hasil ini menjelaskan  $H_0$  ditolak tetapi menerima  $H_a$ , berakibat  $H_1$  dinyatakan mempunyai hubungan antara manajemen stres kepada produktivitas **diterima**.

### Uji Simultan (Uji F)

Uji F untuk melihat akibat variabel bebasterhadap variabel terikat secara bersamaan (uji linear persamaan regresi).

Kolom anova didapat angka  $F_{hitung} = 17,283$ , dan sig =  $0,000 < 0,05$  yang diartikan variabel bebas prosedur kerja, *standart performance* dan manajemen stres, secara serempak berakibat signifikan terhadap variabel terikat

produktivitas. Dikatakan jika variabel bebas prosedur kerja, *standart performance* dan manajemen stres dapat membuktikan besarnya variabel terikat produktivitas.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Besaran yang menunjukkan banyaknya pilihan variabel bebas yang dibuktikan pada variabel terikat disebut Koefisien determinasi. Alat ini diperlukan untuk menakar sejauh apa variabel dependen untuk menjelaskan variabel independen.

Perolehan uji regresi dapat dilihat jika koefisien determinasi (*Adjusted  $R^2$* ) yang diperoleh sebesar 0,556. Berarti 55,6% variabel produktivitas mampu dibuktikan oleh variabel prosedur kerja, *standart performance* dan manajemen stres, serta sisanya sebesar 44,4% dibuktikan serta variabel yang tidak ditulis dalam studi kasus ini.

### Pembahasan

Diperoleh dari hasil hitungan, nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,02269 serta  $(df) = n-1 = 40-1$  sejumlah 39 memiliki angka signifikansi 5% (0,05). Uraian singkat dari setiap pengaruh variabel diuraikan sebagai berikut :

### 1. Pengaruh prosedur kerja secara segmental terhadap produktivitas.

Perolehan uji parsial menyatakan tidak adanya akibat antara prosedur kerja kepada produktivitas. Perolehan uji yang dilujikan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,321 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $1,321 < 2,02269$ ) batas signifikansi hasil sebesar ( $0,195 > 0,05$ ), disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil uji ini secara statistik terbukti bahwasanya prosedur kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap produktivitas awak kabin pada PT. Citilink Indonesia.

Tidak berpengaruhnya prosedur kerja terhadap produktivitas awak kabin pada PT. Citilink Indonesia cabang Surabaya, dikarenakan adanya prosedur kerja dapat mengetahui rincian peran dan tanggung jawab karyawan tetapi adanya prosedur kerja tersebut kurang dipahami oleh pegawai, mereka belum mengerti dan memahami prosedur kerja yang telah ditetapkan.

### 2. Pengaruh *standart performance* secara parsial terhadap produktivitas.

Perolehan hasil uji parsial terbukti jika tidak terdapat pengaruh antara *standart performance* terhadap produktivitas. Serta jumlah akhir perhitungan yang dilakukan, didapat nilai  $t_{hitung}$  sejumlah  $0,862 < t_{tabel}$  ( $0,862 < 2,02269$ ) serta batas sig sejumlah ( $0,395 < 0,05$ ), serta artian yaitu diterimanya  $H_0$

serta menolak  $H_a$ . Hasil uji statistik menyatakan jika *standart performance* etidak memiliki pengaruh pada produktivitas awak kbin pada PT. Citilink Indonesia.

Tidak berpengaruhnya *standart performance* ataupun standar kinerja ini disebabkan banyaknya individu yang belum memahami bagaimana permintaan standar kinerja dari perusahaan. Beberapa karyawan masih belum sadar akan tanggung jawab mereka sebagai karyawan terutama awak kabin.

Pada PT.Citilink Indonesia standar kinerja sangat diperlukan, dikarenakan berkaitan langsung serta awak kabin dalam melakukan tugasnya. Sejauh ini, PT.Citilink Indonesia selalu memberikan pembaharuan training untuk terus memperbaiki standar kinerja dari karyawan terutama awak kabin, sehingga dapat meningkatkan kinerja para awak kabin dalam menjalankan tugasnya.

### 3. Pengaruh manajemen stres secara parsial terhadap produktivitas.

Perolehan hasil dari uji parsial membuktikan bahwasanya ada pengaruh antara manajemen stres kepada produktivitas. Serta hasil perhitungan yang diujikan didapatkan nilai  $t_{hitung}$  sejumlah  $2,043 > t_{tabel}$  ( $2,043 > 2,02269$ ), batas sig hasil ( $0,048 > 0,05$ ), disimpulkan bahwasanya menolak  $H_0$  tapi menerima  $H_a$ . Perolehan hasil uji

statistik terbukti jika manajemen stres mempunyai pengaruh terhadap produktivitas awak kabin pada PT. Citilink Indonesia.

Oleh karena itu hasil dari uji ini sesuai serta teori Wijono (2016:144), stres kerja dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan di anggap sebagai stres yang positif (bersifat baik dan dapat diterima). Manajemen stres memberikan pengaruh positif signifikan terhadap produktivitas awak kabin pada PT Citilink Indonesia. Manajemen stres yang baik dapat mengontrol, menguasai dan mengendalikan stres sesuai serta tujuan dari manajemen stres itu sendiri.

Manajemen stres diperlukan guna mengurangi resiko stres yang disebabkan karena tidak teraturnya jam kerja dan jam istirahat untuk karyawan terutama awak kabin. Perusahaan memiliki aturan yang ditetapkan untuk perhitungan jam istirahat dan jam kerja, agar awak kabin tidak kekurangan jam istirahat ataupun bekerja lebih dari batas jam yang ditetapkan oleh peraturan negara. Maskapai juga memberikan bonus dan insentif tiap tahun untuk memotivasi karyawan dan meminimalisir stres.

### **Kesimpulan**

Dari data dan hasil yang didapat dari penelitian ini, akhirnya dibuat kesimpulan sebagai berikut: (1) Prosedur kerja bagi karyawan tidak berpengaruh

signifikan terhadap produktivitas awak kabin pada studi kasus PT Citilink Indonesia. (2) *Standart 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.

### **Saran**

Dari data hasil penelitian studi kasus penelitian ini, dapat menyimpulkan saran sebagai berikut : (1) Manajemen PT Citilink Indonesia Cabang Surabaya diharapkan terus meningkatkan prosedur kerja untuk mendapatkan hasil yang lebih memuaskan sehingga kedepannya bisa memberikan langkah kerja yang lebih efektif, efisien dan konsisten sesuai harapan perusahaan. Diharapkan PT.Citilink Indonesia dapat selalu memberikan pembaharuan training-training dan kegiatan untuk terus memperbaiki pengetahuan dan kemampuan dari karyawan terutama awak kabin, sehingga dapat meningkatkan produktivitas para awak kabin. (2) Manajemen stres merupakan faktor yang penting untuk produktivitas kerja karyawan. Diharapkan perusahaan dapat mengelola serta baik stres karyawan yaitu serta memberikan *reward* kepada karyawan yang mempunyai

kinerja yang tinggi dan tetap mempertahankan nilai-nilai yang dapat menunjang produktivitas awak kabin. (3) Untuk pengkaji studi kasus selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan riset. Prosedur kerja, *standart performance* dan manajemen stres bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi produktivitas, diharapkan peneliti selanjutnya dapat melihat faktor lainnya seperti kepemimpinan, budaya organisasi dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2016. *Pengertian Kinerja dan Manfaatnya pada PT. Telkom Indonesia cabang Bantul*.
- A.F Stoner, Jamer. 2016. *Teori Manajemen*. Bandung
- Agoes, A. Et Al. 2003. *Teori dan Manajemen Stres (Kontemporer dan Islam)*. Malang: Taroda.
- Anwar, Prabu Mangkunegara. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Ardiyose. 2016. *Pengaruh Prosedur Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan*. Singaraja.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_.2018. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arif, Rachman Mutakin. 2019. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan (Survei Pada Karyawan Hotel Harmoni Tasikmalaya)*. Tasikmalaya: Universitas Siliwangi.
- Atmoko, Tjipto. 2010. *Standar Operasional Prosedur*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Batam, Tribunnews. 2015. *Sejarah Maskapai Citilink Indonesia*, <http://www.google.co.id/amp/s/batam.tribunnews.com> (diakses tanggal 10 Desember 2020).
- Budiarjo. 2015. *Standar Operasional Prosedur*. Jogjakarta: Airlangga.
- Citilink. 2019. *Manual Operational*. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2019. *Standard Guidance* . Jakarta.
- \_\_\_\_\_.2019. *Standard Perfomance Guidance Cabin Crew*. Jakarta.
- Darmayanti, Yayan. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia*.
- Edy, Sutrisni. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Fau, Yoeli. 2019. *Pengaruh Prosedur Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Nias Selatan*. Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: UNDIP.
- \_\_\_\_\_. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Indah, Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Laksana. Jogjakarta.
- Insani, Itsyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Daerah*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Kartono, Kartini. 2009. *Stres Kerja (dalam Lubis, 2009: 17)*. Jakarta.
- Kibichii, Kipsegerwo Evans, Dr. Kimutai Geoffrey Kiptum, Prof. Kimani Chege. 2016. *Effect of Perfomance Management Process on Employee Productivity*. <http://www.iosrjournal.org> (diakses tanggal 22 Desember 2020).
- Kuncoro. 2016. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Airlangga.
- Malayu, Hasibuan. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi Cetakan Keenam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Margiati, Lulus. 1999. *Stres Kerja: Latar Belakang Penyebab Dan Alternative Pemecahannya*. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, Vol 12 No.3.
- Mashuri, Asnawi. 2009. *Metode Kuantitatif: Teknik Pengujian Regresi Linier Berganda*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Kuantitatif: Teknik Pengujian Hipotesis*. Jakarta: Erlangga.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moeharjono. 2015. *Penilaian Kinerja pada Karyawan*. Kudus: PT.Cemerlang.
- Mondy dan Noe. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung.
- Nico, A. Lumenta. 2001. "Pedoman Penyusunan SOP Perusahaan", *Jurnal Manajemen Vol.2 No 4*.
- Peter. 2016. *Manajemen*. Jakarta
- Rivai. 2016. *Stres dan Penyebabnya*. Bandung: PT. Sindotama.
- Robbins, Stephen P. 2016. *Manajemen, Jilid 1 Edisi 13*, Alih Bahasa: Bob Sabran dan Devri Barnadi P, (2016). Jakarta: Erlangga.
- Sinambela. 2016. *Upaya Pencegahan Stres, Edisi 8*. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2001. *Indikator Produktivitas*. [http://repository.upi.edu/operator/upload/s\\_15051\\_034247\\_chapter2.pdf](http://repository.upi.edu/operator/upload/s_15051_034247_chapter2.pdf). (diakses tanggal 25 Desember 2020).
- \_\_\_\_\_. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil*. PT. Bandung.
- Siregar. 2013. *Pedoman Pembimbingan dan Penulis Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Sondang P. Siagian. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondari, Meisya Putri. 2019. 2019. *Pengaruh Manajemen Stres Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di SUB Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat*.

Bandung: Penerbit Universitas Pendidikan Indonesia.

Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

\_\_\_\_\_.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.

Susanto, Azhar. 2015. *Pengaruh Prosedur Kerja pada Karyawan*. Bandung.

Wibowo. 2017. *Pengaruh Standar Kinerja dan Performance pada Karyawan*. Solo.

Willianto, Rhizky Aditya. 2017. *Pengaruh Manajemen Stres Terhadap Prestasi Kerja Pegawai di BPSDM Pusdiklat Jalan, Perumahan, Permukiman dan PIW (Kementrian PUPR) Bandung*. Bandung: Penerbit Universitas Pendidikan Indonesia.