

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Mempertahankan pelanggan lebih sulit dari saat mendapatkan pelanggan. Untuk mempertahankan pelanggan yang setia ikut menghasilkan sejumlah keuntungan yang besar bagi perusahaan, perusahaan harus bisa menerima resiko untuk kehilangan pelanggan apabila tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat berlaku pada perusahaan baru maupun pada perusahaan yang sudah sukses, perusahaan harus bisa memikirkan bagaimana cara untuk mempertahankan pelanggannya agar tingkat alih-setia pelanggan yaitu tingkat kehilangan pelanggan mereka kecil. Untuk mempertahankan pelanggan diperlukan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan.

Dalam menjalin suatu hubungan dengan pelanggan, perusahaan harus mengetahui karakteristik tertentu yang dibutuhkan untuk membuktikan bahwa suatu hubungan itu eksis sehingga dapat memberikan sumbangan yang positif terhadap hubungan tersebut. Hollensen (2003) menyebutkan terdapat dimensi dalam membangun sebuah hubungan, yaitu (1) ikatan, merupakan bagian dari suatu hubungan dimana keduabelah pihak membentuk suatu kesatuan untuk mencapai tujuan, (2) kepercayaan, yaitu suatu keyakinan dimana masing-masing pihak akan menepati janjinya dan tidak akan merugikan pihak lainnya; (3) empati, yaitu dimensi dan hubungan yang memungkinkan kedua pihak melihat situasi dan sudut pandang pihak lawannya yang dapat diartikan sebagai usaha memahami hasrat dan keinginan seseorang; (4) resiprokal, yaitu dimana kedua belah pihak saling memberikan sesuatu yang menguntungkan keduanya.

Belakangan ini, buruknya pengelolaan transportasi udara tengah menjadi sorotan. Ini seiring temuan-temuan Kementerian Perhubungan soal pelanggaran izin rute terbang, keselamatan penerbangan yang masih jauh dari standar, nakalnya maskapai tak mengindahkan standar operasional sebelum terbang, hingga buruknya pelayanan pada penumpang. Banyaknya permasalahan dalam transportasi udara tersebut membuat Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dibanjiri keluhan. Keluhan angkutan udara mendominasi, hampir 70 persen dari keseluruhan keluhan sektor transportasi. Hal ini diungkapkan oleh Ketua Harian YLKI Sudaryatmo kepada team Merdeka di Jakarta, Kamis 19 Februari 2015.

Buruknya pelayanan kepada penumpang merupakan salah satu permasalahan dalam transportasi udara. Pelayanan ini adalah mencakup interaksi penumpang dengan pemberi jasa atau yang biasa disebut *customer service*. Keluhan pelanggan merupakan ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan. Beberapa keluhan pelanggan yang sering ditemukan penyebabnya adalah pelayanan yang diterima tidak seperti yang diharapkan, diabaikan dan dibiarkan menunggu tanpa ada penjelasan, tidak ditanggapi atau diperhatikan, mendapat pelayanan yang kurang baik, tidak dihargai, lamban dalam komunikasi, kesalahpahaman dalam komunikasi.

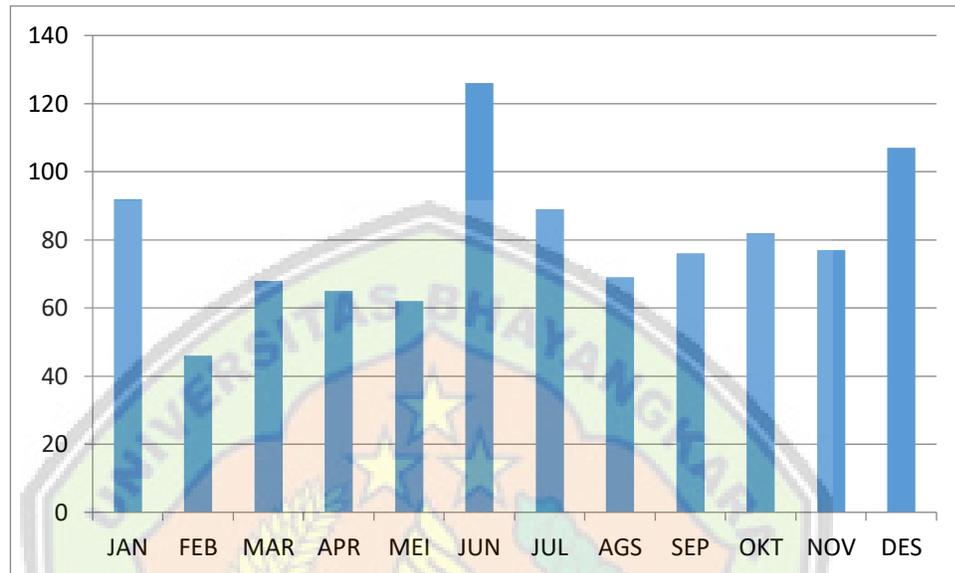
Seorang pejabat kejaksaan Sulut pernah mengalami perselisihan dengan seorang petugas Lion Air. Dikutip dari m.viva.co.id pada tanggal 11 Maret 2018, dengan judul berita “Alasan Pejabat Kejaksaan Sulut Marah ke Petugas Lion Air”. Bukan soal gagal terbang yang paling membuat marah Asisten Pidana Khusus Kejaksaan Tinggi Sulawesi Utara, M Rawi. Saat hendak terbang menggunakan Lion Air dari Bandara Internasional Juanda Surabaya menuju Bandara Sam Ratulangi Manado. Ia marah karena diancam dilaporkan ke polisi

oleh petugas Lion Air. Perselisihan terjadi kala Rawi bertanya kepada petugas gate Lion Air berinisial AI tetapi dicueki. Rawi lalu mengibaskan tas kecilnya ke tubuh si petugas dan direspon ketus. Asisten Manajer Lion Air di Juanda, Dyan Eko, mengatakan bahwa apa yang terjadi semata karena kesalahpahaman. Ia mengaku telah menawari Rawi dan satu penumpang lainnya yang juga ketinggalan pesawat dengan tiket baru, tetapi tidak mau. Soal perselisihan Rawi dengan petugas, Dyan mengucapkan, “Itu masalah intern (pribadi).”

Adanya keluhan dari seorang penumpang bernama Samuel yang mendapat perlakuan tidak menyenangkan dari petugas Bandara Soekarno-Hatta pada Sabtu (25/6/2016) lalu turut mendapatkan perhatian dari relawan Arus Bawah Jokowi. Kejadian itu sendiri bermula saat Samuel dan keluarganya melewati pemeriksaan X-ray. Petugas bandara melihat ada benda mencurigakan pada koper istrinya dan meminta untuk membuka koper tersebut. Samuel pun bersedia diperiksa, dan mencurigakan itu ternyata susu anaknya. Saat mengatakan benda yang dicurigai itu adalah susu anaknya, Samuel merasa dibentak oleh seorang petugas berinisial BH yang diketahui sebagai supervisor. Dikutip dari Tribun News di post tanggal 29 Juni 2016.

Informasi yang diperoleh dari Departemen Service division Customer Relation Ibu Sisna Qatara mengatakan bahwa penumpang PT Sriwijaya Air pernah mengalami perselisihan dengan petugas PT Sriwijaya Air, berdasarkan rekapitulasi data penumpang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Ini dibuktikan dengan meningkatnya pengaduan yang dilakukan oleh penumpang melalui email atau langsung datang, mereka mengeluhkan pelayanan *customer service* yang tidak profesional seperti mereka merasa diabaikan, hingga terlibat adu mulut dengan *customer service* ketika melakukan perjalanan.

Data yang diperoleh dari Departemen Service divisi *Customer Relation* rekapitulasi data complaint penumpang yang kecewa dengan pelayanan customer service di Bandara Soekarno-Hatta melalui email dan datang langsung.



Data pengaduan pelayanan penumpang via email dan datang langsung tahun 2017



Data pengaduan pelayanan penumpang via email dan datang langsung tahun 2018

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa pengaduan penumpang mengenai buruknya pelayanan *customer service* PT Sriwijaya Air di Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F mengalami peningkatan. Hingga perlu dilakukan upaya untuk mengatasi hal tersebut dengan meningkatkan kualitas pelayanan. *Customer service* sangat memberikan pengaruh yang besar dalam memberikan pelayanan, dalam hal tersebut maka kualitas dari *customer service* tersebut harus ditingkatkan dengan dapat mengontrol dirinya agar tidak terjadi perselisihan dengan penumpang.

Survey yang telah dilakukan oleh penulis kepada beberapa pelanggan PT Sriwijaya Air, ada 11 orang pelanggan yang pernah memiliki pengalaman yang kurang menyenangkan dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, di beberapa kasus mereka pernah mengalami perselisihan hingga adu mulut dengan *customer service* PT Sriwijaya Air. Berdasarkan data yang diperoleh ada 3 pelanggan yang pernah dibentak oleh *customer service* Sriwijaya Air ketika datang terlambat pada saat ingin melakukan check-in, 1 pelanggan juga mengaku pernah dibentak ketika melakukan check-in bagasi. 2 pelanggan tidak direspon ketika menanyakan jadwal penerbangan yang tertunda. 2 orang yang diabaikan ketika ditanya mengenai kehilangan bagasi. 1 orang yang dibentak ketika ingin melakukan reservasi tiket. 2 orang yang dibentak ketika hendak melakukan perubahan jadwal penerbangan. Mereka berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang baik, dimana *customer service* kurang profesional dalam bekerja apalagi berbicara kasar dengan pelanggan, dan tidak ramah kepada pelanggan. Survey ini adalah untuk mengetahui apakah mereka pernah mengalami keluhan mengenai *customer service* yang cenderung melakukan agresif verbal dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan pengalaman mereka menunjukkan bahwa ada tindakan agresi verbal yang dilakukan oleh *customer service* seperti berbicara dengan nada tinggi

(membentak) yang mengakibatkan pelanggan merasa kecewa hingga ada *customer service* menolak untuk berbicara. Dimana hal ini seharusnya tidak dilakukan oleh seorang *customer service* tetapi harus melakukan standar pelayanan yang sudah ditentukan oleh perusahaan seperti memberikan 3S (Senyum Salam Sapa) merupakan standar yang harus dilaksanakan oleh semua customer service PT Sriwijaya Air. Survey tersebut dilakukan pada tanggal 08 Juni 2018 di terminal kedatangan Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F.

Keluhan adalah *feedback* atau umpan balik dari pelanggan yang cenderung bersifat negative yang ditujukan kepada perusahaan. Keluhan pelanggan bisa dilakukan secara lisan ataupun tertulis. (Bell & Luddington 2016). Sedangkan Rusadi (2004) mengartikan keluhan pelanggan adalah ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen ketika membeli dan menggunakan barang, baik itu berupa produk fisik atau jasa pelayanan. Keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan, karena mengabaikan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan sama sekali.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personil (*personil service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Hakserver et al (2005) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson et al (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikator-nya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang

dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azwar,1996). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pelanggan. Dengan demikian, yang dimaksud kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pelanggan.

Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005), sedangkan Kotler (2005) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Prosedur dalam melakukan perjalanan dengan pesawat yang begitu ketat sering mengakibatkan pelanggan dan *customer service* terlibat perselisihan, adu argument bahkan hingga terjadi kekerasan fisik. Aturan yang sangat banyak dalam proses keberangkatan hingga ketibaan di tempat tujuan, aturan yang dimaksud disini mulai dari proses memasuki bandara harus melewati *x-ray*, pemeriksaan barang bawaan, kemudian melakukan check-in juga memiliki waktu yang ditentukan. Biasanya *check-in* akan dibuka 2 jam sebelum keberangkatan dan ditutup 30 menit sebelum keberangkatan. Dengan begitu banyak aturan yang ada maka seorang *customer service* harus mampu menjelaskan dan mengarahkan pelanggan dengan baik agar tidak terjadi kesalahpahaman hingga menyebabkan perselisihan antara *customer service* dan pelanggan dikutip dari Tabloid Mata Sriwijaya Air edisi XXVI/IV/2014.

PT Sriwijaya Air adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi udara di Indonesia yang selalu berusaha untuk tetap memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Sesuai dengan misi yang dimiliki oleh PT

Sriwijaya Air “ Berkomitmen dalam pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia secara professional untuk mencapai kualitas layanan yang terbaik sesuai dengan harapan pelanggan”. Hal ini menunjukkan bahwa PT Sriwijaya Air adalah perusahaan yang sangat mengutamakan pelayanan kepada seluruh pelanggannya. Pelayanan yang berperan penting disini adalah *customer service*, dimana mereka adalah orang yang berhadapan dengan pelanggan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Tercapainya misi dari perusahaan tersebut adalah sangat bergantung kepada *customer service*. Bagaimana kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan, menyelesaikan masalah yang dialami oleh pelanggan, apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan dan pelanggan itu sendiri. Dikutip dari Sriwijaya Air Magazine edisi 37/ Maret 2014.

Customer service adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan/masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Menurut Kasmir (2008), *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan pelanggan. Seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah. Tujuan *customer service* adalah memuaskan pelanggan disesuaikan dengan mengembangkan hubungan era tantara petugas *customer service* dan pelanggan berdasarkan kepercayaan, saling menghargai, dan tujuan bersama untuk kepuasan pelanggan.

PT Sriwijaya Air memiliki dua area jenis pelayanan *customer service*. Yang pertama adalah *customer service inflight* dan *customer service outflight*. *Customer service inflight* mencakup *crew* penerbangan seperti pilot dan pramugari, mereka yang akan memberikan pelayanan kepada pelanggan selama melakukan perjalanan didalam pesawat. Seperti memberikan 3S (Senyum Salam

Sapa) ketika pelanggan masuk ke pesawat, mengatur bagasi kabin pelanggan, memberitahukan posisi tempat duduk pelanggan, memperagakan prosedur keselamatan penerbangan, menawarkan makanan dan minuman kepada pelanggan. Yang kedua, *customer service outflight* mencakup *Call Center, Reservation & Ticketing, Preflight Check, Check-In Counter, Boarding Gate, dan Lost and Found*. Pelayanan yang diberikan adalah sebelum dan sesudah melakukan penerbangan pesawat, seperti *reservasi/reschedule/refund* ticket, memberikan informasi kepada pelanggan apabila ada perubahan atau pembatalan penerbangan, check-in tiket dan bagasi, memasuki pintu pesawat hingga pengambilan bagasi ketika tiba ditujuan akhir dikutip dari Sriwijaya Air Inflight Magazine edisi 37/Maret 2014.

Penulis memilih PT Sriwijaya Air sebagai tempat dalam melakukan penelitian karena merupakan salah satu maskapai penerbangan dengan tingkat pelayanan *middle coast carrier*, dimana pelayanan merupakan hal yang sangat diutamakan. Maka hal ini harus didukung oleh pelayanan yang diberikan *customer service* yang harus ramah setiap memberikan pelayanan. Dan untuk subjek penelitian sendiri akan dilakukan kepada *customer service outflight* diantaranya, *Reservation & Ticketing, Check-In Counter, Boarding Gate, dan Lost and Found* yang berada dalam satu area di Terminal 2F Bandara Soekarno Hatta. Alasan lainnya adalah penulis saat ini masih aktif sebagai karyawan PT Sriwijaya Air dengan harapan dapat memberikan masukan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sehingga dapat diambil langkah yang tepat untuk memberikan pembinaan kepada *customer service* perusahaan.

Perilaku agresif verbal yang dilakukan oleh *customer service* merupakan hal yang perlu untuk diteliti. Bagaimana seorang *customer service* dapat mengontrol dirinya ketika pelanggan menyampaikan keluhan yang dialami dengan memberikan respon yang positif sesuai dengan kewajiban mereka untuk memberikan pelayanan terbaik. Hal ini harus dilakukan untuk mempertahankan

kualitas pelayanan dari perusahaan. Maka seorang *customer service* sebaiknya memiliki kontrol diri yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal seperti yang diharapkan pelanggan.

Agresif adalah tanggapan emosi yang tak terkendali yang mengakibatkan timbulnya perilaku yang merusak, menyerang, dan melukai. Tindakan ini dapat ditujukan pada orang lain, lingkungan, maupun diri sendiri yang disebabkan oleh frustrasi yang mendalam dan kekecewaan yang terjadi pada diri individu. Hal tersebut diungkapkan oleh Dollard (Sarlito, W.S, 2002). Agresi merupakan tindakan melukai yang disengaja oleh seseorang atau kelompok terhadap orang atau kelompok lain yang dilakukan secara sengaja. (Sarwono dan Meinarno, 2009). Menurut Krech (2007) “Agresif adalah bentuk perasaan dan tindakan marah dan mengamuk dari kekerasan fisik, makian berupa kata-kata seperti pengaduan dan fitnah serta fantasi kekerasan dan penyerbuan”. Agresi manusia adalah setiap perilaku yang diarahkan kepada individu lain yang dilakukan dengan maksud untuk menyebabkan kerusakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa agresi merupakan tindakan melukai yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok terhadap orang atau kelompok lain yang dilakukan dengan sengaja.

Kontrol diri diartikan sebagai kemampuan untuk menyusun, membimbing, mengatur dan mengarahkan bentuk perilaku yang dapat membawa ke arah konsekuensi positif. Kontrol diri merupakan salah satu potensi yang dapat dikembangkan dan digunakan individu selama proses-proses dalam kehidupan, termasuk dalam menghadapi kondisi yang terdapat di lingkungan sekitarnya. Para ahli berpendapat bahwa kontrol diri dapat digunakan sebagai suatu intervensi yang preventif selain dapat mereduksi efek-efek psikologis yang negatif dari stressor-stressor lingkungan (Ghufro, 2010).

Skinner mengatakan dengan menggunakan Teknik kontrol diri, seseorang dapat merubah pengaruh stimulus eksternal. Teknik kontrol diri tersebut adalah: a) memindah atau menghindar (*removing atau avoiding*), yakni menghindar dari situasi pengaruh, atau menjauhkan situasi pengaruh sehingga tidak lagi diterima oleh stimulus; b) penjenahan (*satiation*), adalah membuat diri jenuh dengan tingkah laku, sehingga tidak lagi bersedia melakukannya; c) stimuli yang tidak disukai (*aversive stimuli*), menciptakan stimuli yang tidak menyenangkan yang ditimbulkan bersamaan dengan stimulus yang ingin dikontrol; d) memperkuat diri (*reinforce oneself*), memberi reinforcement kepada diri sendiri terhadap “prestasi” dirinya; yang terakhir adalah e) perilaku takhyul (*superstitious behavior*), suatu respon dapat berhubungan dengan penguatnya secara kebetulan, tanpa menunjukkan sebab akibat yang jelas. Walaupun respon tersebut tidak nyata menghasilkan reinforcement yang dimaksud, ternyata hubungannya sangat kuat (Alwisol, 2012).

Menurut Averill, terdapat tiga aspek kontrol diri, yaitu control perilaku (*behavior control*) yakni tersedianya suatu respon yang dapat secara langsung mempengaruhi atau memodifikasi suatu keadaan yang tidak menyenangkan, kontrol kognitif (*cognitive control*) merupakan kemampuan individu dalam mengolah informasi yang tidak diinginkan dengan cara menginterpretasi, menilai, atau menghubungkan suatu kejadian dalam suatu kerangka kognitif sebagai adaptasi psikologis atau mengurangi tekanan, dan mengontrol keputusan (*Decisional control*).

Kontrol Diri adalah tenaga kontrol atas diri, oleh dirinya sendiri. Kontrol diri terjadi ketika seseorang atau organisme mencoba untuk mengubah cara bagaimana seharusnya individu tersebut berpikir, merasa, atau berperilaku. Kontrol diri merupakan kecenderungan individu untuk mempertimbangkan berbagai konsekuensi untuk perilaku tertentu. Dijelaskan kembali bahwa

kontrol diri adalah kemampuan individu untuk menahan diri atau mengarahkan diri ke arah yang lebih baik ketika dihadapkan dengan godaan-godaan.

Agresif verbal dipandang sebagai suatu akibat dari kurangnya keterampilan dalam mengelola dan mengendalikan emosi diri. Berbagai dinamika penyebab terjadinya perilaku agresivitas kurangnya kesadaran individu akan adanya titik lemah kendali diri (*self control*) yang harus diperbaiki. Sementara ulasan seorang psikiater menegaskan bahwa agresivitas pada umumnya disebabkan oleh multi factor penyebab, sehingga pendekatan secara holistik merupakan alternatif yang perlu dipertimbangkan.

Berdasarkan survey yang telah dilakukan oleh penulis maka perlu dilakukan penelitian mengenai kecenderungan perilaku agresif verbal kepada *customer service*, bagaimana mereka dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Dimana seorang *customer service* harus mampu menahan diri agar tidak terlibat perselisihan dengan pelanggan. Maka seorang *customer service* diharapkan memiliki kontrol diri, agar tidak melakukan perilaku agresif verbal kepada pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan kontrol diri dengan kecenderungan agresif verbal pada *customer service* PT.Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk Mengetahui apakah ada hubungan kontrol diri dengan kecenderungan agresif verbal pada *customer service* PT.Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada perusahaan PT Sriwijaya Air tentang pentingnya kontrol diri pada karyawan khususnya dibagian *customer service*, mengurangi agresif verbal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada PT Sriwijaya Air khususnya dibagian HRD, mengetahui sejauh mana tingkat control diri *customer service* Sriwijaya Air. Sehingga dapat mengantisipasi para karyawan tidak melakukan agresif verbal dan tetap memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

1.5 Keaslian Penelitian

Melengkapi isi dan sebagai perbandingan penelitian, penulis ingin memperlihatkan adanya persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya dari judul yang penulis gunakan untuk penelitian, diantaranya :

1. “Hubungan Kontrol Diri dengan Perilaku Agresi pada Remaja Laki-Laki Peminum Miras”, diteliti oleh M.Noor Fajriansya dengan subjek 72 orang remaja laki-laki peminum miras usia 12-21 tahun. Hasil penelitian ini yaitu terdapat hubungan signifikan antara perilaku agresi pada remaja laki-laki peminum miras dengan control diri.
2. “Hubungan Kontrol Diri dengan Perilaku Agresi pada Siswa SMA Negeri 1 Padangan Bojonegoro”, diteliti oleh Miftahul Auliya dan Desi Nurwidawati dengan subjek 155 siswa kelas XI dari jumlah populasi 282 siswa. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara control diri perilaku agresi pada siswa.

3. “Agresi ditinjau dari Kontrol Diri pada Remaja Pemain Game Online di Kota Semarang”, diteliti oleh Meyta Fitri Hapsari dengan subjek 60 orang. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan negative antara control diri dengan perilaku agresi.
4. “Kontrol Diri Terhadap Perilaku Agresi ditinjau dari Usia Satpol PP Kota Semarang”, diteliti oleh Dina Audi Fasiliti dengan subjek sebanyak 90 orang terdiri dari 29 orang dewasa awal dan sebanyak 61 orang dewasa madya. Hasil penelitian ini yaitu terdapat perbedaan yang signifikan antara control diri dengan perilaku agresi anggota satpol PP usia dewasa awal dan dewasa madya.
5. “Hubungan Antara *Self Control* dengan Tingkat Agresi Pada Remaja”, diteliti oleh Monica Dwi Ananta dengan subjek sebanyak 212 orang yang berasal dari SMA Negeri yang ada di Jakarta Timur, perempuan sebanyak 122 orang dan laki-laki sebanyak 90 orang. Hasil dari penelitian ini terdapat korelasi negative signifikan antara *self control* dengan tingkat Agresi Pada Remaja.

Dari berbagai macam hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan maka terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Perbedaan tersebut terdapat di lokasi penelitian, objek penelitian, subjek penelitian, dan metode yang digunakan. Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat pada variabel X dan Y, yaitu sama-sama mengkaji aspek control diri dan perilaku agresi.

