

HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA *AGENT CALL CENTER* PT. X

Hendar Ardiansyah¹, Ika Zenita Ratnaningsih²

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, 50275

ardiansyah@students.undip.ac.id

Abstrak

Berkembangnya dunia industri khususnya di bidang jasa menuntut perusahaan untuk semakin unggul dalam segala bidang, terutama dalam pelayanan. Banyak perusahaan mulai berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan menghadirkan layanan *call center*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan secara empiris antara *emotional labor* (EL) dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada *agent call center* PT. X untuk layanan PT. Y Semarang. EL merupakan upaya positif oleh *agent* untuk melakukan pengelolaan emosi sebagai respon dari tuntutan pekerjaan memberikan pelayanan terbaik. OCB adalah sebuah perilaku dari *agent* yang melakukan pekerjaan diluar dari deskripsi kerja formal yang sudah diberikan. Penelitian ini dilakukan kepada 99 *agent* yang terdiri dari 7% laki-laki, 89% perempuan, dan sisanya tidak diketahui. Pemilihan subjek dilakukan dengan menggunakan teknik sampling *convenience*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Emotional Labor* (31 aitem, $\alpha = 0,934$) dan Skala *Organization Citizenship Behavior* (24 aitem, $\alpha = 0,934$). Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil dari analisis ini adalah $r_{xy} = 0,783$, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), $R^2 = 0,613$, $F = 182,305$, dan $\beta = 0,783$. Hasil ini berarti terdapat hubungan positif yang signifikan antara EL dengan OCB pada *agent call center* PT. X untuk layanan PT. Y.

Kata kunci: call center, emotional labor, organizational citizenship behavior

Abstract

The development of the industrial world, especially in the service sector, requires companies to excel in all fields, especially in service. Many companies are starting to improve the quality of service by presenting call center services. The purpose of this study was to determine the empirical relationship between emotional labor (EL) and organizational citizenship behavior (OCB) on PT X's agent call center for the services of PT. Y Semarang. EL is a positive effort by the agent to manage emotions in response to the demands of the job for providing the best service. OCB is a behavior of an agent who does work outside of the formal job description that has been given. This research was conducted on 99 agents consisting of 7% men, 89% women, and the rest unknown. The subject selection was done using convenience sampling. The measuring instrument used in this study was the Emotional Labor Scale (31 items, $\alpha = .934$) and Organization Citizenship Behavior Scale (24 items, $\alpha = .934$). Results of data analysis using regression analysis are $r_{xy} = 0.783$, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), $R^2 = 0.613$, $F = 182.305$, and $\beta = 0.783$. This result means that there is a significant positive relationship between EL and OCB on PT call center agents PT. X for the services of PT. Y.

Keywords: call center, emotional labor, organizational citizenship behavior

PENDAHULUAN

Perekonomian Indonesia telah berkembang dengan sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Pesatnya kemajuan Indonesia di bidang perekonomian telah menjadikan Indonesia sebagai negara yang berpengaruh di dunia yang dibuktikan dengan peringkat Produk Domestik Bruto (PDB) ke-16 dari 201 negara yang tercatat di data bank dunia (World Bank, 2019). Dengan adanya capaian ini, berbagai pelaku industri di Indonesia juga harus senantiasa mengembangkan usaha dan organisasinya agar selalu unggul dan tidak kalah bersaing. Goetsch dan Davis (2013) mengungkapkan bahwa perusahaan perlu untuk memberikan kinerja yang maksimal dan kualitas

terbaik kepada konsumen agar dapat bertahan dalam persaingan pasar global yang sangat kompetitif.

Salah satu usaha yang dilakukan pelaku industri agar dapat memberikan pelayanan terbaik pada pelanggannya adalah dengan menghadirkan *call center*. Dormann dan Zijlstra (dalam Golpelwar, 2016) mendeskripsikan *call center* sebagai sebuah organisasi atau departemen yang memiliki tugas untuk menghubungi klien dan konsumen. Sebagai garda terdepan perusahaan, kontribusi *call center* terhadap kesuksesan perusahaan sangatlah besar. Terlepas dari tugas untuk melayani konsumen, *call center* juga menjadi cerminan dari penggunaan teknologi untuk pelayanan bagi perusahaan di bidang jasa.

Agar perusahaan dapat menampilkan kinerja yang maksimal, dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul (Dessler, 2013). Kesuksesan sebuah perusahaan tentu akan banyak dipengaruhi oleh perilaku yang ditunjukkan oleh karyawannya. Untuk mendukung berkembangnya perusahaan dan mengikuti perkembangan industri, para karyawan tidak hanya dituntut untuk melakukan semua tugas formal yang sudah diberikan oleh perusahaan, namun mereka juga dituntut untuk bisa melakukan perilaku yang tidak ditetapkan dalam *job description* posisi mereka. Perilaku ini disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu sebuah perilaku dimana karyawan melakukan pekerjaan diluar dari deskripsi kerja formal yang sudah diberikan kepadanya secara sukarela. OCB bersifat bebas dan tidak secara langsung mendapatkan penghargaan secara eksplisit. Ada lima dimensi yang membentuk OCB, yaitu *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue* (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006).

Luthans (2011) mengungkapkan bahwa OCB berpengaruh kepada kinerja dan efektivitas organisasi. Salah satu contohnya adalah karyawan yang menunjukkan perilaku OCB akan termotivasi untuk membantu rekan kerjanya dalam menyelesaikan berbagai tugas-tugas mereka (Aamodt, 2010), yang akan membantu bagi kelancaran pekerjaan yang telah diberikan organisasi untuk karyawannya. Penelitian yang dilakukan oleh Hakim dkk. (2014) mengungkap bahwa OCB memiliki pengaruh secara positif terhadap kinerja dosen di beberapa universitas di Makassar, Sulawesi Selatan. OCB memiliki pengaruh positif terhadap kinerja dosen, seperti meningkatnya partisipasi di berbagai kegiatan kampus, adanya pencapaian kinerja yang diatas standar, dan mendukung berbagai fungsi organisasi secara sukarela. Djati (2009) juga mengungkapkan bahwa ada pengaruh positif dari OCB terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) pada karyawan administrasi perguruan tinggi swasta di Surabaya, Jawa Timur.

Rahmawati dkk. (2016) juga mengungkapkan bahwa OCB memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan efektivitas organisasi serta kinerja manajemen, yang kemudian memiliki pengaruh terhadap meningkatnya usaha dan antusiasme aparatur Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pemerintah provinsi Sulawesi Selatan dalam memberikan pelayanan umum yang baik kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan di sektor pelayanan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado juga memiliki hasil yang serupa, dimana OCB memiliki efek positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Ticoalu, 2013).

Perusahaan tentu memiliki standar-standar tertentu dalam berinteraksi dengan konsumennya, salah satunya adalah keharusan untuk melayani pelanggan dengan ramah. Adanya tuntutan untuk selalu bersikap ramah kepada pelanggan di setiap panggilan yang diterima, membuat para *agent call center* harus melakukan *emotional labor* (EL) dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai tuntutan perusahaan dan menghindari dampak psikologis seperti stres kerja. *Emotional labor* (EL) dapat didefinisikan sebagai sebuah keadaan dimana seseorang melakukan regulasi emosi sebagai respon dari tuntutan pekerjaan untuk menghasilkan dan atau menghilangkan

emosi dari orang lain untuk mencapai tujuan organisasi (Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013). Terdapat dua strategi pengelolaan emosi, yaitu *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* adalah perilaku yang ditunjukkan seorang karyawan berusaha untuk menyembunyikan perasaan yang dirasakan dengan tujuan untuk mengikuti kebijakan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, sedangkan *deep acting* adalah sebuah perilaku yang dilakukan karyawan untuk merubah perasaan karyawan tersebut untuk bisa mengikuti standar yang ditetapkan perusahaan (Hochschild, 2012).

Jain dan Cooper (2012) melalui penelitiannya mengungkap bahwa terdapat hubungan negatif antara stress kerja dengan OCB pada *agent call center* dengan status kerja alihdaya. Hasil dari penelitian ini berbanding lurus dengan penelitian Bolino dan Turnley (dalam Jain & Cooper, 2012) yang mengungkapkan bahwa semakin tinggi tingkat stres karyawan, maka akan kecil pula kemungkinan karyawan untuk melakukan perilaku OCB. Hubungan antara EL dengan OCB dibahas pada penelitian yang dilakukan oleh Park, O'Rourke, dan O'Brien (2014) pada guru dan tenaga pendidik pada sebuah sekolah di Amerika Serikat. Dari penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan negatif antara *surface acting* dengan *Organizational Citizenship Behavior-Individual (OCB-I)*, dan terdapat hubungan positif antara *surface acting* dan OCB-I. OCB-I adalah sebuah bentuk OCB yang lebih mengarah pada individu lain yang ada di sebuah organisasi/perusahaan. Kiffin-Petersen, Jordan, dan Soutar (2010) juga melakukan penelitian yang serupa, dimana penelitian ini menyimpulkan bahwa individu dengan emosi yang tidak stabil cenderung menggunakan *surface acting* yang diasosiasikan dengan kelelahan emosional. Sebaliknya, individu yang memiliki kecenderungan ekstrovert dan ramah cenderung lebih terlibat dalam perilaku *deep acting* dan memiliki hubungan positif dengan perilaku OCB. Kedua penelitian tersebut memiliki hasil yang serupa, dimana kedua dari dimensi akan memiliki efek yang bertolak belakang terhadap OCB. Peneliti Indonesia juga pernah meneliti hubungan antar kedua variabel ini. Windhani dan Dewi (2016) mengungkap tentang hubungan antara *Emotional Labor (EL)* dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada tenaga perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Temuan dari penelitian ini adalah adanya hubungan positif antara EL dengan OCB pada perawat di RSUD tersebut. Selain itu, EL juga memberikan sumbangan efektif sebesar 15.3% pada variabel OCB.

Penelitian Kiffin-Petersen dkk. (2010), Park dkk. (2014), serta Windhani dan Dewi (2016) membuat peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian terkait untuk menguatkan hasil-hasil dari penelitian yang telah ada. Selain itu, penelitian yang ada juga belum membahas tentang topik ini pada *agent call center*. Oleh karena itu, peneliti merasa kedua variabel ini masih perlu diteliti lebih jauh khususnya pada karyawan *call center*, mengingat semakin pentingnya peran *agent call center* dalam industri pelayanan. , hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif yang signifikan antara *emotional labor (EL)* dengan *organizational citizenship behavior (OCB)* pada *agent call center* PT. X. Semakin tinggi EL, maka semakin tinggi pula OCB. Sebaliknya, semakin rendah EL, semakin rendah pula OCB.

METODE

Penelitian ini dilakukan kepada 99 *agent* yang terdiri dari 7% laki-laki, 89% perempuan, dan sisanya tidak diketahui. Responden memiliki rata-rata usia 24 tahun, rata-rata masa kerja 1 tahun 3 bulan, dengan pendidikan terakhir S1 89%, D3 9%, dan sisanya tidak diketahui. Pemilihan subjek dilakukan dengan menggunakan teknik sampling *convenience*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala EL (31 aitem, $\alpha = 0,934$) dan Skala OCB (24 aitem, $\alpha = 0,934$). Kedua skala berbentuk Likert dengan empat pilihan jawaban, yang bergerak dari Sangat Tidak Sesuai (STS) sampai dengan Sangat Sesuai (SS). Contoh aitem pada Skala EL adalah “Ketika melayani pelanggan, saya mencoba untuk bersikap ramah meskipun saya tidak sedang dalam

suasana hati yang baik”, contoh aitem pada Skala OCB adalah “Saya lebih memilih untuk datang kerja terlambat ketika memiliki urusan pribadi di jam kerja saya”. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana, yang diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji korelasi yang telah dilakukan menunjukkan angka koefisien korelasi sebesar $r_{xy} = 0,783$ dengan signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Koefisien korelasi tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara EL dengan OCB pada *agent call center* PT. X. Nilai positif pada koefisien korelasi menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat EL, maka akan semakin tinggi pula tingkat OCB yang dimiliki oleh *agent*. Sebaliknya, semakin rendah tingkat EL, maka akan semakin rendah pula tingkat OCB yang dimiliki oleh *agent*. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan oleh peneliti yaitu adanya hubungan positif antara EL dengan OCB dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Windhani dan Dewi (2016) serta Ramachandran dkk. (2011) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara EL dengan OCB. Individu dengan tingkat EL yang tinggi akan cenderung untuk mengerjakan perilaku-perilaku positif di tempat kerja seperti OCB. Kemampuan untuk mengelola dan menciptakan emosi yang sesuai dengan konteks pekerjaan akan menjadi kemampuan yang penting dalam mengembangkan OCB. Contohnya, karyawan yang dapat menciptakan suasana yang antusias di tempat kerja akan cenderung untuk melakukan OCB (Ramachandran dkk., 2011). Karyawan dengan tingkat EL yang tinggi akan cenderung untuk memiliki emosi positif dan konsumen akan merasa lebih puas dengan kinerja karyawan (Hülshager & Schewe, 2011).

Berdasarkan data yang telah diperoleh, peneliti dapat menyimpulkan bahwa *agent call center* PT. Y memiliki tingkat EL yang tinggi. Sebanyak 54 dari 99 subjek penelitian (54,54%) masuk kedalam kategori individu dengan EL yang tinggi. Hal ini berarti para *agent* cenderung melakukan *deep acting* dimana individu tersebut merubah emosi yang ia rasakan menjadi emosi natural yang diharapkan oleh perusahaan.

Hasil yang diperoleh mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Park dkk. (2014). Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa adanya hubungan negatif antara *surface acting* dengan OCB-I, dan terdapat hubungan positif antara *surface acting* dan OCB-I. Kiffin-Petersen dkk. (2010) juga mengungkapkan hal yang serupa, dimana penelitian ini menyimpulkan bahwa individu dengan emosi yang tidak stabil cenderung menggunakan *surface acting* yang diasosiasikan dengan kelelahan emosional. Sebaliknya, individu yang memiliki kecenderungan ekstrovert dan ramah cenderung lebih terlibat dalam perilaku *deep acting* dan memiliki hubungan positif dengan perilaku OCB.

Data yang telah diperoleh menunjukkan bahwa pada penelitian ini tingkat OCB yang dimiliki oleh *agent call center* untuk layanan PT. Y berada di kategori tinggi. Hal ini dibuktikan dengan tingginya skor sampel penelitian, yaitu 83 dari 99 sampel (83,83%). Tingginya skor OCB yang dimiliki *agent* dapat diartikan sebagai tingginya kemauan para *agent* untuk melakukan hal-hal yang melebihi ekspektasi dari perusahaan. *Agent* secara sukarela melakukan perilaku-perilaku positif diluar deskripsi pekerjaan yang dapat turut serta dalam memajukan perusahaan, seperti datang ke tempat kerja tepat waktu, membantu rekan yang kesulitan dengan pekerjaannya, dan tidak mengeluh dengan beban pekerjaan dari perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa EL memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap OCB. Tingkat EL yang tinggi akan mempengaruhi tingginya OCB pada *agent call center* PT. X untuk layanan PT. Y. Hubungan positif ini berarti semakin tinggi tingkat EL maka akan semakin tinggi pula tingkat OCB dan berlaku sebaliknya dengan sumbangan efektif emotional labor sebesar 61,3%.

DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt, M. (2010). *Industrial/organizational psychology: an applied approach*. Belmont, CA: Wadsworth
- Cho, Y., Rutherford, B. N., & Park, J. (2013). Emotional labor's impact in a retail environment. *Journal of Business Research*, 66(11), 2338-2345
- Dessler, G. (2013). *Human Resource Management* (13th ed.). Boston, MA: Pearson
- Djati, S. P. (2009). Variabel anteseden organizational citizenship behavior (OCB) dan pengaruhnya terhadap service quality. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7(3), 728-735
- Goetsch, D. L. & Davis, S. (2013). *Quality management for organizational excellence: introduction to total quality* (7th ed.). Harlow: Pearson Education
- Golpelwar, M. K. (2016). *Global call center employees in India: Work and life*. Wiesbaden: Springer.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (Eds.). (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspective on emotion regulation at work*. New York, NY: Routledge
- Hakim, W., Nimran, U., Haerani, S., & Alam, S. (2014). The antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) and their effect on performance: Study on public university in Makassar, South Sulawesi, Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 6(2), 5-13
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389
- Jain, A. K., & Cooper, C. L. (2012). Stress and organisational citizenship behaviours in Indian business process outsourcing organisations. *IIMB Management Review*, 24(3), 155–163
- Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L., & Soutar, G. N. (2011). The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 50(1), 43-48
- Lee, C., An, M., & Noh, Y. (2014). The effects of emotional display rules on flight attendants' emotional labor strategy, job burnout and performance. *Service Business*, 9(3), 409-425
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. Boston, MA: McGraw-Hill.
- Organ, W. D., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: SAGE
- Park, H. I., O'Rourke, E., & O'Brien, K. E. (2014). Extending conservation of resources theory: The interaction between emotional labor and interpersonal influence. *International Journal of Stress Management*, 21(4), 384–405.
- Rahmawati, A., Haerani, S., Taba, M., & Hamid, N. (2016). Measures of organizational effectiveness: Public sector performance. *IRA-International Journal of Management & Social Sciences*, 5(2), 203-214
- Ramachandran, Y., Jordan, P. J., Troth, A. C., & Lawrence, S. A. (2011). Emotional intelligence, emotional labour and organisational citizenship behaviour in service environments. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 4(2), 136-157

- Ticoalu, L. K. (2013). Organizational citizenship behavior (OCB) dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4), 782-790.
- Yadisaputra, M. (2015). The role of emotional intelligence and emotional labor among frontline employees in casino hotel Macao. *International Journal of Tourism Sciences*, 15, 44-58
- Windhani, G. A. & Dewi, K. S. (2016). Emotional labor dan organizational citizenship behavior pada perawat RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Jurnal Empati*, 5(1), 60-63
- World Bank. (2019). *World development indicators database*. Washington, DC: World Bank.