



Pengaruh *Organizational Dehumanization* Dan *Human Resource Management* Terhadap *Service Sabotage* Yang Dimediasi Oleh *Psychological Well-Being* Pada Karyawan Penginapan Di Desa Batununggul

Desak Gede Mahira Putri¹, Kania Reskia Anandhita², Nethania Emilisa³

^{1,2,3} Universitas Trisakti

Abstract

Received: 10 Juni 2023

Revised: 14 Agustus 2023

Accepted: 21 Agustus 2023

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh organizational dehumanization dan human resource management terhadap service sabotage yang dimediasi oleh psychological well-being. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat primer dan dihimpun secara online dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form yang diisi oleh karyawan penginapan di Desa Batununggul. Teknik pengumpulan sampel menggunakan purposive sampling sebanyak 265 sampel. Teknik pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu pengujian instrumen seperti uji validitas, uji reliabilitas, dan structural equation model (SEM) menggunakan SPSS dan AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa organizational dehumanization tidak memiliki pengaruh negatif terhadap psychological well-being, human resource management memiliki pengaruh positif terhadap psychological well-being, dan psychological well-being memiliki pengaruh negatif terhadap service sabotage. Implikasi bagi pihak manajemen penginapan agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan positif bagi karyawan, sehingga para karyawan akan menunjukkan usaha yang maksimal untuk melayani pelanggan penginapan.

Keywords: *organizational dehumanization, human resource management, psychological well-being, service sabotage, hospitality*

(*) Corresponding Author: dg.mahiraputri@gmail.com

How to Cite: Putri, D. G. M., Anandhita, K. R., & Emilisa, N. (2023). Pengaruh Organizational Dehumanization Dan Human Resource Management Terhadap Service Sabotage Yang Dimediasi Oleh Psychological Well-Being Pada Karyawan Penginapan Di Desa Batununggul. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8300218>.

PENDAHULUAN

Karyawan garis depan (*front-liner employee*), seperti perwakilan layanan konsumen, staf penjualan, dan staf pelayan, adalah wajah organisasi dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Mereka memainkan peran penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan membangun hubungan positif antara organisasi dan pelanggannya (Wu et al., 2015).

Namun, karyawan garis depan juga bisa sangat rentan terhadap efek negatif dari kondisi kerja yang buruk, seperti upah rendah, pelatihan yang tidak memadai, dan praktik manajemen yang buruk (Asegid et al., 2014). Ketika karyawan merasa diremehkan atau tidak didukung, mereka mungkin lebih cenderung melakukan *service sabotage* sebagai cara untuk mengungkapkan rasa frustrasi atau ketidakpuasan mereka terhadap pekerjaan mereka (D. D. Burns et al., 2023). Misalnya, perwakilan layanan konsumen yang terlalu banyak bekerja dan dibayar

rendah kemungkinan besar akan memberikan layanan yang buruk atau bahkan dengan sengaja menunda layanan kepada pelanggan (Barnes & Henly, 2018).

Organisasi yang memperlakukan karyawan seperti alat atau robot, bukan sebagai manusia dengan pengalaman dan perspektif uniknya sendiri, termasuk dalam bentuk *dehumanization* (Brison et al., 2022). Jenis *dehumanization* ini dapat memiliki konsekuensi negatif bagi karyawan dan organisasi. Ketika karyawan merasa bahwa mereka tidak dihargai atau dihormati, mereka mungkin kurang termotivasi untuk bekerja dengan baik atau untuk melampaui tugas-tugas pekerjaan mereka. Hal ini dapat menyebabkan produktivitas yang lebih rendah, penurunan kepuasan kerja, dan tingkat *turnover* yang meningkat (Blattner & Walter, 2015; Emilisa & Lunarindiah, 2018).

Lebih jauh lagi, ketika karyawan diperlakukan sebagai properti dengan satu-satunya tujuan untuk memenuhi tujuan organisasi, mereka mungkin merasa bahwa tujuan pribadi dan profesional mereka tidak dipertimbangkan atau didukung (Raziq & Maulabakhsh, 2015). Hal ini dapat menyebabkan rusaknya komunikasi dan kepercayaan antara karyawan dan manajemen, karena karyawan mungkin merasa bahwa kekhawatiran dan kebutuhan mereka tidak didengar atau ditangani (Lockwood, 2015).

Karyawan garis depan sering menghadapi tingkat stres, manajemen emosional, dan kelelahan yang tinggi karena tuntutan pekerjaan mereka, termasuk menghadapi pelanggan yang sulit, jam kerja yang panjang, dan mengelola beban kerja yang tinggi (Bondarenko et al., 2017). Dalam konteks ini, *human resource management* memainkan peran penting dalam memastikan bahwa karyawan ini diatur dan didukung secara efektif (Obeidat, 2016). *Human resource management* dapat mendukung karyawan garis depan dengan memberi mereka pelatihan dan sumber daya yang mereka butuhkan untuk melakukan tugas pekerjaan mereka secara efektif (Evans, 2017). Ini dapat termasuk pelatihan dalam layanan pelanggan, resolusi konflik, dan keterampilan penting lainnya yang diperlukan untuk berinteraksi dengan pelanggan dan klien (Ellis et al., 2014).

Karyawan garis depan seringkali dituntut untuk menghadapi pelanggan atau klien yang sulit dan melakukan manajemen emosional dengan mengatur emosi mereka untuk memenuhi harapan pelanggan mereka (Humphrey et al., 2015). Tuntutan ini dapat menyebabkan peningkatan tingkat stres, kecemasan, dan kelelahan, yang dapat berdampak negatif pada *psychological well-being* mereka (Lemieux-Cumberlege & Taylor, 2019).

Penelitian telah menunjukkan bahwa perlakuan buruk dan *dehumanization* di tempat kerja dapat menyebabkan berbagai hasil psikologis negatif, termasuk peningkatan tingkat stres, kecemasan, depresi, dan penurunan kepuasan kerja (Maslach & Leiter, 2016). Sebaliknya, ketika karyawan garis depan merasa dihargai dan didukung di tempat kerja, mereka cenderung mengalami hasil psikologis yang positif seperti peningkatan kesejahteraan, kepuasan kerja, dan kinerja (Kang et al., 2015).

Penelitian yang dilakukan sebelumnya melakukan penelitian tentang *organizational dehumanization*, *organizational tenure*, *psychological well-being*, *service recovery performance*, dan *service sabotage* pada karyawan garis depan (FLE) di Türkiye dalam bidang Perhotelan oleh Gip et al. (2023) hasilnya menjelaskan bahwa ketika karyawan memiliki masa jabatan organisasi yang lebih

lama, mereka menjadi kurang terpengaruh oleh dehumanisasi organisasi dan pada akhirnya, kesejahteraan psikologis mereka jika dibandingkan dengan mereka yang masa jabatannya lebih rendah. Ketika karyawan menghadapi *organizational dehumanization*, mereka menilai pengalaman tersebut sebagai pemicu stres, yang menghabiskan *psychological well-being* mereka. Temuan juga menunjukkan bahwa *organizational dehumanization* berdampak positif pada *service sabotage* melalui *psychological well-being*. Pengalaman *organizational dehumanization* merupakan peristiwa yang membuat stress, menurunkan *psychological well-being* seseorang, yang meningkatkan *service sabotage* karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada karyawan penginapan di Desa Batununggul, Kecamatan Nusa Penida, Kabupaten Klungkung, Bali karena pariwisata desa tersebut yang mulai ramai dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara, dari wisatawan mancanegara sendiri terjadi peningkatan drastis. Pada periode Januari sampai Desember 2021, tercatat terdapat 51 orang wisman yang ke Bali, sedangkan pada periode Januari sampai Desember 2022 tercatat ada 2.155.747 orang wisman yang ke Bali atau terjadi peningkatan sebesar 4.226.954,9% (BPS Provinsi Bali, 2023). Hal ini menimbulkan kemungkinan manajemen penginapan kurang siap dalam menghadapi situasi yang mengakibatkan karyawan garis depan penginapan kesulitan beradaptasi dan menangani tekanan-tekanan pekerjaan yang lebih dari sebelumnya.

Sesuai dengan uraian latar belakang di atas, maka judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh *Organizational Dehumanization* dan *Human Resource Management* terhadap *Service Sabotage* yang dimediasi oleh *Psychological Well-being* pada karyawan penginapan di Desa Batununggul”.

LANDASAN TEORI

1. *Organizational Dehumanization*

Dehumanization merupakan fenomena psikologis di mana orang memandang manusia lain sebagai sesuatu yang lebih rendah, atau sangat berbeda dari diri mereka sendiri; dengan kata lain, tidak menganggap karakteristik manusia mereka (Väyrynen & Laari-Salmela, 2018). *Dehumanization* mengacu pada penyangkalan kemanusiaan secara penuh kepada orang lain, termasuk persepsi sifat-sifat seperti binatang atau seperti objek kepada individu atau kelompok, penolakan kedudukan moral atau hak memiliki pilihan, dan penolakan kapasitas untuk emosi dan pemikiran yang kompleks (Haslam & Loughnan, 2014). Studi menemukan bahwa ketika orang dituntun untuk melihat orang lain lebih rendah dari manusia sepenuhnya, mereka cenderung mendukung tindakan kekerasan terhadap mereka (Zhang et al., 2015).

2. *Human Resource Management*

Menurut Dessler, (2019), Human resource management adalah penggunaan orang untuk mencapai tujuan organisasi melalui akuisisi, pelatihan, penilaian, dan kompensasi karyawan, serta pengelolaan hubungan kerja, kesehatan dan keselamatan, dan memperhatikan keadilan. Menurut Wilton, (2019), human resource management adalah semua operasi organisasi yang terkait dengan perekrutan dan pemilihan, perencanaan pekerjaan, pelatihan dan pengembangan, penilaian dan penghargaan, membimbing, memotivasi, dan mengawasi karyawan. Dalam istilah lain, manajemen sumber daya manusia (SDM) mengacu pada

kerangka filosofi, aturan, prosedur, dan praktik untuk mengelola hubungan yang terjadi antara pemberi kerja dan pekerja.

3. *Psychological Well-being*

Menurut Burns, (2015), *psychological well-being* mengacu pada tingkat fungsi positif inter- dan intraindividual yang dapat mencakup keterkaitan seseorang dengan orang lain, dan sikap mengacu pada diri sendiri yang mencakup rasa penguasaan dan pertumbuhan pribadi seseorang. Menurut Li, (2021), *psychological well-being* adalah konstruksi multidimensi yang mencakup kebahagiaan individu secara keseluruhan, kepuasan dengan kehidupan, dan kesehatan mental dan emosional. Menurut Piñeiro-Cossio et al., (2021), *psychological well-being* adalah keadaan fungsi optimal di mana seorang individu menyadari potensi mereka, dapat mengatasi tekanan kehidupan yang normal, dapat bekerja secara produktif dan bermanfaat, dan mampu memberikan kontribusi kepada komunitas mereka.

4. *Service Sabotage*

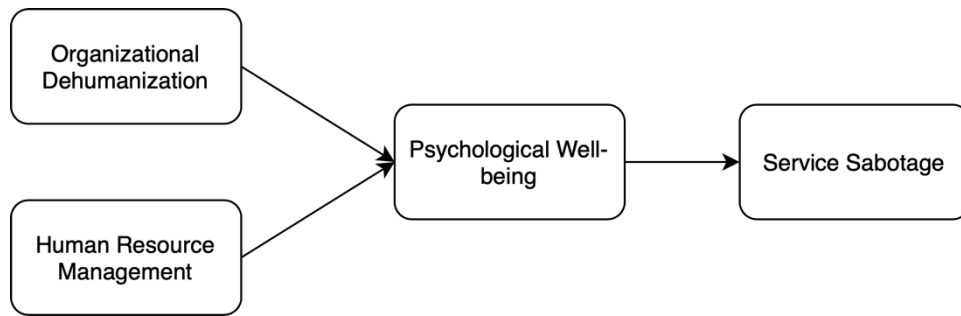
Menurut Chi et al., (2015), *service sabotage* didefinisikan sebagai perilaku yang disengaja dari karyawan garis depan untuk mengganggu layanan pelanggan dan merugikan kepentingan pelanggan. Menurut Zhou et al., (2018), *service sabotage* didefinisikan sebagai perilaku menyimpang yang dilakukan oleh karyawan layanan yang sengaja dirancang untuk mempengaruhi layanan fungsional yang dihadapi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *service sabotage* adalah perilaku yang disengaja oleh karyawan garis depan untuk mengganggu layanan pelanggan dan merugikan kepentingan pelanggan. Ini adalah perilaku menyimpang yang sengaja dirancang untuk memengaruhi pelayanan fungsional.

RERANGKA KONSEPTUAL

Untuk dapat menumbuhkan citra yang baik, penting bagi organisasi untuk menjaga kualitas pelayanannya. *Service sabotage* menjadi faktor penting bagi organisasi karena harus dipastikan *Service Sabotage* ini tidak terjadi dengan memastikan bahwa karyawan mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan berkualitas meskipun dibawah tekanan. Karyawan yang senang, bahagia, atau tenang membuat karyawan tersebut memiliki *Psychological Well-being* yang baik, dimana hal tersebut akan menurunkan kemungkinan *Service Sabotage* terjadi, dan sebaliknya jika *Psychological Well-being* buruk maka kemungkinan terjadinya *Service Sabotage* akan meningkat. *Psychological Well-being* dipengaruhi oleh *Organizational Dehumanization* dan *Human Resource Management*.

Dari penjelasan di atas, dapat digambarkan pengaruh *Organizational Dehumanization*, *Human Resource Management*, dan *Psychological Well-being* terhadap *Service Sabotage* yang digambarkan pada gambar rerangka konseptual di bawah, yaitu sebagai berikut:



Gambar 1 Rerangka Konseptual

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. *Organizational Dehumanization* terhadap *psychological well-being*

Stresor (yaitu *Organizational Dehumanization*) dapat menghentikan pertumbuhan positif *psychological well-being* FLE di tempat kerja karena tiga kebutuhan psikologis dasar (misalnya kompetensi, kebebasan, dan keterkaitan) tidak terpenuhi (Karatepe et al., 2018). Selain, FLE dihadapkan pada tingkat stres yang bertambah dan gangguan terkait kecemasan yang lebih tinggi, yang dapat merusak kesejahteraan psikologis seseorang (Van den Broeck et al., 2016). Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Organizational Dehumanization* memiliki pengaruh negatif terhadap *Psychological Well-being*

2. *Human Resource Management* terhadap *Psychological Well-being*

HRM yang memprioritaskan kesejahteraan karyawan dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat yang memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi (Parent-Lamarque et al., 2023; Vuong, 2022). Praktik HRM yang efektif juga dapat mengarah pada sikap positif di tempat kerja, seperti bahagia, energik, dan berdedikasi (Vuong, 2022). Selain itu, praktik HRM yang fleksibel dan suportif dapat meningkatkan modal psikologis karyawan, yang dapat menghasilkan kinerja pekerjaan dan perilaku kewargaan organisasi yang lebih baik (Z. Li & Ge, 2020). Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: *Human Resource Management* memiliki pengaruh positif terhadap *Psychological Well-being*

3. *Psychological Well-being* terhadap *Service Sabotage*

Tuntutan pelanggan yang selalu berubah, jam kerja yang panjang, dan keharusan untuk mencapai kepuasan pelanggan, kondisi kerja ini dapat menyebabkan karyawan merasa kehilangan sumber daya dengan cepat (Zhou et al., 2018). Akibatnya, karyawan dapat mengalami masalah fisik dan psikologis di mana mereka memilih untuk terlibat dalam perilaku kerja yang menyimpang seperti sabotase layanan (Zhou et al., 2018). Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: *Psychological Well-being* memiliki pengaruh negatif terhadap *Service Sabotage*

METODE

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Aggarwal et al., 2022; Guo & Hou, 2022). Dalam penelitian ini, pengujian

hipotesis digunakan untuk menjelaskan sifat hubungan tertentu, menetapkan antara kelompok-kelompok, atau independensi dari dua atau lebih faktor dalam situasi tertentu (Sekaran, 2017). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Person-Job Fit*, dan *Meaningfulness of Work* terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh *Work Engagement* pada karyawan *house keeping* di *co-living* Jakarta Barat.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat *cross-sectional*, karena data dikumpulkan hanya sekali pada periode tertentu dan unit analisisnya adalah individu, yaitu para karyawan *house keeping* di *co-living* Jakarta Barat.

Variabel dan Pengukuran

Menurut Sekaran & Bougie (2016), variabel merupakan segala sesuatu yang dapat memiliki nilai yang berbeda atau variasi. Nilai variabel tersebut dapat berbeda pada waktu yang berbeda untuk objek atau orang yang sama, atau pada saat yang sama untuk objek atau orang yang berbeda. Didalam penelitian ini terdapat 5 variabel, yaitu *Perceived Organizational Support*, *Person Job-Fit*, dan *Meaningfulness of Work* yang merupakan variabel bebas (*independent variable*), *Work Engagement* yang merupakan *intervening variable*, dan *Turnover Intention* yang merupakan variabel terikat (*dependent variable*).

Dalam mengukur variabel-variabel tersebut, digunakanlah skala interval yang mengukur tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan keyakinan atau perilaku terhadap objek tertentu (Hermawan, 2014).

Prosedur Pengumpulan Data

Untuk melaksanakan penelitian ini, dibutuhkan data yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, yang nantinya akan diolah dan ditarik kesimpulan. Data tersebut diperoleh dari beberapa sumber, yaitu kuisisioner dan studi Pustaka.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel pada tipe orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan atau sesuai dengan beberapa kriteria yang ditetapkan oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2016). Sampel ini diambil dari para karyawan *house keeping* di *co-living* Jakarta Barat. Dalam penentuan ukuran sampel dalam penelitian, jumlah sampel minimum yang digunakan adalah 5 sampai 10 kali jumlah dari item pertanyaan (Hair et al., 2010).

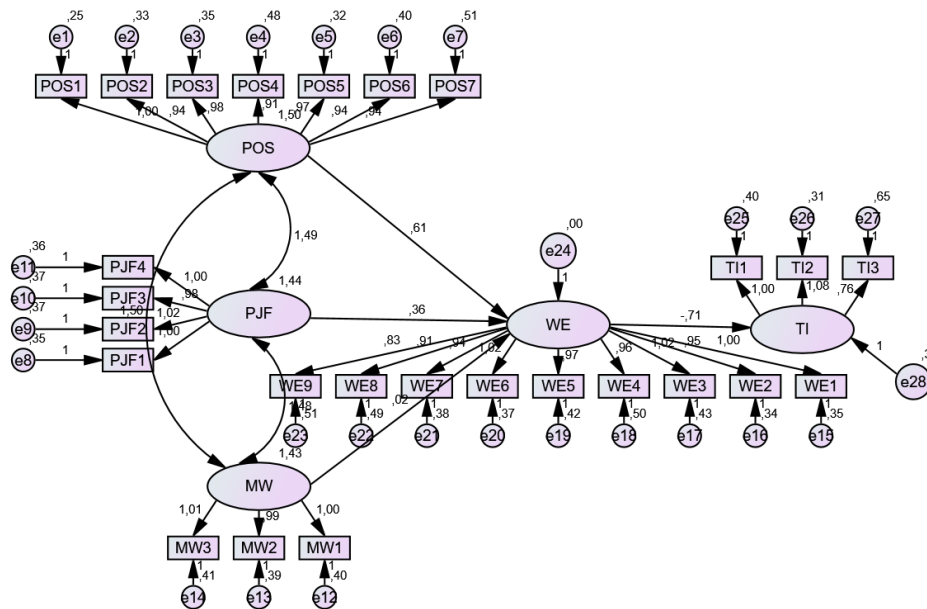
Penelitian ini mempunyai 26 item pertanyaan. Oleh karena itu, jumlah sampel yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah sampel maksimum yaitu 260.

Uji Instrumen

Dalam proses pengujian instrumen, dilakukan penilaian terhadap validitas dan reliabilitasnya. Untuk menentukan menentukan sampel valid atau tidak adalah Jika *Factor Loading* $\geq 0,35$ maka item pernyataan valid. Dan jika *Factor Loading* $< 0,35$ maka item pernyataan tidak valid. *Coefficient Cronbach's Alpha* digunakan sebagai alat analisis untuk pengujian reliabilitas, yang merupakan dasar untuk menentukan apakah suatu indikator dianggap *reliable* atau tidak. Menurut Sekaran (2006), dasar pengambilan keputusan dalam pengujian reliabilitas adalah Jika *Cronbach's Coefficient Alpha* $\geq 0,60$ maka pernyataan dalam kuesioner layak digunakan (*construct reliable*). Jika *Cronbach's Coefficient Alpha* $< 0,60$ maka pernyataan dalam kuesioner tidak layak digunakan (*construct unreliable*).

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif bentuk rata – rata dengan *software* SPSS dan *Structural Equation Model (SEM)* dengan *software* AMOS. Sebelum melakukan analisis hipotesis dilakukan penilaian terhadap kesesuaian model secara keseluruhan (*overall fit models*) untuk memastikan bahwa model tersebut dapat mencerminkan seluruh pengaruh sebab akibat. Hair et al. (2010) mengatakan bahwa pengujian *goodness of fit model* dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa kriteria pengukuran yaitu *Absolute Fit Measures*, *Incremental Fit Measures*, dan *Parsimonious Fit Measure*.



Gambar 2. Structural Equation Model

DESKRIPSI DATA

1. Gender

Karyawan penginapan berjenis kelamin pria berjumlah 133 responden (50,2%) dan berjenis kelamin wanita berjumlah 132 responden (49,8%).

2. Usia

Mayoritas karyawan berusia 25 hingga 34 tahun, yang diperoleh sebanyak 90 orang (34%) dari total 265 responden, dibandingkan dengan karyawan dengan kategori rentang usia lainnya.

3. Tingkat Pendidikan

Mayoritas responden berpendidikan SMA atau SMK sebanyak 132 responden (48,8%) dibandingkan dengan karyawan dengan pendidikan diploma sebanyak 33 responden (12,5%) dan karyawan dengan jenjang pendidikan S1 sebanyak 100 responden (37,7%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji hipotesis bertujuan untuk menuji apakah terdapat pengaruh dari satu variabel dengan variabel lainnya. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *simple linear regression analysis* dengan hasil berikut:

Hipotesis 1: Analisis pengaruh *organizational dehumanization* terhadap *psychological well-being*

Bunyi hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) adalah sebagai berikut:

H_{01} : *Organizational Dehumanization* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *Psychological Well-being*

H_{a1} : *Organizational Dehumanization* memiliki pengaruh negatif terhadap *Psychological Well-being*

Hipotesis	Estimasi (β)	p-value (<0,05)	Keputusan
<i>Organizational Dehumanization</i> → <i>Psychological Well-being</i>	0,036	0,622	H_{a1} : tidak didukung

Tabel 1 Hasil Uji Hipotesis

Hasil olah data menunjukkan estimasi (β) sebesar 0,036 dengan p-value 0,622 > alpha 0,05 oleh karena itu keputusan dari pengujian statistik tersebut adalah H_{a1} tidak didukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa *organizational dehumanization* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *psychological well-being*. Hal tersebut tidak menunjukkan bahwa *organizational dehumanization* yang rendah dapat menurunkan *psychological well-being* pada karyawan.

Hipotesis 2: Analisis pengaruh *human resource management* terhadap *psychological well-being*

Bunyi hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) adalah sebagai berikut:

H_{02} : *Human Resource Management* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Psychological Well-being*

H_{a2} : *Human Resource Management* memiliki pengaruh positif terhadap *Psychological Well-being*

Hipotesis	Estimasi (β)	p-value (<0,05)	Keputusan
<i>Human Resource Management</i> → <i>Psychological Well-being</i>	0,665	0,000	H_{a2} : didukung

Tabel 2 Hasil Uji Hipotesis

Hasil olah data menunjukkan estimasi (β) sebesar 0,665 dengan p-value 0,000 < alpha 0,05 oleh karena itu keputusan dari pengujian statistik tersebut adalah H_{a2} didukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa *human resource management* memiliki pengaruh positif terhadap *psychological well-being*. Hal tersebut menunjukkan bahwa *human resource management* yang tinggi dapat meningkatkan *psychological well-being* pada karyawan.

Hipotesis 3: Analisis pengaruh *psychological well-being* terhadap *service sabotage*

Bunyi hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) adalah sebagai berikut:

H_{03} : *Psychological Well-being* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *Service Sabotage*

H_{a3}: *Psychological Well-being* memiliki pengaruh negatif terhadap *Service Sabotage*

Hipotesis	Estimasi (β)	p-value (<0,05)	Keputusan
<i>Psychological Well-being</i> → <i>Service Sabotage</i>	-0,792	0,000	H _{a3} : didukung

Tabel 3 Hasil Uji Hipotesis

Hasil olah data menunjukkan estimasi (β) sebesar -0,792 dengan p-value $0,000 < \alpha 0,05$ oleh karena itu keputusan dari pengujian statistik tersebut adalah H_{a3} didukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa *psychological well-being* memiliki pengaruh negatif terhadap *service sabotage*. Hal tersebut menunjukkan bahwa *psychological well-being* yang tinggi dapat menurunkan tingkat *service sabotage* pada karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya terkait *organizational dehumanization*, *human resource management*, *psychological well-being*, dan *service sabotage* pada karyawan penginapan di Desa Batununggul, diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Dari hasil statistik deskriptif *organizational dehumanization* menunjukkan bahwa para karyawan *frontliner* penginapan tidak merasakan adanya tindakan *organizational dehumanization* di penginapan di Desa Batununggul. Hal ini terjadi karena penginapan tempat mereka berkerja memperlakukan karyawan selayaknya manusia atau individu dengan perasaan, pemikirannya, dan pendapatnya masing-masing. Hasil dari statistik deskriptif *human resource management* menunjukkan bahwa karyawan merasakan adanya pengelolaan SDM pada penginapan tempat mereka bekerja, yang mencakup pelatihan yang memadai, komunikasi yang baik, kompensasi yang sesuai, dan pembagian pekerjaan yang jelas. Hasil dari statistik deskriptif *psychological well-being* menunjukkan bahwa karyawan merasakan adanya *psychological well-being* karena pekerjaan yang dilakukan saat ini tidak memperburuk kondisi *psychological well-being* mereka. Selain itu, hasil dari statistik deskriptif *service sabotage* menunjukkan bahwa karyawan tidak merasakan adanya perilaku yang sengaja dilakukan untuk merugikan pelanggan.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh negatif antara *organizational dehumanization* terhadap *psychological well-being*.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *human resource management* terhadap *psychological well-being*.
4. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara *psychological well-being* terhadap *service sabotage*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan diterapkan oleh penginapan di Desa Batununggul. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan terus menurunkan tingkat *organizational dehumanization* dan *service sabotage* di tempat kerja dengan rencana dan strategi yang baik sehingga dapat meringankan tekanan dalam pekerjaan. Selain itu, manajemen dapat membangun budaya kerja yang menghargai karyawan sebagai

sumber daya yang berharga bagi perusahaan. Selain itu, manajemen penginapan dapat memberikan tantangan kerja yang sesuai dengan kemampuan dan minat karyawannya, sehingga para karyawan akan menunjukkan usaha yang maksimal untuk melayani pelanggan penginapan. Manajemen diharapkan terus meningkatkan *human resource management* seperti memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi karyawan agar mereka merasa dihargai dan termotivasi dalam bekerja, memberikan kompensasi yang sesuai, memberikan *feedback* atas pekerjaan karyawan, juga menyelesaikan konflik antar karyawan dengan manajemen penginapan secara adil dan profesional. Manajemen juga diharapkan terus meningkatkan *psychological well-being* karyawan seperti menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan, meningkatkan hubungan sosial antar karyawan dan manajemen maupun karyawan satu sama lain, memberikan fleksibilitas dengan memberikan cuti yang cukup atau fasilitas hiburan kepada karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan produktivitas, kesehatan, dan kebahagiaan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asegid, A., Belachew, T., & Yimam, E. (2014). Factors Influencing Job Satisfaction and Anticipated Turnover among Nurses in Sidama Zone Public Health Facilities, South Ethiopia. *Nursing Research and Practice*, 2014, 909768. <https://doi.org/10.1155/2014/909768>
- Barnes, C. Y., & Henly, J. R. (2018). "They Are Underpaid and Understaffed": How Clients Interpret Encounters with Street-Level Bureaucrats. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(2), 165–181. <https://doi.org/10.1093/jopart/muy008>
- Blattner, J., & Walter, T. J. (2015). Creating and sustaining a highly engaged company culture in a multigenerational workplace. *Strategic HR Review*, 14(4), 124–130. <https://doi.org/10.1108/shr-06-2015-0043>
- Bondarenko, Y., Preez, E. du, & Shepherd, D. (2017). Emotional labour in mental health field workers. *New Zealand Journal of Psychology*, 46, 4+. <https://link.gale.com/apps/doc/A496643633/AONE?u=anon~6af061b4&sid=googleScholar&xid=f86387e1>
- BPS Provinsi Bali. (2023). *Banyaknya Wisatawan Mancanegara Bulanan ke Bali Menurut Pintu Masuk*. <https://bali.bps.go.id/publication/download.html?nrbvfeve=ZWZkMmZjOTZjMGIwNjc2NjczMmYyZDY5&xzmn=aHR0cHM6Ly9iYWxpLmJwcy5nby5pZC9wdWJsaWNhdGlubi8yMDIyLzA3LzI4L2VmZDZmYzk2YzBiMDY3NjY3MzJmMmQ2OS9zdGF0aXN0aWstd2lzYXRhd2FuLW1hbmNhbWVnYXJhLWtlLWJhbGktMjAyMS5odG1s&twoadfnorfeauf=MjAyMy0wNi0wNiAyMToyMzo1NQ%3D%3D>
- Brison, N., Stinglhamber, F., & Caesens, G. (2022). *Organizational Dehumanization*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190236557.013.902>
- Burns, D. D., Langenderfer-Magruder, L., Yelick, A., & Wilke, D. J. (2023). What else is there to say? Reflections of newly-hired child welfare workers by retention status. *Children and Youth Services Review*, 144, 106731. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2022.106731>

- Burns, R. (2015). Psychosocial Well-being. In N. A. Pachana (Ed.), *Encyclopedia of Geropsychology* (pp. 1–8). Springer Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-287-080-3_251-1
- Chi, N.-W., Chang, H.-T., & Huang, H.-L. (2015). Can personality traits and daily positive mood buffer the harmful effects of daily negative mood on task performance and service sabotage? A self-control perspective. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 131, 1–15.
- Dessler, G. (2019). *Human Resource Management*. Pearson. <https://books.google.co.id/books?id=kOJNuQEACAAJ>
- Ellis, M., Kisling, E., & Hackworth, R. G. (2014). Teaching Soft Skills Employers Need. *Community College Journal of Research and Practice*, 38(5), 433–453. <https://doi.org/10.1080/10668926.2011.567143>
- Emilisa, N., & Lunarindiah, G. (2018). The Effect of Employee Perceived Reputation to Organizational Citizenship Behavior: A Study of Professional Event Organizer's Employees. *Review of Integrative Business and Economics Research, Suppl. Supplementary Issue 2, 7*, 52–61. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/effect-employee-perceived-reputation/docview/2041124292/se-2?accountid=49910>
- Evans, S. (2017). HRM and front line managers: the influence of role stress. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(22), 3128–3148. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1146786>
- Gip, H., Guchait, P., Paşamehmetoğlu, A., & Khoa, D. T. (2023). How organizational dehumanization impacts hospitality employees service recovery performance and sabotage behaviors: the role of psychological well-being and tenure. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1), 64–91. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2022-0155>
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2022). *Multivariate Data Analysis*. Cengage Learning. <https://books.google.co.id/books?id=PONXEAAAQBAJ>
- Haslam, N., & Loughnan, S. (2014). Dehumanization and Infrahumanization. *Annual Review of Psychology*, 65(1), 399–423. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010213-115045>
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749–769. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.2019>
- Kang, H. J. (Annette), Gatling, A., & Kim, J. (Sunny). (2015). The Impact of Supervisory Support on Organizational Commitment, Career Satisfaction, and Turnover Intention for Hospitality Frontline Employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(1), 68–89. <https://doi.org/10.1080/15332845.2014.904176>
- Karatepe, O. M., Yavas, U., Babakus, E., & Deitz, G. D. (2018). The effects of organizational and personal resources on stress, engagement, and job outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 74, 147–161. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.04.005>
- Lemieux-Cumberlege, A., & Taylor, E. P. (2019). An exploratory study on the factors affecting the mental health and well-being of frontline workers in

- homeless services. *Health & Social Care in the Community*, 27(4), e367–e378. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/hsc.12738>
- Li, S. (2021). Psychological Wellbeing, Mindfulness, and Immunity of Teachers in Second or Foreign Language Education: A Theoretical Review. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.720340>
- Li, Z., & Ge, Z. (2020). The Impact of Knowledge Employees' Psychological Capital on Their Organizational Employees' Behaviors: The Relationship Among Human Resource Flexible Management, Psychological Capital and Job Performance. *Journal of Sociological Research*, 11, 39–54.
- Lockwood, J. (2015). Virtual team management: what is causing communication breakdown? *Language and Intercultural Communication*, 15(1), 125–140. <https://doi.org/10.1080/14708477.2014.985310>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Obeidat, S. M. (2016). The link between e-HRM use and HRM effectiveness: an empirical study. *Personnel Review*, 45(6), 1281–1301. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2015-0111>
- Parent-Lamarche, A., Dextras-Gauthier, J., & Julien, A.-S. (2023). Toward a new model of human resource management practices: construction and validation of the High Wellbeing and Performance Work System Scale. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2023.1151781>
- Piñeiro-Cossio, J., Fernández-Martínez, A., Nuviala, A., & Pérez-Ordás, R. (2021). Psychological wellbeing in physical education and school sports: A systematic review. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 18, Issue 3, pp. 1–16). MDPI AG. <https://doi.org/10.3390/ijerph18030864>
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717–725. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons Ltd. www.wileypluslearningspace.com
- Van den Broeck, A., Ferris, D. L., Chang, C.-H., & Rosen, C. C. (2016). A Review of Self-Determination Theory's Basic Psychological Needs at Work. *Journal of Management*, 42(5), 1195–1229. <https://doi.org/10.1177/0149206316632058>
- Väyrynen, T., & Laari-Salmela, S. (2018). Men, Mammals, or Machines? Dehumanization Embedded in Organizational Practices. *Journal of Business Ethics*, 147(1), 95–113. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2947-z>
- Vuong, B. N. (2022). The impact of human resource management practices on service-oriented organizational citizenship behaviors: does positive psychological capital matter? *Cogent Psychology*, 9(1), 2080324. <https://doi.org/10.1080/23311908.2022.2080324>

- Wilton, N. (2019). *An Introduction to Human Resource Management*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=8EyIDwAAQBAJ>
- Wu, Y.-C., Tsai, C.-S., Hsiung, H.-W., & Chen, K.-Y. (2015). Linkage between frontline employee service competence scale and customer perceptions of service quality. *Journal of Services Marketing*, 29(3), 224–234. <https://doi.org/10.1108/JSM-02-2014-0058>
- Zhang, H., Chan, D. K.-S., Teng, F., & Zhang, D. (2015). Sense of interpersonal security and preference for harsh actions against others: The role of dehumanization. *Journal of Experimental Social Psychology*, 56, 165–171. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jesp.2014.09.014>
- Zhou, X., Ma, J., & Dong, X. (2018). Empowering supervision and service sabotage: A moderated mediation model based on conservation of resources theory. *Tourism Management*, 64, 170–187.

APPENDIX

Skala ordinal tipe Likert digunakan dalam menilai seluruh item pernyataan, dimana:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Setuju

3 = Cukup Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

1. *Organizational Dehumanization*

a. *Moral Exclusion*

1. Organisasi saya membuat saya merasa bahwa yang paling penting adalah kinerja saya di tempat kerja.
2. Organisasi saya hanya tertarik pada saya ketika membutuhkan saya
3. Organisasi saya membuat saya merasa bahwa seorang karyawan sama baiknya dengan karyawan lainnya

b. *Objectification*

1. Jika pekerjaan saya dapat dilakukan oleh mesin atau robot, organisasi saya tidak akan ragu untuk menggantikan saya dengan teknologi baru ini.
2. Satu-satunya hal yang diperhitungkan untuk organisasi saya adalah apa yang dapat saya lakukan untuk organisasi.
3. Organisasi saya memperlakukan saya seolah-olah saya adalah benda.

c. *Instrumentalization*

1. Organisasi saya menganggap saya sebagai alat yang digunakan untuk kepentingan organisasi.
2. Organisasi saya menganggap saya sebagai alat yang dikhususkan untuk keberhasilan organisasi.
3. Jika saya tidak lagi berguna bagi organisasi, hubungan saya dengan organisasi akan berakhir.

d. *Dehumanization of Victims*

1. Organisasi saya memperlakukan saya seolah-olah saya adalah robot.
2. Organisasi saya menganggap saya sebagai angka.
3. Organisasi tidak akan ragu untuk menggantikan saya jika memungkinkan organisasi untuk menghasilkan lebih banyak keuntungan.

2. *Human Resource Management*

a. *Training and Development*

1. Tindakan organisasi memberikan nilai atau peningkatan keahlian bagi saya.
2. Organisasi memiliki sistem mentoring yang baik untuk mendukung karyawan baru.
3. Organisasi memberikan pelatihan yang berfokus pada pelatihan keterampilan membangun tim dan kerja sama tim.

b. *Information Exchange*

1. Organisasi memberi tahu saya tentang kegiatan yang organisasi lakukan.
2. Karyawan saling bertukar pikiran untuk menganalisis dan memecahkan masalah.
3. Karyawan saling bertukar informasi dan belajar dari satu sama lain.

c. *Compensation*

1. Saya mendapatkan pengakuan dan imbalan yang sesuai untuk pekerjaan saya.
2. Karyawan menerima imbalan uang berdasarkan kinerja masing-masing.

d. *Workforce Structure*

1. Organisasi memenuhi tuntutan, saran, permintaan, atau gagasan saya.
2. Organisasi menekankan rotasi pekerjaan dan penugasan kerja yang fleksibel di area kerja yang berbeda
3. Perusahaan kami menyerahkan tugas yang sangat berbeda dan tanggung jawab kepada karyawan.

3. *Psychological Well-being*

a. *Purpose in Life*

1. Saya yakin bahwa saya memiliki tujuan dan arah dalam hidup.
2. Saya merasa bahwa saya mampu membuat keputusan.
3. Saya dekat dengan impian saya di sebagian besar aspek kehidupan saya.

b. *Environmental Mastery*

1. Saya mudah beradaptasi dengan perubahan hidup saya dari hari ke hari dan melakukan kewajiban saya dengan baik.
2. Saya bersikap fleksibel dengan keadaan sekitar.
3. Saya tidak merasa kesepian atau jauh dari orang lain.

c. *Positive Relationship*

1. Saya merasa saya orang yang bijaksana.
2. Saya orang yang memiliki rasa percaya diri.
3. Orang mengira saya bersedia memberi dan membagi waktu saya dengan orang lain.

d. *Personal Growth*

1. Saya merasa bahwa hidup adalah sebuah proses pembelajaran terus menerus.
2. Saya merasa tenang dan bisa duduk lama di kursi.
3. Saya merasa saya telah tumbuh sebagai seorang pribadi.

e. *Autonomy*

1. Saya peduli dengan hal-hal yang penting untuk saya, bukan yang penting untuk orang lain.
2. Ketika saya merasa agak tidak nyaman tentang sesuatu, saya mengetahui alasannya.
3. Saya selalu dapat menemukan cara untuk memperluas pekerjaan saya.

f. *Self-acceptance*

1. Saya memahami ekspektasi saya terhadap diri saya sendiri.
2. Saya merasa nyaman secara psikologis dan mampu untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.
3. Saya suka melakukan percakapan yang mendalam dengan keluarga dan teman sehingga kami dapat lebih memahami satu sama lain.
- 4. *Service Sabotage***
 - a. *Customary-private*
 1. Karyawan di sini membalas dendam pada pelanggan yang kasar.
 2. Karyawan di sini mempercepat pelanggan saat mereka mau.
 3. Karyawan di sini menyembunyikan kesalahan atau kekeliruan dalam pemberian layanan.
 - b. *Customary-public*
 1. Sudah menjadi praktik umum dalam industri ini untuk "membalas" pelanggan.
 2. Karyawan di sini pamer di depan pelanggan.
 3. Karyawan di sini memperlambat pelayanan saat mereka mau.
 - c. *Sporadic-private*
 1. Karyawan di sini mengabaikan aturan layanan organisasi (SOP) untuk membuat segalanya lebih mudah bagi diri mereka sendiri.
 2. Kadang-kadang, karyawan di sini membercandai pelanggan untuk membuat karyawan lainnya tertawa.
 3. Karyawan di sini terkadang tidak menanggapi permintaan pelanggan.
 - d. *Sporadic-public*
 1. Kadang-kadang, ketika pelanggan tidak melihat, karyawan di sini dengan sengaja mengacaukan segalanya.
 2. Di penginapan ini, pelanggan pernah sengaja diperlakukan dengan tidak baik.
 3. Karyawan di sini melebih-lebihkan keuntungan dari penawaran layanan tertentu.