

## The dynamic model of flight attendant turnover management at an Indonesian Airline = Model dinamis dalam pengelolaan turnover awak kabin pada perusahaan penerbangan di Indonesia

Shabrina Wulan Nursita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20498320&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Talents is crucial to determine the competitive advantage of an organization. Most organizations are facing challenges for retaining their talents who are doing voluntary turnover. This causes problems for companies especially in the airline industry which has strict regulations related to its personnel. This study looks at the effect of job satisfaction, job stress, and individual factors on flight attendants' turnover rate. Using the case and data from PT. Garuda Indonesia, this study follows a qualitative system dynamic framework to identify and describe the overall phenomena of flight attendant turnover and the variables involved. The study also tested several intervention strategies to see whether there are changes in the flight attendant turnover considering the intervention given. This study shows that turnover rate has a significant impact on the company crew strength that influences job satisfaction and job stress which eventually feeds back to influence the turnover rate in a reinforcing effect. Furthermore, company policies related to marriage, maternity leave, and hijab are according to subject matter experts should be evaluated. These results imply that the Airline should consider making adjustments and creating policy interventions related to existing policies in order to see results of turnover reduction.

<hr>

Pegawai berbakat merupakan penentu keunggulan kompetitif pada suatu organisasi. Banyak organisasi dihadapkan pada tantangan untuk mempertahankan bakat-bakat yang ingin meninggalkan perusahaan. Hal ini menyebabkan permasalahan khususnya pada perusahaan penerbangan yang memiliki peraturan ketat untuk pegawai yang bekerja di sana. Penelitian ini melihat pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan faktor individu terhadap tingkat turnover awak kabin. Menggunakan kasus dan data dari PT. Garuda Indonesia, penelitian ini mengikuti kerangka kerja kualitatif sistem dinamis untuk mengidentifikasi dan menggambarkan keseluruhan fenomena pergantian awak kabin dan variabel yang terlingkup pada fenomena tersebut. Studi ini juga menguji beberapa strategi intervensi untuk melihat apakah ada perubahan tingkat pergantian pramugari dengan mempertimbangkan intervensi yang diberikan. Studi ini menunjukkan bahwa tingkat turnover memiliki dampak signifikan pada kekuatan awak kabin perusahaan, yang kemudian mempengaruhi kepuasan kerja dan stres kerja yang pada akhirnya, kembali mempengaruhi tingkat turnover dalam efek penguatan. Selain itu, kebijakan perusahaan terkait pernikahan, cuti hamil, dan pemakaian jilbab harus dievaluasi. Hasil penelitian menyiratkan bahwa Maskapai Penerbangan harus mempertimbangkan untuk melakukan penyesuaian dan membuat perubahan kebijakan menjadi lebih akomodatif terkait dengan pernikahan, cuti hamil, dan pemakaian jilbab untuk melihat pengurangan turnover awak kabin.