

**EMOTIONAL LABOR, ANTESEDEN DAN PENGARUHNYA
BAGI KARYAWAN PERHOTELAN**

**(Studi Pada Karyawan Hotel Riyadi Palace dan Hotel Indah Palace
Kota Surakarta)**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana
Manajemen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Disusun oleh :

FARAH AFIFA MUCHARIMA

F0215048

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2021

commit to user

EMOTIONAL LABOR, ANTESEDEN DAN PENGARUHNYA BAGI KARYAWAN PERHOTELAN

**(Studi Pada Karyawan Hotel Riyadi Palace dan Hotel Indah Palace
Kota Surakarta)**



Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas
Maret Surakarta

Disusun oleh :

FARAH AFIFA MUCHARIMA

F0215048

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2021

commit to user

ABSTRAK**EMOTIONAL LABOR, ANTESEDEN DAN PENGARUHNYA BAGI KARYAWAN
PERHOTELAN
(Studi Pada Karyawan Hotel Riyadi Palace dan Hotel Indah Palace Kota Surakarta)
Oleh:****Farah Afifa Mucharima****NIM. F0215048**

Penelitian ini menguji pengaruh antara Ketidakadilan Organisasi yang terbagi menjadi variable Ketidakadilan Prosedural, Ketidakadilan Interaksional, Ketidakadilan Informasional, dan Ketidakadilan Distributif, *Emotional Labor* (EL) yang terdiri dari variable *Emotional Effort* (ELE) dan *Emotional Dissonance* (ELD), serta variable Kepuasan Kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis yang berupa: (1) pengaruh Ketidakadilan Prosedural pada a) *Emotional Effort* (ELE) karyawan, dan b) *Emotional Dissonance* (ELD) karyawan, (2) pengaruh Ketidakadilan Interaksional pada a) *Emotional Effort* (ELE) karyawan dan b) *Emotional Dissonance* (ELD) karyawan, (3) pengaruh Ketidakadilan Informasional pada a) *Emotional Effort* (ELE) karyawan dan b) *Emotional Dissonance* (ELD) karyawan, (4) pengaruh Ketidakadilan Distributif pada a) *Emotional Dissonance* (ELD) karyawan dan b) *Emotional Effort* (ELE) karyawan, (5) pengaruh *Emotional Dissonance* (ELD) pada Kepuasan Kerja karyawan, (6) pengaruh *Emotional Effort* (ELE) pada Kepuasan Kerja karyawan, (7) peran moderasi Gender pada hubungan antara Ketidakadilan Organisasi pada *Emotional Labor* (EL) karyawan, (8) peran moderasi Frekuensi Interaksi pada hubungan antara Ketidakadilan Organisasi pada *Emotional labor* (EL) karyawan. Penelitian ini dilakukan pada karyawan hotel bintang 3 di Kota Surakarta dengan jumlah sampel 70 karyawan. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *convenience sampling* untuk menetapkan populasi dan *purposive sampling* untuk menetapkan responden.

Penelitian ini menggunakan model persamaan regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Ketidakadilan Prosedural berpengaruh positif pada a) *Emotional Effort* (ELE) karyawan, dan b) *Emotional Dissonance* (ELD) karyawan, (2) Ketidakadilan Interaksional tidak berpengaruh pada a) *Emotional Effort* karyawan dan b) *Emotional Dissonance* (ELD) karyawan, (3) Ketidakadilan Informasional berpengaruh positif pada a) *Emotional Effort* (ELE) karyawan dan b) *Emotional Dissonance* (ELD) karyawan, (4) Ketidakadilan Distributif berpengaruh positif pada a) *Emotional Dissonance* karyawan dan b) *Emotional Effort* (ELE) karyawan, (5) *Emotional Dissonance* (ELD) berpengaruh positif pada Kepuasan Kerja karyawan, (6) *Emotional Effort* (ELE) berpengaruh positif pada Kepuasan Kerja karyawan, (7) Gender tidak memoderasi hubungan antara Ketidakadilan Organisasi pada *Emotional Labor* (EL) karyawan, (8) Frekuensi Interaksi tidak memoderasi hubungan antara Ketidakadilan Organisasi pada *Emotional labor* (EL) karyawan.

Studi ini memiliki keterbatasan yang meliputi jumlah sampel yang belum mampu memberikan gambaran secara umum, dan hasil penelitian yang bergantung dari penyebaran kuesioner secara tidak langsung, Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk melengkapi keterbatasan tersebut,

Kata kunci: Ketidakadilan Organisasi, *Emotional labor* (EL), dan Kepuasan Kerja

commit to user

ABSTRACT**Emotional Labor, It's Antecedents and Effect for Hospitality Employees
(A Study on Employees of Riyadi Palace Hotel and Indah Palace Hotel in Surakarta)****By:****Farah Afifa Mucharima****NIM. F0215048**

This study examines the effect of Organizational Injustice which is divided into variable Procedural Injustice, Interactional Injustice, Informational Injustice, and Distributive Injustice, Emotional Labor (EL) which consists of Emotional Effort (ELE) and Emotional Dissonance (ELD), as well as Job Satisfaction variables. The purpose of this study was to test the following hypotheses: (1) the effect of procedural injustice on a) employee Emotional Effort (ELE), and b) employee Emotional Dissonance (ELD), (2) the effect of interactional injustice on a) employee Emotional Effort (ELE) and b) employee Emotional Dissonance (ELD), (3) the effect of injustice Informational on a) employee Emotional Effort (ELE) and b) employee ELD, (4) the effect of Distributive Injustice on a) employee Emotional Dissonance (ELD) and b) employee Emotional Effort (ELE), (5) the effect of Emotional Dissonance (ELD) on employee Job Satisfaction, (6) the effect of Emotional Effort (ELE) on employee Job Satisfaction, (7) the role of gender moderation on the relationship between Organizational Injustice in employees' emotional work, (8) the role of moderating the Frequency of Interaction on the relationship between Organizational Injustice in employees' Emotional labor (EL). This research was conducted on employees of 3 star hotels in the city of Surakarta with a sample size of 70 employees. Sampling was taken using non-probability sampling method with convenience sampling technique to determine the population and purposive sampling to determine the respondents.

This study uses a regression equation model. The results of this study indicate that: (1) Procedural Injustice has a positive effect on a) Emotional Effort (ELE) of employees, and b) Emotional Dissonance (ELD) of employees, (2) Interactional injustice has no effect on a) Emotional Effort (ELE) of employees and b) Emotional Dissonance (ELD) of employees, (3) Informational injustice has a positive effect on a) employee Emotional Effort (ELE) and b) employee Emotional Dissonance (ELD), (4) Distributive injustice has a positive effect on a) employee Emotional Dissonance (ELD) and b) employee Emotional Effort (ELE), (5) Emotional Dissonance (ELD) has a positive effect on employee job satisfaction, (6) Emotional Effort (ELE) has a positive effect on employee job satisfaction, (7) Gender does not moderate the relationship between Organizational Injustice in employees' Emotional labor (EL), (8) Interaction Frequency does not moderate the relationship between Organizational Injustice on employees' Emotional labor (EL).

This study has limitations which include the number of samples that have not been able to provide a general description, and the results of research that depend on the distribution of questionnaires indirectly. Further research is expected to be improved to complement these limitations.

Keywords: *Organizational Injustice, Emotional labor (EL), and Job Satisfaction*

commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**EMOTIONAL LABOR, ANTESEDEN DAN PENGARUHNYA BAGI
KARYAWAN PERHOTELAN (Studi Pada Karyawan Hotel Riyadi Palace dan
Hotel Indah Palace Kota Surakarta)**

Ditulis oleh mahasiswa : **FARAH AFIFA MUCHARIMA (F0215048)**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh dosen pembimbing.



Surakarta, Kamis 27 Mei 2021



DR. SUSANTO TIRTOPROJO M.M.
NIP: 195711061985031001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**EMOTIONAL LABOR, ANTESEDEN DAN PENGARUHNYA BAGI
KARYAWAN PERHOTELAN (Studi Pada Karyawan Hotel Riyadi Palace dan
Hotel Indah Palace Kota Surakarta)**

Atas nama mahasiswa : **FARAH AFIFA MUCHARIMA (F0215048)**

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen oleh

1. KETUA TIM PENGUJI DR. MUGI HARSONO S.E., M.SI
196807021995121001



26 Maret 2021

2. PEMBIMBING DR. SUSANTO TIRTOPROJO M.M
195711061985031001



27 Mei 2021

3. ANGGOTA PENGUJI YENI FAJARIYANTI S.E., M.SI
197401122000122004



18 Mei 2021

Mengetahui,
Kepala Program Studi S1 Manajemen



Dr. Atmaji, MM.
NIP: 195905311985031004

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi dengan judul:

**EMOTIONAL LABOR, ANTESEDEN DAN PENGARUHNYA BAGI
KARYAWAN PERHOTELAN (STUDI PADA KARYAWAN HOTEL RIYADI
PALACE DAN HOTEL INDAH PALACE KOTA SURAKARTA)**

ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.

Surakarta, 27 Mei 2021



Farah Afifa Mucharima
NIM: F0215048



commit to user

Form pernyataan ini dicetak dari laman <https://manajemen.feb.uns.ac.id>, digunakan sebagai bagian dari skripsi

MOTTO

Man Shabara Zhafira
(Barang siapa bersabar pasti akan beruntung)
-Anonim-



commit to user

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada:

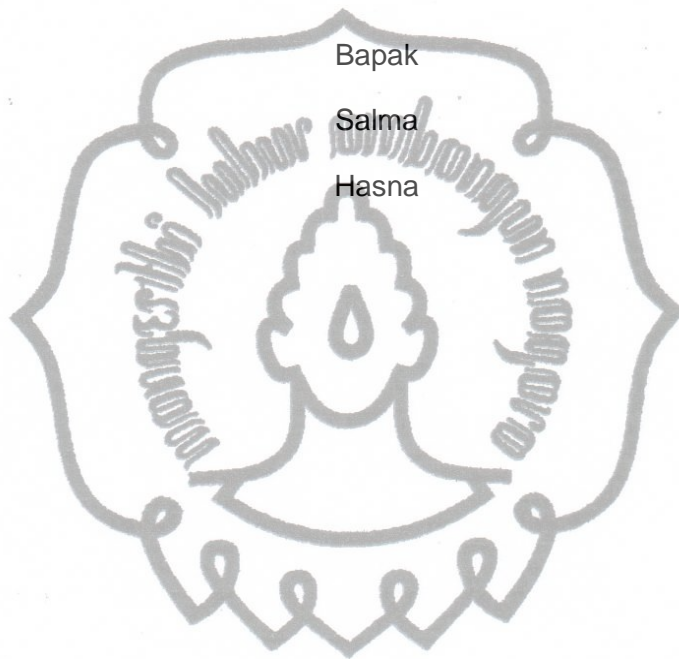
Orang tua dan kedua adik saya,

Ibu

Bapak

Salma

Hasna



commit to user

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas limpahan nikmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Emotional Labor, Anteseden dan Pengaruhnya bagi Karyawan Perhotelan** (Studi Pada Karyawan Hotel Riyadi Palace dan Hotel Indah Palace Kota Surakarta)". Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil, secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Secara khusus, ucapan terima kasih penulis haturkan kepada

1. Prof. Dr. Djoko Suhardjanto, M.Com(Hons)., Ph.D., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Atmaji, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Dr. Susanto Tirtiprojo, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan serta kritik dan saran yang bermanfaat selama penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Budhi Haryanto, M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini telah memberikan bimbingan dan pengarahan.

commit to user

5. Ibu dan Bapak, serta adik-adik yang selalu memberikan doa restu, motivasi, serta dukungan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Sahabat-sahabat Mochi, dan Sinta yang telah mau berbagi suka dan duka, serta selalu memberikan motivasi dan dukungan moral maupun materiil, secara langsung maupun tidak langsung.
7. Teman-teman anggota KKN Desa Pare 2018 yang telah memberikan pengalaman dan kenangan.
8. Teman-teman Manajemen kelas C angkatan 2015, yang selama 4 tahun berjuang bersama dalam meraih kesuksesan bersama.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna membantu penulis dalam berkembang di kemudian hari. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Penulis,

Farah Afifa Mucharima

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	1
Halaman Judul.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Emotional labor (EL).....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Keadilan Prosedural (<i>Procedural Justice</i> / PJ)	Error! Bookmark not defined.
2.3. Keadilan Interpersonal.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Keadilan Distributif (<i>Distributive Justice</i> / DJ)	Error! Bookmark not defined.
2.5. Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction</i> / SAT).....	Error! Bookmark not defined.
2.6. Gender (GEN)	Error! Bookmark not defined.
2.7. Frekuensi Interaksi (B&F).....	Error! Bookmark not defined.
2.8. Perumusan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

2.9.	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III Metode Penelitian		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.	Error! Bookmark not defined.
not defined.		
3.2.1.	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.	Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
defined.		
3.3.1.	Variabel Independen.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.	Variabel Dependen	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.	Variabel Moderasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.	Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Rencana Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.	Analisis Deskripsi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.	Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.3.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Analisis Deskripsi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Frekuensi Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Uji Validitas.	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.	Goodness of Fit	Error! Bookmark not defined.
4.3.4.	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.5.	Uji Multikolinear	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

4.4.1	Uji Hipotesis 1 - 4	Error! Bookmark not defined.
4.4.2.	Uji Hipotesis 5 dan 6	Error! Bookmark not defined.
4.4.3.	Uji Hipotesis 7 dan 8	Error! Bookmark not defined.
4.5.	Pembahasan Hasil	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.	Keterbatasan.....	Error! Bookmark not defined.
5.4.	Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 1. Surat Izin Penelitian		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2. Kuesioner Penelitian.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3. Karakteristik Responden dan Data		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 4. Hasil Uji Validitas		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 5. Hasil Uji Reliabilitas.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 6. Hasil Goodness Of Fit.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 7. Hasil Pengolahan Data Dengan Software SPSS 20....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Populasi Penelitian	21
Tabel III.2 Sampel Penelitian	22
Tabel III.3 Kuesioner yang Digunakan	29
Tabel IV.1 Gambaran Umum Hotel	34
Tabel IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel IV.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel IV.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan.....	37
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Keadilan Prosedural	39
Tabel IV.6 Distribusi Frekuensi Keadilan Interaksional	40
Tabel IV.7 Distribusi Frekuensi Keadilan Informasional	41
Tabel IV.8 Distribusi Frekuensi Keadilan Distributif.....	42
Tabel IV.9 Distribusi Frekuensi Emotional Dissonance.....	43
Tabel IV.10 Distribusi Frekuensi Emotional Effort	45
Tabel IV.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja	46
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas	47
Tabel IV.13 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel IV.14 Hasil Goodness Of Fit	50
Tabel IV.15 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel IV.16 Hasil Pengujian Multikolinear Variabel PJ, ITJ, IFJ,DJ dengan Dependen ELD	52
Tabel IV.17 Hasil Pengujian Multikolinear Variabel PJ, ITJ, IFJ,DJ dengan Dependen ELE	52
Tabel IV.18 Hasil Pengujian Multikolinear Variabel ELD dan ELE dengan Dependen SAT	52
Tabel IV. 19 Hasil Pengujian Hipotesis dengan Variabel Dependen ELD	54
Tabel IV.20 Hasil PEngujian Hipotesis dengan Variabel Dependen ELE	54

Tabel IV.21 Hasil Pengujian Variabel ELD dan ELE pada Variabel SAT55

Tabel IV.22 Rangkuman Pembahasan Hasil57



commit to user

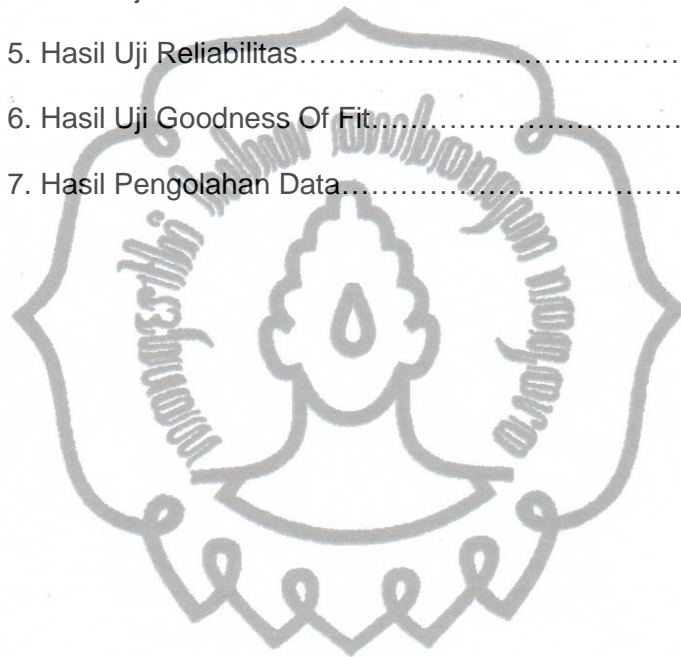
DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Penelitian.....	19
Gambar IV.1 Model Uji Goodness Of Fit.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Surat Izin Penelitian.....	69
LAMPIRAN 2. Kuesioner Penelitian.....	70
LAMPIRAN 3. Karakteristik Responden dan Data.....	74
LAMPIRAN 4. Hasil Uji Validitas.....	82
LAMPIRAN 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	89
LAMPIRAN 6. Hasil Uji Goodness Of Fit.....	94
LAMPIRAN 7. Hasil Pengolahan Data.....	96



commit to user



commit to user