

# ***THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION WITH EMOTIONAL LABOUR OF CABIN CREW***

Indri Siti Hendarsih

## ***ABSTRACT***

*This research aims to know the relationship between job satisfaction with emotional labour of Garuda Indonesia Airline's cabin crew. Sampling collection method used is purposive sampling with the sample numbered 50 cabin crews. The data collected by questionnaire adopted from Emotional Labour Scale (ELS) by Brotheridge and Lee (2003) and Job Satisfaction Survey (JSS) adopted from Spector (1997) and processed using the correlation analysis product moment of Pearson. The reliability value of job satisfaction scale is 0,954 and reliability value of emotional labour scale is 0,82. Based on the results of the research and analysis of the correlation coefficients obtained -0,548. These results indicate that there is a negative relationship between job satisfaction and emotional labour of Garuda Indonesia Airline's cabin crew. That is, the higher the level of job satisfaction then the lower the level of the cabin crew's emotional labour. Conversely, the lower the level of job satisfaction then the higher the level of the cabin crew's emotional labour.*

*Keywords: Job Satisfaction, Emotional Labour and Cabin Crew.*

# HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL LABOUR* PADA AWAK KABIN

Indri Siti Hendarsih

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *emotional labour* pada awak kabin Garuda Indonesia Airline. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan sampel berjumlah 50 awak kabin. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner *Emotional Labour Scale* (ELS) adaptasi dari *Brotheridge and Lee* (2003) dan *Job Satisfaction Survey* (JSS) adaptasi dari *Spector* (1997) dan diolah menggunakan analisis korelasi *product moment* dari *Pearson*. Nilai reliabilitas skala kepuasan kerja adalah 0,945 dan reliabilitas skala *emotional labour* adalah 0,82. Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi sebesar -0,548. Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang negatif antara kepuasan kerja dengan *emotional labour* pada awak kabin Garuda Indonesia Airline. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka semakin rendah tingkat *emotional labour* yang dimiliki awak kabin. Sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan kerja maka semakin tinggi *emotional labour* yang dimiliki awak kabin.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, *Emotional Labour* dan Awak Kabin.