

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa untuk memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellence*) kepada nasabah dan calon nasabah. Pengertian bank menurut Undang–Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang–Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk–bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank mempunyai beberapa pembagian posisi untuk karyawan dan karyawatnya seperti *Officer Development Program* (ODP) adalah seorang pimpinan kepala unit, *back office* adalah seseorang yang bekerja mengontrol neraca keuangan bank serta menunjang kelancaran kinerja pada suatu bank, *marketing* adalah seseorang yang mencari debitur baru agar mau kredit di bank, dan *frontliner* adalah seseorang yang melayani nasabah saat bertransaksi di bank tersebut (Fachril, 2013).

Frontliner bank merupakan garda depan dari suatu perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah dan calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik dalam setiap waktu. *Frontliner* bank memiliki intensitas yang cukup tinggi untuk berinteraksi dengan nasabah dan memberikan pelayanan prima (*service excellence*), sehingga ada

beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang *frontliner* dalam memberikan pelayanan yaitu penampilan (*good looking*), kemampuan berkomunikasi efektif, sikap yang ramah dalam menghadapi nasabah, tindakan yang nyata dalam memberikan pelayanan, perhatian dengan keinginan dan keinginan nasabah, dan tanggung jawab dengan semua tugas yang diberikan (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Selama ini karyawan bank *frontliner* dituntut lebih menarik, dibanding dengan penampilan karyawan di lingkungan kerja lainnya. Untuk terlihat menarik (*good looking*) karyawan *frontliner* harus mengikuti aturan yang ditetapkan oleh perusahaan seperti menggunakan seragam sesuai ketentuan perusahaan, rambut disisir rapi digelung/ dicepol, dan berwarna hitam, rias wajah tidak mencolok, menggunakan sepatu formal berwarna hitam, tidak tercium bau mulut dan badan, kuku terpelihara, tidak boleh menggunakan asesoris berlebihan, dan menjaga postur tubuh yang ideal (Kamsir, 2011).

Pada karyawan *frontliner* yang bekerja di bank, bentuk tubuh ideal merupakan salah satu hal yang penting untuk menunjang penampilan dalam menjalani kegiatannya dalam melayani nasabah. Dari wawancara awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 20 September 2014 kepada salah satu nasabah bank X berinisial Y yang mengatakan bahwa :

“Saya lebih tertarik dan nyaman melakukan transaksi di bank yang memiliki karyawan yang sopan dan bisa menghargai nasabah ditambah lagi berpenampilan menarik sehingga terlihat cantik karena hal pertama yang saya lihat adalah penampilannya.”

Wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah lebih nyaman dilayani dengan seorang karyawan yang sopan, dapat menghargai nasabah, dan mempunyai

penampilan yang menarik.

Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Miranti (2010) berjudul “Persepsi Pegawai Bank Terhadap Promosi Jabatan Berkriteria Penampilan Modis” menunjukkan bahwa 80% responden setuju jika penampilan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam keseharian karyawan yang banyak berinteraksi dengan nasabah. Hal ini yang membuat karyawan *frontliner* cenderung memperhatikan penampilannya dan menjaga tubuh yang ideal dalam menjalani kegiatan saat bekerja.

Setiap budaya memiliki standar citra tubuh perempuan ideal yang bervariasi dan berbeda. Menurut Sukanto (2006) citra tubuh wanita yang bervariasi antar budaya dan antar waktu, bagi negara–negara non Barat seperti di Afrika, tubuh yang gemuk adalah simbol kematangan seksual dan kesuburan. Sebaliknya di negara–negara Barat justru mempromosikan kebencian dan ketakutan terhadap kegemukan, dan lebih menerima dengan bentuk ideal wanita yang kurus. Citra tubuh ideal di negara–negara Asia, termasuk Indonesia mengadopsi citra tubuh negara Barat.

Kesenjangan antara bentuk tubuh yang ideal yang didasarkan budaya atau bentuk tubuh yang aktual dengan bentuk tubuh yang mereka miliki (perempuan yang bertubuh gemuk atau lebih dari standar lebih banyak dibanding mereka yang bertubuh kurus), menyebabkan pada saat ini banyak wanita yang mengalami ketidakpuasan bentuk tubuh (Asri dan Setiasih, 2004). Menurut Roisen dan Reiter (dalam Kartikasari, 2013) *body dissatisfaction* adalah keterpakuan pikiran akan penilaian negatif terhadap tampilan fisik dan adanya

perasaan malu dengan keadaan fisik ketika berada di lingkungan sosial. Hal ini berhubungan dengan citra tubuh seseorang, yaitu gambaran mental seseorang terhadap bentuk tubuh dan ukuran tubuhnya.

Ketidakpuasan terhadap bentuk tubuh dapat menyebabkan seseorang merasa tidak percaya diri, memiliki konsep diri yang kurang baik, dan harga diri yang rendah. Selain itu dampak citra tubuh negatif antara lain mengalami gangguan makan seperti *anorexia nervosa* dan *bulimia nervosa* (Sejcová, 2008). *Body dissatisfaction* merupakan prediktor utama terhadap munculnya gangguan makan dan termasuk pada perilaku diet yang tidak sehat (Troisi dkk, 2006).

Ketidakpuasan terhadap bentuk tubuh ini dapat memunculkan perilaku diet. Menurut Hawks (2008) diet didefinisikan sebagai kegiatan membatasi dan mengontrol makanan yang akan dimakan dengan tujuan untuk mengurangi dan mempertahankan berat badan. Kim dan Lemon (2006) mengatakan bahwa diet mencakup pola-pola perilaku yang bervariasi, dan pemilihan makan yang baik untuk kesehatan sampai pembatasan yang sangat ketat akan konsumsi kalori.

Saat ini diet merupakan salah satu cara yang paling populer untuk menurunkan berat badan karena diet dapat dilakukan oleh hampir semua orang, tidak mahal, diterima secara sosial, dan tidak menimbulkan efek samping yang langsung terasa.

Wawancara awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 19 September 2014 dengan salah satu karyawan bank X berinisial L menyatakan bahwa :

“Saya melakukan diet disebabkan saya ingin memiliki tubuh ideal, karena tuntutan dari pekerjaan saya, dimana saya harus bertubuh ideal. Teman – teman di kantor pun memiliki tubuh langsing dan enak dipandang. Diet yang saya lakukan adalah meningkatkan olahraga, mengkonsumsi buah dan sayur, mengurangi jenis makanan yang berlemak, snack, gula, cola, dan fastfood,

mengonsumsi obat diet, tidak makan malam, menggunakan obat pencuci perut, tapi salah satu teman di kantor saya melakukan diet yang ekstrim dengan mengonsumsi obat diet tanpa pengawasan dokter, dan sering melewatkan waktu makan hingga membuat teman saya meninggal dunia karena terjadi pelengketan usus yang menyebabkan pendarahan hebat.”

Wawancara di atas menunjukkan bahwa ada beberapa karyawan yang melakukan diet yang bersifat coba-coba atau tanpa pengawasan ahli hingga membahayakan dirinya.

Perilaku diet tanpa pengawasan para ahli akan memiliki risiko besar bagi kesehatan. Sanoma (Permata, 2008) menjelaskan bahwa diet tidak hanya mempengaruhi fungsi fisik tetapi juga mempengaruhi fungsi intelektual, diet juga menyebabkan individu kekurangan yodium, zat besi, magnesium dan seng, yang menyebabkan hubungan dengan masalah pekerjaan. Kemudian tingkat vitamin A, B kompleks, C, dan E penting dalam perkembangan kemampuan non verbal. Kekurangan vitamin B khususnya B12 akan membuat individu kebingungan, halusinasi, depresi, dan kesulitan belajar (Syah, 2014).

Menurut Ilyas (Andea, 2010) diet yang sebenarnya adalah cara mengkombinasikan makanan dan minuman yang kita konsumsi setiap hari, yaitu kombinasi antara 60 – 70% karbohidrat, 10 – 15% protein, dan 20 – 25% lemak. Jadi diet itu bukan berarti harus menahan lapar sepanjang hari. Menurut French, Perr, Leon & Fulkerson (Andea, 2010) perilaku diet yang tidak sehat dapat diasosiasikan misalnya puasa makan nasi, tidak makan dengan disengaja, penggunaan pil diet, pil penahan nafsu makan atau *laxative*, muntah dengan disengaja, dan *binge eating*.

Perilaku diet dan *body dissatisfaction* ini juga dapat mengganggu pekerjaan karyawan *frontliner*. Hal ini terlihat dari wawancara awal yang

dilakukan peneliti pada tanggal 19 September 2014 dengan karyawati bank X inisial L menyatakan bahwa :

“Saya merasa berat badan saya kurang ideal, hal ini membuat saya terganggu dalam menjalankan pekerjaan, kadang saat melayani nasabah saya merasa kurang percaya diri. Saya pernah tidak sarapan pagi agar berat badan saya turun tetapi hal itu membuat saya semakin tidak fokus saat bekerja, karena hal tersebut saya kurang teliti dan selisih pada saat penghitungan terakhir. Saya mendapatkan teguran dari atasan.”

Wawancara di atas menunjukkan bahwa perilaku diet dan *body dissatisfaction* dapat menggagu pekerjaan seperti kepercayaan diri saat melayani nasabah dan ketelitian saat bekerja. Menurut Kamsir (2011) *frontliner* dalam menjalani pekerjaan harus memiliki penampilan menarik, percayaan diri, tanggung jawab, dan teliti.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini sangat penting dilakukan karena semakin banyaknya masalah *body dissatisfaction* sehingga seorang karyawati bank merubah bentuk tubuhnya menjadi ideal. Hal ini menyebabkan peneliti ingin melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh *Body Dissatisfaction* terhadap Perilaku Diet pada Karyawati *Frontliner* Bank.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah ada pengaruh *body dissatisfaction* terhadap perilaku diet pada karyawati *frontliner* bank ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh *body dissatisfaction* terhadap perilaku diet pada karyawati *frontliner* bank.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat manfaat baik secara teoritis maupun manfaat secara praktis :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan dan ilmu baru tentang pengaruh *body dissatisfaction* terhadap perilaku diet pada karyawan *frontliner* bank sehingga teori psikologi kesehatan dan psikologi sosial semakin berkembang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi para karyawan *frontliner* bank

Dapat menghargai tubuh yang dimiliki dengan segala kelebihan dan kekurangannya.

b. Bagi perusahaan khususnya bergerak dibidang perbankan

Dapat mempertimbangkan peraturan mengenai penampilan *frontliner*, dan tidak menjadikan penampilan sebagai tolak ukur utama untuk menjadi *frontliner* terbaik.

c. Bagi praktisi gizi/kesehatan

Dapat membuat atau mengadakan sosialisasi tentang bahaya *body dissatisfaction* yang dapat mempengaruhi perilaku diet yang dilakukan jika tidak dalam pengawasan para ahli.

d. Bagi masyarakat

Dapat lebih menghargai penampilan dan bentuk tubuh yang dimiliki dengan segala kekurangan dan kelebihan.

e. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharap dapat menjadi referensi khususnya penelitian yang berhubungan dengan *body dissatisfaction* dan perilaku diet.