



PERAN EFIKASI DIRI DALAM MEMODERASI PENGARUH KETIDAKSOPANAN OLEH PELANGGAN TERHADAP KELELAHAN EMOSI

*THE ROLE OF SELF EFFICACY IN MODERATING THE EFFECT OF CUSTOMER
INCIVILITY ON EMOTIONAL EXHAUSTION*

Farhana Lailati Rahmah^{1*}, Dewi Syarifah²

Universitas Airlangga

Email: ¹farhana.lailati.rahmah-2018@psikologi.unair.ac.id*, ²dewi.syarifah@psikologi.unair.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi, serta menguji efikasi diri sebagai variabel moderator pada pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi pada karyawan hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang terdiri dari 95 partisipan yang berprofesi sebagai karyawan hotel. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dan *Moderated Regression Analysis* (MRA) menggunakan SPSS versi 25 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidaksopanan oleh pelanggan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kelelahan emosi ($p=0,000$) dan efikasi diri tidak memoderasi pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi pada karyawan hotel ($p=0,139$).

Kata Kunci: ketidaksopanan oleh pelanggan, kelelahan emosi, efikasi diri, karyawan hotel

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of customer incivility on emotional exhaustion, and examine self-efficacy as a moderator variable on the effect of customer incivility on emotional exhaustion in hotel employees. This study used a quantitative approach with a survey method consisting of 95 participants who work as hotel employees. The analysis technique used is simple linear regression and Moderated Regression Analysis (MRA) using SPSS version 25 for Windows. The results showed that customer incivility has a significant positive effect on emotional exhaustion ($p=0.000$) and self-efficacy could not moderate the effect of customer incivility on emotional exhaustion in hotel employees ($p=0.139$).

Keywords: customer incivility, emotional exhaustion, self-efficacy, hotel employees

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan industri di bidang jasa yang berorientasi pada pelayanan dengan melibatkan interaksi antara pelanggan (*customer*) dan karyawan. Hal inilah yang membuat organisasi di bidang perhotelan mengutamakan pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Hotel merupakan salah satu bidang industri *hospitality* dengan ciri khas karyawan yang memberikan pelayanan dengan mengutamakan sikap ramah (Lee & Ok, 2014). Sesuai dengan moto yang sudah dikenal oleh umum seperti “*The customer is king*” dan “*Service with a smile*” merupakan peraturan yang wajib diterapkan saat

melayani pelanggan (Hur dkk., 2015). Dengan demikian, karyawan berhak untuk melayani pelanggan dengan menghormati seperti layaknya raja dan memberikan pelayanan dengan senyuman atau ramah. Performa (penampilan) penting saat bekerja dari karyawan hotel dilihat dari bagaimana mereka melakukan *emotional labor* (pekerjaan emosi). Menurut Cai & Qu (2018 dalam Karatepe dkk., 2019) karyawan hotel melakukan pengelolaan emosi saat melakukan interaksi dengan pelanggan, serta melakukan koordinasi dengan *supervisor* dan rekan kerja bahwa suatu permasalahan dapat diselesaikan. Pengelolaan emosi yang dilakukan berupa,



mengatur tampilan emosi agar selalu ramah dalam melayani pelanggan dan memberi pelayanan dengan kualitas terbaik guna mempertahankan interaksi yang positif (Grandey, 2003 dalam Hur dkk., 2015).

Dengan adanya aturan-aturan dalam mengelola emosi, membuat karyawan hotel mengalami kelelahan emosi karena menunjukkan tampilan palsu atau tampilan yang bukan sebenarnya saat melayani pelanggan. Hal ini sesuai dengan Cordes & Dougherty (1993 dalam Al-Hawari dkk., 2020) yang mengungkapkan bahwa, *customer contact employees* atau karyawan yang berhubungan dengan pelanggan akan mengalami kelelahan emosi yang kuat saat tidak dapat memenuhi permintaan maupun memberikan kepuasan dalam melayani pelanggan.

Emotional exhaustion atau yang biasa disebut kelelahan emosi merupakan kelelahan yang berlebihan pada suatu pekerjaan dengan ditandai hilangnya perasaan serta perhatian pada diri sendiri (Maslach & Jackson, 1981). *Emotional exhaustion* termasuk salah satu dimensi dari *burnout*. Karyawan yang mengalami kelelahan emosi tidak mampu mengatasi tuntutan emosi yang berlebih karena sumber daya emosi yang dimiliki cukup terbatas (Wright & Cropanzano, 1998 dalam Tong dkk., (2019).

Beberapa penelitian pada hotel berbintang di Indonesia menunjukkan bahwa, karyawan hotel telah mengalami kelelahan emosi. Penelitian oleh Yosanti & Kasmita (2020) yang dilakukan pada karyawan hotel bintang lima di Bandung menunjukkan hasil bahwa, karyawan mengalami kelelahan emosi dengan presentase cukup sebesar 41,07%, hal ini berpengaruh signifikan terhadap penurunan kinerja karyawan. Kemudian penelitian oleh Putri (2019) pada karyawan hotel bintang lima di Makassar menunjukkan

hasil bahwa, sebanyak 41 dari total 56 karyawan hotel yang bekerja mengalami *burnout*. Selanjutnya, penelitian pada karyawan hotel bintang empat oleh Widyasari (2021) menunjukkan bahwa, karyawan mengalami beban kerja yang tinggi sehingga berdampak pada tingginya kelelahan emosi.

Selain beban kerja, ketidaksopanan oleh pelanggan menjadi salah satu pemicu karyawan hotel mengalami kelelahan emosi. Penelitian oleh Hur dkk., (2016) pada karyawan hotel bintang empat dan lima di Korea Selatan menunjukkan bahwa, ketidaksopanan oleh pelanggan berhubungan positif dengan kelelahan emosi. Kemudian penelitian oleh Alola dkk., (2020) pada *customer contact employees* hotel bintang empat dan lima di Nigeria menunjukkan bahwa, terdapat hubungan positif dan signifikan antara ketidaksopanan oleh pelanggan pada kelelahan emosi yang dirasakan. Dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa, semakin tinggi ketidaksopanan yang dirasakan maka dapat memengaruhi tingginya kelelahan emosi pada karyawan hotel. Hal ini juga didukung oleh penelitian Cho dkk., (2016) yang menunjukkan bahwa, ketidaksopanan oleh pelanggan memiliki pengaruh terkuat dalam memengaruhi kelelahan emosi pada karyawan dibandingkan ketidaksopanan oleh atasan dan rekan kerja.

Ketidaksopanan oleh pelanggan merupakan salah satu bentuk dari *workplace incivility* atau yang biasa disebut dengan ketidaksopanan di tempat kerja. *Workplace incivility* merupakan perilaku menyimpang dengan intensitas rendah yang bersifat ambigu dengan maksud untuk merugikan target serta tidak mematuhi norma untuk saling menghormati di tempat kerja (Andersson & Pearson, 1999). Menurut Sakurai & Jex (2012 dalam Alola dkk., 2019) karyawan yang



berhubungan dengan pelanggan dihadapkan pada lingkungan kerja yang penuh dengan *stressor* seperti, *complain* dari pelanggan, perilaku tidak menyenangkan dari rekan kerja dan pelanggan, *abusive supervision*. Ketidaksopanan oleh pelanggan dapat terjadi karena karyawan sering berinteraksi dengan pelanggan dibandingkan dengan rekan kerja, karyawan memiliki kekuatan yang kecil saat berinteraksi dengan pelanggan, serta pelanggan merupakan orang asing (Cheng dkk., 2020). Bentuk ketidaksopanan oleh pelanggan dapat berupa, pengabaian oleh pelanggan, kemudian pelanggan menghina atau berkomunikasi secara tidak sopan dengan karyawan (Sliter dkk., 2010 dalam Hur dkk., 2015).

Berdasarkan literatur terdahulu menunjukkan bahwa, karyawan hotel mengalami kelelahan emosi akibat dari ketidaksopanan oleh pelanggan (Hur dkk., 2016; Alola dkk., 2020; Cho dkk., 2016). Namun, terdapat penelitian lain yang hasilnya tidak konsisten terutama pada penelitian oleh Tiarapuspa & Riani (2018) yang menunjukkan hasil bahwa, ketidaksopanan oleh pelanggan tidak berpengaruh terhadap kelelahan emosi karyawan.

Terdapat penelitian-penelitian yang mempunyai fokus untuk mengurangi pengaruh negatif dari ketidaksopanan di tempat kerja, namun ada sedikit penelitian yang bisa membahas pengaruh dari sumber daya pribadi dan pekerjaan (Sakurai & Jex, 2012). Menurut Bakker & Demerouti (2007) sumber daya pribadi dapat diperoleh dari efikasi diri (*self-efficacy*), optimisme, harga diri, daya tahan, dan sebagainya. *Self-Efficacy* merupakan keyakinan yang dimiliki oleh individu mengenai kemampuannya untuk mengatur dan mengelola tindakan yang diperlukan dalam mencapai tujuan (Bandura,

1997). Menurut Stajkovic & Luthans (1998) karyawan yang mempunyai *self-efficacy* tinggi mempunyai motivasi yang cukup pada kemampuan psikologis agar bisa bertahan dalam situasi kerja yang tidak mendukung, sebaliknya apabila karyawan memiliki *self-efficacy* rendah maka dapat menguras sumber daya emosi dan energi yang dimiliki saat bekerja.

Penelitian oleh Hur dkk., (2016) menunjukkan bahwa tidak ada moderator pada hubungan antara ketidaksopanan di tempat kerja terhadap kelelahan emosi. Rekomendasi pada penelitian tersebut yaitu, perlu menyertakan moderator sumber daya pribadi seperti, *self-efficacy*. Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa, *self-efficacy* dapat memoderasi pengaruh ketidaksopanan di tempat kerja terhadap kelelahan emosi. Penelitian oleh Fida dkk., (2018) menunjukkan hasil bahwa, perawat dengan *self-efficacy* yang tinggi mampu mengatasi ketidaksopanan di tempat kerja, serta satu tahun kemudian dilaporkan adanya penurunan tingkat kelelahan yang lebih rendah. Selanjutnya penelitian oleh Rhee dkk., (2017) pada karyawan hotel bintang lima di Korea Selatan menunjukkan hasil bahwa, ketidaksopanan di tempat kerja tidak berpengaruh terhadap kelelahan emosi bagi karyawan dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi, sebaliknya ketidaksopanan di tempat kerja akan berpengaruh terhadap kelelahan emosi bagi karyawan dengan tingkat *self-efficacy* yang rendah.

Berdasarkan hasil paparan penelitian diatas diketahui bahwa terdapat hasil penelitian yang tidak konsisten mengenai pengaruh *customer incivility* terhadap *emotional exhaustion*. Kemudian *emotional exhaustion* merupakan salah satu dampak negatif dari *customer incivility*. *Self-efficacy*



sebagai variabel moderator diyakini sebagai salah satu mekanisme *coping* untuk mengatasi pengaruh *customer incivility* terhadap *emotional exhaustion*. Penelitian yang membahas hal tersebut, terutama pada konteks karyawan hotel di Indonesia masih sedikit. Hal inilah yang menjadi dasar untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengaruh *customer incivility* terhadap *emotional exhaustion*, dan mengenai variabel moderator *self-efficacy* dalam memoderasi pengaruh *customer incivility* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan hotel di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Customer Incivility

Workplace incivility atau ketidaksopanan di tempat kerja, merupakan perilaku menyimpang dengan intensitas rendah yang bersifat ambigu dengan maksud untuk merugikan target serta tidak mematuhi norma untuk saling menghormati di tempat kerja (Andersson & Pearson, 1999).

Pada penelitian ini, ketidaksopanan di tempat kerja ditinjau dari sisi korban (karyawan hotel) dan ketidaksopanan dilakukan oleh pelanggan (*customer*). *Customer incivility* atau ketidaksopanan oleh pelanggan, merupakan perilaku menyimpang yang dilakukan oleh pelanggan dengan intensitas rendah, yang bermaksud ambigu untuk menyakiti karyawan serta tidak mematuhi norma untuk saling menghormati di tempat kerja (Sliter dkk., 2010 dalam Cheng dkk., 2020).

Emotional Exhaustion

Emotional exhaustion atau kelelahan emosi, merupakan kelelahan yang berlebihan pada suatu pekerjaan dengan ditandai hilangnya perasaan serta perhatian pada diri sendiri (Maslach & Jackson, 1981).

Self-Efficacy

Self-efficacy atau efikasi diri, merupakan keyakinan yang dimiliki oleh individu mengenai kemampuannya untuk mengatur dan mengelola tindakan yang diperlukan dalam mencapai tujuan (Bandura, 1997). Pada penelitian ini berfokus pada *job related self-efficacy* atau efikasi diri terkait pekerjaan.

Karyawan Hotel

Karyawan hotel merupakan karyawan yang bekerja pada industri perhotelan. Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan penginapan (*rooms*), makanan dan minuman (*food and beverage*), hiburan seperti *night club*, *discotheque*, serta pelayanan menarik lainnya (Hermawan dkk., 2018). Pada penelitian ini mempunyai fokus pada karyawan hotel yang berhubungan langsung dengan pelanggan, terutama pada departemen *housekeeping* (tata graha), *food & beverage* (makanan dan minuman) dan *front office* (area depan).

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dalam prosesnya menggunakan angka mulai dari pengumpulan, analisis, hingga menampilkan hasil data (Neuman, 2007). Metode yang digunakan adalah survei, karena partisipan diberikan pertanyaan yang berkaitan dengan keyakinan, pendapat, karakteristik, dan perilaku saat ini atau masa lalu (Neuman, 2014). Hal tersebut sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *customer incivility* terhadap *emotional exhaustion*, serta



pengaruh antar variabel tersebut yang dimoderatori oleh *self-efficacy*.

Partisipan

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, dengan memberikan kesempatan yang tidak sama pada anggota populasi untuk terpilih menjadi bagian dari sampel (Neuman, 2007). Metode yang digunakan adalah *accidental sampling*, menurut Sugiyono (2013) penentuan sampel dilakukan bagi yang sesuai dengan kriteria sebagai sumber data penelitian. Kriteria partisipan dalam penelitian ini adalah *customer contact employees* di industri perhotelan di Indonesia dan sedang bekerja dengan masa kerja minimal satu tahun. Partisipan yang didapatkan sebanyak 95 orang (51,6 persen laki-laki; 48,4 persen perempuan). Sebelum mengisi kuesioner, partisipan diminta untuk mengisi *informed consent* terlebih dahulu.

Pengukuran

Customer incivility pada penelitian ini menggunakan alat ukur *Customer Incivility* dari Cho dkk., (2016). Alat ukur ini sudah diadaptasi, sehingga sudah diterjemahkan dan digunakan pada penelitian Tiarapuspa & Riani (2018). Terdapat 6 aitem dalam alat ukur ini yang disusun menggunakan skala likert dengan rentang respon 1 “Tidak Pernah”, 2 “Sekali Dua Kali”, 3 “Kadang-Kadang”, 4 “Sering”, 5 “Sangat Sering”. Dengan koefisien reliabilitas yang cukup baik ($\alpha=.79$).

Emotional exhaustion pada penelitian ini menggunakan alat ukur *Emotional Exhaustion* dari Karatepe (2013). Alat ukur ini sudah diadaptasi, sehingga sudah diterjemahkan dan digunakan pada penelitian Widyasari (2021). Terdapat 8 aitem dalam alat ukur ini yang disusun menggunakan skala

likert dengan rentang respon 1 “Sangat Tidak Setuju”, 2 “Tidak Setuju”, 3 “Netral”, 4 “Setuju”, 5 “Sangat Setuju”. Dengan koefisien reliabilitas yang cukup baik ($\alpha=.89$).

Self-efficacy pada penelitian ini menggunakan alat ukur *Self-Efficacy* dari Karatepe & Olugbade (2009). Alat ukur ini sudah dilakukan translasi dan adopsi oleh peneliti. Terdapat 8 aitem dalam alat ukur ini yang disusun menggunakan skala likert dengan rentang respon 1 “Sangat Tidak Setuju”, 2 “Tidak Setuju”, 3 “Netral”, 4 “Setuju”, 5 “Sangat Setuju”. Dengan koefisien reliabilitas yang cukup baik ($\alpha=.88$). Pada penelitian ini hanya menggunakan 6 aitem *favorable*, sehingga 2 aitem lainnya (*unfavorable*) telah digugurkan agar mendapatkan nilai reliabilitas yang baik. Kedua aitem, terutama pada aitem 1 dan 8 yang telah digugurkan, tidak disertakan dalam analisis penelitian.

Analisis Data

Dalam pengujian hipotesis penelitian ini terdapat uji statistik deskriptif dan uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji korelasi untuk memperkuat bahwa terdapat suatu hubungan. Apabila hasil tahapan uji tersebut memenuhi, maka bisa dilakukan analisis regresi linear sederhana dan MRA (*Moderated Regression Analysis*) dengan bantuan program SPSS 25.0 for Windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada setiap variabel, yaitu *customer incivility* (Min= 6; Max=30; M=10,92; Range=24), *emotional exhaustion* (Min= 8; Max=40; M=19,56; Range=32), *self-efficacy* (Min= 6; Max=30; M=24,22; Range=24).



Kemudian berdasarkan hasil kategorisasi, tidak ada partisipan yang memiliki *emotional exhaustion* pada kategori sangat rendah, kategori rendah sebanyak 35 orang (36,9%), kategori sedang sebanyak 29 orang (30,5%), kategori tinggi sebanyak 23 orang (24,2%), kategori sangat tinggi sebanyak 8 orang (8,4%). Selanjutnya, tidak ada partisipan yang mengalami *customer incivility* pada kategori sangat rendah, kategori rendah sebanyak 31 orang (32,6%), kategori sedang sebanyak 41 orang (43,2%), kategori tinggi sebanyak 17 orang (17,9%), kategori sangat tinggi sebanyak 6 orang (6,3%). Kemudian, partisipan yang memiliki *self-efficacy* kategori sangat rendah sebanyak 4 orang (4,2%), kategori rendah sebanyak 13 orang (13,7%), kategori sedang sebanyak 50 orang (52,6%), kategori tinggi sebanyak 28 orang (29,5%), dan tidak ada partisipan yang memiliki kategori sangat tinggi.

Kemudian, hasil analisis regresi *customer incivility* terhadap *emotional exhaustion*, yaitu ($F(1, 93)=25.907$; $p<0,000$; $R^2=0.218$) menunjukkan bahwa *customer incivility* memengaruhi *emotional exhaustion* sebesar 21,8%. *Customer incivility* ($B=0,876$; $SE=0,172$; $t=5,090$; $p<0,000$) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*.

Hasil *Moderated Regression Analysis* (MRA) *customer incivility* terhadap *emotional exhaustion* yang dimoderasi oleh *self-efficacy* adalah ($B=0,094$; $SE=0,063$; $t=1,492$; $p<0,139$) yang berarti bahwa, *self-efficacy* tidak signifikan memoderasi pengaruh *customer incivility* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan hotel.

Berdasarkan hasil analisis penelitian diketahui bahwa, *customer incivility* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan hotel. Hasil penelitian ini mendukung

penelitian-penelitian sebelumnya, terutama penelitian oleh Hur dkk., (2016) yang dilakukan pada karyawan hotel bintang empat dan lima di Korea Selatan menunjukkan bahwa, ketidaksopanan oleh pelanggan berhubungan positif dengan kelelahan emosi. Kemudian penelitian oleh Alola dkk., (2020) pada *customer contact employees* hotel bintang empat dan lima di Nigeria menunjukkan bahwa, terdapat hubungan positif dan signifikan antara ketidaksopanan oleh pelanggan pada kelelahan emosi yang dirasakan. Selanjutnya hasil penelitian oleh Cho dkk., (2016) pada karyawan garis depan di bidang restoran menunjukkan bahwa, ketidaksopanan oleh pelanggan memiliki pengaruh terkuat dalam memengaruhi kelelahan emosi pada karyawan dibandingkan ketidaksopanan oleh atasan dan rekan kerja.

Dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa, semakin tinggi ketidaksopanan yang dirasakan maka dapat memengaruhi tingginya kelelahan emosi pada karyawan hotel.

Menurut Hobfoll (1989) pada teori *Conservation of Resource* (COR) menjelaskan bahwa, karyawan yang mengalami ketidaksopanan di tempat kerja akan mengalami kehilangan sumber daya yang dimiliki, hal tersebut dapat menyebabkan karyawan menjadi *stress*. Penumpukan dari *stress* yang berkepanjang dapat menyebabkan perasaan kelelahan emosi yang kuat di antara karyawan.

Sementara hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian oleh Tiarapuspa & Riani (2018) yang menunjukkan hasil bahwa, ketidaksopanan oleh pelanggan tidak memengaruhi kelelahan emosi pada karyawan. Pada penelitian tersebut, partisipan yang bekerja didominasi oleh karyawan yang bekerja dengan masa kerja kurang dari satu tahun, serta karyawan tidak dipengaruhi oleh



aktivitas ketidaksopanan dari pelanggan, sehingga tidak ada kasus peningkatan kelelahan emosi pada karyawan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini juga menunjukkan bahwa *self-efficacy* tidak signifikan memoderasi pengaruh *customer incivility* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan hotel. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *customer incivility* terhadap *emotional exhaustion*, tidak berkaitan dengan tinggi maupun rendahnya tingkat *self-efficacy* yang dimiliki oleh karyawan. Artinya, terdapat variabel lain yang membuat perilaku ketidaksopanan mampu memengaruhi kelelahan emosi.

Berdasarkan pembahasan 1 menunjukkan bahwa ketidaksopanan oleh pelanggan berpengaruh sebesar 21,8% terhadap kelelahan emosi. Hal ini menunjukkan bahwa besaran pengaruh cukup lemah, sehingga terdapat sedikit karyawan hotel yang mengalami kelelahan emosi akibat ketidaksopanan oleh pelanggan. Kemudian, data demografis partisipan pada penelitian ini didominasi oleh karyawan hotel bintang tiga dan empat di Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Handayani dkk., (2014) pada karyawan hotel Ijen View Bondowoso dan hasil penelitian oleh Antolis dkk., (2021) pada karyawan hotel Palu Golden Hotel yang mana kedua hotel tersebut merupakan hotel bintang tiga di Indonesia menunjukkan hasil bahwa, kecerdasan emosi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan hotel. Sehingga karyawan hotel yang memiliki kecerdasan emosi tinggi maka berpengaruh terhadap peningkatan kinerja.

Kecerdasan emosi diduga mampu memperlemah pengaruh *customer incivility* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan. Menurut Sakurai & Jex (2012,

dalam (Hur dkk., 2016) variabel moderator sumber daya pribadi (seperti, kecerdasan emosi) dapat mengatasi pengaruh negatif dari ketidaksopanan di tempat kerja. Penelitian oleh Szczygiel & Bazinska (2021) menunjukkan bahwa, kecerdasan emosi yang tinggi pada karyawan mampu melemahkan pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi. Selain itu penelitian oleh Kim & Qu (2019) menunjukkan bahwa, karyawan dengan kecerdasan emosi yang tinggi mampu melemahkan hubungan ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap ketidaksopanan oleh karyawan. Bagi karyawan dengan kecerdasan emosi yang tinggi maka tidak mengalami efek negatif dari ketidaksopanan di tempat kerja, terutama ketidaksopanan yang oleh pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ketidaksopanan oleh pelanggan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kelelahan emosi pada karyawan hotel. Sehingga semakin tinggi ketidaksopanan oleh pelanggan yang didapatkan, maka semakin tinggi pula kelelahan emosi yang dirasakan oleh karyawan hotel. Kemudian, hasil penelitian ini juga didapatkan bahwa efikasi diri tidak memoderasi pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi pada karyawan hotel. Sehingga tinggi maupun rendahnya variabel efikasi diri tidak berkaitan dengan pengaruh ketidaksopanan oleh pelanggan terhadap kelelahan emosi.

Keterbatasan pada penelitian ini yaitu tidak menggunakan variabel *shift* kerja, penelitian oleh Alvionita dkk., (2015) menunjukkan bahwa *shift* kerja dapat



memengaruhi tingginya kelelahan emosi pada karyawan hotel. Peneliti selanjutnya dapat mengontrol *shift* kerja pada karyawan hotel. Kemudian, subjek pada penelitian ini berasal dari karyawan hotel bintang satu hingga lima di Indonesia, peneliti selanjutnya dapat menggunakan subjek karyawan hotel yang spesifik. Selanjutnya, variabel moderator pada penelitian ini tidak terbukti mampu memoderasi, peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel moderator lainnya. Menurut Sakurai & Jex (2012, dalam Hurd, 2016) variabel moderator seperti sumber daya pribadi (kecerdasan emosi, evaluasi diri) dan sumber daya organisasi (dukungan *supervisor* atau organisasi) mampu mengatasi pengaruh negatif dari ketidaksopanan di tempat kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT, segenap keluarga besar, pengajar, rekan-rekan civitas akademik Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang sudah terlibat untuk membantu proses penelitian ini. Kemudian, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh partisipan yang telah bersedia, pihak-pihak yang telah membantu proses persiapan instrumen penelitian dan pihak-pihak yang menaungi para karyawan hotel di Indonesia yang sudah membantu proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hawari, M. A., Bani-Melhem, S., & Quratulain, S. (2020). Do Frontline Employees Cope Effectively with Abusive Supervision and Customer Incivility? Testing the Effect of Employee Resilience. *Journal of Business and Psychology*, 35(2), 223–240. <https://doi.org/10.1007/s10869-019-09621-2>
- Alola, U. V., Olugbade, O. A., Avci, T., & Öztüren, A. (2019). Customer Incivility and Employees' Outcomes in The Hotel: Testing The Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, 29(July 2018), 9–17. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.10.004>
- Alola, U. V., Avci, T., & Öztüren, A. (2020). The Nexus of Workplace Incivility and Emotional Exhaustion in Hotel Industry. *Journal of Public Affairs*, 21(3), 1–16. <https://doi.org/10.1002/pa.2236>
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit For Tat? The Spiraling Effect of Incivility in The Workplace. *Total Quality Science*, 24(3), 452–471. <https://doi.org/10.17929/tqs.2.105>
- Antolis, W. A., Idris, & Kornelius, Y. (2021). Implikasi Kecerdasan Emosional Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Palu Golden Hotel. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 7(3), 300–309.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of The Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. W. H. Freeman & Company. <https://doi.org/10.1891/0889-8391.13.2.158>
- Cheng, B., Guo, G., Tian, J., & Shaalan, A. (2020). Customer Incivility and Service Sabotage in the Hotel Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1737–1754. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2019-0545>
- Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J., & Lee, K. H. (2016). Workplace Incivility and Its Effect Upon Restaurant Frontline Service Employee Emotions and Service Performance. *International Journal of Contemporary Hospitality*



- Management*, 28(12), 2888–2912.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0205>
- Fida, R., Laschinger, H. K. S., & Leiter, M. P. (2018). The Protective Role of Self-Efficacy Against Workplace Incivility and Burnout in Nursing: A time-Lagged Study. *Health Care Management Review*, 43(1), 21–29.
<https://doi.org/10.1097/HMR.00000000000000126>
- Handayani, R. I., Sutrisno, & Iswoyo, S. (2014). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ijen View. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa UNEJ*, 1–15.
- Hermawan, H., Brahmento, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. PT Nasya Expanding Management.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- 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.
- Karatepe, O. M. (2013). The Effects of Work Overload and Work-Family Conflict on Job Embeddedness and Job Performance: The Mediation of Emotional Exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614–634.
<https://doi.org/10.1108/095961113113122952>
- Karatepe, O. M., Kim, T. T., & Lee, G. (2019). Is Political Skill Really an Antidote in the Workplace Incivility-Emotional Exhaustion and Outcome Relationship in The Hotel Industry? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 40(October 2018), 40–49.
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.06.001>
- Karatepe, O. M., & Olugbade, O. A. (2009). The Effects of Job and Personal Resources on Hotel Employees' Work Engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 504–512.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.02.003>
- Kim, H., & Qu, H. (2019). Employees' Burnout and Emotional Intelligence as Mediator and Moderator in the Negative Spiral of Incivility. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(3), 1412–1431.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2017-0794>
- Lee, J. H. (Jay), & Ok, C. M. (2014). Understanding Hotel Employees' Service Sabotage: Emotional Labor Perspective Based on Conservation of Resources Theory. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176–187.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.08.014>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.
<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Neuman, W. L. (2007). *Basics of Social Research (2nd ed)*. Pearson Education, Inc.



- Neuman, W. L. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. In *Teaching Sociology* (Vol. 30, Issue 3). <https://doi.org/10.2307/3211488>
- Putri, T. A. (2019). *Gambaran Psikososial di Tempat Kerja pada Karyawan Hotel Aston Makassar*. UIN Alauddin Makassar.
- Rhee, S. Y., Hur, W. M., & Kim, M. (2017). The Relationship of Coworker Incivility to Job Performance and the Moderating Role of Self-Efficacy and Compassion at Work: The Job Demands-Resources (JD-R) Approach. *Journal of Business and Psychology*, 32(6), 711–726. <https://doi.org/10.1007/s10869-016-9469-2>
- Sakurai, K., & Jex, S. M. (2012). Coworker Incivility and Incivility Targets' Work Effort and Counterproductive Work Behaviors: The Moderating Role of Supervisor Social Support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(2), 150–161. <https://doi.org/10.1037/a0027350>
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and Work-Related Performance: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240–261.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Szczygiel, D. D., & Bazinska, R. (2021). Emotional Intelligence Mitigates the Effects of Customer Incivility on Surface Acting and Exhaustion in Service Occupations: A Moderated Mediation Model. *Frontiers in Psychology*, 11, 1–15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.506085>
- Tiarapuspa, T., & Riani, G. 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.v11i1.2528>
- Tong, J., Chong, S. H., & Johnson, R. E. (2019). The Indirect Relations of Workplace Incivility With Emotional Exhaustion and Supportive Behaviors Via Self-Blame: The Moderating Roles of Observed Incivility and Trait Emotional Control. *Journal of Organizational Behavior*, 1–16. <https://doi.org/10.1002/job.2399>
- Widyasari, A. (2021). Pengaruh Work Overload Terhadap Job Embeddedness Yang Dimediasi Oleh Emotional Exhaustion (Case Study di Hotel Aria Gajayana Malang). In *Ir-perpustakaan Universitas AIRLANGGA*. Universitas Airlangga.
- Yosanti, F., & Kasmita. (2020). Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 0–3.