

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

**Hendar Ardiansyah
15010115140161**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

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*. *Call center* adalah sebuah departemen yang memiliki tugas untuk menghubungi klien dan konsumen. 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. 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, $\alpha = 0,934$). 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. X. Sumbangan efektif EL terhadap OCB sebesar 61,3%, sedangkan sisanya merupakan faktor lain yang tidak diungkap pada penelitian ini.

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.

Perkembangan lingkungan yang serba cepat di era globalisasi menuntut organisasi untuk beradaptasi dengan berbagai dinamika yang terjadi khususnya dalam dunia industri. Terlebih lagi dengan adanya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) dan mulai terasanya gerakan revolusi industri keempat. Dalenogare, Benitez, Ayala, dan Frank (2018) mengungkapkan bahwa revolusi industri keempat adalah sebuah tahap integrasi antara sistem operasi manufaktur dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mulai diinisiasi oleh pemerintah Jerman.

Salkin, Oner, Ustundag, dan Cevikcan (2018) mengungkapkan bahwa revolusi industri keempat ini akan membawa dampak yang signifikan kepada dunia industri, dimana segala proses manufaktur dan teknologi informasi mengalami perkembangan yang akan membuat perusahaan menjadi semakin produktif dalam

aktivitasnya serta akan banyak lapangan kerja baru yang tercipta dari kemajuan teknologi. Tahapan ini tentunya juga akan mempengaruhi kompetisi, struktur industri, dan tuntutan dari pelanggan. Kedua hal ini menjadikan persaingan tak hanya dalam lingkup nasional, namun juga internasional. Berbagai perubahan ekonomi dan teknologi memaksa perusahaan untuk selalu mengembangkan pelayanan dan meningkatkan kualitas produknya.

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. 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.

Lini terdepan dari sebuah perusahaan seperti *customer service* dan *call center* adalah karyawan yang berhubungan secara langsung dengan pelanggan dan juga memiliki peran yang penting dalam kesuksesan perusahaan tersebut. Diiringi dengan kemudahan sarana telekomunikasi yang tersedia bagi masyarakat seperti *smartphone*, *call center* menjadi posisi yang sangat dibutuhkan bagi perusahaan untuk menjaga kualitas pelayanan mereka.

Dormann dan Zijlstra (dalam Golpelwar, 2016) mendeskripsikan *call center* sebagai sebuah organisasi atau departemen yang memiliki tugas untuk menghubungi klien dan konsumen. *Call center* sendiri biasanya dapat dibagi menjadi dua tipe, yaitu *call center outbound* dan *call center inbound*. *Call center*

outbound biasanya digunakan untuk komunikasi yang dimulai dari perusahaan ke konsumen; hal ini biasanya digunakan untuk melakukan penawaran sebuah barang maupun jasa. *Call center inbound* biasanya merespon panggilan yang masuk ke perusahaan dan bertugas untuk mengurus pertanyaan ataupun keluhan yang dimiliki pelanggan.

Perkembangan *call center* di Indonesia pun sudah sangat pesat. Indonesia *Call Center Association* (ICCA) memperkirakan bahwa pertumbuhan bisnis *call center* di Indonesia bisa mencapai 20%-25% setiap tahunnya. Hal ini didukung dengan semakin berkembangnya inovasi teknologi yang mempermudah komunikasi, khususnya di bidang ini. Angka ini masih akan bisa berkembang seiring dengan kesadaran perusahaan di Indonesia dalam memberikan layanan terbaik bagi konsumennya (Winarto, 2013).

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. Meskipun banyak perusahaan yang sudah menawarkan pelayanan melalui *call center*, masih banyak lini lain yang juga perlu diperhatikan perusahaan agar tetap kompetitif dan menyediakan layanan yang prima bagi konsumen.

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).

Berbagai fakta telah membuktikan bahwa OCB akan banyak bermanfaat bagi organisasi. 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, Nimran, Haerani, dan Alam (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, Haerani, Taba, dan Hamid (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).

Melalui berbagai penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa OCB adalah salah satu perilaku yang penting untuk dimiliki karyawan, khususnya dalam pekerjaan di bidang pelayanan seperti *agent call center*. Ketika *agent* memiliki tingkat OCB yang tinggi, akan banyak pengaruh positif yang timbul seperti meningkatnya kemauan *agent* untuk menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan, meningkatnya kinerja *agent* dan meningkatnya kualitas pelayanan, menunjukkan toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja, menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya, dan memiliki kepedulian terhadap perusahaannya. Perilaku-perilaku ini akan mengoptimalkan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006).

Efek positif yang ditimbulkan ini akan membuat *agent* merasa perlu untuk melakukan hal-hal yang melebihi deskripsi pekerjaan mereka, salah satunya adalah memenuhi panggilan untuk masuk kerja disaat hari libur mereka ketika *call center* sedang mengalami volume panggilan yang tinggi (*high season*). Berdasarkan informasi yang telah peneliti dapatkan pada tahap penggalan data awal, masuk kerja disaat hari libur yang sudah diberikan kepada agent karena panggilan dari

perusahaan adalah sebuah hal yang opsional. *Agent* bisa menolak untuk masuk kerja ketika ia merasa enggan untuk memenuhi panggilan tersebut. Pada konteks ini, inisiatif *agent* dibutuhkan untuk merasa peduli dengan kondisi perusahaan yang sedang membutuhkan sumber daya manusia agar kualitas layanan tetap terjaga. Ketika *agent* memiliki tingkat OCB yang tinggi, ia akan dengan sukarela untuk masuk kerja ketika ia dibutuhkan.

Seorang *agent call center* memiliki beban kerja dan tuntutan dari perusahaan yang cukup tinggi. Mereka harus berinteraksi dan menghadapi berbagai jenis konsumen dalam waktu yang cukup lama setiap harinya dan harus bersedia untuk melakukan lembur serta masuk di hari libur. Efek positif yang ditimbulkan oleh OCB tak hanya bermanfaat bagi perusahaan, namun juga akan memiliki dampak yang positif bagi karyawan. OCB akan membantu karyawan untuk merasa positif terhadap pekerjaannya, menikmati pekerjaan dan tugas-tugasnya di kantor, serta memiliki perasaan bangga telah menjadi bagian dari perusahaan tersebut (Williams & Anderson, dalam Lee, Kim, & Kim, 2013). OCB juga telah dibuktikan bermanfaat bagi karyawan dalam bentuk performansi yang lebih baik serta kemungkinan untuk mendapatkan evaluasi kinerja yang tinggi (Allen & McRush, dalam Luthans, 2011).

Robbins dan Judge (2017) mengungkapkan bahwa munculnya OCB pada karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai hal, salah satunya adalah kepuasan kerja. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi kemungkinan besar akan mempersepsikan organisasinya dengan lebih baik, membantu rekan kerjanya, dan memberikan hasil yang lebih baik dari apa yang diekspektasikan dari pekerjaannya.

Hal ini dapat terjadi karena adanya keinginan dari karyawan untuk melakukan hubungan timbal balik kepada perusahaan atas pengalaman positif yang ia dapatkan dari perusahaan tersebut.

Salah satu bentuk pengalaman positif yang dapat dialami karyawan adalah dengan merasa puas dengan kondisi pekerjaan yang ia alami di tempat kerja. Robbins dan Judge (2017) mengungkapkan bahwa kondisi pekerjaan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Kondisi pekerjaan terdiri dari berbagai hal, misalnya program pengembangan kemampuan karyawan yang diberikan perusahaan, umpan balik yang diberikan oleh perusahaan, hingga karakteristik pekerjaan yang dijalani.

Menjadi lini terdepan dari perusahaan tentulah bukan hal yang mudah untuk dihadapi. Interaksi terus menerus dengan konsumen yang memiliki berbagai karakteristik kadang menjadi sebuah beban tersendiri bagi karyawan yang berada di lini terdepan dari perusahaan. De Ruyter, Wetzels, dan Feinberg (dalam Golpelwar, 2016) mengungkapkan bahwa *call center* memiliki tingkat *role stress* yang tinggi. Hal ini dikarenakan adanya pergantian peran yang konstan untuk mengikuti tuntutan pelayanan dari pelanggan sekaligus mencapai target perusahaan untuk bekerja secara cepat dan efisien.

Penelitian yang dilakukan oleh Gok, Akgunduz, dan Alkan (2017) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan positif dengan tingkat *turnover* pada karyawan hotel di Kota Izmir, Turki. Studi ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki stres kerja yang tinggi akan lebih berpotensi untuk keluar dari pekerjaannya. Hal ini tentu bukanlah hal yang produktif bagi perusahaan.

Banyaknya karyawan yang meninggalkan pekerjaan akan mengakibatkan iklim kerja yang negatif di perusahaan tersebut (Robbins & Judge, 2017). Hal ini sudah banyak disiasati perusahaan dengan menggunakan pekerja alihdaya (*outsourcing*) sebagai alternatif dalam mengelola sumber daya.

Banyaknya perusahaan yang sudah memanfaatkan proses alihdaya untuk menghemat berbagai sumber daya perusahaan memiliki efek yang baik bagi perusahaan, namun juga dapat memiliki efek yang negatif bagi karyawan. Dinamisnya kondisi perusahaan yang bisa berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan akan mendatangkan kecemasan tersendiri bagi karyawan. Karyawan akan lebih cemas terhadap keamanan pekerjaan dan jalur karir mereka (Kanter dalam Muzanenhano, Allen-Ile, Adams, & Iwu, 2016).

Penelitian Muzanenhano, Allen-Ile, Adams, dan Iwu (2016) mengungkap bahwa kepuasan kerja memiliki peran terhadap implementasi perubahan dalam sebuah perusahaan dan OCB. Hal ini berarti kepuasan pekerjaan berperan dalam sikap OCB karyawan dalam menghadapi berbagai perubahan yang ada dalam perusahaan. Meskipun banyak perusahaan yang menggunakan sistem alihdaya, penelitian yang dilakukan oleh Taqiuddin (2012) mengungkap bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat OCB yang signifikan antara karyawan berstatus alihdaya dengan karyawan tetap pada 60 karyawan di divisi SCM-ICT PT. Migas Indonesia.

PT. X merupakan anak perusahaan dari salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telekomunikasi di Indonesia yang bergerak di bidang pengelolaan sumber daya bagi perusahaan yang membutuhkan solusi teknologi dan informasi. Salah satu layanan dari PT. X adalah layanan *Customer Relationship Management*

(CRM), yaitu sebuah solusi untuk perusahaan dalam menangani berbagai hubungan antara perusahaan dengan konsumen seperti layanan penyediaan sumber daya *call center*. Kehandalan PT. X dalam pengelolaan layanan ini telah dibuktikan dengan menjadi pemimpin di bidang *contact center* dengan penguasaan pasar sebesar 45% (Ika, 2017).

PT. X telah memperoleh penghargaan bergengsi dibidang telekomunikasi, khususnya dibidang pengelolaan *call center* seperti penghargaan *Indonesia Outsourcing Contact Service Provider of The Year* yang diberikan lembaga konsultan bisnis internasional, Frost & Sullivan. Pencapaian baik yang diperoleh PT. X ini juga tak lepas dari pengelolaan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang baik (Murdaningsih, 2017). Berbagai pencapaian ini tentu saja memberikan kepercayaan bagi klien-klien PT. X sebagai penyedia layanan *call center* berbagai perusahaan, salah satunya adalah PT. Y (Persero) Tbk. yang mempercayakan layanan *call center* penerbangan mereka untuk dikelola PT. X.

PT. Y (Persero) Tbk. adalah perusahaan yang bergerak di bidang penerbangan yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, menjadikannya BUMN. PT. Y (Persero) Tbk. mengukuhkan posisinya sebagai salah satu maskapai penerbangan yang unggul di dunia dengan total penumpang sebanyak 36,237,704 pada tahun 2017 dengan rute domestik maupun internasional Maskapai Y juga menorehkan berbagai prestasi internasional, diantaranya adalah maskapai dengan staf kabin terbaik versi Skytrax di tahun 2018, maskapai dengan penilaian bintang lima dari Skytrax di tahun 2018, serta penghargaan *Worker's Choice* dari YouGov Brand Index pada tahun 2018. Dengan berbagai pencapaian

yang baik ini, PT. Y perlu senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satunya adalah dengan menyediakan layanan konsumen yang baik, seperti *call center*.

Karyawan *call center* atau yang disebut *agent*, memiliki tugas untuk melayani pelanggan dengan tugas yang meliputi memberikan berbagai informasi dan melayani reservasi penerbangan serta menerima keluhan dan memberikan pemecahan masalah terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. PT. Y (Persero) Tbk. dari berbagai daerah di Indonesia, baik bagi pelanggan domestik maupun internasional. *Agent call center* harus selalu siap menerima berbagai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dengan ramah dan tetap memberikan pelayanan terbaik.

Harris (2013) mengungkapkan bahwa para karyawan *call center* memiliki lingkungan dengan tempo kerja yang sangat cepat. Mereka dituntut untuk selalu fokus pada pelayanan pelanggan yang cepat, tanggap, dan profesional. Harris juga mengungkapkan bahwa seorang *agent call center* perlu memiliki beberapa kemampuan yang penting, diantaranya adalah kemampuan dalam penanganan telepon yang baik, kemampuan untuk menggunakan komputer atau kemampuan untuk mempelajari teknologi baru, motivasi dan antusiasme, perilaku yang positif, kemampuan pemecahan masalah yang baik, profesionalisme, serta ketahanan dalam bekerja dan pengelolaan stres. Kecakapan dalam mengerjakan hal teknis memang penting bagi *agent call center*, namun karakteristik psikologis seperti ketahanan dalam bekerja dan pengelolaan stres juga menjadi kemampuan yang harus dimiliki seorang *agent*, mengingat beban pekerjaan yang tinggi.

Stres yang dialami *call center* menjadi topik penelitian Lin, Chen, Hong, dan Lin (2010). Dari penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa hampir sepertiga dari keseluruhan karyawan sebuah perusahaan *call center* perbankan di Taiwan mengalami stres yang tinggi. Dari kuesioner yang diberikan kepada responden, penyebab stres tertinggi adalah keharusan mereka untuk berhubungan secara langsung dengan pelanggan yang sulit untuk dihadapi.

Timbulnya stres kerja ini dapat dijelaskan dengan teori *Conservation of Resource* (COR), dimana seseorang akan cenderung untuk mempertahankan sumber daya yang dianggap penting seperti objek dan kemampuan pribadi. Ketika sumber daya tersebut berada dalam keadaan yang membahayakan atau bahkan hilang, individu akan memunculkan respon negatif. Sumber daya yang dimaksud tidak hanya berupa materil, namun dapat juga berbentuk sumber daya kemampuan pribadi dalam menghadapi sebuah situasi ataupun posisi sosial dalam sebuah lingkungan sosial (Hobfoll, Halbelsen, Neveu, & Westman, 2018).

Teori ini dapat digunakan pada *agent*, karena *agent* banyak berinteraksi dengan pelanggan. Emosi yang dirasakan dapat diartikan sebagai sebuah sumber daya yang telah dimiliki oleh *agent*. Ketika seorang *agent* diharuskan untuk merubah apa yang dirasakan untuk memenuhi standar perusahaan, maka sumber daya yang tersedia akan mulai berkurang (Park, O'Rourke, & O'Brien, 2014).

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).

EL adalah salah satu variabel yang semakin banyak diteliti dan dianggap penting akhir-akhir ini. Para psikolog, praktisi, serta ahli di bidang organisasi mulai menyadari pentingnya emosi dari karyawan setelah sekian lama mereka mengabaikan hal tersebut karena menganggap bahwa emosi bukanlah hal yang perlu diperhatikan dalam konteks organisasi (Martin, Knopoff, & Beckman, dalam Harini, 2013). Robbins dan Judge (2017) mengungkapkan bahwa EL tak hanya muncul pada karyawan pelayanan publik, namun juga dapat muncul di berbagai jenis pekerjaan.

Salah satu penelitian mengenai EL yang dilakukan untuk mengetahui efek dari penerapan kebijakan perusahaan mengenai emosi terhadap strategi *emotional labor*, *burnout*, dan kinerja pada pramugari maskapai penerbangan di Korea Selatan

mengungkap bahwa strategi yang digunakan para pramugari tersebut dalam mengatur emosi memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap *burnout* dan kinerja (Lee, An, & Noh, 2014). Studi serupa mengenai EL juga dilakukan oleh Cho, Rutherford, dan Park (2013). Penelitian tersebut mengungkap bahwa EL dapat memprediksi kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada karyawan penjualan ritel dari lima toserba terkemuka di Korea Selatan. Penelitian yang dilakukan oleh Yadisaputra (2015) juga mengungkap adanya pengaruh *emotional intelligence* dan EL pada karyawan pelayanan di *casino* hotel Macao. Penelitian ini mengungkap bahwa strategi pengaturan EL karyawan mempengaruhi hasil perilaku mereka kepada konsumen.

Jain dan Cooper (2012) melalui penelitiannya juga 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 juga 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, Jordan, dan Soutar (2010), Park, O'Rourke, dan O'Brien (2014), dan 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.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka masalah yang diajukan oleh peneliti yaitu apakah terdapat hubungan antara *Emotional Labor* (EL) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada *agent call center* PT. X.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengetahui secara empiris hubungan antara *Emotional Labor* (EL) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada *agent call center* PT. X, serta mengetahui seberapa besar sumbangan efektif *Emotional Labor* (EL) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam Bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai korelasi antara *Emotional Labor* (EL) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi terhadap karyawan sebagai subjek penelitian mengenai pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* di dalam pekerjaan mereka.