

**DETERMINAN *SERVICE RECOVERY PERFORMANCE*
HOTEL SYARIAH DI INDONESIA
DENGAN *SELF EFFICACY* SEBAGAI MODERASI**



Oleh:

**Busthanul Arifin
NIM. 18300016059**

DISERTASI

**Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Doktor Ekonomi Islam**

**YOGYAKARTA
2025**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Busthanul Arifin
NIM : 18300016059
Jenjang : Doktor (S3) / Studi Islam
Konsentrasi : Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa naskah disertasi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 8 Mei 2025

Saya yang menyatakan



Busthanul Arifin
NIM: 18300016059

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281 Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: <http://pps.uin-suka.ac.id>.

PENGESAHAN

Judul Disertasi : DETERMINAN SERVICE RECOVERY PERFORMANCE
HOTEL SYARIAH DI INDONESIA DENGAN SELF
EFFICACY SEBAGAI MODERASI
Ditulis oleh : Busthanul Arifin
NIM : 18300016059
Program/Prodi. : Doktor (S3) / Studi Islam
Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat diterima
Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Doktor (Dr.)
Dalam Bidang Studi Islam

Yogyakarta, 11 Juni 2025

An. Rektor
Ketua Sidang,


Prof. Dr. Mochi Nur Ichwan, S.Ag., M.A.
NIP.: 197010242001121001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281 Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: <http://pps.uin-suka.ac.id>.

YUDISIUM

BISMILLĀHIRRAHMĀNIRRAHĪM

DENGAN MEMPERTIMBANGKAN JAWABAN PROMOVENDUS ATAS PERTANYAAN DAN KEBERATAN PARA PENILAI DALAM UJIAN TERTUTUP PADA TANGGAL 19 Maret 2025, DAN SETELAH MENDENGAR JAWABAN PROMOVENDUS ATAS PERTANYAAN DAN SANGGAHAN PARA PENGUJI DALAM SIDANG UJIAN TERBUKA, MAKA KAMI MENYATAKAN, PROMOVENDUS **BUSTHANUL ARIFIN**, NOMOR INDUK: **18300016059** LAHIR DI **Denpasar** TANGGAL **22 NOVEMBER 1992**,

LULUS DENGAN PREDIKAT :

PUJIAN (CUM LAUDE)/SANGAT MEMUASKAN/MEMUASKAN**

KEPADA SAUDARA DIBERIKAN GELAR DOKTOR **STUDI ISLAM** KONSENTRASI **EKONOMI ISLAM** DENGAN SEGALA HAK DAN KEWAJIBAN YANG MELEKAT ATAS GELAR TERSEBUT.

***SAUDARA MERUPAKAN DOKTOR PADA PASCASARJANA UIN SUNAN KALIJAGA YOYAKARTA KE-1018**

YOGYAKARTA, 11 JUNI 2025

An. REKTOR /
KETUA SIDANG



Prof. Dr. Moch. Nur Ichwan, S.Ag., M.A.

NIP.: 197010242001121001

**** CORET YANG TIDAK DIPERLUKAN**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281 Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: <http://pps.uin-suka.ac.id>.

**DAFTAR HADIR DEWAN PENGUJI
UJIAN TERBUKA PROMOSI DOKTOR**

Nama Promovendus : **Busthanul Arifin** (C)
NIM : **18300016059**
Judul Disertasi : **DETERMINAN SERVICE RECOVERY PERFORMANCE HOTEL SYARIAH DI
INDONESIA DENGAN SELF EFFICACY SEBAGAI MODERASI**

Ketua Sidang : Prof. Dr. Moch. Nur Ichwan, S.Ag., M.A. (Signature)
Sekretaris Sidang : Ahmad Rafiq, S.Ag., M.Ag., MA., Ph.D. (Signature)
Anggota :
1. Prof. Hadri Kusuma (Promotor/Penguji) (Signature)
2. Dr. Erika Setyanti Kusumaputri, S.Psi., M.Si. (Signature)
3. Prof. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag (Signature)
4. Dr. Sunaryati, SE., M.Si. (Signature)
5. Dr. H. Slamet Haryono, S.E., M.Si. (Signature)
6. Prof. Azis Muslim, M.Pd (Signature)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Di Ujikan Di Yogyakarta Pada Hari Rabu Tanggal 11 Juni 2025

Tempat : Aula Lt. 1 Gd. Pascasajana UIN Sunan Kalijaga
Waktu : Pukul 10.00 WIB. S.d. Selesai
Hasil / Nilai (IPK) : 3,66
Predikat Kelulusan : Pujian (Cum laude) / Sangat Memuaskan / Memuaskan



Ahmad Rafiq, S.Ag., M.Ag., MA., Ph.D.
NIP. 197303101998031002

PENGESAHAN PROMOTOR

Promotor I

Prof. Drs. Hadri Kusuma, MBA., DBA.

(_____)

Promotor II

Prof. Dr. Erika Setyanti Kusumaputri, S.Psi., M.Si.

()

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul:

**Determinan *Service Recovery Performance* Hotel Syariah
di Indonesia dengan *Self Efficacy* sebagai Moderasi**

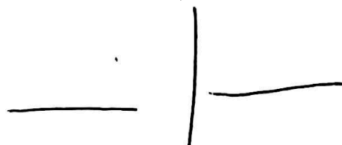
Yang ditulis oleh

Nama : Busthanul Arifin
NIM : 18300016059
Program Studi : Doktor (S3)/ Studi Islam
Konsentrasi : Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut dapat diajukan ke Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 5 Mei 2025
Promotor I,



Prof. Drs. Hadri Kusuma, MBA., DBA.

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul:

**Determinan *Service Recovery Performance* Hotel Syariah
di Indonesia dengan *Self Efficacy* sebagai Moderasi**

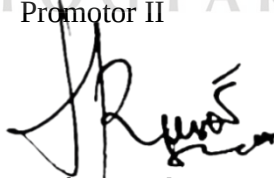
Yang ditulis oleh

Nama : Busthanul Arifin
NIM : 18300016059
Program Studi : Doktor (S3)/ Studi Islam
Konsentrasi : Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut dapat diajukan ke Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 7 Mei 2025
Promotor II



Prof. Dr. Erika Setyanti Kusumaputri, S.Psi., M.Si

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul:

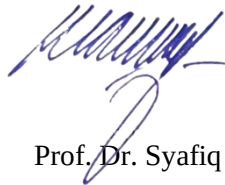
**Determinan *Service Recovery Performance* Hotel Syariah
di Indonesia dengan *Self Efficacy* sebagai Moderasi**

Yang ditulis oleh

Nama : Busthanul Arifin
NIM : 18300016059
Program Studi : Doktor (S3)/ Studi Islam
Konsentrasi : Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut dapat diajukan ke Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu'alaikum wr. wb.
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 5 Mei 2025
Penguji,



Prof. Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul:

**Determinan *Service Recovery Performance* Hotel Syariah
di Indonesia dengan *Self Efficacy* sebagai Moderasi**

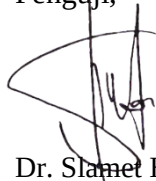
Yang ditulis oleh

Nama : Busthanul Arifin
NIM : 18300016059
Program Studi : Doktor (S3)/ Studi Islam
Konsentrasi : Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut dapat diajukan ke Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 17 April 2025
Penguji,



Dr. Slamet Haryono, SE, M.Si., Ak., CA

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul:

**Determinan *Service Recovery Performance* Hotel Syariah
di Indonesia dengan *Self Efficacy* sebagai Moderasi**

Yang ditulis oleh

Nama : Busthanul Arifin
NIM : 18300016059
Program Studi : Doktor (S3)/ Studi Islam
Konsentrasi : Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut dapat diajukan ke Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 30 April 2025
Penguji,



Dr. Sunaryati, SE., M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan diantara beberapa stresor yang berkaitan dengan pelanggan diantaranya *ambiguous customer expectations*, *disliked customers*, *disproportionate customer expectations*, *customer verbal aggression* dengan *emotional exhaustion* dan *service recovery performance*, serta peran *self efficacy* sebagai moderasi antara *emotional exhaustion* dan *service recovery performance* pada karyawan *frontline* hotel syariah di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui angket yang didistribusikan kepada 559 karyawan *frontline* hotel syariah di Indonesia. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan software AMOS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *ambiguous customer expectations*, *disproportionate customer expectations*, dan *customer verbal aggression* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion* karyawan *frontline* hotel syariah. Namun, *disliked customers* tidak memiliki pengaruh terhadap *emotional exhaustion*. Selanjutnya, penelitian ini juga menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* terbukti berpengaruh negatif signifikan terhadap *service recovery performance*. Semakin tinggi tingkat *emotional exhaustion* yang dialami karyawan, semakin rendah upaya mereka dalam melakukan *service recovery performance*. Temuan ini menekankan pentingnya mengelola *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah untuk mendorong kualitas layanan yang optimal. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *self efficacy* berperan sebagai moderator yang signifikan dalam hubungan antara *emotional exhaustion* dan *service recovery performance*. Tingkat *self efficacy* yang tinggi mampu meredam dampak negatif dari *emotional exhaustion* terhadap *service recovery performance*. Hal ini karena karyawan dengan *self efficacy* yang tinggi memiliki keyakinan dan kemampuan untuk mengatasi tantangan, sehingga mampu tetap berkinerja optimal meskipun mengalami *emotional exhaustion*. Penelitian ini memiliki implikasi

penting bagi manajemen hotel syariah untuk memahami faktor-faktor yang dapat memicu *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah. Oleh karena itu program peningkatan *self efficacy*, seperti pelatihan keterampilan interpersonal, manajemen stres, dan pengayaan spiritual, dapat diimplementasikan untuk mendorong peningkatan kesejahteraan dan kinerja karyawan hotel syariah.

Kata Kunci: *customer-related social stressors, ambiguous customer expectations, disproportionate customer expectations, disliked customers, customer verbal aggression, emotional exhaustion, service recovery performance, self efficacy*



ABSTRACT

This research aims to investigate some customer-related stressors; among them are ambiguous customer expectations, disliked customers, disproportionate customer expectations, customer verbal aggression with emotional exhaustion and service recovery performance. It is also trying to examine the role of self efficacy in bridging the emotional exhaustion and the service recovery performance of Sharia hotel front liners in Indonesia. This quantitative study collects primary data through questionnaires distributed to 559 Sharia hotel front liners across the country. Under the Structural Equation Modeling (SEM) analysis with the help of AMOS 24 computer software, the research shows that ambiguous customer expectations, disproportionate customer expectations, and customer verbal aggression have a positive significant influence toward the front liners emotional exhaustions; but the disliked customers do not. It also shows that emotional exhaustion is proven to have a significant negative influence on service recovery performance. The more the front liners are emotionally exhausted, the less they perform recovery service. Thus, the findings emphasize the importance of emotional exhaustion management to ascertain optimal service quality. In addition, self efficacy plays a significant assisting role in the relation between emotional exhaustion and service recovery performance. A high self efficacy level could muffle the negative impact of emotional exhaustion on service recovery performance. Higher self efficacy level improves front liners confidence and ability to deal with challenges, giving them strength to work well despite emotional exhaustion experience. The research gives essential implications of the importance of Sharia hotel management. Hotel management should understand factors triggering emotional exhaustion of the front liners. Self efficacy improvement programs, such as interpersonal skill training, stress management, and spiritual enrichment, could improve the staff's welfare and performance.

Keywords: customer-related social stressors, ambiguous customer expectations, disproportionate customer expectations, disliked customers, customer verbal aggression, emotional exhaustion, service recovery performance, self efficacy



مستخلص البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين عدد من الضغوطات المتعلقة بالعملاء، منها: توقعات العملاء الغامضة، وتوقعاتهم غير المناسبة، والعملاء غير المرغوب فيهم، والعدوان اللفظي الصادر عنهم، وبين كل من الإرهاق العاطفي وأداء استعادة الخدمة، ودور الكفاءة الذاتية بوصفها عامل تعديل بين الإرهاق العاطفي وأداء استعادة الخدمة لدى موظفي الخط الأمامي في فنادق الشريعة بإندونيسيا. يستخدم هذا البحث منهجاً كمياً، بالاعتماد على بيانات أولية جُمعت من خلال استبانة وُزعت على ٥٥٩ موظفاً من موظفي الخط الأمامي في فنادق الشريعة بإندونيسيا. وقد تم تحليل البيانات باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) عبر برنامج AMOS ٢٤. أظهرت النتائج أن كلا من توقعات العملاء الغامضة، وتوقعاتهم غير المناسبة، والعدوان اللفظي الصادر عنهم، لها تأثير إيجابي معنوي على الإرهاق العاطفي لدى الموظفين، في حين لم يكن للعملاء غير المرغوب فيهم أي تأثير على الإرهاق العاطفي. كما بينت النتائج أن الإرهاق العاطفي يؤثر سلباً وبشكل معنوي في أداء استعادة الخدمة، حيث كلما ازداد مستوى الإرهاق العاطفي لدى الموظفين، انخفض أدائهم في معالجة شكاوى العملاء واستعادة الخدمة. وتُبرز هذه النتائج أهمية إدارة الإرهاق العاطفي لدى موظفي الخط الأمامي لضمان الحفاظ على جودة الخدمة. كذلك، كشفت النتائج عن أن الكفاءة الذاتية تؤدي دوراً تعديلياً في هذه العلاقة؛

فارتفاع مستوى الكفاءة الذاتية يُسهم في التخفيف من الآثار السلبية للإرهاق العاطفي، حيث يتمتع الموظفون ذوو الكفاءة الذاتية العالية بالثقة والقدرة على مواجهة التحديات، مما يساعدهم على الحفاظ على أداء مرتفع حتى في ظروف العمل الضاغطة. وتحمل هذه النتائج دلالات مهمة لإدارة فنادق الشريعة؛ إذ يُوصى بضرورة التعرف على العوامل المسببة للإرهاق العاطفي والعمل على معالجتها. كما يمكن تنفيذ برامج تهدف إلى تعزيز الكفاءة الذاتية، مثل التدريب على المهارات الشخصية، وإدارة الضغوط، والتغذية الروحية، بهدف تحسين رفاه الموظفين وتعزيز أدائهم.

الكلمات المفتاحية : الضغوط الاجتماعية المرتبطة بالعملاء، توقعات العملاء الغامضة، توقعات العملاء غير المناسبة، العملاء غير المرغوب فيهم، العدوان اللفظي من العملاء، الإرهاق العاطفي، أداء استعادة الخدمة، والكفاءة الذاتية

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543.b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	ś	es (dengan titik atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik bawah)
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Žāl	Ž	zet (dengan titik atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zā'	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Śād	ś	es (dengan titik bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik bawah)
ظ	Žā'	ž	zet (dengan titik bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Ghain	Gh	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em

ن	Nūn	N	En
و	Wāw	W	We
هـ	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

Kata Arab	Ditulis
مُدَّة مُتَعَدِّدَةٌ	<i>muddah muta 'ddidah</i>
رَجُلٌ مُتَفَنَّيْنٌ مُتَا	<i>rajul mutafannin muta 'ayyin</i>

C. Vokal Pendek

Ḥarakah	Ditulis	Kata Arab	Ditulis
Fatḥah	A	مَنْ نَصَرَ وَقَتَلَ	<i>man naṣar wa qatal</i>
Kasrah	I	كَمْ مِنْ فِتْنَةٍ	<i>kamm min fi'ah</i>
Ḍammah	U	سُدُسٌ وَخَمْسٌ وَثَلَاثٌ	<i>sudus wa khumus wa ṣuluṣ</i>

D. Vokal Panjang

Ḥarakah	Ditulis	Kata Arab	Ditulis
Fatḥah	Ā	فَتَاحُ رِزَاقٍ مَنَّانٍ	<i>fattāḥ razzāq mannān</i>
Kasrah	Ī	مَسْكِينٌ وَفَقِيرٌ	<i>miskīn wa faqīr</i>
Ḍammah	Ū	دُخُولٌ وَخُرُوجٌ	<i>dukhūl wa khurūj</i>

E. Huruf Diftong

Kasus	Ditulis	Kata Arab	Ditulis
Fatḥah bertemu wāw mati	Aw	مَوْلُودٌ	<i>Maulūd</i>
Fatḥah bertemu yā' mati	Ai	مُهَيْمِنٌ	<i>Muhaimin</i>

F. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata

Kata Arab	Ditulis
أَنْتُمْ	<i>a 'antum</i>
أَعَدْتُ لِلْكَافِرِينَ	<i>u 'iddat li alkāfirīn</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	<i>la 'in syakartum</i>
إِعَانَةُ الطَّالِبِينَ	<i>i 'ānah at-ṭālībīn</i>

G. Huruf Ta' Tā' Marbūṭah

1. Bila dimatikan, ditulis dengan huruf “h”.

Kata Arab	Ditulis
زوجة جزيلة	<i>zaujah jazīlah</i>
جزية محدّدة	<i>jizyah muḥaddadah</i>

Keterangan:

Ketentuan ini tidak berlaku terhadap kata-kata Arab yang sudah diserap kedalam Bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya, kecuali jika dikehendaki lafal aslinya.

Bila diikuti oleh kata sandang “al-” serta bacaan kedua itu terpisah, makaditulis dengan “h”.

Kata Arab	Ditulis
تكملة المجموع	<i>takmilah al-majmū‘</i>
حلاوة المحبة	<i>ḥalāwah al-maḥabbah</i>

2. Bila tā' marbūṭah hidup atau dengan ḥarakah (fatḥah, kasrah, atau ḍammah), maka ditulis dengan “t” berikut huruf vokal yang relevan.

Kata Arab	Ditulis
زكاة الفطر	<i>zakātu al-fiṭri</i>
إلى حضرة المصطفى	<i>ilā ḥaḍrati al-muṣṭafā</i>
جلالة العلماء	<i>jalālata al-‘ulamā’</i>

H. Kata Sandang alif dan lām atau “al-”

1. Bila diikuti huruf qamariyyah

Kata Arab	Ditulis
بحث المسائل	<i>baḥṣ al-masā’il</i>
المحصول للغزالي	<i>al-maḥṣūl li al-Ghazālī</i>

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf “l” (el)-nya.

Kata Arab	Ditulis
إعانة الطالبين	<i>i‘ānah at-tālibīn</i>
الرسالة للشافعي	<i>ar-risālah li asy-Syāfi‘ī</i>
شذرات الذهب	<i>syazarāt az-ḏahab</i>

KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat dan karunia Allah SWT, disertasi yang berjudul "***Determinan Service Recovery Performance Hotel Syariah di Indonesia dengan Self Efficacy Sebagai Moderasi***" ini berhasil penulis selesaikan dan kini hadir di hadapan para pembaca. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Sebagai ungkapan terima kasih atas dukungan yang diberikan, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak:

1. Rektor (Prof. Noorhaidi, S.Ag., MA, M.Phil., Ph.D), Direktur Pascasarjana (Prof. Dr. Moch. Nur Ichwan, S.Ag., M.A.), Wakil Direktur (Ahmad Rafiq, S.Ag, M.A, Ph.D). Ketua Program Doktor (Dr. Munirul Ikhwan, Lc., MA.), Staf Program Doktor (Pak Didik, Pak Wagino dan Bu Intan), Pustakawan (Pak Hasan dan Pak Heru) dan segenap civitas akademika pada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, atas bimbingan, pelayanan dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama menempuh jenjang pendidikan program doktor sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan disertasi ini.
2. Prof. Hadri Kusuma, MBA., DBA. dan Prof. Dr. Erika Setyanti Kusumaputri, S.Psi., M.Si., selaku promotor yang dengan kesabaran, ketelitian, dan kearifan telah memberikan arahan, saran membangun, serta motivasi yang esensial bagi penyempurnaan disertasi ini.
3. Prof. Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag., Dr. Slamet Haryono, SE, M.Si., Ak., CA., dan Dr. Sunaryati, SE., M.Si., selaku penguji yang telah memberikan masukan-masukan berharga yang memperkaya kualitas disertasi ini.
4. Apresiasi yang setinggi-tingginya kepada para guru tercinta sejak bangku Taman Kanak-Kanak hingga tingkat Doktoral, bimbingan dan ilmu yang telah diwariskan menjadi fondasi kokoh dalam perjalanan intelektual ini. Dedikasi, inspirasi, dan

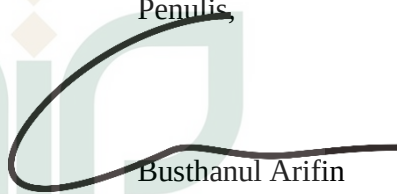
ilmu yang telah Bapak/Ibu curahkan telah mengantarkan penulis hingga titik pencapaian ini. Setiap pelajaran dan arahan yang diberikan adalah lentera yang menerangi jalan pengetahuan.

5. Ayahanda, Ibunda, Abah Mertua, Mamah Mertua, Istri dan Anak-anak kami tercinta serta keluarga besar tersayang yang selalu memberikan support dari segala aspek. Sesungguhnya jasa-jasa mereka sangat besar dalam setiap episode perjalanan akademik yang penulis lakukan.
6. Sahabat-sahabat penulis yang telah meluangkan waktunya untuk berdiskusi, memberikan saran, dan kritik konstruktifnya terhadap penulisan disertasi ini.

Semoga disertasi ini memberikan sumbangsih yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan di masa depan.

Yogyakarta, 8 Mei 2025

Penulis,



Busthanul Arifin

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS DARI PLAGIARISME	iii
PENGESAHAN REKTOR	iv
YUDISIUM	v
DEWAN PENGUJI	vi
PENGESAHAN PROMOTOR	vii
NOTA DINAS	viii
ABSTRAK	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
KATA PENGANTAR	xxii
DAFTAR ISI	xxiv
DAFTAR TABEL	xxvi
DAFTAR GAMBAR	xxvii
 BAB I . PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	23
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	24
D. Sistematika Pembahasan	30
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA, LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	 31
A. Kajian Penelitian Terdahulu	31
B. Landasan Teori	44
1. <i>Conversation of Resources Theory</i>	44
2. <i>Teori Stres</i>	46
3. <i>Customer-Related Social Stressor</i>	48
a. <i>Ambiguous Customer Expectations</i>	48
b. <i>Disliked Customers</i>	49
c. <i>Disproportionate Customer Expectations</i>	49
d. <i>Customer Verbal Aggression</i>	49

4. <i>Emotional Exhaustion</i>	50
5. <i>Service Recovery Performance</i>	54
6. <i>Social Cognitive Theory</i>	58
7. <i>Self Efficacy</i>	59
8. Karakteristik Hotel Syariah	62
C. Hipotesis Penelitian	67
D. Kerangka Konseptual	79
BAB III. METODE PENELITIAN	81
A. Pendekatan Penelitian	81
B. Populasi dan Sampel Penelitian	81
C. Variabel Penelitian	82
D. Definisi Operasional Variabel	83
E. Pengembangan Instrumen	92
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	93
G. Pengujian Hipotesis	105
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	107
A. Gambaran Umum Responden dan Data Penelitian ..	107
B. Hasil Analisis Data	115
C. Pembahasan Hasil Penelitian	125
BAB V PENUTUP	145
A. Kesimpulan	145
B. Implikasi Temuan	147
C. Keterbatasan Penelitian	147
D. Saran	148
DAFTAR PUSTAKA	149
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	167

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Global Muslim Travel Index (GMTI) 2023</i>	2
Tabel 1.2	Indikator GMTI 2017-2023	3
Tabel 3.1	Definisi Operasional ACE	85
Tabel 3.2	Definisi Operasional DC	85
Tabel 3.3	Definisi Operasional DCE	86
Tabel 3.4	Definisi Operasional CVA	88
Tabel 3.5	Definisi Operasional EE	88
Tabel 3.6	Definisi Operasional SRP	90
Tabel 3.7	Definisi Operasional SE	91
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas	95
Tabel 3.9	Hasil Uji Reliabilitas	97
Tabel 3.10	<i>Goodness of Fit Index Cut-off Value</i>	105
Tabel 4.1	Karakteristik Sampel Provinsi	107
Tabel 4.2	Karakteristik Gender Responden	109
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	110
Tabel 4.4	Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden	110
Tabel 4.5	Karakteristik Posisi Jabatan Responden	111
Tabel 4.6	Penentuan Kelas Internal Penilaian Jawaban Responden	113
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden	113
Tabel 4.8	<i>Confirmatory Factor Analysis</i>	116
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Goodness Of Fit Model</i> CFA	119
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i> Modifikasi Model CFA	121
Tabel 4.11	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Full Model	122
Tabel 4.12	Hasil Uji Hipotesis	124

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Konseptual	79
3.1	Model Penelitian	103
4.1	Model CFA	119
4.2	Modifikasi Model CFA	120
4.3	Model Struktural <i>Full Model</i>	122
4.4	Model Struktural <i>Low Self efficacy</i>	123
4.5	Model Struktural <i>High Self efficacy</i>	123





BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia kembali meraih prestasi membanggakan di bidang pariwisata halal dengan menempati posisi pertama dalam *Global Muslim Travel Index* (GMTI) 2023.¹ Prestasi Indonesia ini naik satu peringkat dari posisi kedua pada tahun 2022,² meningkat menjadi peringkat pertama pada GMTI 2023.

Peningkatan Indonesia dalam index GMTI ini menunjukkan bahwa Indonesia dinilai sebagai destinasi wisata halal yang paling diminati wisatawan Muslim global saat ini. Hal ini tentunya berdampak pada peningkatan permintaan terhadap layanan perhotelan yang sesuai dengan prinsip syariah. Peringkat GMTI yang tinggi dapat memicu lebih banyak wisatawan Muslim global untuk berkunjung ke Indonesia. Hal ini tentunya menjadi peluang besar bagi industri hotel syariah di Indonesia untuk menangkap pasar yang potensial ini.

Dalam upaya mengokohkan posisi Indonesia sebagai negara dengan peringkat teratas dalam *Global Muslim Travel Index* (GMTI), penelitian terkait pengembangan pariwisata ramah Muslim menjadi esensial. Hal ini merupakan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan yang berfokus pada kebutuhan wisatawan Muslim. Salah satu indikator terpenting dalam GMTI adalah aspek *services*. *Services* menjadi indikator terbesar dengan nilai sebesar 40%. *Services* dalam konteks GMTI meliputi kebutuhan inti, pelayanan inti, dan pengalaman unik yang diberikan oleh destinasi wisata halal. Indikator lain selain *services* yang diperhitungkan dalam penilaian GMTI adalah *access* (10%), *communication* (20%) dan *environment* 30%.

¹ I Gusti Ayu Dewi Hendriyani, "Siaran Pers: Indonesia Raih Peringkat Pertama Global Muslim Travel Index," last modified 2023, <https://www.kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers-indonesia-raih-peringkat-pertama-global-muslim-travel-index>.

² Ibid.

Tabel 1.1 *Global Muslim Travel Index (GMTI) 2023*

GMTI 2023 Rank	Change VS 2022	Destination	GMTI 2023 Scores
1	1	Indonesia	73
1	0	Malaysia	73
3	-1	Saudi Arabia	72
4	1	United Arab Emirates	71
5	-3	Türkiye	70
6	0	Qatar	69
7	0	Iran	66
7	0	Jordan	66
9	0	Bahrain	65
9	3	Egypt	65
11	1	Kuwait	64
11	-2	Singapore	64
13	-1	Oman	63
13	-4	Uzbekistan	63
15	-3	Brunei	62
15	2	Tunisia	62
17	-5	Morocco	60
17	0	Pakistan	60
19	0	Lebanon	59
20	2	Kazakhstan	58
20	2	Kyrgyzstan	58
20	8	United Kingdom	58

Sumber: *Global Muslim Travel Index (GMTI) 2023 - Top 20 Destinations*³

Indonesia mengalami fluktuasi peringkat dalam *Global Muslim Travel Index (GMTI)* selama periode 2019-2023. Pada tahun 2019, Indonesia menduduki posisi kedua, kemudian turun ke peringkat keempat pada tahun 2021, dan kembali naik ke posisi kedua pada tahun 2022. Puncaknya, Indonesia mencapai posisi pertama pada tahun 2023. Menariknya, peningkatan peringkat ini tidak secara linear berkorelasi dengan peningkatan skor *services*, yang merupakan indikator krusial dalam penilaian GMTI. Sebagaimana ditunjukkan

³ “Global Muslim Travel Index 2023,” *Mastercard-Crescentrating*, 2023, 33.

pada Tabel 1.2, meskipun terjadi peningkatan peringkat secara keseluruhan, skor *services* di tahun 2023 justru mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan data ini, penelitian lebih lanjut yang berfokus pada aspek layanan, khususnya *service recovery performance*, menjadi esensial dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan posisi Indonesia sebagai destinasi wisata halal unggulan.

Tabel 1.2 Indikator GMTI 2017-2023

Tahun	Access (10%)	Communication (20%)	Environment (30%)	Services (40%)	GMTI Score	Rank
2017	45,6	54,5	55,1	333,4	72,6	3
2018	187	83	155	367,4	72,8	2
2019	190	248	263	389	78	2
2020						
2021	99	179	256	356	73	4
2022	185	181	261	392	70	2
2023	197	194	284	390	73	1

Sumber: Data diolah sendiri

Penelitian ini bertujuan menguji penerapan *service recovery performance* dalam menangani *stressor-stressor* yang berkaitan dengan pelanggan, dengan cara menambahkan semua item *stressor* yang berkaitan dengan pelanggan atau disebut *customer-related social stressors*. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara *customer-related social stressors* (*disproportionate customer expectations*, *ambiguous customer expectations*, *disliked customers* dan *customer verbal aggression*), *emotional exhaustion* dan *service recovery performance* dengan *self efficacy* yang berperan sebagai moderasi antara *emotional exhaustion* dan *service recovery performance* pada Hotel Syariah.

Pasca melandainya pandemi COVID-19, industri perhotelan di Indonesia mengalami intensifikasi kompetisi antar perusahaan. Hal ini disebabkan oleh perebutan pangsa pasar yang lebih kecil, dipicu oleh belum pulihnya jumlah wisatawan mancanegara ke tingkat pra-pandemi tahun 2019. Data statistik menunjukkan bahwa jumlah wisatawan asing di Indonesia mengalami penurunan signifikan dari

16.106.954 pengunjung di tahun 2019 menjadi 4.052.923 pengunjung di tahun 2020. Pada tahun 2021, jumlah wisatawan asing mencapai titik terendah dalam 5 tahun terakhir yaitu 1.557.530 pengunjung. Meskipun terdapat peningkatan di tahun 2022 dengan 5.889.030 pengunjung, jumlah ini masih sangat jauh dibandingkan dengan tahun 2019.⁴ Oleh karena itu spirit perubahan merupakan salah satu kunci penting bagi perusahaan untuk merespon perubahan fenomena tersebut dan meningkatkan daya saingnya. Perusahaan yang memiliki semangat perubahan akan lebih mampu berinovasi sesuai dengan kebutuhan pasar.

Jiménez & Valle menemukan bahwa perusahaan yang memiliki semangat perubahan untuk berinovasi, akan lebih siap dalam menjawab tantangan lingkungan dan peluang pasar.⁵ Kusumaputri juga menegaskan bahwa perubahan adalah hal yang tidak terhindarkan⁶ dan perubahan merupakan fenomena yang diperlukan,⁷ khususnya dalam dunia bisnis. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Chang & Ma yang menyimpulkan bahwa dalam industri perhotelan, budaya pelayanan yang kuat perlu terus diperkuat dan diadaptasi untuk menghadapi perubahan.⁸ Paşamehmetoğlu et al. juga menekankan perlunya kemampuan beradaptasi dan perubahan dalam industri yang

⁴ “Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia Menurut Kebangsaan (Kunjungan),” <https://www.bps.go.id/indicator/16/1821/1/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-ke-indonesia-menurut-kebangsaan.html>.

⁵ Daniel Jiménez-Jiménez and Raquel Sanz-Valle, “Managing Human Resources in Order to Promote Knowledge Management and Technical Innovation,” *Management Research* 5, no. 2 (2007): 83–100.

⁶ Erika Setyanti Kusumaputri et al., “A Model of the Commitment to Change in Higher Education,” *ANIMA Indonesian Psychological Journal* 30, no. 1 (2014): 8–25.

⁷ Erika Setyanti Kusumaputri, *Komitmen Pada Perubahan Organisasi. (Perubahan Organisasi Dalam Perspektif Islam Dan Psikologi)* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2015).

⁸ Hsiao Ping Chang and Chun Chieh Ma, “Managing the Service Brand Value of the Hotel Industry in an Emerging Market,” *International Journal of Hospitality Management* 47 (2015): 1–13.

sering melibatkan interaksi antar manusia, dimana kesalahan tidak dapat dihindari.⁹

Salah satu industri yang harus selalu menekankan kemampuan beradaptasi yang tinggi adalah industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan industri dengan tingkat interaksi yang tinggi antara karyawan dan pelanggan, sehingga menjadikannya sebagai industri yang rentan terhadap terjadinya kegagalan layanan. Selain itu, hotel dicirikan oleh operasi yang terus menerus dan permintaan yang sangat berfluktuasi, tingkat pasokan yang relatif konstan, yang membuat kegagalan layanan merupakan keniscayaan yang pasti terjadi bahkan lebih sering terjadi dibandingkan dengan industri lainnya.¹⁰

Di tengah ketatnya persaingan industri perhotelan, pelayanan prima menjadi kunci fundamental dalam mempertahankan dan meningkatkan indeks GMTI. Hal ini sejalan dengan pernyataan Menteri Pariwisata dan Kreativitas tahun 2020 – 2024, Sandiaga Uno dalam acara Bimbingan Teknis Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Pariwisata, Sandiaga menuturkan bahwa pengalaman wisata yang memuaskan, terutama melalui pelayanan prima, merupakan faktor pembeda yang menarik wisatawan untuk kembali berkunjung ke Indonesia, faktor ini pula yang menjadi pembeda bagi Indonesia sehingga mereka tertarik untuk datang berkali-kali ke Indonesia.¹¹ Meskipun demikian, masih terdapat berbagai permasalahan kegagalan layanan di Indonesia. Moga Simatupang, Direktur Jendral Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PTKN) Kementerian Perdagangan menuturkan bahwa pada

⁹ Aysin Pasamehmetoglu et al., “The Moderating Effect of Supervisor and Coworker Support for Error Management on Service Recovery Performance and Helping Behaviors Introduction,” *Journal of Service Theory and Practice* 27, no. 1 (2017): 2–22.

¹⁰ Barbara R. Lewis and Pamela McCann, “Service Failure and Recovery: Evidence from the Hotel Industry,” *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 16, no. 1 (2004): 6–17.

¹¹ I Gusti Ayu Dewi Hendriyani, “Siaran Pers: Menparekraf: Pelayanan Prima Jadi Daya Tarik Wisman Untuk Datang Berkali-Kali Ke Indonesia,” last modified 2024, <https://www.kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers-menparekraf-pelayanan-prima-jadi-daya-tarik-wisman-untuk-datang-berkali-kali-ke-indonesia>.

tahun 2023, Kementerian Perdagangan menerima 7.707 laporan pengaduan konsumen, dengan sektor layanan menjadi salah satu diantaranya.¹² Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa kegagalan layanan merupakan fenomena krusial yang perlu mendapat perhatian dan solusi segera bagi para pelaku industri jasa agar terciptanya layanan yang optimal. Hal ini dikarenakan kegagalan layanan dapat mengakibatkan berbagai *opportunity lost* bagi para pelaku usaha khususnya di bidang pariwisata halal.

Pariwisata halal adalah konsep yang berbeda dengan kegiatan bisnis pariwisata pada umumnya. Fokus utama pariwisata halal adalah integrasi nilai-nilai Islam ke dalam setiap aspek industri pariwisata, termasuk dalam penyediaan fasilitas dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Konsep ini berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran dan permintaan dari masyarakat Muslim global yang menginginkan pengalaman wisata yang sejalan dengan ajaran agama mereka.¹³

Sebagai kelanjutan dari tren pariwisata halal, konsep hotel yang sesuai dengan syariat menjadi salah satu sektor penting dalam industri pariwisata halal. Hotel Syariah ini tidak hanya menawarkan produk dan layanan yang halal, tetapi juga mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam setiap aspek operasionalnya, yang mencakup aspek makanan, layanan, dan manajemen.¹⁴

Selain itu Ahmat et al.,¹⁵ juga menyebutkan bahwa implementasi hotel syariah tidak terbatas pada aspek operasional saja. Proses pembangunan dan desain hotel juga harus mengikuti prinsip-

¹² “Kemendag Terima 7.707 Laporan Pengaduan Dari Konsumen Sepanjang 2023, Ini Rinciannya,” last modified 2024, <https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/kemendag-terima-7707-laporan-pengaduan-dari-konsumen-sepanjang-2023-ini-rinciannya>.

¹³ Aam Slamet. Rusydiana and Lina Nugraha Rani, “What Is Sharia Based Hotel? A Meta-Analysis,” *Hayula: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 5, no. 1 (2021): 129–146.

¹⁴ Hesham Ezzat Saad and Badran Nabil Ali Abdel-aleem Magdy Abdel-Ati, “Sharia-Compliant Hotels in Egypt: Concept and Challenges,” *Advances in Hospitality and Tourism Research* 2, no. 1 (2014): 1–15.

¹⁵ Nur Hidayah Che Ahmat et al., “Syariah Compliant Hotel: The Concept and Practices,” *Journal of Tourism* 7, no. 2 (2015): 52–66.

prinsip Syariah, termasuk dalam hal transaksi keuangan yang dilakukan oleh hotel tersebut.

Namun, ada perbedaan pandangan di kalangan wisatawan Muslim tentang seberapa ketat fasilitas yang disediakan oleh hotel syariah. Usman et al.,¹⁶ menjelaskan bahwa tingkat ketaatan seseorang terhadap prinsip syariah dapat mempengaruhi preferensinya terhadap fasilitas hotel. Beberapa wisatawan mungkin menganggap bahwa semua fasilitas yang sesuai dengan syariah penting, sementara yang lain mungkin hanya mempertimbangkan beberapa fasilitas yang lebih esensial.

Selain peluang yang ditawarkan, implementasi hotel Syariah juga menghadapi sejumlah tantangan struktural dan operasional yang kompleks. Salleh et al.,¹⁷ mengungkapkan bahwa kesulitan dalam memenuhi standar halal, ketiadaan standar yang jelas, serta ketidakpastian regulasi, merupakan tantangan besar dalam penerapan hotel syariah.

Ibrahim & Jamal¹⁸ juga menyebutkan bahwa konsep hotel syariah berguna bagi seluruh wisatawan dan tidak terbatas hanya pada umat Islam saja. Tetapi juga menawarkan manfaat bagi non-Muslim, terutama dalam hal kualitas layanan dan pengelolaan yang berkelanjutan, serta dalam mendukung gaya hidup sehat dan ramah lingkungan.

Hotel syariah dirancang untuk memberikan pengalaman menginap yang selaras dengan prinsip-prinsip Islam, seperti fasilitas ibadah dan makanan halal. Fasilitas ini tidak hanya menarik wisatawan Muslim domestik, tetapi juga internasional yang mencari

¹⁶ Hardius Usman, Nurdin Sobari, and Fahadil Amin Hasan, "The Impact of Sharia Compliance on Sharia Hotel Services and Customers Satisfaction," *Journal of Business Economics and Environmental Studies* 10, no. 3 (2020): 5–12.

¹⁷ Nor Zafir Md Salleh et al., "The Practice of Shariah-Compliant Hotel in Malaysia," *International Journal of Trade, Economics and Finance* 5, no. 1 (2014): 26–30.

¹⁸ Azsyanti Ibrahim and Salamiah A. Jamal, "A Case Study of Local Non-Muslim Guest Awareness towards Syariah-Compliance in Grand BlueWave Shah Alam," *TEAM Journal of Hospitality and Tourism* 13, no. 1 (2016): 55–64.

pengalaman spiritual yang aman dan nyaman. Namun, pengelolaan hotel syariah menghadirkan tantangan, terutama bagi karyawan. Mereka dihadapkan pada tuntutan ganda: memberikan layanan prima sesuai standar perhotelan dan menjaga konsistensi dengan prinsip syariah dalam setiap aspek pekerjaan mereka. Prinsip ini tidak hanya mencakup sikap profesionalisme, tetapi juga perilaku yang mencerminkan nilai-nilai Islam, seperti kesabaran, penghormatan terhadap pelanggan, dan penghindaran dari tindakan yang bertentangan dengan syariat.

Karyawan hotel syariah seringkali menghadapi tekanan lebih tinggi dibandingkan karyawan hotel konvensional, karena selain tugas profesional mereka juga memikul tanggung jawab spiritual. Tantangan ini menciptakan tekanan tambahan bagi karyawan, terutama ketika mereka harus berhadapan dengan pelanggan yang memiliki ekspektasi tinggi atau tidak memahami aturan syariah yang diterapkan di hotel tersebut. Kondisi ini sering kali menimbulkan tekanan psikologis yang dapat berdampak langsung pada kesehatan emosional. Pada akhirnya, ketika karyawan mendapatkan tekanan emosional ini dapat menyebabkan *emotional exhaustion* atau kelelahan emosional. Ketika karyawan merasa tidak mampu lagi mengelola beban emosional yang terus meningkat, sehingga potensial berdampak signifikan pada kinerja mereka, menghambat kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang optimal.¹⁹ Salah satu strategi yang dapat diimplementasikan sebagai upaya untuk mengatasi tantangan ini adalah dengan menerapkan *service recovery performance*.

Service recovery performance merupakan istilah yang diperkenalkan oleh Boshoff & Allen pada tahun 2000 yang merupakan suatu situasi kondisi di mana karyawan berusaha memulihkan kegagalan layanan dengan cara yang sadar dan efektif. *Service recovery performance* terdiri dari serangkaian tindakan yang

¹⁹ Carlos María Alcover et al., "Perceived Organizational Support-Burnout-Satisfaction Relationship in Workers with Disabilities: The Moderation of Family Support," *Scandinavian Journal of Psychology* 59, no. 4 (2018): 451–461.

dirancang untuk menyelesaikan masalah, mengubah sikap negatif pelanggan yang tidak puas menjadi puas dan pada akhirnya mempertahankan pelanggan.²⁰ *Service recovery performance* juga meliputi perilaku karyawan *frontline* diantaranya meminta maaf, menunjukkan kesopanan, memberikan penjelasan lebih lanjut dan menangani keluhan secara memadai.

Karyawan *frontline* didefinisikan sebagai individu yang berinteraksi langsung dengan pelanggan sebagai bagian dari tanggung jawab utama dalam peran kerja mereka.²¹ Menurut Slatten et al.,²² dan Robinson et al.,²³ karyawan *frontline* mencakup berbagai peran yang berhubungan dengan pelanggan diantaranya termasuk *housekeeper*, staf *front office* serta staf *food and beverage*. Mereka bertindak sebagai representasi pertama organisasi dalam memberikan layanan, menjawab kebutuhan pelanggan, serta menyelesaikan permasalahan atau keluhan yang muncul.

Dalam banyak kasus, karyawan *frontline* tidak hanya menjadi penghubung antara pelanggan dan organisasi, tetapi juga memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan citra perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, karyawan *frontline* memainkan peranan strategis dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Keterlibatan setiap individu karyawan *frontline* sangatlah penting

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

²⁰ Christo Boshoff and Janine Allen, "The Influence of Selected Antecedents on Frontline Staff's Perceptions of Service Recovery Performance", *International Journal of Service Industry Management*, *International Journal of Service* 11, no. 1 (2000): 63–90.

²¹ Terje Slåtten and Mehmet Mehmetoglu, "Antecedents and Effects of Engaged Frontline Employees: A Study from the Hospitality Industry," *Managing Service Quality* 21, no. 1 (2011): 88–107.

²² Ibid.

²³ Richard N.S. Robinson et al., "Attitudinal Similarities and Differences of Hotel Frontline Occupations," *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 28, no. 5 (2016): 1051–1072.

dalam *service recovery performance* untuk menghindari kegagalan layanan dan ketidakpuasan pelanggan.²⁴

Service recovery performance memiliki peran penting dalam upaya mempertahankan posisi Indonesia sebagai negara dengan posisi teratas dalam *Global Muslim Travel Index*. Setidaknya ada tiga alasan pentingnya penelitian tersebut: *Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Devrye²⁵ menemukan bahwa 70% pelanggan merasa puas jika mereka hanya perlu berurusan dengan satu orang di perusahaan untuk menyelesaikan masalahnya. Jika mereka harus berbicara dengan dua orang karyawan, angka tersebut turun menjadi 61% dan terus turun lebih jauh karena semakin banyak orang yang terlibat.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak karyawan yang terlibat dalam proses *recovery*, semakin rendah tingkat kepuasan pelanggan, dikarenakan pelanggan merasa frustrasi ketika mereka harus mengulangi ceritanya kepada banyak orang serta mereka merasa tidak dihargai ketika masalah mereka dilimpahkan dari satu karyawan ke karyawan lainnya. Selain itu pula, pelanggan merasa tidak yakin dengan kemampuan perusahaan untuk menyelesaikan masalah mereka.²⁶ Alasan *kedua* adalah ketika karyawan *frontline* tanggap melakukan *service recovery performance* ketika terjadinya kegagalan layanan, pelanggan akan lebih terlibat secara emosional dan mendapatkan kepuasan yang lebih, melampaui tingkat kepuasan yang diperoleh dari penggunaan layanan rutin ataupun ketika menggunakan layanan untuk pertama kali.²⁷ Alasan *ketiga* adalah kegagalan layanan, yang terjadi dalam konteks layanan perusahaan, akan berdampak sangat mahal bagi perusahaan karena dapat menyebabkan kehilangan

²⁴ Sari Mansour, "Can Strategic HRM Bundles Decrease Emotional Exhaustion and Increase *Service recovery performance* ?" 44, no. 3 (2023): 503–523.

²⁵ Catherine Devrye, *Good Service Is Good Business* (Australia: Prentice Hall, 1994).

²⁶ Ibid.

²⁷ Amy K. Smith and Ruth N. Bolton, "An Experimental Investigation of Customer Reactions to Service Failure and Recovery Encounters: Paradox or Peril?," *Journal of Service Research* 1, no. 1 (1998): 65–81.

pelanggan dan gangguan operasional di tempat perusahaan tersebut.²⁸ Penelitian yang dilakukan oleh Halstead et al.,²⁹ Kim et al.,³⁰ dan Choi et al.,³¹ menemukan bahwa ketika karyawan merespon kegagalan layanan dan diselesaikan dengan segera dan efektif, loyalitas pelanggan akan meningkat dan perusahaan yang terlibat mencapai peningkatan retensi pelanggan yang puas dan memperoleh manfaat tambahan dari efek *word of mouth marketing*.

Seiring dengan peningkatan minat wisatawan Muslim untuk berwisata, hotel syariah dituntut menghadirkan akomodasi yang sejalan dengan syariat Islam. Hotel syariah hadir sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan segmen pasar tersebut. Konsep syariah yang diusung hotel ini tidak hanya menarik bagi wisatawan Muslim domestik, tetapi juga wisatawan Muslim mancanegara.

Ketentuan terkait hotel syariah yang sesuai dengan aturan Islam ditetapkan oleh Fatwa DSN-MUI (Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia) No. 108/DSN-MUI/X/2016 dengan beberapa kriteria diantaranya: *Pertama*, hotel syariah tidak boleh menyediakan akses pornografi dan tindakan asusila; *kedua*, Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi atau tindak susila; *ketiga*, makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib mendapat sertifikat halal MUI; *keempat*, menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai

²⁸ Osman M. Karatepe and Georgiana Karadas, "The Effect of Management Commitment to Service Quality on Job Embeddedness and Performance Outcomes," *Journal of Business Economics and Management* 13, no. 4 (2012): 614–636.

²⁹ Diane Halstead, Edward A. Morash, and John Ozment, "Comparing Objective Service Failures and Subjective Complaints: An Investigation of Domino and Halo Effects," *Journal of Business Research* 36, no. 2 (1996): 107–115.

³⁰ Taegoo Terry Kim et al., "Frontline Service Employees' Customer-Related Social Stressors, Emotional Exhaustion, and Service Recovery Performance: Customer Orientation as a Moderator," *Service Business* 6, no. 4 (2012): 503–526.

³¹ Chang Hwan Choi et al., "Testing the Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social Stressors in Predicting Emotional Exhaustion, Customer Orientation and Service Recovery Performance," *International Journal of Hospitality Management* 36 (2014): 272–285.

untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci; *kelima*, pengelola dan karyawan atau karyawan hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah; *keenam*, hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah; *ketujuh*, hotel syariah wajib menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dalam melakukan pelayanan.³²

Peningkatan peringkat Indonesia ke posisi pertama dalam *Global Muslim Travel Index 2023* diprediksi akan meningkatkan jumlah wisatawan khususnya hotel syariah, diiringi dengan potensi eskalasi kegagalan layanan. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian tentang *service recovery performance* menjadi urgen untuk tetap mempertahankan posisi Indonesia sebagai destinasi wisata Muslim nomor satu dalam index GMTI.

Terdapat berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan *service recovery performance*, salah satu diantaranya adalah *emotional exhaustion*. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ashill et al³³ dan Nawaz et al³⁴ yang menyebutkan bahwa variabel *emotional exhaustion* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *service recovery performance* karyawan.

Emotional exhaustion adalah suatu kondisi dimana karyawan mengalami kejenuhan dan keadaan kelelahan secara mental.³⁵ *Emotional exhaustion* karyawan *frontline* mengacu pada kurangnya

³² “Fatwa DSN-MUI (Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia) No. 108/DSN-MUI/X/2016,” accessed March 14, 2024, <https://dsnmu.or.id/kategori/fatwa/>.

³³ Nicholas J. Ashill et al., “Job Resourcefulness, Symptoms of Burnout and Service Recovery Performance: An Examination of Call Centre Frontline Employees,” *Journal of Services Marketing* 23, no. 5 (2009): 338–350.

³⁴ Asif Nawaz, Sandhu Kamran Yousef, and Mughal Nafeesa, “Customer Related Social Stressors a Challenge to Employee Satisfaction : Evidences from Luxury Bus Service Providers in Pakistan Asif Nawaz *, Kamran Yousef Sandhu and Nafeesa Mughal” 16, no. 3 (2018).

³⁵ John W. O’Neill and Qu Xiao, “Effects of Organizational/Occupational Characteristics and Personality Traits on Hotel Manager Emotional Exhaustion,” *International Journal of Hospitality Management* 29, no. 4 (2010): 652–658.

energi yang disebabkan oleh tuntutan psikologis yang berlebihan.³⁶ *Emotional exhaustion* juga dapat mengganggu atau menghambat layanan pelanggan yang efektif.³⁷ Seperti yang dilaporkan dalam penelitian sebelumnya misalnya, Karatepe et al,³⁸ dan Yoo et al,³⁹ yang menemukan bahwa karyawan yang menghadapi *emotional exhaustion* cenderung menghemat sumber daya mereka dan akibatnya menghasilkan *service recovery performance* yang lebih rendah.

Organisasi perlu meminimalisir terjadinya *emotional exhaustion* pada karyawan, karena dampak negatif lainnya dari *emotional exhaustion* adalah penurunan efektivitas kerja dan produktivitas. Selain itu, *emotional exhaustion* dapat menguras kognitif, psikologis dan sumber daya emosional yang biasanya tersedia untuk mengelola perilaku.⁴⁰ *Emotional exhaustion* juga dapat menyebabkan kesulitan dalam mengelola emosi karyawan dalam pekerjaan di bidang pelayanan.⁴¹

Penting bagi praktisi di bidang *human resource management* dan *service management* untuk mengelola *emotional exhaustion* karyawan *frontline* secara efektif. Hal ini karena fungsi *frontliner* sangat penting untuk kesuksesan dari perusahaan perhotelan dan

³⁶ Choi et al., “Testing the Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social Stressors in Predicting Emotional Exhaustion, Customer Orientation and *Service recovery performance*.”

³⁷ Choi et al., “Testing the Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social Stressors in Predicting Emotional Exhaustion, Customer Orientation and *Service recovery performance*.”

³⁸ Osman M. Karatepe, Ilkay Yorganci, and Mine Haktanir, “Outcomes of Customer Verbal Aggression among Hotel Employees,” *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 21, no. 6 (2009): 713–733.

³⁹ Joanne Jung Eun Yoo, Taegoo Terry Kim, and Gyehee Lee, “When Customers Complain: The Value of Customer Orientation in Service Recovery,” *Cornell Hospitality Quarterly* 56, no. 4 (2015): 411–426.

⁴⁰ Rebecca L. Greenbaum et al., “When the Customer Is Unethical: The Explanatory Role of Employee Emotional Exhaustion onto Work-Family Conflict,” *Journal of Applied Psychology* 99, no. 6 (2014): 1188–1203.

⁴¹ Catherine K. Lam, Xu Huang, and Onne Janssen, “Contextualizing Emotional Exhaustion and Positive Emotional Display: The Signaling Effects of Supervisors’ Emotional Exhaustion and Service Climate,” *Journal of Applied Psychology* 95, no. 2 (2010): 368–376.

pariwisata.⁴² Selain itu karyawan *frontline* memiliki aturan atau terikat aturan perusahaan yang mengharuskan memberikan pelayanan terbaik dalam kondisi apapun kepada pelanggan, sedangkan pelanggan tidak terikat aturan yang mengharuskan menjadi pelanggan yang baik.

Harris dan Reynold dalam penelitiannya menemukan bahwa 70% pelanggan sengaja melakukan tindakan yang tidak sesuai kepada karyawan, untuk keuntungan finansial.⁴³ Pelanggan adalah raja atau pelanggan selalu benar adalah hasil filsafat dalam mekanisme kekuasaan yang tidak setara antara layanan karyawan dan pelanggan, yang membutuhkan karyawan untuk melayani pelanggan dengan senyuman.⁴⁴ Hal ini menyebabkan adanya ketidakseimbangan yang tergambar dari kekuatan karyawan *frontline* dalam menekan emosi negatifnya karena terikat oleh aturan perusahaan. Pada akhirnya, semakin pelanggan melakukan hal yang tidak sesuai semakin dapat memicu *emotional exhaustion* karyawan *frontline*.

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa kelelahan emosional dapat memprediksi kinerja pekerjaan dan niat *turnover* dari karyawan.⁴⁵ Selain itu *emotional exhaustion* dikaitkan dengan penurunan kinerja layanan, yang menunjukkan dampak negatif pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan berkualitas. Korelasi antara *emotional exhaustion* dan kinerja pekerjaan menekankan pentingnya mengatasi kelelahan emosional untuk menegakkan kesejahteraan karyawan dan efektivitas organisasi.

Emotional exhaustion adalah elemen penting dari *burnout* yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk stresor sosial yang berhubungan dengan pelanggan, tenaga kerja emosional, dan sumber

⁴² Choi et al., "Testing the Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social Stressors in Predicting Emotional Exhaustion, Customer Orientation and Service recovery performance."

⁴³ Lloyd C. Harris and Kate L. Reynolds, "Jaycustomer Behavior: An Exploration of Types and Motives in the Hospitality Industry," *Journal of Services Marketing* 18, no. 5 (2004): 339–357.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Thomas A. Wright and Russell Cropanzano, "Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover," *Journal of Applied Psychology* 83, no. 3 (1998): 486–493.

daya pekerjaan. Pengaruh faktor-faktor ini terhadap kelelahan emosional sangat penting dipahami oleh organisasi untuk merumuskan strategi dalam mendukung karyawan dan mengurangi konsekuensi buruk dari *emotional exhaustion*.

Salah satu dari faktor pemicu terjadinya *emotional exhaustion* pada karyawan adalah *customer-related social stressors*.⁴⁶ *Customer-related social stressors* menurut Dormann dan Zapf adalah *stressor-stressor* yang berkaitan dengan pelanggan, pengalaman pelayanan, dan perilaku yang menyebabkan kerugian pada sumber daya karyawan. Terdapat beberapa dimensi dari *customer-related social stressors*, diantaranya adalah *disproportionate customer expectations*, *customer verbal aggression*, *disliked customers* dan *ambiguous customer expectations*.⁴⁷

Disproportionate customer expectations mengacu pada situasi di mana pelanggan menuntut layanan kepada penyedia layanan secara tidak proporsional.⁴⁸ *Customer verbal aggression* didefinisikan sebagai perilaku pelanggan dengan niat untuk menyakiti karyawan dengan sengaja melalui kata-kata, nada, atau cara seperti mengumpat, membentak, dan sarkasme.⁴⁹ *Disliked customers* mengacu pada interaksi dengan pelanggan yang tidak bersahabat, tidak humoris, dan tidak menyenangkan serta interupsi dari pelanggan. *Ambiguous customer expectations* menggambarkan harapan pelanggan yang tidak jelas.⁵⁰

Perilaku-perilaku pelanggan yang disfungsional seperti itu menyebabkan *emotional exhaustion*, yang merupakan inisiator dari sindrom *burnout*.⁵¹ Karyawan yang mengalami *emotional exhaustion*

⁴⁶ Christian Dormann and Dieter Zapf, "Customer-Related Social Stressors and Burnout," *Journal of Occupational Health Psychology* 9, no. 1 (2004): 61–82.

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Alicia Grandey, D Dickter, and H P Sin, "The Customer Is Not Always Right: Customer Verbal Aggression toward Service Employees.," *Journal of Organizational Behavior* 25, no. 3 (2004): 397–418.

⁵⁰ Dormann and Zapf, "Customer-Related Social Stressors and Burnout."

⁵¹ Ibid.

seringkali tidak memiliki energi dan merasa bahwa sumber daya emosional mereka telah habis. Dalam keadaan seperti ini, mereka tidak mampu menunjukkan kinerja yang efektif di tempat kerja dan memiliki niat untuk meninggalkan organisasi.⁵²

Para peneliti sebelumnya di bidang perhotelan juga telah meneliti permasalahan karyawan *frontline* perhotelan dan kelelahan emosional yang berasal dari *customer-related social stressor*. Song & Liu,⁵³ Yoo et al.,⁵⁴ dan Choi et al.,⁵⁵ melaporkan adanya hubungan yang signifikan dan positif antara *customer verbal aggression*, *disproportionate customer expectations*, *customer verbal aggression*, dan *disliked customers* dengan *emotional exhaustion*. Sebagaimana dalam salah satu penelitian dengan menggunakan sampel karyawan *frontline* penginapan di Siprus Utara dan sampel pegawai *call center* di China serta sampel pegawai restoran *casual dining* di Korea Selatan. Song dan Liu menemukan bahwa dua komponen *customer-related social stressor* (*disproportionate customer expectations* dan *customer verbal aggression*) secara positif berhubungan dengan *emotional exhaustion* di antara karyawan *frontline call center* di China. Karatepe et al., menemukan bahwa *customer verbal aggression* secara positif berhubungan dengan *emotional exhaustion* di antara karyawan *frontline* di Siprus Utara. Yoo et al., menemukan bahwa *customer verbal aggression* secara positif berhubungan dengan *emotional exhaustion* di antara pegawai *casual dining restaurant* di Korea Selatan. Choi et al., menemukan bahwa *customer verbal aggression*, *disproportionate customer expectations*, *ambiguous customer expectations*, *disliked customers* secara positif berhubungan

⁵² Raymond T. Lee and Blake E. Ashforth, "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout.," *Journal of Applied Psychology* 81, no. 2 (1996): 123–133.

⁵³ Guoping Song and Haihua Liu, "Customer-Related Social Stressors and Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Surface and Deep Acting," *Social Behavior and Personality* 38, no. 10 (2010): 1359–1366.

⁵⁴ Yoo, Kim, and Lee, "When Customers Complain: The Value of Customer Orientation in Service Recovery."

⁵⁵ Choi et al., "Testing the Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social Stressors in Predicting Emotional Exhaustion, Customer Orientation and Service Recovery Performance."

dengan *emotional exhaustion* di antara pegawai *frontline* hotel di Korea Selatan. Dengan adanya temuan-temuan sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa *customer-related social stressor* sebagai pendahulu dari *emotional exhaustion* dalam konteks karyawan *frontline*.

Penelitian-penelitian di atas sebagian besar menggunakan dasar teori *Conservation of Resources (COR)*. Teori COR menyatakan bahwa orang harus menginvestasikan sumber daya untuk melindungi diri dari kehilangan sumber daya, pulih dari kehilangan, dan mendapatkan sumber daya.⁵⁶ Dalam pandangan ini, *emotional exhaustion* terjadi di tempat kerja ketika (1) karyawan dihadapkan pada ancaman kehilangan sumber daya, (2) mereka benar-benar kehilangan sumber daya, atau (3) mereka menginvestasikan sumber daya dan tidak mendapatkan apa yang mereka harapkan sebagai imbalannya. Dalam hal ini, sumber daya yang terancam adalah emosi, waktu, dan energi karyawan. Ancaman terhadap hilangnya sumber daya dapat berupa tuntutan peran dan energi serta upaya yang diinvestasikan untuk memenuhi tuntutan tersebut. Hal ini dapat mencakup kejadian-kejadian kritis seperti agresi fisik atau verbal, yang mengakibatkan hilangnya sumber daya dan oleh karena itu juga akan mengakibatkan stres dan ketegangan.⁵⁷

Ketika terjadinya *customer-related social stressor* penting untuk melakukan *service recovery performance* sebagai upaya perusahaan untuk mengembalikan kondisi dan memulihkan hubungan dengan pelanggan.⁵⁸ *Service recovery performance* telah dianggap sebagai salah satu faktor penting yang mengarah pada kepuasan dan

⁵⁶ Stevan E. Hobfoll, "Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress," *American Psychologist* 44, no. 3 (1989): 513–524.

⁵⁷ Stevan E Hobfoll, "The Influence of Culture , Community , and the Nested-Self in the Stress Process : Advancing Conservation of Resources Theory" 50, no. 3 (2001): 337–369.

⁵⁸ Sakher A.I Al-Bazaiyah, "Service Recovery Performance of Frontline Officer in the Public Sector Organization in Jordan," *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)* 1, no. 03 (2022): 56–68.

loyalitas pelanggan⁵⁹ serta hubungan layanan pelanggan jangka panjang.⁶⁰ Upaya pemulihan layanan dari kegagalan layanan kategori sedang hingga berat secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan⁶¹, niat beli⁶², *word of mouth marketing* yang positif⁶³ dan kesetiaan pelanggan⁶⁴. Pada akhirnya kecenderungan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah penting bagi efektivitas *service recovery performance* terutama dalam hal kegagalan layanan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kim et al.;⁶⁵ Choi et al.;⁶⁶ Yoo et al.;⁶⁷ Sommovigo et al.,⁶⁸ menunjukkan adanya hubungan antara *customer-related social stressors* dan *emotional exhaustion* dengan *service recovery performance*. Penelitian sebelumnya menggunakan model *stressor-strain-outcome* (SSO) dari Koeske dan

⁵⁹ Anna S. Mattila, "The Effectiveness of Service Recovery in a Multi-Industry Setting," *Journal of Services Marketing* 15, no. 7 (2001): 583–596.

⁶⁰ Tor Wallin Andreassen, "What Drives Customer Loyalty With Complaint Resolution?," *Journal of Service Research* 1, no. 4 (1999): 324–332.

⁶¹ Celso Augusto De Matos, Jorge Luiz Henrique, and Carlos Alberto Vargas Rossi, "Service Recovery Paradox: A Meta-Analysis," *Journal of Service Research* 10, no. 1 (2007): 60–77.

⁶² James G. Maxham, "Service Recovery's Influence on Consumer Satisfaction, Positive Word-of-Mouth, and Purchase Intentions," *Journal of Business Research* 54, no. 1 (2001): 11–24.

⁶³ Chiara Orsingher, Sara Valentini, and Matteo de Angelis, "A Meta-Analysis of Satisfaction with Complaint Handling in Services," *Journal of the Academy of Marketing Science* 38, no. 2 (2010): 169–186.

⁶⁴ Ruyter Ko de and Wetzels Martin, "Customer Equity Considerations in Service Recovery: A Cross-Industry Perspective," *International Journal of Service Industry Management* 11, no. 1 (2000): 91–108.

⁶⁵ Kim et al., "Frontline Service Employees' Customer-Related Social Stressors, Emotional Exhaustion, and Service Recovery Performance: Customer Orientation as a Moderator."

⁶⁶ Choi et al., "Testing the Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social Stressors in Predicting Emotional Exhaustion, Customer Orientation and Service Recovery Performance."

⁶⁷ Yoo, Kim, and Lee, "When Customers Complain: The Value of Customer Orientation in Service Recovery."

⁶⁸ Valentina Sommovigo, Ilaria Setti, and Piergiorgio Argentero, "The Role of Service Providers' Resilience in Buffering the Negative Impact of Customer Incivility on Service Recovery Performance," *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 2 (2019).

Koeske⁶⁹ untuk menjelaskan hubungan diantara variabel tersebut. SSO memainkan peran penting dalam memahami dampak stresor pada individu. Model SSO menguraikan bagaimana stresor menyebabkan ketegangan, pengalaman psikologis individu, yang kemudian memengaruhi hasil, seperti konsekuensi perilaku atau psikologis.⁷⁰

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan paradigma SSO untuk menjelaskan dampak dari *customer-related social stressors* terhadap *service recovery performance* dengan melalui *emotional exhaustion* dan peneliti menambahkan *self efficacy* sebagai moderasi antara *emotional exhaustion* dan *service recovery performance*. Model *stressor-strain-outcome* ini sering digunakan untuk meneliti faktor-faktor stress pekerjaan umum serta menyediakan kerangka kerja yang lebih komprehensif untuk memahami interaksi antara stressor (misalnya, *customer-related social stressors*), strain (misalnya, *emotional exhaustion*), dan outcome (misalnya, *service recovery performance*). Dalam penelitian ini, *customer-related social stressors* dikonseptualisasikan sebagai stressor, *emotional exhaustion* sebagai strain, dan *service recovery performance* sebagai outcome. Peneliti juga menambahkan *self efficacy* sebagai variabel moderasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Barrick et al.,⁷¹ menyebutkan bahwa variabel personal termasuk sifat-sifat kepribadian telah diakui dapat menjelaskan perbedaan kinerja pekerjaan diantara individu. Bandura⁷² menyimpulkan bahwa *self efficacy* adalah faktor personal yang penting dalam mekanisme motivasi dan perilaku manusia. Selaras dengan kesimpulan tersebut, penelitian yang dilakukan oleh

⁶⁹ Gary F. Koeske and Randi Daimon Koeske, "A Preliminary Test of a Stress-Strain-Outcome Model for Reconceptualizing the Burnout Phenomenon," *Journal of Social Service Research* 17, no. 3–4 (1993): 107–135.

⁷⁰ Ibid.

⁷¹ Murray R. Barrick, Michael K. Mount, and Timothy A. Judge, "Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What Do We Know and Where Do We Go Next?," *International Journal of Selection and Assessment* 9, no. 1–2 (2001): 9–30.

⁷² Albert Bandura, "Self efficacy Mechanism in Human Agency," *American Psychologist* 37, no. 2 (1982): 122–147.

Nugroho et al.,⁷³ yang meneliti tentang perilaku menabung di bank syariah menjelaskan bahwa semakin tinggi *self efficacy* seseorang akan semakin mudah berasosiasi dengan bank syariah, karena nasabah yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan lebih mudah dalam menerima hambatan atau kesulitan ketika menggunakan bank syariah.

Self efficacy tidak hanya memengaruhi niat berperilaku, tetapi juga berperan penting dalam membentuk pola pikir, emosi, dan motif individu. Hal ini kemudian berdampak pada pilihan tindakan dan aktivitas yang mereka lakukan. Selain itu, *self efficacy* juga menentukan seberapa besar usaha yang dilakukan individu dan seberapa gigih mereka dalam menghadapi pengalaman yang sulit.⁷⁴

Di antara penelitian-penelitian terdahulu mengenai *self efficacy* dan kinerja, beberapa peneliti memperlakukan *self efficacy* sebagai variabel independen, sementara yang lain memperlakukannya sebagai variabel dependen. Salah satu contohnya adalah menghubungkannya dengan pencarian umpan balik sebagai variabel moderator sebagaimana studi Bell & Kozlowski⁷⁵; Renn & Fedor⁷⁶; Silver et al⁷⁷. Sebagian besar peneliti Shea & Howell⁷⁸; Sue-Chan & Ong⁷⁹ juga

⁷³ Anton Priyo Nugroho, Anas Hidayat, and Hadri Kusuma, "The Influence of Religiosity and *Self efficacy* on the Saving Behavior of the Slamic Banks," *Banks and Bank Systems* 12, no. 3 (2017): 35–47.

⁷⁴ Sandra K.M. Tsang, Eadaoin K.P. Hui, and Bella C.M. Law, "*Self efficacy* as a Positive Youth Development Construct: A Conceptual Review," *The Scientific World Journal* 2012 (2012).

⁷⁵ Bradford S. Bell and Steve W.J. Kozlowski, "Goal Orientation and Ability: Interactive Effects on *Self efficacy*, Performance, and Knowledge," *Journal of Applied Psychology* 87, no. 3 (2002): 497–505.

⁷⁶ Robert W. Renn and Donald B. Fedor, "Development and Field Test of a Feedback Seeking, *Self efficacy*, and Goal Setting Model of Work Performance," *Journal of Management* 27, no. 5 (2001): 563–583.

⁷⁷ William S. Silver, Terence R. Mitchell, and Marilyn E. Gist, "Responses to Successful and Unsuccessful Performance: The Moderating Effect of *Self efficacy* on the Relationship between Performance and Attributions," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1995.

⁷⁸ Christine M Shea and Jane M Howell, "Efficacy-Performance Spirals: An Empirical Test," *Journal of Management* 26, no. 4 (2000): 791–812.

⁷⁹ Christina Sue-chan and Mark Ong, "Goal Assignment and Performance : Assessing the Mediating Roles of Goal Commitment and *Self efficacy* and the ... Goal Assignment and Performance : Assessing the Mediating

setuju bahwa *self efficacy* berpengaruh secara positif terhadap kinerja individu. *Service recovery performance* merupakan bagian dari kinerja individu karyawan, terutama untuk industri jasa.

Dalam beberapa studi empiris, *self efficacy* sering menunjukkan dampak yang signifikan pada kinerja ketika digabungkan dengan variabel moderasi lainnya. Sebagai contoh, Quigley et al.,⁸⁰ merujuk pada teori penetapan target, pengakuan sosial, dan teori insentif untuk menguji dampak berbagi pengetahuan terhadap kinerja individu. Mereka menekankan bahwa ketika penerima pengetahuan mempercayai *provider* pengetahuan, *self efficacy* memiliki pengaruh positif terhadap target kinerja. Silver et al.,⁸¹ juga menemukan bahwa ketika karyawan dapat melaksanakan tugas mereka secara efektif dan percaya diri dengan peran mereka di dalam organisasi, *self efficacy* mereka akan tumbuh. Dengan kata lain, karyawan yang memiliki *self efficacy* akan secara aktif berusaha untuk menyelesaikan kegagalan layanan karena adanya *self efficacy* dari diri mereka.

Penelitian ini spesifik berfokus pada faktor yang berhubungan dengan pelanggan daripada faktor yang berhubungan dengan tugas karyawan *frontline*, untuk memeriksa determinan dari *service recovery performance*. Premis bahwa *emotional exhaustion* karyawan *frontline* disebabkan oleh pelanggan, menawarkan perspektif penelitian yang penting untuk menyelidiki bagaimana *emotional exhaustion* memengaruhi *service recovery performance*, yang merupakan bagian integral dari layanan berkualitas tinggi, manajemen kepuasan pelanggan, dan peningkatan keunggulan kompetitif perusahaan perhotelan dan pariwisata.⁸²

Roles of Goal Commitment and *Self efficacy* and the Moderating Role Of” 89, no. May (2015): 1140–1161.

⁸⁰ Narda R. Quigley et al., “A Multilevel Investigation of the Motivational Mechanisms Underlying Knowledge Sharing and Performance,” *Organization Science* 18, no. 1 (2007): 71–88.

⁸¹ Silver, Mitchell, and Gist, “Responses to Successful and Unsuccessful Performance: The Moderating Effect of Self-Efficacy on the Relationship between Performance and Attributions.”

⁸² Brown Tom J et al., “The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self-and Supervisor Performance Ratings,” *Journal of marketing research* 39, no. 1 (2002): 110–119.

Penelitian mengenai efek *emotional exhaustion* pada *service recovery performance* yang disebabkan oleh *customer-related social stressor* pada karyawan *frontline* hotel syariah sebagian besar belum diselidiki dan sepengetahuan peneliti belum ada penelitian yang meneliti hubungan *customer-related social stressors*, *emotional exhaustion* dan *service recovery performance* dengan menambahkan variabel *self efficacy* sebagai variabel moderasi antara *emotional exhaustion* dan *service recovery performance*.

Studi sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, seperti yang dilakukan oleh Imran et al.⁸³, menempatkan *self-efficacy* sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *psychological depletion* (kelelahan psikologis) dan *job performance*. Hal ini didasarkan pada temuan bahwa *self-efficacy* merupakan faktor moderasi yang signifikan karena kemampuannya dalam mengubah kondisi organisasi yang tidak menguntungkan menjadi lebih netral atau bahkan positif. Karyawan dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi cenderung lebih mampu memitigasi atau bahkan menghilangkan dampak negatif dari kelelahan psikologis terhadap kinerja kerja melalui mekanisme regulasi diri yang lebih baik.⁸⁴

Hal ini disebabkan *self efficacy* sebagai kekuatan internal yang memungkinkan individu untuk menyelesaikan berbagai tugas, mengatasi tantangan dan konsekuensi negatif, serta mencapai tujuan yang awalnya tampak sulit diwujudkan. Dengan demikian, *self efficacy* berfungsi sebagai faktor protektif yang memperkuat ketahanan individu dalam menghadapi tekanan kerja, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja secara keseluruhan.⁸⁵

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dilandasi oleh tiga alasan, yaitu: Pertama,

⁸³ Muhammad Kashif Imran et al., "Am I Depleting from Work or Life? A Nexus among Work–Life Balance, Self-Efficacy, Emotional Exhaustion and Performance," *Asia-Pacific Journal of Business Administration* (2025).

⁸⁴ Luo Lu, Yu Yueh Chang, and Steve Yuan Lune Lai, "What Differentiates Success from Strain: The Moderating Effects of Self-Efficacy," *International Journal of Stress Management* 18, no. 4 (2011): 396–412.

⁸⁵ Imran et al., "Am I Depleting from Work or Life? A Nexus among Work–Life Balance, Self-Efficacy, Emotional Exhaustion and Performance."

penelitian ini menyempurnakan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kim et al.,⁸⁶ Choi et al.,⁸⁷ Yoo et al.,⁸⁸ dan Zahoor & Siddiqi⁸⁹ dengan memperluas variabel yang dapat memperlemah dampak negatif dari *emotional exhaustion* selama proses *service recovery performance*, kami menggunakan *self efficacy* sebagai moderator dalam hubungan antara *emotional exhaustion* dan *service recovery performance*. Kedua, penelitian ini memiliki signifikansi penting dalam memperkaya penelitian mengenai kinerja pemulihan layanan (*service recovery performance*) di sektor pariwisata khususnya di hotel syariah. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam meningkatkan daya saing industri pariwisata halal Indonesia di kancah global, khususnya dalam upaya mempertahankan posisi Indonesia sebagai negara dengan peringkat pertama dalam *Global Muslim Travel Index*. Ketiga, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana perilaku *stressor-stressor* yang berkaitan dengan pelanggan yang paling berpengaruh terhadap karyawan *frontline* hotel syariah di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik ingin meneliti tentang Determinan *service recovery performance* hotel syariah di Indonesia dengan *self efficacy* sebagai variabel moderasi

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁸⁶ Kim et al., "Frontline Service Employees' Customer-Related Social Stressors, Emotional Exhaustion, and Service Recovery Performance: Customer Orientation as a Moderator."

⁸⁷ Choi et al., "Testing the Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social Stressors in Predicting Emotional Exhaustion, Customer Orientation and Service Recovery Performance."

⁸⁸ Yoo, Kim, and Lee, "When Customers Complain: The Value of Customer Orientation in Service Recovery."

⁸⁹ Adil Zahoor and Mushtaq Ahmad Siddiqi, "Customer Incivility and Service Recovery Performance: Job Crafting as a Buffer," *Vision* 27, no. 2 (2023): 178–188.

1. Apakah *ambiguous customer expectations* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah?
2. Apakah *dislike customers* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah?
3. Apakah *disproportionate customer expectations* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah?
4. Apakah *customer verbal aggression* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah?
5. Apakah *emotional exhaustion* berpengaruh terhadap *service recovery performance* pada karyawan *frontline* hotel syariah?
6. Apakah *self efficacy* berpengaruh dalam memoderasi antara *emotional exhaustion* dan *service recovery performance* pada karyawan hotel syariah

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis hubungan *ambiguous customer expectations* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah?
- b. Untuk menganalisis hubungan *dislike customers* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah?
- c. Untuk menganalisis hubungan *disproportionate customer expectations* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah?
- d. Untuk menganalisis hubungan *customer verbal aggression* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah?
- e. Untuk menganalisis hubungan *emotional exhaustion* terhadap *service recovery performance* pada karyawan *frontline* hotel syariah?

- f. Untuk menganalisis hubungan *self efficacy* dalam memoderasi antara *emotional exhaustion* dan *service recovery performance* pada karyawan *frontline* hotel syariah?

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian-penelitian sebelumnya, Kim et al;⁹⁰ Choi et al;⁹¹ Yoo et al⁹² dan Zahoor & Siddiqi⁹³ pada umumnya para peneliti menggunakan kerangka kerja *stressors-strain-outcome* (SSO) dari Koeske dan Koeske untuk menjelaskan proses stres kerja secara komprehensif. Model SSO dapat menguraikan bagaimana stresor menyebabkan ketegangan, pengalaman psikologis individu, yang kemudian memengaruhi hasil, seperti konsekuensi perilaku atau psikologis. Meskipun demikian, para peneliti tersebut tetap melihat adanya beberapa kelemahan dari model penelitian sebelumnya sehingga perlu ditindaklanjuti dengan penelitian berikutnya dengan perluasan variabel dan lokasi penelitian.

Penelitian ini mengembangkan penelitian terdahulu oleh Choi et al⁹⁴ yang berjudul "*Testing the stressor-strain-outcome model of customer-related social stressors in predicting emotional exhaustion, customer orientation and service recovery performance*" yang memelopori penerapan model

⁹⁰ Kim et al., "Frontline Service Employees' Customer-Related Social Stressors, Emotional Exhaustion, and Service Recovery Performance: Customer Orientation as a Moderator."

⁹¹ Choi et al., "Testing the Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social Stressors in Predicting Emotional Exhaustion, Customer Orientation and Service Recovery Performance."

⁹² Yoo, Kim, and Lee, "When Customers Complain: The Value of Customer Orientation in Service Recovery."

⁹³ Zahoor and Siddiqi, "Customer Incivility and Service Recovery Performance: Job Crafting as a Buffer."

⁹⁴ Choi et al., "Testing the Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social Stressors in Predicting Emotional Exhaustion, Customer Orientation and Service Recovery Performance."

stressors-strain-outcome (SSO) Koeske dan Koeske dalam konteks stres yang diakibatkan oleh pelanggan. Penelitian lain yang relevan dengan kerangka SSO dalam konteks stres kerja dan stres terkait pelanggan telah dilakukan oleh Kim et al.,⁹⁵ Yoo et al.,⁹⁶ dan Zahoor dan Siddiqi.⁹⁷

Perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus dan variabel yang belum pernah diteliti oleh penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya umumnya terbatas hanya menggunakan *customer orientation* sebagai variabel moderator. Misalnya Kim et al.,⁹⁸ yang menyelidiki hubungan antara *customer-related social stressors*, *emotional exhaustion*, dan *service recovery performance*, dengan *customer orientation* berfungsi sebagai moderator pada 1014 karyawan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Yoo et al.,⁹⁹ yang menyelidiki pengaruh dari *customer verbal aggression*, *emotional exhaustion* dan *service recovery performance*, Yoo menambahkan variabel *customer orientation* sebagai variabel moderasi. Penelitian lain, ada yang menjadikan *customer orientation* sebagai variabel endogen misalnya Choi et al.,¹⁰⁰ yang menyelidiki hubungan antara *customer-related social stressors*, *emotional exhaustion* dan *service recovery performance* dengan *customer orientation* berfungsi sebagai moderator pada 1014 karyawan di perusahaan travel dan hotel.

⁹⁵ Kim et al., "Frontline Service Employees' Customer-Related Social Stressors, Emotional Exhaustion, and Service Recovery Performance: Customer Orientation as a Moderator."

⁹⁶ Yoo, Kim, and Lee, "When Customers Complain: The Value of Customer Orientation in Service Recovery."

⁹⁷ Zahoor and Siddiqi, "Customer Incivility and Service Recovery Performance: Job Crafting as a Buffer."

⁹⁸ Kim et al., "Frontline Service Employees' Customer-Related Social Stressors, Emotional Exhaustion, and Service Recovery Performance: Customer Orientation as a Moderator."

⁹⁹ Yoo, Kim, and Lee, "When Customers Complain: The Value of Customer Orientation in Service Recovery."

¹⁰⁰ Choi et al., "Testing the Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social Stressors in Predicting Emotional Exhaustion, Customer Orientation and Service Recovery Performance."

Selain itu, penelitian terdahulu umumnya hanya fokus pada satu jenis stresor, (misalnya penelitian yang dilakukan oleh Yoo et al.,¹⁰¹; dan Zahoor & Siddiqi¹⁰²)

Penelitian ini menghadirkan dua poin kebaruan. *Pertama*, penelitian ini menggunakan *self efficacy* sebagai variabel moderator antara *emotional exhaustion* dan *service recovery performance* dalam kerangka SSO Koeske dan Koeske (1993). Penelitian terdahulu yang menggunakan kerangka SSO Koeske dan Koeske (1993) belum ada yang menggunakan variabel *self efficacy* sebagai variabel moderator. Hal ini membuka celah penelitian yang menarik untuk dieksplorasi. Peneliti menambahkan *self efficacy* sebagai variabel moderator dikarenakan, penelitian yang dilakukan oleh Barrick et al.,¹⁰³ menemukan bahwa faktor personal seperti sifat kepribadian dapat menjelaskan perbedaan kinerja individu. Bandura¹⁰⁴ menambahkan bahwa *self efficacy* merupakan faktor personal penting dalam motivasi dan perilaku manusia. Hal ini diperkuat oleh Nugroho et al.,¹⁰⁵ yang menemukan bahwa *self efficacy* yang tinggi berhubungan dengan asosiasi yang lebih kuat dengan bank syariah, karena nasabah dengan *self efficacy* tinggi lebih mudah menghadapi hambatan saat menggunakan bank syariah.

Selain itu beberapa penelitian lain yang sepakat bahwa *self efficacy* berpengaruh secara positif terhadap kinerja individu

¹⁰¹ Yoo, Kim, and Lee, "When Customers Complain: The Value of Customer Orientation in Service Recovery."

¹⁰² Zahoor and Siddiqi, "Customer Incivility and Service Recovery Performance: Job Crafting as a Buffer."

¹⁰³ Barrick, Mount, and Judge, "Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What Do We Know and Where Do We Go Next?"

¹⁰⁴ Bandura, "Self efficacy Mechanism in Human Agency."

¹⁰⁵ Nugroho, Hidayat, and Kusuma, "The Influence of Religiosity and Self efficacy on the Saving Behavior of the Slamic Banks."

seperti Shea & Howell¹⁰⁶; Sue-Chan & Ong¹⁰⁷. *Service recovery performance* merupakan bagian integral dari kinerja karyawan, terutama untuk industri jasa. Silver et al.,¹⁰⁸ mengindikasikan bahwa ketika karyawan dapat melaksanakan tugas mereka secara efektif dan percaya diri dengan peran mereka di dalam organisasi, *self efficacy* mereka akan tumbuh. Dengan kata lain, karyawan yang didorong oleh *self efficacy* akan secara aktif berusaha untuk menyelesaikan kegagalan layanan karena adanya peningkatan *self efficacy* dari diri mereka.

Kedua, penelitian ini mempertimbangkan berbagai jenis stresor terkait pelanggan, tidak hanya fokus pada satu jenis stresor seperti penelitian terdahulu sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Yoo et al.,¹⁰⁹ yang hanya menggunakan *customer verbal aggression* dan Zahoor & Siddiqi¹¹⁰, yang hanya menggunakan variabel *customer incivility* sebagai stresor. Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi dan acuan akademis dalam penelitian lebih lanjut, terutama untuk mengkaji bagaimana pengaruh antara *customer-related social stressors*, *emotional exhaustion* dan *service recovery performance* dengan *self efficacy* yang berperan sebagai moderasi antara *emotional exhaustion* dan *service recovery performance* pada Hotel Syariah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹⁰⁶ Shea and Howell, "Efficacy-Performance Spirals: An Empirical Test."

¹⁰⁷ Sue-chan and Ong, "Goal Assignment and Performance : Assessing the Mediating Roles of Goal Commitment and *Self efficacy* and the ... Goal Assignment and Performance: Assessing the Mediating Roles of Goal Commitment and *Self efficacy* and the Moderating Role Of."

¹⁰⁸ Silver, Mitchell, and Gist, "Responses to Successful and Unsuccessful Performance: The Moderating Effect of *Self efficacy* on the Relationship between Performance and Attributions."

¹⁰⁹ Yoo, Kim, and Lee, "When Customers Complain: The Value of Customer Orientation in Service Recovery."

¹¹⁰ Zahoor and Siddiqi, "Customer Incivility and Service Recovery Performance: Job Crafting as a Buffer."

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan saran dan evaluasi bagi investor dan professional di bidang *service marketing* seperti Hotel Syariah, untuk *rethinking* terhadap pentingnya *moderasi dari self efficacy* yang menurunkan pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *service recovery performance* yang disebabkan oleh *stressor* dari pelanggan (*ambiguous customer expectations, disliked customers, disproportionate customer expectations dan customer verbal aggression*), sehingga kedepannya diharapkan tercipta hotel syariah yang kompetitif dan mampu bersaing secara global serta terealisasinya kemanfaatan bagi masyarakat luas dengan terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan layanan hotel syariah yang memiliki kualitas pelayanan yang prima.

Manfaat penelitian ini bagi pemerintah adalah meskipun pelayanan prima diakui sebagai kunci penting dalam meningkatkan daya saing pariwisata, faktanya masih terdapat berbagai permasalahan pelayanan di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan data dari Direktorat Jendral Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PTKN) Kementerian Perdagangan yang menunjukkan bahwa pada tahun 2023, Kemendag menerima 7.707 laporan pengaduan konsumen, dengan sektor layanan menjadi salah satu diantaranya. Berdasarkan data tersebut, penelitian terkait *service recovery performance* menjadi krusial untuk menghasilkan literatur yang bermanfaat bagi para pemangku kepentingan di pemerintahan, khususnya di bidang industri jasa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam beberapa hal, yaitu: *Pertama*, mengidentifikasi faktor-faktor stresor yang berkontribusi terhadap kegagalan pelayanan dalam industri pariwisata Indonesia. *Kedua*, mengembangkan strategi pemulihan layanan yang efektif untuk memulihkan kepuasan wisatawan jika terjadi kegagalan layanan. *Ketiga*, memberikan rekomendasi bagi

pemangku kepentingan terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing pariwisata Indonesia.

D. Sistematika pembahasan

Penyusunan penelitian ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri atas lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan memuat penjelasan yang bersifat umum, yaitu mengenai latar belakang masalah yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II berisi tinjauan pustaka dan landasan teori. Bab ini menguraikan hasil-hasil penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian ini serta model penelitian.

Bab III menjelaskan mengenai metode penelitian, terdiri atas: pemilihan sampel, pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran variabel, teknik analisis dan model pengujian hipotesis.

Bab IV menguraikan hasil pengujian instrumen penelitian, pengujian hipotesis dan analisis data serta pembahasan hipotesis.

Bab V berisi kesimpulan, keterbatasan, dan implikasi serta saran pada peneliti yang ingin melanjutkan penelitian dalam bidang sama.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan, analisis, dan pembahasan yang telah dipaparkan, penelitian ini memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. *Ambiguous customer expectations* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* karyawan *frontline* hotel syariah. Artinya *ambiguous customer expectations* berkontribusi pada *emotional exhaustion* karyawan *frontline* hotel syariah. Karyawan seringkali kesulitan dalam mengantisipasi kebutuhan pelanggan yang terus berubah, sehingga menimbulkan tekanan untuk selalu memberikan pelayanan yang prima. Perasaan kehilangan kontrol atas situasi kerja semakin memperparah kondisi ini, terutama ketika konflik dengan pelanggan tidak dapat dihindari. Konsekuensinya, karyawan mengalami *emotional exhaustion* yang signifikan, yang dapat berdampak negatif pada kinerja dan produktivitas mereka.
2. *Disliked customers* tidak berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* karyawan *frontline* hotel syariah. Artinya *disliked customers* tidak berkontribusi pada *emotional exhaustion* karyawan *frontline* hotel syariah. *Disliked customers* secara signifikan tidak berkontribusi terhadap peningkatan kelelahan emosional pada karyawan lini depan di industri perhotelan syariah. Interaksi berulang dengan pelanggan yang bersikap kasar, interaksi dengan pelanggan tanpa rasa humor dan interaksi pelanggan yang terus menerus mengganggu selama bekerja, didalam penelitian ini ternyata tidak berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* karyawan *frontline* hotel syariah.
3. *Disproportionate customer expectations* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* karyawan *frontline* hotel syariah. *Disproportionate customer expectations* secara signifikan berkontribusi pada peningkatan *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah. Ketika ekspektasi pelanggan

jauh melebihi standar pelayanan yang dapat diberikan atau tidak realistis, karyawan seringkali merasa tertekan untuk memenuhi tuntutan yang tidak mungkin. Ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan yang tidak proporsional dan kemampuan karyawan untuk memenuhinya dapat memicu perasaan frustrasi, ketidakberdayaan, dan akhirnya menyebabkan *emotional exhaustion* dari karyawan hotel syariah.

4. *Customer verbal aggression* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* karyawan *frontline* hotel syariah. *Customer verbal aggression* secara signifikan berkontribusi pada peningkatan *emotional exhaustion* pada karyawan *frontline* hotel syariah. Paparan berulang terhadap perilaku kasar dan merendahkan dari pelanggan secara verbal, dapat memicu respons stres yang berkepanjangan bagi karyawan, yang tidak hanya berdampak pada kesehatan mental karyawan, tetapi juga pada kesehatan fisik mereka.
5. *Emotional exhaustion* berpengaruh menurunkan *service recovery performance* karyawan *frontline* hotel syariah. Artinya, semakin tinggi *emotional exhaustion* maka dapat menurunkan *service recovery performance*. Penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* berperan sebagai faktor penghambat *service recovery performance* di kalangan karyawan *frontline* hotel syariah. Semakin tinggi tingkat *emotional exhaustion* yang dialami karyawan, semakin rendah pula kemampuan mereka dalam memberikan *service recovery performance* yang efektif ketika terjadinya kegagalan layanan.
6. Adanya efek moderasi yang diberikan oleh variabel *self efficacy* memperlemah pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *service recovery performance* karyawan *frontline* hotel syariah. Hasil penelitian ini mendorong pentingnya upaya peningkatan dari *self efficacy* karyawan yang didukung dengan kinerja layanan yang mampu menjembatani terciptanya hubungan relasi yang baik antara hotel syariah dan pelanggannya sehingga dapat mendorong terciptanya kepuasan bagi pelanggan

B. Implikasi Temuan

1. Implikasi Teoretis

Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan literasi tentang *service recovery performance*. Secara teoretis, penelitian ini berimplikasi pada pengembangan konsep *service recovery performance* dengan mengajukan satu dimensi tambahan, yakni *self efficacy*, yang merepresentasikan tanggung jawab karyawan, karena semakin tinggi *self efficacy* seseorang akan semakin mudah dalam menjalankan *service recovery performance*. Hal ini dikarenakan karyawan yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan lebih mudah dalam menerima hambatan atau kesulitan ketika menghadapi keluhan dari pelanggan hotel syariah. Pengembangan ini sekaligus menjadikan *service recovery performance* sebagai suatu konsep yang lebih komprehensif dalam mengatasi permasalahan pelanggan hotel syariah.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan suatu kerangka kerja yang dapat digunakan sebagai landasan oleh para pemangku kepentingan dalam menyusun kebijakan. Hal ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja hotel syariah ketika terjadinya kegagalan layanan. Lebih lanjut, model yang diusulkan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk membantu para manajer hotel syariah dalam memaksimalkan kinerjanya dan memperkuat upaya perbaikan layanan ketika terjadinya kegagalan layanan. Selain itu disarankan kepada manajemen untuk mengadakan program peningkatan *self efficacy*, seperti pelatihan keterampilan interpersonal, manajemen stres, dan pengayaan spiritual, yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kinerja karyawan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya sebagai berikut.

1. Objek penelitian ini merupakan hotel syariah sehingga hasil temuan penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk merepresentasikan kinerja hotel konvensional.
2. Dari jumlah sampel yang terkumpul yang ditentukan berdasarkan metode quota sampling, terdapat beberapa provinsi yang tidak memenuhi standar minimal sampel.
3. Hasil penelitian ini sepenuhnya didasarkan atas persepsi karyawan *frontline*.

D. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji kerangka kerja teoretis penelitian pada objek yang berbeda, seperti hotel konvensional guna mengetahui konsistensi hasil penelitian.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan identifikasi lanjutan secara lebih mendalam terkait temuan penelitian yang berkaitan dengan *service recovery performance* di hotel syariah yang dilakukan di masing-masing provinsi yang ada di Indonesia secara lebih spesifik.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan persepsi dari praktisi dan atau pihak hotel syariah untuk mendukung hasil temuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aamir, Muhammad, Shafique Khan, Du Jianguo, and Shuai Jin. "Participative Leadership and Service Recovery Performance : A Moderated Mediation Model" 33, no. 4 (2023): 537–555.
- Abós, Ángel, Leen Haerens, Javier Sevil-Serrano, Sofie Morbée, José Antonio Julián, and Luis García-González. "Does the Level of Motivation of Physical Education Teachers Matter in Terms of Job Satisfaction and Emotional Exhaustion? A Person-Centered Examination Based on Self-Determination Theory." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 16, no. 16 (2019): 1–15.
- Ahmat, Nur Hidayah Che, Ahmad Hidayat, Ahmad Ridzuan, Norrina Din, Noorliza Zainol, and Mohamad Azli Razali. "Syariah Compliant Hotel: The Concept and Practices." *Journal of Tourism ...* 7, no. 2 (2015): 52–66.
- Akhtar, Faiza, and Huma Khan. "Job Burnout in Front-Line Employees: Moderating Role of Hope and Self-Efficacy." *The Journal of Educational Paradigms* 1, no. 1 (2019): 18–23.
- Al-Bazaiyah, Sakher A.I. "Service Recovery Performance of Frontline Officer in the Public Sector Organization in Jordan." *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)* 1, no. 03 (2022): 56–68.
- Alam, Azhar, Ririn Tri Ratnasari, Fadila Ainur Jamil, and Aminudin Ma'ruf. "The Analysis of the Mid-Range Islamic Hotel Marketing Strategy." *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation* 6, no. 1 (2023): 1–14.
- Alcover, Carlos María, Maria José Chambel, Juan José Fernández, and Fernando Rodriguez. "Perceived Organizational Support-Burnout-Satisfaction Relationship in Workers with Disabilities: The Moderation of Family Support." *Scandinavian Journal of Psychology* 59, no. 4 (2018): 451–461.

- Alola, Uju Violet, Olusegun A. Olugbade, Turgay Avci, and Ali Öztüren. "Customer Incivility and Employees' Outcomes in the Hotel: Testing the Mediating Role of Emotional Exhaustion." *Tourism Management Perspectives* 29, no. May 2018 (2019): 9–17.
- Alsa, Asmadi. "Kontroversi Uji Asumsi Dalam Statistik Parametrik." *Buletin Psikologi* 9, no. 1 (2001): 18–22.
- Alvarez-Huerta, Paula, Alexander Muela, and Inaki Larrea. "Entrepreneurial Self-Efficacy among First-Year Undergraduates: Gender, Creative Self-Efficacy, Leadership Self-Efficacy, and Field of Study." *Entrepreneurial Business and Economics Review* 10, no. 4 (2022): 73–90.
- Andreassen, Tor Wallin. "What Drives Customer Loyalty With Complaint Resolution?" *Journal of Service Research* 1, no. 4 (1999): 324–332.
- Arbuckle, James L. "IBM® SPSS® User's Guide Amos™ 22" (2013).
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Ashill, Nicholas J., Michel Rod, Peter Thirkell, and Janet Carruthers. "Job Resourcefulness, Symptoms of Burnout and Service Recovery Performance: An Examination of Call Centre Frontline Employees." *Journal of Services Marketing* 23, no. 5 (2009): 338–350.
- Aytac, Serpil, and Mustafa Aytac. "Customer-Related Stressors and Effects on Burnout: A Study in Turkey." *Advances in Intelligent Systems and Computing* 487 (2017): 227–233.
- Azwar, Saifuddin. "Asumsi-Asumsi Dalam Inferensi Statistika." *Buletin Psikologi* 9, no. 1 (2001): 8–17.
- B. A., Sparks, and McColl-Kennedy J. R. "Justice Strategy Options for Increased Customer Satisfaction in a Services Recovery Setting." *Journal of Business Research* 54, no. 3 (2001): 209–218.

- Babakus, Emin, Ugur Yavas, and Nicholas J. Ashill. "The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job Demand-Burnout-Performance Relationship: A Surface-Level Trait Perspective." *Journal of Retailing* 85, no. 4 (2009): 480–492.
- Babakus, Emin, Ugur Yavas, Osman M. Karatepe, and Turgay Avci. "Journal of the Academy of Marketing Science The Effect of Management Commitment to Service Quality on Employees' Affective and." *Journal of the Academy of Marketing Science* 31, no. 3 (2003): 272–286.
- Bandura, Albert. "Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change." *Advances in Behaviour Research and Therapy* 1, no. 4 (1977): 139–161.
- . "Self-Efficacy Mechanism in Human Agency." *American Psychologist* 37, no. 2 (1982): 122–147.
- Barrick, Murray R., Michael K. Mount, and Timothy A. Judge. "Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What Do We Know and Where Do We Go Next?" *International Journal of Selection and Assessment* 9, no. 1–2 (2001): 9–30.
- Baum, Tom, Catherine Cheung, Haiyan Kong, Anna Kralj, Shelagh Mooney, Hai Nguyen Thi Thanh, Sridar Ramachandran, Marinela Dropulic Ružic, and May Ling Siow. "Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis." *Sustainability (Switzerland)* 8, no. 8 (2016).
- Bell, Bradford S., and Steve W.J. Kozlowski. "Goal Orientation and Ability: Interactive Effects on Self-Efficacy, Performance, and Knowledge." *Journal of Applied Psychology* 87, no. 3 (2002): 497–505.
- Ben-Zur, Hasida, and Dana Yagil. "The Relationship between Empowerment, Aggressive Behaviours of Customers, Coping, and Burnout." *European Journal of Work and Organizational Psychology* 14, no. 1 (2005): 81–99.

- Bitner, Mary Jo, Bernard H. Booms, and Lois A. Mohr. "Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint." *Journal of Marketing* 58, no. 4 (1994): 95.
- Boshoff, Christo, and Janine Allen. "The Influence of Selected Antecedents on Frontline Staff's Perceptions of Service Recovery Performance", *International Journal of Service Industry Management* 11, no. 1 (2000): 63–90.
- Brown, Stephen W., Raymond P. Fisk, and Mary Jo Bitner. "The Development and Emergence of Services Marketing Thought." *International Journal of Service Industry Management* 5, no. 1 (1994): 21–48.
- ten Brummelhuis, Lieke L., and Arnold B. Bakker. "A Resource Perspective on the Work-Home Interface: The Work-Home Resources Model." *American Psychologist* 67, no. 7 (2012): 545–556.
- Chang, Hsiao Ping, and Chun Chieh Ma. "Managing the Service Brand Value of the Hotel Industry in an Emerging Market." *International Journal of Hospitality Management* 47 (2015): 1–13.
- Choi, Chang Hwan, Taegoo T. Kim, Gyehee Lee, and Seung Kon Lee. "Testing the Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social Stressors in Predicting Emotional Exhaustion, Customer Orientation and Service Recovery Performance." *International Journal of Hospitality Management* 36 (2014): 272–285.
- Christine M, Shea, and Howell Jane M. "Efficacy-Performance Spirals: An Empirical Test." *Journal of Management* 26, no. 4 (2000): 791–812.
- Cohen, Aaron, and Mohamed Abedallah. "The Mediating Role of Burnout on the Relationship of Emotional Intelligence and Self-Efficacy with OCB and Performance." *Management Research Review* 38, no. 1 (2015): 2–28.

- D.E, Conlon, and Murray N.M. "Customer Perceptions of Corporate Responses to Product Complaints: The Role of Explanations', *Academy of Management Journal*, 39(4): 1040 - 1056." *Academy of Management Journal* 39, no. 4 (1996): 1040–1056.
- Daskin, Mustafa, and Ozgur Devrim Yilmaz. "Critical Antecedents to Service Recovery Performance: Some Evidences and Implications for Service Industry." *International Journal of Management Practice* 8, no. 1 (2015): 70–97.
- Devrye, Catherine. *Good Service Is Good Business*. Australia: Prentice Hall, 1994.
- Donald R, Cooper, and Schindler Pamela S. *Business Research Methods : 12th Edition*. New York The: McGraw-Hill Companies, 2014.
- Dormann, Christian, and Dieter Zapf. "Customer-Related Social Stressors and Burnout." *Journal of Occupational Health Psychology* 9, no. 1 (2004): 61–82.
- Elizabeth C, Clemmer, and Schneider Benjamin. "*Managing Customer Dissatisfaction with Waiting: Applying Social-Psychological Theory in a Service Setting,*" in *Advances in Services Marketing and Management*. JAI Press, 1993.
- Ezzat Saad, Hesham, and Badran Nabil Ali Abdel-aleem Magdy Abdel-Ati. "Sharia-Compliant Hotels in Egypt: Concept and Challenges." *Advances in Hospitality and Tourism Research* 2, no. 1 (2014): 1–15.
- Ferrari, Filippo. "Skills Mismatch and Change Confidence: The Impact of Training on Change Recipients' Self-Efficacy." *European Journal of Training and Development* 47, no. 10 (2022): 69–90.
- Fullerton, R. A., and Girish Punj. "Repercussions of Promoting an Ideology of Consumption: Consumer Misbehavior." *Journal of Business Research* 57, no. 11 (2004): 1239–1249.

- Ghozali, Imam. *Structural Equation Modeling. Teori, Konsep Dan Aplikasi Dengan Program LISREL 8.80*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012.
- Gong, Zhanxue, Fang Sun, and Xiyuan Li. "Perceived Overqualification, Emotional Exhaustion, and Creativity: A Moderated-Mediation Model Based on Effort–Reward Imbalance Theory." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18, no. 21 (2021).
- Grandey, Alicia A., Glenda M. Fisk, and Dirk D. Steiner. "Must 'Service with a Smile' Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees." *Journal of Applied Psychology* 90, no. 5 (2005): 893–904.
- Grandey, Alicia, D Dickter, and H P Sin. "The Customer Is Not Always Right: Customer Verbal Aggression toward Service Employees." *Journal of Organizational Behavior* 25, no. 3 (2004): 397–418.
- Greenbaum, Rebecca L., Matthew J. Quade, Mary B. Mawritz, Joongseo Kim, and Durand Crosby. "When the Customer Is Unethical: The Explanatory Role of Employee Emotional Exhaustion onto Work-Family Conflict." *Journal of Applied Psychology* 99, no. 6 (2014): 1188–1203.
- Guchait, Priyanko. "Error Management Orientation: Impact on Service Recovery Performance, and the Mediating Role of Self-efficacy." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 35 (2023): 10.
- Hair, Joe F., Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt. "PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet." *Journal of Marketing Theory and Practice* 19, no. 2 (2011): 139–152.
- Hair Jr, Joseph F, William C Black, Barry J Babin, and Rolph E Anderson. *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*. New Jersey: Pearson Education Inc., 2009.

- Halbesleben, Jonathon R.B., Jaron Harvey, and Mark C. Bolino. "Too Engaged? A Conservation of Resources View of the Relationship Between Work Engagement and Work Interference With Family." *Journal of Applied Psychology* 94, no. 6 (2009): 1452–1465.
- Halbesleben, Jonathon R.B., Anthony R. Wheeler, and Samantha C. Paustian-Underdahl. "The Impact of Furloughs on Emotional Exhaustion, Self-Rated Performance, and Recovery Experiences." *Journal of Applied Psychology* 98, no. 3 (2013): 492–503.
- Halstead, Diane, Edward A. Morash, and John Ozment. "Comparing Objective Service Failures and Subjective Complaints: An Investigation of Domino and Halo Effects." *Journal of Business Research* 36, no. 2 (1996): 107–115.
- Harris, Lloyd C., and Kate L. Reynolds. "Jaycustomer Behavior: An Exploration of Types and Motives in the Hospitality Industry." *Journal of Services Marketing* 18, no. 5 (2004): 339–357.
- Hendriyani, I Gusti Ayu Dewi. "Siaran Pers: Indonesia Raih Peringkat Pertama Global Muslim Travel Index." Last modified 2023. <https://www.kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers-indonesia-raih-peringkat-pertama-global-muslim-travel-index>.
- . "Siaran Pers: Menparekraf: Pelayanan Prima Jadi Daya Tarik Wisman Untuk Datang Berkali-Kali Ke Indonesia." Last modified 2024. <https://www.kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers-menparekraf-pelayanan-prima-jadi-daya-tarik-wisman-untuk-datang-berkali-kali-ke-indonesia>.
- Hicks, Gemma, Donna Buttigieg, and Helen De Cieri. "Safety Climate, Strain and Safety Outcomes." *Journal of Management and Organization* 22, no. 1 (2015): 19–31.
- Hinkle, D.E, W Wiersma, and S.G Jurs. *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. Boston: Houghton Mifflin Company, 1979.

- Hobfoll, Stevan E. "Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress." *American Psychologist* 44, no. 3 (1989): 513–524.
- Hobfoll, Stevan E. "The Influence of Culture , Community , and the Nested-Self in the Stress Process : Advancing Conservation of Resources Theory" 50, no. 3 (2001): 337–369.
- Hochschild, Arlie Russel. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, 2012.
- Hu L.T., and Bentler P. M. "Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria versus New Alternatives." *Structural Equation Modeling* 6, no. July 2012 (1999): 1–55.
- Ibrahim, Azsyanti, and Salamiah A. Jamal. "A Case Study of Local Non-Muslim Guest Awareness towards Syariah-Compliance in Grand BlueWave Shah Alam." *TEAM Journal of Hospitality and Tourism* 13, no. 1 (2016): 55–64.
- Imran, Muhammad Kashif, Ambreen Sarwar, Tehreem Fatima, and Sobia Shabeer. "Am I Depleting from Work or Life? A Nexus among Work–Life Balance, Self-Efficacy, Emotional Exhaustion and Performance." *Asia-Pacific Journal of Business Administration* (2025).
- J.L, Arbuckle. *AMOS Version 3.6*. Chicago, Illinois: Small Water Corporation., 1997.
- Jay, Kandampully, and Suhartanto Dwi. "Customer Loyalty in the Hotel Industry : The Role of Customer Satisfaction and Image." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, no. 12/6 (2000): 346–351.
- Jiménez-Jiménez, Daniel, and Raquel Sanz-Valle. "Managing Human Resources in Order to Promote Knowledge Management and Technical Innovation." *Management Research* 5, no. 2 (2007): 83–100.
- John W, Jones. *The Burnout Syndrome : Current Research, Theory, Interventions*. London: London House Press, 1981.

- Jones, Gareth R. "Socialization Tactics, Self Efficacy, New Comers Adjustments Organizations." *Academy of The Management Journal* 29, no. 2 (1986): 262–279.
<http://www.jstor.org/stable/256188>.
- Judge, Timothy A., Christine L. Jackson, John C. Shaw, Brent A. Scott, and Bruce L. Rich. "Self-Efficacy and Work-Related Performance: The Integral Role of Individual Differences." *Journal of Applied Psychology* 92, no. 1 (2007): 107–127.
- Karatepe, Osman M. "Customer Aggression, Emotional Exhaustion, and Hotel Employee Outcomes: A Study in the United Arab Emirates." *Journal of Travel and Tourism Marketing* 28, no. 3 (2011): 279–295.
- . "Do Personal Resources Mediate the Effect of Perceived Organizational Support on Emotional Exhaustion and Job Outcomes?" *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 27, no. 1 (2015): 4–26.
- Karatepe, Osman M., Mine Haktanir, and Ilkay Yorganci. "The Impacts of Core Self-Evaluations on Customer-Related Social Stressors and Emotional Exhaustion." *Service Industries Journal* 30, no. 9 (2010): 1565–1579.
- Karatepe, Osman M., and Georgiana Karadas. "The Effect of Management Commitment to Service Quality on Job Embeddedness and Performance Outcomes." *Journal of Business Economics and Management* 13, no. 4 (2012): 614–636.
- Karatepe, Osman M., and Rita Anumbose Nkendon. "The Relationship between Customer Related Social Stressors and Job Outcomes: The Mediating Role of Emotional Exhaustion." *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja* 27, no. 1 (2014): 414–426.
- Karatepe, Osman M., and Orhan Uludag. "Conflict, Exhaustion, and Motivation: A Study of Frontline Employees in Northern Cyprus Hotels." *International Journal of Hospitality Management* 26, no. 3 (2007): 645–665.

- Karatepe, Osman M., Orhan Uludag, Ismet Menevis, Lejla Hadzimehmedagic, and Lulu Baddar. "The Effects of Selected Individual Characteristics on Frontline Employee Performance and Job Satisfaction." *Tourism Management* 27, no. 4 (2006): 547–560.
- Karatepe, Osman M., Ilkay Yorganci, and Mine Haktanir. "Outcomes of Customer Verbal Aggression among Hotel Employees." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 21, no. 6 (2009): 713–733.
- Kim, Taegoo Terry, Soyon Paek, Chang Hwan Choi, and Gyehee Lee. "Frontline Service Employees' Customer-Related Social Stressors, Emotional Exhaustion, and Service Recovery Performance: Customer Orientation as a Moderator." *Service Business* 6, no. 4 (2012): 503–526.
- Ko de, Ruyter, and Wetzels Martin. "Customer Equity Considerations in Service Recovery: A Cross-Industry Perspective." *International Journal of Service Industry Management* 11, no. 1 (2000): 91–108.
- Koeske, Gary F., and Randi Daimon Koeske. "A Preliminary Test of a Stress-Strain-Outcome Model for Reconceptualizing the Burnout Phenomenon." *Journal of Social Service Research* 17, no. 3–4 (1993): 107–135.
- Kusumaputri, Erika Setyanti. *Komitmen Pada Perubahan Organisasi. (Perubahan Organisasi Dalam Perspektif Islam Dan Psikologi)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2015.
- Kusumaputri, Erika Setyanti, Fathul Himam, Tina Afiatin, and IJK Sito Meiyanto. "A Model of the Commitment to Change in Higher Education." *ANIMA Indonesian Psychological Journal* 30, no. 1 (2014): 8–25.
- Lam, Catherine K., Xu Huang, and Onne Janssen. "Contextualizing Emotional Exhaustion and Positive Emotional Display: The Signaling Effects of Supervisors' Emotional Exhaustion and Service Climate." *Journal of Applied Psychology* 95, no. 2 (2010): 368–376.

- Lazarus, R.S, and S. Folkman. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York : McGraw-Hill, Inc. New York: McGraw-Hill, 1984.
- Lee, Raymond T., and Blake E. Ashforth. "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout." *Journal of Applied Psychology* 81, no. 2 (1996): 123–133.
- Lee, Wan Ling, Karuthan Chinna, Khatijah Lim Abdullah, and Imran Zainal Abidin. "The Forward-Backward and Dual-Panel Translation Methods Are Comparable in Producing Semantic Equivalent Versions of a Heart Quality of Life Questionnaire." *International Journal of Nursing Practice* 25, no. 1 (2019): 1–9.
- Lewis, Barbara R., and Pamela McCann. "Service Failure and Recovery: Evidence from the Hotel Industry." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 16, no. 1 (2004): 6–17.
- Liao, Hui. "Do It Right This Time: The Role of Employee Service Recovery Performance in Customer-Perceived Justice and Customer Loyalty after Service Failures." *Journal of Applied Psychology* 92, no. 2 (2007): 475–489.
- Lu, Luo, Yu Yueh Chang, and Steve Yuan Lune Lai. "What Differentiates Success from Strain: The Moderating Effects of Self-Efficacy." *International Journal of Stress Management* 18, no. 4 (2011): 396–412.
- Luthans, Fred, and Suzanne J Peterson. "Employee Engagement and Manager Self-Efficacy: Implications for Managerial Effectiveness and Development." *Journal of management development* 21, no. 5 (2002): 376–387.
- Ma, Zihui, Hyun Jeong Kim, and Kang Hyun Shin. "From Customer-Related Social Stressors to Emotional Exhaustion: An Application of the Demands–Control Model." *Journal of Hospitality and Tourism Research* 43, no. 7 (2019): 1068–1091.

- Mansour, Sari. "Can Strategic HRM Bundles Decrease Emotional Exhaustion and Increase Service Recovery Performance ?" 44, no. 3 (2023): 503–523.
- Maslach, Christina, and Susan E. Jackson. "The Measurement of Experienced Burnout." *Journal of Organizational Behavior* 2, no. 2 (1981): 99–113.
- De Matos, Celso Augusto, Jorge Luiz Henrique, and Carlos Alberto Vargas Rossi. "Service Recovery Paradox: A Meta-Analysis." *Journal of Service Research* 10, no. 1 (2007): 60–77.
- Mattila, Anna S. "The Effectiveness of Service Recovery in a Multi-Industry Setting." *Journal of Services Marketing* 15, no. 7 (2001): 583–596.
- Mattila, Anna S., and David Cranage. "The Impact of Choice on Fairness in the Context of Service Recovery." *Journal of Services Marketing* 19, no. 5 (2005): 271–279.
- Mattila, Anna S., and Cathy A. Enz. "The Role of Emotions in Service Encounters." *Journal of Service Research* 4, no. 4 (2002): 268–277.
- Maxham, James G. "Service Recovery's Influence on Consumer Satisfaction, Positive Word-of-Mouth, and Purchase Intentions." *Journal of Business Research* 54, no. 1 (2001): 11–24.
- Nawaz, Asif, Sandhu Kamran Yousef, and Mughal Nafeesa. "Customer Related Social Stressors a Challenge to Employee Satisfaction : Evidences from Luxury Bus Service Providers in Pakistan Asif Nawaz *, Kamran Yousef Sandhu and Nafeesa Mughal" 16, no. 3 (2018).
- Nugroho, Anton Priyo, Anas Hidayat, and Hadri Kusuma. "The Influence of Religiosity and Self-Efficacy on the Saving Behavior of the Slamic Banks." *Banks and Bank Systems* 12, no. 3 (2017): 35–47.

- O'Neill, John W., and Qu Xiao. "Effects of Organizational/Occupational Characteristics and Personality Traits on Hotel Manager Emotional Exhaustion." *International Journal of Hospitality Management* 29, no. 4 (2010): 652–658.
- Orsingher, Chiara, Sara Valentini, and Matteo de Angelis. "A Meta-Analysis of Satisfaction with Complaint Handling in Services." *Journal of the Academy of Marketing Science* 38, no. 2 (2010): 169–186.
- Pasamehmetoglu, Aysin, Priyanko Guchait, J. B. Tracey, Christopher J. L. Cunningham, and Puiwa Lei. "The Moderating Effect of Supervisor and Coworker Support for Error Management on Service Recovery Performance and Helping Behaviors Introduction." *Journal of Service Theory and Practice* 27, no. 1 (2017): 2–22.
- Peng, Xianjie, Yiyun Sheng, and Weiwei Huo. "Work-Related Use of Information and Communication Technologies and Error Admission: The Roles of Emotional Exhaustion and Person-Organization Fit." *Social Behavior and Personality* 50, no. 8 (2022): 11605.
- Petitta, Laura, and Michele Vecchione. "Job Burnout, Absenteeism, and Extra Role Behaviors." *Journal of Workplace Behavioral Health* 26, no. 2 (2011): 97–121.
- Phungsoonthorn, Tipnuch, and Peerayuth Charoensukmongkol. "How Does Mindfulness Help University Employees Cope with Emotional Exhaustion during the COVID-19 Crisis? The Mediating Role of Psychological Hardiness and the Moderating Effect of Workload." *Scandinavian Journal of Psychology* (2022): 449–461.
- Quick, James C., and Jonathan D Quick. *Organizational Stress and Preventive Management*. McGraw-Hill, 1984.
- Quigley, Narda R., Paul E. Tesluk, Edwin A. Locke, and Kathryn M. Bartol. "A Multilevel Investigation of the Motivational Mechanisms Underlying Knowledge Sharing and Performance." *Organization Science* 18, no. 1 (2007): 71–88.

- R. L., Oliver, and DeSarbo W. S. "Response Determinants in Satisfaction Judgments." *Journal of Consumer Research* 14, no. 3 (1988): 495–507.
- Renn, Robert W., and Donald B. Fedor. "Development and Field Test of a Feedback Seeking, Self-Efficacy, and Goal Setting Model of Work Performance." *Journal of Management* 27, no. 5 (2001): 563–583.
- Robinson Jr, Leroy, Sue E Neeley, and Kathleen Williamson. "Implementing Service Recovery through Customer Relationship Management: Identifying the Antecedents" 2 (2011): 90–100.
- Robinson, Richard N.S., Anna Kralj, David J. Solnet, Edmund Goh, and Victor J. Callan. "Attitudinal Similarities and Differences of Hotel Frontline Occupations." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 28, no. 5 (2016): 1051–1072.
- Rusydiana, Aam Slamet., and Lina Nugraha Rani. "What Is Sharia Based Hotel? A Meta-Analysis." *Hayula: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 5, no. 1 (2021): 129–146.
- Salleh, Nor Zafir Md, Abu Bakar Abdul Hamid, Noor Hazarina Hashim, and Siti Zaleha Omain. "The Practice of Shariah-Compliant Hotel in Malaysia." *International Journal of Trade, Economics and Finance* 5, no. 1 (2014): 26–30.
- Sekaran, Uma. *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Ed. Kwan Men Yon. 4th ed. Salemba Empat, 2009.
- Selye, H. "Forty Years of Stress Research: Principal Remaining Problems and Misconceptions." *Canadian Medical Association Journal* 115, no. 1 (1976): 53–56.
- Selye, Hans. *The Stress of Life*. McGraw-Hill. McGraw-Hill, 1956.

- Silver, William S., Terence R. Mitchell, and Marilyn E. Gist. "Responses to Successful and Unsuccessful Performance: The Moderating Effect of Self-Efficacy on the Relationship between Performance and Attributions." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1995.
- Slåtten, Terje, and Mehmet Mehmetoglu. "Antecedents and Effects of Engaged Frontline Employees: A Study from the Hospitality Industry." *Managing Service Quality* 21, no. 1 (2011): 88–107.
- Smith, Amy K., and Ruth N. Bolton. "An Experimental Investigation of Customer Reactions to Service Failure and Recovery Encounters: Paradox or Peril?" *Journal of Service Research* 1, no. 1 (1998): 65–81.
- Solimun. *Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel Dan Amos*. Malang: Fakultas MIPA, 2002.
- Sommovigo, Valentina, Ilaria Setti, and Piergiorgio Argentero. "The Role of Service Providers' Resilience in Buffering the Negative Impact of Customer Incivility on Service Recovery Performance." *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 2 (2019).
- Song, Guoping, and Haihua Liu. "Customer-Related Social Stressors and Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Surface and Deep Acting." *Social Behavior and Personality* 38, no. 10 (2010): 1359–1366.
- Sriprasert, Piangpis, Oraphan Chainin, and Hamzah Abd Rahman. "Understanding Behavior and Needs of Halal Tourism in Andaman Gulf of Thailand: A Case of Asian Muslim." *Journal of Advanced Management Science* 2, no. 3 (2014): 216–219.
- Sue-chan, Christina, and Mark Ong. "Goal Assignment and Performance: Assessing the Mediating Roles of Goal Commitment and Self-Efficacy and the ... Goal Assignment and Performance: Assessing the Mediating Roles of Goal Commitment and Self-Efficacy and the Moderating Role Of" 89, no. May (2015): 1140–1161.

- Tax, Stephen S; Brown, Stephen; Chandrashekar, Murali. "Customer Evaluations of for Service Complaint Experiences : Implications Relationship Marketing" 62, no. 2 (1998): 60–76.
- Tian, Guixian, Jian Wang, Zhuo Zhang, and Yuping Wen. "Self-Efficacy and Work Performance: The Role of Work Engagement." *Social Behavior and Personality* 47, no. 12 (2019): 1–7.
- Tom J, Brown, Mowen John C, Donovan D. Todd, and Licata Jane W. "The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self-and Supervisor Performance Ratings." *Journal of marketing research* 39, no. 1 (2002): 110–119.
- Tsang, Sandra K.M., Eadaoin K.P. Hui, and Bella C.M. Law. "Self-Efficacy as a Positive Youth Development Construct: A Conceptual Review." *The Scientific World Journal* 2012 (2012).
- Usman, Hardius, Nurdin Sobari, and Fahadil Amin Hasan. "The Impact of Sharia Compliance on Sharia Hotel Services and Customers Satisfaction." *Journal of Business Economics and Environmental Studies* 10, no. 3 (2020): 5–12.
- Weiner, Bernard. "An Attributional Theory of Achievement Motivation and Emotion." *Psychological Review* 92, no. 4 (1985): 548–573.
- Wright, Thomas A., and Russell Cropanzano. "Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover." *Journal of Applied Psychology* 83, no. 3 (1998): 486–493.
- Yahaya, Mohammad Zaini, Muhammad Adib Samsudin, and Mohd Izhar Ariff Mohd Kashim. "An Analysis of Muslim Friendly Hotel Standards in Malaysia According to the Maqasid Syariah Perspective." *International Journal of Islamic Thought* 18 (2020): 43–53.
- Yoo, Joanne Jung Eun, Taegoo Terry Kim, and Gyehee Lee. "When Customers Complain: The Value of Customer Orientation in Service Recovery." *Cornell Hospitality Quarterly* 56, no. 4 (2015): 411–426.

Zahoor, Adil, and Mushtaq Ahmad Siddiqi. "Customer Incivility and Service Recovery Performance: Job Crafting as a Buffer." *Vision* 27, no. 2 (2023): 178–188.

Zhu, Yanni, Yixuan Wang, Baoyi Song, Qiaoyan Feng, Huiying Lin, and Juan Tang. "The Interactive Effects of Extrinsic and Intrinsic Motivations on Service Recovery Performance in the Hospitality Industry: The Mediating Role of Self-Efficacy." *Tourism and Management Studies* 19, no. 3 (2023): 7–22.

"Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2023 Tumbuh 5,04 Persen (y-on-Y)." Last modified 2024. Accessed January 27, 2025. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/02/05/2379/ekonomi-indonesia-triwulan-iv-2023-tumbuh-5-04-persen--y-on-y-.html>.

"Fatwa DSN-MUI (Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia) No. 108/DSN-MUI/X/2016." Accessed March 14, 2024. <https://dsnmu.or.id/kategori/fatwa/>.

"Global Muslim Travel Index 2023." *Mastercard-Crescentrating*, 2023.

"Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia Menurut Kebangsaan (Kunjungan)." <https://www.bps.go.id/indicator/16/1821/1/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-ke-indonesia-menurut-kebangsaan.html>.

"Kemendag Terima 7.707 Laporan Pengaduan Dari Konsumen Sepanjang 2023, Ini Rinciannya." Last modified 2024. <https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/kemendag-terima-7707-laporan-pengaduan-dari-konsumen-sepanjang-2023-ini-rinciannya>.

