

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah Indonesia sedang gencar membangun pariwisata di daerah yang memiliki potensi wisata, termasuk di Kabupaten Kebumen. Menurut Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata, Kebumen mempunyai banyak Potensi Wisata. Kebumen sebagai salah satu wilayah industri perhotelan, sehingga tingkat persaingannya cukup menantang seiring banyaknya pembangunan hotel baru.

Dalam menghadapi persaingan yang sangat kompetitif sekarang ini dapat ditangani salah satunya dengan menjaga kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Menurut Hasibuan (2003) SDM meliputi daya pikir serta daya fisik pada setiap individu. Meskipun suatu perusahaan memiliki banyak peralatan yang canggih, tanpa adanya sumber daya manusia, peralatan tersebut tidak akan memiliki arti. Manusia memiliki sifat yang berbeda dengan manusia lainnya, sehingga perlu dikelola dengan baik oleh perusahaan. Namun, sebaik apapun pengelolaan yang dilakukan suatu perusahaan, tidak akan dapat menghilangkan secara total permasalahan-permasalahan yang akan terjadi khususnya yang memiliki keterkaitan dengan sumber daya manusia. Salah satu yang menjadi tantangan manajemen SDM adalah menciptakan lingkungan kerja yang bersahabat dan kondusif bagi seluruh karyawan.

Karyawan di industri pariwisata dan perhotelan sangat rentan terhadap stres dan kelelahan terkait pekerjaan yang dapat berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Tantangan bagi karyawan dalam industri perhotelan adalah beban kerja

berat, jam kerja yang tinggi dan tidak fleksibel, dan dengan upah yang rendah. Karyawan pada industri ini dituntut harus memberikan pelayanan terbaik walaupun sedang mengalami banyak masalah di tempat kerja. Karyawan terpapar pada sejumlah pemicu stres terkenal, seperti jam kerja yang panjang dan tidak fleksibel, beban kerja tinggi, upah rendah, dan konflik interpersonal di tempat kerja. Maka dari itu, hubungan interpersonal harus tetap baik di tempat kerja karena dapat mengurangi stres akibat tekanan pekerjaan.

Menurut Maslach & Leiter (2008), karyawan yang mengalami stres akibat pekerjaan dan mengalaminya dalam jangka waktu yang lama dapat menyebabkan kelelahan, yang ditandai dengan tingkat kelelahan emosional dan sinisme yang tinggi. Menurut Putri dan Santi (2012), kelelahan emosional muncul apabila seseorang bekerja terlalu intens, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama sehingga memandang kebutuhan dan keinginan mereka sebagai prioritas kedua. Kelelahan emosional ditandai dengan kurangnya energi dan penyerapan sumber daya emosional yang berlebihan.

Kelelahan emosional dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain seperti yang disampaikan oleh Schaufeli dan Enzmann (1998) yaitu beban kerja (*workload*), tekanan waktu (*time pressure*), kurangnya dukungan sosial (*lack of social support*), dan stress karena peran (*role stress*). Salah satu masalah yang seringkali muncul adalah terkait dengan kurangnya dukungan sosial dari atasan maupun rekan kerja di dalam suatu lingkungan kerja. Lingkungan kerja dapat menciptakan kejadian yang negatif atau positif. Kejadian-kejadian negatif yang dialami oleh karyawan dalam lingkungan kerja tersebut dapat mengarah kepada perilaku menyimpang di tempat

kerja yaitu *workplace incivility* atau dalam bahasa Indonesia disebut sebagai ketidaksopanan di tempat kerja. Menurut Laschinger, et al., (2009) ketidaksopanan di tempat kerja merupakan sebuah intensitas perilaku menyimpang dengan maksud ambigu yang bertujuan untuk melanggar norma-norma di tempat kerja untuk saling menghormati. Menurut Lim, et al., (2008) perilaku ketidaksopanan di tempat kerja lebih halus daripada intimidasi dan pelecehan secara langsung.

Pearson, et al., (2005) mengatakan bahwa bentuk-bentuk ketidaksopanan di tempat kerja ditandai dengan bahasa dan intonasi suara yang bertujuan untuk merendahkan orang lain, melakukan ancaman yang bersifat terselubung, melupakan penggunaan kata tolong, maaf, terima kasih dengan sengaja dan tidak menghormati rekan kerja. Ketidaksopanan di tempat kerja tidak melanggar hukum tertentu, mungkin ini menjadi alasan mengapa perusahaan kurang fokus pada ketidaksopanan di tempat kerja di dibandingkan dengan bentuk perilaku agresif lainnya. Perusahaan tidak menyadari konsekuensi dari perilaku semacam itu di departemen mereka.

Cortina, et al., (2011) mengemukakan tiga dimensi dalam ketidaksopanan di tempat kerja yaitu pelanggan, supervisor, dan rekan kerja. Pelanggan yang dimaksud ialah tindakan-tindakan yang kurang berkenan yang dilakukan oleh pelanggan kepada karyawan. Supervisor yang dimaksud ialah tindakan-tindakan yang kurang berkenan yang dilakukan oleh atas kepada karyawan biasanya dikarenakan adanya kekuatan yang lebih besar yang dimiliki oleh atasan. Terakhir, rekan kerja yang dimaksud ialah tindakan yang kurang berkenan yang dilakukan oleh rekan kerja dari karyawan itu sendiri.

Sudah diketahui bahwa karyawan dalam industri ini terpapar sejumlah risiko psikososial, seperti konflik kerja, jam kerja yang tidak dapat diprediksi dan tidak fleksibel, beban kerja yang tinggi, upah rendah, komunikasi yang buruk, dan konflik antarpribadi di tempat kerja. Dampak yang ditimbulkan akibat tuntutan pekerjaan yang berat pada industri perhotelan dapat berupa kelelahan emosional pada karyawan yang dipengaruhi juga oleh perilaku ketidaksopanan di tempat kerja. Dari berbagai sumber yang membahas mengenai ketidaksopanan di tempat kerja, peneliti akan berfokus pada ketidaksopanan supervisor, rekan kerja, dan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Pemahaman yang lebih tentang pengaruh ketidaksopanan di tempat kerja dengan kelelahan emosional sangatlah penting, agar dapat menghentikan perkembangan ketidaksopanan di lingkungan kerja. Berdasarkan pembahasan latar belakang, maka pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ketidaksopanan pelanggan berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional?
2. Apakah ketidaksopanan supervisor berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional?
3. Apakah ketidaksopanan rekan kerja berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional?

1.3 Batasan Masalah

Agar tidak terjadi penyimpangan bahasan dalam penelitian, maka peneliti membatasi masalah pada:

1. *Workplace Incivility* (Ketidaksopanan di tempat kerja)

workplace incivility atau dalam bahasa Indonesia disebut sebagai ketidaksopanan di tempat kerja. Menurut Cortina et al., (2001) Ketidaksopanan di tempat kerja terdiri dari ketidaksopanan pelanggan, ketidaksopanan supervisor, dan ketidaksopanan rekan kerja yang digunakan untuk mengukur ketidaksopanan dalam penelitian ini. Sebanyak enam item digunakan untuk mengukur ketidaksopanan pelanggan (Cortina et al., 2001). Kemudian lima item digunakan untuk mengukur ketidaksopanan supervisor (Cortina et al., 2001). Lima item digunakan untuk mengukur ketidaksopanan rekan kerja (Cortina et al., 2001).

2. Kelelahan Emosional

Empat item menurut Maslach & Jackson (1981) digunakan untuk mengukur kelelahan emosional, yang digunakan disini adalah perasaan lelah akibat tekanan pekerjaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari ketidaksopanan di tempat kerja terhadap kelelahan emosional pada Mexolie Hotel Kebumen. Kemudian peneliti mengembangkan tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh ketidaksopanan pelanggan terhadap kelelahan emosional.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari ketidaksopanan supervisor terhadap kelelahan emosional.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari ketidaksopanan rekan kerja terhadap kelelahan emosional.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat yang dapat diperoleh berbagai pihak melalui hasil penelitian ini

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan kepada perusahaan tentang pengaruh yang dihasilkan dari adanya ketidaksopanan di tempat kerja di lingkungan organisasi mereka, yang secara khusus dapat mempengaruhi kelelahan emosional yang dimiliki karyawan.

2. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan Hasil penelitian ini dapat berguna bagi penulis lain dan memberikan wawasan mengenai teori tentang ketidaksopanan di tempat kerja dan pengaruhnya terhadap kelelahan emosional.

1.6 Sistematika Penulisan

Demi kelancaran pembuatan laporan penelitian ini, maka sistematika penelitian yang digunakan terdiri dari 5 bab:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan hal-hal yang menjadi latar belakang penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti memuat beberapa dasar-dasar teori yang telah didapatkan dari berbagai sumber sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai penggunaan metode yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti memberikan analisis yang lebih mendalam mengenai hasil olahan data tentang pengaruh ketidaksopanan di tempat kerja terhadap kelelahan emosional.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan memberikan saran.