

APAKAH PELANGGAN KASAR MENDORONG PENGUNDURAN DIRI KARYAWAN? PERAN STRES KERJA SEBAGAI PEMEDIASI

Ratih Ayu Puspitasari

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

ratihayupuspitasari@mhs.unisbank.ac.id

Harmanda Berima Putra

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

harmandaberima@edu.unisbank.ac.id

Abstrak Pelanggan yang kasar terhadap karyawan, khususnya karyawan garis depan sudah sering terjadi. Jika ini terus terjadi, karyawan akan stres dan bisa mengakibatkan pengunduran diri karyawan garis depan. Studi ini menyelidiki bagaimana perilaku pelanggan kasar berdampak stres hingga pengunduran diri karyawan garis depan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online yang disebarluaskan kepada 162 karyawan garis depan di beberapa usaha atau toko di Semarang. Sampel dalam penelitian ini penelitiannya merupakan karyawan garis depan, karyawan garis depan berarti karyawan yang pekerjaannya sering bertemu dengan pelanggan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan. Metode dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive* teknik pengambilan sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian kuantitatif. Variabel penelitian ini adalah perilaku pelanggan kasar yang merupakan (XI), yang terdiri dari pelecehan *verbal*, pelecehan fisik dan pelecehan seksual. Stes kerja sebagai (M) dan pengnduran diri karyawan sebagai (Y). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa perilaku pelanggan kasar berdampak stres hingga mengakibatkan pengunduran diri pada karyawan garis depan. Perilaku pelanggan kasar yang merupakan (XI), yang terdiri dari pelecehan *verbal*, pelecehan fisik dan pelecehan seksual yang diterima karyawan garis depan berpengaruh positif terhadap stress karyawan garis depan. Stres kerja sebagai (M) positif memediasi antara perilaku pelanggan kasar dan pengunduran diri karyawan garis depan. Selanjutnya, pengnduran diri karyawan sebagai (Y) positif dilakukan akibat karyawan garis depan terkena stres berlebihan. Stres kerja juga positif memediasi antara perilaku pelanggan kasar dengan pengunduran diri karyawan garis depan.

Kata Kunci Pengunduran diri karyawan garis depan;Perilaku pelanggan Kasar; Stres

PENDAHULUAN

Pelanggan yang kasar terhadap karyawan garis depan merupakan hal yang sudah sering terjadi namun dianggap biasa. Adanya perilaku kasar oleh pelanggan disebabkan karena mereka merasa bahwa dirinya raja dan bisa berlaku apapun yang mereka inginkan. Kasus seperti ini sangat menarik untuk diteliti karena dari kasus yang dianggap sepele oleh sebagian orang ini akan menjadi masalah besar bagi organisasi. Tercapainya tujuan dan keberhasilan suatu organisasi, ada beberapa aspek yang harus diperhatikan. Menurut (Fauzi et al., 2023), karyawan dalam suatu organisasi sangat penting meskipun tidak banyak organisasi yang menyadarinya. Karyawan berhubungan dengan keberlangsungan hidup perusahaan (Nuryasin et al., 2016). Oleh karena itu, keefektifan kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan. Perusahaan harus bisa membuat karyawan merasa nyaman dengan pekerjaannya.

Karyawan yang tidak nyaman dengan pekerjaannya dan beban kerja yang terlalu banyak akan mudah terkena stress berlebihan (Sulastri & Onsardi, 2020). Stress kerja yang dialami membuat perasaan tertekan (Lestari W et al., 2020). Perilaku pelanggan yang kasar terhadap karyawan yang bisa berakibat buruk bagi organisasi (Baranik et al., 2017). Pelanggan yang kasar memicu stres bagi karyawan layanan dan sangat mengganggu pelanggan yang lain (Cornella et al., 2020). Emosi konsumen dapat mempengaruhi daya beli konsumen lain karena segala tindakan pasti disertai oleh emosi.

Menurut (Hu et al., 2017), karyawan yang terlibat dengan pelanggan yang berperilaku buruk akan menciptakan ketegangan dengan mendorong dan/atau menghasilkan hasil negatif bagi karyawan. Karyawan garis depan sering dianggap remeh dan tidak berdaya oleh konsumen (Lohilahti, 2021). Jika kita mengamati sebuah tempat yang pelanggannya bersikap kasar, pasti karyawan biasanya akan bersikap tunduk dan tidak banyak membantah. Dalam penindasan di tempat kerja yang diakibatkan oleh penindasan berdampak buruk bagi target dan organisasi (Cowan, 2009). Banyak sekali karyawan dipecat karena dianggap kurang sopan terhadap pelanggan, padahal karyawan hanya mencoba melakukan perlawanan (Yang & Lau, 2019). Sikap seperti itulah yang menjadikan pelanggan merasa bahwa dirinya adalah raja. Setiap perilaku yang terkait dengan konsumsi, penggunaan produk atau layanan jasa akan berpotensi menimbulkan risiko yang mungkin dirasakan seseorang atau karyawan (Putra et al., 2021). Menurut (Cornella et al., 2020), rubrik seumur hidup dalam industri jasa bahwa “pelanggan adalah tuhan” mengarahkan setiap karyawan untuk memberikan layanan dengan sempurna, memenuhi kebutuhan pelanggan, menyenangkan mereka, merhatikan pelanggan dan berusaha sekuat tenaga untuk memenuhi permintaan mereka.

Karyawan garis depan memilih untuk tidak melakukan perlawanan ketidak sopanan pelanggan. Karyawan belum sepenuhnya memiliki kemampuan tatacara membangun komunikasi dengan konsumen sehingga terbentuk hubungan yang tidak baik antara karyawan dengan konsumen (Amaliah, 2020). Memperlakukan karyawan dengan cara yang tidak beradab. Misalnya, bersikap kasar, berbicara dengan cara yang tidak sopan atau menghina (Kanten & Yesiltas, 2015). Konsumen yang melakukan tindakan kasar seperti itu dapat merugikan kesejahteraan karyawan di sektor jasa. Karena dapat mengurangi kepuasan kerja, meningkatkan stres, dan meningkatkan niat berpindah kerja.

Karyawan yang selalu memendam emosi terhadap pekerjaannya, akan mudah terkena stres dan menimbulkan niat untuk pindah bagi karyawan (Suhanto Edi, 2009). Lelah fisik maupun psikis yang tidak dikelola dengan baik, dapat menurunkan semangat kerja. Menurut (Bi et al., 2021), karyawan tidak bisa mengontrol dan melakukan pemberdayaan secara mandiri, akan mengakibatkan stress berlebihan. Menurut (Pangkey,

2012), karyawan yang mengalami ketidakpuasan dalam pekerjaan, maka karyawan akan cenderung mengambil sikap untuk mundur atau berhenti dari perusahaan.

Perilaku Pelanggan Kasar dan Pengunduran Diri Karyawan, penelitian yang dilakukan oleh (Hur et al., 2016), menemukan bahwa perilaku pelanggan kasar, yang dijelaskan sebagai ketidaksopanan pelanggan, memiliki pengaruh yang signifikan pada pengunduran diri pada karyawan. Perilaku Pelanggan Kasar dan Stres Kerja, penelitian oleh (Hur et al., 2015), mengungkapkan bahwa perilaku pelanggan yang kasar dapat memicu emosi negatif pada karyawan garis depan, yang dapat menyebabkan stres kerja. Oleh karena itu, stres kerja berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara perilaku pelanggan kasar dan pengunduran diri karyawan. Stres Kerja dan Pengunduran Diri Karyawan, penelitian yang dilakukan oleh (Rebecca et al., 2018), mengungkapkan bahwa stres kerja berperan sebagai faktor penting yang dapat memprediksi pengunduran diri karyawan. Dalam konteks hubungan ini, stres kerja berfungsi sebagai mediator antara pengalaman perilaku pelanggan kasar dan niat pengunduran diri karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelanggan Kasar

Pelanggan kasar disebut dengan pelanggan yang sengaja melakukan perilaku tidak pantas dan mengganggu karyawan. Pelanggan bisa melakukan perilaku seperti pelecehan verbal, kekerasan fisik, dan pelecehan seksual (Yang & Lau, 2019). Menurut (Harris & Reynolds, 2004), perilaku pelanggan jahat terdapat delapan jenis : penulis surat kompensasi, pelanggan yang tidak diinginkan, penyalahguna harta benda, pekerja jasa, pelanggan yang pendendam, pelaku kekerasan mulut, pelaku kekerasan fisik dan predator seksual.

Perilaku konsumen menyimpang dan disfungsi akan menyusahkan perusahaan, karyawan, dan pelanggan lainnya (Bi et al., 2021). Kekerasan verbal, kekerasan verbal yang dialami karyawan garis depan bisa berupa kata kata yang tidak pantas, membentak karyawan dan memaki karyawan (Sulastri & Onsardi, 2020). Kekerasan verbal yang diterima karyawan garis depan secara terus menerus akan mengganggu kesehatan mental karyawan.

Kekerasan fisik, karyawan garis depan tidak hanya mendapatkan kekerasan secara mental, namun juga secara fisik. Kekerasan secara fisik misalnya mendorong, ditinju bahkan dicakar (Kim et al., 2014). Semangat kerja karya karyawan mungkin akan menurun, karena menanggapi dirinya tidak pantas dihargai padahal karyawan sudah melakukan yang terbaik (Kristen Petra, 2004). Pelanggan melakukan hal tersebut mungkin merasa masakan atau layanan yang kurang memuaskan. Kekerasan fisik yang diterima karyawan garis depan akan menimbulkan luka atau cidera pada karyawan.

Kekerasan seksual, karyawan dengan pelecehan seksual mungkin enggan untuk bercerita dengan orang lain, karena sebagian besar menanggapi hal tersebut memalukan. Keadaan yang diterima karyawan secara terus menerus akan mengganggu kesehatan mental karyawan (Baranik et al., 2017). Kekerasan seksual yang dialami karyawan seperti memegang tangan karyawan tanpa izin, sengaja menyentuh tubuh karyawan. Ketidaksopanan dan agresi pelanggan, berdampak negatif pada kesejahteraan karyawan. Karyawan merasa tidak dihargai, tidak nyaman, dan kesulitan menghadapi tekanan dari pelanggan yang kasar (Lohilahti, 2021). Hal ini dapat menciptakan kelelahan emosional berujung stress berat jika dibiarkan terus menerus.

Stres Kerja Karyawan

Stres kerja dapat didefinisikan sebagai respons emosi negatif yang terjadi dalam diri pekerja ketika situasi kerja melelahkan karyawan, Stres kerja dapat berdampak fatal apabila tidak ditangani dengan baik. Stres bisa mengubah keadaan fisik dan psikologis karyawan dan menyebabkan keadaan karyawan menyimpang dari fungsi normalnya (Kilbaren, 2019). Menurut (Hur et al., 2016), karyawan garis depan merespons emosional terhadap kejadian di tempat kerja, yang pada gilirannya mempengaruhi semangat, kinerja, komitmen kerja, dan kepuasan kerja jangka panjang dari karyawan yang mengalah.

Karyawan mengalami kesadaran stres akan seperti menjaga jarak dari orang lain, tegangan, kecemasan, frustrasi, maupun bersikap sinis, membolos, sering terlambat dan keinginan pindah kerja sangat kuat (Yulfanani, 2022). Stres dapat meningkat terutama pada karyawan garis depan. Karyawan perlu berhadapan langsung dengan pelanggan, wajib melayani pelanggan dengan sikap ramah, hormat, antusias dan menuruti kemauan pelanggan walaupun tidak sesuai dengan perusahaan (Harris & Reynolds, 2004). Oleh karena itu, cenderung mengalami stres yang lebih besar. Karyawan yang mengalami stress berlebihan cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk meninggalkan pekerjaan. Pengunduran diri karyawan garis depan dapat berdampak pada produktivitas organisasi dan biaya yang tinggi.

Pengunduran Diri Karyawan Garis Depan

Karyawan garis depan lebih sering bertemu dengan pelanggan, pelanggan yang tidak sopan akan menyebabkan stres kerja dan karyawan cenderung memiliki niat pengunduran diri yang lebih tinggi (Saputri et al., 2020). Niat pengunduran diri ini dapat menjadi reaksi terhadap ketidakpuasan kerja dan tekanan emosional yang dialami. Menurut (Sumrahadi et al., 2019), niatan karyawan untuk mundur bisa memunculkan masalah bagi organisasi, kehilangan karyawan produktif dapat meningkatnya biaya rekrut serta pelatihan.

Karyawan yang berkeinginan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan, ditandai dengan absensi yang semakin meningkat (Dwiyanto, 2020). Tidak hanya itu, tingkat tanggung jawab karyawan sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya. Selanjutnya malas bekerja, karyawan akan lebih malas bekerja karena terlalu lelah secara mental. Selanjutnya, stress pada diri karyawan garis depan akan meneingkatkan diri mereka untuk bermalas malasan.

Karyawan juga akan sering melakukan pelanggaran tata tertib kerja, dalam setiap pekerjaan, pasti ada tata tertib yang harus dipatuhi oleh semua karyawan. Selanjutnya, karyawan yang memiliki niat untuk mengundurkan diri, akan sering melakukan pelanggaran. Karyawan akan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya. Karyawan akan lebih sering protes terhadap atasan, karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. Karyawan dengan ciri seperti ini justru menunjukkan karyawan ini akan melakukan mengundurkan diri.

Organisasi perlu mempertimbangkan pelatihan, kebijakan, dan dukungan untuk karyawan garis depan dalam menghadapi perilaku pelanggan yang kurang baik agar menghindari stres yang berakibat pada pengunduran diri karyawan garis depan.

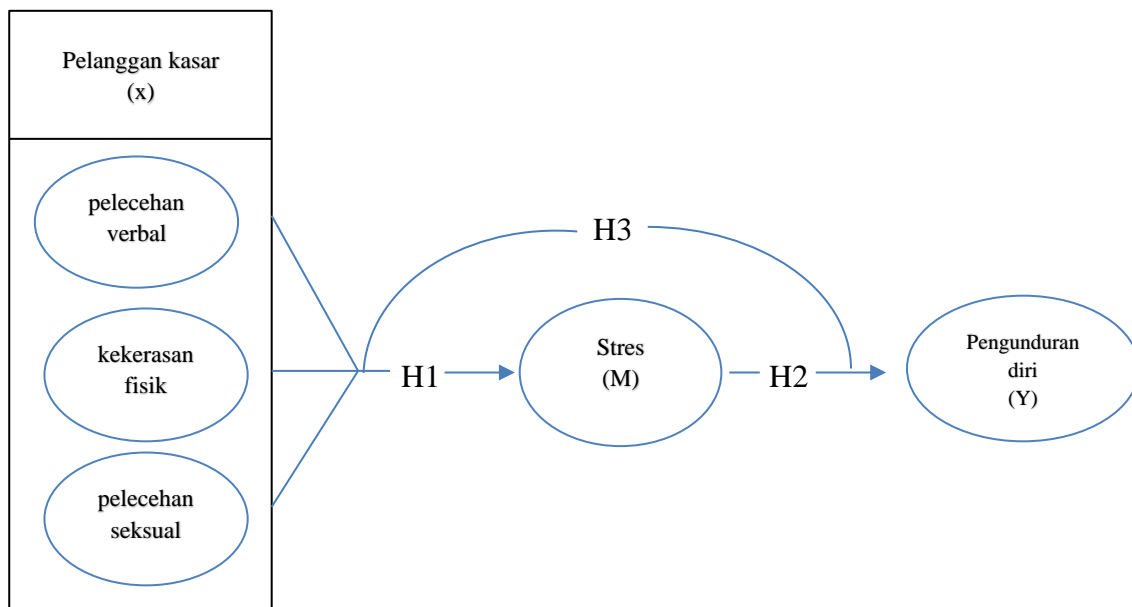
PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Beberapa penelitian empiris menemukan bahwa sikap pelanggan kasar bisa mempengaruhi stress kerja pada karyawan garis depan ((Gita & Riani, 2018), (Gunawan et al., 2022), (Rahmah & Syarifah, 2022)). Menemukan bahwa pelanggan kasar berpengaruh positif terhadap stress karyawan garis depan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh ((Prasetio et al., 2018), (Mawadati et al., 2020), (Dinata & Suhana, 2023)), menjelaskan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap pengunduran diri karyawan garis depan. Selanjutnya, terdapat penelitian empiris menemukan bahwa stres karyawan memediasi hubungan antara pelanggan kasar terhadap pengunduran diri karyawan garis depan. Menurut (Bamfo et al., 2018), peran mediasi stress karyawan garis depan di dalam hubungan antara perilaku pelanggan yang kasar dan niat pergantian karyawan dalam industri perbankan.

Hipotesis 1 : Perilaku pelanggan kasar berpengaruh positif terhadap stress karyawan garis depan.

Hipotesis 2 : Stress karyawan berpengaruh positif terhadap pengunduran diri karyawan garis depan.

Hipotesis 3 : Stress karyawan memediasi hubungan antara perilaku pelanggan kasar terhadap pengunduran diri karyawan garis depan.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

PENETAPAN SAMPEL DAN PENGUKURAN DATA

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner online, melalui Google Formulir yang disebarakan selama dua minggu kepada 163 karyawan garis depan di beberapa usaha atau toko di Semarang. Jumlah sampel penelitian yaitu 150 responden.

PENGUKURAN

Dalam menghasilkan item pengukuran yang sesuai konteks penelitian, maka kami melakukan terjemahan dan Modifikasi, sehingga pengukuran yang digunakan dapat sesuai dengan konteks penelitian ini. Dalam penelitian ini, kami menggunakan pengukuran dari beberapa sebelumnya peneliti, yang terdiri dari pengaruh konsumen yang tidak sopan (Gunawan et al., 2022), stress karyawan (Mawadati et al., 2020) dan pergantian karyawan (Bamfo et al., 2018). Selanjutnya untuk mengukur persepsi pada masing-masing responden penelitian ini menggunakan kuesioner. Menurut (Cooper & Schindler, 2014), masing-masing item pengukuran diukur menggunakan skala likert dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Kami juga menyertakan beberapa pertanyaan awal, seperti jenis kelamin, usia, lama bekerja dan posisi pekerjaan saat ini.

HASIL PENELITIAN

Responden pada penelitian ini merupakan karyawan garis depan yang bekerja pada usaha atau toko di Semarang berjumlah 163 karyawan, karakteristik karyawan dapat diuraikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

keterangan		Frekuensi
Jenis Kelamin	Perempuan	113
	Laki Laki	50
Usia	17 - 20 Tahun	45
	21 – 25 Tahun	85
	26 – 30 Tahun	18
	> 30 Tahun	15
Lama Bekerja	3 – 6 Bulan	53
	7 – 9 Bulan	29
	10 – 12 Bulan	24
	> 12 Bulan	57
Pekerjaan saat ini	Kasir	68
	Mengambil pesanan	23
	Pramusaji	29
	lainnya	43

Sumber : data primer diolah, (2023)

Selanjutnya, untuk menganalisis model penelitian ini menggunakan persamaan struktural (SEM). Pada tahap pertama, peneliti melakukan analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk menguji model pengukuran sebelum menguji model struktural. Berdasarkan hasil analisis CFA, setiap item pengukuran menunjukkan nilai faktor loading diatas 0,7. Lebih lanjut, varian yang diekstraksi (AVE) untuk setiap konstruksi memiliki nilai yang berkisar antara 0,739 hingga 0,916 atau lebih dari 0,5. loading factor digunakan untuk mengevaluasi masing-masing indikator, juga dikenal sebagai variabel manifest, untuk mengetahui seberapa besar ukuran variabel tersebut. Nilai varian yang diekstraksi (AVE) harus lebih besar dari 0,7 untuk memenuhi dan dianggap kredibel. Pada tahap ini, tujuan adalah untuk mengetahui tingkatan pengukuran untuk masing-masing variabel laten.

Lebih lanjut, pada uji reliabilitas, peneliti menggunakan analisis reliabilitas komposit dan Cronbach Alpha. Berdasarkan hasil analisis, nilai dari reliabilitas komposit berkisar antara 0,894 hingga 0,970. Sedangkan, nilai Cronbach Alpha berkisar antara

0,823-0,984. Hal ini menandakan bahwa nilai dari reliabilitas komposit (CR) dan Cronbach Alpha lebih dari 0,7, sehingga kesimpulan yang dapat diambil pengukuran yang digunakan memiliki reliabilitas yang baik. Hasil uji validitas konvergen adalah sebagai berikut.

Table 2. Hasil Validitas dan Reliabilitas

Indikator	Loading	AVE	Cronbach Alpha	CR
Stres Kerja 1	0,790	0,739	0,823	0,894
Stres Kerja 2	0,871			
Stres Kerja 3	0,914			
Pelanggan Kasar 1	0,927	0,888	0,984	0,986
Pelanggan Kasar 2	0,931			
Pelanggan Kasar 3	0,936			
Pelanggan Kasar 4	0,939			
Pelanggan Kasar 5	0,961			
Pelanggan Kasar 6	0,946			
Pelanggan Kasar 7	0,952			
Pelanggan Kasar 8	0,948			
Pelanggan Kasar 9	0,940			
Pengunduran Diri Karyawan 1	0,958	0,916	0,954	0,970
Pengunduran Diri Karyawan 2	0,966			
Pengunduran Diri Karyawan 3	0,946			

Sumber : data primer diolah, (2023)

Dari hasil AVE diatas, semua konstruk memiliki nilai lebih besar dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk pada model ini dinyatakan memenuhi kriteria convergent validity.

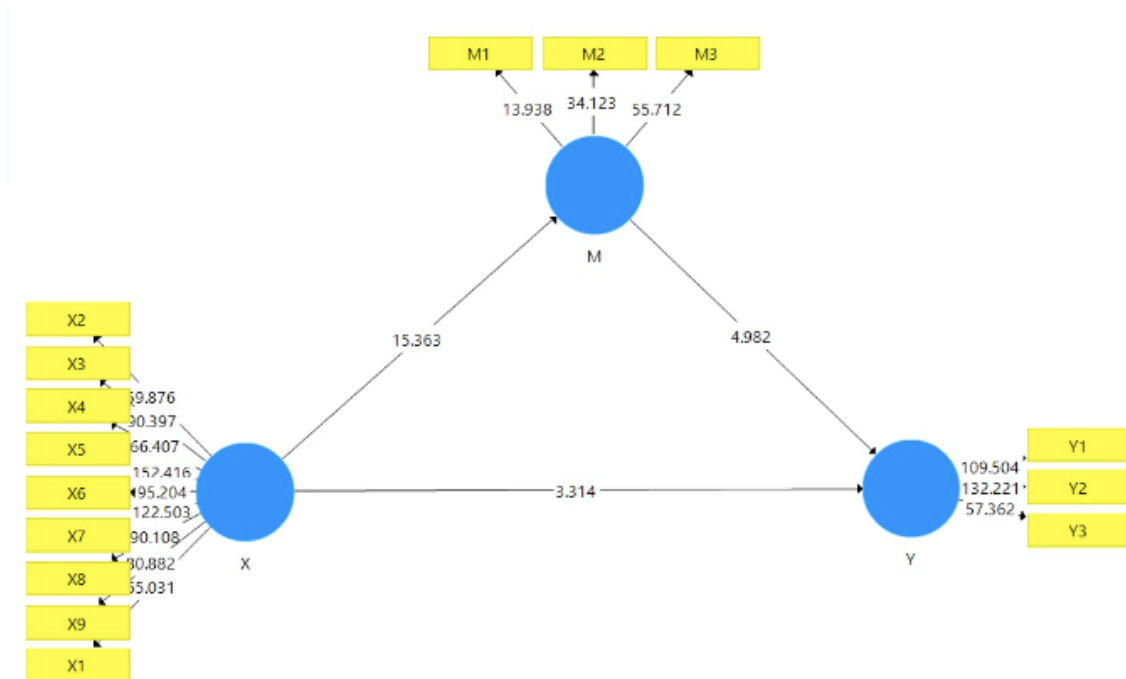
Setelah itu, peneliti melakukan uji kesesuaian pada model yang kami gunakan. Jika nilai NFI mendekati 1 berarti model yang diuji memiliki ketepatan yang baik.

Tabel 3. Hasil Analisis Uji Kesesuaian

	Hasil Analisis	Cut-Off Value	status
Chi-Square	336,102	Diharapkan besar	Baik
SRMR	0,042	≥ 0,05	Baik
d_ ULS	0,216	≥ 0,05	Baik
d_ G	0,391	≥ 0,05	Baik
NFI	0,899	≥ 0,70	Baik

Sumber : data primer diolah, (2023)

Berdasarkan hasil uji kesesuaian pada Tabel 3, ditemukan bahwa (Chi-Square = 336,102, SRMR = 0,042, d_ULS = 0,216, d_G = 0,391, NFI = 0,899). Jadi dapat disimpulkan bahwa model yang kami gunakan memenuhi kriteria dari uji kesesuaian dan dapat dilanjutkan pada analisis model struktural.



Gambar 2. Model Struktural

Setelah melakukan uji kesesuaian pada model yang digunakan. Peneliti melakukan analisis model struktural. Berdasarkan hasil analisis model struktural ditemukan bahwa nilai CR antara variabel Perilaku pelanggan kasar pada stress karyawan garis depan adalah 4,982 dengan signifikansi 0,000, maka hipotesis 1 diterima. Lebih lanjut, nilai CR antara Stres karyawan pada pengunduran diri karyawan garis depan adalah 15,363 dengan signifikansi 0,000, maka hipotesis 2 diterima. Selanjutnya untuk nilai CR antara variabel Stres karyawan memediasi hubungan antara perilaku pelanggan kasar pada pengunduran diri karyawan garis depan adalah 3,314 dengan signifikansi 0,001, maka hipotesis 3 diterima. Jadi, berdasarkan hasil analisis seluruh hipotesis diterima. Hasil analisis struktural SEM disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Struktural SEM

Hubungan Struktural	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P-value	Hipotesis
Perilaku pelanggan kasar -> stress karyawan garis depan.	0,498	4,982	0,000	Hipotesis 1 diterima
Stres karyawan -> pengunduran diri karyawan garis depan.	0,699	15,363	0,000	Hipotesis 2 diterima

Stres karyawan memediasi hubungan antara perilaku pelanggan kasar -> pengunduran diri karyawan garis depan.	0,314	3,314	0,001	Hipotesis 3 diterima
---	-------	-------	-------	----------------------

Sumber : data primer diolah, (2023)

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini menguji perilaku pelanggan kasar berdampak stress kerja hingga mengakibatkan pengunduran diri karyawan garis depan. Berdasarkan hasil pengujian, ditemukan hasil bahwa perilaku pelanggan kasar berpengaruh positif terhadap stress karyawan garis depan. Perolehan tersebut selaras dengan penelitian lakukan (Gunawan et al., 2022; Gita & Riani, 2018; Rahmah & Syarifah, 2022). Berdasarkan hasilnya mengatakan bahwa perilaku pelanggan kasar memiliki pengaruh terhadap stress karyawan garis depan. Selain itu penelitian ini juga menemukan bahwa stres karyawan berpengaruh positif terhadap pengunduran diri karyawan garis depan. Perolehan tersebut selaras dengan penelitian lakukan (Dinata & Suhana, 2023; Prasetio et al., 2018; Mawadati et al., 2020). Hasilnya Juga mengungkapkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap pengunduran diri karyawan. Selanjutnya penelitian ini membuktikan bahwa stres karyawan memediasi hubungan antara perilaku pelanggan kasar terhadap pengunduran diri karyawan garis depan. Perolehan tersebut selaras dengan penelitian lakukan oleh (Bamfo et al., 2018), yang hasilnya mengatakan bahwa stres karyawan memediasi hubungan antara perilaku pelanggan kasar terhadap pengunduran diri karyawan garis depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian, penulis menyimpulkan beberapa temuan. Pertama, bahwa Perilaku pelanggan kasar berpengaruh berpengaruh positif terhadap stress karyawan garis depan. Selanjutnya, membuktikan bahwa stres karyawan berpengaruh positif terhadap pengunduran diri karyawan garis depan. Dan stres karyawan memediasi hubungan antara perilaku pelanggan kasar terhadap pengunduran diri karyawan garis depan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang mendukung pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah. (2020). *Kualitas karyawan untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan complain dialfamart transkalimantan km.8 handil bakti kabupaten barito kuala*.
- Bamfo, B. Ab., Dogbe, C. S. K., & Mingle, H. (2018). Abusive customer behaviour and frontline employee turnover intentions in the banking industry: The mediating role of employee satisfaction. *Cogent Business and Management*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1522753>

- Baranik, L. E., Wang, M., Gong, Y., & Shi, J. (2017). Customer Mistreatment, Employee Health, and Job Performance: Cognitive Rumination and Social Sharing as Mediating Mechanisms. *Journal of Management*, 43(4), 1261–1282. <https://doi.org/10.1177/0149206314550995>
- Bi, Y., Choi, S., Yin, J., & Kim, I. (2021). Stress on frontline employees from customer aggression in the restaurant industry: The moderating effect of empowerment. *Sustainability (Switzerland)*, 13(3), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su13031433>
- Cooper, R. D., & Schindler, S. P. (2014). *Business Research Methods-McGraw-Hill Education*.
- Cornella, L., Rianto Rahadi, D., & Penulis, N. (2020). *EMOSI KONSUMEN DALAM MENDUKUNG KEPUASAN PEMBELIAN SECARA ONLINE DI MASA PANDEMI COVID 19* (Vol. 1, Issue 1).
- Cowan, R. L. (2009). *WALKING THE TIGHTROPE: WORKPLACE BULLYING AND THE HUMAN RESOURCE PROFESSIONAL A Dissertation*.
- Dinata, A. P., & Suhana, S. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Job Insecurity Terhadap Turnover Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(1), 722–731. <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i1.5500>
- Dwiyanto, M. N. H. (2020). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEINGINAN KARYAWAN UNTUK RESIGN PADA PT. BUMI SARANA BETON DI MAKASSAR*.
- Fauzi, A., Putri, I., Afni Fauziah, N., Klarissa, S., & Bunga Damayanti, V. (2023). *Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja)*. <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i4>
- Gita, T., & Riani, N. (2018). EFEK INSIVILITAS PELANGGAN, PENYELIA DAN KARYAWAN TERHADAP EXHAUSTION EMOSIONAL. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 21–36. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i1.2528>
- Gunawan, A., Lestari, N. S., & Hartati, L. (2022). Pengaruh Customer Incivility Terhadap Kondisi Psikologis Karyawan Dengan Supervisor Incivility Sebagai Mediator Pada Industri Perhotelan. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 5(1), 26. <https://doi.org/10.22441/jdm.v5i1.13714>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis*.
- Harris, L. C., & Reynolds, K. L. (2004). Jaycustomer behavior: An exploration of types and motives in the hospitality industry. *Journal of Services Marketing*, 18(5), 339–357. <https://doi.org/10.1108/08876040410548276>
- Hu, H. H., Hu, H. Y., & King, B. (2017). Impacts of misbehaving air passengers on frontline employees: role stress and emotional labor. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(7), 1793–1813. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2015-0457>
- Hur, W. M., Moon, T., & Jun, J. K. (2016). The effect of workplace incivility on service employee creativity: the mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Services Marketing*, 30(3), 302–315. <https://doi.org/10.1108/JSM-10-2014-0342>
- Hur, W. M., Moon, T. W., & Han, S. J. (2015). The effect of customer incivility on service employees' customer orientation through double-mediation of surface acting and emotional exhaustion. *Journal of Service Theory and Practice*, 25(4), 394–413. <https://doi.org/10.1108/JSTP-02-2014-0034>
- Kanten, P., & Yesiltas, M. (2015). The Effects of Positive and Negative Perfectionism on Work Engagement, Psychological Well-being and Emotional Exhaustion. *Procedia*

- Economics and Finance*, 23, 1367–1375. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00522-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00522-5)
- Kilbaren, S. (2019). *Analysis of the Causes of Stress in Lane Workers at Steel Fabrication Plant II PT. Wijaya Karya Industri & Construction in 2019*.
- Kim, G., Ro, H., Hutchinson, J., & Kwun, D. J. (2014). The Effect of Jay-customer Behaviors on Employee Job Stress and Job Satisfaction. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 15(4), 394–416. <https://doi.org/10.1080/15256480.2014.961797>
- Kristen Petra, Sf. (2004). *Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa: (Suatu kajian dan Proposisi)*. <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>
- Lestari W, Liana L, & Aquinia A. (2020). *Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan*.
- Lohilahti, E. (2021). “HAES TYTTÖ JOKU OSAAVA PAIKALLE”: CUSTOMER INCIVILITY AT WORK. A QUALITATIVE STUDY OF CUSTOMER SERVICE EMPLOYEES’ ACCOUNTS.
- Mawadati, D., Rokhyadi, A., & Saputra, P. (2020). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention karyawan. *FORUM EKONOMI*, 22(1), 18–26. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Nuryasin, I., Al Musadieq, M., & Ruhana, I. (2016). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol (Vol. 41, Issue 1)*.
- Pangkey, M. 2012. (2012). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENGUNDURAN DIRI KARYAWAN WAKTU TERTENTU PADA PT. SINAR PURE FOODS INTERNATIONAL*.
- Prasetyo, A. P., Mawaranti, R., & Martini, D. E. (2018). Peran Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan dalam Pengelolaan Tingkat Turnover Intention pada Karyawan Puskesmas Jasinga, Bogor. In *Jurnal Manajemen Indonesia (Vol. 18, Issue 2)*.
- Putra, H. B., Pradita, N., & Mansyur, A. (2021). *Inovbiz INTEGRATION MODEL TPB AND PERCEIVED RISK OF INTENTION OF USE APPLICATIONS AND GAMES ONLINE FREEMIUM PAID VERSION: INDONESIAN STUDENTS CONTEXT*. www.ejournal.polbeng.ac.id/index.php/IBP
- Rahmah, & Syarifah, D. (2022). *THE ROLE OF SELF EFFICACY IN MODERATING THE EFFECT OF CUSTOMER INCIVILITY ON EMOTIONAL EXHAUSTION*. <https://doi.org/10.47353/bj.v2i3.135>
- Rebecca, Peng, Y., & Johnson, C. A. (2018). *CHALLENGE STRESSORS AND STRESS APPRAISALS!!! Investigating the Role of Stress Appraisals in Motivation and Strain Effects of Challenge Stressors*.
- Saputri, P., Hidayati, T., & Lestari Magister Manajemen Universitas Mulawarman, D. (2020). PENGARUH JOB INSECURITY TERHADAP STRES KERJA, KINERJA, DAN TURNOVER INTENTION KARYAWAN PT BANK MANDIRI (Persero) Tbk. In *Jurnal Bisnis dan Manajemen (Vol. 16, Issue 3)*.
- Suhanto Edi. (2009). *PENGARUH STRES KERJA DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*.

-
- Sulastrri, S., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Stres Kerja, dan Beban Kerja, terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(1), 83–98. <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i1.1215>
- Sumrahadi, Azis, E., Kania, I., Respati, N. P., & Rahmadhanty, A. (2019). *Gaya Kepemimpinan Transformasional, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Turnover Intention pada Karyawan Perusahaan Penyedia Jasa Konsultasi* (Vol. 1, Issue 1).
- Yang, F. X., & Lau, V. M. C. (2019). Evil customers, an angel boss and cooperative coworkers: Burnout of frontline employees. *International Journal of Hospitality Management*, 83, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.004>
- Yulfanani, R. (2022). *ETNIK : Jurnal Ekonomi-Teknik Dampak Kelelahan Mental (Burnout) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Duta Merpati Indonesia Informasi Artikel*.