

# Peran Kelelahan Mental sebagai Mediator dalam Hubungan antara Tuntutan Kerja Kuantitatif dan Komunikasi Keselamatan dengan Atasan pada Awak Kabin Indonesia = The Mediating Role of Burnout in the Relationship between Quantitative Job Demands and Upward Safety Communication in Indonesian Cabin Crew

Aulia Nadhira Prabandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20499427&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Komunikasi keselamatan dengan atasan merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh awak kabin. Hal tersebut dapat mencegah terjadinya kecelakaan, mempengaruhi kesetiaan penumpang, dan keuntungan maskapai. Akan tetapi, komunikasi keselamatan dengan atasan rentan untuk dikompromikan karena tingginya tuntutan kerja kuantitatif dapat membuat mereka mengalami kelelahan mental, sehingga performa kerjanya pun menurun. Penelitian ini bertujuan untuk melihat peran kelelahan mental sebagai mediator dalam hubungan antara tuntutan kerja kuantitatif dan komunikasi keselamatan dengan atasan. Tipe dan desain penelitian adalah korelasional dan cross-sectional. Partisipan dari penelitian ini adalah awak kabin yang bekerja minimal setahun di maskapai penerbangan Indonesia (N = 45) yang direkrut dengan teknik convenience dan snowball sampling. Alat ukur Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) dimensi quantitative demand digunakan untuk mengukur tuntutan kerja kuantitatif, Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) untuk mengukur kelelahan mental, dan Safety Behavior dimensi upward safety communication untuk mengukur komunikasi keselamatan dengan atasan. Melalui analisis regresi ditemukan bahwa kelelahan mental memediasi secara penuh hubungan antara tuntutan kerja kuantitatif dan komunikasi keselamatan dengan atasan ( $\beta = -0,37, p < 0,05$ ). Untuk mengembangkan penelitian ini disarankan untuk memperbanyak partisipan dan mempertimbangkan karakteristik serta dinamika pekerjaan awak kabin, seperti jabatan, jenis penerbangan, dan durasi penerbangan.

.....Upward safety communication is important for cabin crew to do, as it could prevent accidents, affect passengers loyalty, and airlines profits. However, upward safety communication could be compromised because of the high quantitative demands on their field, which can make them experience burnout. This correlational and cross-sectional study aims to look at the role of burnout as a mediator in the relationship between quantitative demands and upward safety communication. The participants of this study are cabin crew who worked minimum of a year in Indonesian airlines (N = 45). They were recruited by convenience and snowball sampling techniques. Researcher used the quantitative demands dimension from Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) to measure quantitative demands, Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) to measure burnout, and the upward safety dimension from Safety Behavior to measure upward safety communication. This study shows that burnout fully mediated the relationship between quantitative demands and upward safety communication ( $\beta = -0,37, p < 0,05$ ). To develop this research, it is recommended to recruit more participants and consider the characteristics and dynamics of cabin crews job, such as their rank, flight type, and duration.</i>