

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank merupakan penyedia jasa keuangan yang memberikan pelayanan kepada nasabah untuk menyimpan, transfer, mengambil uang, maupun pengajuan dan pencairan kredit. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, maka karyawan bank dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabah atau pelanggan. Oleh karena itu, memberikan kepuasan kepada nasabah dan menjaga loyalitas nasabah diperlukan karyawan yang memiliki perilaku yang menyenangkan dan ramah.

Bank Perkreditan Rakyat merupakan bank yang dalam pelaksanaannya melakukan kegiatan usaha menggunakan prinsip syariah atau secara konvensional dalam pelayanannya kepada nasabah. Pada institusi bank, tentunya pelayanan yang sopan dan ramah menjadi hal yang wajib dilakukan karyawan untuk menawarkan produk dan jasa. Sumber daya manusia atau karyawan menjadi peran utama dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah. Karyawan yang berperan penting dalam proses pemasaran produk dan pelayanan adalah yang bekerja pada garis depan atau *customer service*. Pelayanan *customer service* yang semakin baik akan berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap perusahaan, sehingga sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada karyawan.

Bagi perusahaan yang bekerja di sektor pelayanan jasa, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting untuk mendapatkan loyalitas yang akan berpengaruh terhadap keberlangsungan dan profitabilitas perusahaan, khususnya pada pekerja yang menangani langsung pelanggan atau menawarkan langsung produk jasa pada *customer*. Perilaku karyawan juga menjadi sangat penting untuk menjadi tolak ukur pelayanan jasa yang diberikan perusahaan dengan produk jasa (Mishra et. al., 2012 dalam Kandu, S. C. dan Nindi G., 2017). Perusahaan di bidang jasa yang berfokus pada pelayanan kepada pelanggan, menuntut karyawannya untuk lebih ramah dan responsif dalam bekerja, meskipun tidak mudah bagi karyawan untuk melakukannya karena adanya perbedaan perasaan maupun tekanan serta faktor penyebab lainnya yang mempengaruhi emosional karyawan dalam bekerja (Wang dan Lian, 2015 dalam Kandu, S. C. dan Nindi G., 2017). Perbedaan tersebut menjadi kendala bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, bahkan karyawan cenderung sulit untuk mengungkapkan emosi yang sesungguhnya sedangkan karyawan tersebut dituntut untuk menghadapi pelanggan dengan ramah dan sopan.

Karyawan yang bekerja pada sektor jasa khususnya pelayanan langsung kepada pelanggan atau *customer service* bertugas untuk menawarkan produk jasa dan menerima aduan pelanggan terhadap produk jasa yang ditawarkan. Hal ini sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat emosi karyawannya dalam melayani *customer*. Pada kenyataannya, karyawan tidak selamanya berada pada tingkat emosional yang stabil, bahkan kadang kala memiliki perbedaan emosi antara perasaan sesungguhnya dengan tuntutan kerja perusahaan. Perbedaan perasaan yang dialami karyawan tersebut sering disebut disonansi emosional atau

emotional dissonance yang menurut (Ashforth dan Humphrey, 1993; Grandey, 2000 dalam Kandu, S. C. dan Nindi G., 2017) adalah keadaan yang tidak sesuai antara keberadaan emosi internal dengan emosi untuk ditampilkan pada publik yang selalu disertakan langkah regulasi emosi. Hal ini karena, menurut (Karatepe dan Aleshinloye, 2009 dalam Kundu dan Gaba, 2017) karyawan pekerja garis depan pada sektor industri jasa sering mengalami disonansi emosional. Hal tersebut sangat mungkin terjadi karena disonansi emosional (*emotional dissonance*) dapat menyebabkan dampak negatif terhadap karyawan dengan adanya perbedaan situasi perasaan yang sesungguhnya dirasakan dengan emosi yang harus ditunjukkan saat bekerja menghadapi pelanggan atau *customer*, khususnya pada karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Pekerja garis depan yang sering dituntut untuk memberikan ekspresi emosional yang palsu nantinya dapat merasakan kekecewaan, lelah dengan pekerjaan mereka sehingga dapat menunjukkan keinginan untuk *turnover* atau berhenti (Wong dan Wang, 2009 dalam Kundu dan Gaba, 2017). Hal ini terjadi karena karyawan tidak mampu mengendalikan emosi serta menyesuaikan regulasi atau aturan yang ada dalam perusahaan secara terus menerus.

Adanya keinginan untuk berhenti kerja atau *turnover* dapat menjadi salah satu kendala yang harus dihadapi manajer terutama pada layanan jasa (Xu, Martinez, dan Lv, 2017). Dengan adanya tekanan yang terus menerus diterima oleh karyawan pekerja garis depan, maka sangat penting untuk perusahaan mengutamakan kesejahteraan karyawan dan meminimalisir terjadinya *turnover* oleh karyawan. Kemungkinan yang akan muncul apabila terus terjadi disonansi

emosional adalah terjadinya perilaku kerja yang menyimpang (*organizational deviance*) yaitu tindakan yang dilakukan secara sengaja serta tidak sesuai dengan norma yang berlaku pada suatu organisasi dan menyebabkan terancamnya keberlangsungan anggota atau organisasi, kemungkinan juga pada keduanya (Bennett dan Robinson, 2000 dalam Hai et al, 2018). Perilaku penyimpangan dapat menyebabkan pengaruh negatif pada kelanjutan berjalannya suatu organisasi atau perusahaan, karena akan sangat merugikan organisasi dan berdampak pada hilangnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan atau organisasi.

Di tempat kerja seringkali ditemui adanya perilaku kerja menyimpang yang dilakukan oleh pegawai atau karyawan. Faktor yang dapat menyebabkan terjadinya perilaku penyimpangan karyawan adalah karena faktor internal yang berupa peluapan kekecewaan, keadaan mental yang tidak sehat, mencari pengakuan, tidak mampu menyerap aturan atau norma dan terjadi proses belajar yang kurang baik (Daniel, 2017). Semakin banyak terjadinya perilaku penyimpangan yang dilakukan karyawan ketika bekerja, akan menyebabkan kerugian besar bagi organisasi.

Penelitian kali ini akan dilaksanakan di PT. BPR BKK Boyolali, yang meliputi 18 kantor cabang yang tersebar di wilayah Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. Pada PT. BPR BKK Boyolali memiliki beberapa karyawan garis depan atau *customer service* yang berfungsi untuk menghimpun dana masyarakat daerah dalam bentuk tabungan atau deposito yang akan disalurkan kembali dalam bentuk kredit.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah disonansi emosional berpengaruh positif terhadap niat berhenti kerja pada karyawan *customer service* PT. BPR BKK Boyolali?
2. Apakah disonansi emosional berpengaruh positif terhadap perilaku kerja yang menyimpang pada karyawan *customer service* PT. BPR BKK Boyolali?
3. Apakah niat berhenti kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kerja yang menyimpang pada karyawan *customer service* PT. BPR BKK Boyolali?
4. Apakah niat berhenti kerja menjadi variabel mediasi pengaruh disonansi emosional terhadap perilaku kerja yang menyimpang pada karyawan *customer service* PT. BPR BKK Boyolali?

1.3. Batasan Masalah

Fokus masalah dalam penelitian ini akan dibatasi dengan tujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan saat penelitian dilakukan dan dikerjakan.

Batasan tersebut diantara lain sebagai berikut:

1. Disonansi emosional, yaitu emosi yang tidak sesuai antara emosi yang sesungguhnya dirasakan karyawan dengan yang ditunjukkan saat bekerja, yang diukur dari aspek: ketidaksesuaian peran, kurangnya dukungan, konflik peran, ketidaksesuaian budaya organisasi, dan kurangnya penghargaan atas prestasi kerja (Botma, 2009 dalam Iyer & Yadav, 2018).

2. Niat berhenti kerja, yaitu keinginan karyawan untuk keluar kerja karena adanya pengaruh disonansi emosional, yang diukur dari aspek: merasa kelelahan, kecewa dengan pekerjaan mereka, dan menunjukkan niat untuk berhenti (Wong & Wang 2009 dalam Kundu & Gaba, 2017).
3. Perilaku kerja yang menyimpang yaitu sebuah tindakan atau pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai dengan aturan atau norma yang berlaku pada organisasi akibat adanya disonansi emosional dan keinginan berhenti bekerja, yang diukur dari aspek: bekerja lambat, menunjukkan pilih kasih, meninggalkan kantor lebih awal, menerima suap, mencuri aset perusahaan, bekerja kurang hati-hati sehingga membahayakan rekan kerja (Utkarsh et.al, 2019), absen, cuti sakit tanpa alasan, menolak instruksi (Kundu & Gaba, 2017).
4. Subjek dalam penelitian ini diambil dari karyawan *customer service* PT. BPR BKK Boyolali, dengan alasan karena mereka umumnya banyak mengalami disonansi emosional saat berhadapan langsung dengan *customer*. Hal ini sesuai pendapat Kundu & Gaba (2017) bahwa disonansi emosional adalah stresor terkait pekerjaan dan biasanya muncul di antara karyawan yang bekerja pada pekerjaan garis depan di industri jasa.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis disonansi emosional berpengaruh positif terhadap niat berhenti kerja pada karyawan *customer service* PT. BPR BKK Boyolali.

2. Untuk menganalisis disonansi emosional berpengaruh positif terhadap perilaku kerja yang menyimpang pada karyawan *customer service* PT. BPR BKK Boyolali.
3. Untuk menganalisis niat berhenti kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kerja yang menyimpang pada karyawan *customer service* PT. BPR BKK Boyolali.
4. Untuk menganalisis niat berhenti kerja menjadi variabel mediasi pengaruh disonansi emosional terhadap perilaku kerja yang menyimpang pada karyawan *customer service* PT. BPR BKK Boyolali.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi atau perusahaan. Penelitian ini terdapat manfaat teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu manajemen terkait pengaruh disonansi emosional terhadap perilaku kerja yang menyimpang yang dimediasi oleh niat berhenti kerja.

1.5.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi organisasi atau perusahaan, dan dapat membantu untuk mengurangi disonansi emosional yang terjadi pada karyawan, mencegah

niat berhenti kerja karyawan, dan mengurangi perilaku menyimpang yang merugikan organisasi atau perusahaan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini adalah untuk memberi gambaran spesifik dan jelas mengenai isi penelitian yang terdiri dari 5 bab secara sistematis, yaitu meliputi :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang serta alasan penting penelitian ini dilakukan. Terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB 2 TINJAUAN KONSEPTUAL

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar yang akan mendukung penelitian ini dilakukan. Teori penelitian juga akan ada pada bab ini yaitu berupa pengertian dan definisi bersumber dari penelitian terdahulu, penelitian yang juga berhubungan atau buku.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi mengenai metode yang akan dipakai terdiri dari metode pengambilan sampel, metode

pengumpulan data, pengujian instrumen, penelitian dan metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini. Peneliti juga menjelaskan dan memberi gambaran penelitian secara lengkap, mulai dari asal usul, sistematika struktur, kendala yang dihadapi, bagaimana cara memecahkan masalahnya, analisa masalah serta metodologi yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian ini.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdapat penjelasan hasil serta analisis yang dipakai untuk menganalisis variabel-variabel yang ada pada penelitian ini. Analisis dari hasil pengelolaan data dan pembahasan terkait pengaruh disonansi emosional terhadap perilaku kerja yang menyimpang yang akan dimediasi oleh niat berhenti kerja juga akan ada pada bab ini.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian yang dilakukan dan saran dari peneliti sebagai penutup penelitian ini. Terdapat hasil identifikasi masalah, analisis maupun cara pemecahan masalah yang sudah dilakukan pada bagian sebelumnya.