BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha jasa perbankan pada saat ini semakin maju sebagai lembaga keuangan yang mempunyai nilai strategis di kehidupan perekonomian Indonesia. Berdasarkan Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1 ayat 1 diungkapkan bahwa pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Schaufeli (Eviaty, 2005) menunjukkan profesi seseorang di bidang jasa menepati urutan pertama yang paling banyak mengalami *burnout*, yaitu sekitar 43%. Dalam deskriptifnya, hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2018) mengenai *burnout* pada karyawan perbankan didapati bahwa adanya perbedaan tingkat *burnout* yaitu sangat rendah dengan 12.5%, rendah dengan 52.5%, tinggi dengan 17,5%, dan sangat tinggi dengan 17.5% terhadap 40 subjek yang berbeda-beda. Bank perlu mengelola segenap sumber daya yang dimiliki secara optimal untuk menunjang aktifitas pelayanan yang diberikan. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, kualitas seorang karyawan khususnya *frontliner* juga harus benar-benar diperhatikan.

Karyawan-karyawan yang berinteraksi dengan masyarakat, juga mempunyai emosi serta perasaan yang kadang terlibat dan dilibatkan dalam melakukan pekerjaan. Beberapa profesi memang harus menampilkan emosi dan ekspresi tertentu saat menjalankan tugasnya, yang kadang tidak sesuai dengan perasaan yang dirasakan sebenarnya. Saat organisasi memaksakan tuntutan organisasi untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, pertanyaan penting mengacu pada kesejahteraan emosional pada karyawan saat emosi ini ditampilkan (Rohrmann, dkk., 2011).

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 Juli 2021 dengan seorang *frontliner* berinisial SL yang bekerja di salah satu bank swasta di Kota Medan menyatakan, bahwa banyaknya nasabah yang harus dilayani, ia dituntut untuk harus melayani nasabah dengan solutif, sabar dan dapat tetap tersenyum di situasi dan kondisi apapun itu bahkan disaat menghadapi nasabah yang marah-marah. Hal tersebut menjadi tekanan utama yang mengakibatkan karyawan mengalami stres yang berkepanjangan, kelelahan dalam pekerjaannya, tidak mampu mengerjakan pekerjaanya dengan baik hingga kehilangan minat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Oleh karena itu, karyawan selalu aktif

menggunakan kesempatan cuti yang ia miliki untuk beristirahat dan melepaskan penat akan rutinitas dari pekerjaannya setiap hari.

Berdasarkan Schultz & Schultz (2010), *burnout* adalah bentuk dari stres yang dihasilkan oleh kerja yang berlebih berdampak pada berkurangnya energi dan ketertarikan terhadap pekerjaan. Sedangkan menurut Pines & Aronson (Quick & Tetrick, 2003) *burnout* adalah suatu kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan juga kelelahan mental yang disebabkan oleh keterlibatan seseorang dalam jangka panjang pada situasi yang emosional.

Grandey (2000) mengungkapkan individu yang bekerja dengan bertatap muka atau berinteraksi langsung kepada responden dituntut untuk dapat memunculkan emosi positif yang diharapkan oleh organisasi, seperti tetap tersenyum walau sebenarnya tidak ingin melakukannya dan selalu bersikap ramah serta sopan. Kondisi tersebut sering disebut sebagai *emotional labor* yang menyebabkan kurangnya kendali individu dalam pekerjaan yang terbatasi oleh adanya aturan.

Emotional labor menurut Russel (1983) adalah pengelolaan emosi menggunakan tanda-tanda fisik dan tampang muka yang dapat diamati sebagai bagian dari peran kerja (Hochschild, 1983). Sedangkan Morris & Feldman (dalam Stets & Turner, 2006) berpendapat bahwa *emotional labor* merupakan kemampuan individu secara sadar melakukan usaha untuk mengontrol emosi dan diekspresikan sesuai dengan keinginan organisasi dalam bekerja.

Sejauh yang diketahui dan telusuri oleh peneliti tentang pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout frontliner* di bank swasta Medan belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya, dapat dikatakan penelitian ini merupakan karya ilmiah yang orisinil. Adapun persamaan dan perbedaan penelian ini dengan penelitian lain yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya terletak pada variabel, subjek, serta tempat penelitian, misalnya penelitian yang dilakukan oleh Hanum & Siswati (2017) di Semarang mengenai *"Hubungan Antara Emotinal Labor dengan Burnout pada karyawan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang"*. Hasil menunjukkan bahwa partisipan yang memiliki *emotional labor* tinggi secara umum mengurangi munculnya *burnout*. Dengan demikian, disimpulkan di dalam studi tersebut bahwa perilaku *emotional labor* perawat-perawat tersebut berhubungan dengan tingkat *burnout.*

Menurut Maslach & Jackson (1986), tiga dimensi dari *burnout* merupakan (1) Kelelahan emosional, yaitu kelelahan individu secara emosional pada pekerjaan yang dimiliki, (2) Depersonalisasi, yaitu ketidakpekaan individu dalam menjalankan pekerjaan

yang menyebabkan individu lupa dengan keadaan disekitar, (3) Berkurangnya kemampuan pribadi, yaitu kemampuan individu dalam menjalankan tugas yang dimiliki. Menurut Ashforth & Humphrey (1993), terdapat tiga dimensi *emotional labor*, yaitu (1) *Surface acting*, yaitu sikap yang menunjukkan perasaan artifisial dan mengendalikan emosi yang asli, (2) *Deep acting*, yaitu sikap individu memodifikasi emosinya sehingga sesuai dengan harapan organisasi/perusahaan, (3) *Genuine emotion*, yaitu sikap individu yang tidak memainkan peran dan berperilaku secara baik dikarenakan individu benar-benar siap membantu dan memiliki perasaan positif.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015), *burnout* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal, tetapi juga faktor internal seperti *locus of control* dan harga diri. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan yang tidak hanya bertujuan untuk membantu proses penyelesaian masalah tetapi juga untuk membangun kekuatan individu. Salah satu kemampuan yang turut membantu mengembangkan potensi yang dimiliki *frontliner* adalah pengelolaan emosi yang baik.

Pada intinya individu yang tidak mampu mengelola emosi dan menampilkannya sesuai dengan tuntutan organisasi akan berdampak pada performa kerja seperti penurunan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kondisi tersebut akan berpengaruh terhadap munculnya stres yang dirasakan individu dalam bekerja. Stres yang dialami individu dan tidak terselesaikan dalam jangka panjang dapat memicu munculnya *burnout* (Schultz & Schultz, 2010). *Burnout* menyebabkan kinerja yang buruk sehingga adanya kemampuan *emotional labor* yang baik diperlukan individu untuk mengatasi situasi-situasi sulit dan meningkatkan performa dalam bekerja.

Berdasarkan uraian di atas, kemampuan *emotional labor* yang baik dapat mengurangi munculnya *burnout* pada individu. *Emotional labor* yang baik akan membuat individu merasa nyaman dan memiliki kesadaran untuk menjaga hubungan baik dengan rekan kerja dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada responden. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah adanya hubungan negatif antara *emotional labor* dengan *burnout* pada *frontliner* bank swasta di Kota Medan.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan *emotional labor* terhadap *burnout* pada *frontliner* bank swatsta di Medan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara e*motional labor* dan *burn-out* pada *frontliner* bank swasta di Kota Medan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi perkembangan ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi terutama yang berhubungan dengan *emotional labor* dan *burnout.*

2. Manfaat Praktis

Bagi karyawan yang bekerja di bank swasta Kota Medan khususnya di bagian *frontliner*, diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat di mana agar sesama rekan *frontliner* dapat saling mendukung untuk mencegah munculnya *emotional labor* maupun *burnout* serta mempererat tali persaudaraan antar sesama rekan kerja.