

Pengaruh emotional labor, dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap turnover intentions. studi kasus PT Bank Negara Indonesia Persero tbk = The effect of emotional labor organizational support and job satisfaction to turnover intentions case study on PT Bank Negara Indonesia Persero tbk Bekasi branch office

Naila Failasufa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20432367&lokasi=lokal>

Abstrak

Emotional labor merupakan strategi manajemen emosi yang dilakukan oleh karyawan yang berinteraksi tatap muka atau berkomunikasi langsung dengan konsumen. Topik ini menjadi penting ketika emotional labor banyak mempengaruhi hasil-hasil kerja baik individu itu sendiri maupun kinerja perusahaan. Turnover intentions dan kepuasan kerja merupakan salah satu hal penting yang dapat dipengaruhi oleh emotional labor. Namun, kedua jenis strategi emotional labor (surface acting dan deep acting) memberikan hasil yang berbeda baik terhadap kepuasan kerja maupun turnover intentions. Selain emotional labor, kepuasan kerja dan turnover intentions juga dapat dipengaruhi oleh persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi (Rhoades dan Eisenberger, 2002).

Penelitian ini dilakukan untuk menguji adanya pengaruh emotional labor terhadap turnover intentions serta pengaruh kepuasan kerja sebagai mediator. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap turnover intentions serta pengaruh kepuasan kerja sebagai mediator. Dengan melakukan penelitian data terhadap 152 karyawan frontline Bank Negara Indonesia (BNI) kantor cabang Bekasi, diketahui bahwa strategi surface acting tidak mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Sebaliknya, strategi deep acting dan persepsi dukungan organisasi menekan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Di sisi lain, kepuasan kerja memediasi total hubungan antara deep acting dengan turnover intentions, serta memediasi parsial hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan turnover intentions.

Melihat keterbatasan penelitian ini yang hanya dilakukan dalam lingkup BNI kantor cabang Bekasi, maka pengambilan sampel yang lebih luas dapat disarankan untuk penelitian selanjutnya agar hasil penelitian dapat digeneralisasi lebih luas.

Emotional labor is emotional management strategies performed by employees who interact face to face or communicate directly with costumers. This topic becomes important when emotional labor affects outcome of both the individual and company performance. Job satisfaction and turnover intentions is one of important thing that is affected by emotional labor (surface acting and deep acting). In addition, job satisfaction and turnover intentions can also be affected by perceived organizational support (Rhoades dan Eisenberger, 2002). This study was conducted to examine the influence of emotional labor on turnover intentions as well as the effect of job satisfaction as a mediator.

In addition, this study was also conducted to determine the effect of perceived organizational support to turnover intentions as well as the effect of job satisfaction as a mediator. By using samples of 152 frontline employees of Bank Negara Indonesia (BNI) Bekasi branch offices, it is known that the strategy of surface acting does not affect the desire of employees to leave the company. Conversely, deep acting strategies and perceived organizational support to suppress desire of employees to leave the company. On the other hand,

job satisfaction totally mediate the relationship between deep acting and turnover intentions, as well as partially mediate relationship between perceived organizational support and turnover intentions. The limitations of this study is the study only done within the scope of BNI branch office Bekasi, the wider sampling can be recommended for further research so that the results can be generalized more widely.