

# Hubungan antara Tuntutan Kerja dengan Keterlibatan Kerja pada Awak Kabin Indonesia: Dukungan Sosial sebagai Moderator = The Relationship between Job Demands and Work Engagement in Indonesian Cabin Crew: Social Support as a Moderator

Olga Meidelina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20499429&lokasi=lokal>

---

Abstrak

## <b>ABSTRAK</b>

Berbicara mengenai kesuksesan maskapai penerbangan tidak akan lepas dari awak kabinnya. Awak kabin yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi akan dapat memberikan performa yang baik pada pekerjaannya. Keterlibatan kerja dapat semakin meningkat dengan adanya dukungan sosial terutama saat ada tuntutan kerja yang tinggi. Awak kabin memiliki tuntutan kerja yang tinggi seperti harus bekerja dalam ruangan sempit, jam kerja yang panjang, dan harus dapat melayani pelanggan sekalipun mereka agresif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat peran dukungan sosial sebagai moderator pada pengaruh tuntutan kerja terhadap keterlibatan kerja pada awak kabin di Indonesia. Sampel penelitian adalah 45 awak kabin dengan lama kerja minimal satu tahun. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional untuk melihat hubungan antara ketiga variabel dan analisis regresi untuk melihat efek moderasi dari dukungan sosial. Penelitian ini menggunakan kuesioner UWES (Utrecht Work Engagement Scale-9) untuk mengukur keterlibatan kerja dan bagian dari COPSQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire) untuk mengukur tuntutan kerja kuantitatif dan dukungan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tuntutan kerja dan dukungan sosial berkorelasi positif dengan keterlibatan kerja, namun tidak ditemukan efek moderasi dukungan sosial pada pengaruh tuntutan kerja terhadap keterlibatan kerja ( $b_3=0,01, t=0,165, p>0,05$ ). Dengan demikian pihak perusahaan diharapkan dapat mengatur beban kerja awak kabin sehingga tuntutan kerjanya tidak terlalu banyak melebihi kapasitas agar keterlibatan kerja dan kinerjanya tetap optimal.