

# Pengaruh Emotional Dissonance, Emotional Intelligence, dan Emotional Exhaustion Terhadap Service Sabotage

Meisandi Arya\*, Charles Mercelie, Netania Emilisa

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Trisakti, Jakarta  
Jl. Letjen S. Parman No.1 Kampus A, RT.6/RW.16, Grogol, Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta, Indonesia

Email: <sup>1,\*</sup>meisandi022001801043@std.trisakti.ac.id, <sup>2</sup>charles022002001050@std.trisakti.ac.id, <sup>3</sup>netania@trisakti.ac.id

Email Penulis Korespondensi: meisandi022001801043@std.trisakti.ac.id

**Abstrak**—Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara Emotional Dissonance terhadap Service Sabotage, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara Emotional Intelligence terhadap Service Sabotage, dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara Emotional Exhaustion terhadap Service Sabotage. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta. Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan survei serta sampel yang diperoleh sebanyak 225 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Sebelumnya, kuesioner di uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier. Gambaran karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta yang sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, usia karyawan paling banyak di bawah 35 tahun, dan sebagian besar karyawan lama bekerja di hotel tersebut selama 0-2 tahun. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Emotional Dissonance berpengaruh positif dan signifikan terhadap Service Sabotage dengan p-value sebesar 0.012. Emotional Intelligence berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Service Sabotage dengan p-value sebesar 0.023. Emotional Exhaustion berpengaruh positif dan signifikan terhadap Service Sabotage dengan p-value sebesar 0.045.

**Kata Kunci:** Emotional; Dissonance; Intelligence; Exhaustion; Service Sabotage

**Abstract**—The purpose of this research is to determine the description of the employees of the Grand Mercure Hotel Kemayoran Jakarta, to determine and analyze the influence of Emotional Dissonance on Service Sabotage, to determine and analyze the influence of Emotional Intelligence on Service Sabotage, and to determine and analyze the influence of Emotional Exhaustion on Service Sabotage. The population in this study were all employees of the Grand Mercure Hotel Kemayoran Jakarta. In this research, a quantitative method approach was used with a survey and a sample of 225 people was obtained using a purposive sampling technique. Survey research is carried out by distributing questionnaires. Previously, the questionnaire was tested for validity and reliability first. The data analysis technique in this research uses descriptive analysis and linear regression analysis. Description of the employees of the Grand Mercure Hotel Kemayoran Jakarta, most of whom are male, most employees are under 35 years old, and most employees have worked at the hotel for 0-2 years. The results of this research explain that Emotional Dissonance has a positive and significant effect on Service Sabotage with p-value of 0.012. Emotional Intelligence has a negative and significant effect on Service Sabotage with p-value of 0.023. Emotional Exhaustion has a positive and significant effect on Service Sabotage with p-value of 0.045.

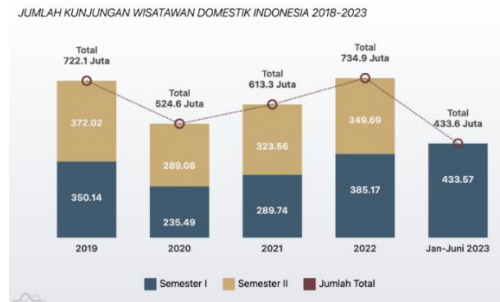
**Keywords:** Emotional; Dissonance; Intelligence; Exhaustion; Service Sabotage

## 1. PENDAHULUAN

Pasca pandemi Covid-19, sebagian besar sektor di seluruh dunia terkena dampak yang signifikan, termasuk industri pariwisata internasional. Pandemi Covid-19 telah mengubah industri pariwisata global secara dramatis seperti pendapatan yang menurun bahkan anjlok, resesi ekonomi dan berbagai implikasi sosial ekonomi yang berdampak pada fasilitas, infrastruktur, dan layanan publik. Pada tahun 2022 dengan meredanya pandemi Covid-19 di berbagai wilayah, banyak negara mulai mengendorkan kebijakan restriksi mobilitas sosial yang berkaitan dengan pengendalian penyebaran virus. Kebijakan tersebut berkembang hingga tahun 2023 di mana banyak negara yang sudah meniadakan kebijakan tersebut, seperti mulai menerima masuknya wisatawan internasional kembali.

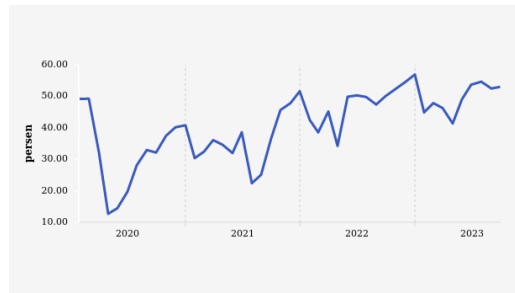
Pariwisata memegang andil yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara, hal ini dibuktikan dari sumber terbesar devisa berasal dari sektor pariwisata. Pariwisata dapat dikategorikan sebagai industri non migas terbesar di Indonesia hal ini terlihat dari 80% barang dan jasa pada umumnya berasal dari pariwisata (Pajriah, 2018). Sektor pariwisata menjadi salah satu sektor strategis yang bisa di dimanfaatkan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat yang pada akhirnya akan memperbaiki perekonomian nasional.

Hal tersebut dipertegas dengan pendapat (Weda, 2023) bahwa sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang memberikan peluang pasar yang menjanjikan karna sektor pariwisata di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, sehingga dapat meningkatkan perekonomian Nasional. Hal ini terbukti dari data statistika Indonesia jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada bulan Januari-Juni 2023 mencapai 433,6 juta (Gambar 1). Grafik menunjukkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia semakin meningkat setelah wabah Covid 19. Selain itu pariwisata juga memicu pertumbuhan infrastruktur. Hal ini dapat dilihat dengan adanya sarana prasarana pendukung aktivitas pariwisata, salah satunya adalah hotel.



**Gambar 1.** Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik Indonesia 2018-2023

Perkembangan bisnis perhotelan di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Seiring gencarnya pemerintah menggalakkan pengembangan pariwisata di berbagai daerah, persaingan bisnis perhotelan semakin ketat. Para pelaku bisnis perhotelan sangat perlu menyusun strategi di era leisure economy, menciptakan kegembiraan dan makna bagi tamu yang berkunjung, dan mampu menciptakan diferensiasi melalui produk dan layanan dengan unsur orisinalitas dan otentisitas. Semakin cepat sebuah hotel bergerak, semakin mudah untuk mengubah tantangan bisnis menjadi peluang bisnis baru. Gambar 2 menunjukkan tingkat penghunian kamar hotel bintang di Indonesia naik dari tahun ke tahun setelah wabag Covid-19.



**Gambar 2.** Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang di Indonesia (Januari 2020-September 2023)

Sumber daya manusia yang berkualitas di industri jasa perhotelan merupakan aspek penting yang dapat mendorong perusahaan untuk maju dan terus berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat. Menurut (Spencer et al., 2013), sumber daya unggul dan berkelanjutan, seseorang yang berkompoten melakukan pekerjaan dengan keterampilan kerja akan mudah, cepat, intuitif, dan sangat jarang atau tidak pernah melakukan kesalahan. Faktor lain seperti perilaku kerja, ketaatan pada peraturan, tanggung jawab merupakan dimensi disiplin kinerja. Oleh karena itu, individu sumber daya manusia harus termotivasi untuk berperilaku, bekerja dan hadir tepat waktu. Menurut (Hanafi et al., 2018), Sumber Daya Manusia mempunyai peranan yang cukup besar dalam setiap aktivitas perusahaan. Meski didukung oleh sarana dan prasarana, namun pengembangan sumber daya manusia yang unggul merupakan aset bagi suatu organisasi.

Service Sabotage terjadi ketika seorang karyawan yang berhubungan dengan pelanggan dengan sadar bertindak dengan cara yang mengganggu orang lain pertemuan layanan yang memuaskan. Asumsinya adalah karyawan jasa rentan terhadap Service Sabotage yang dapat memicu Emotional Intelligence (positif perilaku) atau Emotional Dissonance dan Emotional Exhaustion (perilaku negatif). Peneliti (Kwak et al., 2018) menulis, Emotional Dissonance dianggap sebagai produk negatif dari kerja emosional. Penelitian (Schreuder et al., 2016), mengamati cara kita memandang lingkungan mempengaruhi cara kita merasakan dan berperilaku. Kesan lingkungan sekitar kita dipengaruhi berdasarkan seluruh spektrum karakteristik fisiknya (misalnya, luminositas, suara, aroma, dan suhu) secara dinamis dan interaktif. Emotional Intelligence, sebaliknya, menandakan perilaku respon positif melalui rangsangan lingkungan yang menimbulkan 'kesenangan' (respon emosional afektif), yang mana mencegah Service Sabotage (Yun-Tsan & Yi-Chih, 2017). Menurut (Cho et al., 2016) berpendapat bahwa Emotional Exhaustion merupakan tingkat kelelahan secara emosional dari seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang berlebihan dan tuntutan pribadi serta stres yang terus menerus. Karyawan layanan yang terus-menerus bertemu dengan layanan di bidang pariwisata dan perhotelan sektor ini menganggap pekerjaan mereka berulang-ulang, tidak memuaskan, monoton, dan sering kali mematikan pikiran membosankan, dan terletak di sektor bergaji rendah dengan jam kerja yang panjang. Tanggung jawab manajer adalah menyediakan organisasi lingkungan sebagai bagian dari upaya budaya internal menuju kerja yang menyenangkan lingkungan untuk menumbuhkan komitmen daripada secara tidak sengaja memfasilitasi Service Sabotage.

Industri perhotelan harus menentukan dan mengidentifikasi langkah-langkah strategis apa yang akan dilakukan untuk menghadapi fenomena di atas. Salah satunya Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran agar dapat menekan Service Sabotage karyawannya dari tahun ke tahun, secara positif mempengaruhi pengembangan emosi karyawan hotel. Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran merupakan salah satu hotel bintang 5 terbaik di Jakarta. Hotel ini

merupakan pilihan ideal bagi wisatawan yang mencari kenyamanan dan kemudahan saat menginap di Jakarta. Dengan lokasi yang strategis dan fasilitas yang lengkap, hotel ini menawarkan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi para tamu.

Penelitian terdahulu (Alipour et al., 2021) meneliti hubungan antara Emotional Dissonance, Emotional Intelligence terhadap Service Sabotage. Dimana ditemukan bahwa Emotional Dissonance berpengaruh secara positif terhadap Service Sabotage dan Emotional Intelligence berpengaruh negatif terhadap Service Sabotage. Penelitian lain dari (Hwang et al., 2021) menemukan bahwa Emotional Exhaustion memengaruhi secara negatif terhadap Service Sabotage. Dari kedua penelitian terdahulu, maka pada penelitian ini akan digabungkan variabel yang memengaruhi Service Sabotage yaitu Emotional Dissonance, Emotional Intelligence, dan Emotional Exhaustion.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **2.1 Definisi Operasional Variabel**

#### **2.1.1 Emotional Dissonance**

Emotional Dissonance adalah mekanisme utama yang menghubungkan kerja emosional dengan kesejahteraan dan mekanisme lainnya yang berdampak pada kesejahteraan melalui hubungan mereka dengan Emotional Dissonance (O'Brien & Linehan, 2019). Menurut (Alrawadieh & Dincer, 2021) menjelaskan Emotional Dissonance sebagai konflik pribadi di mana pekerja harus menyembunyikan perasaan mereka yang sebenarnya dan menyampaikan perasaan yang diinginkan kepada klien. Jadi, Emotional Dissonance adalah konflik antara perasaan emosi yang dirasakan pekerja yang sebenarnya dengan emosi yang ditampilkan selama berinteraksi dengan orang lain pada saat bekerja. Menurut Elliot ada 3 dimensi Emotional Dissonance (Nabella, 2020) yaitu:

- a. Uncomfortable Factor atau faktor ketidaknyamanan, yaitu faktor yang membuat emosi seorang karyawan merasa tidak nyaman baik dalam lingkungan pekerjaannya maupun pekerjaan itu sendiri yang dijalankan.
- b. Faktor negatif, yaitu membuat seorang karyawan merasa pekerjaannya memberikan pengaruh negatif terhadap kehidupannya sehari-hari, baik di lingkungan pekerjaan maupun di lingkungan keluarga.
- c. Faktor positif, yaitu membuat seorang karyawan merasa pekerjaannya memberikan pengaruh positif terhadap pekerjaannya sehari-hari baik di lingkungan pekerjaan maupun di lingkungan keluarga.

#### **2.1.2 Emotional Intelligence**

Emotional Intelligence adalah kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi pribadi dan interpersonal, serta mengetahui dan memanfaatkan emosi diri sendiri (Younas et al., 2023). Menurut (Park & Kim, 2021) Emotional Intelligence merupakan kecenderungan emosional positif yang disebut sebagai tindakan penanggulangan stres yang berdampak buruk pada individu atau organisasi. Jadi, Emotional Intelligence adalah kemampuan mengendalikan perasaan dan emosi dengan memusatkan perhatiannya agar dapat membina hubungan baik dengan saling memahami. Menurut Mayer dan Salovey ada 4 dimensi Emotional Intelligence (Park & Kim, 2021) yaitu:

- a. Penilaian dan ekspresi emosi dalam diri (Self Emotion Appraisal: SEA), berkaitan dengan kemampuan individu untuk memahami dan menilai secara akurat emosi mereka yang mendalam dan untuk mengekspresikan emosi ini tentu saja.
- b. Penilaian dan pengakuan emosi pada orang lain (Others' Emotional Appraisal: OEA) adalah kemampuan untuk melihat secara akurat dan memahami emosi orang lain
- c. Pengaturan emosi dalam diri (Regulation of Emotion: ROE) artinya kemampuan orang untuk mengelola, mengendalikan, atau mengubah emosi mereka, yang akan memungkinkan pemulihan lebih cepat dari tekanan psikologis
- d. Penggunaan emosi untuk memfasilitasi kinerja (Use of Emotion: UOE), berkaitan dengan kemampuan untuk memanfaatkan emosi untuk kegiatan konstruktif dan untuk kinerja pribadi.

#### **2.1.3 Emotional Exhaustion**

Emotional Exhaustion adalah perasaan emosi yang berlebihan dan terkurasnya sumber daya emosional (Hwang et al., 2021). Emotional Exhaustion merupakan menghasilkan konsekuensi negatif yang serius seperti semangat kerja yang rendah, depresi, ketidakhadiran, pergantian yang lebih tinggi, penurunan kualitas layanan, JS yang lebih rendah, dan komitmen organisasi yang berkurang (Park & Kim, 2021). Jadi, Emotional Exhaustion merupakan suatu perasaan negatif yang dimiliki oleh karyawan kepada pelanggan secara berlebihan terhadap pekerjaannya dengan ditandai gejala-gejala fisik maupun psikologis. Menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter ada 3 dimensi Emotional Exhaustion (Miranda, 2013) yaitu:

- a. Dimensi Fisik, Emotional Exhaustion dapat memengaruhi kondisi tubuh personal seperti mengakibatkan problem tidur dan mudah lelah secara fisik.
- b. Dimensi Emosi, Emosi terdapat di dalam komponen afektif manusia. Kelelahan di dalam hal emosi yaitu mudah lupa, sulit konsentrasi, mengalami kebosanan, dan mudah marah.
- c. Dimensi Mental, Mental merupakan kelelahan yang berupa kecemasan dan ketegangan, komunikasi tidak efektif, mengasingkan diri, ketidakpuasan kerja, serta menurunkan fungsi in

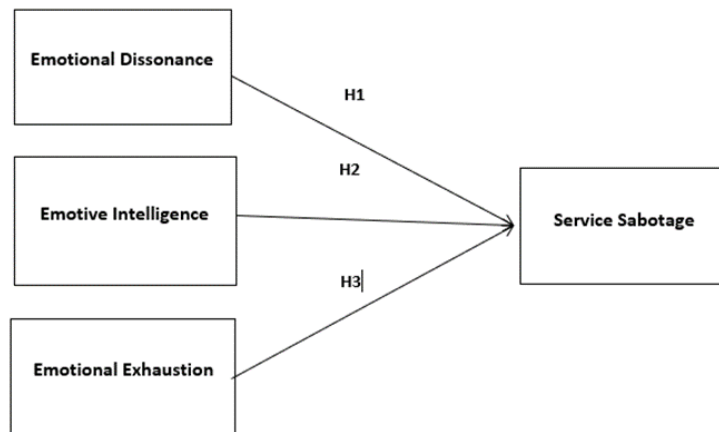
### 2.1.4 Service Sabotage

Service Sabotage sebagai respons disonansi perilaku/emosional terhadap pengaruh ambient/servicescape dikontekstualisasikan ada pengaruh pada perbedaan antara ketidaktertarikan dan ketertarikan dan bahwa lobi hotel adalah ilustrasi yang sangat bagus tentang konteks spasial yang memfasilitasi kesenangan tanpa pamrih karena alasan bahwa hal ini sebagian besar bersifat impersonal, acuh tak acuh, dan sangat universal (Alipour et al., 2021). Dibandingkan dengan istilah-istilah ini, sabotase menyoroiti setiap perilaku yang disengaja, rahasia, dan mempunyai tujuan yang bertentangan dengan kriteria perilaku yang diinginkan dan mempengaruhi pertemuan layanan secara negatif (Yun-Tsan & Yi-Chih, 2017). Jadi, Service Sabotage adalah perilaku yang disengaja oleh karyawan garis depan untuk mengganggu layanan pelanggan dan merugikan kepentingan pelanggan. Pradhan dan (Jena, 2017) mendapatkan 2 dimensi yang terdapat pada Service Sabotage yaitu:

- a. Openness (covert–overt)
- b. Normality (intermittent–routinized)

## 2.2 Kerangka Dasar Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan. Sedangkan penelitian survei adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam metode penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (Nugroho, 2022). Penelitian ini menggambarkan hubungan yang terjadi diantara variabel yang dilibatkan dalam penelitian. Dalam hal ini yang menjadi variabel independen adalah Emotional Dissonance, Emotional Intelligence, dan Emotional Exhaustion. Sedangkan variabel yang menjadi variabel dependennya adalah variabel Service Sabotage. Berdasarkan kajian penelitian yang relevan di atas, adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Kerangka Konseptual

## 2.3 Pengembangan Hipotesis

### 2.3.1 Emotional Dissonance terhadap Service Sabotage

Penelitian terdahulu oleh (Alipour et al., 2021) menemukan bahwa Emotional Dissonance memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage. Penelitian lain (Younas et al., 2023) juga menemukan bahwa Emotional Dissonance memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage. Dari hasil uraian diatas, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: Emotional Dissonance memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage.

### 2.3.2 Emotional Intelligence terhadap Service Sabotage

Individu dengan Emotional Intelligence yang tinggi dapat mengendalikan emosi mereka, dapat menghadapi kesulitan secara rasional dan pandai mengamati emosi orang lain serta lebih baik dalam mengontrol emosional yang mereka miliki, memungkinkan mereka untuk menyelesaikan masalah dan menjaga hubungan interpersonal yang lebih baik dalam bekerja dibandingkan mereka yang memiliki Emotional Intelligence rendah. (Yun-Tsan & Yi-Chih, 2017). Penelitian sebelumnya oleh (Alipour et al., 2021) menemukan bahwa Emotional Intelligence memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap Service Sabotage. Penelitian lain (Younas et al., 2023) juga menemukan bahwa Emotional Intelligence memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap Service Sabotage. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2: Emotional Intelligence memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage.

### 2.3.3 Emotional Exhaustion terhadap Service Sabotage

Emotional Exhaustion menghasilkan konsekuensi negatif yang serius, seperti semangat kerja yang rendah, depresi, ketidakhadiran, pergantian yang lebih tinggi, penurunan kualitas layanan, kepuasan yang lebih rendah, dan komitmen organisasi yang berkurang (Park & Kim, 2021). Penelitian sebelumnya oleh (Diane Edmondson et al., 2008) menemukan bahwa Emotional Exhaustion memiliki pengaruh signifikan terhadap Service Sabotage. Penelitian lain (Hwang et al., 2021) juga menemukan bahwa Emotional Exhaustion memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan sebelumnya, hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai:

H3: Emotional Exhaustion memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage.

### 2.4 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan unit yang menjadi fokus penelitian, seperti individu, kelompok orang, kejadian, atau objek lainnya (Andhita Hatmawan, 2020). Setiap elemen dalam populasi memiliki ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Sampel adalah sebagian objek atau subjek yang diambil dari keseluruhan populasi yang diteliti dan dianggap mampu mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian, pengambilan sampel dilakukan ketika populasi terlalu besar dan sulit untuk dijadikan objek penelitian secara keseluruhan. Oleh karena itu, sampel diambil untuk mewakili seluruh populasi dalam penelitian (Dwi & Adnyana, 2021) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini mengadopsi pendekatan purposive sampling, yang merupakan salah satu teknik yang sering digunakan dalam penyelidikan kualitatif: subjek dipilih berdasarkan keahlian pada subjek yang sedang diselidiki situasi (Rahayu & Emilisa, 2023). Penelitian ini dilakukan pada karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta, dengan menyebarkan kuesioner. Menurut (Hair et al., 2021) dalam melaksanakan pengumpulan sampel, jumlah minimum sampel yang digunakan harus setara dengan 5 kali dari jumlah item pertanyaan atau paling banyak 10 kali dari jumlah item pertanyaan.

Penelitian ini melibatkan 45 item pertanyaan. Untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini, maka digunakan rumus berikut:

Ukuran sampel = jumlah pertanyaan x (5 atau 10).

Ukuran sampel minimal =  $45 \times 5 = 225$

Ukuran sampel maksimal =  $45 \times 10 = 450$

Berdasarkan uraian diatas, jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah 225 responden dan jumlah maksimum sampel 450 responden. Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 225 responden karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta.

### 2.5 Metode Analisis Data

Analisa data merupakan proses pengolahan dan penyajian data yang didapatkan melalui survey, mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis penyajian hasil pengumpulan data dapat dibuat berupa deskripsi dari data yang diperoleh saat penelitian maka pengumpulan data juga dapat dilakukan dengan perhitungan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, kegiatan dalam analisis data yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data yaitu berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji sebuah hipotesis yang telah diajukan dengan menggunakan software statistik SPSS 26 sebagai alat ukurnya.

Beberapa analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersamaan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya dalam model analisis regresi (Sugiyono, 2021). Metode analisis yang digunakan akan disesuaikan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

- Untuk menganalisis Emotional Dissonance, Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion, dan Service Sabotage pada karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif dalam bentuk rata-rata dengan software SPSS versi 26.
- Untuk menganalisis pengaruh antara Emotional Dissonance terhadap Service Sabotage pada karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta dengan regresi linear berganda menggunakan software SPSS versi 26.
- Untuk menganalisis pengaruh antara Emotional Intelligence terhadap Service Sabotage pada karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta dengan regresi linear berganda menggunakan software SPSS versi 26.
- Untuk menganalisis pengaruh antara Emotional Exhaustion terhadap Service Sabotage pada karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta dengan regresi linear berganda menggunakan software SPSS versi 26.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Deskripsi Data

Dalam deskripsi data diuraikan terdapat berbagai macam karakteristik responden berdasarkan item dalam survei penelitian. Berikut macam karakteristik responden yang telah diperoleh:

### 3.1.1 Gender

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Gender	Karyawan Hotel Grand Mercure	
	Frekuensi	Presentase (%)
Wanita	104	46,22
Pria	121	53,80
Total	225	100,00

Profil responden berdasarkan Gender dapat diidentifikasi melalui informasi yang tersaji dalam tabel 1. Karyawan Hotel Grand Mercure dengan Gender wanita memiliki 104 responden dan pria memiliki 121 responden. Responden pria memiliki jumlah yang lebih banyak dibandingkan dengan wanita karena pekerjaan dalam karyawan Hotel Grand Mercure memerlukan kekuatan fisik atau mobilitas yang dianggap lebih umum dimiliki oleh pria, pekerjaan di hotel ini juga melibatkan jam kerja yang tidak tetap yang akan menjadi hambatan bagi beberapa wanita terutama mereka yang memiliki tanggung jawab keluarga. Sehingga banyak orang yang berasumsi bahwa pekerjaan pada bidang kehotelan ini lebih cocok untuk pria dibandingkan dengan pria.

### 3.1.2 Usia

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Karyawan Hotel Grand Mercure	
	Frekuensi	Presentase (%)
20 – 25	68	30,22
26 – 35	95	42,22
36 – 40	45	20,00
>40 Tahun	17	7,56
Total	225	100,00

Profil responden berdasarkan usia dapat diidentifikasi melalui informasi yang tersaji dalam tabel 2. Karyawan Hotel Grand Mercure yang berusia 20-25 tahun memiliki 68 responden, 26-35 tahun memiliki 95 responden, 36 – 40 tahun memiliki 45 responden, dan lebih dari 40 tahun memiliki 17 responden. Karyawan hotel yang berusia 20 – 35 tahun memiliki responden lebih banyak dibanding dengan yang berusia > 35 tahun, karena karyawan Hotel Grand Mercure memberikan kemudahan masuk untuk para pemula atau fresh graduate. Usia ini menggambarkan tenaga kerja yang memiliki sifat dinamis, energik, siap bekerja keras, dan karyawan muda sering dianggap memiliki tingkat energi yang tinggi dan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat sesuai dengan tuntutan perhotelan yang dinamis ini. Teknologi yang semakin canggih juga akan berpengaruh besar terhadap pekerjaan mereka, sehingga generasi muda sering dianggap memiliki pemahaman dan keterampilan teknologi yang lebih baik dan membuat mereka lebih cocok untuk menghadapi perkembangan teknologi dalam bidang perhotelan.

### 3.1.3 Lama Bekerja

**Tabel 3.** Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Karyawan Hotel Grand Mercure	
	Frekuensi	Presentase (%)
0 – 2	130	57,78
3 – 5	68	30,22
>5	27	12,00
Total	225	100,00

Profil responden berdasarkan lama bekerja dapat diidentifikasi melalui informasi yang tersaji dalam tabel 4.3. Karyawan Hotel Grand Mercure dengan lama bekerja 0-2 tahun sebanyak 130 responden, lama bekerja 3-5 tahun 68 responden, dan >5 tahun sebanyak 27 responden. Karyawan dengan lama bekerja 0-2 tahun paling banyak daripada karyawan yang lama bekerja >2 tahun. Hal ini juga berhubungan dengan usia karyawan yang memang masih tergolong muda

## 3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 3.2.1 Emotional Dissonance

**Tabel 4.** Uji Validitas dan Reliabilitas Emotional Dissonance

Item Pertanyaan	Factor Loading	Cronbach's Alpha
ED 1	0,848	0,964
ED 2	0,942	
ED 3	0,933	

Item Pertanyaan	Factor Loading	Cronbach's Alpa
ED 4	0,831	
ED 5	0,852	
ED 6	0,900	
ED 7	0,942	
ED 8	0,933	
ED 9	0,960	
ED 10	0,748	
ED 11	0,533	

Dari hasil uji validitas, seluruh indikator Emotional Dissonance mempunyai nilai faktor loading > 0,40 sehingga dinyatakan valid karena memenuhi kriteria minimal untuk jumlah responden sebanyak 225 (Hair et al., 2021). Uji internal consistency reliability menunjukkan semua variabel dalam penelitian ini reliabel karena nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 (Hair et al., 2021).

### 3.2.2 Emotional Intelligence

**Tabel 4.** Uji Validitas dan Reliabilitas Emotional Intelligence

Item Pertanyaan	Factor Loading	Cronbach's Alpa
EI 1	0,871	
EI 2	0,574	
EI 3	0,856	
EI 4	0,568	
EI 5	0,848	
EI 6	0,743	
EI 7	0,564	
EI 8	0,852	0,923
EI 9	0,815	
EI 10	0,574	
EI 11	0,696	
EI 12	0,577	
EI 13	0,550	
EI 14	0,871	

Dari hasil uji validitas, seluruh indikator Emotional Intelligence mempunyai nilai faktor loading > 0,40 sehingga dinyatakan valid karena memenuhi kriteria minimal untuk jumlah responden sebanyak 225 (Hair et al., 2021). Uji internal consistency reliability menunjukkan semua variabel dalam penelitian ini reliabel karena nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 (Hair et al., 2021).

### 3.2.3 Emotional Intelligence

**Tabel 4.** Uji Validitas dan Reliabilitas Emotional Intelligence

Item Pertanyaan	Factor Loading	Cronbach's Alpa
EEX 1	0,813	
EEX 2	0,513	
EEX3	0,494	0,783
EEX 4	0,718	
EEX 5	0,524	

Dari hasil uji validitas, seluruh indikator Emotional Intelligence mempunyai nilai faktor loading > 0,40 sehingga dinyatakan valid karena memenuhi kriteria minimal untuk jumlah responden sebanyak 225 (Hair et al., 2021). Uji internal consistency reliability menunjukkan semua variabel dalam penelitian ini reliabel karena nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 (Hair et al., 2021).

### 3.2.4 Service Sabotage

**Tabel 4.** Uji Validitas dan Reliabilitas Service Sabotage

Item Pertanyaan	Factor Loading	Cronbach's Alpa
SB 1	0,925	
SB 2	0,456	
SB 3	0,446	
SB 4	0,909	0,821
SB 5	0,461	
SB 6	0,925	

Item Pertanyaan	Factor Loading	Cronbach's Alpa
SB 7	0,464	
SB 8	0,892	
SB 9	0,859	
SB 10	0,528	

Dari hasil uji validitas, seluruh indikator Service Sabotage mempunyai nilai faktor loading > 0,40 sehingga dinyatakan valid karena memenuhi kriteria minimal untuk jumlah responden sebanyak 225 (Hair et al., 2021). Uji internal consistency reliability menunjukkan semua variabel dalam penelitian ini reliabel karena nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 (Hair et al., 2021).

### 3.3 Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis memiliki tujuan untuk menganalisis apakah terdapat hubungan positif atau negatif antara variabel independen dengan variabel dependen. Metode yang diambil dalam pengujian ini (Hair et al., 2021) yaitu:

- Jika nilai p-value < 0,05 maka, H0 ditolak dan Ha diterima
- Jika nilai p-value ≥ 0,05 maka, H0 diterima dan Ha ditolak

Berikut hasil pengujian dari masing-masing hipotesis:

**Hipotesis 1:** pengaruh Emotional Dissonance terhadap Service Sabotage

Dengan bunyi Hipotesis nol (H0) dan Hipotesis alternatif (Ha), sebagai berikut:

H0: Emotional Dissonance tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage

Ha: Emotional Dissonance memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage

**Tabel 5.** Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimate β	p-value	Keputusan
Emotional Dissonance memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage	0,253	0,012	Ha didukung

Berdasarkan tabel 5 tentang hasil uji hipotesis H1, didapatkan hasil estimate (β) sebesar 0,253 artinya semakin tinggi nilai Emotional Dissonance maka akan semakin tinggi pula tanggapan untuk nilai Service Sabotage. Begitupun sebaliknya, semakin rendah nilai Emotional Dissonance maka akan semakin rendah pula tanggapan untuk nilai Service Sabotage. Nilai p-value yang dihasilkan sebesar 0,012 < 0,05 maka H0 gagal diterima yang memiliki arti secara statistik adanya pengaruh positif signifikan antara Emotional Dissonance terhadap Service Sabotage. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa H1 didukung.

**Hipotesis 2:** pengaruh Emotional Intelligence terhadap Service Sabotage

Dengan bunyi Hipotesis nol (H0) dan Hipotesis alternatif (Ha), sebagai berikut:

H0: Emotional Intelligence tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage

Ha: Emotional Intelligence memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage

**Tabel 6.** Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimate β	p-value	Keputusan
Emotional Intelligence memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage	-0,163	0,023	Ha tidak didukung

Berdasarkan tabel 6 tentang hasil uji hipotesis H2, didapatkan hasil estimate (β) sebesar -0,163 artinya semakin tinggi nilai Emotional Intelligence maka akan semakin rendah tanggapan untuk nilai Service Sabotage. Begitupun sebaliknya, semakin rendah nilai Emotional Dissonance maka akan semakin tinggi tanggapan untuk nilai Service Sabotage. Nilai p-value yang dihasilkan sebesar 0,023 < 0,05 tetapi nilai estimate bernilai positif sehingga H0 diterima yang memiliki arti secara statistik tidak adanya pengaruh positif signifikan antara Emotional Intelligence terhadap Service Sabotage. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa H2 tidak didukung.

**Hipotesis 3:** pengaruh Emotional Exhaustion terhadap Service Sabotage

Dengan bunyi Hipotesis nol (H0) dan Hipotesis alternatif (Ha), sebagai berikut:

H0: Emotional Exhaustion tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage

Ha: Emotional Exhaustion memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage

**Tabel 7.** Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimate β	p-value	Keputusan
Emotional Exhaustion memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage	0,122	0,045	Ha didukung

Berdasarkan tabel 7 tentang hasil uji hipotesis H1, didapatkan hasil estimate (β) sebesar 0,122 artinya semakin tinggi nilai Emotional Exhaustion maka akan semakin tinggi pula tanggapan untuk nilai Service Sabotage. Begitupun sebaliknya, semakin rendah nilai Emotional Exhaustion maka akan semakin rendah pula tanggapan untuk nilai Service Sabotage. Nilai p-value yang dihasilkan sebesar 0,045 < 0,05 maka H0 gagal diterima yang memiliki arti secara

statistik adanya pengaruh positif signifikan antara Emotional Exhaustion terhadap Service Sabotage. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa H3 didukung.

### **3.4 Pembahasan**

#### **3.4.1 Pengaruh Emotional Dissonance terhadap Service Sabotage**

Pengujian hipotesis pertama disimpulkan terdapat pengaruh positif antara Emotional Dissonance terhadap Service Sabotage. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alipour et al., 2021) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa Emotional Dissonance memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage. Penelitian lain dari (Younas et al., 2023) juga menemukan bahwa Emotional Dissonance memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage. Semakin tinggi nilai Emotional Dissonance karyawan maka semakin tinggi pula pengambilan sikap karyawan untuk Service Sabotage perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkatan nilai Emotional Dissonance karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta akan memengaruhi Service Sabotage karyawan tersebut. Oleh karena itu, pihak Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta dalam menekan Service Sabotage karyawan dapat menambahkan pelatihan karyawan untuk menurunkan tingkat Emotional Dissonance karyawan.

#### **3.4.2 Pengaruh Emotional Intelligence terhadap Service Sabotage**

Pada hipotesis kedua ditolak, karena terdapat pengaruh negatif antara Emotional Intelligence terhadap Service Sabotage. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alipour et al., 2021) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa Emotional Intelligence memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap Service Sabotage. Karyawan dengan Emotional Intelligence yang tinggi dapat mengendalikan emosi mereka, dapat menghadapi kesulitan secara rasional dan pandai mengamati emosi orang lain, serta lebih baik dalam mengontrol emosional yang mereka miliki, sehingga memungkinkan mereka untuk menyelesaikan masalah dan menjaga hubungan interpersonal yang lebih baik dalam bekerja dibandingkan mereka yang memiliki Emotional Intelligence rendah (Yun-Tsan & Yi-Chih, 2017). Semakin tinggi nilai Emotional Intelligence karyawan maka semakin rendah pengambilan sikap karyawan untuk Service Sabotage perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkatan nilai Emotional Intelligence karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta akan memengaruhi Service Sabotage karyawan tersebut. Oleh karena itu, pihak Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta dalam menekan Service Sabotage karyawan dapat menambahkan program pelatihan karyawan untuk meningkatkan tingkat Emotional Intelligence karyawan.

#### **3.4.3 Pengaruh Emotional Exhaustion terhadap Service Sabotage**

Pengujian hipotesis ketiga disimpulkan terdapat pengaruh positif antara Emotional Exhaustion terhadap Service Sabotage. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Diane Edmondson et al., 2008) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa Emotional Exhaustion memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage. Penelitian lain dari (Hwang et al., 2021) juga menemukan bahwa Emotional Exhaustion memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage. Semakin tinggi nilai Emotional Exhaustion karyawan maka semakin tinggi pula pengambilan sikap karyawan untuk Service Sabotage perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkatan nilai Emotional Exhaustion karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta akan memengaruhi Service Sabotage karyawan tersebut. Oleh karena itu, pihak Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta dalam menekan Service Sabotage karyawan dapat menambahkan pelatihan karyawan untuk menurunkan tingkat Emotional Exhaustion karyawan.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang menguji hubungan antara Emotional Dissonance, Emotional Intelligence, dan Emotional Exhaustion terhadap Service Sabotage pada karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta, maka diperoleh simpulan sebagai berikut: Dari hasil pengolahan pada statistik deskriptif yang menunjukkan bahwa karyawan Hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta sebagian besar bergender pria, usia karyawan terbanyak diusia produktif, dan sebagian karyawan merupakan karyawan baru. Emotional Dissonance memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage, yang artinya lingkungan kerja atau peristiwa kerja tertentu dapat menimbulkan respons emosi pada karyawan (misalnya, kemarahan, kesedihan, kecemasan), dan perilaku yang mungkin tidak sesuai untuknya pertemuan (misalnya, serangan verbal, menangis, mengeluh). Hasil ini menunjukkan perlunya pihak hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta dapat mendorong manajer untuk berpartisipasi dalam proses memberikan program pelatihan emosi karyawannya. Emotional Intelligence memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap Service Sabotage, yang artinya karyawan dengan Emotional Intelligence yang tinggi dapat mengendalikan emosi mereka dan dapat menghadapi kesulitan secara rasional dalam bekerja dibandingkan mereka yang memiliki Emotional Intelligence rendah. Hasil ini menunjukkan perlunya pihak hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta dapat mendorong manajer untuk berpartisipasi dalam proses memberikan program pelatihan meningkatkan Emotional Intelligence karyawannya. Emotional Exhaustion memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Service Sabotage, yang artinya karyawan dengan Emotional Exhaustion menghasilkan konsekuensi negatif yang serius, seperti semangat kerja yang rendah, depresi, ketidakhadiran, pergantian yang lebih tinggi, penurunan kualitas layanan, kepuasan yang lebih

rendah, dan komitmen organisasi yang berkurang. Hasil ini menunjukkan perlunya pihak hotel Grand Mercure Kemayoran Jakarta dapat mendorong manajer untuk berpartisipasi dalam proses memberikan program pelatihan emosi karyawannya.

## REFERENCES

- Alipour, H., Amelshahbaz, S., Safaeimanesh, F., Peyravi, B., & Salavati, A. (2021). The impact of environmental stimuli on hotel service employees' service sabotage-mediation role of emotional intelligence and emotional dissonance. *Sustainability (Switzerland)*, 13(2), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su13020876>
- Andhita Hatmawan, A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Deepublish.
- Weda, I. B. N. (2023). Dampak Keterlibatan Dan Dukungan Masyarakat Pada Wisata Spiritual Di Bali-Indonesia. *Management of Education*, 9(2).
- 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>
- Alrawadieh, D. D., & Dincer, M. Z. (2021). Emotional Labor, Quality of Work Life, and Life Satisfaction of Tour Guides: The Mediating Role of Burnout. *Journal of Tourism Leisure and Hospitality*, 3(2), 118–128. <https://doi.org/10.48119/toleho.936766>
- Diane Edmondson, by R., Professor, M., Varki, S., Lafferty, B., Edwards, Y., Barnett, M., & Sincich, T. (2008). Emotional Exhaustion and Its Role in Service Sabotage among Boundary Spanners.
- Dwi, I. M., & Adnyana, M. (2021). Metode penelitian pendekatan kuantitatif (Issue August). *Media Sains Indonesia*.
- Hair, J. F., Hult, T. M., & Ringle, C. N. (2021). *Multivariate Data Analysis (8th Edition)*. Cengage Learning EMEA.
- Hwang, J., Yoo, Y., & Kim, I. (2021). Dysfunctional Customer Behavior, Employee Service Sabotage, and Sustainability: Can Social Support Make a Difference? *J. Environ. Res. Public Health*, 18, 3628. <https://doi.org/10.3390/ijerph>
- Kwak, H., McNeeley, S., & Kim, S. H. (2018). Emotional Labor, Role Characteristics, and Police Officer Burnout in South Korea: The Mediating Effect of Emotional Dissonance. *Police Quarterly*, 21(2), 223–249. <https://doi.org/10.1177/1098611118757230>
- Miranda, D. (2013). STRATEGI COPING DAN KELELAHAN EMOSIONAL (EMOTIONAL EXHAUSTION) PADA IBU YANG MEMILIKI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS. 1(2), 64–71.
- Nabella, R. I. (2020). Pengaruh Surface Acting dan Deep Acting terhadap Burnout melalui Emotional Dissonance yang dipengaruhi oleh Workplace Social Support. *Jurnal Manajemen*.
- Nugroho, D. A. (2022). Pengaruh Brand Awareness, Brand Ambassador, Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian. *Management of Journal*, 1(1), 13–22.
- O'Brien, E., & Linehan, C. (2019). Problematizing the authentic self in conceptualizations of emotional dissonance. *Human Relations*, 72(9), 1530–1556. <https://doi.org/10.1177/0018726718809166>
- Pajriah, S. (2018). PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA BUDAYA DI KABUPATEN CIAMIS. *Jurnal Artefak*, 5(1), 25. <https://doi.org/10.25157/ja.v5i1.1913>
- Park, K. H., & Kim, D. K. (2021). Understanding the relationships among emotional exhaustion, job satisfaction, and emotional intelligence of hotel front desk employees. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(5), 504–515. <https://doi.org/10.1080/10941665.2021.1874448>
- Rahayu, S. A., & Emilisa, N. (2023). Jurnal Multidisiplin Indonesia PENGARUH EMPLOYEE PARTICIPATION IN THE DECISION-MAKING DAN BENEVOLENT LEADERSHIP TERHADAP ORGANIZATIONAL COMMITMENT BEHAVIOUR YANG DIMEDIASI OLEH AFFECTIVE COMMITMENT TERHADAP KARYAWAN H&M DI JAKARTA. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(2). <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i2.166>
- Schreuder, E., van Erp, J., Toet, A., & Kallen, V. L. (2016). Emotional Responses to Multisensory Environmental Stimuli: A Conceptual Framework and Literature Review. *SAGE Open*, 6(1). <https://doi.org/10.1177/2158244016630591>
- Spencer, D. H., Sehn, J. K., Abel, H. J., Watson, M. A., Pfeifer, J. D., & Duncavage, E. J. (2013). Comparison of clinical targeted next-generation sequence data from formalin-fixed and fresh-frozen tissue specimens. *Journal of Molecular Diagnostics*, 15(5), 623–633. <https://doi.org/10.1016/j.jmoldx.2013.05.004>
- Younas, S., Mirza, F., Hafeez, N., & Ghafoor, M. M. (2023). Emotional Intelligence: A tool to create Organizational Citizenship Behavior and minimize service sabotage behaviours in the service sector of Pakistan. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(2). <https://doi.org/10.52131/pjhss.2023.1102.0558>
- Yun-Tsan, L., & Yi-Chih, T. (2017). Influence of emotional labor and emotional intelligence on service sabotage. In *Advances In Management (Vol. 10, Issue 8)*.