

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sinambela (2011) mengemukakan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta yang mengatasmakan pemerintah, ataupun pihak swasta itu sendiri untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti barang, jasa dan/atau administratif sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut disebabkan oleh semakin meningkatnya jumlah penduduk, bertambahnya tinggi tingkat pendidikan, semakin bertambahnya kebutuhan dan beraneka ragamnya lapangan pekerjaan serta semakin bertambah tingkat kesejahteraan masyarakat. Kegiatan pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat. Oleh karena itu diperlukan karyawan sebagai pelayan publik dengan kepuasan kerja yang tinggi. Faktor Individu yang tinggi dapat menyebabkan karyawan memiliki keinginan yang tinggi dalam berpartisipasi dalam setiap aktivitas perusahaan, kemauan yang kuat untuk bertahan dan berkontribusi pada perbaikan organisasi (Anindita & Emilia Seda, 2018), serta kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dimiliki (Maswani et al., 2019). Oleh karena itu organisasi tentu akan mencari kinerja dan produktifitas yang lebih baik (Suryanto et al., 2019). Kepuasan kerja adalah faktor yang diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan publik (Nurung *et al.*, 2019). Kepuasan kerja karyawan khususnya di pelayanan publik mempunyai peran yang sangat penting dan utama dan diharapkan karyawan yang bekerja pada bidang pelayanan publik mempunyai kepuasan kerja yang tinggi. Karena kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik. Seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik untuk perusahaan (Dwi & Rojuaniah, 2018).

Rad (2006) mengemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan adalah sikap yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan mereka dan organisasi tempat mereka melakukan pekerjaan tersebut dan kepuasan kerja secara umum diakui sebagai bentuk dari berbagai hal tentang perasaan karyawan terhadap bagian pekerjaan

yang berasal dari dalam maupun luar. Yang pada akhirnya karyawan yang puas dapat memberikan pelayanan berkualitas tinggi bermanfaat untuk perusahaan maupun untuk konsumen eksternal dalam hal ini masyarakat, sedangkan pada karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya, pelayanan yang diberikan tidak berkualitas (Barnes, 2003). Sebaliknya ketidakpuasan diyakini sebagai salah satunya faktor utama yang menurunkan motivasi dan moral seorang karyawan di tempat mereka bekerja, yang dapat berakibat menurunnya produktivitas yang pada akhirnya mempengaruhi keseluruhan kinerja organisasi (Inuwa, 2016).

Sementara itu dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, seorang karyawan yang pekerjaannya melayani konsumen di garis depan berinteraksi dengan konsumen langsung dan lebih sering, bila dibandingkan dengan rekan-rekan kerja atau bahkan pimpinan yang bekerja di dalam ruangan (Dormann & Zapf, 2004), dan banyak organisasi memberikan keharusan kepada karyawan untuk memberi pelayanan secara sopan bahkan ketika mereka dihadapkan pada konsumen yang tidak sopan atau perlakuan kasar (Ben-Zur & Yagil, 2005). Untuk itu karyawan yang memberikan pelayanan publik harus mempunyai kepuasan kerja yang tinggi, karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan dengan senang hati melakukan tugas dan kewajibannya sebagai karyawan di sektor pelayanan publik, yaitu melayani masyarakat (Nurung *et al.*, 2019). Kepuasan kerja merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan yang bekerja di pelayanan publik.

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa hal, baik yang datang dari dalam diri maupun dari luar atau eksternal. Hal – hal yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah ketidaksopanan konsumen, stres kerja dan *burnout*. Pegawai yang merasa puas adalah karyawan yang dapat diandalkan pekerjaannya. Disamping itu, karyawan yang merasa puas akan memiliki sumber daya dan tanggung jawab untuk memahami dan memenuhi permohonan terhadap kebutuhan konsumen. Karyawan yang mendapatkan kepuasan dalam bekerja dianggap memiliki sumber daya emosional yang memadai untuk menunjukkan empati, pengertian, rasa hormat, dan perhatian pada konsumen (Ariani, 2015).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ketidaksopanan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan kerja seorang karyawan yang bekerja di pelayanan publik. Penelitian terdahulu yang meneliti hubungan antara variabel ketidaksopanan konsumen dan kepuasan kerja telah dilakukan oleh Wilson & Holmvall (2013) yang mengemukakan bahwa ketidaksopanan konsumen berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Cho & Lee (2016) juga mengemukakan yaitu ketidaksopanan konsumen berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Namun demikian, pada penelitian yang dilakukan Alola *et al.* (2019) hasilnya menunjukkan bahwa hubungan ketidaksopanan konsumen mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, yang berarti tidak ada

pengaruh ketidaksopanan konsumen terhadap kepuasan kerja. Hasil ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wilson & Holmval (2013) dan Cho & Lee (2016), sehingga menjadikan kesenjangan literatur pada penelitian ini.

Penelitian sebelumnya yang meneliti variabel stress kerja dan kepuasan kerja, sudah dilakukan oleh Masihabadi *et al.* (2015) dan Chung *et al.* (2017) yang menemukan hasil bahwa stres kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Penelitian sebelumnya yang meneliti variabel *burnout* dan kepuasan kerja telah dilakukan oleh Cheng & O-Yang (2018); Appelbaum *et al.* (2019) dan Tarcan *et al.* (2017) yang menemukan terdapat hubungan negatif antara *burnout* dengan kepuasan kerja. Penelitian terdahulu tentang hubungan antara ketidaksopanan konsumen dan *burnout* dilakukan oleh Yang & Lau (2019) dan Han *et al.* (2016) dimana hasil penelitiannya adalah ketidaksopanan konsumen mempunyai pengaruh yang positif terhadap *burnout*. Untuk penelitian yang meneliti variabel hubungan antara stres kerja dan *burnout* dilakukan oleh Khamisa *et al.* (2015) dan Choi *et al.* (2019) dengan hasil yaitu stres kerja secara signifikan dan positif mempengaruhi *burnout*.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas terdapat dua hasil penelitian yang berbeda tentang variabel hubungan antara ketidaksopanan konsumen dengan kepuasan kerja karyawan, dan penelitian yang meneliti tentang hubungan antara variabel antara ketidaksopanan konsumen, stress kerja, *burnout* dan kepuasan kerja masih jarang dilakukan, serta obyek penelitian berbeda dengan penelitian terdahulu, yaitu obyek penelitian ini adalah petugas *front office* di pelayanan publik, hal tersebut yang dijadikan kesenjangan pada penelitian ini. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk memperdalam hubungan antara ketidaksopanan konsumen dengan kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh ketidaksopanan konsumen dan stres kerja terhadap kepuasan kerja melalui *burnout*, sehingga dengan dilakukannya pengujian ini akan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait.