

HUBUNGAN ANTARA EMOTIONAL LABOR DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN PT. MERAPI ADHIKARI PRATAMA YOGYAKARTA

Albertus Krisna Adhika Prabowo¹, Endah Mujiasih²

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

Jl. Prof. soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang Indonesia 50275

albrtskrisna@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui hubungan antara *emotional labor* (EL) dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta. OCB adalah sebuah ragam perilaku *extra role* yang dilakukan oleh karyawan secara suka rela tanpa paksaan karena individu karyawan memiliki altruism, toleransi, dan saling memiliki tanggung jawab untuk menjaga hubungan baik dengan rekan kerja. *Emotional labor* merupakan kemampuan karyawan dalam mengendalikan emosi yang digunakan untuk menampilkan emosi yang diharapkan untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi. Populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah 207 karyawan *Ticketing Gates Access* (TGA) Trans Jogja dengan sampel sebanyak 145 karyawan. Teknik sampling dilakukan dengan menggunakan *simple random sampling*. Kemudian, Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Skala *Emotional Labor* (31 aitem; $\alpha = 0,954$) dan Skala *Organizational Citizenship Behavior* (34 aitem; $\alpha = 0,952$). Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis korelasi *Spearman's Rho* menunjukkan bahwa terdapat adanya hubungan positif yang signifikan antara *emotional labor* dengan OCB pada karyawan PT. Merapi Adhikari Pratama ($r_s = 0,743$; $p = 0,000$), dimana semakin positif *emotional labor*, maka semakin tinggi OCB terjadi. Begitu pula, semakin negatif OCB karyawan, maka akan semakin rendah pula *emotional labor* terjadi.

Kata kunci: *emotional labor*; karyawan *ticketing gates access* (TGA) Trans Jogja; *organization citizenship behavior*

Abstract

This study aims to determine the relationship between emotional labor (EL) and organizational citizenship behavior (OCB) among the employees of PT. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta. OCB is an extra role behavior performed by employees voluntarily without coercion because individual employees have altruism, tolerance, and have mutual responsibility to maintain good relations with coworkers. Emotional labor is the employee's ability to control emotions that are used to display emotions that are expected to achieve the goals of an organization. The population in this study were 207 Ticketing Gates Access (TGA) Trans Jogja employees with a sample of 145 employees. The sampling technique was carried out through simple random sampling. The measuring instruments used in this study were the Emotional Labor Scale (31 aitem; $\alpha = 0,954$) and the Organizational Citizenship Behavior Scale (34 aitem; $\alpha = 0,952$). Data analysis performed using Spearman's Rho correlation analysis shown that there is a significant positive relationship between emotional labor and OCB among employees of PT. Merapi Adhikari Pratama ($r_s = 0,743$; $p = 0,000$) where the more positive emotional labor, the higher OCB occurs. Conversely, the more negative the employee's OCB, the lower the emotional labor that occurs.

Keywords: emotional labor; the employees of ticketing gates access trans jogja; organizational citizenship behavior

PENDAHULUAN

Dunia pekerjaan adalah tahap di mana individu mengalami berbagai dinamika kerja yang sangat kompleks. Dalam dunia pekerjaan, individu diharapkan mampu menerapkan dan mengembangkan

kompetensi dalam diri secara optimal dan bertanggung jawab serta memiliki komitmen yang penuh terhadap pekerjaan tersebut. Memasuki era revolusi industri 4.0, kualitas sumber daya manusia (SDM) akan mempengaruhi produktivitas dalam bekerja di suatu organisasi atau instansi tersebut. Perkembangan revolusi industri 4.0 adalah suatu perkembangan kemajuan teknologi meliputi fisik, digital, serta biologis, dimana terjadi perubahan cara kerja individu secara fundamental. Kagerman dkk. (dalam Prasetyo & Sutopo, 2018) mengungkapkan bahwa revolusi industri 4.0 memiliki beberapa manfaat antara lain mempercepat dan mempermudah produksi, meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dimana secara langsung meningkatkan peningkatan pendapatan perusahaan.

PT. Merapi Adhikari Pratama merupakan perusahaan yang berfokus dalam bidang menyediakan jasa tenaga kerja atau *outsourcing* yang didukung oleh beberapa karyawan yang kompeten. PT. Merapi Adhikari Pratama selalu berupaya untuk mencapai tujuan organisasi dan mempertahankan keunggulan yang kompetitif di tengah revolusi industri yang sedang terjadi. PT. Merapi Adhikari Pratama saat ini mengelola tenaga kerja *ticketing* Trans Jogja. Trans Jogja merupakan unit layanan transportasi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang mulai diluncurkan perdana oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika (DISHUB) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) pada tanggal 18 Februari 2008. Transportasi darat merupakan salah satu industri yang terus mengalami perkembangan. Hal ini ditandai dengan semakin banyak volume kendaraan dan jenis kendaraan yang digunakan. Pada era yang terjadi saat ini, tuntutan kualitas pelayanan sangat penting, penelitian yang dilakukan oleh Meilina dan Widodo (2018) mengatakan bahwa kualitas pelayanan menggambarkan kepuasan pelanggan atas keunggulan jasa. Tolak ukur mutu pelayanan diukur dengan melihat keinginan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Individu yang bekerja harus mampu menunjukkan kemampuan secara maksimal dan optimal guna mencapai tujuan agar tercapainya visi dan misi organisasi. Keberhasilan terhadap pencapaian tersebut membuat individu membutuhkan kemampuan dalam melakukan pekerjaan diluar pekerjaan inti. Kinerja *extra-role* merupakan perilaku kerja secara sukarela yang dilakukan oleh karyawan dalam melayani pelanggan melebihi tuntutan pekerjaan atau *job requirements* (Bourman dalam Stoner *et al.*, 2011). Kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan di luar tugas yang sudah ditentukan secara sukarela disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perilaku ini ditampilkan secara sukarela dan merupakan bentuk inisiatif dari karyawan tanpa ada imbalan secara eksplisit (Organ dkk., 2006). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luthans (2015) yang menunjukkan bahwa OCB merupakan perilaku yang ditunjukkan karyawan secara sukarela dalam melaksanakan pekerjaannya, memberikan bantuan kepada rekan kerja, dan memberikan respon positif bagi organisasi.

OCB dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan pimpinan perusahaan, mempermudah dalam pengkoordinasian aktivitas antar karyawan, membantu menarik serta mempertahankan karyawan. Robbins dan Judge (2017) berpendapat bahwa OCB merupakan perilaku yang bersifat bebas, tidak tercantum dalam *jobdesc* karyawan, dan akan memberikan kontribusi yang positif terhadap lingkungan sosial maupun psikologis di tempat kerja. Organ dkk. (2006) mengungkapkan bahwa terdapat lima komponen penting OCB, yaitu *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, dan civic virtue*.

Individu yang bekerja dalam industry jasa pelayanan umum sering berinteraksi langsung kepada pelanggan dan perusahaan tentunya memiliki standar dan karakteristik tertentu dalam berinteraksi dengan pelanggan. Salah satunya dengan disertai pengelolaan emosi yang baik sehingga dapat memunculkan emosi positif kepada pelanggan seperti, bersikap ramah, tersenyum, mau menjelaskan kesulitan yang dihadapi pelanggan, dan bersikap sopan. Pelayanan dengan ramah harus disertai dengan pengelolaan emosi yang baik ketika melayani masyarakat sehingga diperlukan kontrol emosi yang baik di tempat kerja dinamakan *emotional labor* (Guy dkk., 2008)

Hoschchild (2012) berpendapat *emotional labor* sebagai pengendalian emosi dari seseorang untuk mewujudkan emosi yang sesuai, seperti menciptakan gerak tubuh dan wajah yang dapat diamati untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Schmerhorn dkk. (2012) mengemukakan bahwa *emotional labor* adalah situasi yang mengharuskan individu menampilkan emosi yang diinginkan dalam pekerjaan. Morris dan Feldman (dalam Stets & Turner, 2006) mengemukakan bahwa *emotional labor* merupakan sikap individu yang dilakukan secara sadar dalam melakukan kontrol emosi kemudian diekspresikan pada saat bekerja. Dua komponen utama *emotional labor*, adalah *surface acting* dan *deep acting*. Di mana *Surface acting* merupakan sebuah perilaku individu ditandai dengan mematuhi kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan, sedangkan *deep acting* adalah kemampuan individu dalam memodifikasi perasaan yang sedang dirasakan agar sesuai dengan tuntutan pekerjaan.

Hubungan antara *emotional labor* dengan OCB yang dibahas oleh penelitian yang dilakukan oleh Park dkk. (2014) pada tenaga pendidik di sekolah Amerika Serikat. Penelitian tersebut dapat mengetahui bahwa ada hubungan negatif antara *Organizational Citizenship Behavior-Individual* (OCB-I) dengan *surface acting*, dan juga terdapat hubungan positif antara *surface acting* dengan OCB-I. *Organizational Citizenship Behavior-Individual* OCB-I merupakan sebuah karakter OCB yang merujuk pada individu atau diri seseorang yang terdapat di dalam sebuah organisasi. Penelitian Kiffin-Petersen dkk. (2011) mengatakan bahwa individu yang memiliki emosi yang cenderung tidak stabil akan memunculkan perilaku *surface acting* ditandai dengan kelelahan emosional. Sebaliknya, individu cenderung ekstrover dan ramah menunjukam kepribadian *deep acting* dan mempunyai hubungan positif dengan kepribadian OCB. Dalam penelitiannya, Windhani dan Dewi (2016) mengemukakan adanya sebuah hubungan positif antara *emotional labor* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga, dengan koefisien sumbangan efektif variabel *emotional labor* (EL) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 15,3%.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, dapat diambil kesimpulan OCB karyawan dapat meningkat jika karyawan memiliki kemampuan *emotional labor* yang baik. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah adanya hubungan positif antara *emotional labor* dengan *organizational citizenship behavior*. Artinya, semakin positif *emotional labor* akan semakin tinggi *organizational citizenship behavior*. Sebaliknya, semakin negatif tingkat *organizational citizenship behavior* akan semakin rendah *emotional labor* pada karyawan.

METODE

Populasi yang ditentukan dalam penelitian ini adalah karyawan *ticketing gates access* Trans Jogja. Teknik sampling adalah *simple random sampling* yaitu dengan mengambil sampel secara random atau acak pada populasi yang homogen (Sugiyono, 2009). Kemudian, Sampel dalam penelitian ini adalah 145 karyawan *ticketing gates access* Trans Jogja. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah skala *Organizational Citizenship Behavior* dan skala *Emotional Labor*. Adapun skala *organizational citizenship behavior* disusun berdasarkan format yang diungkapkan oleh Organ dkk. (2006), kemudian sejalan dengan skalanya yang di turunkan menjadi indikator dan diuraikan menjadi 34 aitem menggunakan *blueprint*. Skala *emotional labor* disusun berdasarkan dimensi yang diungkapkan oleh Hoschild (2012), kemudian diturunkan menjadi indikator dan diuraikan menjadi 31 aitem menggunakan *blueprint*. Dalam keseluruhan aitem menggunakan 2 (dua) jawaban, yaitu pernyataan yang mendukung (*favourable*) dan aitem yang tidak mendukung (*unfavourable*). Kemudian, ada 4 (empat) skor yang digunakan untuk jawaban *favorable* yakni : skor 4 (SS) Sangat Sesuai, skor 3 untuk jawaban (S) Sesuai, skor 2 untuk jawaban (TS) Tidak Sesuai, dan skor 1 untuk jawaban (STS) Sangat Tidak Sesuai, sedangkan skor pada jawaban *unfavourable* skor 1 untuk jawaban (SS) Sangat Sesuai, skor 2 untuk jawaban (S) Sesuai, skor 3 untuk jawaban (TS) Tidak Sesuai, dan skor 4 untuk jawaban (STS) Sangat Tidak Sesuai. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis *Spearman's Rho* dan diolah dengan program SPSS versi 25.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis merupakan hasil yang diperoleh yang mana menunjukkan bahwa terdapat adanya hubungan yang positif antara *emotional labor* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta ($r_s = 0,743$; $p = 0,000$). Taraf signifikansi tersebut menandakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antar kedua variabel yang diuji, yaitu *emotional labor* dan OCB pada karyawan PT. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta. Hasil pengujian hipotesis tersebut membuktikan bahwa hipotesis penelitian yang diajukan oleh peneliti, yaitu terdapat hubungan positif antara *emotional labor* dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta dapat **diterima**

Pendukung hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Hulsheger dan Schewe, (2011) menyatakan karyawan yang terdapat tingkat *emotional labor* yang tinggi cenderung mempunyai emosi positif dan konsumen akan merasa lebih puas dengan kinerja karyawan. Penelitian Windhani dan Dewi (2016) serta Ramachandran dkk. (2011) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *emotional labor* dengan OCB. Individu dengan tingkat EL yang tinggi memiliki kecenderungan untuk mengerjakan perilaku-perilaku positif di tempat kerja seperti OCB. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil kategorisasi *emotional labor* karyawan PT. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta tergolong ke dalam dua tingkatan yang telah ditentukan, yaitu positif dan negatif. Data hasil dari kategorisasi *emotional labor* menunjukkan bahwa sebesar 78,62% karyawan berada pada kategori positif.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kondisi OCB karyawan PT. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta berada pada kategori tinggi dengan persentasi sebesar 89,65%. Tingginya OCB pada

karyawan PT. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta selaras dengan bentuk motivasi yang diperuntukkan karyawan oleh perusahaan kepada dengan cara memberikan apresiasi terhadap karyawan. Selain itu, dalam hal mewujudkan tujuan perusahaan diperlukan seseorang pemimpin. Pemimpin yang baik merupakan seseorang yang dapat meningkatkan semangat kinerja karyawan, dapat menanamkan rasa percaya diri serta tanggungjawab pada karyawan guna melaksanakan job desk dengan tujuan mencapai tujuan bersama dalam meningkatkan produktivitas perusahaan (Ernayanti dalam Pratama, 2017).

Berdasarkan analisis data lain yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa OCB tidak memiliki perbedaan yang signifikan dilihat dari jenis kelamin dan usia. Temuan lain dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antar kedua variabel tersebut dalam hal masa kerja sebagai karyawan. Merujuk pada hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Ugrin dkk. (2007) yang menunjukkan bahwa karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi cenderung lebih menghargai nilai-nilai organisasi dan mengikuti kaidah organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data di atas,, menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antar *emotional labor* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta ($r_s = 0,743$; $p = 0,000$). Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat **diterima**. Bagi subjek penelitian karyawan, diharapkan mampu untuk mempertahankan kemampuan dalam mengelola emosi yang dirasakan di tempat kerja agar dapat menghindari akibat negatif yang muncul. Pengelolaan emosi yang baik dapat menyebabkan para karyawan mampu bekerja secara maksimal dan efektif, seperti introspeksi diri, mencoba untuk tersenyum, dan mencoba menceritakan masalah ke orang lain. Karyawan yang berpotensi mengalami kesulitan dalam pengelolaan emosi diharapkan dapat melakukan perubahan dalam diri untuk lebih baik dalam menyikapi segala hal baik sikap dalam bekerja maupun kehidupan sehari-hari. Bagi perusahaan, diharapkan dapat meningkatkan perhatian terhadap kondisi psikologis karyawan, terutama pada karyawan *Ticketing Gates Access* (TGA) Trans Jogja yang pekerjaannya berhubungan secara langsung dengan pelanggan. Hal ini dapat diterapkan dengan cara memberikan pelatihan mengenai manajemen emosi secara berkala, mengadakan *workshop* atau seminar yang berkaitan dengan pengembangan kemampuan *deep acting*, di mana strategi ini lebih bagus digunakan untuk menjaga konsistensi antara emosi positif dengan perilaku yang ditunjukkan dan memberikan sosialisasi atau *briefing* sebelum menjalankan tugas. Selain itu, perusahaan juga perlu dalam sebuah pengembangan *OCB* dengan meningkatkan kepercayaan, dan juga menjalin komunikasi yang baik antara pemimpin dan karyawan serta bertanggungjawab dalam memenuhi fasilitas yang sudah menjadi kebutuhan karyawan, misalnya dengan mengadakan berbagai pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan *OCB* dan terdapat berbagai manfaat positif yang dapat ditimbulkan dari perilaku tersebut. Bagi peneliti selanjutnya yang berminat dalam melakukan penelitian yang serupa dengan penelitian ini yang berkaitan dengan *emotional labor* dan *organizational citizenship behavior* yang mengingat kedua variabel ini adalah variabel yang sedang berkembang dan membutuhkan banyak penelitian untuk semakin menguatkan teori-teori yang sudah ada. Peneliti selanjutnya yang berminat akan meneliti variabel yang serupa dengan variabel pada penelitian ini diharapkan dapat mengungkap prediktor lain yang dapat memengaruhi munculnya perilaku *organizational citizenship behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

- Gesya Arsih Windhani, & K. S. D. (2016). *Emotional labor dan Organizational citizenship behavior pada perawat RSUD Dr. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga*. 5(1), 60–63.
- Guy, M. E., Newman, M. A., & Mastracci, S. H. (2008). *Emotional Labor: Putting the service in public service*. M.E. Sharpe.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. 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.
- Hurlock, E. B. (1980). *Psikologi Perkembangan: Suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan*. Penerbit Erlangga.
- 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.
- Meilina, R., & Widodo, M. W. (2018). Kepuasan kerja, komitmen organisasi, Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 11(2), 49–57.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie S. P. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publication
- Prasetyo, H., & Sutopo, W. (2018). Industri 4.0: Telaah klasifikasi aspek dan arah perkembangan riset. *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 17.
- Pratama, A. (2017). Hubungan kepemimpinan transformational dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) perawat (Studi pada perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru). *JOM FISIP*, 4(2), 1-13.
- 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.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Stets, J. E., & Turner, J. H. (2006). *Handbook of the sociology of emotions*. Springer Science & Business Media.
- Stoner, J., Perrewé, P. L., & Munyon, T. P. (2011). The role of identity in extra-role behaviors: Development of a conceptual model. *Journal of Managerial Psychology*, 26(2), 94–107.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Ugrin, J. C., Pearson, J. M., & Odom, M. D. (2007) Profilinf cyber-slakers in the workplace: Demographic, cultural and workplace factors. *Journal of Internet Commerce*, 6(3), 75-89.