



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Sarjana (S1) Pada Program Studi Psikologi

Oleh:

INDRI SITI HENDARSIH

46110110035

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2014

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labour* Pada Awak Kabin

Nama Lengkap : Indri Siti Hendarsih

NIM : 46110110035

Program Studi : Psikologi

Tanggal : 9 Juni 2014



Pembimbing

Muhammad Iqbal, Ph.D

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Psikologi

Ketua Program Studi Psikologi



Dr.H.A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si



Muhammad Iqbal, Ph.D

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam skripsi ini :

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labour* Pada Awak Kabin

Nama Lengkap : Indri Siti Hendarsih

NIM : 46110110035

Program Studi : Psikologi

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program psikologi di Universitas Mercu Buana maupun di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 9 Juni 2014
METERAI
TEMPEL
PILIH REVENUE ANGIN PANGSA
21AC2ACF098192443
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP
Indri Siti Hendarsih

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labour* Pada Awak Kabin”, telah diujikan dalam Sidang Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta pada 24 Mei 2014. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi Psikologi Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 9 Juni 2014



Sidang Skripsi

Penguji I

Penguji II

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Drs. S.S. Sulistiyono, M.Si

Dearly, M.Psi

Pembimbing

Muhammad Iqbal, Ph.D

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Psikologi pada fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul “ **Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labour* Pada Awak Kabin**”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan masukan baik saran maupun bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu terutama kepada:

1. Bapak Dr.H.A.A.Anwar Prabu Mangkunegara,M.Si, selaku dekan fakultas Psikologi.
2. Bapak Muhammad Iqbal, Ph.d selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta mengarahkan penulis dari pertama hingga skripsi ini selesai.
3. Para Dosen dan staf pengajar Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
4. Orang tua, sahabat dan keluarga yang selalu mendukung dan mendo'akan.

5. Teman-teman Psikologi 17 dan Psikologi 16 yang tidak dapat disebut satu persatu terima kasih atas pengertian, persahabatan, kekeluargaannya dan kebaikannya selama ini dan semoga selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.
6. Awak Kabin PT Garuda Indonesia Airlines yang telah membantu dan meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner bagi penulis.
7. Teman-teman dan seluruh pihak yang terlibat dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karuniaNya memberikan balasan yang setimpal kepada segenap pihak yang telah memberikan dan membantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, dan semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pihak yang membutuhkannya.

MERCU BUANA

Jakarta, 9 Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Akademis	10
1.4.2 Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 <i>Emotional Labour</i>	11
2.1.1 Definisi <i>Emotional Labour</i>	11
2.1.2 Pendekatan dalam <i>Emotional Labour</i>	13
2.1.3 Teori dan Konsep <i>Emotional Labour</i>	15

2.1.4	Cara Mengukur <i>Emotional Labour</i>	17
2.2	Kepuasan Kerja	18
2.2.1	Definisi Kepuasan Kerja	18
2.2.2	Pendekatan dalam Kepuasan Kerja	20
2.2.3	Teori dan Konsep Kepuasan Kerja	21
2.2.4	Cara Mengukur Kepuasan Kerja	23
2.3	Awak Kabin	24
2.3.1	Definisi Awak Kabin	24
2.3.2	Sikap dan Perilaku Awak Kabin	25
2.3.3	Lingkungan Kerja Awak Kabin	28
2.4	Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan <i>Emotional Labour</i>	29
2.5	Kerangka Pemikiran.....	31
2.6	Definisi Operasional	32
2.7	Hipotesis Penelitian	34
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1	Desain Penelitian	35
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	36
3.4	Alat Ukur	36
3.4.1	Alat Ukur <i>Emotional Labour</i>	37
3.4.2	Alat Ukur Kepuasan Kerja	38

3.5 Teknik Pengujian Instrumen	40
3.5.1 Skala <i>Emotional Labour</i>	40
3.5.2 Skala Kepuasan Kerja	43
3.6 Metode Analisa	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Profil Responden	47
4.2 Uji Normalitas	48
4.3 Analisis Deskriptif	48
4.3.1 Analisis Deskriptif <i>Emotional Labour</i>	48
4.3.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja	50
4.3.3 Analisis Deskriptif Kategorisasi Berdasarkan Demografi Responden	52
4.4 Hasil Analisis Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan <i>Emotional Labour</i>	56
BAB V KESIMPULAN, DISKUSI DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Diskusi	58
5.3 Saran	59
5.3.1 Saran Metodologis	59
5.3.1 Saran Praktis	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Demografi Awak Kabin.....	8
Tabel 2.1	Aspek <i>Emotional Labour</i>	17
Tabel 2.2	Aspek Kepuasan Kerja	21
Tabel 3.1	Aspek <i>Emotional Labour</i> , deskripsi dan keterangan penyebarannya	37
Tabel 3.2	Aspek Kepuasan Kerja, deskripsi dan keterangan penyebarannya	39
Tabel 3.3	Blue Print Alat Ukur	40
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Skala <i>Emotional Labour</i>	42
Tabel 3.5	Hasil Skala <i>Emotional Labour</i>	43
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Skala Kepuasan Kerja	44
Tabel 3.7	Hasil Skala Kepuasan Kerja	44
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	45
Tabel 4.1	Demografi Responden	47
Tabel 4.2	Hasil Uji Normalitas Skala	48
Tabel 4.3	Penggolongan <i>Emotional Labour</i>	49

Tabel 4.4	Deskripsi Statistik Setiap Aspek <i>Emotional Labour</i>	49
Tabel 4.5	Penggolongan Kepuasan Kerja	50
Tabel 4.6	Deskripsi Statistik Setiap Aspek Kepuasan Kerja	51
Tabel 4.7	Hasil Kategorisasi <i>Emotional Labour</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.8	Hasil Kategorisasi <i>Emotional Labour</i> Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.9	Hasil Kategorisasi <i>Emotional Labour</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel 4.10	Hasil Kategorisasi <i>Emotional Labour</i> Berdasarkan Lama Bekerja	53
Tabel 4.11	Hasil Kategorisasi <i>Emotional Labour</i> Berdasarkan Status Pernikahan	53
Tabel 4.12	Hasil Kategorisasi Kepuasan Kerja Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.13	Hasil Kategorisasi Kepuasan Kerja Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.14	Hasil Kategorisasi Kepuasan Kerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 4.15	Hasil Kategorisasi Kepuasan Kerja Berdasarkan Lama Bekerja	55
Tabel 4.16	Hasil Kategorisasi Kepuasan Kerja Berdasarkan Status Pernikahan	55
Tabel 4.17	Hasil Korelasi dan Regresi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep dari <i>Emotional Labour</i>	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	32

