

## INTISARI

Pandemi Covid 19 yang telah terjadi selama dua tahun mempengaruhi segala bidang termasuk disini bidang transportasi terkhusus dunia aviasi dimana jumlah penumpang yang semakin menurun dari tahun sebelum pandemi terjadi. Seiring dengan penurunan penumpang kasus perilaku buruk penumpang malah makin bertambah. Literatur menyarankan untuk mengkaji pengaruh perilaku buruk penumpang terhadap kelelahan emosional awak kabin. Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh perilaku buruk penumpang terhadap kelelahan emosional serta menguji peran mediasi dari *emotional labor* terhadap perilaku buruk penumpang dan kelelahan emosional.

Sampel penelitian melibatkan 170 awak kabin yang bekerja di PT. Garuda Indonesia, Tbk. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi yang menghasilkan hipotesis 1, perilaku buruk penumpang berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional dan hipotesis 2 yaitu, *emotional labor* memediasi kelelahan emosional yang diakibatkan dari perilaku buruk penumpang. Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu ditingkatkan pada peneliti berikutnya. Seperti, penelitian ini dilakukan pada maskapai *full service*.

## **ABSTRACT**

The Covid 19 pandemic that has occurred for two years affected all fields including the transportation sector, especially in the world of aviation where the number of passengers is decreasing from the year before the pandemic occurred. Despite the decreasing in the number of passengers, cases of misbehaving passengers are increasing. The literature suggests to examine the effect of misbehaving passenger on the emotional exhaustion of cabin crew. The aim of the study was to test the effect of misbehavior passenger on emotional exhaustion and the mediating role of emotional labor on misbehavior passenger and emotional exhaustion.

The study takes sample from 170 cabin crew who worked at PT. Garuda Indonesia, Tbk. The study was conducted by using regression analysis that resulted in hypothesis 1, misbehavior passenger positively affects in emotional exhaustion and hypothesis 2, emotional labor mediates the emotional exhaustion which was caused by the misbehavior passengers. This study has limitations that need to be improved in subsequent researchers.