

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SEED MONEY RESEARCH REPORT (UMS/CN1.12/P25/SeedMoney)

**EMOTIONAL LABOR, EMPLOYEE OUTCOMES, SUPPORT, AND JOB AUTONOMY: AN
EMPIRICAL INVESTIGATION OF THE HOSPITALITY INDUSTRY IN SABAH AND THE
FEDERAL TERRITORY OF LABUAN**

MAGDALENE ANG CHOOI HWA

ROSTINAH SUPINAH

MINAH JAPANG

CAROLINE ROSIE JEFFREY NASAH

SCHOOL OF INTERNATIONAL BUSINESS AND FINANCE

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

LABUAN INTERNATIONAL CAMPUS

NOVEMBER 2009



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**EMOTIONAL LABOR, EMPLOYEE OUTCOMES, SUPPORT, AND JOB AUTONOMY:
AN EMPIRICAL INVESTIGATION OF THE HOSPITALITY INDUSTRY IN SABAH AND
THE FEDERAL TERRITORY OF LABUAN**

ABSTRACT

The tourism industry in Sabah has been identified as one key sector to be promoted under the Sabah Development Corridor (SDC) Blue Print (2008-2025). The main objective of this plan is to promote the state as premier tourist destination. Given that, research should focus on the hospitality industry to provide managerial implications with regard to training and development of service workforce to empower them to provide world class service. One area worthy of empirical investigations is the performance of emotional labor as part and parcel of service work. The present study was thus undertaken to examine the process of emotional labor, operationalized as surface acting and deep acting, as performed by hotel workers in Sabah and the Federal Territory of Labuan. The study also attempted to determine two consequences of performing emotional labor namely job satisfaction and emotional exhaustion. Further, it investigated the role of two organizational factors (i.e., support and job autonomy) in moderating these relationships. We employed a survey questionnaire to collect data from a total of 137 front-line hotel employees. To some extent, our findings are consistent with past findings in the west. Results revealed that women engaged more in deep acting as compared to men. Results also indicated that surface and deep acting significantly predicted employee outcomes in the proposed direction. Supervisory support, coworker support, and job autonomy served as moderators but only in some instances. Interestingly, the findings on the moderated relationships provided strong support for the notion of 'reverse buffering' (Beehr, 1995).

**USAHA EMOSI, HASIL PEKERJA, SOKONGAN, DAN AUTONOMI KERJA: KAJIAN EMPIRIKAL KE
ATAS INDUSTRI HOSPITALITI DI SABAH DAN WILAYAH PERSEKUTUAN LABUAN**

ABSTRAK

Industri pelancongan di Sabah telah dikenalpasti sebagai satu sektor penting untuk dipromosikan di bawah Pelan Koridor Pembangunan Sabah (2008-2025). Objektif utama pelan ini ialah untuk mempromosi Sabah sebagai destinasi pelancong terpenting. Oleh yang demikian, penyelidikan sepatutnya memfokus ke atas industri hospitaliti bagi menyediakan implikasi pengurusan tentang latihan dan pembangunan tenagakerja perkhidmatan untuk memperkasa mereka dalam memberikan perkhidmatan bertaraf dunia. Satu bidang kajian empirikal yang bertepatan adalah tentang emosi para pekerja sebagai sebahagian daripada tugas perkhidmatan. Kajian ini telah dijalankan untuk menyelidik proses usaha emosi, dioperasikan sebagai “lakonan permukaan” dan “lakonan dalaman”, seperti yang dilakukan oleh pekerja-pekerja hotel di Sabah dan Wilayah Persekutuan Labuan. Kajian ini juga berusaha untuk menentukan dua akibat dari melakonan usaha emosi iaitu kepuasan kerja dan kelesuan emosi. Selanjutnya, kajian ini mengkaji peranan dua faktor organisasi (iaitu sokongan dan autonomi kerja) dalam menyederhanakan perhubungan ini. Kami menggunakan borang kaji selidik untuk mengutip data daripada sejumlah 137 orang pekerja yang berurusan terus dengan para pelanggan hotel. Dapatan kajian kami adalah konsisten dengan dapatan kajian di negara barat. Keputusan mendedahkan lebih ramai wanita terlibat dalam lakonan dalaman dibandingkan dengan lelaki. Selain itu, lakonan permukaan dan dalaman didapati mempengaruhi secara signifikan hasil pekerja seperti yang diramalkan. Sokongan penyelia, sokongan teman sekerja, dan autonomi kerja adalah pembolehubah tetapi hanya dalam beberapa situasi sahaja. Apa yang menarik perhatian adalah dapatan kajian ke atas perhubungan disederhanakan ini memberi sokongan yang kuat kepada pengertian “penimbangan terbalik” (Beehr, 1995).