

PENGARUH *COSTOMER INCIVILITY* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN HOTEL ROCKY PLAZA PADANG

Abstract

Putri Sonia,
Universitas Negeri Padang,
Departemen Pariwisata

Arif Adrian
Universitas Negeri Padang,
Departemen Pariwisata

This study investigated the effect of customer rudeness on employee intention to quit due to emotional exhaustion at Rocky Plaza Hotel in Padang. This study was a prospective quantitative study and followed a causal-associative approach. The participants of the study were exclusively employees of Rocky Plaza Hotel in Padang. The sampling method included 78 respondents. The results showed a mean score of 63.53 for customer rudeness, indicating a high level of rude behavior by customers towards employees. These behaviors include ignoring service, negative communication, and emotional distress, which can lead to increased work stress. In contrast, employee intention to quit was an average of 59.46, indicating a relatively high desire to quit. The analysis showed that the greater the customer rudeness, the greater the employee's intention to quit. Emotional exhaustion was a mediator in the effect of customer rudeness on intention to quit. These results support previous theories and findings that suggest that customer rudeness and pressure can exacerbate emotional exhaustion and result in employee turnover. Thus, managers should implement rules to protect workers, customer service development programs, and emotional care programs to lessen the negative impact by customer rudeness and lessen employee turnover intentions.

Keywords : *Customer Incivility, Emotional Exhaustion, Turnover Intention*

Abstrak

Penelitian ini menyelidiki pengaruh kekasaran pelanggan terhadap niat karyawan untuk berhenti karena kelelahan emosional di Hotel Rocky Plaza di Padang. Penelitian ini bersifat prospektif kuantitatif dan mengikuti pendekatan kausal-asosiatif. Partisipan penelitian secara eksklusif adalah karyawan Hotel Rocky Plaza di Padang. Metode pengambilan sampel mencakup 78 responden. Hasilnya menunjukkan skor rata-rata 63,53 untuk kekasaran pelanggan, yang menunjukkan tingkat perilaku kasar yang tinggi oleh pelanggan terhadap karyawan. Perilaku ini termasuk mengabaikan layanan, komunikasi negatif, dan tekanan emosional, yang dapat menyebabkan peningkatan stres kerja. Sebaliknya, niat karyawan untuk berhenti rata-rata adalah 59,46, yang menunjukkan keinginan yang relatif tinggi untuk berhenti. Analisis membuktikan jika lebih besar kekasaran pelanggan, lebih besar niat karyawan yang bertujuan berhenti, Kelelahan emosional menjadi perantara dalam pengaruh kekasaran pelanggan terhadap niat berhenti kerja. Hasil ini mendukung teori dan temuan terdahulu yang menunjukkan yaitu ketidaksopanan serta tekanan dari pelanggan dapat memperparah kelelahan emosional serta mengakibatkan karyawan berhenti. Dengan demikian, pengelola harus menerapkan aturan untuk melindungi pekerja, program pengembangan pelayanan konsumen, dan program pendukung emosional guna mengurangi pengaruh buruk ketidaksopanan pelanggan serta menurunkan niat berpindah karyawan.

Kata Kunci : *Customer Incivility, Emotional Exhaustion, Turnover Intention*

PENDAHULUAN

Menurut Wahyuni dan Meirina Rita (2020), hotel merupakan usaha di bidang jasa yang menyediakan akomodasi dan dikelola secara komersial untuk memberikan pelayanan kepada tamu. Pelayanan ini mencakup penyediaan kamar untuk menginap, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas jasa lainnya. Industri perhotelan menawarkan sarana akomodasi dalam bentuk fisik, seperti kamar, yang berfungsi sebagai tempat istirahat bagi para pelancong, wisatawan, maupun orang yang sedang dalam perjalanan.

Berdasarkan pengalaman penulis selama menjalani magang di Rocky Plaza Hotel Padang, penulis mengamati bahwa dalam proses interaksi dengan tamu, karyawan sering menghadapi situasi yang kurang menyenangkan, seperti perlakuan kasar atau tidak sopan dari pelanggan, yang dikenal sebagai *customer incivility*. Penelitian oleh Sliter dan Jex (2012) menunjukkan bahwa perilaku tidak sopan dari pelanggan terhadap karyawan merupakan salah satu bentuk perlakuan negatif yang umum terjadi di lingkungan kerja. Sejalan dengan temuan tersebut, Walker, van Jaarsveld, dan Skarlicki (2014) juga menyatakan bahwa tindakan tidak sopan dari pelanggan merupakan kejadian yang lazim di berbagai organisasi berbasis layanan. Fenomena ini menunjukkan bahwa dalam industri jasa seperti perhotelan, yang menuntut interaksi intens antara karyawan dan pelanggan, potensi terjadinya perilaku tidak sopan dari pelanggan terhadap karyawan sangat besar.

Dalam menjalankan tugasnya, karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan di sektor jasa harus mematuhi aturan dan pedoman organisasi yang ketat mengenai ekspresi emosi, bahkan dalam kasus perilaku pelanggan yang kasar (Sloter, Jex, Wolford, & McInnerney, 2010). Sebuah studi yang diterbitkan dalam Human Performance (2014) mensurvei karyawan restoran front-of-house dan back-of-house tentang pengalaman mereka dengan kekasaran pelanggan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang, ditemukan bahwa beberapa karyawan mengalami stres yang signifikan karena perlakuan kasar atau tidak menyenangkan oleh tamu. Contohnya adalah tamu yang mudah marah karena pesanan makanan mereka belum datang meskipun hotel sedang sibuk, atau tamu yang gagal mengawasi anak-anak mereka, sehingga menyebabkan gangguan di hotel. Situasi pekerjaan dengan tingkat tekanan tinggi tersebut sangat berhubungan dengan peningkatan stres pada karyawan (Adams & Webster, 2013).

Secara spesifik, interaksi antara karyawan hotel yang berhadapan langsung dengan pelanggan dan pelanggan yang bersikap tidak sopan dapat menimbulkan tekanan yang berdampak pada perilaku karyawan, seperti munculnya kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), yang pada akhirnya dapat memicu keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*). Menurut Putra (2016), *turnover intention* merupakan dorongan seseorang untuk berhenti dari pekerjaannya, yang biasanya dipicu oleh rasa ketidakpuasan dan keinginan untuk mencari peluang kerja yang lebih baik. Tingginya tingkat *turnover* dapat membawa dampak negatif bagi organisasi, antara lain menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian dalam struktur tenaga kerja yang ada, serta meningkatnya biaya sumber daya manusia, seperti biaya pelatihan yang telah dikeluarkan dan biaya untuk rekrutmen serta pelatihan karyawan baru (Sartika, 2014).

Tingginya tingkat *turnover* mencerminkan ketidakmampuan perusahaan dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi karyawannya. Hal ini juga terlihat pada salah satu industri perhotelan di Kota Padang, yaitu Rocky Plaza Hotel Padang, di mana sejumlah karyawan memutuskan untuk berhenti bekerja, baik secara sukarela maupun karena kebijakan perusahaan yang mengharuskan mereka meninggalkan pekerjaannya. Adapun persentase karyawan yang keluar dari perusahaan dalam periode waktu tertentu dapat dilihat secara lebih rinci pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Turnover Intention Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang

Bulan	Karyawan Awal	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Karyawan Akhir	Presentase %
Juli	86	0	4	82	5.2 %
Agustus	82	0	2	80	4.0 %
September	80	3	1	84	4.0 %
Oktober	84	4	2	86	4.2 %
November	86	0	4	82	2.1 %
Desember	82	2	6	78	2.0 %
Jumlah Presentase LTO					17.5%

Sumber : HRD Rocky Plaza Hotel Padang 2023

Berdasarkan data yang disajikan, tingkat *turnover* di Rocky Plaza Hotel Padang pada tahun 2023 tergolong tinggi, yakni sebesar 17,5%. Menurut Maier (dalam Pristanti, 2015), suatu tingkat *turnover* dikategorikan tinggi apabila mencapai 5% atau lebih. Karena persentase *turnover* di hotel tersebut jauh melampaui angka tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat *turnover* di Rocky Plaza Hotel Padang berada pada level yang sangat tinggi.

Tingginya angka *turnover* menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawannya. Hal ini terjadi di salah satu industri perhotelan di Kota Padang, yakni Rocky Plaza Hotel Padang, di mana sejumlah karyawan memutuskan untuk mengakhiri masa kerjanya, baik atas kemauan sendiri maupun karena kebijakan perusahaan yang mengharuskan mereka untuk keluar.

Rocky Plaza Hotel Padang adalah salah satu hotel berbintang empat (****) yang beralamat di Jalan Permindo No. 40, Kelurahan Kampung Jao, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat 25111. Hotel ini memiliki total 171 kamar yang tersebar di delapan lantai dan berlokasi strategis di jantung Kota Padang.

Saat ini, Rocky Plaza Hotel Padang menghadapi tingkat *turnover* karyawan yang tinggi, yang disebabkan oleh rendahnya rasa aman dalam lingkungan kerja. Ketidakamanan kerja ini dapat menimbulkan dampak baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam jangka pendek, hal tersebut dapat memengaruhi kepuasan kerja, keterlibatan karyawan, loyalitas, dan tingkat kepercayaan terhadap atasan. Sementara itu, dalam jangka panjang, dampaknya dapat terlihat pada penurunan kinerja, meningkatnya niat untuk keluar dari pekerjaan (*turnover intention*), serta gangguan pada kesehatan fisik maupun mental (Sverke dalam Setiawan et al., 2011).

Dalam menghadapi dampak dari *customer incivility*, Rocky Plaza Hotel Padang, sebagaimana hotel lainnya, perlu merancang strategi manajemen yang efektif. Strategi tersebut dapat mencakup pelatihan *soft skill* untuk membekali karyawan dalam menangani situasi sulit, penerapan kebijakan perlindungan karyawan yang jelas, serta prosedur penanganan keluhan yang memberikan rasa dukungan dan empati kepada karyawan. Melalui upaya-upaya ini, niat karyawan untuk mengundurkan diri dapat ditekan, sementara rasa dihargai dan motivasi kerja mereka meningkat, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan terbaik tanpa merasa tertekan oleh perilaku tidak sopan dari pelanggan.

METODE PENELITIAN

Analisis ini tergolong kedalam jenis analisis deskriptif kuantitatif menggunakan metode hubungan sebab-akibat (Sugiyono, 2019). Analisis akan dilaksanakan di Hotel Rocky Plaza Padang pada bulan September sampai dengan Desember 2024. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Rocky Plaza Hotel Padang menjadi populasi penelitian, dan pengambilan sampel menggunakan teknik total sampling dengan jumlah responden sebanyak 78 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner berbasis likert dengan lima pilihan jawaban yaitu “sangat setuju” (SS), “setuju” (S), “kurang setuju” (KS), “tidak setuju” (TS), dan “sangat tidak setuju” (STS). Kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya, dan hasilnya menunjukkan bahwa instrumen valid dan reliabel. Analisis data dilakukan dengan menggunakan rumus mean atau nilai rata-rata.

HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

PENELITIAN

Deskripsi Variabel Customer Incivility

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *Customer Incivility* dengan rata-rata skor 63,53846 menunjukkan perilaku kekasaran pelanggan terhadap staf di Rocky Plaza Hotel Padang tergolong cukup tinggi. Mayoritas karyawan hotel tersebut mengalami perlakuan yang kurang menyenangkan dari pelanggan, seperti kritikan dan tekanan. Namun, banyak pula tamu yang memperlakukan satu sama lain dengan sopan, ramah, dan hormat.

Deskripsi Variabel Turnover Intention

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *turnover intention* dengan rata-rata skor 59,46 mengindikasikan bahwa keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan tergolong cukup tinggi.

UJI PERSYARATAN ANALISIS

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah data yang diperoleh memiliki distribusi yang normal atau tidak. Setelah data terkumpul, proses pengolahan dilakukan menggunakan program SPSS, dan hasil uji normalitas yang diperoleh adalah sebagai berikut:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.37588612
	Absolute	.078
Most Extreme Differences	Positive	.078
	Negative	-.069
Kolmogorov-Smirnov Z		.691
Asymp. Sig. (2-tailed)		.726

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari pengujian normalitas yang telah dilakukan diperoleh bahwa pada data residual, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,726, yang lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi dan nilai residual dapat dianggap berdistribusi normal, sehingga analisis statistik yang menggunakan asumsi normalitas dapat dilanjutkan dengan valid.

b) Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

customerincivility

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.391	17	58	.175

Berdasarkan hasil uji homogenitas di ketahui nilai signifikansi 0.175 berarti besar dari 0.05 yang homogenitas.

c) Uji linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
turnover intention * customer invility	Between Groups	(Combined)	844.335	29	29.115	.996	.494
		Linearity	22.073	1	22.073	.755	.389
		Deviation from Linearity	822.262	28	29.366	1.005	.483
	Within Groups	1403.050	48	29.230			
	Total	2247.385	77				

Berdasarkan hasil uji linearitas yang dilakukan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,483, yang berada di atas batas kritis 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel yang diuji bersifat linear, sehingga asumsi linearitas dapat dianggap terpenuhi dan analisis selanjutnya dapat dilanjutkan dengan menggunakan model linier.

d) Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	63.364	4.536		13.968	.000
customer incivility	-.061	.071	-.099	6.769	.000

a. Dependent Variable: turnover intention

1. Nilai signifikansi $0.000 < 0.005$
2. Nilai t hitung $>$ t table ($6.769 > 1.66515$)

Berdasarkan kedua kriteria pengambilan hasil tersebut, diperoleh data yang menunjukkan kekasaran pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap minat penjualan. Artinya, semakin tinggi tingkat kekasaran pelanggan, semakin tinggi pula minat penjualan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh karyawan Hotel Rocky Plaza Padang, skor rata-rata kekasaran pelanggan sebesar 63,53846 menunjukkan perilaku kasar yang tinggi dari tamu terhadap staf hotel. Sebagian besar karyawan mengalami perlakuan yang tidak menyenangkan, termasuk kritikan dan tekanan dari tamu. Namun, ada juga beberapa tamu yang memperlakukan satu sama lain dengan sopan, ramah, dan penuh hormat.

Hubungan ini memperlihatkan bahwa perilaku tidak sopan dari pelanggan (*customer incivility*) yang menyebabkan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Niat karyawan untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya (*turnover intention*). Dengan kata lain, perlakuan tidak sopan dari pelanggan yang menyebabkan kelelahan emosional juga dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya. Karyawan yang sering berinteraksi dengan pelanggan kerap mengalami kelelahan emosional akibat sikap tidak sopan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada munculnya *turnover intention* (Alola et al., 2019). Pandangan ini juga didukung oleh Grandey et al. (2004) yang menyatakan bahwa kelelahan emosional menjadi perantara antara *customer incivility* dan *turnover intention*. Beban pekerjaan yang berat dapat memperparah kelelahan emosional, sehingga menguras energi emosional karyawan (Ladebo & Awotunde, 2007). Selain itu, terdapat bukti empiris yang mengaitkan kelelahan emosional dengan niat untuk meninggalkan pekerjaan (Karatepe et al., 2009).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap karyawan Rocky Plaza Hotel Padang, dapat disimpulkan bahwa tingkat *turnover intention* memiliki rata-rata sebesar 59,46, yang menunjukkan bahwa keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan tergolong cukup tinggi.

Penelitian lain mengenai *turnover intention* menunjukkan pentingnya mengkaji dampak *customer incivility* yang dapat memicu *turnover intention* dan *job embeddedness* yang dimediasi oleh *emotional exhaustion*. Temuan tersebut menguatkan hasil penelitian sebelumnya bahwa perlakuan tidak sopan dari pelanggan terhadap karyawan call center di sektor perbankan dapat meningkatkan *job embeddedness*, *turnover intention*, dan kelelahan emosional. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjalankan program pelatihan yang fokus pada penanganan perilaku *customer incivility*. Karyawan harus dibekali dengan keterampilan yang memadai untuk menghadapi dan mengelola situasi menegangkan tanpa mengorbankan kesejahteraan emosional mereka. Hal ini sangat penting untuk mencegah *emotional exhaustion* yang dapat memengaruhi *job embeddedness* dan niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan. Selain itu, perusahaan juga dapat mengumpulkan masukan dari pelanggan mengenai pengalaman mereka dan mengambil langkah-langkah perbaikan layanan guna mengurangi ketidakpuasan yang sering menjadi penyebab perilaku tidak sopan.

Pengaruh *Customer Incivility* terhadap *turnover intention* di Hotel Rocky Plaza Padang dapat disimpulkan berdasarkan dua dasar pengambilan keputusan bahwa *customer incivility* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat *customer incivility*, maka semakin besar pula keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya hubungan positif antara kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) dan niat untuk keluar dari pekerjaan (*turnover intention*). Semakin tinggi tingkat kelelahan emosional yang dialami, semakin besar pula keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa *emotional exhaustion* merupakan prediktor utama dari *turnover intention* (Alola et al., 2019). Studi oleh Karatepe & Aleshinloye (2009) mengungkapkan bahwa kelelahan emosional dapat meningkatkan niat karyawan untuk berhenti bekerja. Demikian pula, Karatepe & Uludag (2007) melaporkan hasil serupa terkait pengaruh kelelahan emosional

terhadap *turnover intention*. Selain itu, Yavas et al. (2008) menemukan bahwa kelelahan emosional memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan niat untuk keluar dari pekerjaan di kalangan karyawan berhubungan langsung dengan pelanggan.

KESIMPULAN

Dari penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, Kesimpulan dari penelitian ini, yaitu:

1. Berdasarkan pernyataan yang dikumpulkan dari karyawan Rocky Plaza Hotel Padang, dapat disimpulkan bahwa tingkat **Customer Incivility** dengan nilai rata-rata 63,53846 menunjukkan bahwa perilaku tidak sopan dari pelanggan terhadap karyawan di hotel tersebut tergolong cukup tinggi. Sebagian besar karyawan mengalami perlakuan yang kurang menyenangkan, termasuk kritikan dan desakan dari pelanggan. Akan tetapi, di lain hal, tetap terdapat sebagian besar konsumen menunjukkan perilaku bersikap baik, ramah, serta rasa saling menghargai yang cukup baik.
2. Berdasarkan pernyataan yang dikumpulkan dari karyawan Rocky Plaza Hotel Padang, dapat disimpulkan bahwa tingkat **turnover intention** dengan rata-rata skor 59,46 menunjukkan bahwa keinginan karyawan untuk mengundurkan diri tergolong cukup tinggi.
3. Hubungan yang teridentifikasi dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa perilaku tidak sopan yang ditunjukkan oleh pelanggan, atau yang dikenal sebagai *customer incivility*, dapat memicu munculnya kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada diri karyawan. Kondisi kelelahan emosional ini, pada akhirnya, terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap meningkatnya niat karyawan untuk mengundurkan diri atau meninggalkan pekerjaannya. Dengan kata lain, semakin sering karyawan mengalami perlakuan tidak menyenangkan dari pelanggan, maka semakin besar pula kemungkinan mereka merasakan kelelahan emosional yang berujung pada keinginan untuk keluar dari organisasi tempat mereka bekerja.

Daftar Pustaka

- Retno Khikmawati. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pramuniaga di PT. Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Salah Wahab. (1975). Tourism Management. Tourism International Press.
- Sartika, Dwi. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Keinginan Keluar Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Di CV Putra Tama Jaya). Management Analysis Journal, 3(2): 25-34
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. Journal of Organizational Behavior, 37(S1).
- Setiawan, P.W., Yusuf, M., dan Priyatama, A. N. 2011. Hubungan Antara Job Insecurity dan Konflik Peran dengan Performansi Kerja Karyawan di Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo.
- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K., & McInnerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. Journal of occupational health psychology, 15(4), 468
- Sliter, M., Sliter, K., & Jex, S. (2012). The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. Journal of Organizational Behavior, 33(1), 121–139.
- Sliter, M., Sliter, K., & Jex, S. (2012). The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. Journal of Organizational Behavior, 33(1), 121-139.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Syahronica, G., Hakam, M. S., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT. Pembangunan Jaya Ancol, Tbk
- Walker, D. D., van Jaarsveld, D. D., & Skarlicki, D. P. (2014). Exploring the effects of individual customer incivility encounters on employee incivility: The moderating roles of entity (in) civility and negative affectivity. Journal of Applied Psychology, 99(1), 151