Hubungan Tuntutan Emosional Kerja dan Kelelahan Mental pada Awak Kabin Indonesia = The Relationship between Emotional Demands and Burnout in Indonesian Cabin Crew

Tamara Hanan Zhafirah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20499431&lokasi=lokal>

Abstrak

Pekerjaan awak kabin memiliki tuntutan emosional kerja yang tinggi. Dalam pekerjaannya, awak kabin dituntut untuk melayani penumpang dengan sikap ramah dan bersahabat. Namun, tuntutan ini dikhawatirkan dapat menimbulkan kelelahan mental pada diri awak kabin. Penelitian ini berusaha mencari tahu hubungan antara tuntutan emosional kerja dan kelelahan mental di pekerjaan awak kabin. Tuntutan emosional kerja diukur menggunakan Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) dan kelelahan mental diukur menggunakan Oldenburg Burnout Inventory (OLBI). Penelitian ini menggunakan 45 sampel partisipan yang merupakan awak kabin dari berbagai maskapai penerbangan Indonesia. Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan tuntutan emosional kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kelelahan mental $r_{43} = 0,52$, $p < 0,05$. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tuntutan emosional kerja pada pekerjaan awak kabin, maka semakin tinggi juga tingkat kelelahan mental yang dialami awak kabin. Dengan demikian, maskapai penerbangan dapat memberikan intervensi atau pelatihan lebih lanjut kepada awak kabin mengenai regulasi emosi dalam pekerjaan.