

BAB II

LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori–teori disonansi emosional, minat berhenti kerja, dan perilaku kerja yang menyimpang. Bagian ini juga membahas hubungan antara variabel disonansi emosional, dan minat berhenti kerja dengan perilaku kerja yang menyimpang di dalam pengembangan hipotesis, serta pada bagian akhir terdapat kerangka pikir penelitian ini.

2.1. Disonansi Emosional

2.1.1. Pengertian Disonansi Emosional

Disonansi emosional menurut Grandey (2000, dalam Yozgat et al, 2012) diartikan sebagai suatu keadaan yang tidak sesuai antara emosi yang ditampilkan pada publik dengan kejadian internal yang selalu terikat proses regulasi emosi. Hal tersebut juga diperkuat dengan pendapat Hardgrave dan McKnight (2008, dalam Crego et. al., 2013) yaitu apabila situasi emosi yang sebenarnya dirasakan bertentangan dengan aturan perusahaan untuk mengekspresikan emosi, maka ini akan dapat menyebabkan terjadinya disonansi emosional. Santhosh dan Krishnankutty, (2011) juga mendefinisikan disonansi emosional sebagai bentuk konflik peran personal, di mana bentuk respon seseorang bertentangan dengan harapan peran dari tingkat emosi yang diinginkan. Dengan demikian, disonansi emosional adalah keadaan di mana perasaan pengganti menghalangi perasaan sesungguhnya untuk membuat kehidupan manusia berkembang.

Khususnya pada perusahaan di bidang jasa, mereka akan lebih sering menghadapi disonansi emosional dan hal ini menjadi faktor terjadinya niat karyawan untuk berhenti kerja (Mishra dan Bhatnagar, 2010 dalam Kundu dan Gaba, 2017). Hal tersebut dapat terjadi demikian karena perusahaan di bidang jasa lebih banyak interaksi secara langsung dengan pelanggan, sehingga sangat mungkin terjadi disonansi emosional.

Menurut pandangan Dormann dan Zapf (2004, dalam Kundu dan Gaba, 2017) salah satu aspek penting dari emosi tenaga kerja adalah disonansi emosional. Akan tetapi apabila disonansi emosional terjadi secara terus menerus maka akan menjadi stresor yang berdampak negatif pada karyawan maupun perusahaan (Crego et. al., 2013). Emosi negatif di tempat kerja dapat berkembang karena berbagai alasan. Selain stresor sosial atau sibuk dalam kehidupan pribadi mereka, penelitian yang berkaitan dengan tenaga kerja emosional juga telah menunjukkan bahwa pekerja layanan memiliki risiko yang kuat merasakan emosi negatif di tempat kerja. (Dormann dan Zapf, 2002 dalam Kundu dan Gaba, 2017). Hal ini tidak mengherankan, karena menurut sebenarnya Pizam (2004, dalam Kundu dan Gaba, 2017) pekerja layanan bersikeras untuk terlibat dalam menampilkan emosi konstan yang tidak sesuai dengan emosi mereka yang sesungguhnya. Kelelahan dalam menunjukkan ekspresi emosi palsu dalam organisasi, kecewa akan pekerjaan dan terjadi dalam jangka waktu yang lama akan dapat menimbulkan niat untuk berhenti (Wong dan Wang, 2009 dalam Kundu dan Gaba, 2017).

2.1.2. Faktor Penyebab Disonansi Emosional

Disonansi emosional adalah perasaan tidak nyaman yang terjadi ketika seseorang menilai pengalaman emosional sebagai ancaman terhadap identitasnya sehingga setiap kali individu merasa identitasnya terancam ada kegelisahan yang mengakibatkan disonansi emosional (Jansz & Timmers, 2002 dalam Crego et. al., 2013). Perasaan identitas yang terancam juga merupakan akibat dari adanya perasaan campur aduk atau emosi yang saling bertentangan yang pada gilirannya menyebabkan disonansi emosional. Individu yang kurang dapat menerima perasaan dualitas ini lebih rentan terhadap disonansi yang mengarah pada sikap yang lebih negatif dibandingkan dengan mereka yang lebih dapat menerima perasaan dualitas.

Disonansi emosional adalah hasil kerja emosional. Terdapat dua kondisi kerja emosional yaitu kondisi kerja emosional kongruen dan kondisi kerja emosional sumbang. Dari dua kondisi kerja tersebut, yang terakhir memiliki efek berbahaya pada kesehatan dan kinerja karyawan dan menghasilkan disonansi emosional. Juga keadaan kerja emosional sumbang menghasilkan kelelahan sementara yang kongruen tidak berpengaruh (Mesmer-Magnus, De Church & Wax, 2011 dalam Crego et. al., 2013)

Ada berbagai penelitian yang mendukung fakta bahwa situasi yang menuntut secara emosional juga mengakibatkan disonansi

emosional (Bakker & Heuven, 2006 dalam Crego et. al., 2013). Faktor pekerjaan seperti ketidaksesuaian peran, kurangnya dukungan, konflik peran, budaya organisasi dan kurangnya penghargaan menimbulkan emosi negatif serta efek negatif dari pekerjaan emosional (Botma, 2009 dalam Iyer & Yadav, 2018).

Zapf (2002, dalam Kundu dan Gaba, 2017) menemukan bahwa disonansi emosional dapat berkurang dengan adanya kontrol pekerjaan dan dukungan perusahaan terkait frekuensi ekspresi emosional serta meningkatkan kepekaan terhadap orang lain untuk mendukung penurunan disonansi emosional. Bahkan program perubahan yang sering juga ditemukan mengakibatkan munculnya tanda-tanda depresi pada karyawan karena emosi bertindak sebagai penghalang perubahan yang mengakibatkan kelelahan emosional (Eriksson, 2003 dalam Iyer dan Yadav, 2018). Organisasi harus mempersiapkan mental karyawan untuk perubahan dan harus mengadopsi program perubahan tingkat besar-besaran hanya ketika diperlukan untuk mencegah memburuknya efek disonansi emosional.

2.1.3. Aspek atau Indikator Disonansi Emosional

Disonansi emosional yaitu emosi yang tidak sesuai antara emosi yang sesungguhnya dirasakan karyawan dengan yang ditunjukkan saat bekerja, yang diukur dari aspek:

- 1) ketidaksesuaian peran,

- 2) kurangnya dukungan,
- 3) konflik peran,
- 4) ketidaksesuaian budaya organisasi, dan
- 5) kurangnya penghargaan atas prestasi kerja (Botma, 2009 dalam Iyer & Yadav, 2018).

2.2. Niat Berhenti Kerja

2.2.1. Pengertian Niat Berhenti Kerja

Niat untuk berhenti dari pekerjaan adalah proses psikologis yang dipikirkan seseorang ketika mereka merasakan tidak puas dengan situasi pekerjaannya saat ini (Martin, 2011 dalam Putri dan Setianan, 2019). Sedangkan menurut Cho, Johanson dan Guchait (2011, dalam Putri dan Setianan, 2019) niat untuk berhenti dianggap sebagai keinginan sadar dan disengaja yang dilakukan pekerja untuk meninggalkan organisasi dalam waktu dekat dan dianggap sebagai bagian terakhir dari urutan dalam proses kognisi penarikan. Tiga elemen yang ada dalam proses penarikan kognisi tersebut yaitu, pikiran untuk berhenti, niat untuk mencari pekerjaan lain di tempat lain dan niat untuk berhenti.

Boshoff, Van Wyk, Hoole dan Owen (2002, dalam Putri dan Setianan, 2019), mendefinisikan niat untuk berhenti sebagai kekuatan dari pandangan individu bahwa mereka tidak ingin tinggal dengan pemilik pekerjaan. Niat untuk berhenti dilihat sebagai variabel terikat dan digunakan sebagai indikasi probabilitas bahwa suatu individu akan meninggalkan organisasi dalam waktu dekat. Para penulis mengatakan

bahwa niat untuk berhenti dimulai dengan evaluasi oleh individu tentang situasi mereka saat ini, dan kemudian mereka bergerak melalui beberapa tahap lebih lanjut sampai niat yang kuat untuk berhenti tercapai. Itu hasil akhir dapat berupa keputusan untuk meninggalkan organisasi.

Vandenberg dan Nelson (1999, dalam Halawi, 2014) mendefinisikan niat untuk pergi sebagai "milik individu" perkiraan probabilitas (subyektif) bahwa mereka secara permanen meninggalkan organisasi pada beberapa titik dalam waktu dekat". Faktor penentu turnover karyawan sangat besar relevansi dengan karyawan yang berpikir untuk berhenti, serta untuk manajer yang dihadapkan dengan kurangnya kesinambungan karyawan, tingginya biaya yang terlibat dalam induksi dan pelatihan personel baru dan masalah produktivitas organisasi (Moore & Firth, 2006 dalam Kundu dan Gaba, 2017).

2.2.2. Alasan Berhenti Kerja

Handelsman (2009, dalam Putri dan Setianan, 2019), menjelaskan bahwa alasan dasar mengapa pekerja berpindah atau meninggalkan tempat kerja mereka adalah perilaku diskriminasi antara mereka dan pekerja lain yang melakukan tugas yang sama dengan gaji yang lebih tinggi. Studi yang disebutkan di bawah ini menunjukkan bahwa karyawan memilih untuk bekerja dengan perusahaan yang menawarkan gaji lebih tinggi (Rampur, 2009 dalam Musawer et al, 2021). Studi yang sama juga menunjukkan bahwa alasan lain untuk berhenti dari suatu

organisasi bisa jadi karena kurangnya pekerjaan potensial yang tidak sesuai dengan kriteria pekerja. Pekerja pasti tidak akan tinggal jika mereka tidak mendapatkan pengalaman yang diinginkan di bidang yang sama dengan mereka. Banyak alasan lain yang bertanggung jawab atas pergantian karyawan.

Firth, dkk. (2004, dalam Halawi, 2014) menyoroti variabel berikut yang ditemukan berhubungan dengan niat untuk berhenti; (1) Pengalaman stres terkait pekerjaan; (2) Berbagai faktor yang menyebabkan stres terkait pekerjaan; (3) Kurangnya komitmen terhadap organisasi; dan (4) Ketidakpuasan kerja.

2.2.3. Aspek atau Indikator Niat Berhenti Kerja

Niat berhenti kerja adalah keinginan karyawan untuk keluar kerja karena adanya pengaruh disonansi emosional, yang diukur dari aspek:

- 1) merasa kelelahan,
- 2) kecewa dengan pekerjaan mereka, dan
- 3) menunjukkan niat untuk berhenti (Wong & Wang 2009 dalam Kundu & Gaba, 2017).

2.3. Perilaku Kerja yang Menyimpang

2.3.1. Pengertian Perilaku Kerja yang Menyimpang

Perilaku kerja yang menyimpang didefinisikan sebagai “perilaku sukarela yang melanggar norma-norma organisasi yang signifikan dan, dengan demikian, mengancam kesejahteraan organisasi, atau anggotanya atau keduanya” (Levy & Tziner, 2011 dalam Hai et al, 2018). Perilaku

ini didefinisikan sebagai disfungsional karena mereka merugikan organisasi dalam banyak hal, termasuk menggagalkan pencapaian tujuan, penghambatan sesama karyawan, dan gangguan prosedur, produktivitas, dan profitabilitas (Aubé et.al, 2009 dalam Hai et al, 2018).

Penyimpangan di tempat kerja mengacu pada perilaku yang melanggar norma-norma organisasi yang signifikan dan, dengan melakukan itu, mengancam kesejahteraan organisasi, anggotanya, atau keduanya (Robinson & Bennett, 1995 dalam Hai et al, 2018). Contoh penyimpangan di tempat kerja termasuk sabotase, perilaku menarik diri, pencurian, penyalahgunaan waktu dan sumber daya dan menerima suap (Nasir & Bashir, 2012).

Robinson dan Bennett (1995) dalam Hai et al (2018) telah mengidentifikasi dua jenis penyimpangan tempat kerja yaitu, penyimpangan interpersonal dan organisasi. Dalam tipologinya, mereka mengkategorikan lebih lanjut menurut tingkat keparahan masing-masing perilaku. Agresi pribadi adalah jenis utama dari penyimpangan interpersonal dimana melibatkan tindakan fisik dan verbal yang diarahkan pada individu lain seperti pelecehan, sedangkan penyimpangan politik adalah jenis kecil dari penyimpangan interpersonal dimana melibatkan perilaku yang sengaja merugikan individu lain seperti bergosip dan ketidaksopanan. Jenis kedua dari penyimpangan tempat kerja adalah penyimpangan organisasi. Penyimpangan organisasi terdiri dari penyimpangan produksi (perilaku

kecil yang dengan sengaja mengurangi efisiensi organisasi dari hasil kerja seperti pemborosan sumber daya, menyendiri dan dengan sengaja bekerja lebih lambat dari biasanya) dan penyimpangan properti (perilaku utama yang merugikan aset dan kepemilikan organisasi seperti sabotase dan pencurian).

2.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kerja yang Menyimpang

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa variabel individu dapat menjelaskan perbedaan pribadi dalam penyimpangan kerja, seperti sifat karyawan dan kemampuan pribadi (Salgado, Moscoso, & Anderson, 2013), stresor kerja, termasuk kondisi kerja yang sulit dan konflik antarpribadi (Mitchell & Ambrose, 2007 dalam Hai et al, 2018). Selain itu, salah satu temuan umum adalah bahwa penyimpangan di tempat kerja mungkin juga terkait dengan gender. Secara umum, penelitian sebelumnya yang meneliti perbedaan rata-rata dalam agresivitas telah menunjukkan bahwa pria menunjukkan dan melaporkan agresi lebih sering daripada wanita (Griskevicius et al., 2009 dalam Hai et al, 2018). Perbedaan ini dikatakan mencerminkan disposisi kepribadian yang stabil, yang bertahan sepanjang umur dan di berbagai bidang kehidupan (Walker, Richardson, & Green, 2000 dalam Hai et al, 2018). Secara khusus, pria cenderung lebih menunjukkan agresi terhadap orang lain daripada wanita tanpa provokasi dan menunjukkan permusuhan mereka secara langsung. Laki-laki juga sangat termotivasi untuk membalas secara agresif terhadap peristiwa yang tidak memvalidasi diri sendiri lebih

dari perempuan (Bjorkqvist, Osterman, & Lagerspetz, 1994 dalam Hai et al, 2018).

2.3.3. Aspek atau Indikator Perilaku Kerja yang Menyimpang

Perilaku kerja yang menyimpang adalah tindakan atau melaksanakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan aturan atau norma yang berlaku pada organisasi akibat adanya disonansi emosional dan keinginan berhenti bekerja, yang diukur dari aspek:

- 1) bekerja lambat,
- 2) menunjukkan pilih kasih,
- 3) meninggalkan kantor lebih awal,
- 4) menerima suap,
- 5) mencuri aset perusahaan,
- 6) bekerja kurang hati-hati sehingga membahayakan rekan kerja
- 7) absen,
- 8) cuti sakit tanpa alasan,
- 9) menolak instruksi (Utkarsh et.al, 2011; Kundu & Gaba, 2017).

2.4. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini. Secara ringkas penelitian-penelitian tersebut seperti disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1. Ikhtisar Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil/Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
1	Kundu & Gaba (2017)	<i>Emotional Dissonance and Organizational Deviance: The Mediating Role of Intention to Quit</i>	Disonansi emosional mempengaruhi penyimpangan organisasi dan selanjutnya, hubungan antara disonansi emosional dan penyimpangan organisasi sebagian dimediasi oleh niat karyawan untuk berhenti.	Variabel dan model kerangka berpikir yang digunakan sama	Populasi dan sampel penelitian sekarang adalah karyawan PT. BPR BKK Boyolali.
2	Yozgat et al (2012)	<i>Exploring Emotional Dissonance: On Doing What You Feel</i>	Disonansi emosional memiliki dampak negatif yang	Menggunakan variabel disonansi emosional	Jenis penelitian sekarang kuantitatif korelasional

		<p><i>and Feeling</i></p> <p><i>What You Do</i></p>	<p>signifikan terhadap kesejahteraan karyawan (yaitu kelelahan emosional dan ketidakpuasan kerja) dan dampak moderasi yang signifikan dari konsep diri (pentingnya keaslian dan efikasi diri akting permukaan)</p>		
3	Chen et al (2016)	<p><i>Perceived Organizational Support and Workplace Deviance in the Voluntary Sector</i></p>	<p>Dukungan organisasi yang dirasakan memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap</p>	<p>Menggunakan variabel perilaku kerja yang menyimpang (tempat kerja)</p>	<p>Penelitian sekarang menghubungkan variabel disonansi emosional</p>

			penyimpangan tempat kerja		dan niat berhenti kerja dengan perilaku kerja yang menyimpan g
4	Putri & Sutianan (2019)	<i>Job Enrichment, Organizational Commitment, and Intention to Quit: The Mediating Role of Employee Engagement</i>	Pada model pertama, pengayaan pekerjaan dan keterlibatan karyawan mempengaruhi komitmen organisasi secara langsung. Namun, pada model kedua, penelitian ini menunjukkan bahwa <i>employee engagement</i> tidak	Menggunakan variabel niat berhenti bekerja	Penelitian sekarang menghubungkan variabel disonansi emosional dan niat berhenti kerja dengan perilaku kerja yang menyimpan g

			<p>dapat memoderasi pengaruh pengayaan pekerjaan terhadap komitmen organisasi atau niat untuk berhenti. Penelitian ini juga menemukan bahwa <i>employee engagement</i> berpengaruh negatif terhadap niat untuk berhenti bekerja.</p>		
5	Balamurugan, G & Divyabharathi, S. (2021)	<i>Emotional Dissonance and Job Satisfaction - A</i>	Ada bukti hubungan empiris antara disonansi emosional dan hasil	Menggunakan variabel disonansi emosional	Jenis penelitian sekarang eksplanatori (membuktik

		<i>Review of Empirical studies</i>	pekerjaan, tetapi buktinya tidak konsisten, menghasilkan hasil yang beragam		an teori/hipotesis) dan merupakan penelitian kuantitatif korelasional
--	--	------------------------------------	---	--	---

2.5. Pengembangan Hipotesis

2.5.1. Pengaruh Disonansi Emosional terhadap Niat Berhenti Kerja

Pada penelitian Chau et. al., (2009, dalam Kundu dan Gaba, 2017) mengenai disonansi emosional telah ditekankan bahwa jika terjadi disonansi emosional maka dapat berpengaruh mendorong karyawan untuk menarik diri dari tanggung jawabnya sebagai pekerja. Beberapa pengaruh yang dapat muncul karena adanya disonansi emosional di tempat kerja diantaranya seperti stres kerja (Tewksbury dan Higgins, 2006 dalam Kundu dan Gaba, 2017), ketidakpuasan kerja (Adelmann, 1989), kelelahan (Schaible, 2006 dalam Kundu dan Gaba, 2017), dan pergantian karyawan (Moore, 2000 dalam Kundu dan Gaba, 2017).

Menurut Zito et al., (2018) menunjukkan bahwa *turnover intention* berhubungan positif dengan disonansi emosional, yang artinya ketika tingkat disonansi emosional tinggi dan tidak dapat dikendalikan maka akan

banyak pekerja yang akan merasakan kelelahan dan kesulitan bekerja atau dapat dikatakan niat berhenti kerja pada karyawan juga tinggi. Disonansi emosional dapat menurunkan energi karyawan, engagement, dan kesediaan melanjutkan pekerjaan. Karena adanya kelelahan bekerja akibat terjadinya disonansi emosional secara terus menerus maka menimbulkan niat karyawan untuk berhenti seperti yang diungkapkan oleh Zerbe (2000, dalam Kundu dan Gaba, 2017) bahwa disonansi emosional meningkatkan niat berpindah karyawan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka karyawan yang mengalami tekanan yang besar dalam bekerja maka yang bersangkutan akan mengalami disonansi emosional yang tinggi, sehingga karyawan tersebut merasakan stress kerja, dan berniat untuk berhenti bekerja. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat disonansi emosional yang dirasakan oleh karyawan, maka akan semakin tinggi niat karyawan untuk berhenti. Berkaitan dengan hal ini, maka dapat dibuat hipotesis yaitu:

$H_1 =$ Disonansi emosional berpengaruh positif terhadap niat berhenti kerja

2.5.2. Pengaruh Disonansi Emosional terhadap Perilaku Kerja yang Menyimpang

Konsep kerja emosional adalah salah satu aspek yang paling penting untuk banyak pekerjaan jasa (Yeomans, 2010 dalam Kundu dan Gaba, 2017), hal ini dikarenakan karyawan berhubungan dengan pelanggan, kolega, dan publik dengan melibatkan perasaan dari karyawan

tersebut untuk kemudian ditunjukkan kepada pelanggan meskipun kadang sering tidak sesuai dengan perasaan yang sesungguhnya. Ketidaksiharian antara emosi dan tindakan yang ditunjukkan menimbulkan kerugian bagi karyawan sendiri, yaitu kelelahan mental dan emosional sehingga dapat menyebabkan terjadinya perilaku menyimpang di tempat kerja (Liu, 2012).

Emosi berkontribusi pada penyimpangan kerja yang dapat terjadi secara instan dan impulsif atau di kemudian hari. Studi empiris telah menyatakan bahwa kelelahan emosional dapat mendorong perilaku penyimpangan kerja pada karyawan (Raman et. al., 2016). Zapf (2002) dalam Kundu dan Gaba (2017) juga menyatakan bahwa emosi negatif dapat menyebabkan konsekuensi negatif seperti disonansi emosional, pergantian karyawan dan perilaku kerja yang menyimpang.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka karyawan dengan disonansi emosional yang tinggi dalam hubungan kerja, maka karyawan tersebut akan mengalami tingkat stres kerja yang tinggi yang akan menyebabkan kecenderungan karyawan untuk melakukan perilaku kerja yang menyimpang. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat disonansi emosional yang dirasakan karyawan, maka akan semakin tinggi perilaku menyimpang yang dilakukan oleh karyawan. Berkaitan dengan hal ini, maka dapat dibuat hipotesis yaitu:

H₂ = Disonansi emosional berpengaruh positif terhadap perilaku kerja yang menyimpang.

2.5.3. Pengaruh Niat Berhenti Kerja terhadap Perilaku Kerja yang Menyimpang

Niat untuk berhenti merupakan titik di mana seorang karyawan ingin mengakhiri hubungan dengan organisasi atau majikannya (Kim et. al., 1996 dalam Kundu dan Gaba, 2017). Hal ini seturut dengan pendapat Krishnan dan Singh, (2010, dalam Kundu dan Gaba, 2017), menjelaskan bahwa gagasan utama di balik penyelidikan konsekuensi dari adanya niat karyawan untuk berhenti adalah bahwa karyawan yang ingin melanjutkan organisasi bertentangan dengan emosi yang mereka rasakan, hal ini dapat membahayakan organisasi dalam hal kualitas kerja yang rendah dan juga menurunkan moral karyawan lain dengan perilaku menyimpang mereka. Berbagai persoalan yang berkaitan dengan perilaku menyimpang tersebut antara lain absen, cuti sakit tanpa alasan, menolak instruksi, dan lain-lain (Aquino et. al., 1999 dalam Kundu dan Gaba, 2017).

Perilaku kerja yang menyimpang diartikan sebagai perilaku yang disengaja dilakukan dan berbahaya bagi kepentingan bersama di sebuah organisasi (Gruys dan Sackett, 2003 dalam Kundu dan Gaba, 2017). Sebagai akibat dari terjadinya perilaku kerja yang menyimpang oleh karyawan dapat menimbulkan perilaku negatif seperti absen kerja dan kinerja yang rendah (Bowen, 1982 dalam Kundu dan Gaba, 2017). Karyawan dengan tingkat niat berhenti kerja yang tinggi cenderung dapat

berpotensi melakukan perilaku kerja yang menyimpang pada sesama karyawan maupun perusahaan. Hal ini diperkuat oleh pendapat Liu et al., (2014) yang menyatakan bahwa ketika karyawan memiliki niat untuk berhenti maka pengaruhnya positif terhadap tindakan menyimpang yang dilakukan di tempat kerja. Ketika karyawan memiliki pilihan pekerjaan lain yang lebih nyaman dan menjanjikan, ini dapat mendukung niat karyawan berpindah. Beberapa penelitian juga telah menemukan bahwa perilaku kerja yang menyimpang di tempat kerja berhubungan negatif dengan produktivitas dan kepuasan kerja, dan berhubungan positif dengan ketidakhadiran, keterlambatan, dan niat berhenti kerja (Lim & Cortina, 2005; Penney & Spector, 2005; Rahim & Cosby, 2015).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka karyawan yang telah memiliki niat berhenti bekerja dan terpaksa belum dapat berhenti bekerja karena belum mendapatkan kesempatan untuk berhenti yang disebabkan terikat kontrak kerja atau alasan lain, maka karyawan tersebut akan bekerja kurang semangat, seringkali melakukan perilaku yang menyimpang seperti datang terlambat, bekerja asal-asalan, atau melakukan tindakan yang merugikan organisasi. Untuk itu, semakin tinggi niat karyawan untuk berhenti bekerja, akan semakin tinggi perilaku menyimpang yang dilakukan oleh karyawan. Berkaitan dengan hal ini, maka dapat dibuat hipotesis yaitu:

H₃ = Niat berhenti kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kerja yang menyimpang

2.5.4. Pengaruh Disonansi Emosional terhadap Perilaku Kerja yang Menyimpang yang Dimediasi oleh Niat Berhenti Kerja

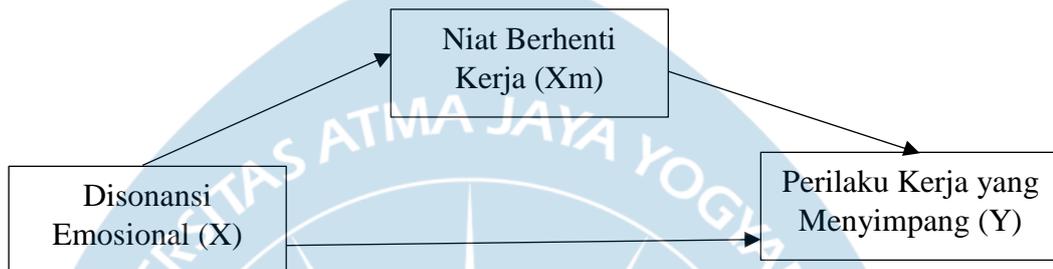
Niat berhenti kerja atau berpindah pada karyawan dapat bangkit karena adanya disonansi emosional, seperti yang telah dijelaskan oleh Abraham (1999), Karatepe et. al., (2009) dan Zerbe (2000) dalam Kundu dan Gaba (2017). Hal ini juga sangat mungkin terjadi bagi karyawan yang bekerja dengan menggunakan emosi ketika menghadapi pelanggan yaitu pekerja garis depan. Selanjutnya Liu et al., (2014) juga menjelaskan adanya hubungan positif yang kuat antara niat untuk berhenti dan perilaku kerja yang menyimpang, yang berarti jika niat berhenti karyawan tinggi maka kemungkinan melakukan perilaku kerja yang menyimpang juga tinggi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka ketika karyawan mengalami disonansi emosional yang tinggi dalam bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa tidak nyaman untuk bekerja, sehingga memiliki niat untuk berhenti. Oleh karena itu, selama karyawan tersebut belum dapat berhenti bekerja, maka karyawan akan cenderung menunjukkan perilaku kerja yang menyimpang. Berkaitan dengan hal ini, maka dapat dibuat hipotesis yaitu:

H₄ = Niat berhenti kerja memediasi pengaruh disonansi emosional terhadap perilaku kerja yang menyimpang.

2.6. Kerangka Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan konsepsi hubungan antara variabel seperti yang telah diuraikan di atas, maka kerangka berpikir pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut ini.



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian