

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank adalah lembaga yang menerima simpanan dari penabung, memberikan pinjaman kepada peminjam, dan menyediakan berbagai layanan keuangan lainnya kepada pelanggannya. Bank mempunyai peran kunci dalam mengatur aliran dana antara penabung dan peminjam, termasuk rumah tangga, perusahaan, dan pemerintah. (Goddard dan Wilson, 2016). Serangkaian aktivitas tersebut membutuhkan karyawan atau pekerja yang memiliki tingkat produktivitas yang baik bagi sebuah organisasi. (Suryanto et al., 2019).

Tingkatan kualitas yang diberikan oleh karyawan akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tersebut. (Maswani, Syah, & Anindita, 2019; Nurung et al., 2019). Karyawan atau staf yang berada di bagian depan berurusan dengan orang-orang, baik melalui telepon atau secara tatap muka. Karyawan yang berada di bagian depan (Frontliner) akan secara langsung berinteraksi secara konstan. Oleh karena itu sikap sopan, sabar dan beretika harus ditunjukkan, lebih lagi jika menghadapi sikap yang tidak mengesankan dari konsumen seperti kasar dan tidak sopan. (Ben-Zur & Yagil, 2005).

Kemampuan mereka sangat penting untuk kinerja dan untuk mencapai tujuan publik. Sistem yang dijalankan oleh karyawan garda depan juga penting untuk pencapaian perusahaan (Berman et al., 2016). Oleh karena itu sikap para pekerja bagian pelayanan publik harus memiliki tingkat kepuasan yang tinggi agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan senang hati. (Nurung et al., 2019).

Dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada konsumen maupun masyarakat, Sering kali terjadi Ketidaksopanan Pelanggan, hal tersebut memberikan dampak terhadap Kepuasan Kerja karyawan yang bekerja di pelayanan publik. Andersson dan Pearson (1999); Porath (2019) mencirikan perilaku tidak beradab sebagai kekasaran dan kurangnya rasa hormat terhadap orang lain. Paparan ketidaksopanan di tempat kerja dapat mengakibatkan dampak negatif pada

karyawan dalam hal suasana hati, gangguan kognitif, ketakutan, ketidakadilan yang dirasakan, identitas sosial yang rusak dan kemarahan. Sikap ketidaksopanan dalam organisasi terjadi di seluruh dunia di mana jenis perilaku ini dapat mengambil berbagai bentuk.

Alola et al. (2019) menyebutkan bahwa sikap Ketidaksopanan Pelanggan dapat memberikan pengaruh yang tidak signifikan dan negatif terhadap karyawan. Dalam latarbelakang pelayanan yang terdepan, Karyawan cenderung menghadapi perlakuan tidak sopan dari pelanggan (Sliter, Sliter, & Jex, 2012), tetapi sikap tidak sopan dari pelanggan dapat memberikan efek Kelelahan fisik dan mental bagi para karyawan (Walker, van Jaarsveld, & Skarlicki, 2014).

Menurut Buss (1961) Ketidaksopanan dapat di katagorikan sebagai agresi di tempat kerja yang dipandang sebagai segala bentuk perilaku negatif yang diarahkan oleh individu atau individu dengan tujuan merugikan satu atau lebih orang di tempat kerja atau seluruh organisasi. Buss (1961); Paetzold et al., (2007); Porath(2019) Merumuskan dan mengkatagorikan jenis agresi agresi tersebut menjadi:

<i>Type of aggression</i>	<i>Examples</i>
Physical-active-direct	Punching, kicking, stabbing, shooting another person
Physical-active-indirect	Sabotaging a piece of equipment so that another person will be hurt when using it; hiring a paid assassin to kill another person
Physical-passive-direct	Physically preventing another person from obtaining a desired goal or performing a desired act (i.e. failing to move out of a person's way when asked to do so)
Physical-passive-indirect	Refusing to perform necessary tasks (i.e. refusing to provide information or help needed to another co-worker)
Verbal-active-direct	Insulting or using derogatory terms about another person
Verbal-active-indirect	Spreading malicious rumors or gossip about another person
Verbal-passive-direct	Refusing to speak to another person or refusing to answer questions posed to another person
Verbal-passive-indirect	Failing to speak up in defense of another when he or she is unfairly criticized

Gambar 1. 1 Tabel Agresi Tempat Kerja Buss

(Sumber: Buss (1961); Paetzold et al., (2007); Rotter, 2019)

Han, Bonn, & Cho (2016) dalam studinya membuktikan bahwa Ketidaksopanan Pelanggan memberikan hubungan positif dengan *Burnout* karyawan restoran di front-line services. Masihabadi et Al. (2015) dan Chung, Jung, & Sohn, (2017) menemukan bahwa Stres Kerja memiliki efek negatif pada kepuasan karyawan. Lebih jauh lagi, para karyawan ini ketika tidak puas akan memiliki produktivitas serta kinerja yang lebih buruk (Khuong & Yen, 2016).

Bedasarkan dari uji pendahuluan yang dilakukan peneliti. Hasil dari pretest yang di dapatkan dari para karyawan frontliner Bank XYZ yang berada di Tangerang, sebanyak 30 karyawan yang telah bekerja lebih dari 1 tahun.

Kemudian peneliti melakukan uji variabel ketidaksopanan pelanggan yang didasari oleh penelitian oleh Zhu et al., (2019). Dimana penelitian sebelumnya menemukan ketidaksopanan pelanggan mempengaruhi retensi kerja dan kepuasan kerja dari karyawan di china. Studi pendahuluan ini menemukan 19 dari 30 karyawan bank XYZ merasakan konsumen memberikan permintaan yang tidak masuk akal.



Gambar 1. 2 Hasil Studi Pendahuluan

17 karyawan merasa konsumen tidak percaya dengan informasi yang telah diberikan,



Gambar 1. 3 Hasil Studi Pendahuluan

13 karyawan merasa pelanggan selalu marah.



Gambar 1. 4 Hasil Studi Pendahuluan

Dalam penelitian-penelitian sebelumnya ditemukan adanya hubungan dengan variabel ketidaksopanan pelanggan dan Kepuasan Kerja. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Lu & Gursoy (2016) pada karyawan perhotelan di Amerika Utara menunjukkan bahwa kelelahan yang disebabkan oleh ketidaksopanan pelanggan dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa sikap Ketidaksopanan Pelanggan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan (Wilson & Holmvall, 2013; Cho & Lee, 2016).

Pada survei berikutnya berisikan tentang Stres Kerja yang didasari oleh penelitian Tongchaiprasit dan Ariyabuddhiphongs (2016). Pada survei ini menunjukkan 18 dari 30 karyawan Bank XYZ merasa bekerja melebihi dari yang seharusnya dikerjakan,



Gambar 1. 5 Hasil Studi Pendahuluan

18 dari 30 karyawan merasa menghabiskan banyak waktu di tempat kerja,



Gambar 1. 6 Hasil Studi Pendahuluan

20 karyawan merasa memikirkan beban kerja, membuat tidak rela,



Gambar 1. 7 Hasil Studi Pendahuluan

14 karyawan mengatakan banyak rekan kerja yang mengalami kelelahan karena tuntutan pekerjaan (Variable WS10).

Pada studi sebelumnya yang dilakukan oleh Tongchaiprasit dan Ariyabuddhiphongs (2016) menunjukkan bahwa dari 145 responden yang merupakan chef karyawan perhotelan dalam temuannya terdapat 27.4% angka turnover kepada karyawan perhotelan. Dari hasil penelitian Tongchaiprasit dan Ariyabuddhiphongs (2016) menunjukkan bahwa stress kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan juga turnover karyawan.

Berikutnya, karyawan ditanyakan seputar kelelahan ditempat kerja yang berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Canadas-De la Fuente et al (2016) melakukan survey sebanyak 646 responden kepada petugas kesehatan di Spanyol menunjukkan bahwa tingginya tingkat kelelahan karyawan dapat membuat rendahnya angka kepuasan kerja pada karyawan.

Hasil penelitian pendahuluan ini menunjukkan dari 30 karyawan bank XYZ. 18 karyawan merasakan lelah secara emosional dari pekerjaan.



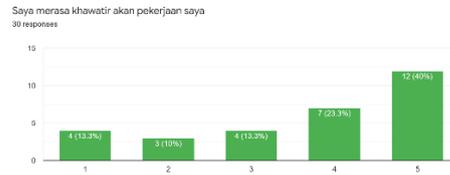
Gambar 1. 8 Hasil Studi Pendahuluan

15 dari 30 karyawan merasa banyak rekan yang merasa kelelahan karena tuntutan pekerjaan.



Gambar 1.9 Hasil Studi pendahuluan.

19 dari 30 karyawan merasa khawatir akan pekerjaannya.



Gambar 1.10 Hasil Studi Pendahuluan.

Dalam survei terakhir berisikan tentang kepuasan kerja dimana 20 dari 30 karyawan tidak setuju dalam pernyataan Rasa cinta saya atas pekerjaan melebihi dari karyawan lain.



Gambar 1. 11 Hasil Studi Pendahuluan

17 dari 30 karyawan merasa ingin meninggalkan pekerjaan ini untuk selamanya.



Gambar 1. 12 Hasil Studi Pendahuluan

22 dari 30 karyawan tidak akan merekomendasikan teman dekat untuk bergabung dengan staf kami.



Gambar 1. 9 Hasil Studi Pendahuluan

Dari penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Stride et al., (2008). Menunjukkan bahwa dari indikator benchmark kepuasan kerja dalam komitmen organisasi dan kesehatan mental karyawan. Salah satunya adalah tingginya angka ingin meninggalkan pekerjaan merupakan indikasi dari rendahnya kepuasan kerja dalam sebuah perusahaan.

Bedasarkan dari *survey* kecil yang dilakukan, Penelitian ini memiliki signifikansi dan kebaruan. Pertama, penelitian ini dilakukan dalam konteks pekerja *frontliner* Bank XYZ di kota Tangerang. Aktivitas ini dilakukan dalam survei pendahuluan, dan dari studi pendahuluan yang dilakukan ditemukan beberapa pelanggaran yang umum dilakukan oleh pelanggan dan juga terdapat adanya kesenjangan dari kondisi ideal. Kebanyakan penelitian yang dilakukan sebelumnya terdapat hanya pada sektor layanan kesehatan dan perhotelan. Masih sedikit literatur yang membahas variabel ketidaksopanan pelanggan yang memberikan efek kepuasan kerja terhadap karyawan perbankan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan studi yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas dan kinerja karyawan menurun. Turunnya produktivitas dan kinerja karyawan akan berpengaruh kepada kinerja perusahaan. Pada

penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas serta kinerja karyawan menurun adalah Ketidaksopanan Pelanggan.

Ketidaksopanan Pelanggan dapat memberikan efek Kelelahan fisik dan mental bagi para karyawan. Selain itu, beban kerja yang berlebihan, tugas dan tanggung jawab yang tidak jelas, hubungan kerja, pengembangan karir, dan lingkungan kerja juga menimbulkan masalah lain yang disebut Stres Kerja. Kelelahan fisik dan mental yang disebabkan oleh Ketidaksopanan Pelanggan serta faktor Stres Kerja lainnya akan menjadi faktor *Burnout* pada karyawan. Ketiga faktor tersebut lah yang dapat menjadi pengukuran pada Kepuasan Kerja karyawan perbankan khususnya *Front Liner*.

Berkaitan dengan signifikansi dan kebaruan di atas, peneliti memandang perlu melakukan penelitian untuk mengkajinya secara mendalam. Pertama, peneliti ingin mengetahui tentang hubungan antara Ketidaksopanan Pelanggan, Kelelahan kerja, dan Kepuasan Kerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait. Kedua, penelitian ini mengkaji peran *Burnout* dalam hubungan antara Ketidaksopanan Pelanggan dan Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja karyawan. Penelitian sebelumnya lebih menekankan pada hubungan antara Ketidaksopanan Pelanggan dan Kelelahan (Yang & Lau, 2019; Han et al., 2016), hubungan antara Stres Kerja dan Kelelahan (Khamisa et al., 2015; dan Choi, Mohammad, & Kim, 2019), serta hubungan antara Kelelahan dan Kepuasan Kerja (Cheng & O-Yang, 2018; Appelbaum et al., 2019; Tarcan et al., 2017).

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Dari pernyataan yang terdapat di latar belakang pembahasan, maka dengan ini peneliti merumuskan masalah untuk dikaji di dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh positif antara hubungan Ketidaksopanan Pelanggan terhadap Kelelahan Karyawan XYZ?
2. Apakah ada pengaruh positif antara hubungan Stres Kerja terhadap Kelelahan Karyawan XYZ?
3. Apakah ada pengaruh positif antara hubungan Ketidaksopanan Pelanggan terhadap Kepuasan Kerja karyawan XYZ?
4. Apakah ada pengaruh positif antara hubungan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan XYZ?
5. Apakah ada pengaruh positif antara hubungan Kelelahan terhadap Kepuasan Kerja karyawan XYZ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh positif antara hubungan Ketidaksopanan Pelanggan terhadap Kelelahan Karyawan XYZ.
2. Untuk menguji pengaruh positif antara hubungan Stres Kerja terhadap Kelelahan Karyawan XYZ.
3. Untuk menguji pengaruh positif antara hubungan Ketidaksopanan Pelanggan terhadap Kepuasan Kerja karyawan XYZ.
4. Untuk menguji pengaruh positif antara hubungan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan XYZ.
5. Untuk menguji pengaruh positif antara hubungan Kelelahan terhadap Kepuasan Kerja karyawan XYZ.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat di dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk Peneliti

Peneliti ingin mengetahui tentang hubungan antara Ketidaksopanan Pelanggan dan Kelelahan kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap karyawan bank XYZ di Tangerang.

2. Universitas Pelita Harapan dan Business School Penelitian ini diharapkan dapat membantu organisasi sebagai referensi untuk kegiatan akademik, semoga dapat menjadi wawasan baru bagi universitas, khususnya Fakultas Bisnis dalam hal topik Kepuasan Kerja secara umum.

3. Sektor Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Bank XYZ dan karyawan perbankan front liner atau perbankan secara umum dan juga sebagai masukan terhadap perusahaan akan kesadaran tentang Kepuasan Kerja dari karyawannya.

4. Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat membantu dan menjadi salah satu referensi bagi topik “Ketidakpuasan Pelanggan”, “Kelelahan”, “Stres Kerja”, terhadap “Kepuasan Kerja” dari Karyawan perbankan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I: LATAR BELAKANG**

Bab ini akan berisi tentang latar belakang penelitian, masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini, baik variabel dependen maupun independen, keterkaitannya, proposisi, model, dan hipotesis akan disebutkan dan dijelaskan beserta teori-teori yang mendukung variabel tersebut.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode apa yang akan digunakan untuk menguji dan mengukur hubungan antar variabel termasuk desain penelitian dan cara pengumpulan data dalam pendekatan yang dipakai. Selain itu juga terdapat kriteria dari populasi dan sampel yang diuji, dan hasil pre-test penelitian.

### **BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil analisis data yang telah diperoleh serta menjelaskan hasil perhitungan statistik hubungan dari masing-masing variabel termasuk pengujian hipotesis. Dalam bab ini, Validitas dan Reliabilitas penelitian akan diuji.

### **BAB V: KESEIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis data serta implikasi yang sesuai dengan masalah yang ada. Bab ini juga akan memberikan rekomendasi yang berguna bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya.