



**PERAN MODAL PSIKOLOGIS DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP *WORK PASSION* PADA
PRAMUGARI
(STUDI PADA MASKAPAI PENERBANGAN X)**

SKRIPSI

KINSKY LOUSSIANA WINOWOD

705140054

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

JAKARTA

2018



**PERAN MODAL PSIKOLOGIS DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP *WORK PASSION* PADA
PRAMUGARI
(STUDI PADA MASKAPAI PENERBANGAN X)**

Skripsi Ini Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menempuh Ujian Strata Satu (S-1)

Psikologi

KINSKY LOUSSIANA WINOWOD

705140054

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

JAKARTA

2018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Modal Psikologis dan Dukungan Organisasi terhadap *Work Passion* pada Pramugari” dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang sangat membantu peneliti dalam berbagai hal. Pertama, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada mama dan papa yang selalu memberikan doa dan dukungannya baik secara emosional, moral maupun material selama peneliti berkuliah di Universitas Tarumanagara. Selanjutnya, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Rostiana, M.Si., Psi. selaku Dekan Fakultas Psikologi dan sebagai pembimbing pertama dan Ibu Kiky D.H. Saraswati, M.Psi., Psi. sebagai pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.

Terima kasih kepada seluruh pramugari pada maskapai penerbangan X yang telah berpartisipasi serta meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman di bagian *Human Capital* yaitu unit JKTIDH dan bagian *Cabin Crew* yaitu unit JKTCC pada maskapai penerbangan X terutama kepada Bapak Rony Eka Mirsa Putra dan Ibu Euis Ayuantika yang telah memberikan izin untuk mengambil data dan membantu menyebarkan kuesioner. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada rekan di tempat magang peneliti saat ini di bagian *Human Capital* pada PT. X terutama kepada Bapak Tria Darmawan dan

Bapak Eda Prabowo. Peneliti berterima kasih kepada Bapak Erik Wijaya, M.Si. yang telah membantu dan memberikan saran dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada alumni dari Psikologi UNTAR yang membantu menerjemahkan alat ukur peneliti (Daniel L., Meylissa P., Novita L., Deasy S., dan Grace E.). Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada teman-teman peneliti (Ezra De Artah, Morly, Stefanie, Kezia, Herma, Yanosta, Jordhy, Michael, Audy, dan Hazel) yang sudah membantu memberikan dukungan emosional dan kritiknya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman satu kelompok bimbingan (Hosea G., Ghasa M., Litha S., dan Ricka N.) yang selalu memberikan semangat dan saling membantu berbagi informasi mengenai penyelesaian skripsi.

Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman psikologi angkatan 2014 yang saling mendukung dan memberikan semangat, serta doa agar proses penulisan skripsi dapat berjalan dengan lancar sehingga dapat lulus bersama-sama. Peneliti juga berterima kasih kepada seluruh pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang sudah membantu peneliti secara langsung maupun tidak langsung. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum sempurna sehingga peneliti berharap adanya kritik dan saran yang dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberkati kita semua.

Jakarta, 19 Juni 2018

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampuli

Halaman Judulii

Kata Pengantariii

Daftar Isiv

Daftar Gambarviii

Daftar Tabelix

Daftar Lampiranx

Abstrakxi

BAB I PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang1

1.2 Rumusan Masalah11

1.3 Tujuan Penelitian11

1.4 Manfaat Penelitian 11

1.4.1 Manfaat Teoretis11

1.4.2 Manfaat Praktis12

1.5 Sistematika Penulisan12

BAB II KAJIAN PUSTAKA13

2.1 *Work Passion*13

2.1.1 Definisi *Work Passion*13

2.1.2 Dimensi *Work Passion*16

2.1.3 Faktor Penyebab *Work Passion*17

2.1.4 Dampak *Work Passion*18

2.2 Modal Psikologis19

2.2.1 Definisi Modal Psikologis 19

2.2.2 Faktor Penyebab Modal Psikologis24

2.2.3 Dampak atau Peran Modal Psikologis25

2.3 Dukungan Organisasi 26

2.3.1 Definisi Dukungan Organisasi26

2.3.2	Faktor Penyebab Dukungan Organisasi	28
2.3.3	Dampak atau Peran Dukungan Organisasi	30
2.4	Pramugari	31
2.4.1	Definisi Pramugari	31
2.4.2	Tugas sebagai Pramugari	32
2.5	Kerangka Berpikir	34
2.6	Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Subyek Penelitian	37
3.1.1	Kriteria Subyek Penelitian	37
3.1.2	Populasi dan Sampel Subyek Penelitian	38
3.1.3	Jenis Penelitian	38
3.1.4	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.2	Gambaran Subyek Penelitian	39
3.2.1	Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Usia	39
3.2.2	Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
3.2.3	Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Perbedaan Jabatan (<i>Ranked</i>)	40
3.2.4	Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Lama Kerja	40
3.2.5	Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Status Kepegawaian	40
3.3	<i>Setting</i> dan Instrumen Penelitian	41
3.3.1	<i>Setting</i> Penelitian	41
3.3.2	Instrumen Penelitian	41
3.4	Pengukuran Penelitian	42
3.4.1	Pengukuran Variabel <i>Work Passion</i>	43
3.4.2	Pengukuran Variabel Modal Psikologis	45
3.4.3	Pengukuran Variabel Dukungan Organisasi	47
3.5	Prosedur Penelitian	50
3.5.1	Persiapan Penelitian	50
3.5.2	Pelaksanaan Penelitian	50
3.6	Pengelolaan dan Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		
4.1	Gambaran Variabel Penelitian	54

- 4.1.1 Gambaran Variabel *Work Passion*54
- 4.1.2 Gambaran Variabel Modal Psikologis56
- 4.1.3 Gambaran Variabel Dukungan Organisasi57
- 4.2 Gambaran Variabel Penelitian Ditinjau Berdasarkan Aspek Demografi58
 - 4.2.1 Gambaran Variabel *Work Passion* Ditinjau dari Aspek Demografi 58
 - 4.2.2 Gambaran Variabel Modal Psikologis Ditinjau dari Aspek Demografi 59
 - 4.2.3 Gambaran Variabel Dukungan Organisasi Ditinjau dari Aspek Demografi 61
- 4.3 Uji Hipotesis62

BAB V KESIMPULAN, DISKUSI, DAN SARAN68

- 5.1 Kesimpulan68
- 5.2 Diskusi68
- 5.3 Saran73
 - 5.3.1 Saran yang Berkaitan dengan Manfaat Teoretis73
 - 5.3.2 Saran yang Berkaitan dengan Manfaat Praktis74

Abstractxii

Daftar PustakaP-1

LampiranL-1

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Penelitian Peran Modal Psikologis dan Dukungan Organisasi terhadap <i>Work Passion</i>	36
Gambar 2. <i>Path Diagram t-value</i> Peran Modal Psikologis dan Dukungan Organisasi terhadap <i>Work Passion</i>	63
Gambar 3. <i>Path Diagram Standardized Solution</i> Peran Modal Psikologis dan Dukungan Organisasi terhadap <i>Work Passion</i>	63
Gambar 4. <i>Path Diagram t-value</i> Dimensi Modal Psikologis terhadap <i>Work Passion</i>	66
Gambar 5. <i>Path Diagram Standardized Solution</i> Dimensi Modal Psikologis terhadap <i>Work Passion</i>	66

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
Tabel 3.2 Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Perbedaan Jabatan	40
Tabel 3.3 Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Status Kepegawaian	41
Tabel 3.4 Gambaran <i>Measurement Model</i> Pada Variabel <i>Work Passion</i>	45
Tabel 3.5 Gambaran <i>Measurement Model</i> Pada Variabel Modal Psikologis	47
Tabel 3.6 Gambaran <i>Measurement Model</i> Pada Variabel Dukungan Organisasi	49
Tabel 4.1. Gambaran Variabel <i>Work Passion</i> Berdasarkan Nilai Rerata	55
Tabel 4.2. Gambaran Variabel Modal Psikologis Berdasarkan Nilai Rerata	56
Tabel 4.3. Gambaran Variabel <i>Work Passion</i> dari Aspek Demografi	59
Tabel 4.4. Gambaran Variabel Modal Psikologis dari Aspek Demografi	61
Tabel 4.5. Gambaran Variabel Dukungan Organisasi dari Aspek Demografi	62

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1a <i>Blue Print</i> Alat Ukur <i>Work Passion</i>	L-1
Lampiran 1b <i>Blue Print</i> Alat Ukur Dukungan Organisasi	L-10
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	L-15
Lampiran 3a Surat Izin Pengambilan Data dari Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara	L-21
Lampiran 3b Surat Izin Pengambilan Data dari Perusahaan	L-22
Lampiran 4a Data Demografis Subyek Penelitian	L-23
Lampiran 5a Uji <i>Measurement Model</i> Pada Variabel <i>Work Passion</i>	L-24
Lampiran 5b Uji <i>Measurement Model</i> Pada Variabel Modal Psikologis	L-33
Lampiran 5c Uji <i>Measurement Model</i> Pada Variabel Dukungan Organisasi	L-40
Lampiran 6a Gambaran Variabel Ditinjau dari Rerata	L-59
Lampiran 6b Hasil Korelasi Berdasarkan Usia	L-60
Lampiran 6c Hasil Korelasi Berdasarkan Lama Kerja	L-61
Lampiran 6d Hasil Uji Beda Berdasarkan Tingkat Pendidikan	L-62
Lampiran 6e Hasil Uji Beda Berdasarkan Status Kepegawaian	L-64
Lampiran 6f Hasil Uji Beda Berdasarkan Perbedaan Jabatan	L-66
Lampiran 6g Uji <i>Structural Model</i> Modal Psikologis dan Dukungan Organisasi terhadap <i>Work Passion</i>	L-68
Lampiran 6h Uji Dimensi dari Modal Psikologis terhadap <i>Work Passion</i>	L-71

ABSTRAK

Kinsky Loussiana Winowod (705140054)

Peran Modal Psikologis dan Dukungan Organisasi terhadap *Work Passion* pada Pramugari (Studi pada Maskapai Penerbangan X); Dr. Rostiana, M. Si., Psi. & Kiky D. H. Saraswati, M. Psi., Psi. Program S-1 Psikologi, Universitas Tarumanagara, (i-xii; 78 halaman, P1-P7, L1-L73).

Karyawan penting memiliki *work passion* dalam bekerja agar dapat meningkatkan kesejahteraan, produktivitas, menurunkan tingkat *turnover*, serta agar dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor penyebab dan cara yang dapat digunakan untuk menumbuhkan *work passion* dari karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berperan terhadap *work passion*, seperti faktor personal yaitu modal psikologis dan faktor organisasi yaitu dukungan organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Work Passion Scale* (WPS) yang dikembangkan oleh Johri, Misra dan Bhattacharjee sebanyak 17 butir, *The Psychological Capital Questionnaire* (PCQ) sebanyak 12 butir yang dikembangkan oleh Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, dan *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS) sebanyak 36 butir. Responden dalam penelitian ini adalah 243 pramugari yang aktif bekerja pada maskapai penerbangan X. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat peran modal psikologis dan dukungan organisasi terhadap *work passion* pada pramugari fit ($\chi^2 = .00$; $p = 1.00$; RMSEA = .00) sehingga model penelitian sesuai dengan data di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peran modal psikologis terhadap *work passion* ($t\text{-value} = 6.02$; $\beta = .33$). Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat peran dukungan organisasi terhadap *work passion* ($t\text{-value} = 7.28$; $\beta = .40$). Hasil penelitian menunjukkan terdapat peran bersama dari modal psikologis dan dukungan organisasi terhadap *work passion* sebesar 39% ($R^2 = .39$).

Kata kunci: work passion, modal psikologis, dukungan organisasi, pramugari.

ABSTRACT

Kinsky Loussiana Winowod (705140054)

Roles of Psychological Capital and Perceived Organizational Support to Work Passion of Female Flight Attendants (Study at X Airlines); Dr. Rostiana, M. Si., Psi. & Kiky D. H. Saraswati, M. Psi., Psi. Undergraduate Program in Psychology, Universitas Tarumanagara, (i-xii; 78 pages, R1-R7, Appdx 1-73).

Employee need to have work passion at work, because work passion can increased employee's well-being, productivity, reduced turnover rate, and gives contribution for organization successes. Therefore it is important for companies to know the factors and how to foster one's work passion. This study aims to understand the factors that have a role on work passion. This can come from personal factor which is psychological capital and organizational factor such as perceived organizational support. This study uses quantitative method. This study uses work passion scale (WPS) which is developed by Johri, Misra and Bhattacharjee that contains 17 items, the Psychological Capital Questionnaire (PCQ) which is developed by Psychology Faculty of Tarumanagara University that contains 12 items, and 36 items from Survey Of Perceived Organizational Support (SPOS). Respondents for this study are 243 female flight attendants who active working in X airlines. The analysis results show that there is a role from psychological capital and perceived organizational support towards work passion in female flight attendants. The model is fit with the field data ($\chi^2 = .00$; $p = 1.00$; RMSEA = .00). Results of this study shows that there is a role between psychological capital towards work passion ($t\text{-value} = 6.02$; $\beta = .33$). Other than that, results show that there is a role between organizational support towards work passion ($t\text{-value} = 7.28$; $\beta = .40$). The results proved that the role of psychological capital and organizational support toward work passion as much as 39% ($R^2 = .39$).

Keywords: work passion, psychological capital, perceived organizational support, female flight attendants.