

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan pembiayaan merupakan perusahaan yang didirikan dengan tujuan untuk menyediakan dana kemudian menyalurkannya kepada masyarakat. Kegiatan yang dilakukan perusahaan langsung diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kegiatan usaha yang dapat dilakukan perusahaan ini meliputi sewa guna usaha, anjak piutang, pembiayaan konsumen, dan/atau usaha kartu kredit. Perusahaan pembiayaan memiliki perbedaan dengan bank, dimana mereka tidak boleh menghimpun dana dari masyarakat, diawasi langsung oleh Menteri Keuangan berdasarkan Perpres 2009 no 9 pasal 11, dan tidak boleh mendapatkan dana dari debitur kecuali dengan pengadaan objek pembiayaan dan hutang.

Kegiatan operasional sebuah perusahaan digerakkan dengan sumber daya, penggerak utama kegiatan tersebut adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting disamping sumber daya lain yang dimiliki dalam perusahaan. Sumber daya manusia yang bekerja dalam sebuah perusahaan ini sering disebut dengan karyawan. Karyawan yang dimaksud disini merupakan setiap orang yang menyediakan jasa yang dapat berupa pikiran maupun dalam bentuk jasa dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu. (Ariono et al., 2018)

Bekerja di perusahaan seperti perusahaan pembiayaan ini pastinya akan berhadapan baik dengan sesama karyawan, pimpinan perusahaan, maupun dengan

konsumen. Ketika menjalin komunikasi dalam perusahaan pastinya karyawan perlu menunjukkan emosi yang positif, terlebih ketika berhadapan dengan sesama kolega dalam perusahaan seperti sesama karyawan maupun pimpinan perusahaan. Terkadang karyawan sedang pada kondisi yang kurang baik sehingga apa yang ditunjukkan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan oleh karyawan itu sendiri. (Ardiansyah & Ratnaningsih., 2021)

Selain berhadapan dengan sesama kolega dalam perusahaan, ketika menghadapi konsumen dengan berbagai latar belakang, karyawan juga diharuskan melayani dengan baik dengan menampilkan emosi positif kepada konsumen. Karyawan seringkali berada pada kondisi harus menampilkan emosi positif tersebut kepada konsumen padahal sedang tidak sesuai dengan keadaan emosi yang dirasakan. Dari perbedaan emosi tersebut seseorang dapat merasakan disonansi emosional.

Disonansi emosional merupakan sebuah ketidakselarasan emosi yang dikeluarkan dengan emosi yang sedang mereka rasakan. Disonansi ini bisa terjadi karena ketidak mampuan orang dalam mengungkapkan emosinya. Akibatnya emosi negatif yang tidak dapat keluar secara berlebih ini membuat seseorang bisa merasakan stres. Disonansi emosional ini dapat dikendalikan jika diarahkan dengan tepat dan dapat menjadi sesuatu yang membangun. (Harris, M. M., 2014)

Disonansi emosional ini sebaiknya dikendalikan dengan cepat sehingga karyawan tidak merasakan kelelahan emosi, dimana karyawan merasa terbebani ketika tidak bisa mengungkapkan emosinya secara tepat. Karyawan yang dapat

mengendalikan emosinya dengan baik dapat mengambil keputusan dengan baik dan secara tepat. Sebaliknya jika mereka terlalu emosi akan sulit mengambil keputusan secara tepat dan malah dapat mengambil keputusan yang merugikan dirinya sendiri atau bahkan perusahaan. (Karomah et al., 2020)

Kelelahan emosional berkaitan dengan keadaan *affect* seseorang. *Affect*, perasaan, dan suasana hati sering terjadi secara bergantian untuk menggambarkan keadaan emosional. (Kong & Jeon., 2018) Perbedaan emosi yang dirasakan ini bisa menghasilkan *negative affect* dan juga *positive affect*. Individu yang memiliki *negative affect* tinggi akan cenderung memberikan aspek negatif dari pengalaman mereka dan ditunjukkan dengan mudah tertekan, gelisah, kesal, pesimis dan tidak puas. Sementara, individu yang tinggi *positive affect* akan cenderung memberikan aspek positif dari pengalaman mereka dan ditunjukkan dengan emosi ceria, antusias, waspada, aktif, dan energik. (Szczygiel & Bazińska., 2013)

Beban pekerjaan yang berlebihan dapat mengakibatkan kelelahan pada karyawan. Kelelahan ini tidak hanya berupa kelelahan secara fisik namun juga berupa kelelahan secara emosional. Kelelahan emosional ini dapat membuat karyawan terpengaruh dalam melakukan pekerjaan diantaranya muncul keinginan untuk tidak berangkat kerja, munculnya dendam baik kepada karyawan yang sejajar maupun kepada atasan atau bawahan, sulit untuk berkomunikasi dengan atasan, muncul sikap menyalahkan, serta kaku dalam berpikir dan bertahan untuk tidak berubah. (Cherniss., 2001).

Kelelahan emosional yang melibatkan individu ini berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Seseorang yang mengalami kelelahan emosional ini ditandai dengan terkurasnya sumber-sumber emosional yang pada akhirnya merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis. (Churiyah., 2011)

Kelelahan emosional dapat timbul karena jenjang karir dalam perusahaan yang lambat, kenaikan gaji yang tidak sesuai harapan dan keinginan lain karyawan yang tidak sesuai dengan harapan. Kelelahan emosional ini dapat muncul karena stres berlebihan yang dapat mengarahkan seseorang pada keadaan yang lebih buruk dimana muncul sikap apatisme, sinisme, dan frustrasi. Kelelahan emosional umumnya timbul dalam diri seseorang dengan kepribadian perfeksionis atau menginginkan kesempurnaan pada setiap pekerjaannya sehingga muncul rasa cemas setiap ingin memulai bekerja, sikap buruk ini mengubah individu menjadi frustrasi dan marah pada diri sendiri. (Kurniawan & Putra., 2019)

Berdasarkan pembahasan diatas menunjukkan bahwa disonansi emosional dan juga kelelahan emosional memberikan efek negatif kepada karyawan yang pada akhirnya merugikan karyawan dalam bekerja dan juga perusahaan secara keseluruhan. Dari hal tersebut maka penulis mengambil penelitian dengan tema “Pengaruh Disonansi Emosional, *Positive Affect*, dan *Negative Affect* Terhadap Kelelahan Emosional” (Studi Pada Karyawan Perusahaan PT. Armada Finance, Magelang).

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah disonansi emosional berpengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan?
2. Apakah *positive affect* berpengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan?
3. Apakah *negative affect* berpengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan?

1.3. Batasan Masalah

Pembahasan dalam penelitian perlu dibatasi agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan definisi dari disonansi emosional dan kelelahan emosional. Batasan yang dimuat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Disonansi emosional dijelaskan sebagai situasi yang dialami seseorang ketika perilaku mereka berbeda dengan perasaan sebenarnya yang dialami. (Harris., 2014)
2. *Affect* dijelaskan sebagai perasaan dan suasana hati yang sering terjadi secara bergantian untuk menggambarkan keadaan emosional. (Kong & Jeon., 2018)
3. *Positive affect* dijelaskan sebagai kecenderungan menampilkan aspek positif seseorang. (Szczygiel & Bazińska., 2013)
4. *Negative affect* dijelaskan sebagai kecenderungan menampilkan aspek negatif seseorang. (Szczygiel & Bazińska., 2013)

5. Kelelahan emosional dijelaskan sebagai respons seorang individu yang unik terhadap stres yang dialami diluar kelaziman pada hubungan interpersonal karena dorongan emosional yang kuat, timbulnya perasaan seakan-akan tak ada orang yang membantunya, depresi, perasaan terbelenggu dan putus asa. (Muis et al., 2018)

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menguji apakah disonansi emosional memiliki pengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan.
2. Menguji apakah *positive affect* memiliki pengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan.
3. Menguji apakah *negative affect* memiliki pengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumber referensi dan acuan tambahan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian khususnya dalam bidang SDM.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini ditujukan agar bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan untuk membantu mengurangi kelelahan emosional dengan memahami disonansi emosional dan kemudian perusahaan dapat menerapkan hasil penelitian untuk melakukan kegiatan yang bertujuan agar karyawan lebih berkembang lagi dalam mengelola emosi.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi konsep atau teori yang relevan dengan permasalahan penelitian kemudian disajikan juga studi terkait penelitian terhadulu yang digunakan dalam penelitian untuk skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III ini menjelaskan hal mengenai lokasi riset, data, model, alat analisis, dan batasan operasional yang digunakan dalam riset.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV memuat hasil penelitian dan pembahasan yang sifatnya terpadu. Analisis hasil dan pembahasan dilakukan dengan menggunakan metode dan alat yang telah ditentukan.

BAB V PENUTUP

Bab V berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan.

