



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 7980-7995

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Dampak *Dysfunctional Customer Behavior*, *Employee Service Sabotage*, *Sustainability* dan Pengaruh *Social Support* Pada Pekerja Barista

Athena Okta Century

Universitas Esa Unggul

Email: centuryathenaokta@student.esaunggul.ac.id

Abstrak

Dysfunctional customer behavior seperti keluhan dan celaan terhadap karyawan dapat merusak hubungan pelanggan-karyawan, mengganggu komunikasi, dan memicu perasaan negatif. *Emotional exhaustion* yang timbul dari interaksi tersebut dapat mendorong tindakan buruk terhadap layanan, seperti *service sabotage*. Meskipun *social support* dari rekan kerja dan manajemen dianggap penting, penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan tersebut tidak sepenuhnya mampu meredakan dampak perilaku buruk pelanggan terhadap *service sabotage*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh dari *dysfunctional customer behavior* meningkatkan hubungan pelanggan dan pekerja yang melakukan *service sabotage*, dengan *emotional exhaustion* yang bertindak sebagai mediator dalam hubungan antara *dysfunctional customer behavior* dengan *service sabotage* dan apakah *social support* mengurangi efek *dysfunctional customer behavior* terhadap pekerja yang melakukan *service sabotage*. Penelitian ini didesain dengan menggunakan metode purposive sampling yang melibatkan 140 pekerja barista yang pernah mengalami perlakuan *dysfunctional customer behavior* di Jakarta. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Model (SEM). Beberapa temuan dalam studi ini adalah *dysfunctional customer* tidak mempengaruhi *service sabotage*. Sedangkan *social support* tidak memperkuat hubungan *dysfunctional customer behavior* dengan *service sabotage*. Serta *job control* meningkatkan pengembangan *emotional exhaustion* pada karyawan dari waktu ke waktu.

Kata Kunci: *Dysfunctional Customer Behavior*, *Emotional Exhaustion*, *Service Sabotage*, *Social Support*, *Job Control*

Abstract

Dysfunctional customer behavior, such as complaints and criticism towards employees, can damage customer-employee relationships, disrupt communication, and trigger negative emotions. The resulting emotional exhaustion can drive detrimental service actions, such as service sabotage. Although social support from colleagues and management is considered important, this research indicates that such support may not fully mitigate the impact of dysfunctional customer behavior on service sabotage. The aim of this study is to investigate whether the influence of dysfunctional customer behavior exacerbates the relationship between customers and employees engaging in service sabotage, with emotional exhaustion acting as a mediator between dysfunctional customer behavior and service sabotage. Additionally, the study examines whether social support diminishes the effect of dysfunctional customer behavior on employees engaging in service sabotage. This study was designed using the purposive sampling method, involving 140 barista workers who have experienced dysfunctional customer behavior in Jakarta. The data were analyzed using Structural Equation Model (SEM). Several findings in this study are that dysfunctional customer behavior does not influence service sabotage. Meanwhile, social support does not strengthen the relationship between dysfunctional customer behavior and service sabotage. Additionally, job control increases the development of emotional exhaustion in employees over time.

Keywords: *Dysfunctional Customer Behavior, Emotional Exhaustion, Service Sabotage, Social Support, Job Control*

PENDAHULUAN

Perlakuan *dysfunctional customer behavior* sering dialami oleh pekerja barista di tempat kerjanya, banyak sarjanawan menggunakan beberapa istilah berikut: penyimpangan perilaku konsumen Reynolds & Harris (2006), perilaku tidak pantas Strutton *et al.* (1994), Agresif verbal pelanggan dan suatu sikap yang tidak sopan pelanggan (Kern & Grandey, 2009). Perlakuan ini bisa terjadi dikarenakan dari finansial, kualitas, manfaat, sosial, dan emosional (Syah & Olivia, 2022). Menurut Syah & Aryati (2018), kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan konsumen, namun karena seiring berjalannya waktu perilaku *dysfunctional customer behavior ini* membuat pekerja merasa tertekan yang mengakibatkan perlakuan *service sabotage* dan ini merupakan perilaku buruk yang dilakukan dengan sengaja oleh karyawan untuk mempengaruhi layanan secara *negative*. Dibandingkan dengan istilah-istilah ini, *service sabotage* menyoroti setiap perilaku yang disengaja, rahasia, dan bertujuan yang bertentangan dengan kriteria perilaku yang diinginkan dan mempengaruhi pertemuan layanan yang tidak baik (Harris & Ogbonna, 2002).

Karyawan yang melayani langsung dengan pelanggan membutuhkan lebih banyak waktu dan energi untuk mengelola emosi selama melayani pelanggan (Poddar & Madupalli,

2012). Oleh karena itu, peneliti telah mengidentifikasi penyebab *emotional exhaustion* di antara staf layanan. Selain itu, Karatepe & Aleshinloye (2009) mengemukakan bahwa *emotional exhaustion* juga dipengaruhi oleh kepribadian karyawan, meskipun afektifitas *negative* karyawan menyebabkan kelelahan mental, motivasi intrinsik mengurangi *emotional exhaustion*. Selain melayani dengan pelanggan langsung pekerja juga sering kali mendapatkan tuntutan pekerjaan yang tinggi, pekerja dapat mengalami gangguan kesehatan mental, yang mana dalam stres juga menunjukkan bahwa *job control* yang tinggi secara langsung berkaitan dengan peningkatan kesehatan mental pekerja. Menurut Karasek (1979), efek positif dari *job control* ini berasal dari kemampuan untuk membuat keputusan dan kebebasan untuk memilih keterampilan dan cara yang paling tepat dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut teori Greenberg (2006), penilaian stres kognitif, individu dapat mengurangi tingkat stres mereka dengan mempelajari informasi tentang potensi ancaman atau percaya bahwa mereka dapat mengurangi atau mencegah situasi yang tidak diinginkan. Artinya, dalam pengawasan *Social support* yang diterima karyawan dapat menerima dampak meredakan dari stres pada sikap dan perilaku (Choi *et al.* 2012). Menurut Syah & Niam (2019), dukungan orang persepsi keseluruhan ini akan menjadi budaya atau kepribadian organisasi tersebut yang mampu mendukung dan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan serta dampak yang lebih besar pada pengembangan budaya yang lebih kuat.

Hasil studi sebelumnya telah dilakukan, di mana menunjukkan hubungan antara *dysfunctional customer behavior* dengan *service sabotage* (Harris & Reynolds, 2003 dan Daunt & Harris, 2012), efek moderasi dari sosial support (Kirmeyer & Dougherty, 1988; Choi *et al.*, 2012 dan Ariza-Montes *et al.*, 2018), hubungan antara *job control* dan *emotional exhaustion* (Schmidt & Diestel 2011; Wall *et al.* 1996; dan Sargent & Terry, 1998). Hubungan antara *dysfunctional customer behaviour* dengan *emotional exhaustion* (Poddar & Madupalli, 2012; dan Boles *et al.* 1997), hubungan antara *emotional exhaustion* dengan *service sabotage* (Lee & Ok 2014 dan Wang *et al.* 2011).

Namun demikian penelitian-penelitian sebelumnya jarang dilakukan khususnya pada pekerja barista di Jakarta Indonesia dan tanpa kita sadari *job control* juga mempengaruhi dampak kinerja pada pekerja barista.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh dari *dysfunctional customer behavior* meningkatkan hubungan pelanggan dan pekerja yang melakukan *service sabotage*, dan apakah *social support* mengurangi efek *dysfunctional customer behavior* terhadap pekerja yang melakukan *service sabotage*. Apa yang pekerja rasakan dari

pertumbuhan *emotional exhaustion* yang semakin memburuk dari waktu ke waktu karena efek negatif dari pengembangan *job control*.

METODE PENELITIAN

Studi ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM), dan melakukan uji validasi dan reliabilitas dengan analisis factor. Studi ini mengambil responden yang merupakan pekerja barista yang bekerja di Jakarta, berdasarkan data riset TOFFIN 2019, perusahaan yang menyediakan solusi bisnis barang dan jasa di industri hotel, restoran, dan kafe mencatat jumlah kedai kopi Indonesia mencapai 2.950 gerai (Hariyanto, 2019). Angka tersebut terus bertambah sekitar 1.950 gerai dari tahun 2016 yang hanya sekitar 1000 gerai. Populasi untuk Barista di Jakarta tidak diketahui jumlahnya, dalam observasi sampel data dipilih dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria sampel adalah responden merupakan seorang pekerja barista yang berkontak langsung dengan pelanggan dan pernah mengalami kejadian *dysfunctional customer behavior*, di daerah Jakarta baik laki-laki maupun Perempuan dan dengan responden minimal 18 tahun. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner online menggunakan *Google Form*. Penentuan jumlah sampel penelitian minimal 5 kali jumlah pertanyaan (Hair *et al.*, 2021), maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 160 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penyebaran kuesioner online melalui Google form, terkumpul 140 responden. Dari data yang diperoleh berdasarkan domisili di Jakarta ada 140. Pada penelitian ini responden dominan berdomisili di Jakarta. Bahwa dari 140 responden berdasarkan gender (laki-laki dan perempuan) pada penelitian ini yaitu sebanyak 30 (21,4%) responden laki-laki, sedangkan 105 (75%) responden perempuan dan 5 (3,6%) memilih tidak menjawab. Berdasarkan usia pada penelitian ini yaitu 112 (80%) untuk usia 18 – 25 tahun, selanjutnya sebanyak 28 (20%) untuk usia 26 – 30 tahun, kemudian sebanyak 0 (0%) untuk usia 30 keatas. Pada data yang di dapatkan terdapat 90 (64,3%) untuk pekerja *Full-time*, selanjutnya sebanyak 50 (35,71%) untuk SMA/SMK, 50 (35,71%) untuk S1, 40 (28,57%) untuk Diploma, selanjutnya sebanyak 0 (0%) untuk S2/S3. Pada penelitian ini responden dominan pekerja barista *full-time*.

Berdasarkan hasil output PLS hasil uji *convergent validity* telah dilakukan pada seluruh variabel, namun pada beberapa indikator memiliki nilai kurang dari 0,70. Berdasarkan

kriteria tersebut, jika terdapat faktor-faktor yang di bawah 0,70 maka akan dihapus dari model (Ghozali, 2016). Yaitu variabel *Emotional exhaustion* (EE3 0.536), *Job control* (JC1 0.612) (JC2 0.424) (JC3 0.538) (JC5 0.498) (JC6 0.664) (JC8 0.695) (JC9 0.696).

Hasil *discriminant validity* bahwa kaitan antara *dysfunctional customer behavior* dan indikator DCB1 adalah; 0,779; DCB2 sebesar 0,752; DCB3 sebesar 0.816; DCB4 sebesar 0.736; DCB5 sebesar 0.816; DCB6 sebesar 0.718; lebih tinggi dari *dysfunctional customer behavior* dengan konstruk lainnya.

Selanjutnya korelasi antara *emotional exhaustion* dan indikator EE1 adalah 0.759; EE2 sebesar 0.756; EE4 sebesar 0.792; EE5 sebesar 0.738; lebih tinggi dari *emotional exhaustion* dengan konstruk lainnya. Selanjutnya korelasi antara *job control* dan indikator JC4 adalah 0.878; JC7 sebesar 0.723; JC9 sebesar 0.683; lebih tinggi dari *job control* dengan konstruk lainnya. Selanjutnya korelasi antara *service sabotage* dan indikator SE1 adalah 0.708; SE2 sebesar 0.859; SE3 sebesar 0.848; SE4 sebesar 0.785; lebih tinggi dari *service sabotage* dengan konstruk lainnya. Selanjutnya korelasi antara *social support* dan indikator SS1 adalah 0.828; SS2 sebesar 0.910; SS3 sebesar 0.933; SS4 sebesar 0.873; lebih tinggi dari *social support* dengan konstruk lainnya.

Untuk menentukan validitas dengan memeriksa nilai *ave*, yang nilainya harus lebih besar dari (Ghozali, 2016). Nilai rata-rata variabel *dysfunctional customer behavior* (0.594) nilai rata-rata *emotional exhaustion* (0.580) nilai rata-rata *job control* (0.587) nilai rata-rata *service sabotage* (0.664) nilai rata-rata *social support* (0.787).

Selanjutnya nilai variabel laten memiliki nilai *composite reliability* (ρ_a) ≥ 0.70 , hal ini artinya konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang baik atau kuesioner yang digunakan sebagai alat bantu dalam penelitian ini sudah konsisten (Ghozali, 2016). Berikut nilai *composite reliability* (ρ_a) pada variabel *dysfunctional customer behaviour* (0.874), nilai *composite reliability* (ρ_a) pada variabel *emotional exhaustion* (0.767), nilai *composite reliability* (ρ_a) pada variabel *job control* (0.850), nilai *composite reliability* (ρ_a) pada variabel *service sabotage* (0.825), nilai *composite reliability* (ρ_a) pada variabel moderasi (1.000), nilai *composite reliability* (ρ_a) pada variabel *social support* (0.916).

Selanjutnya, ketentuan dalam teori smartpls, nilai *composite reliability* (ρ_c) $\geq 0,70$ yang berarti struktur memiliki reliabilitas yang baik atau pertanyaan digunakan sebagai alat bantu dalam penelitian ini. (Ghozali, 2016). Berikut nilai *composite reliability* (ρ_c) variabel *dysfunctional customer behaviour* (0.897), nilai *composite reliability* (ρ_c) pada variabel *emotional exhaustion* (0.847), nilai *composite reliability* (ρ_c) pada variabel *job control* (0.808), nilai *composite reliability* (ρ_c) pada variabel *service sabotage* (0.878), nilai

composite reliability (*rho_c*) pada variabel moderasi (1.000), nilai composite reliability (*rho_c*) pada variabel *Social support* (0.936).

Selain itu, jika semua nilai variabel laten memiliki nilai *Cronbach's alpha* $\geq 0,70$, berarti struktur tersebut memiliki reliabilitas yang baik atau kuesioner yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini konsisten. (Ghozali, 2016).

Nilai *alpha cronbach* untuk variabel *dysfunctional customer behaviour* (0,865), nilai *alpha cronbach* untuk variabel *emotional exhaustion* (0,760), nilai *alpha cronbach* untuk variabel *service sabotage* (0,814), nilai *alpha cronbach* pada variabel moderasi (1.000), nilai *alpha cronbach* untuk variabel *social support* (0,909), nilai *alpha Cronbach* variabel *job control* tidak memiliki nilai reliabilitas yang baik karena nilainya (0.696).

Diperoleh hasil analisis untuk variabel *emotional exhaustion* mempengaruhi nilai R - squared sebesar (0,220). Dengan demikian dapat diartikan bahwa 22% sedangkan sisanya 88% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam studi ini.

Analisis berikutnya yaitu, variabel *service sabotage* secara Bersama-sama dipengaruhi oleh variabel *dysfunctional customer behavior*, *emotional exhaustion*, nilai R-squared (0.145). Hal ini menunjukkan 14.5% variabel *service sabotage* dapat dijelaskan oleh variabel *dysfunctional customer behavior*, *emotional exhaustion*, sedangkan sisanya 85,5 dijelaskan oleh variabel lain. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis 1 menunjukan bahwa *dysfunctional customer behavior* negatif dan tidak signifikan terhadap *service sabotage* karena nilai *original sampel* -0.034; *sampel mean* (m) -0.038; *standard deviation* (STDEV) 0,098; *T statistics* (Lo/STDEV) 0.350; *P values* 0,726.

Selanjutnya hasil pengujian hipotesis 2 menunjukan bahwa *dysfunctional customer behavior* terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion* karena nilai *original sampel* 0.451; *sampel mean* (m) 0.472; *standard deviation* (STDEV) 0.073; *T statistics* (Lo/STDEV) 6.174; *P values* 0,000.

Selanjutnya hasil pengujian hipotesis 3 menunjukan bahwa *emotional exhaustion* terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap *service sabotage* karena nilai *original sampel* 0.331; *sampel mean* (m) 0.329; *standard deviation* (STDEV) 0.104; *T statistics* (Lo/STDEV) 3.187; *P values* 0,002.

Selanjutnya hasil pengujian hipotesis 4 menunjukan bahwa *social support* tidak memperkuat hubungan *dysfunctional customer behavior* dengan *service sabotage*. hasil pengujian menunjukkan menunjukkan bahwa nilai koefisien beta efek moderat *social support* pada hubungan *dysfunctional customer behavior* ke *service sabotage* sebesar nilai *original sampel* 0.109; *sampel mean* (m) -0.101; *standard deviation* (STDEV) 0,084; *T statistics* (Lo/STDEV) 1.296; *P values* 0,196 sehingga hipotesis ini bersifat negative dan tidak signifikan.

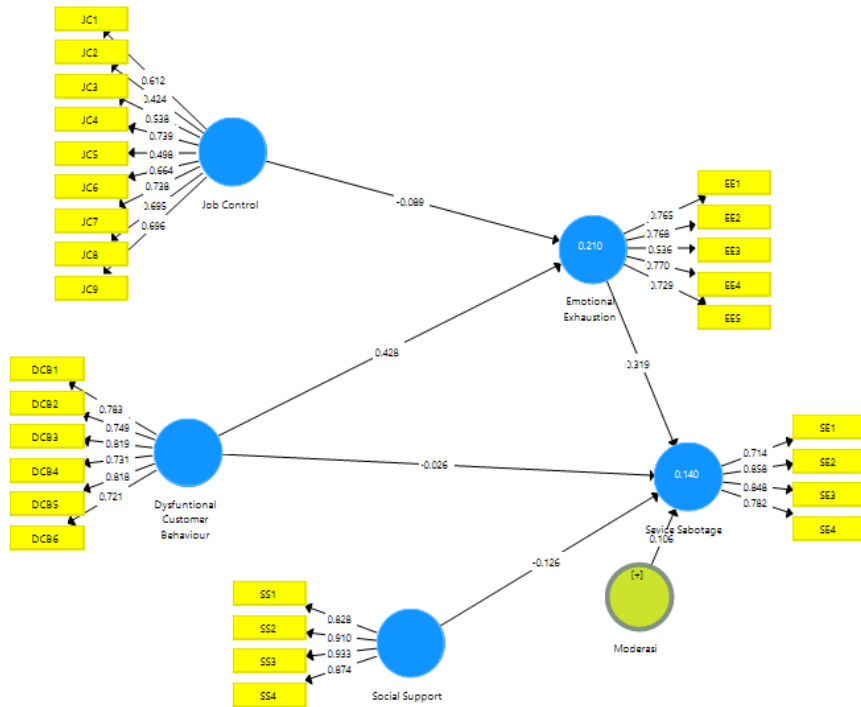
Hal tersebut membuktikan bahwa *social support* tidak terbukti *social support* tidak memiliki terbukti memiliki efek moderasi pada hubungan *dysfunctional customer behavior* ke *service sabotage*.

Selanjutnya hasil pengujian hipotesis 5 menunjukan bahwa *Job control* tidak meingkatkan terjadinya *emotional exhaustion* karena nilai *original sampel* -0.066; *sampel mean* (m) -0.102; *standard deviation* (STDEV) 0,091; *T statistics* (Lo/STDEV) 0.725; *P values* 0,469.

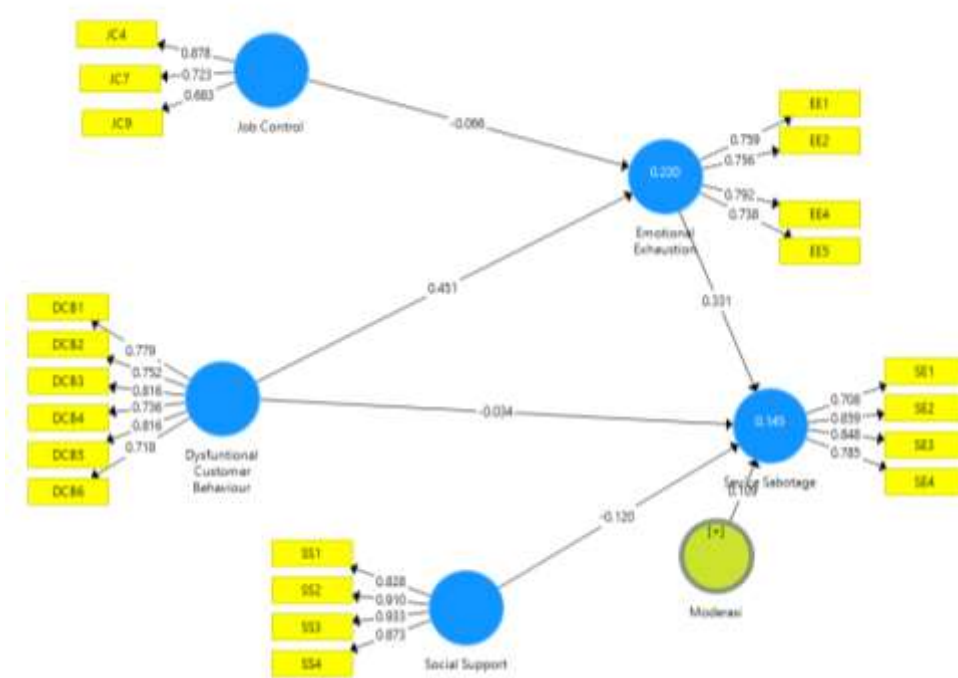
Pada uji kesesuaian model berikut ini adalah gambar hasil olah data *convergent validity*, *convergent validity* (Modifikasi) dan hasil *bootstrapping*.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis Model Penelitian

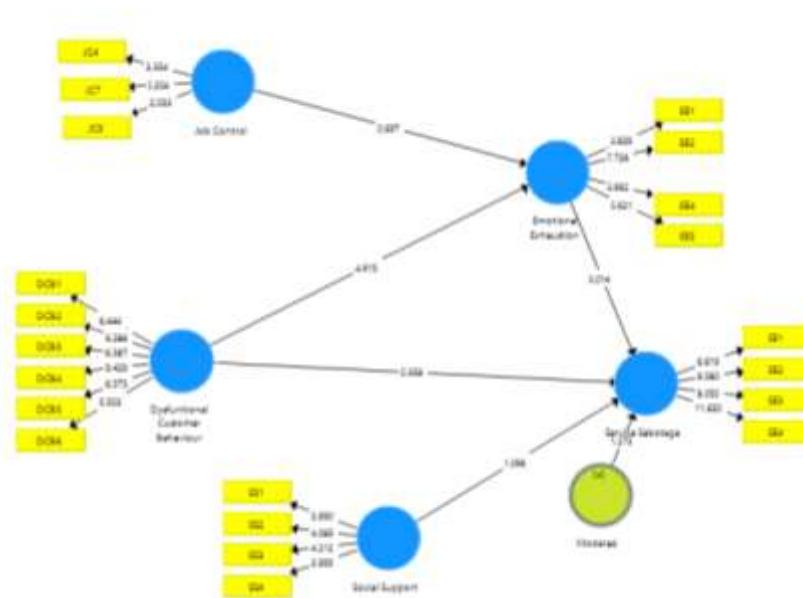
Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Nilai T-Value	Signifikansi
H1	<i>Dysfunctional customer behavior</i> meningkatkan <i>service sabotage</i>	0.358	Negatif dan Tidak Signifikan
H2	<i>Dysfunctional customer behavior</i> meningkatkan terjadinya <i>emotional exhaustion</i>	4.915	Positif dan Signifikan
H3	<i>Emotional exhaustion</i> akan meningkatkan <i>service sabotage</i>	3.014	Positif dan Signifikan
H4	<i>Social support</i> mengurangi <i>dysfunctional customer behavior</i> pada pekerja yang melakukan <i>service sabotage</i>	1.273	Negatif dan Tidak Signifikan
H5	<i>Job control</i> menurunkan pengembangan <i>emotional exhaustion</i>	0.697	Negatif dan Tidak Signifikan



Gambar 2. Convergent Validity



Gambar 3. Convergent Validity (Modifikasi)



Gambar 4. *Bootstrapping*

Pembahasan

Penelitian ini bermaksud mengeksplorasi faktor-faktor *dysfunctional customer behavior*, *employee service sabotage*, *sustainability* dan pengaruh *social support* pada pekerja barista di Jakarta. Selain itu, penelitian ini memperoleh hasil dari masing-masing analisis yaitu: pada studi ini diperoleh beberapa hasil yang dari setiap pengujian hipotesis yaitu: *dysfunctional customer behaviour* tidak mempengaruhi karyawan yang melakukan *service sabotage*. *Dysfunctional customer behaviour* seperti perlakuan pelanggan memberikan pandangan yang menjijikkan dan tatapan sinis cenderung berusia antara 18 hingga 35 tahun, mereka mungkin berasal dari latar berbeda-beda, memiliki kepribadian kreatif dan skeptis terhadap norma sosial. Di sisi lain, karyawan yang menghadapi pelanggan kasar akan tetap tenang dan profesional, berupaya memahami serta mengatasi masalah dengan empati. Mereka menjaga tingkat profesionalisme dalam memberikan solusi, menghindari konfrontasi langsung, dan melibatkan manajemen jika diperlukan, sambil tetap fokus memberikan pengalaman positif kepada pelanggan lain. Pelakuan buruk seperti menatap pekerja dengan tatapan yang sinis dan lainnya dari pelanggan justru dapat mengganggu kualitas hubungan pelanggan dengan pekerja barista. Hal ini menimbulkan masalah komunikasi dan persepsi yang buruk antara pelanggan dan pekerja, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Dalam perilaku *dysfunctional customer behavior* mengacu pada perilaku buruk atau negative dari pelanggan, seperti mengeluh berlebihan, mengancam, atau bahkan mencela pekerja barista, dan dari sini pekerja akan merasa lelah dan melakukan tindakan pekerja layanan yang merugikan atau mengganggu pengalaman pelanggan pada saat di *coffee shop*. Hal ini didukung oleh penelitian manajemen layanan menyatakan pengalaman karyawan yang pernah berkontak langsung dengan pelanggan lebih sering

mengalami *emotional exhaustion* dari pada karyawan yang tidak berkontak langsung dengan pelanggan (Poddar & Madupalli, 2012; dan Boles *et al.* 1997), karyawan yang melayani langsung dengan pelanggan membutuhkan lebih banyak waktu dan energi untuk mengelola emosi selama melayani pelanggan (Poddar & Madupalli, 2012).

Dalam hasil yang di dapatkan dan membuktikan bahwa variabel *dysfuntional customer behavior* meningkatkan terjadinya *emotional exhaustion* pada karyawan. Peningkatan perilaku *dysfuntional customer behavior* dari pelanggan seperti memberikan komentar seksual yang merendahkan barista, dapat berkontribusi terhadap meningkatnya *emotional exhaustion*. Dalam hal ini, tindakan pelanggan yang tidak pantas tersebut dapat memicu perasaan stres dan *emotional exhaustion* pada karyawan yang menjadi sasaran komentar tersebut. Akibatnya, barista dapat merasa terbebani secara emosional karena harus menghadapi situasi yang tidak menyenangkan dan merugikan. Perilaku *dysfuntional customer behavior* dapat menjadi stressor bagi karyawan, hal tersebut tidak berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat *emotional exhaustion* pada karyawan. Pada saat dalam bekerja seringkali pekerja mengalami perlakuan buruk dari pelanggan secara langsung, namun juga ada beberapa karyawan yang tidak pernah atau mungkin jarang mengalami situasi semacam itu. Hasil pengumpulan dan analisis data yang diproses dengan hati-hati menunjukkan bahwa berinteraksi dengan pelanggan dengan perilaku negatif dapat menjadi sumber tekanan dan stres yang signifikan bagi karyawan, sehingga berkontribusi pada peningkatan *tingkat emotional exhaustion*. Maka dari itu manajemen dan atasan perlu mempertimbangkan faktor-faktor lain yang berkontribusi terhadap kesejahteraan pekerja dan tingkat *emotional exhaustion* mereka. Hasil penelitian ini juga memberikan kita masukan bahwa pada saat manajemen dalam mengelola situasi di mana perilaku *dysfuntional customer behavior* pelanggan mulai terjadi, dalam menghadapi perilaku *negative* dari pelanggan ini, pelatihan dan dukungan bagi pekerja dapat membantu mereka mengatasi situasi ini dengan lebih baik. Menurut teorinya karyawan yang melayani langsung dengan pelanggan membutuhkan lebih banyak waktu dan energi untuk mengelola emosi selama melayani pelanggan (Poddar & Madupalli, 2012). Maslach & Jackson (1981), orang yang bekerja di tempat kerja yang terus-menerus berhubungan dengan orang lain akan mengalami pengalaman psikologis yang negatif ketika mereka stres, dan sebagai hasilnya, mereka mengalami *emotional exhaustion*.

Penelitian ini menghasilkan temuan yang menarik terkait hubungan antara *emotional exhaustion* meningkatkan pekerja yang melakukan *service sabotage*. Peningkatan tingkat *emotional exhaustion* dapat berdampak pada peningkatan perilaku *service sabotage*, di mana karyawan yang merasa emosionalnya terkuras oleh pekerjaan dapat cenderung

mengabaikan aturan layanan yang telah ditetapkan. Karyawan mungkin mengambil jalan pintas dengan mengesampingkan panduan dan prosedur yang telah ditetapkan untuk mempermudah tugas-tugas mereka. Hal ini dapat mengarah pada kualitas layanan yang menurun dan pengaruh negatif terhadap pengalaman pelanggan. Karyawan yang merasa *emotional exhaustion* cenderung mengalami kesulitan dalam menghadapi situasi stresor di tempat kerja, termasuk interaksi dengan pelanggan yang sulit. Dalam upaya untuk mengatasi perasaan negatif yang muncul dari *emotional exhaustion*, karyawan dapat merespon dengan perilaku sabotase, seperti menolak melayani pelanggan dengan baik, memberikan informasi yang salah, atau bahkan mengabaikan kebutuhan pelanggan. Hubungan positif antara *emotional exhaustion* dan pengaruh *service sabotage* juga dapat dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja yang menekan. Jika karyawan merasa diberdayakan dan didukung oleh manajemen, mereka mungkin lebih mampu mengatasi *emotional exhaustion* dan menghindari perilaku *service sabotage*. Memahami bahwa *emotional exhaustion* dapat berkontribusi pada *service sabotage*, manajemen harus mengambil langkah-langkah untuk mengurangi tingkat *emotional exhaustion* pada karyawan. Memberikan dukungan dan sumber daya yang diperlukan, seperti pelatihan keterampilan manajemen emosi dan keseimbangan kerja-kehidupan, dapat membantu mengurangi tingkat *emotional exhaustion*. Selain itu, manajemen harus menciptakan lingkungan kerja yang positif, di mana karyawan merasa dihargai dan diberdayakan, sehingga mengurangi risiko *service sabotage* sebagai respons terhadap *emotional exhaustion*. ketika karyawan sering dihadapkan pada situasi yang tidak menyenangkan, mereka akan dengan sengaja terlibat dalam perilaku antisosial seperti vandalisme (Spector *et al.*, 2007). Sebuah studi empiris oleh Lee & Ok (2014) menemukan bahwa kelelahan seorang pekerja layanan secara langsung berhubungan dengan perilaku destruktif mereka.

Temuan selanjutnya adalah dari kuesioner yang disebar menunjukkan bahwa *social support* tidak memperkuat hubungan *dysfunctional customer behavior* dengan *service sabotage*. Meskipun terdapat dukungan sosial, namun dalam konteks tertentu, seperti perilaku pelanggan yang merendahkan, simpati yang diberikan oleh manajer mungkin tidak mampu memperkuat hubungan antara perilaku disfungsi pelanggan dan sabotase layanan. Dalam situasi di mana pelanggan melontarkan pandangan kasar dan sinis kepada barista, simpati dari manajer mungkin tidak memberikan solusi yang efektif. Karyawan mungkin merasa terpukul secara emosional oleh perlakuan pelanggan dan merasa tidak dapat membalasnya dengan tepat, terlepas dari dukungan sosial (Social Support) yang ada. Dengan demikian, walaupun ada upaya dukungan, tetapi faktor-faktor kontekstual seperti perilaku pelanggan yang merendahkan tetap dapat memiliki dampak yang signifikan

terhadap interaksi di tempat kerja. *Socia support* mungkin hanya menjadi salah satu dari banyak faktor yang memengaruhi perilaku karyawan, dan kehadirannya sendiri tidak dapat sepenuhnya mencegah *service sabotage*. *Social support* tetap relevan dan perlu dipertahankan sebagai bagian dari lingkungan kerja yang sehat, tetapi upaya untuk mengurangi *service sabotage* juga harus melibatkan strategi lain, seperti meningkatkan kesadaran dan pelatihan mengenai cara mengatasi perilaku *dysfunctional customer behavior*, memperbaiki sistem manajemen konflik, dan mengoptimalkan manajemen stres dalam lingkungan kerja. (Wong *et al.*, 2021; dan Agarwal, 1993). Greenberg (2006) penilaian stres kognitif, individu dapat mengurangi tingkat stres mereka dengan mempelajari informasi tentang potensi ancaman atau percaya bahwa mereka dapat mengurangi atau mencegah situasi yang tidak diinginkan. *Social support* yang diterima karyawan dapat menerima dampak merugikan dari stres pada sikap dan perilaku (Choi *et al.* 2012)

Job control meningkatkan pengembangan *emotional exhaustion*, ketidakmampuan pekerja untuk memilih metode pelaksanaan tugas, tampaknya dapat meningkatkan terjadinya *emotional exhaustion*. Sebagai contoh, pada situasi di mana seorang barista berinteraksi langsung dengan pelanggan, kekurangan kendali dalam menentukan cara kerja yang sesuai dapat memperburuk stres yang dirasakan. Pelanggan yang memiliki ekspektasi atau perilaku yang beragam dapat menambah tingkat tekanan emosional pada pekerja, menghasilkan tingkat kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yang lebih tinggi dari waktu ke waktu. Dengan minimnya kendali dalam mengelola interaksi tersebut, risiko dampak negatif terhadap kesejahteraan pekerja, dalam hal ini *emotional exhaustion*, menjadi lebih besar. Ketika karyawan merasa terbebani oleh tugas-tugas yang membutuhkan tingkat kemandirian yang tinggi, mereka mungkin merasa sulit untuk mengatasi beban emosional yang terus meningkat dari waktu ke waktu. Meningkatkan komunikasi dan konsultasi dengan karyawan tentang beban pekerjaan dan tingkat *job control* yang diinginkan dapat membantu mengurangi risiko *emotional exhaustion*. Selain itu, manajemen dapat menyediakan pelatihan dan dukungan untuk membantu karyawan mengembangkan keterampilan manajemen stres dan mengatasi tekanan pekerjaan yang mungkin muncul akibat *job control* yang tinggi. *Job control* yang tinggi dapat meningkatkan kemandirian dan motivasi karyawan, tetapi juga dapat berkontribusi pada pengembangan *emotional exhaustion*. Oleh karena itu, penting untuk mencari keseimbangan yang tepat dalam memberikan tingkat *job control* yang sesuai dengan kebutuhan karyawan, serta menyediakan dukungan dan sumber daya yang diperlukan untuk mengelola dampaknya pada kesejahteraan psikologis karyawan dari waktu ke waktu (Schmidt & Diestel 2011; Wall *et al.* 1996; dan Sargent & Terry, 1998).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil yang didapat pada studi ini *dysfunctional customer behavior*, *emotional exhaustion* dan bagaimana pada hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Perlu kita ketahui bahwa *dysfunctional customer behavior* yg dilakukan dari pembeli kepada barista seperti mengeluh mencela karyawan dapat membuat hubungan antara pembeli dan karyawan menjadi kurang baik. Ini bisa mengakibatkan masalah komunikasi dan perasaan buruk antara mereka, yang pada akhirnya membuat karyawan mengalami *emotional exhaustion* dan melakukan tindakan *service sabotage*. Hal ini bisa saja terjadi karena kurangnya dukungan dari berbagai arah, dan tekanan kerja yang tinggi.

Pada penelitian ini menunjukkan betapa pentingnya hubungan antara perilaku pelanggan, stres emosional karyawan, dan kualitas layanan. *dysfunctional customer behavior* dari pelanggan dapat mempengaruhi hubungan antara karyawan dan pelanggan, sementara *emotional exhaustion* karyawan dapat mendorong tindakan buruk terhadap layanan yang mana adalah *service sabotage*. Meskipun dukungan sosial penting, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan harus melibatkan berbagai strategi yang mencakup *social support*, *job control*, dan keseimbangan kerja-kehidupan. Meskipun dukungan sosial *social support* dari rekan kerja dan manajemen dianggap sebagai faktor penting dalam lingkungan kerja yang sehat, penelitian ini menunjukkan bahwa *social support* tidak sepenuhnya mampu mengurangi dampak negatif dari perilaku *dysfunctional customer behavior* terhadap tindakan *service sabotage*. Lebih lanjut, *job control* yang rendah tidak secara signifikan berkontribusi terhadap *emotional exhaustion*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, S. (1993). Influence of Formalization on Role Stress, Organizational Commitment, and Work Alienation of Salespersons: A Cross-National Comparative Study. *Journal of International Business Studies*, 24(4), 715–739. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8490252>
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Han, H., & Law, R. (2018). Work environment and well-being of different occupational groups in hospitality: Job Demand–Control–Support model. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.010>
- Boles, J. S., Johnston, M. W., & Hair, J. F. (1997). Role stress, work-family conflict and *emotional exhaustion*: Inter-relationships and effects on some work-related consequences. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 17(1), 17–28. <https://doi.org/10.1080/08853134.1997.10754079>

- Choi, S., Cheong, K. J. (KJ), & Feinberg, R. A. (2012). Moderating effects of supervisor support, monetary rewards, and career paths on the relationship between job burnout and turnover intentions in the context of call centers. *Managing Service Quality, 22*(5), 492–516. <https://doi.org/10.1108/09604521211281396>
- Daunt, K. L., & Harris, L. C. (2012). Motives of dysfunctional customer behavior: An empirical study. *Journal of Services Marketing, 26*(4), 293–308. <https://doi.org/10.1108/08876041211237587>
- Grandey, A. A., Dickter, D. N., & Sin, H. P. (2004). The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. In *Journal of Organizational Behavior* (Vol. 25, Issue 3, pp. 397–418). <https://doi.org/10.1002/job.252>
- Greenberg, J. (2006). Losing sleep over organizational injustice: Attenuating insomniac reactions to underpayment inequity with supervisory training in interactional justice. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 91, Issue 1, pp. 58–69). <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.1.58>
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*. <https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>
- Hariyanto. (2019). *Riset TOFFIN: Bisnis Kedai Kopi Makin Menggeliat di 2019*. <https://www.industry.co.id/read/58786/riset-toffin-bisnis-kedai-kopi-makin-menggeliat-di-2019>
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2002). Exploring *Service sabotage*: The Antecedents, Types and Consequences of Frontline, Deviant, Antiservice Behaviors. *Journal of Service Research, 4*(3), 163–183. <https://doi.org/10.1177/1094670502004003001>
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2012). Motives for *service sabotage*: an empirical study of front-line workers. *The Service Industries Journal, 32*(13), 2027–2046. <https://doi.org/10.1080/02642069.2011.582496>
- Harris, L. C., & Reynolds, K. L. (2003). The Consequences of Dysfunctional Customer Behavior. *Journal of Service Research, 6*(2), 144–161. <https://doi.org/10.1177/1094670503257044>
- Harris, L. C., & Reynolds, K. L. (2004). Jaycustomer behavior: An exploration of types and motives in the hospitality industry. *Journal of Services Marketing, 18*(5), 339–357. <https://doi.org/10.1108/08876040410548276>
- Jackson, P. R., Wall, T. D., Martin, R., & Davids, K. (1993). New Measures of *Job control*,

- Cognitive Demand, and Production Responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 753–762. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.5.753>
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Karatepe, O. M., & Aleshinloye, K. D. (2009). Emotional dissonance and *emotional exhaustion* among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 349–358. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.12.002>
- Kern, J. H., & Grandey, A. A. (2009). Customer Incivility as a Social Stressor: The Role of Race and Racial Identity for Service Employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1), 46–57. <https://doi.org/10.1037/a0012684>
- KIRMEYER, S. L., & DOUGHERTY, T. W. (1988). WORK LOAD, TENSION, AND COPING: MODERATING EFFECTS OF SUPERVISOR SUPPORT. *Personnel Psychology*, 41(1), 125–139. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1988.tb00635.x>
- 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 Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Poddar, A., & Madupalli, R. (2012). Problematic customers and turnover intentions of customer service employees. *Journal of Services Marketing*, 26(7), 551–559. <https://doi.org/10.1108/08876041211266512>
- Reynolds, K. L., & Harris, L. C. (2006). Deviant customer behavior: An exploration of frontline employee tactics. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 14(2), 95–111. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679140201>
- Sargent, L. D., & Terry, D. J. (1998). The effects of work control and job demands on employee adjustment and work performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(3), 219–236. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1998.tb00674.x>
- Schmidt, K. H., & Diestel, S. (2011). Differential effects of decision latitude and control on the job demands-strain relationship: A cross-sectional survey study among elderly care nursing staff. *International Journal of Nursing Studies*, 48(3), 307–317. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2010.04.003>
- Spector, P. E., Coulter, M. L., Stockwell, H. G., & Matz, M. W. (2007). Perceived violence climate: A new construct and its relationship to workplace physical violence and

verbal aggression, and their potential consequences. *Work and Stress*, 21(2), 117–130.
<https://doi.org/10.1080/02678370701410007>

- Strutton, D., Vitell, S. J., & Pelton, L. E. (1994). How consumers may justify inappropriate behavior in market settings: An application on the techniques of neutralization. *Journal of Business Research*, 30(3), 253–260. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(94\)90055-8](https://doi.org/10.1016/0148-2963(94)90055-8)
- Syah, T. Y. R., & Aryati, T. E. (2018). *The Effect Of Service Quality On Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction (A Case Study on Health Clinic in Indonesia)*. 20(7), 1–8. <https://doi.org/10.9790/487X-2007010108>
- Syah, T. Y. R., & Niam, J. (2019). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan. *Opsi*, 12(2), 89. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i2.3147>
- Syah, T. Y. R., & Olivia, D. (2022). Enhancing Patronage Intention on Online Fashion Industry in Indonesia: The Role of Value Co-Creation, Brand Image, and E-Service Quality. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2065790>
- Wall, T. D., Jackson, P. R., Mullarkey, S., & Parker, S. K. (1996). *The demand-control model of work strain: a more specific test*. 1–25.
- Wang, M., Liao, H., Zhan, Y., & Shi, J. (2011). Daily customer mistreatment and employee sabotage against customers: Examining emotion and resource perspectives. *Academy of Management Journal*, 54(2), 312–334. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2011.60263093>
- Wong, A. K. F., Kim, S. (Sam), Kim, J., & Han, H. (2021). How the COVID-19 pandemic affected hotel Employee stress: Employee perceptions of occupational stressors and their consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 93. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102798>.