

Analisis emosi pekerja lini depan di PT Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Bekasi = The analysis of emotional labor of frontline employees in PT Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Bekasi

Annisa Anjani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20479172&lokasi=lokal>

Abstrak

Laporan Magang ini dimaksudkan untuk menganalisis emotional labor yang dihadapi karyawan lini depan dan dampaknya di PT Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Bekasi. Fokus Laporan Magang ini antara lain untuk memberikan laporan aktivitas magang selama tiga bulan, dan juga untuk mengeksplor pandangan pekerja lini depan terhadap emosi pekerja; untuk membahas pengaruh emosi pekerja terhadap kelelahan kerja, tingkat kepuasan kerja, dan niat untuk meninggalkan pekerjaan; untuk menjelaskan praktik organisasi dalam menunjang pekerja lini depan mereka dalam mengelola stres dan emosi pekerja. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara dengan beberapa asisten pelayanan uang tunai, asisten pelayanan nasabah dan penyelia Sumber Daya Cabang. Dan juga observasi langsung dari penulis selama magang di Unit Sumber Daya Manusia PT Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Bekasi. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa tingkat emosi pekerja lini depan cukup tinggi karena melakukan surface acting. Mereka juga mengalami kelelahan kerja, kurangnya kepuasan kerja, dan pernah berpikir untuk meninggalkan pekerjaan. Kurangnya praktik organisasi terutama dalam hal mengelola stres dan emosi bagi pekerja lini depan.

<hr>

This internship report is intended to explore the emotional labor of frontline employees and its consequences in PT Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Bekasi. The focus of this report is to report the internship activities during three months internship program, as well as to explore the perspective of frontline employees towards emotional labor; to examine the implication of emotional labor on job burnout, job satisfaction, and turnover intentions; to examine the organizational practices support their frontline employees. The author uses qualitative research method by conducting interviews with several tellers, customer service officers, and Human Capital Manager. In addition, direct observation was conducted during internship in PT Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Bekasi. This study found that there is high emotional labor of frontline employees due to perform surface acting. They also experience job burnout, job satisfaction, and they ever thought to leave their current job. However, there is lack of organizational support particularly in managing stress and emotional for frontline employees.