

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan termasuk dalam industri *hospitality* yang diartikan sebagai keramah tamahan meliputi *food & beverages, travel & tourism*, penginapan, rekreasi. Menurut buku “Pengantar Manajemen *Hospitality*” industri *hospitality* didefinisikan sebagai industri yang menjual jasa dengan memberikan pengetahuan dan seni yang lengkap, disertai pelayanan yang penuh rasa hormat dan kemanusiaan sesuai kebutuhan jiwa manusia yang seutuhnya (Hermawan, dkk., 2018). Karyawan tidak hanya memasarkan kamar hotel dan makanan untuk memenuhi target perusahaan, melainkan juga memberikan pelayanan terbaik yang mengutamakan interaksi antar manusia. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Lee dan Ok (2014) yang mengungkapkan bahwa, hotel termasuk salah satu bidang industri *hospitality* yang menawarkan jasa dengan mengutamakan karyawan yang bersikap ramah.

Industri perhotelan termasuk industri jasa yang berorientasi pada pelayanan dengan melibatkan interaksi antara pelanggan dan karyawan. Hal ini membuat organisasi di bidang perhotelan mengutamakan pelayanan yang terbaik. Industri pariwisata dan perhotelan sangat bergantung pada sumber daya manusia, dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk menjamin keberhasilan organisasi dalam menyikapi lingkungan pasar yang semakin berkompetisi dan berubah dengan cepat (Zopiatis, dkk., 2014 dalam Alola, dkk., 2019). Selain itu, organisasi di bidang perhotelan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik

demikian menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan yang setia (Kasiri, dkk., 2017 dalam Al-Hawari, dkk., 2020).

Dengan ciri khas yang mengutamakan pada pelayanan, karyawan hotel mempunyai karakteristik dalam menjalankan tugas. Berdasarkan *International Labour Organization* (ILO), karyawan yang bekerja pada sektor perhotelan dituntut secara fisik dan psikologis serta diberi tugas yang monoton dan berulang yang mana tidak membutuhkan suatu kompetensi yang kreatif maupun inisiatif (ILO, 2018). Selain itu, moto yang sudah dikenal oleh umum seperti “*The customer is king*” dan “*Service with a smile*” merupakan moto yang wajib diterapkan oleh karyawan dalam melayani pengunjung, terutama pada karyawan yang bekerja di industri yang berorientasi pelayanan (Hur, dkk., 2015). Disisi lain, pengunjung tidak memiliki kewajiban untuk berperilaku yang sopan dan menyenangkan pada karyawan yang berhubungan dengan pelanggan (Ben-Zur & Yagil, 2005 dalam Al-Hawari, dkk., 2020). Dalam melayani pengunjung, karyawan hotel wajib untuk menghargai dan menghormati apapun kondisi pengunjung dengan menganggap pengunjung layaknya seorang raja, serta memberikan pelayanan dengan senyuman.

Dalam menjalankan tugasnya, performa utama karyawan hotel dilihat dari bagaimana cara mereka mengelola emosi dalam melakukan interaksi. Karyawan hotel melakukan *emotional labor* (pekerjaan emosi) saat berhubungan langsung dengan pengunjung, kemudian berkoordinasi dengan atasan langsung dan rekan kerja untuk memastikan bahwa permintaan dan permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan (Cai & Qu, 2018 dalam Karatepe, dkk., 2019). Beriringan dengan kinerja yang dilakukan secara fisik, karyawan yang melayani pengunjung

melakukan pengelolaan emosi sehingga membuat mereka mengatur tampilan emosi seperti, memberikan pelayanan dengan senyuman (Grandey, 2003 dalam Hur, dkk., 2015). Karyawan hotel mengelola emosi karena adanya peraturan yang harus dipatuhi guna memberikan pelayanan yang berkualitas terbaik dan mempertahankan interaksi yang positif kepada pengunjung (Hur, dkk., 2015).

Bagi karyawan hotel yang dijuluki sebagai *customer contact employee* atau karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, mereka memiliki interaksi yang lebih banyak dengan pengunjung dibandingkan dengan rekan kerja dan atasan. Menurut Hartline & Ferrell (1996) karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan berada pada divisi *housekeeping* (tata graha), *food & beverage* (makanan dan minuman) dan *front office* (area depan). Karyawan hotel yang berhubungan langsung dengan pelanggan menghabiskan lebih banyak waktu dengan cara melakukan interaksi secara tatap muka atau suara, memberikan pelayanan terbaik dan memastikan kepuasan pada pelanggan (Karatepe, dkk., 2009 dalam Alola, dkk., 2019). Karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan lebih banyak menerapkan aturan-aturan ketika melayani pengunjung yang datang. Aturan-aturan yang dijalankan dalam melayani pengunjung dapat membuat karyawan merasakan kelelahan secara emosi karena memastikan bahwa pengunjung puas akan pelayanan, menciptakan lingkungan yang ramah dan menyembunyikan emosi pribadi (Chu, dkk., 2012 dalam Alola, dkk., 2019). Karyawan yang berhubungan dengan pelanggan akan mengalami kelelahan emosi lebih kuat ketika tidak dapat memenuhi permintaan pelanggan maupun memberikan kepuasan dalam melayani pelanggan (Cordes & Dougherty, 1993 dalam Al-Hawari,

dkk., 2020). Kondisi tersebut dapat meningkatkan tekanan yang memberikan efek negatif pada kesejahteraan dan hasil kerja karyawan hotel.

Karyawan yang bekerja di industri perhotelan berupaya memberikan *performance* (penampilan) yang terbaik kepada para pengunjung. Namun, industri perhotelan seperti ini juga perlu memperhatikan kesehatan mental individu di tempat kerja agar nantinya tidak berdampak pada kesejahteraan dan hasil kerja karyawan. Salah satu dampak yang perlu diperhatikan adalah karyawan hotel mengalami *emotional exhaustion* atau yang biasa disebut kelelahan emosi akibat dari pekerjaan yang dijalankan. Hal tersebut dapat ditemui di beberapa hotel berbintang di Indonesia. Terdapat penelitian oleh Yosanti & Kasmita (2020) yang dilakukan pada 112 karyawan hotel di Hotel Crowne Plaza Bandung yang merupakan hotel bintang lima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan mengalami kelelahan emosi dengan presentase cukup sebesar 41,07%, hal tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga karyawan dengan kelelahan emosi yang tinggi berdampak pada penurunan kinerja yang dilakukan (Yosanti & Kasmita, 2020). Kemudian penelitian mengenai gambaran psikososial pada karyawan Hotel Aston Makassar yang merupakan hotel bintang lima menunjukkan hasil bahwa, dilaporkan sebanyak 41 karyawan dari total 56 karyawan yang bekerja telah mengalami *burnout* (Putri, 2019).

Beban kerja diketahui juga menjadi salah satu faktor penyebab kelelahan emosi yang dialami oleh karyawan hotel. Penelitian berupa studi kasus oleh Widyasari (2021) pada 33 karyawan di Hotel Aria Gajayana Malang yang merupakan hotel bintang empat di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

work overload (beban kerja) berpengaruh positif terhadap *job embeddedness* (keterikatan kerja) apabila dimediasi oleh *emotional exhaustion* (kelelahan emosi), sehingga karyawan yang mengalami beban kerja yang tinggi berpengaruh terhadap kelelahan emosi yang pada gilirannya berdampak pada (keterikatan kerja) *job embeddedness* (Widyasari, 2021).

Selain karyawan hotel bintang empat dan lima, karyawan hotel bintang satu dan tiga di Indonesia juga mengalami kelelahan emosi. Perilaku menyimpang diketahui menjadi dampak dari kelelahan emosi pada karyawan hotel. Penelitian studi kasus yang dilakukan di hotel bintang tiga oleh Sitawati & Putra (2016) terutama pada karyawan Hotel Bumi Ayu Sanur menunjukkan bahwa, kelelahan emosi memiliki pengaruh positif terhadap perilaku menyimpang karyawan. Sehingga tingginya kelelahan emosi yang dialami oleh karyawan berpengaruh pada tingginya angka penyimpangan perilaku oleh karyawan (Sitawati & Putra, 2016).

Selain perilaku menyimpang, stres kerja juga menjadi dampak dari kelelahan emosi yang dialami oleh karyawan hotel. Penelitian berupa studi kasus di PT. Hotel Candi Baru Semarang yangmana merupakan hotel bintang satu di Indonesia menunjukkan hasil bahwa, berdasarkan observasi awal karyawan mengalami kelelahan emosi berupa tidak memiliki gairah dalam menjalankan pekerjaan serta rutinitas kerja yang membosankan, sehingga hal tersebut berdampak pada stres kerja (Paramita & Minarsih, 2012).

Emotional exhaustion atau kelelahan emosi merupakan salah satu bagian dari dimensi *burnout*. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang terdiri dari kelelahan emosi, depersonalisasi dan rendahnya rasa pencapaian pribadi yang

dialami oleh individu ketika bekerja (Maslach & Jackson, 1981). Sementara *emotional exhaustion* (kelelahan emosi) merupakan kelelahan yang berlebihan pada suatu pekerjaan dengan ditandai hilangnya perasaan serta perhatian pada diri sendiri (Maslach & Jackson, 1981).

Menurut Halbesleben & Buckley (2004 dalam Babakus, dkk., 2008) karyawan yang mengalami kelelahan emosi akan merasa kekurangan sumber daya adaptif saat melakukan pekerjaan. Kelelahan emosi dialami ketika karyawan tidak mampu mengatasi tuntutan emosi yang berlebihan karena sumber daya emosi yang terbatas (Wright & Cropanzano, 1998 dalam Tong, dkk., 2019). Kemudian kelelahan emosi dapat ditandai dengan adanya ketegangan yang dirasakan oleh individu saat bekerja yang mengacu pada perasaan berlebihan secara emosi dan menipisnya sumber daya emosi (Maslach & Jackson, 1986 dalam Sliter, dkk., 2012).

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi terjadinya kelelahan emosi pada karyawan hotel. Penelitian pada *frontline hotel employees* (karyawan hotel pada garis depan) di hotel bintang tiga, empat, dan lima di Turki menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan positif antara *job demand* (tuntutan kerja) dengan kelelahan emosi. Sehingga karyawan yang memiliki tuntutan kerja tinggi dapat berdampak pada tingginya kelelahan emosi (Babakus, dkk., 2008).

Karyawan operasional di industri perhotelan di Indonesia memiliki *shift* kerja yang terbagi menjadi tiga waktu yaitu, *shift* pagi, *shift* siang dan *shift* malam. Perbedaan atas pembagian waktu tersebut dapat memberikan dampak kelelahan emosi secara signifikan pada karyawan, terutama pada salah satu waktu *shift* kerja

yang dijalankan. Penelitian mengenai perbedaan *shift* kerja terhadap tingkat kelelahan pada karyawan operasional pada beberapa hotel yang ada di Surabaya menunjukkan hasil bahwa, karyawan yang bekerja pada *shift* malam dilaporkan mengalami tingkat kelelahan emosi yang tinggi dibandingkan karyawan yang bekerja di *shift* pagi dan siang (Alvionita, dkk., 2015).

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Alola, dkk., (2020) dalam *Journal of Public Affairs*, pada tahun 2020 telah dilakukan penelitian pada 328 karyawan hotel bintang empat dan lima di Nigeria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan hotel yang berhubungan langsung dengan pelanggan mengalami kelelahan emosi akibat ketidaksopanan dari pelanggan, pada gilirannya kelelahan emosi yang dialami mempengaruhi *turnover intention* (niat berpindah) pada karyawan (Alola, dkk., 2020).

Literatur terdahulu terkait karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan pada karyawan hotel di Korea Selatan juga menunjukkan bahwa, karyawan hotel mengalami kelelahan emosi akibat ketidaksopanan oleh pelanggan. Menurut penelitian oleh Hur, dkk., (2016) menunjukkan hasil bahwa, *frontline hotel employees* (karyawan hotel garis depan) dari tiga hotel mewah kelas atas di Korea Selatan mengalami ketidaksopanan dari pelanggan, sehingga karyawan mengalami kelelahan emosi yang berdampak pada penurunan motivasi intrinsik.

Salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya kelelahan emosi pada karyawan hotel yaitu *customer incivility*, atau ketidaksopanan oleh pelanggan. *Workplace incivility* atau ketidaksopanan di tempat kerja, merupakan perilaku menyimpang dengan intensitas rendah yang bersifat ambigu dengan maksud untuk

merugikan target serta tidak mematuhi norma untuk saling menghormati di tempat kerja (Andersson & Pearson, 1999). Menurut Sliter, dkk., (2012) bentuk ketidaksopanan di tempat kerja relatif tidak terjadi secara langsung dan tidak terlalu parah seperti bentuk *mistreatment* (penganiayaan) lainnya, tetapi lebih berpengaruh dibandingkan dengan perilaku intimidasi yang mengarah pada perusakan sosial. Sifat perilaku ketidaksopanan yang berintensitas rendah terkadang membuat para pelaku tidak menyadari bahwa mereka telah melakukan perilaku tersebut. Ketidaksopanan di tempat kerja yang dilakukan oleh pelanggan termasuk dalam sumber *stress* dari lingkungan. Apabila hal tersebut terjadi secara berkepanjangan maka dapat mengurangi kinerja karyawan melalui peningkatan tekanan dan ketegangan emosi (Rhee, dkk., 2017). Hal inilah yang menjadi dasar mekanisme psikologis dari kelelahan emosi pada hubungannya dengan ketidaksopanan di tempat kerja yang dilakukan oleh pelanggan.

Karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan di organisasi yang berorientasi pelayanan dihadapkan pada lingkungan kerja yang penuh dengan tekanan seperti, keluhan dari pelanggan, perilaku rekan kerja dan pelanggan yang tidak menyenangkan, sikap kasar dari atasan (Sakurai & Jex, 2012 dalam Alola, dkk., 2019). Salah satu tekanan yang terjadi adalah ketidaksopanan di tempat kerja yang dapat dilakukan oleh atasan, rekan kerja maupun pelanggan atau yang biasa disebut dengan *customer incivility*. Sebagian besar karyawan yang bekerja di bidang pelayanan mengalami ketidaksopanan oleh pelanggan. Ketidaksopanan yang dilakukan oleh pelanggan dapat terjadi karena karyawan di bidang pelayanan lebih banyak berkomunikasi dengan pelanggan dibandingkan dengan rekan kerja,

karyawan memiliki kekuatan yang kecil dalam hubungan antara karyawan dan pelanggan, serta pelanggan cenderung menjadi orang asing (Cheng, dkk., 2020).

Customer incivility atau ketidaksopanan oleh pelanggan, merupakan perilaku menyimpang yang dilakukan oleh pelanggan dengan intensitas rendah, yang bermaksud ambigu untuk menyakiti karyawan serta tidak mematuhi norma untuk saling menghormati di tempat kerja (Sliter, dkk., 2010 dalam Cheng, dkk., 2020). Ketidaksopanan oleh pelanggan dapat berupa karyawan yang diabaikan oleh pelanggan, kemudian pelanggan berkomunikasi dengan karyawan dengan cara yang tidak sopan atau menghina (Sliter, dkk., 2010 dalam Hur, dkk., 2015). Kemudian menurut Sliter, dkk., (2011 dalam Parvez, 2017) karyawan yang berhubungan dengan pelanggan harus menghadapi keluhan dan sikap kasar meskipun karyawan tidak melakukan suatu kesalahan.

Terdapat beberapa penelitian yang berfokus untuk mengurangi dampak negatif dari ketidaksopanan di tempat kerja, namun hanya ada sedikit penelitian yang bisa menjelaskan pengaruh dari sumber daya pribadi dan pekerjaan (Sakurai & Jex, 2012). Menurut Bakker & Demerouti (2007) sumber daya pribadi dapat dibentuk melalui efikasi diri, optimisme, harga diri, daya tahan, dan sebagainya. *Self-efficacy* atau efikasi diri, merupakan keyakinan yang dimiliki oleh individu mengenai kemampuannya untuk mengatur dan mengelola tindakan yang diperlukan dalam mencapai tujuan (Bandura, 1997). Beberapa penelitian terkait efikasi diri menunjukkan bahwa, efikasi diri dapat memengaruhi bagaimana individu mengalami peristiwa dan merespon stres mereka di tempat kerja (Consiglio, dkk., 2013).

Berdasarkan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efikasi diri diprediksi dapat memoderasi pengaruh ketidaksopanan di tempat kerja terhadap kelelahan emosi, dimana dengan adanya efikasi diri mampu untuk melemahkan pengaruh ketidaksopanan di tempat kerja terhadap kelelahan emosi yang muncul pada karyawan. Hal ini dapat ditunjukkan melalui penelitian oleh Fida, dkk., (2018) yang menunjukkan hasil bahwa, perawat yang memiliki efikasi diri tinggi mampu mengatasi ketidaksopanan di tempat kerja serta melaporkan tingkat kelelahan yang lebih rendah satu tahun kemudian. Selain itu penelitian yang dilakukan pada karyawan hotel bintang lima di Korea Selatan oleh Rhee, dkk., (2017) menunjukkan hasil bahwa, ketidaksopanan di tempat kerja tidak berkaitan dengan kelelahan emosi bagi karyawan dengan tingkat efikasi diri yang tinggi, sebaliknya ketidaksopanan di tempat kerja akan mempengaruhi kelelahan emosi bagi karyawan dengan tingkat efikasi diri yang rendah.

Karyawan yang memiliki efikasi diri tinggi cenderung mempunyai motivasi yang cukup pada kemampuan psikologis untuk bertahan dalam situasi kerja yang tidak mendukung, sebaliknya apabila karyawan memiliki efikasi diri yang rendah maka dapat menguras sumber daya emosi dan energi selama bekerja (Stajkovic & Luthans, 1998). Penelitian mengenai afektif positif, motivasi intrinsik, dan efikasi diri yang tinggi pada karyawan juga menunjukkan bahwa, karyawan dapat mengatasi masalah yang diakibatkan oleh kelelahan emosi sehingga dapat menampilkan kinerja peran ekstra, dan tidak mudah untuk meninggalkan organisasi (Babakus, dkk., 2008).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa ketidaksopanan oleh pelanggan dapat memberikan dampak negatif pada karyawan, salah satunya adalah kelelahan emosi. Kemudian, efikasi diri diyakini sebagai salah satu mekanisme koping untuk mengatasi pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi. Keunikan dari penelitian ini yaitu belum ada penelitian mengenai pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi dengan efikasi diri sebagai variabel moderator pada karyawan hotel di Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

Emotional exhaustion atau kelelahan emosi, merupakan kelelahan yang berlebihan pada suatu pekerjaan dengan ditandai hilangnya perasaan serta perhatian pada diri sendiri (Maslach & Jackson, 1981). Menurut Halbesleben & Buckley (2004 dalam Babakus, dkk., 2008) karyawan yang mengalami kelelahan emosi akan merasa kekurangan sumber daya adaptif saat melakukan pekerjaan. Kelelahan emosi dialami ketika karyawan tidak mampu mengatasi tuntutan emosi yang berlebihan karena sumber daya emosi yang terbatas (Wright & Cropanzano, 1998 dalam Tong, dkk., 2019).

Karyawan hotel yang berhubungan langsung dengan pelanggan cenderung mengalami stres serta memiliki risiko kehilangan akumulasi dari sumber daya ketika menciptakan lingkungan yang ramah, dan mengendalikan emosi dari perilaku ketidaksopanan oleh pelanggan (Alola, dkk., 2019). Karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan akan mengalami kelelahan emosi lebih kuat ketika tidak dapat memenuhi permintaan pelanggan maupun memberikan

kepuasan dalam melayani pelanggan (Cordes & Dougherty, 1993 dalam Al-Hawari, dkk., 2020). Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya kelelahan emosi pada karyawan hotel yaitu *customer incivility*, atau ketidaksopanan oleh pelanggan.

Berdasarkan literatur terdahulu terkait perilaku menyimpang di organisasi telah berfokus pada agresi di tempat kerja, *bullying* serta kekerasan dan intimidasi. Kemudian muncul topik baru terkait perilaku menyimpang dengan intensitas rendah yang biasa disebut *workplace incivility* atau ketidaksopanan di tempat kerja, merupakan perilaku menyimpang dengan intensitas rendah yang bersifat ambigu dengan maksud untuk merugikan target serta tidak mematuhi norma untuk saling menghormati di tempat kerja (Andersson & Pearson, 1999). Menurut Sliter, dkk., (2012) bentuk ketidaksopanan di tempat kerja relatif tidak terjadi secara langsung dan tidak terlalu parah seperti bentuk *mistreatment* (penganiayaan) lainnya, namun mampu memberikan pengaruh langsung dibandingkan dengan perilaku intimidasi yang mengarah pada kerusakan sosial.

Ketidaksopanan di tempat kerja dapat dilakukan oleh atasan, rekan kerja maupun pelanggan. Bagi karyawan hotel yang dijuluki sebagai *customer contact employee* atau karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, mereka memiliki interaksi yang lebih banyak dengan pengunjung dibandingkan dengan rekan kerja dan atasan, sehingga sebagian besar karyawan yang bekerja di bidang pelayanan mengalami ketidaksopanan oleh pelanggan. Karyawan hotel yang berhubungan langsung dengan pelanggan menghabiskan lebih banyak waktu dengan cara melakukan interaksi secara tatap muka atau suara, memberikan

pelayanan terbaik dan memastikan kepuasan pada pelanggan (Karatepe, dkk., 2009 dalam Alola, dkk., 2019). Ketidaksopanan yang dilakukan oleh pelanggan dapat terjadi karena karyawan di bidang pelayanan lebih banyak berkomunikasi dengan pelanggan dibandingkan dengan rekan kerja, karyawan memiliki kekuatan yang kecil dalam hubungan antara karyawan dan pelanggan, serta pelanggan cenderung menjadi orang asing (Cheng, dkk., 2020).

Customer incivility atau ketidaksopanan oleh pelanggan, merupakan perilaku menyimpang yang dilakukan oleh pelanggan dengan intensitas rendah, yang bermaksud ambigu untuk menyakiti karyawan serta tidak mematuhi norma untuk saling menghormati di tempat kerja (Sliter, dkk., 2010 dalam Cheng, dkk., 2020). Ketidaksopanan oleh pelanggan dapat berupa karyawan yang diabaikan oleh pelanggan, kemudian pelanggan berkomunikasi dengan karyawan dengan cara yang tidak sopan atau menghina (Sliter, dkk., 2010 dalam Hur, dkk., 2015). Kemudian menurut Sliter, dkk., (2011 dalam Parvez, 2017) karyawan yang berhubungan dengan pelanggan harus menghadapi keluhan dan sikap kasar meskipun karyawan tidak melakukan suatu kesalahan.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Alola, dkk., (2020) dalam *Journal of Public Affairs*, pada tahun 2020 telah dilakukan penelitian pada 328 karyawan hotel bintang empat dan lima di Nigeria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan hotel yang berhubungan langsung dengan pelanggan mengalami kelelahan emosi akibat ketidaksopanan dari pelanggan, pada gilirannya kelelahan emosi yang dialami mempengaruhi *turnover intention* (niat berpindah) pada karyawan (Alola, dkk., 2020).

Literatur terdahulu terkait karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan pada karyawan hotel di Korea Selatan juga menunjukkan bahwa, karyawan hotel mengalami kelelahan emosi akibat ketidaksopanan oleh pelanggan. Menurut penelitian oleh Hur, dkk., (2016) menunjukkan hasil bahwa, *frontline hotel employees* (karyawan hotel garis depan) dari tiga hotel mewah kelas atas di Korea Selatan mengalami ketidaksopanan dari pelanggan, sehingga karyawan mengalami kelelahan emosi yang berdampak pada penurunan motivasi intrinsik.

Terdapat hasil penelitian inkonsistensi oleh Tiarapuspa & Riani (2018) yang mengungkapkan bahwa, ketidaksopanan oleh pelanggan tidak mempengaruhi kelelahan emosi. Pada penelitian tersebut, kurangnya aktivitas ketidaksopanan dari pelanggan yang dirasakan oleh karyawan menyebabkan tidak adanya peningkatan kelelahan emosi.

Faktor yang mempengaruhi ketidaksopanan oleh pelanggan pada karyawan di tempat kerja beragam. Pertama, pelanggan hotel yang menjadi peminum berat telah kehilangan kontrol diri sehingga berperilaku menyimpang secara verbal atau fisik, menghina karyawan, melibatkan karyawan tanpa menyapa dan tidak mengatakan “tolong” ketika melakukan pemesanan (Aslan & Kozak, 2012). Selain itu faktor lain yang menjadi penyebab pelanggan melakukan perilaku ketidaksopanan yaitu, kurangnya jumlah karyawan, karyawan tidak dapat memenuhi harapan dari pelanggan, serta permasalahan kehidupan sehari-hari (Aslan & Kozak, 2012).

Ketidaksopanan oleh pelanggan yang dialami oleh karyawan di tempat kerja berdampak pada *work outcomes* (hasil kerja). Pada penelitian oleh Han, dkk.,

(2016) menunjukkan bahwa ketidaksopanan di tempat kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention* (niat berpindah) melalui mediasi *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami ketidaksopanan oleh pelanggan di tempat kerja akan mengalami kelelahan emosi, yang pada gilirannya berhubungan dengan niat berpindah (Han, dkk., 2016).

Selain itu pada penelitian oleh Walker, dkk., (2014) menunjukkan bahwa ketidaksopanan oleh pelanggan dapat berdampak pada perilaku ketidaksopanan yang dilakukan oleh karyawan. Variabel moderator dari *entity incivility* (ketidaksopanan entitas) dan *negative affectivity* (afektivitas negatif) meningkatkan hubungan antara ketidaksopanan oleh pelanggan dan ketidaksopanan yang dilakukan oleh karyawan (Walker, dkk., 2014).

Kemudian pada penelitian oleh Al-Hawari, dkk., (2020) menunjukkan bahwa ketidaksopanan oleh pelanggan berhubungan negatif dengan kapasitas untuk memuaskan pelanggan. Sehingga karyawan yang mengalami tingginya ketidaksopanan oleh pelanggan berdampak pada kelelahan emosi, yang pada gilirannya dapat menurunkan kapasitas untuk memuaskan pelanggan.

Rekomendasi penelitian terdahulu oleh Holm, dkk., (2015) menunjukkan bahwa dibutuhkan lebih banyak penelitian mengenai berbagai komponen ketidaksopanan di tempat kerja dan hasil negatif. Sehingga organisasi perlu untuk mengetahui penyebab terjadinya perilaku tersebut dan cara mengatasinya untuk mengurangi dampak negatif yang dihasilkan dari ketidaksopanan di tempat kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Hur, dkk., (2016) menunjukkan bahwa tidak terdapat moderator pada hubungan antara ketidaksopanan di tempat kerja

terhadap kelelahan emosi. Rekomendasi pada penelitian tersebut yaitu, perlu menyertakan moderator sumber daya pribadi seperti, efikasi diri untuk menyanggah hal yang memberikan dampak negatif. Hal ini juga didukung oleh penelitian Sguera, dkk., (2016) yang memberikan rekomendasi agar mengeksplorasi sesuatu yang dapat mengatasi ketidaksopanan yang dialami oleh para target dengan strategi koping. Efikasi diri diyakini dapat menjadi strategi koping pada individu dalam menghadapi peristiwa yang dapat memicu stres di tempat kerja (Fida, dkk., 2018).

Berdasarkan uraian diatas terdapat hasil penelitian inkonsistensi terkait pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi. Kemudian dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai macam dampak negatif dari ketidaksopanan oleh pelanggan, salah satunya adalah kelelahan emosi. Efikasi diri diyakini sebagai salah satu mekanisme koping untuk mengatasi pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi. Namun penelitian yang berhubungan dengan hal tersebut, terutama pada konteks karyawan hotel di Indonesia masih sedikit. Hal inilah yang menjadi dasar penulis untuk mengetahui lebih lanjut mengenai peran efikasi diri dalam memoderasi pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi pada karyawan hotel di Indonesia.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, terdapat batasan-batasan masalah sebagaimana penjelasan berikut:

1. ***Customer Incivility***

Workplace incivility atau ketidaksopanan di tempat kerja, merupakan perilaku menyimpang dengan intensitas rendah yang bersifat ambigu dengan maksud untuk merugikan target serta tidak mematuhi norma untuk saling menghormati di tempat kerja (Andersson & Pearson, 1999). Pada penelitian ini, ketidaksopanan di tempat kerja (*workplace incivility*) ditinjau dari sisi korban (karyawan) dan ketidaksopanan dilakukan oleh pelanggan (*customer*). *Customer incivility* atau ketidaksopanan oleh pelanggan, merupakan perilaku menyimpang yang dilakukan oleh pelanggan dengan intensitas rendah, yang bermaksud ambigu untuk menyakiti karyawan serta tidak mematuhi norma untuk saling menghormati di tempat kerja (Sliter, dkk., 2010 dalam Cheng, dkk., 2020).

2. ***Emotional Exhaustion***

Emotional exhaustion atau kelelahan emosi, merupakan kelelahan yang berlebihan pada suatu pekerjaan dengan ditandai hilangnya perasaan serta perhatian pada diri sendiri (Maslach & Jackson, 1981).

3. ***Self-Efficacy***

Self-efficacy atau efikasi diri, merupakan keyakinan yang dimiliki oleh individu mengenai kemampuannya untuk mengatur dan mengelola tindakan yang diperlukan dalam mencapai tujuan (Bandura, 1997). Pada penelitian ini berfokus pada *job related self-efficacy* atau efikasi diri terkait pekerjaan.

4. **Karyawan Hotel**

Karyawan hotel merupakan karyawan yang bekerja pada industri perhotelan. Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata,

hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan penginapan (*rooms*), makanan dan minuman (*food and beverage*), hiburan seperti *night club*, *discotheque*, serta pelayanan menarik lainnya (Hermawan, dkk., 2018). Pada penelitian ini berfokus pada karyawan hotel yang berhubungan langsung dengan pelanggan, terutama pada departemen *housekeeping* (tata graha), *food & beverage* (makanan dan minuman) dan *front office* (area depan).

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh *customer incivility* (ketidaksopanan oleh pelanggan) terhadap *emotional exhaustion* (kelelahan emosi) pada karyawan hotel?
2. Apakah variabel moderator *self-efficacy* (efikasi diri) memoderasi pengaruh *customer incivility* (ketidaksopanan oleh pelanggan) terhadap *emotional exhaustion* (kelelahan emosi) pada karyawan hotel?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis secara empiris dan menganalisis pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi pada karyawan hotel.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis secara empiris dan menganalisis pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi dengan efikasi diri sebagai variabel moderator pada karyawan hotel.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah dalam pengembangan ilmu psikologi industri dan organisasi mengenai pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi dengan efikasi diri sebagai variabel moderator.
2. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti di masa depan yang membahas hal serupa serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi dengan efikasi diri sebagai strategi koping pada karyawan di industri perhotelan.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membentuk upaya dalam mengurangi ketidaksopanan oleh pelanggan beserta dampaknya.