

BAB I

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan rangkaian mata rantai yang tidak terpisah dari kehidupan setiap warga negara dalam konteks kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara di Indonesia. Seluruh warga negara berhak dan berkewajiban sama dalam menggunakan serta menyediakan pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah harus cepat beradaptasi terhadap dinamisnya perkembangan zaman dengan menempatkan masyarakat sebagai pusat pemberian layanan. Aspirasi masyarakat menjadi kunci utama dalam menentukan arah kebijakan dan mengembangkan sistem pelayanan publik.

Sebagai pelayan publik, pegawai negeri sipil mempunyai kewajiban memberikan pelayanan secara jujur, tepat waktu, cepat, akurat, berdaya guna dan santun demi meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Akan tetapi menurut Mishbah (2023), permasalahan umum masih ditemui pada proses administrasi pemerintahan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah di mana indeks *Ease of Doing Business* (EoDB) Indonesia berada pada peringkat 73 dari 190 negara, masih jauh dari target peringkat 40 di tahun 2022. Ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan publik akan menurunkan kualitas layanan dan cepat atau lambat akan merusak kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah.

Rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dapat dilihat pada contoh kasus berikut: oknum pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam memarahi serta melempar wajib pajak dengan benda-benda kecil, sehingga wajib pajak merasa kecewa terhadap pelayanan publik yang diberikan dan terjadi percekcoakan diantara mereka (www.detik.com, 2017). Kasus oknum Satuan Polisi Pamong Praja yang memberikan rintangan disertai represifitas kepada para jurnalis saat meliput acara serah terima memori jabatan Gubernur Sumatera Utara, sehingga para jurnalis merasa sakit hati terhadap perlakuan yang diberikan dan terjadi adu fisik diantara mereka (www.kompas.com, 2023). Pada kasus lain, akibat tambahan penghasilan pegawai (TPP) belum juga dibayarkan selama 4 bulan, beberapa ASN Pemerintah Provinsi Maluku Utara meluapkan kekesalan mereka

dengan melakukan aksi protes membuang sejumlah fasilitas kantor di Kantor Gubernur Maluku Utara, serta mengancam akan melakukan aksi demo masal dan memalang kantor apabila tuntutan pembayaran TPP tidak diindahkan dalam waktu dekat (www.detik.com, 2024).

Fenomena yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan observasi dan wawancara dengan beberapa pegawai di Badan Kepegawaian Provinsi Sumatera Utara, bahwa pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari selalu berhadapan dengan rutinitas yang monoton, lingkungan kerja yang kurang sehat, serta adanya tuntutan dari orang-orang di sekitar organisasi maupun kode etik. Di samping itu, pegawai juga harus menghadapi berbagai macam persoalan, baik dari penerima manfaat pelayanan publik maupun rekan kerja. Mereka juga merasa kecewa dikarenakan kurangnya dukungan dari organisasi terkait keadilan pendapatan maupun pengembangan karir mereka. Kondisi seperti ini pada akhirnya dapat menimbulkan emosi negatif pada pegawai seperti marah, frustrasi, tidak sabar, apatis, dan defensif dalam memberikan pelayanan.

Dari kasus dan fenomena yang di uraikan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa sikap dan emosi negatif yang diungkapkan pegawai tersebut menunjukkan perasaan kecewa yang disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk dukungan dari organisasi terkait keadilan pendapatan maupun pengembangan karir mereka. Kekecewaan tersebut memicu aksi protes pegawai yang akan merugikan organisasi. Hal ini juga berdampak pada penurunan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sehingga menurunkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Hochchild (dalam Putra & Perwira, 2022), mendefinisikan *emotional labor* adalah kemampuan karyawan dalam mengekspresikan tampilan emosi sesuai tuntutan organisasi saat berinteraksi di lingkungan kerja. Konsep dari *emotional labor* adalah pengelolaan emosi demi terciptanya ekspresi wajah dan gestur tubuh yang diinginkan terlihat oleh publik. Selain itu, Robbin dan Judge (dalam Hartini, dkk., 2020), menyatakan bahwa *emotional labor* adalah situasi di mana karyawan mengekspresikan emosi yang diinginkan organisasi selama interaksi antarpribadi di tempat kerja.

Robbin dan Judge (dalam Putra & Perwira, 2022), menyatakan ada 5 (lima) aspek *emotional labor* diantaranya yaitu: (1) *Surface acting* ialah menyembunyikan perasaan terdalam dan menekan ekspresi emosional sesuai aturan berpenampilan; (2) *Deep acting* ialah mencoba mengubah perasaan terdalam berdasarkan aturan berpenampilan; (3) *Frequency* merupakan keadaan di mana semakin banyak organisasi atau perusahaan perlu mengekspresikan emosi yang sesuai secara sosial, semakin besar pula tuntutan terhadap pekerja atau karyawan yang perlu menggunakan tampilan emosi tersebut; (4) *Variety* merupakan keadaan di mana peraturan perusahaan mengharuskan karyawan untuk mengekspresikan emosi yang sangat beragam, sehingga rentang emosi yang harus mereka ungkapkan sangat luas; dan (5) *Intensity* merupakan hal yang dimiliki setiap orang dalam mengekspresikan emosi berbeda satu dengan lainnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *emotional labor* adalah *perceived organizational support*, hal ini dikemukakan oleh Eisenberger, dkk., (dalam Toriales, dkk., 2024). Penelitian sebelumnya (Palupi & Prasetyo, 2018; Riaz, dkk., 2018; Bukhari., dkk., 2020; Zeng, dkk., 2021; Peng, dkk., 2022; Toriales, dkk., 2024), juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara *perceived organizational support* dengan *emotional labor*.

Eisenberger, dkk., (dalam Putri & Anggraini, 2020), mendefinisikan *perceived organizational support* merupakan tingkat keyakinan karyawan dimana organisasi menghargai akan kontribusi mereka serta peduli akan kesejahteraan mereka, *perceived organizational support* juga memastikan dukungan apa saja yang akan diberikan organisasi sesuai kebutuhan karyawan dalam melaksanakan tugas mereka secara efektif maupun menghadapi kondisi tertekan. Sementara itu Aube, dkk., (dalam Palupi & Prasetyo, 2018), mengemukakan bahwa *perceived organizational support* ialah sejauh mana karyawan merasa organisasinya menghargai jasa yang mereka berikan dengan cara memberikan dukungan motivasi, kompensasi, membantu karyawan menikmati pekerjaan, dan menyediakan kondisi lingkungan kerja yang nyaman.

Eisenberger, dkk., (dalam Bukhari, dkk., 2020) menyatakan ada 3 (tiga) aspek *perceived organizational support* diantaranya yaitu: (1) *Fairness* (keadilan) di mana organisasi menunjukkan kepedulian dan keadilan terkait kesejahteraan

karyawan; (2) *Supervision support* (dukungan atasan) di mana karyawan mengungkapkan pendapat tentang perlakuan atasan terkait kontribusi, kepedulian serta kesejahteraan yang mereka rasakan; dan (3) *Organizational reward and job conditions* (penghargaan dan kondisi kerja) merupakan aktivitas pemberian penghargaan yang menunjukkan pengakuan dari kontribusi dan kondisi kerja karyawan.

Hal yang dibutuhkan oleh karyawan adalah dukungan dari organisasi. Kraimer (dalam Palupi & Prasetyo, 2018), menyatakan bahwa dukungan organisasi yang diberikan ada yang bersifat eksterinsik yakni gaji, tunjangan, dan bonus serta ada yang bersifat intrinsik yakni arahan, perhatian, penerimaan, pujian, keramahan, informasi yang jelas dan konsisten, serta kesempatan yang adil untuk pengembangan pribadi bagi seluruh karyawan. Tingginya *perceived organizational support* yang dimiliki karyawan bisa memberikan keuntungan tersendiri bagi organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Palupi dan Prasetyo (2018), terhadap 60 *account manager* yang bekerja pada PT. X di Jakarta, menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara *perceived organizational support* dengan *emotional labor* dimana $r = 0,553$, $p = 0,000$, dengan R Square (R^2) = 0,306 mengindikasikan bahwa *perceived organizational support* memberikan pengaruh sebesar 30,6 persen terhadap *emotional labor*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *account manager* memerlukan dukungan intrinsik maupun ekstrinsik sehingga meningkatkan performa kerja mereka serta meminimalisir timbulnya emosi negatif.

Hipotesis yang diajukan dari penelitian ini ialah terdapat hubungan positif antara *perceived organizational support* dengan *emotional labor*. Semakin tinggi *perceived organizational support* yang dimiliki pegawai maka semakin tinggi *emotional labor* pada pegawai. Sebaliknya semakin rendah *perceived organizational support* yang dimiliki pegawai maka semakin rendah *emotional labor* pada pegawai.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan *perceived organizational support* tinggi bersedia untuk menyelesaikan tanggung jawab serta tuntutan kerja dengan optimal. Salah satu tuntutan kerja yang harus

dipenuhi pegawai adalah kemampuan mengatur ekspresi emosi ketika berhadapan dengan penerima manfaat pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas, untuk mengetahui apakah *perceived organizational support* memiliki hubungan dengan *emotional labor*, peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul “*Emotional Labor* ditinjau dari *Perceived Organizational Support* pada Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Provinsi Sumatera Utara”. Rumusan masalah yang ingin diketahui dalam penelitian ini yakni: “Apakah terdapat hubungan antara *perceived organizational support* dengan *emotional labor* pada pegawai negeri sipil di Badan Kepegawaian Provinsi Sumatera Utara?”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris dan mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dengan *emotional labor* pada pegawai negeri sipil di Badan Kepegawaian Provinsi Sumatera Utara. Manfaat penelitian ini yaitu: (1) Manfaat teoritis, dimana penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan, khususnya di Bidang Psikologi Industri Organisasi; dan (2) Manfaat praktis, yakni: (a) Bagi pegawai, dimana penelitian ini diharapkan bisa menginformasikan tentang pentingnya *emotional labor* pada pegawai ketika memberikan pelayanan publik; (b) Bagi organisasi pemerintah, dimana penelitian ini diharapkan menjadi referensi guna meningkatkan dukungan terhadap pegawai untuk mengelola *emotional labor* mereka, serta mengembangkan kebijakan dan program pendukung manajemen *emotional labor*.