

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan memiliki berbagai tujuan yang ingin dicapai agar maju dan berkembang pesat. Salah satu tujuan yang ingin dicapai perusahaan adalah memperoleh laba terus menerus. Dengan demikian, dibutuhkan sumber daya manusia yang efektif dan efisien agar menghasilkan kinerja positif. Namun, dalam perusahaan dapat terjadi perilaku negatif yang menyimpang dari norma organisasi.

Pemerintah dan Bank Indonesia menyebut pertumbuhan ekonomi hingga akhir tahun tidak akan mencapai target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Penyesuaian (APBNP) sebesar 5,2 persen. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menuturkan, pertumbuhan ekonomi hingga akhir tahun diproyeksi sebesar 5,17 persen, atau 0,03 persen di bawah target APBNP 2017. Hal ini dinilai lebih baik dibanding pertumbuhan ekonomi tahun 2016 sebesar 5,02 persen. Kenaikan ini dipengaruhi oleh meningkatnya konsumsi masyarakat kelas menengah maupun kelas masyarakat dengan berpendapatan menengah ke bawah. (<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20171031204111-78-252541/pemerintah-bi-sebut-pertumbuhan-ekonomi-2017-tak-capai-target>).

Pada sektor perbankan, perkembangan layanan perbankan digital, terutama antar bank-bank besar semakin sengit. Peningkatan layanan perbankan digital seperti ATM dan aplikasi online yang mencakup *internet banking* dan *mobile banking* dapat menekan biaya operasional dan memperoleh penambahan dana agar lebih efisien dalam penyaluran pemberian kredit. (<https://bisnis.tempo.co/read/894746/layanan-perbankan-digital-ini-penyebab-bank-bank-saling-bersaing>).

Berkaitan dengan fenomena tersebut, kesuksesan sebuah perusahaan tidak terlepas dari peran karyawan *frontliner*. *Frontliner* adalah karyawan yang berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan secara langsung. Contoh dari *frontliner* adalah *salesperson* dalam bidang penjualan dan *customer service* dan *teller* dalam bidang perbankan. Seorang *frontliner* dituntut untuk dapat memberi informasi dengan jelas kepada pelanggan. Selain itu, seorang *frontliner* harus berpenampilan menarik dan sopan, karena merupakan cermin dari citra perusahaan.

Karyawan *frontliner* juga dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik kepada pelanggan, memiliki pengetahuan produk yang baik, berpenampilan yang menarik, menganggap pelanggan sebagai orang penting, selalu mendengarkan kebutuhan pelanggan, mampu bekerja bersama dengan tim maupun bekerja sendirian, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas, dan membantu layanan purna jual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Dari sini, karyawan *frontliner* mempunyai peranan terhadap kualitas layanan dan mempengaruhi kepuasan pelanggan..

Bagian *frontliner* merupakan jenis pekerjaan yang memicu tingkat *stress* yang tinggi. Dari sebuah survey online PayScale, manajer bagian penjualan menduduki peringkat kedua sebagai pekerjaan yang memicu tingkat *stress* tinggi. Dalam survey tersebut, 73% responden menilai bahwa peran tersebut sangat memicu *stress*. Tenaga penjualan berada di bawah tekanan untuk mencapai target, berkonversi dengan cepat, dan mempertahankan peringkat kinerja dengan ketat. (<https://www.inc.com/nick-hedges/how-to-deal-with-stress-in-sales.html>)

Begitu pula dengan *customer service* dan *teller* yang memiliki posisi sebagai *frontliner* pada bidang perbankan. Selain melayani nasabah, mereka juga dituntut untuk mencapai target nasabah. Ketua Pembina Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Zumrotin K. Soesilo

menilai tingkat stres karyawan jasa keuangan perbankan cukup tinggi karena target nasabah yang diterapkan bank. (<https://bisnis.tempo.co/read/582224/tingkat-stres-karyawan-bank-tinggi>)

Banyaknya faktor pemicu stres yang dihadapi oleh karyawan *frontliner*, memungkinkan karyawan *frontliner* untuk melakukan penyimpangan terhadap sebuah perusahaan di tempat mereka bekerja.. Cohen (1966) dalam Bennet dan Robinson (1995) menyatakan bahwa perilaku menyimpang berpotensi merugikan sebuah organisasi, anggota organisasi, atau keduanya. Istilah “*deviant*” sering digunakan untuk menggambarkan tindakan yang melanggar norma perusahaan Bentuk penyimpangan yang merupakan *organizational deviance* seperti penggunaan sumber daya perusahaan untuk kepentingan pribadi, bekerja dari rumah dan mengambil hari libur secara tidak resmi, dan mengabaikan kewajiban kerja untuk memenuhi tujuan pribadi.

Triatna (2015:139) dalam Julvia (2016), menyatakan bahwa stres adalah suatu keadaan seseorang, di mana kondisi fisik dan/atau psikisnya terkena gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa (yang dikategorikan menyimpang) baik fisik, sosial, maupun psikis.

Job Stress merupakan faktor pemicu yang menyebabkan *frontliner* melakukan penyimpangan terhadap perusahaan. Menurut Robbins & Judge (2015:429), *Job Stress* adalah kondisi yang dinamis dimana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti. Jika seorang *frontliner* sukses dalam menjualkan produk dan mencapai targetnya, maka komisi yang diterima oleh *frontliner* tersebut juga besar.

Bagi *salesperson* penghasilan yang diterima bukan berupa gaji tetap. Seorang *salesperson* harus tahan saat mengalami penolakan-penolakan dari calon konsumen. Tidak jarang calon konsumen yang bersikap dingin bahkan meremehkan *salesperson* saat mereka menawarkan produk. Sementara pada karyawan *frontliner* bank, mereka harus mampu bersikap sabar dan ramah terhadap nasabah walaupun tidak jarang banyak nasabah yang berlaku seenaknya kepada *customer service*. Menjadi *teller* pun dibutuhkan ketelitian dan kecepatan yang tinggi agar tidak salah dalam melakukan pekerjaan. Apabila *teller* melakukan kesalahan, seperti tidak teliti dalam mengecek jumlah uang yang disetor oleh nasabah, yang harus menanggung adalah *teller* tersebut.

Faktor lain yang dapat menyebabkan seseorang melakukan penyimpangan dalam sebuah perusahaan adalah ketidaksesuaian antara individu dan perusahaan itu sendiri. *Person-Organizational Fit (P-O Fit)* didefinisikan sebagai kesesuaian dari ciri kepribadian, kepercayaan, dan nilai individu dengan budaya, kebutuhan strategis, norma, dan nilai organisasi (O'Reilly, Chatman, dan Caldwell, 1991; dalam Netemeyer *et al*, 1997). Dimungkinkan saat individu bekerja dalam perusahaan, individu tersebut menemukan ketidakcocokan antara nilai individu tersebut dengan nilai yang berlaku dalam perusahaan tersebut. Hal ini dapat menyebabkan seorang individu cenderung untuk melakukan penyimpangan dengan melanggar aturan yang telah ditetapkan perusahaan.

Frontliner memegang peranan penting dalam kemajuan dan perkembangan sebuah perusahaan. Seorang *frontliner* harus mampu membuat calon konsumen menjadi konsumen. *Frontliner* bekerja berdasarkan komisi dan dituntut untuk mencapai target untuk periode waktu tertentu. Beberapa *frontliner* tidak memiliki gaji tetap, tergantung pada target yang dicapai. Hal ini dapat memicu *stress* yang tinggi, disamping

tekanan yang luar biasa, dan jam kerja yang panjang. Tidak jarang ada ketidaksesuaian antara nilai yang dianut individu tersebut dengan cara kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Maka, objek yang dipilih untuk penelitian ini adalah karyawan yang bekerja dalam bidang *frontliner*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Job Stress* berpengaruh terhadap *Organizational Deviance* pada karyawan *frontliner* (*salesperson, customer service, dan teller*) di Surabaya?
2. Apakah *Person Organization Fit* berpengaruh terhadap *Organizational Deviance* pada karyawan *frontliner* (*salesperson, customer service, dan teller*) di Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini berdasarkan pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *Job Stress* terhadap *Organizational Deviance* pada karyawan *frontliner* (*salesperson, customer service, dan teller*) di Surabaya.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh *Person-Organization Fit* terhadap *Organizational Deviance* pada karyawan *frontliner* (*salesperson, customer service, dan teller*) di Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan kajian mengenai *Job Stress*, *Person Organization Fit*, *Organizational Deviance*, dan berguna untuk penelitian lanjutan sebagai bahan rujukan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dalam mengelola *Job Stress* dan *Person-Organization Fit* untuk meminimalisir dan mengantisipasi karyawan dalam melakukan *Organizational Deviance*.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika skripsi.

BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori: *Job Stress*, *Person-Organization Fit*, *Organizational Deviance*, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan hipotesis.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai cara untuk melakukan kegiatan penelitian, antara lain : desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis sumber data, metode pengumpulan data,

populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, teknik analisis data, dan prosedur pengujian hipotesis.

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang: profil responden penelitian, deskripsi variabel penelitian, pengujian validitas, uji reliabilitas, analisis data penelitian, pengujian hipotesis penelitian, dan pembahasan.

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab akhir yang berisi tentang simpulan secara umum dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Di samping itu juga disetakan saran yang dapat digunakan sebagai masukan dan dasar dalam penelitian selanjutnya.