

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Withdrawal Behaviors* pada Karyawan Perusahaan Jasa di Jakarta

Efysastiana Putri¹, Dita Oki Berlianti²

Universitas Trisakti, Indonesia

022002101091@std.trisakti.ac.id¹, dita.oki@trisakti.ac.id²

Submitted: 25th Oct 2024 | **Edited:** 24th Dec 2024 | **Issued:** 01st Jan 2025

Cited on: Putri, E., & Berlianti, D. O. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Withdrawal Behaviors pada Karyawan Perusahaan Jasa di Jakarta. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 316-331.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of Surface Acting and Sexual Harassment on Withdrawal Behavior, mediated by Emotional Exhaustion. The respondents consisted of 230 hotel employees in Jakarta, the majority of whom were women aged 18-24 years, with a high school education or equivalent, and work experience ranging from less than 1 year to 5 years. Of the seven hypotheses tested, six were supported, and one was not. The results showed that Sexual Harassment had a positive and significant effect on Withdrawal Behavior, while Surface Acting had no effect on Withdrawal Behavior. Additionally, both Sexual Harassment and Surface Acting had a positive effect on Emotional Exhaustion, which, in turn, impacted Withdrawal Behavior. Emotional Exhaustion was found to be a full mediator in the relationship between Sexual Harassment and Withdrawal Behavior, as well as between Surface Acting and Withdrawal Behavior. These findings highlight the critical role of Emotional Exhaustion in explaining the relationship between workplace stress factors and withdrawal behavior.

Keywords: Factors that Influence Withdrawal Behaviors, Employees of Service Companies in Jakarta.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan termasuk dalam industri jasa yang menawarkan jasa pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Hotel merupakan salah satu sarana pendukung utama yang menunjang dalam bisnis di bidang pariwisata. Sejalan dengan perkembangan hotel di Indonesia pada umumnya dan Jakarta pada khususnya yang begitu pesat, sudah tentu akan menimbulkan iklim persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), tingkat hunian hotel berbintang pada tahun 2023 meningkat masing-masing mencapai 51,12% dan 24,35%. TPK hotel bintang dan hotel non bintang masing-masing naik 3,78 poin dan 1,72 poin disbanding tahun 2022. Kenaikan TPK menunjukkan pemulihan sektor jasa akomodasi pasca Covid-19 di Indonesia (BPS, 2023). Meskipun terdapat pemulihan, sektor perhotelan masih

menghadapi tantangan besar dalam hal operasional, terutama terkait dengan perilaku karyawan. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah *withdrawal behavior*, yaitu perilaku karyawan yang menunjukkan keinginan untuk keluar dari perusahaan, baik melalui peningkatan absensi maupun turnover yang tinggi. Penelitian dari Setiawan (2021) menunjukkan bahwa ketidakpastian industri perhotelan, terutama selama masa krisis, memperburuk *withdrawal behavior* karyawan di hotel berbintang. Wijaya (2022) menemukan bahwa beban kerja yang tinggi tanpa diimbangi dengan kompensasi yang memadai menjadi faktor utama yang mendorong karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya di hotel. Sementara itu, penelitian oleh Suhendra (2023) menyimpulkan bahwa faktor psikologis, seperti stres kerja dan ketidakpuasan terhadap manajemen, turut mempercepat *withdrawal behavior* pada karyawan di sektor ini. Hal ini menjadi penting bagi para pengelola hotel untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *withdrawal behavior* guna meningkatkan retensi karyawan dan menjaga kualitas layanan yang optimal.

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan kinerja usaha penyedia akomodasi/ hotel pada periode tertentu. TPK hotel bintang di seluruh Indonesia mencapai 51,12 persen pada tahun 2023. Ini berarti bahwa rata-rata jumlah kamar yang terpakai setiap malam pada seluruh hotel bintang di Indonesia selama 2023 sebesar 51,12 persen dari jumlah kamar tersedia. Angka tersebut lebih tinggi 3,78 poin jika dibandingkan dengan kondisi tahun 2022 (47,35 persen).

Alasan memilih Industri hotel sebagai objek penelitian adalah untuk mengetahui tentang pengaruh sexual harassment dan surface acting terhadap *withdrawal behaviors* yang dimediasi oleh emotional exhaustion karena karakteristiknya yang melibatkan interaksi langsung dan intens antara karyawan dan pelanggan, di mana karyawan sering diharuskan menampilkan emosi yang tidak sesuai dengan perasaan sebenarnya (*surface acting*). Hal ini dapat menyebabkan kelelahan emosional, terutama ketika dikombinasikan dengan risiko pelecehan seksual, yang umum terjadi di lingkungan kerja hotel akibat ketidakseimbangan kekuasaan antara tamu dan staf. Emotional exhaustion yang muncul sebagai hasil dari tuntutan emosional dan pelecehan ini sering kali memicu *withdrawal behaviors* seperti absensi tinggi, keterlambatan, penurunan kinerja, atau bahkan pengunduran diri, yang menjadi masalah besar dalam industri

perhotelan yang terkenal dengan tingkat turnover karyawan yang tinggi. Penelitian ini relevan secara praktis karena dapat memberikan panduan bagi manajemen hotel untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan mendukung bagi karyawan, serta berkontribusi pada literatur yang masih minim terkait topik ini di konteks industri perhotelan, khususnya di Jakarta.

Perilaku withdrawal di tempat kerja merujuk pada tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang menciptakan jarak psikologis atau fisik antara diri mereka dan lingkungan kerja mereka (Khawaja et al., 2022). Withdrawal fungsional secara khusus berkaitan dengan adanya kesenjangan antara karyawan dan organisasi akibat sikap negatif yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaannya (Mursi, 2014). Perilaku withdrawal seorang karyawan adalah reaksi terhadap ketidakpuasan mereka terhadap pekerjaannya (Erdemli, 2015). Kelelahan emosional adalah penyebab utama burnout pekerjaan, tahap awal dalam proses tersebut, serta tanda yang paling jelas dari burnout, menurut Lammers et al. (2013). Menurut Maslach et al. (2001) dan Bilal et al. (2022), kelelahan emosional adalah respons psikologis yang cepat dan langsung terhadap stres dan tekanan. Maslach et al. (2001), Maslach dan Jackson (1981), serta Chen et al. (2023a), antara lain, menyatakan bahwa kelelahan emosional adalah sindrom psikologis yang diakibatkan oleh stres fisik, afektif, dan perilaku yang signifikan. Ketika karyawan mengalami pelecehan seksual, mereka mungkin menunjukkan dan terlibat dalam perilaku withdrawal sebagai mekanisme koping atau sebagai cara untuk menjauhkan diri dari situasi yang tidak nyaman (Glomb et al., 1999). Misalnya, karyawan yang mengalami pelecehan seksual mungkin ingin menghindari pelaku atau tempat kerja secara keseluruhan, yang mengarah pada pemikiran untuk absen (Erdemli, 2015). Selain itu, meninggalkan tempat kerja secara sering mungkin menjadi cara untuk menghindari pelaku atau menemukan kelegaan sementara dari situasi yang membuat stres (Berdahl, 2007). Selain itu, karyawan yang mengalami pelecehan seksual mungkin merasa sulit untuk berkonsentrasi pada pekerjaan mereka, sehingga mereka menghabiskan lebih banyak waktu pada urusan pribadi sebagai bentuk pelarian. Pemikiran terus-menerus untuk meninggalkan pekerjaan juga dapat muncul karena keinginan untuk melarikan diri dari pelecehan dan mencari lingkungan kerja yang lebih aman dan mendukung (Baker, 2016; Berdahl dan Aquino, 2009). Surface acting terjadi ketika individu menyembunyikan emosi yang sebenarnya dirasakan, menekan ekspresi emosional yang

wajar, dan menghasilkan emosi "yang sesuai" berdasarkan aturan tampilan organisasi. Hal ini dianggap sebagai bentuk kamufase emosional yang dangkal (Maneotis SM et al.,2014). Tekanan emosional yang disebabkan oleh surface acting atau deep acting dapat memicu perilaku withdrawal, yang dimulai dengan gejala kecil hingga mencapai turnover. Oleh karena itu, pengelolaan tekanan emosional karyawan dan pendekatan untuk memitigasi tuntutan emosional dalam pekerjaan menjadi sangat penting bagi keberlanjutan organisasi. (Scott BA et al.,2011; Aggarwal A et al.,2020).

LANDASAN TEORI

Withdrawal behavior atau perilaku pengunduran diri karyawan merujuk pada tindakan yang diambil oleh karyawan yang menunjukkan keinginan untuk menjauhkan diri dari pekerjaan atau organisasi, baik dalam bentuk absensi, pengunduran diri, atau penurunan kinerja. Penelitian menunjukkan bahwa perilaku ini sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis, sosial, dan organisatoris. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup stres kerja, hubungan interpersonal yang buruk di tempat kerja, dan kurangnya dukungan organisasi. Teori-teori yang relevan untuk memahami perilaku pengunduran diri karyawan termasuk teori stres kerja yang menyatakan bahwa stres yang tidak tertangani dapat mendorong karyawan untuk menarik diri dari tugas mereka, serta teori motivasi yang menekankan pentingnya pengakuan dan penghargaan terhadap kontribusi karyawan untuk menjaga komitmen mereka terhadap perusahaan.

Selain faktor psikologis, karakteristik organisasi juga berperan besar dalam membentuk perilaku pengunduran diri karyawan. Budaya organisasi yang kurang mendukung, seperti kurangnya komunikasi yang jelas dan transparan, atau manajemen yang otoriter, dapat meningkatkan tingkat ketidakpuasan karyawan yang pada akhirnya mendorong perilaku pengunduran diri. Di sisi lain, penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi, adanya peluang pengembangan karir, dan dukungan sosial yang baik dapat memitigasi perilaku ini. Organisasi yang menawarkan lingkungan kerja yang sehat dan memperhatikan kesejahteraan karyawannya cenderung lebih mampu mempertahankan karyawan dan mengurangi tingkat pengunduran diri. Faktor lain yang turut mempengaruhi withdrawal behaviors adalah kondisi demografis dan individu karyawan itu sendiri. Karakteristik pribadi seperti usia, status pekerjaan, dan tingkat

pendidikan dapat memengaruhi sejauh mana karyawan merasa puas atau terlibat dalam pekerjaan mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan uji kuantitatif dan pengujian hipotesis (hypothesis testing) untuk menguji hipotesis yang dirumuskan dan membuktikan keterkaitan antar variabel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis adalah Structural Equation Model (SEM) aplikasi AMOS versi 26, dan uji mediasi dengan menggunakan Sobel Test.

Penelitian ini menggunakan Data Primer yang diperoleh secara langsung, dimana respondennya adalah karyawan hotel di Jakarta. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden yang diundang melalui tautan Google Form yang tersedia secara online, dan data kuesioner akan tersimpan secara otomatis setelah responden mengisi jawaban. Kuesioner terdiri atas 39 item yang mencakup 4 variabel untuk mendapatkan informasi yang relevan dari karyawan hotel di Jakarta.

Metode penarikan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan teknik *purposive sampling* karena pengambilan sampel terbatas pada kriteria khusus dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena hanya responden yang memilikinya, atau memenuhi beberapa kriteria yang ditetapkan oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2016). Sampel ini diambil dari karyawan restoran di Jakarta, banyaknya sampel responden 5-10 kali jumlah item pernyataan, dengan kriteria responden Karyawan hotel di Jakarta, Berusia 18 tahun - 54 tahun, dan Pendidikan terakhir minimal SMA / Sederajat.

HASIL PENELITIAN

Uji Hipotesis

Hipotesis diuji untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari *Sexual Harrasment*, *Surface Acting* terhadap *Withdrawal Behavior* yang dimediasi oleh *Emotional Exhaustion*, maka hipotesis diuji dengan metode analisis *Structural Equation Model* (SEM). Hipotesis diuji dengan mengukur *p-value* atau *level of significant* (alpha) sebesar 0,05. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan Hair *et al.* (2022), yaitu:

1. Jika $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 didukung dan H_a tidak didukung, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan. Hipotesis tidak didukung.
2. Jika $p\text{-value} \leq 0,05$ maka H_0 tidak didukung dan H_a didukung, artinya ada pengaruh yang signifikan. Hipotesis didukung.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	β	Prob.	Keputusan
H1: Sexual Harrasment secara signifikan dan positif mempengaruhi Withdrawal Behavior	-0,140	0,000	Didukung
H2: Surface acting secara signifikan dan positif memengaruhi Withdrawal Behavior.	-0,105	0,179	Tidak Terdukung
H3: Sexual Harrasment secara signifikan dan positif mempengaruhi Emotional Exhaustion.	0,555	0,000	Didukung
H4: Surface acting secara positif berkaitan dengan Emotional Exhaustion.	0,496	0,000	Didukung
H5: Emotional Exhaustion memiliki dampak positif terhadap Withdrawal Behavior.	0,963	0,000	Didukung
H6: Emotional Exhaustion memediasi hubungan antara Sexual Harrasment dan Withdrawal Behavior.	0,134	0,000	Didukung
H7: Emotional Exhaustion memediasi hubungan antara surface acting dan Withdrawal Behavior.	0,014	0,171	Didukung

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan AMOS 25, 2024

Analisis pengaruh Sexual Harrasment terhadap Withdrawal Behavior

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas didapatkan nilai estimate sebesar 0,140 menunjukkan tanda beta tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dimana Sexual Harrasment tidak memiliki pengaruh positif terhadap Withdrawal Behavior. Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan $p\text{-value}$ sebesar $0,000 \leq 0,05$ (alpha 5%) sehingga H_{01} tidak didukung atau H_{a1} didukung dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik tidak terdapat pengaruh positif antara Sexual Harrasment terhadap Withdrawal Behavior, artinya semakin tinggi tingkat Sexual Harrasment maka semakin rendah juga tingkat *Withdrawal Behavior* pada karyawan.

Analisis pengaruh Surface Acting terhadap Withdrawal Behavior

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas didapatkan nilai estimate sebesar -0,105 menunjukkan tanda beta tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dimana Surface Acting tidak memiliki pengaruh positif terhadap Withdrawal Behavior.

Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan $p\text{-value}$ sebesar $0,179 > 0,05$ (alpha 5%) sehingga H_{02} didukung atau H_{a2} tidak didukung dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik tidak terdapat pengaruh positif antara Surface Acting terhadap Withdrawal Behavior, artinya semakin tinggi tingkat Surface Acting maka semakin rendah juga tingkat *Withdrawal Behavior* pada karyawan.

Analisis pengaruh Sexual Harrasment terhadap Emotional Exhaustion

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas. didapatkan nilai estimate sebesar 0,555 menunjukkan tanda beta sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dimana Sexual Harrasment memiliki pengaruh negatif terhadap Emotional Exhaustion. Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan $p\text{-value}$ sebesar $0,540 > 0,05$ (alpha 5%) sehingga H_{03} didukung atau H_{a3} tidak didukung dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat pengaruh positif antara sexual harrasment terhadap Emotional Exhaustion, artinya semakin tinggi tingkat Sexual Harrasment maka semakin tinggi juga tingkat Emotional Exhaustion pada karyawan.

Analisis pengaruh Surface Acting terhadap Withdrawal Behavior

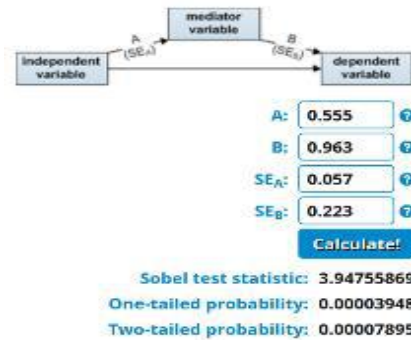
Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas didapatkan nilai *estimate* sebesar 0,496 menunjukkan tanda beta sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dimana Surface Acting memiliki pengaruh positif terhadap Withdrawal Behavior. Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan $p\text{-value}$ sebesar $0,000 \leq 0,05$ (alpha 5%) sehingga H_{04} tidak didukung atau H_{a4} didukung dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat pengaruh positif antara Surface Acting terhadap Withdrawal Behavior, artinya semakin tinggi tingkat Surface Acting maka semakin tinggi juga tingkat Withdrawal Behavior pada karyawan.

Analisis peran Emotional Exhaustion terhadap Withdrawal Behavior

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas diatas didapatkan nilai *estimate* sebesar 0,963 menunjukkan tanda beta sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dimana Emotional Exhaustion memiliki pengaruh positif terhadap Withdrawal Behavior. Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan $p\text{-value}$ sebesar $0,000 < 0,05$ (alpha 5%) sehingga H_{05} tidak didukung atau H_{a5} didukung dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat pengaruh positif antara Emotional Exhaustion terhadap Withdrawal Behavior, artinya semakin tinggi tingkat Emotional Exhaustion maka semakin tinggi juga tingkat Withdrawal Behavior pada karyawan.

Analisis pengaruh *Sexual Harrasment* terhadap *Withdrawal Behavior* yang dimediasi oleh *Withdrawal Behavior*

Pada pengujian hipotesis keenam yaitu pengaruh *Sexual Harrasment* terhadap *Withdrawal Behavior* yang dimediasi oleh *Emotional Exhaustion*, dengan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:



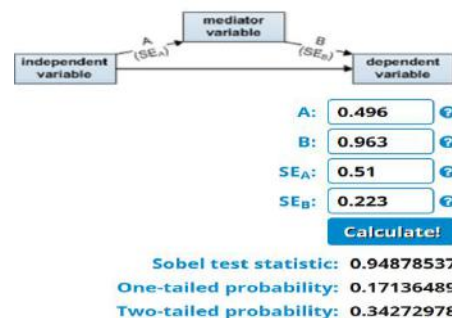
Gambar 1. Hasil Uji Hipotesis Ha6

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan AMOS 25, 2024

Berdasarkan hasil uji sobel dengan menggunakan kalkulator online terlihat pada nilai *estimate* ddari $A \times B = 0,555 \times 0,963 = 0,534$ yang artinya H_{06} tidak didukung atau H_{a6} didukung, Nilai mediasi 0,534 lebih besar dari nilai pengaruh langsung 0,555. Nilai *p-value* sebesar $0,000 \leq 0,05$ yang memperkuat bahwa adanya pengaruh secara signifikan peranan mediasi *Emotional Exhaustion* dalam mempengaruhi *Sexual Harrasment* terhadap *Withdrawal Behavior*.

Analisis pengaruh *Surface Acting* terhadap *Withdrawal Behavior* yang dimediasi *Emotional Exhaustion*

Pada pengujian hipotesis ketujuh yaitu pengaruh *Surface Acting* terhadap *Withdrawal Behavior* yang dimediasi *Emotional Exhaustion*, dengan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Hipotesis Ha7

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan AMOS 25, 2024

Berdasarkan hasil uji sobel pada gambar diatas dengan menggunakan kalkulator online terlihat pada nilai $estimate A \times B = 0,496 \times 0,963 = 0,477$ dan $p-value$ sebesar $0,1713 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh antara *Surface Acting* terhadap *Withdrawal Behavior* yang dimediasi *Emotional Exhaustion*.

Pembahasan

H1: Sexual Harrasment memiliki pengaruh positif terhadap *Withdrawal Behavior*

Hipotesis pertama dalam penelitian ini disimpulkan bahwa sexual harassment memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap withdrawal behavior. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami sexual harassment cenderung lebih sering terlibat dalam perilaku withdrawal, yaitu tindakan menarik diri secara fisik atau psikologis dari lingkungan kerja. Pengalaman sexual harassment dapat menyebabkan perasaan tidak nyaman, stres, atau bahkan trauma, yang mendorong karyawan untuk menghindari interaksi di tempat kerja sebagai mekanisme coping terhadap situasi tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan bahwa beberapa karyawan melaporkan adanya pengalaman sexual harassment di tempat kerja, yang menciptakan lingkungan kerja yang tidak kondusif. Kondisi ini mendorong karyawan untuk terlibat dalam withdrawal behavior, seperti sering absen, terlambat, atau secara mental tidak terlibat dalam tugas pekerjaan. Hal ini didukung oleh nilai mean pada variabel Sexual Harassment, yang menunjukkan bahwa karyawan cukup merasakan pengalaman tersebut, serta nilai mean pada variabel Withdrawal Behavior, yang menunjukkan bahwa perilaku withdrawal cukup sering terjadi di lingkungan kerja.

Perilaku withdrawal ini dapat dikaitkan dengan kebutuhan karyawan untuk menjaga kesehatan mental mereka, menghindari situasi yang tidak nyaman, atau bahkan mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih aman dan mendukung. Fenomena ini menunjukkan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang bebas dari sexual harassment guna mencegah terjadinya *withdrawal behavior* yang dapat berdampak pada produktivitas karyawan dan organisasi secara keseluruhan.

H2: *Surface Acting* memiliki pengaruh positif terhadap *Withhdrawal Behavior*

Hipotesis kedua dalam penelitian ini disimpulkan bahwa surface acting memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap withdrawal behavior. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang sering melakukan surface acting, yaitu berpura-pura

menunjukkan emosi tertentu yang tidak sesuai dengan perasaan sebenarnya untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, cenderung lebih sering terlibat dalam perilaku withdrawal. Surface acting dapat menimbulkan ketegangan emosional dan kelelahan psikologis, yang pada akhirnya mendorong karyawan untuk menarik diri dari lingkungan kerja sebagai mekanisme coping.

Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan bahwa beberapa karyawan cukup sering melakukan surface acting, terutama dalam pekerjaan yang membutuhkan interaksi dengan pelanggan atau rekan kerja. Ketidaksesuaian antara emosi yang ditampilkan dan yang dirasakan dapat menciptakan kelelahan emosional, yang membuat karyawan merasa tidak nyaman atau stres. Hal ini dapat memicu withdrawal behavior, seperti absensi, keterlambatan, atau kurangnya keterlibatan dalam tugas pekerjaan.

Fenomena ini menekankan pentingnya pengelolaan emosi yang sehat di tempat kerja, termasuk memberikan pelatihan emosional yang tepat, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, dan memberikan waktu pemulihan bagi karyawan untuk mengurangi risiko kelelahan emosional yang dapat berujung pada withdrawal behavior.

H3: Sexual Harrasment memiliki pengaruh positif terhadap *Emotional Exhaustion*

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini disimpulkan bahwa sexual harassment memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap emotional exhaustion. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman sexual harassment di tempat kerja dapat menyebabkan kelelahan emosional yang signifikan pada karyawan. Karyawan yang mengalami pelecehan seksual mungkin merasa tertekan, stres, atau tidak aman, yang menguras energi emosional mereka, dan mengarah pada kelelahan mental yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan bahwa karyawan yang mengalami sexual harassment seringkali mengalami perasaan cemas, takut, atau tidak dihargai, yang dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis mereka. Dampak jangka panjang dari pelecehan seksual ini dapat menyebabkan emotional exhaustion, yaitu kondisi di mana karyawan merasa kehabisan tenaga emosional akibat stres yang berkelanjutan, ketegangan, dan ketidaknyamanan yang disebabkan oleh pelecehan.

Fenomena ini menyoroti pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang aman dan bebas dari pelecehan seksual untuk mencegah terjadinya kelelahan emosional. Organisasi perlu memberikan dukungan psikologis kepada karyawan yang mengalami

pelecehan, serta mengimplementasikan kebijakan yang jelas dan efektif untuk mencegah dan menangani kasus pelecehan seksual di tempat kerja.

H4: *Surface Acting* pengaruh positif terhadap *Emotional Exhaustion*

Hipotesis keempat dalam penelitian ini disimpulkan bahwa *surface acting* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang sering melakukan *surface acting*—yaitu berpura-pura menunjukkan emosi tertentu yang tidak sesuai dengan perasaan sejati mereka—cenderung lebih mudah mengalami kelelahan emosional. Proses ini, yang mengharuskan karyawan untuk menahan atau menyembunyikan perasaan asli mereka dan menampilkan emosi yang diinginkan, dapat menyebabkan stres yang berkepanjangan, yang pada akhirnya mengarah pada kelelahan emosional.

Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan bahwa banyak karyawan yang bekerja dalam pekerjaan yang mengharuskan mereka untuk berinteraksi dengan pelanggan atau rekan kerja secara emosional, misalnya dalam bidang layanan, seringkali harus melakukan *surface acting*. Hal ini memaksa mereka untuk menampilkan emosi positif atau sikap yang ramah meskipun mereka merasa sebaliknya, seperti marah atau stres. Pengelolaan emosi secara dangkal ini memerlukan energi dan sumber daya emosional yang besar, yang seiring waktu dapat mengakibatkan kelelahan emosional.

Fenomena ini menekankan pentingnya perhatian terhadap kesejahteraan emosional karyawan di tempat kerja. Organisasi perlu mendukung pengelolaan emosi yang lebih autentik, memberikan pelatihan emosional yang tepat, serta menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan untuk lebih jujur dalam mengekspresikan perasaan mereka tanpa harus selalu berpura-pura, untuk mengurangi dampak negatif dari *surface acting* terhadap *emotional exhaustion* bahwa pelanggan sering menyalahkan karyawan atas masalah yang terjadi, yang semakin menambah beban emosional yang karyawan rasakan. Didukung juga dengan nilai mean pada variabel *Depersonalization* menunjukkan bahwa terdapat kekhawatiran pekerjaan telah membuat emosi karyawan menjadi kaku, sehingga karyawan menjadi kurang peduli terhadap apa yang dialami pelanggan. Nilai mean pada variabel *Service Sabotage* menunjukkan bahwa ketika karyawan mempercepat pelanggan, karyawan mungkin tidak memberikan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan atau pertanyaan pelanggan, sehingga mengurangi kualitas layanan. Hal ini mengganggu alur layanan yang

seharusnya diberikan dan menciptakan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi pelanggan. Tindakan ini dapat dikategorikan ke dalam jenis *customary-public service sabotage* karena dilakukan langsung di hadapan pelanggan dan dapat langsung dirasakan oleh pelanggan ataupun orang yang berada di tempat itu.

H5: *Emotional Exhaustion* memiliki pengaruh positif terhadap *Withdrawal Behavior*

Hipotesis kelima dalam penelitian ini disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *withdrawal behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami kelelahan emosional cenderung lebih sering terlibat dalam perilaku menarik diri (*withdrawal behavior*), baik secara fisik maupun psikologis. Kelelahan emosional, yang biasanya disebabkan oleh stres berkepanjangan, tekanan pekerjaan, atau interaksi negatif, dapat menguras energi karyawan dan membuat mereka merasa tidak mampu lagi untuk terlibat aktif dalam pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan bahwa karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* sering kali merasa kehabisan tenaga dan motivasi untuk menjalankan tugas pekerjaan. Hal ini mendorong mereka untuk menarik diri dari berbagai aktivitas kerja, seperti sering absen, terlambat datang, atau kurang terlibat dalam pekerjaan sehari-hari. Kelelahan emosional ini dapat timbul akibat tekanan yang terus-menerus, baik dari tuntutan pekerjaan yang tinggi maupun interaksi sosial yang buruk di tempat kerja, sehingga karyawan merasa bahwa satu-satunya cara untuk mengurangi stres adalah dengan menarik diri dari lingkungan kerja.

Fenomena ini menyoroti pentingnya manajemen stres dan dukungan psikologis di tempat kerja untuk mencegah *emotional exhaustion* yang berlarut-larut, yang dapat berujung pada penurunan produktivitas, keterlibatan karyawan, dan kesejahteraan organisasi secara keseluruhan. Organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan emosional, dengan memberikan sumber daya yang cukup dan peluang untuk pemulihan bagi karyawan.

H6: *Sexual Harrasment* memiliki pengaruh positif terhadap *Withdrawal Behavior* yang dimediasi oleh *Emotional Exhaustion*

Hipotesis keenam dalam penelitian ini disimpulkan bahwa *sexual harassment* memiliki pengaruh positif terhadap *withdrawal behavior*, yang dimediasi oleh *emotional*

exhaustion. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman sexual harassment di tempat kerja dapat menyebabkan kelelahan emosional pada karyawan, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk menarik diri dari pekerjaan atau lingkungan kerja. Karyawan yang mengalami pelecehan seksual dapat merasa tertekan dan tidak nyaman, yang meningkatkan kelelahan emosional mereka. Kelelahan emosional ini, pada akhirnya, menjadi faktor yang mendorong perilaku withdrawal, seperti absensi, keterlambatan, atau bahkan pengunduran diri.

Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan bahwa sexual harassment di tempat kerja meningkatkan perasaan stres, cemas, dan tidak aman pada karyawan, yang dapat menyebabkan emotional exhaustion. Kelelahan emosional yang dialami akibat pelecehan ini mengurangi keterlibatan karyawan dalam pekerjaan mereka, sehingga mereka lebih cenderung untuk menarik diri dari lingkungan kerja, baik secara fisik maupun psikologis. Hal ini menunjukkan bahwa emotional exhaustion berfungsi sebagai mediator yang menghubungkan pengalaman pelecehan seksual dengan perilaku menarik diri.

Fenomena ini menekankan pentingnya organisasi untuk mengambil langkah-langkah preventif dalam mencegah dan menangani kasus sexual harassment di tempat kerja. Selain itu, organisasi juga perlu memberikan dukungan psikologis kepada karyawan yang mengalami pelecehan, serta menciptakan lingkungan kerja yang aman dan bebas dari pelecehan untuk mengurangi dampak negatif terhadap kesejahteraan karyawan dan menghindari perilaku withdrawal yang merugikan.

H7: Surface Acting memiliki pengaruh positif terhadap Withdrawal Behavior yang dimediasi oleh Emotional Exhaustion

Hipotesis ketujuh dalam penelitian ini disimpulkan bahwa surface acting memiliki pengaruh positif terhadap withdrawal behavior, yang dimediasi oleh emotional exhaustion. Hal ini menunjukkan bahwa ketika karyawan sering melakukan surface acting—yaitu berpura-pura menunjukkan emosi tertentu yang tidak sesuai dengan perasaan asli mereka—mereka cenderung mengalami kelelahan emosional. Kelelahan emosional yang muncul akibat tekanan untuk menampilkan emosi yang tidak sesuai ini kemudian mendorong karyawan untuk terlibat dalam perilaku menarik diri dari pekerjaan atau lingkungan kerja, seperti absensi, keterlambatan, atau kurangnya keterlibatan dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan bahwa karyawan yang terlibat dalam pekerjaan yang mengharuskan mereka untuk berinteraksi dengan orang lain secara emosional, seperti dalam layanan pelanggan atau pekerjaan yang membutuhkan empati, sering kali harus melakukan *surface acting*. Proses ini, yang membutuhkan usaha besar untuk menyembunyikan perasaan asli dan menampilkan emosi yang diharapkan, dapat menyebabkan stres dan ketegangan emosional. Seiring waktu, ketegangan ini dapat mengarah pada *emotional exhaustion*, yang pada gilirannya meningkatkan kecenderungan untuk menarik diri dari pekerjaan sebagai cara untuk mengurangi tekanan emosional yang dirasakan.

Fenomena ini menekankan pentingnya manajemen emosi yang sehat di tempat kerja. Organisasi perlu menciptakan lingkungan yang mendukung ekspresi emosional yang lebih autentik dan mengurangi kebutuhan untuk melakukan *surface acting*, yang dapat mengurangi risiko kelelahan emosional dan perilaku *withdrawal*. Selain itu, organisasi juga harus menyediakan pelatihan keterampilan pengelolaan stres dan mendukung kesejahteraan karyawan untuk mencegah dampak negatif dari *surface acting*.

Tabel 2. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung terhadap *Withdrawal Behavior*

No.	Keterangan	β
1	Service Sabotage $\leftarrow$ Depersonalization	0,800
2	Service Sabotage $\leftarrow$ Depersonalization $\leftarrow$ Dysfunctional Customer Behaviour	0,7536

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan AMOS 25, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Depersonalization terhadap Service Sabotage memiliki nilai tertinggi dengan nilai estimate sebesar 0,800. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Depersonalization karyawan penting untuk diperhatikan karena dapat meningkatkan Service Sabotage yang dilakukan karyawan. Manajemen restoran dapat mencoba untuk melatih empati pada karyawan, karyawan akan lebih mampu memahami dan merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

Sementara itu, pengaruh Dysfunctional Customer Behaviour dimediasi oleh Depersonalization terhadap Service Sabotage memiliki nilai estimate sebesar 0,7536. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peran mediasi Depersonalization adalah full mediation antara pengaruh Dysfunctional Customer Behaviour terhadap Service Sabotage karyawan restoran di Jakarta Selatan, Depersonalization karyawan harus diperhatikan dengan baik oleh manajemen restoran.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh *Surface Acting*, *Sexual Harrasment* terhadap *Withdrawal Behavior* yang dimediasi oleh *Emotional Exhaustion* dengan responden sebanyak 230 karyawan hotel di Jakarta mempunyai mayoritas gender wanita berusia 18-24 tahun yang berpendidikan terakhir SMA/Sederajat dengan lama kerja <1-5 tahun. Terdapat tujuh hipotesis, dimana enam didukung dan satu tidak didukung. Berdasarkan analisis penelitian ini, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Sexual Harrasment memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Withdrawal Behavior.
2. Dari hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan Surface Acting tidak memiliki pengaruh terhadap Withdrawal Behavior.
3. Dari hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan Sexual Harrasment memiliki pengaruh positif terhadap Emotional Exhaustion.
4. Dari hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan Surface Acting memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Emotional Exhaustion.
5. Dari hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan Emotional Exhaustion memiliki pengaruh terhadap Withdrawal Behavior.
6. Dari hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan Emotional Exhaustion sebagai full mediation hubungan antara Sexual Harrasment terhadap Withdrawal Behavior.
7. Dari hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan Emotional Exhaustion sebagai full mediation hubungan antara *Surface Acting* terhadap *Withdrawal Behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aggarwal, A., et al. (2020). Leader–Member Exchange, Work Engagement, and Psychological Withdrawal Behavior: The Mediating Role of Psychological Empowerment. *Frontiers in Psychology*, 11.
- Alrawadieh, Z., Alrawadieh, Z., & Kozak, M. (2019). Exploring the impact of tourist harassment on destination image, tourist expenditure, and destination loyalty. *Tourism Management*, 73, 13-20. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.01.015>
- Alrawadieh, Z., Demirdelen Alrawadieh, D., Olya, H.G., Erkol Bayram, G., & Kahraman, O.C. (2022). Sexual harassment, psychological well-being, and job satisfaction of female tour guides: The effects of social and organizational support. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(7), 1639-1657.

- Baker, A.N. (2016). Antecedents and consequences of observing workplace sexual behavior. *Journal of Managerial Psychology*, 31(1), 265-279.
- Berdahl, J.L. (2007). The sexual harassment of uppity women. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 425-437. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.425>
- Berdahl, J.L., & Aquino, K. (2009). Sexual behavior at work: Fun or folly? *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 34-47. <https://doi.org/10.1037/a0012981>
- Bilal, A., Laeeque, S.H., Saeed, M.A., & Mumtaz, M. (2022). Teacher-perpetrated sexual harassment and student performance: Roles of emotional exhaustion and neuroticism. *Equality, Diversity and Inclusion*, 41(5), 793-812.
- Chen, H., Green, Y., & Williams, K. (2023). Does perceived manager support reduce hotel supervisors' emotional exhaustion? The mediating role of control over time and negative emotions. *International Hospitality Review*, 37(1), 110-124.
- Chen, K.X., Lyu, Y., Ye, Y., & Liu, X. (2023). Away From the Nightmare: Sexual Harassment, Leave Intention, and Job Search Behavior. *Cornell Hospitality Quarterly*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/19389655231184477>
- Erdemli, O. (2015). Teachers' withdrawal behaviors and their relationship with work ethic. *Eurasian Journal of Educational Research*, 15(60), 201-220.
- Glomb, T.M., Munson, L.J., Hulin, C.L., Bergman, M.E., & Drasgow, F. (1999). Structural equation models of sexual harassment: Longitudinal explorations and cross-sectional generalizations. *Journal of Applied Psychology*, 84(1), 14-28. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.84.1.14>
- Grandey, A.A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96. <https://doi.org/10.5465/30040678>
- Khawaja, K.F., Sarfraz, M., Rashid, M., & Rashid, M. (2022). How is COVID-19 pandemic causing employee withdrawal behavior in the hospitality industry? An empirical investigation. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(3), 687-706. .
- Lammers, J.C., Atouba, Y.L., & Carlson, E.J. (2013). Which identities matter? A mixed-method study of group, organizational, and professional identities and their relationship to burnout. *Management Communication Quarterly*, 27(4), 503-536.
- Maneotis, S.M., Grandey, A.A., & Krauss, A.D. (2014). Understanding the why as well as the how: Service performance is a function of prosocial motives and emotional labor. *Human Performance*, 27(1), 80-97.
- 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>
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mursi, M. (2014). The Effect of Transactional Leadership on Sense of Job Insecurity and Psychological Withdrawal from Work: A Field Study. *Jordan Journal of Business Administration*, 10(2). <https://journals.ju.edu.jo/JJBA/article/view/6623>