

**EMPLOYEE'S WELL BEING DAN JOB SATISFACTION : TINJAUAN PERAN  
FAMILY SUPPORTIVE SUPERVISOR BEHAVIORS  
DAN WORK-FAMILY CONFLICT**

**Moch Endaryanto<sup>1</sup>, Puji Astuti<sup>2</sup>**  
Universitas Esa Unggul<sup>1,2</sup>  
endaryanto9@student.esaunggul.ac.id<sup>1</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh family supportive supervisor behaviors terhadap work-family conflict dan dampaknya pada work life balance dan work engagement, yang pada gilirannya mempengaruhi job satisfaction karyawan. Metode penelitian ini menggunakan purposive sampling dan melibatkan 357 awak kabin pesawat dari maskapai penerbangan di Indonesia. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa family supportive supervisor behaviors memiliki pengaruh negatif terhadap work-family conflict. Selanjutnya, work-family conflict juga memiliki pengaruh negatif terhadap work life balance dan work engagement karyawan. Namun, work life balance dan work engagement secara positif mempengaruhi job satisfaction karyawan. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah bahwa implementasi tipe kepemimpinan family supportive supervisor behaviors di perusahaan dapat membantu mengurangi tingkat work-family conflict, sehingga kinerja dan produktivitas karyawan dapat meningkat. Dengan demikian, perusahaan dapat memperoleh manfaat jangka panjang melalui perhatian terhadap aspek-aspek tersebut. Simpulan, Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman tentang hubungan antara family supportive supervisor behaviors, work-family conflict, dan faktor-faktor kesejahteraan kerja karyawan. Implikasi praktis dari penelitian ini memberikan panduan bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijakan dan praktik manajemen yang mendukung keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** *Employee's Well-Being, Family Supportive Supervisor Behaviors, Job Satisfaction, Role Analysis, Work-Family Conflict*

**ABSTRACT**

*This research aims to explore the influence of family supportive supervisor behaviors on work-family conflict and its impact on work life balance and work engagement, which in turn influences employee job satisfaction. This research method used purposive sampling and involved 357 aircraft cabin crew from airlines in Indonesia. Data analysis was carried out using Structural Equation Modeling (SEM). The research results show that family supportive supervisor behaviors have a negative influence on work-family conflict. Furthermore, work-family conflict also has a negative influence on employee work-life balance and work engagement. However, work life balance and work engagement positively influence employee job satisfaction. The managerial implication of this research is that the implementation of family supportive supervisor behaviors in companies can help reduce the level of work-family conflict, so that*

*employee performance and productivity can increase. Thus, companies can obtain long-term benefits through attention to these aspects. Conclusion, this research contributes to the understanding of the relationship between family supportive supervisor behaviors, work-family conflict, and employee work welfare factors. The practical implications of this research provide guidance for companies in developing management policies and practices that support balance between work life and personal life of employees, so as to increase overall job satisfaction and productivity.*

**Keywords:** *Employee's Well-Being, Family Supportive Supervisor Behaviors, Job Satisfaction, Role Analysis, Work-Family Conflict*

## **PENDAHULUAN**

Lingkungan kerja saat ini mengalami perubahan yang sangat cepat bersamaan dengan meningkatnya tuntutan pekerjaan yang membuat karyawan diharuskan untuk dapat menyeimbangkan pekerjaan dan keluarga mereka secara efektif (Ganster *et al.*, 2018). Pekerjaan dan keluarga merupakan dua domain krusial dalam kehidupan seseorang dimana keterkaitan di antara keseimbangan pekerjaan dan tuntutan di dalam keluarga telah menjadi isu sosial yang dianggap penting di seluruh dunia (Dodanwala & Shrestha, 2021). Ketidaksiuaian antara peran di dalam pekerjaan dan peran didalam keluarga yang dialami oleh karyawan dapat menjadi sebuah konflik diantara pekerjaan dan keluarga (Powell *et al.*, 2019). Konflik antara peran dalam keluarga dan pekerjaan (*work-family conflict*) harus menjadi perhatian khusus bagi perusahaan karena dapat menjadi satu hal yang merugikan bagi karyawan dan perusahaan (Drummond *et al.*, 2017). Kebutuhan akan dukungan kebijakan dari perusahaan dan peranan dari pemimpin dalam hal mengurangi tingkat *work-family conflict* dapat membantu karyawan untuk mengelola tanggung jawab mereka dalam domain pekerjaan maupun di luar pekerjaan (Chambel *et al.*, 2022). Kebijakan tersebut sudah tidak bisa diragukan lagi terkait kepentingannya dalam berbagai aspek yang berhubungan dengan pengelolaan *work-family conflict*.

Implementasi dari dukungan kebijakan dari sisi organisasional dan kepemimpinan sudah banyak diterapkan oleh banyak perusahaan (Crain & Stevens, 2018). Dalam hal ini *family supportive supervisor behaviors* memungkinkan karyawan untuk dapat menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga mereka secara profesional juga telah dianggap sebagai salah satu sumber daya yang dapat berpengaruh positif terhadap *employee's well being* (Hammer *et al.*, 2009). *Work engagement* dan *work life balance* merupakan bagian dari indikator tercapainya *employee's well being* yang sangat krusial untuk diperhatikan keberadaannya. Organisasi yang mendukung penerapan *family supportive supervisor behaviors* mengacu kepada persepsi karyawan bahwa organisasi yang besar akan menunjukkan kepeduliannya yang diikuti dengan kemauan untuk menyediakan sumber daya dalam membantu karyawan untuk mengelola perannya di dalam pekerjaan dan keluarga (Kossek *et al.*, 2011).

Tercapainya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan seseorang merupakan hal yang sangat krusial untuk diperhatikan oleh perusahaan. Dalam hal ini, dampak yang ditimbulkan oleh *work-family conflict* dapat menghalangi seseorang dalam mencapai *work life balance* dalam pekerjaannya (Talukder, 2019). Seperti diketahui bahwa untuk mempertahankan keseimbangan antara tuntutan kerja dan keluarga merupakan suatu kondisi sulit bagi karyawan tidak terkecuali perusahaan itu sendiri dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat di era sekarang (Avadhani & Menon,

2022). Selain *work life balance*, elemen lain yang ikut terpengaruh negatif oleh adanya *work-family conflict* adalah *work engagement* karyawan. Perlu digaris bawahi bahwa mereka yang mempunyai tingkat *work engagement* yang tinggi cenderung mempunyai komitmen terhadap kinerjanya serta memiliki ikatan emosi yang positif dengan pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan *organizational commitment* (Alagaraja & Shuck, 2015). *Work engagement* juga terbukti mempunyai korelasi positif terhadap produktivitas dan kinerja secara menyeluruh. Ketika karyawan di dalam pekerjaannya memperoleh *work life balance* dan berhasil mencapai *work engagement*, maka mereka akan mendapatkan kepuasan dalam bekerja (*job satisfaction*) dalam pekerjaannya (Lamane-Harim *et al.*, 2021; Ozturk *et al.*, 2021).

Berdasarkan studi yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Chambel *et al.*, 2022; Hill *et al.*, 2016; Liu *et al.*, 2020) mengenai *family supportive supervisor behaviors* yang mempengaruhi *work-family conflict* dan variabel lainnya seperti *work engagement* dan *exhaustion*, namun demikian untuk melanjutkan penelitian sebelumnya dalam penelitian kali ini dilakukan penambahan variabel *work life balance* dan *job satisfaction* dimana *work life balance* mempunyai implikasi besar terhadap pengelolaan tuntutan pekerjaan dan tuntutan dalam keluarga secara efektif dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja dan *job satisfaction* Shaikh *et al.* (2019) sedangkan *job satisfaction* sebagai salah satu indikator bahwa karyawan merasa puas dengan pekerjaannya (Lesmana *et al.*, 2021). Disamping itu eksplorasi dalam penelitian ini menggunakan awak kabin pesawat sebagai objek penelitian yang mana berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya dan masih sangat jarang digunakan sebagai objek penelitian.

Awak kabin sebagai *frontliner* pertama dari sebuah maskapai penerbangan memainkan peran yang sangat penting dalam hal menjaga keamanan dan keselamatan penumpang sepanjang penerbangan (Yelgin & Ergün, 2020). Pekerjaan sebagai awak kabin merupakan salah satu pekerjaan dengan tingkat *psychosocial work* yang tinggi disebabkan adanya beberapa faktor seperti perubahan jadwal yang tidak pasti, *time pressure* dalam pekerjaan, emosional yang harus terjaga dengan baik di depan penumpang selama penerbangan, dan diharuskan selalu waspada terhadap lingkungan sekelilingnya selama penerbangan dimana hal tersebut dapat menguras kondisi fisik serta mental dan dapat berpengaruh negatif terhadap keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarganya (Chen & Chen, 2012). Berdasarkan kompleksitas yang tinggi dari jenis pekerjaan sebagai awak kabin, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kesejahteraan dari awak kabin (*employee's well being*) dimana termasuk cakupan di dalamnya adalah *work life balance* dan *work engagement*.

## **KAJIAN TEORI**

### ***Employee's Well-Being* (Kesejahteraan Karyawan)**

*Employee's Well-Being* merujuk pada keadaan umum dari aspek fisik, mental, dan sosial kesejahteraan seorang karyawan di lingkungan kerja. Hal ini mencakup tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya, keseimbangan hidup kerja, serta faktor-faktor lain yang memengaruhi kesehatan dan kebahagiaan mereka dalam konteks pekerjaan.

### **Job Satisfaction (Kepuasan Kerja)**

*Job Satisfaction* merujuk pada evaluasi positif atau negatif seorang individu terhadap pekerjaannya. Ini mencakup persepsi karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaan, termasuk lingkungan kerja, tanggung jawab, hubungan dengan rekan kerja,

dan kebijakan organisasi. Kepuasan kerja dapat memengaruhi motivasi, kinerja, dan retensi karyawan.

### ***Family Supportive Supervisor Behaviors (Perilaku Supervisor yang Mendukung Keluarga)***

*Family Supportive Supervisor Behaviors* merujuk pada tindakan dan sikap seorang atasan atau supervisor yang secara positif memengaruhi keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan. Ini mencakup dukungan terhadap kebutuhan keluarga, fleksibilitas jam kerja, dan pemahaman terhadap tanggung jawab keluarga karyawan, yang semuanya dapat berdampak positif pada kesejahteraan dan kepuasan kerja.

### ***Work-Family Conflict (Konflik Kerja-Keluarga)***

*Work-Family Conflict* merujuk pada ketidakseimbangan atau pertentangan antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga dalam kehidupan seorang individu. Konflik ini dapat bersifat dua arah, di mana tuntutan pekerjaan mempengaruhi kehidupan keluarga dan sebaliknya. Tingkat konflik kerja-keluarga dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan dan mempengaruhi kepuasan kerja serta kinerja di tempat kerja.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian korelasional. Penelitian ini menggunakan pengukuran survei dengan alat pengumpulan data berupa kuesioner dan metode penyebaran secara *online* yang akan disebar sebanyak dua kali. Penyebaran pertama untuk *pre-test* penelitian dan penyebarannya kedua untuk keseluruhan responden penelitian. Jenis Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diolah peneliti. Data primer berupa hasil wawancara peneliti kepada narasumber yaitu awak kabin pesawat dari beberapa maskapai di Indonesia.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penggunaan metode survei digunakan dalam proses pengumpulan data pada penelitian dengan membagikan kuesioner secara *online* menggunakan aplikasi *Google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah awak kabin pesawat dari maskapai di Indonesia. Sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria sampel yaitu awak kabin pesawat dengan masa kerja minimal 3 tahun. Sampel diperoleh dari awak kabin pesawat dari maskapai di Indonesia dengan karakteristik sosiodemografis yang termasuk di dalamnya jenis kelamin, usia, pendidikan, status perkawinan dan masa kerja.

### **Metode Pengelolaan Data**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel* sebagai sistem analisis data dengan meliputi aspek antara lain melakukan analisis faktor, analisis jalur (*path analysis*) dan uji koefisien determinasi. Peneliti menguji validitas dan reliabilitas dengan analisis faktor yang ada pada perangkat lunak SPSS. Dalam melakukan uji validitas, digunakan *Confirmatory factor analysis* dengan melihat nilai *Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling (KMO)* dan *Measure of Sampling Adequacy (MSA)*. Nilai perolehan KMO dan MSA di atas 0,5

menunjukkan kesesuaian dalam analisis faktor. Selanjutnya pada hasil uji reliabilitas akan *reliable* apabila nilai dari *alpha cronbach* lebih dari 0,6 (Hair *et al.*, 2019).

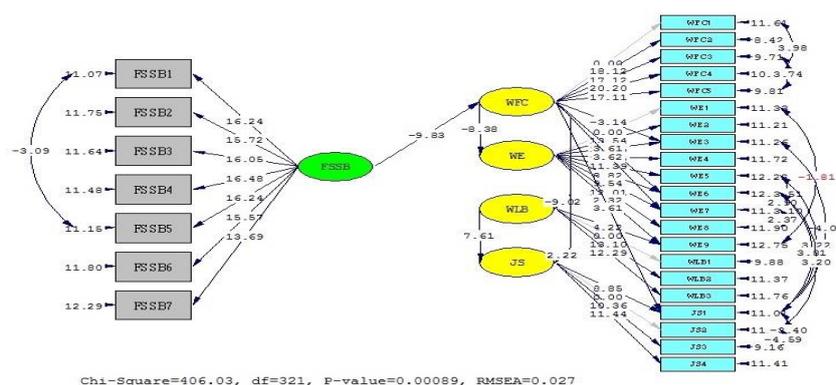
## HASIL PENELITIAN

Merujuk kepada hasil *pre test* yang dibagikan kepada 34 responden, didapatkan hasil bahwa keseluruhan variabel pada penelitian ini menunjukkan terpenuhinya syarat uji KMO dan Bartlett's *test*, juga nilai MSA dari masing-masing indikator sebesar lebih dari 0,5 sehingga dinyatakan valid untuk keseluruhan variabel dan indikator yang berjumlah 28 pernyataan. Selanjutnya dalam uji reliabilitas dimana menggunakan pengukuran *Cronbach's Alpha*, didapatkan bahwa keseluruhan indikator pernyataan kuesioner yang digunakan sudah memenuhi syarat uji reliabilitas dimana perolehan nilai *Cronboach's Alpha* sebesar lebih dari 0,7. Untuk total keseluruhan responden pada penelitian ini adalah 357 orang. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar secara *online* dengan menggunakan *google form*, diperoleh sejumlah 357 responden yang telah memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan perolehan data, responden perempuan sebanyak 69,5% dan laki-laki dengan total 30,5% dimana keseluruhan total responden sudah bekerja sebagai awak kabin pesawat selama lebih dari 3 tahun. Selanjutnya untuk status pernikahan dari keseluruhan responden terdata 56,6% berstatus belum menikah dan sisanya 43,4% sudah menikah. Usia 25-30 tahun (53,8%) mendominasi usia responden yang terlibat dalam penelitian ini dan mayoritas dari total responden adalah S1 (44%) untuk status pendidikan terakhir.

Perolehan nilai *loading factor* untuk keseluruhan variabel adalah  $\geq 0,50$  sehingga dinyatakan valid untuk setiap variabelnya. Pada uji reliabilitas digunakan rentang batas minimal untuk nilai *construct reliability* 0,60 dan nilai *variance extracted* yang disarankan adalah 0,50 (Hair *et al.*, 2019). Perolehan nilai *construct reliability* untuk *family supportive supervisor behaviors* (FSSB) 0,89, *work-family conflict* (WFC) 0,93, *work engagement* (WE) 0,86, *work life balance* (WLB) 0,75, dan *job satisfaction* (JS) sebesar 0,73. Untuk nilai *variance extracted* pada *family supportive supervisor behaviors* (FSSB) sebesar 0,54, *work-family conflict* (WFC) 0,74, *work engagement* (WE) 0,42, *work life balance* (WLB) 0,33 dan untuk *job satisfaction* (JS) diperoleh 0,24. Dari perolehan hasil perhitungan *variance extracted* diperoleh 3 variabel dengan nilai *variance extracted* dibawah 0,50 yaitu *work engagement* (WE) 0,42, *work life balance* (WLB) 0,33 dan untuk *job satisfaction* (JS) diperoleh 0,24. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa perhitungan reliabilitas dengan menggunakan *variance extracted* (VE) adalah *optional* sehingga peneliti lebih melihat perolehan nilai *construct reliability* (CR) untuk pengukuran reliabilitas.

Selanjutnya hasil uji struktural dengan melihat nilai  $R^2$  pada setiap persamaan, didapatkan hasil sebagai berikut: pertama, variabel *work-family conflict* (WFC) dipengaruhi oleh variabel *family supportive supervisor behaviors* (FSSB) dengan nilai  $R^2$  0,33. Dalam hal ini menunjukkan bahwa 33% dari variabel *work-family conflict* dapat dijelaskan oleh variabel *family supportive supervisor behaviors*, sisanya sebanyak 67% dapat dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Kedua, variabel *work engagement* (WE) dipengaruhi oleh variabel *work-family conflict* (WFC) dengan nilai  $R^2$  0,037. Dalam hal ini menunjukkan bahwa hanya 3% dari variabel *work engagement* pada penelitian ini dijelaskan oleh variabel *work-family conflict* (WFC) sisanya sebanyak 97% dapat dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Ketiga, variabel *work life balance* (WLB) dipengaruhi oleh variabel *work-family conflict* (WFC) dengan nilai  $R^2$  0,34. Dalam hal ini menunjukkan bahwa 34% dari variabel *work life balance*

(WLB) dapat dijelaskan oleh variabel *work-family conflict* dan sisanya sebanyak 66% dapat dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hasil ke empat, variabel *job satisfaction* (JS) dipengaruhi oleh variabel *work engagement* (WE) dan variabel *work life balance* (WLB) dengan nilai  $R^2$  adalah 0,80. Sehingga dapat diartikan bahwa 80% dari variabel *job satisfaction* (JS) dapat dijelaskan oleh variabel *work engagement* (WE) dan variabel *work life balance* (WLB), sisanya sebanyak 20% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Untuk hasil uji kesesuaian model, perolehan hasil analisis *goodness of fit* didapatkan kriteria *close fit* untuk nilai RMSEA, selanjutnya untuk *Chi Square*, ECVI, AIC, CAIC, *Fit Index*, dan *Critical N* diperoleh hasil analisis dengan kriteria *good fit*. Serta kriteria *marginal fit* untuk analisis GPI.



Gambar 1. Diagram T-Value

Tabel 1.  
Path diagram T-Value

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Nilai T-Value	Keterangan
H1	<i>Family Supportive Supervisor Behaviors</i> berpengaruh secara negatif terhadap <i>work family conflict</i>	-9,83	Data Mendukung hipotesis
H2	<i>Work family conflict</i> berpengaruh secara negatif terhadap <i>work life balance</i>	-9,02	Data Mendukung hipotesis
H3	<i>Work family conflict</i> berpengaruh secara negatif terhadap <i>work engagement</i>	-8,38	Data Mendukung hipotesis
H4	<i>Work life balance</i> berpengaruh positif terhadap <i>jobsatisfaction</i>	7,61	Data Mendukung hipotesis
H5	<i>Work engagement</i> berpengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i>	2,22	Data Mendukung hipotesis

Berdasarkan hasil uji hipotesis model penelitian yang terdapat pada tabel diatas, maka keseluruhan hipotesis mempunyai nilai T-Value di atas 1,96 sehingga data dalam penelitian ini mendukung keseluruhan hipotesis yang diajukan.

## PEMBAHASAN

Eksplorasi dalam penelitian ini memperoleh hasil bahwa tipe kepemimpinan dari *family supportive supervisor behaviors* berpengaruh secara negatif terhadap *work-family conflict*. Dalam studi ini, ditemukan rendahnya tingkat *work-family conflict* pada para awak kabin pesawat yang mempunyai atasan langsung dengan tipe kepemimpinan *family supportive supervisor behaviors*. Tipe kepemimpinan ini akan bersedia mendengarkan permasalahan yang dialami oleh para awak kabin pesawat baik dalam ruang lingkup pekerjaan maupun di luar pekerjaannya serta bersedia membantu dalam hal memberikan solusi bagi para awak kabin agar profesionalitas sebagai awak kabin pesawat dalam bertugas tetap terpenuhi dan membantu dalam mengurangi terjadinya *work-family conflict*. Permasalahan terkait adanya *work-family conflict* yang dialami para awak kabin pesawat sangat beragam. Berdasarkan perolehan informasi yang diterima dari beberapa responden diperoleh keterangan bahwa untuk awak kabin pesawat yang sudah menikah dan mempunyai anak, permasalahan yang terjadi seperti ketika anak dari awak kabin tersebut sedang sakit namun mereka harus tetap menjalankan tugas terbang beberapa hari ke luar kota tentunya hal tersebut menciptakan dilema yang sangat besar sebagai orang tua.

Dengan mempunyai atasan langsung yang berorientasi terhadap tipe kepemimpinan *family supportive supervisor behaviors*, pemimpin tersebut akan mencarikan solusi dengan *previlage* yang dimilikinya yaitu melakukan pertukaran jadwal terbang untuk rute yang pulang di hari yang sama, tentunya hal tersebut sangat membantu bagi awak kabin tersebut. Sedangkan bagi awak kabin yang belum menikah, permasalahan terkait *work-family conflict* yang terjadi seperti ketika harus merawat orang tua yang sakit pada awak kabin dengan status anak tunggal di keluarganya namun harus menjalankan tugas terbang untuk beberapa hari, atau perannya yang menjadi pemimpin keluarga menggantikan orang tua yang sudah meninggal bagi adik-adiknya yang harus didampingi untuk mengambil laporan hasil pembelajaran pada saat kenaikan kelas namun bentrok dengan tugas terbang. Tipe kepemimpinan *family supportive supervisor behaviors* sangat dibutuhkan dan dirasa mampu untuk menangani konflik tersebut. Hasil temuan dalam penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Liu *et al.* (2020) pada pekerja jasa konstruksi yang menemukan bahwa tipe kepemimpinan *family supportive supervisor behaviors* membantu para pekerja untuk dapat mengurangi tingkat *work-family conflict* yang terjadi serta membantu pekerja dalam memperoleh keseimbangan dalam hidupnya. Hasil serupa terdapat pada penelitian Chambel *et al.* (2022) dimana pengimplementasian dari tipe kepemimpinan *family supportive supervisor behaviors* sangat membantu para pekerja *teleworkers* dalam hal menghadapi tuntutan di dalam pekerjaannya yang berakibat terhadap tingginya tingkat *work-family conflict* sehingga tetap terpenuhinya pemenuhan peran di dalam pekerjaan maupun dalam keluarganya.

Hasil berikutnya terbukti bahwa *work-family conflict* secara negatif mempengaruhi *work life balance*. Ketika tingkat *work-family conflict* pada awak kabin pesawat itu rendah, maka mereka dapat memperoleh keseimbangan dalam hidupnya karena terpenuhinya peran terhadap keluarga maupun untuk pekerjaannya. Begitupun sebaliknya pada awak kabin pesawat dengan tingkat *work-family conflict* yang tinggi, akan sulit dalam menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya karena terkendala dalam pemenuhan peran terhadap keduanya. Pekerjaan sebagai awak kabin pesawat termasuk salah satu pekerjaan dengan tingkat kompleksitas yang tinggi dimana salah satunya dalam hal penjadwalan penugasan terbang. Jadwal terbang yang tergolong

padat dan waktu penugasan yang tidak menentu dalam hal jam kerja, konflik antar peran akan mudah terjadi sehingga dapat mengakibatkan terganggunya pemenuhan peran dalam kehidupan pribadi, keluarga maupun peran dalam pekerjaannya. Hal tersebut termasuk kedalam beban kerja yang dapat menjadi faktor pemicu stres bagi karyawan yang penting untuk diperhatikan agar tidak terjadi penurunan terhadap efektifitas dalam bekerja. Hasil eksplorasi penelitian ini diperkuat beberapa peneliti sebelumnya dimana *work-family conflict* secara negatif berpengaruh terhadap *work life balance* (Talukder, 2019; Obrenovic *et al.*, 2020).

Berikutnya, *work-family conflict* juga mempengaruhi *work engagement* secara negatif. Pada penelitian ini ditemukan bahwa rendahnya tingkat *work-family conflict* pada awak kabin pesawat menjadikan mereka semakin mempunyai keterikatan kerja yang tinggi terhadap pekerjaannya. Tingkat *work-family conflict* yang rendah dapat mendorong para awak kabin pesawat untuk selalu berada dalam keadaan positif ketika bekerja dan hal ini sangat berpengaruh positif terhadap kinerja para awak kabin. Para awak kabin yang mempunyai tingkat *work engagement* tinggi, dalam setiap penugasan terbangnya akan selalu memberikan kinerja terbaiknya dengan berorientasi penuh terhadap tujuan perusahaan dimana hal ini sangat menguntungkan bagi perusahaan. Sebaliknya, Pada awak kabin dengan tingkat *work-family conflict* yang tinggi, keterikatan kerja dari awak kabin tersebut akan berkurang karena bekerja dengan kondisi yang tidak stabil secara emosional dan dapat berpengaruh buruk terhadap kinerja. Dengan frekuensi jadwal penugasan terbang yang tinggi, sangat memungkinkan awak kabin mengalami ketidakseimbangan dalam pemenuhan peran terhadap keluarganya sehingga mengakibatkan kondisi psikologis yang tidak stabil yang terbawa ketika bekerja dimana hal tersebut dapat mengakibatkan penurunan dalam kinerjanya. Namun demikian, ketika permasalahan terkait adanya *work-family conflict* tersebut dapat diatasi, para awak kabin akan selalu mempunyai keterikatan kerja yang kuat dan tidak mempengaruhi terhadap kinerjanya ketika menjalankan penugasan. *Work engagement* termasuk kedalam bagian psikologi karyawan yang berasal dari kondisi positif karyawan yang krusial untuk dipertahankan agar rasa semangat dan profesionalitas selalu ada ketika bekerja. Hasil eksplorasi penelitian ini dapat memperkuat temuan sebelumnya bahwa *work-family conflict* berpengaruh secara negatif terhadap *work engagement* karyawan (Geisler *et al.*, 2019; Winarno *et al.*, 2022).

Selanjutnya studi ini memperoleh temuan bahwa *work life balance* mempunyai hubungan yang positif dengan *job satisfaction*. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *work life balance* merupakan bagian dari faktor yang mendorong dalam menumbuhkan kepuasan kerja individu (Jackson & Fransman, 2018). Kepuasan kerja yang dirasakan oleh para awak kabin pesawat tidak hanya sebatas dari pendapatan yang diperoleh saja, namun kesejahteraan yang didapat memainkan peran penting di dalamnya termasuk salah satunya keberhasilan mencapai keseimbangan akan tanggungjawab dalam pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Kepuasan kerja para awak kabin pesawat dapat tercapai salah satunya ketika keseimbangan dalam bekerja dan kesehariannya dapat dirasa sejalan. *Work life balance* merupakan satu hal yang sangat berharga bagi para awak kabin pesawat mengingat tingginya kompleksitas dari jenis pekerjaan tersebut terutama dalam hal waktu dalam penjadwalan tugas terbang. Beberapa awak kabin pesawat memilih untuk berhenti dari pekerjaannya ketika tidak berhasil dalam hal menyeimbangkan dalam tuntutan peran keduanya karena waktu bekerja yang sulit untuk disesuaikan. Awak kabin yang meninggalkan pekerjaannya merupakan salah satu indikator dari tidak puasnya awak

kabin tersebut terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, penting bagi manajemen dalam suatu organisasi untuk memperhatikan kebijakan- kebijakan yang dibuat bagi karyawan dengan tidak melupakan aspek *work life balance* yang akan berdampak positif terhadap peningkatan produktifitas para karyawan dan kepuasan kerja.

Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa *work engagement* mempunyai hubungan yang positif dengan *job satisfaction*. Melihat dari respon para awak kabin pesawat, *work engagement* yang tinggi menghasilkan rasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya. *Work engagement* memiliki peran penting dalam pembentukan kepuasan kerja para awak kabin pesawat sebagai sikap positif dalam bekerja sehingga tercermin dari pelayanan awak kabin yang diberikan secara maksimal kepada penumpang agar merasa puas dan mendapatkan pengalaman terbang yang menyenangkan selama penerbangan. Keterikatan kerja yang tinggi membuat para awak kabin pesawat bekerja dengan perasaan senang dan tidak melihat pekerjaan tersebut sebagai beban kerja yang berlebih sehingga menjadikan rasa puas terhadap pekerjaannya. Hal tersebut membuat para awak kabin untuk tetap bekerja di perusahaan tersebut dalam waktu yang lama. Banyaknya para awak kabin pesawat yang sudah bekerja selama lebih dari 3 tahun bahkan lebih dari 10 tahun merupakan salah satu indikator bahwa mereka memiliki rasa puas terhadap pekerjaannya. Hasil eksplorasi ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh studi sebelumnya terkait pengaruh positif dari *work engagement* terhadap *job satisfaction* (Bayona *et al.*, 2020; Ozturk *et al.*, 2021; Tri Wulandari & Pratama Hafidz, 2023).

## SIMPULAN

Bahwa adanya pengaruh positif dari *work engagement* dan *work life balance* terhadap *job satisfaction* para awak kabin pesawat. Selanjutnya penerapan tipe kepemimpinan *family supportive supervisor behaviors* mampu menekan *tingkat work-family conflict* yang terjadi pada awak kabin pesawat dan rendahnya tingkat *work-family conflict* di lingkungan kerja memberikan dampak yang positif dalam terciptanya *work engagement* dan *work life balance* dari para awak kabin pesawat. Sebagai salah satu jenis pekerjaan dengan tingkat kompleksitas yang tinggi, awak kabin pesawat membutuhkan sosok pemimpin atau atasan langsung yang bersedia mendengarkan, memahami, dan membantu memberi solusi terhadap permasalahan- permasalahan yang timbul baik dalam lingkup pekerjaannya maupun di luar pekerjaannya seperti konflik yang menyangkut pemenuhan peran terhadap keluarganya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alagaraja, M., & Shuck, B. (2015). Exploring Organizational Alignment-Employee Engagement Linkages And Impact On Individual Performance: A Conceptual Model. *Human Resource Development Review*, 14(1), 17–37. <https://doi.org/10.1177/1534484314549455>
- Avadhani, V. D., & B Menon, R. (2022). Development And Standardization Of The Work-Life Balance Scale For The Insurance Sector Employees. *Cogent Business And Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2154994>
- Bayona, J. A., Caballer, A., & Peiró, J. M. (2020). The Relationship Between Knowledge Characteristics' Fit And Job Satisfaction And Job Performance: The Mediating Role Of Work Engagement. *Sustainability (Switzerland)*, 12(6). <https://doi.org/10.3390/Su12062336>

- Chambel, M. J., Castanheira, F., & Santos, A. (2022a). Teleworking In Times Of COVID-19: The Role Of Family-Supportive Supervisor Behaviors In Workers' Work-Family Management, Exhaustion, And Work Engagement. *International Journal Of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1080/09585192.2022.2063064>
- Chambel, M. J., Castanheira, F., & Santos, A. (2022b). Teleworking In Times Of COVID-19: The Role Of Family-Supportive Supervisor Behaviors In Workers' Work-Family Management, Exhaustion, And Work Engagement. *International Journal Of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1080/09585192.2022.2063064>
- Chen, C., & Chen, S. (2012). Burnout And Work Engagement Among Cabin Crew: Antecedents And Consequences. *International Journal Of Aviation Psychology*, 22(1), 41–58. <https://doi.org/10.1080/10508414.2012.635125>
- Crain, T. L., & Stevens, S. C. (2018). Family-Supportive Supervisor Behaviors: A Review And Recommendations For Research And Practice. In *Journal Of Organizational Behavior* (Vol. 39, Issue 7, Pp. 869–888). John Wiley And Sons Ltd. <https://doi.org/10.1002/job.2320>
- Dodanwala, T. C., & Shrestha, P. (2021). Work–Family Conflict And Job Satisfaction Among Construction Professionals: The Mediating Role Of Emotional Exhaustion. *On The Horizon*, 29(2), 62–75. <https://doi.org/10.1108/OTH-11-2020-0042>
- Drummond, S., O'Driscoll, M. P., Brough, P., Kalliath, T., Siu, O. L., Timms, C., Riley, D., Sit, C., & Lo, D. (2017). The Relationship Of Social Support With Well-Being Outcomes Via Work–Family Conflict: Moderating Effects Of Gender, Dependents And Nationality. *Human Relations*, 70(5), 544–565. <https://doi.org/10.1177/0018726716662696>
- Ganster, D. C., Rosen, C. C., & Fisher, G. G. (2018). Long Working Hours And Well-Being: What We Know, What We Do Not Know, And What We Need To Know. *Journal Of Business And Psychology*, 33(1), 25–39. <https://doi.org/10.1007/s10869-016-9478-1>
- Geisler, M., Berthelsen, H., & Muhonen, T. (2019). Retaining Social Workers: The Role Of Quality Of Work And Psychosocial Safety Climate For Work Engagement, Job Satisfaction, And Organizational Commitment. *Human Service Organizations Management, Leadership And Governance*, 43(1), 1– 15. <https://doi.org/10.1080/23303131.2019.1569574>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition* (8th Ed.). Annabel Ainscow.
- Hammer, L. B., Kossek, E. E., Yragui, N. L., Bodner, T. E., & Hanson, G. C. (2009). Development And Validation Of A Multidimensional Measure Of Family Supportive Supervisor Behaviors (FSSB). *Journal Of Management*, 35(4), 837–856. <https://doi.org/10.1177/0149206308328510>
- Han, J., Yin, H., Wang, J., & Zhang, J. (2020). Job Demands And Resources As Antecedents Of University Teachers' Exhaustion, Engagement And Job Satisfaction. *Educational Psychology*, 40(3), 318-335. <https://doi.org/10.1080/01443410.2019.1674249>
- Jackson, L. T. B., & Fransman, E. I. (2018). Flexi Work, Financial Well-Being, Work–Life Balance And Their Effects On Subjective Experiences Of Productivity And Job Satisfaction Of Females In An Institution Of Higher Learning. *South African*

- Journal Of Economic And Management Sciences*, 21(1).  
<https://doi.org/10.4102/Sajems.V21i1.1487>
- Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., & Hammer, L. B. (2011). Workplace Social Support And Work-Family Conflict: A Meta-Analysis Clarifying The Influence Of General And Work-Family-Specific Supervisor And Organizational Support. In *Personnel Psychology* (Vol. 64). <http://www.kpchr.org/workplacenetwork/>.
- Lamane-Harim, J., Cegarra-Leiva, D., & Sánchez-Vidal, M. E. (2021). Work–Life Balance Supportive Culture: A Way To Retain Employees In Spanish Smes. *The International Journal Of Human Resource Management*, 1-31.  
<https://doi.org/10.1080/09585192.2021.1878255>
- Lesmana, H., Indradewa, R., Yanuar, T., & Syah, R. (2021). Organization Innovation Effect On Job Satisfaction And Employee Engagement Over Job Performance At PT. UTAC Manufacturing Services Indonesia. *Journal Of Multidisciplinary Academic*, 5(3). <https://doi.org/10.51971/Joma.V5n3.057602021>
- Obrenovic, B., Jianguo, D., Khudaykulov, A., & Khan, M. A. S. (2020). Work- Family Conflict Impact On Psychological Safety And Psychological Well- Being: A Job Performance Model. *Frontiers In Psychology*, 11.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00475>
- Ozturk, A., Karatepe, O. M., & Okumus, F. (2021). The Effect Of Servant Leadership On Hotel Employees’ Behavioral Consequences: Work Engagement Versus Job Satisfaction. *International Journal Of Hospitality Management*, 97.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102994>
- Pan, S. Y., Chuang, A., & Yeh, Y. J. (2021). Linking Supervisor And Subordinate’s Negative Work–Family Experience: The Role Of Family Supportive Supervisor Behavior. *Journal Of Leadership And Organizational Studies*, 28(1), 17–30.  
<https://doi.org/10.1177/1548051820950375>
- Powell, G. N., Greenhaus, J. H., Allen, T. D., & Johnson, R. E. (2019). *Advancing And Expanding Work-Life Theory From Multiple Perspectives*.  
<https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amr.2018.0310>
- Shaikh, S., Abdul Sattar Shah, S., Katpar, N. K., & Karim Bux Shah, S. (2019). Factors Affecting Work-Life Balance Of Women Working In Ngos Of Pakistan. *Research Journal*.
- Talukder, A. K. M. M. H. (2019). Supervisor Support And Organizational Commitment: The Role Of Work–Family Conflict, Job Satisfaction, And Work–Life Balance. *Journal Of Employment Counseling*, 56(3), 98–116.  
<https://doi.org/10.1002/Joec.12125>
- Tri Wulandari, V., & Pratama Hafidz, G. (2023). The Influence Of Job Stress, Workaholism And Work Engagement On Job Satisfaction And Turnover Intention In The Garment Industry. *International Journal Of Social Science, Education, Communication And Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 2(2), 341–354.  
<https://doi.org/10.54443/Sj.V2i2.142>
- Winarno, A., Kisahwan, D., & Hermana, D. (2022). Relationship Among Family, Work Engagement, And Turnover Intention Form J-DR Perspective: Exploring Family’s Dual Role As Source Of Conflict And Support. *Cogent Social Sciences*, 8(1).  
<https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2061695>
- Yelgin, Ç., & Ergün, N. (2020). Job Demands Perceived By Cabin Crew In Airline Companies: A Case In Turkey. *Theoretical Issues In Ergonomics Science*, 22(2), 200–218. <https://doi.org/10.1080/1463922X.2020.1811921>