

Peran *Abusive Supervision* Dalam Mempengaruhi *Emotional Exhaustion* dan *Work Performance* Pada PT. Transporindo Agung Sejahtera Surabaya (PT. TAS)

Rizka Nanda Pratama Yudha¹

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Jurusan manajemen, fakultas ekonomi dan bisnis

Dewi Nuraini²

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Jurusan manajemen, fakultas ekonomi dan bisnis

Korespondensi penulis, email : rizka.nanda2002@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to determine how unfair supervision impacts employee loneliness with emotional exhaustion as a mediating variable and organizational justice. This research involved employees of PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS), a company that is growing rapidly. Questionnaires, interviews, and observations were used to collect data, and the sample was one hundred workers. The data collected was analyzed through mediation analysis, and documentation, interviews, literature studies, and questionnaires were used. The research results show that unfair supervision has a positive and significant impact on worker peace of mind. Abusive supervision disrupts organizational fairness, whereas abusive supervision increases emotional exhaustion. Mediation analysis was used to analyze the data collected, and documentation, interviews, literature studies, and questionnaires were used. The results show that unfair supervision significantly increases employee peace of mind, whereas arbitrary supervision disrupts organizational justice. Emotional exhaustion causes employees to become silent.

Keywords: *abusive supervision, emotional exhaustion, documentation*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengawasan yang tidak adil terhadap kesepian karyawan dengan kelelahan emosional sebagai variabel mediasi dan keadilan organisasi. Penelitian ini melibatkan karyawan PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS), sebuah perusahaan yang sedang berkembang pesat. Kuesioner, wawancara, dan observasi digunakan untuk mengumpulkan data, dan sampelnya adalah seratus pekerja. Data yang dikumpulkan dianalisis melalui analisis mediasi, dan digunakan dokumentasi, wawancara, studi literatur, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan yang tidak adil berdampak positif dan signifikan terhadap ketenangan pikiran pekerja. Pengawasan yang kasar mengganggu keadilan organisasi, sedangkan pengawasan yang kasar meningkatkan kelelahan emosional. Analisis mediasi digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan, dan dokumentasi, wawancara, studi literatur, dan kuesioner digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan yang tidak adil secara signifikan meningkatkan ketenangan pikiran karyawan, sedangkan pengawasan yang sewenang-wenang mengganggu keadilan organisasi. Kelelahan emosional menyebabkan karyawan menjadi diam.

Kata Kunci: pengawasan yang kasar, kelelahan emosional, dokumentasi

PENDAHULUAN

Kritik publik, kekerasan verbal, tidak memenuhi janji, dan perlakuan diam dari atasan terhadap bawahan adalah contoh *abusive supervision*. Namun, karyawan yang mengalami *abusive supervision* memiliki cara yang berbeda untuk mengatasi situasi yang tidak menyenangkan ini. Kemampuan untuk mengontrol dan mengendalikan *emotional exhaustion*

adalah salah satu strategi yang efektif yang digunakan karyawan PT. Transporindo Agung Sejahtera. Proses di mana seseorang mempengaruhi *emotional exhaustion* yang mereka alami, kapan mereka mengalaminya, dan bagaimana mereka mengekspresikannya dikenal sebagai regulasi emosi.

Oleh karena itu, *abusive supervision* adalah pembentukan perilaku negatif di dalam suatu organisasi yang berfokus pada perlakuan yang diberikan oleh para pemimpin bawahan mereka. Sebagian besar penelitian mengukur konstruksi pengawasan kasar dengan skala yang dibuat oleh Tepper (2000).

Selanjutnya, skala dibuat untuk *abusive supervision*, dan sebagian besar digunakan dalam penelitian di PT. Transporindo Agung Sejahtera Surabaya. Berbicara tentang perbedaan perspektif, budaya memengaruhi nilai pribadi dan nilai pekerjaan. Namun, Tepper (2000) menyatakan bahwa perspektif tentang perilaku kasar dapat berbeda di antara negara dengan budaya yang berbeda

Tepper (2007) menyatakan bahwa negara-negara dengan budaya jarak kekuasaan yang tinggi lebih cenderung mengalami perilaku abusif atasan terhadap bawahannya. Dalam masyarakat di mana ada jarak kekuasaan yang besar, terutama dalam hubungan atasan-bawahan, bawahan mengharapkan atasan mereka menjadi orang yang baik hati dan otokratis yang memberi mereka arahan pada karyawan PT. Transporindo Agung Sejahtera Surabaya. Mereka juga takut akan penilaian buruk dari atasan mereka. dan karyawan pada PT Transporindo Agung Sejahtera Surabaya Menerima aturan dan prosedur yang ketat, mereka tidak mau menentang atasan mereka dan mereka lebih toleran terhadap pemimpin dan supervisi PT. Transporindo Agung Sejahtera Surabaya yang otoriter. Oleh karena itu, ketika ada jarak kekuasaan yang besar, atasan memiliki banyak kontrol dan hampir tidak terbatas pada bawahannya (Katri, 2009). Hofstede (2007) menyatakan bahwa negara-negara Asia, termasuk Indonesia, memiliki jarak kekuasaan yang tinggi. Salah satu penyebab utama *emotional exhaustion* pada karyawan PT.TAS adalah perilaku *abusive supervision*, baik secara lisan maupun tidak langsung.

Dengan demikian, penelitian Churiyah (2011) mendefinisikan *emotional exhaustion* sebagai kelelahan yang dikaitkan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan depresi dan rasa tidak berdaya. *Emotional exhaustion* selalu dimulai dengan gejala umum, yaitu rasa tidak tenang setiap orang yang ingin memulai, yang pada gilirannya menyebabkan terkurasnya sumber emosi.

pekerjaan, yang kemudian mengarah pada perasaan tidak mampu menghadapi urusan pekerjaan.

Emotional exhaustion pada karyawan PT. Transporindo Agung Sejahtera Surabaya dapat disebabkan oleh banyak hal. Empat dimensi yang dianggap dapat membantu mengukur kelelahan emosi dianggap sebagai berikut:

- a. Beban kerja (workload), yaitu tekanan yang dihasilkan dari pekerjaan yang dilakukan seseorang;
- b. Kurangnya dukungan sosial adalah ketika Anda tidak memiliki dukungan dari orang-orang di sekitar Anda untuk melakukan pekerjaan.
- c. Stress karena peran adalah ketika seseorang mengalami ambiguitas tentang pekerjaannya dan menghadapi konflik di tempat kerja.

Ada beberapa faktor yang pada akhirnya menyebabkan *emotional exhaustion* pada pekerja pada karyawan PT. Transporindo Agung Sejahtera Surabaya. Yang pertama adalah beban kerja, juga dikenal sebagai workload, yang merupakan tekanan yang dihasilkan dari pekerjaan yang dilakukan seseorang. Yang kedua adalah tekanan waktu pekerja pabrik, atau tekanan waktu, yang berasal dari ketegangan yang dialami seseorang saat mengerjakan pekerjaannya karena tuntutan deadline. Yang ketiga adalah kurangnya dukungan sosial, yaitu ketika seseorang tidak menerima dukungan sosial untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Peningkatan *work performance* pada PT Transporindo Agung Sejahtera Surabaya sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. *Work performance* yang dicapai seseorang karyawan PT. TAS dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dan didasarkan pada kemampuan, pengalaman, keseriusan, dan waktu. Untuk meningkatkan *work performance* suatu organisasi, pemimpin dan karyawan harus bekerja sama dan memiliki hubungan yang baik. Untuk mendapatkan *work performance* yang baik dari karyawan PT Transporindo Agung Sejahtera Surabaya, mereka harus bekerja sebagai partner kerja daripada hanya pekerja. *Work performance* adalah kegiatan individu yang dilakukan oleh karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan kualifikasi mereka. Gaya kepemimpinan seseorang memengaruhi *work performance*. Pada prosesnya, para pemimpin PT. Transporindo Agung Sejahtera Surabaya memiliki kekuatan yang signifikan untuk mendorong anggota staf untuk mencapai tujuan bersama yang akan membantu perusahaan atau organisasi tetap beroperasi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh David Mc Clelland (George Strauss, Leonard Saylor, et al., 1996:21), "paling sedikit ada tiga kebutuhan positif utama yang berkaitan dengan perilaku karyawan di dalam organisasi.

1. Kebutuhan akan prestasi
2. Kebutuhan akan kekuasaan (memiliki kendali dan pengaruh atas orang-orang lain)
3. Kebutuhan akan afiliasi (yaitu untuk diterima orang lain) Menurutnya,

kebutuhan akan prestasi menjadi prioritas utama dalam sumber daya manusia untuk mencapai tujuan dan harapan organisasi.

Dua faktor utama mempengaruhi produktivitas karyawan: kemampuan dan motivasi. Daya dorong yang berasal dari Diharapkan karyawan memiliki keinginan untuk bekerja lebih baik, yang dikenal sebagai motivasi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di atas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **"PERAN ABUSIVE SUPERVISION DALAM MEMPENGARUHI EMOTIONAL EXHAUSTION DAN WORK PERFORMANCE PADA KARYAWAN PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS)."**

METODE PENELITIAN

Menurut Arikunto (2006), beberapa karakteristik umum penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut: (a) kejelasan elemen: tujuan, subjek, dan sumber data yang jelas dan rinci sejak awal, (b) kemampuan untuk menggunakan sampel, (c) kejelasan desain penelitian, dan (d) analisis data yang dilakukan setelah data dikumpulkan. Arikunto (2006) menyatakan bahwa minat peneliti, waktu dan sumber daya yang tersedia adalah faktor tambahan yang memengaruhi pemilihan jenis pendekatan penelitian. Arikunto menjelaskan alasan penerapan metode kuantitatif dalam penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana variabel pengawasan yang tidak adil berdampak pada variabel kinerja kerja karyawan di perusahaan. Selain itu, juga akan dipelajari bagaimana variabel kelelahan emosional berhubungan dengan kinerja kerja karyawan di perusahaan. Penelitian ini memilih metode survei karena memungkinkan pengumpulan data kuantitatif dari responden yang dapat mencerminkan pengalaman dan persepsi mereka terhadap pengawasan yang tidak adil. Metode survei ini juga memungkinkan pengumpulan data dari sejumlah responden untuk memberikan gambaran yang lebih luas tentang variasi lingkungan kerja. Irawan (2007, p. 101) menyatakan bahwa "metode survei adalah metode penelitian yang menggunakan kuisioner sebagai instrument utama untuk mengumpulkan data". Penelitian yang menggunakan metode survei membutuhkan jumlah responden yang cukup untuk memastikan bahwa temuan yang dihasilkan dapat diterima. jumlah minimal sampel yang diperlukan untuk penelitian ini adalah 100 (seratus) responden.

Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Menurut Irawan (2007, halaman 101), Menurut Irawan (2007, p. 101), "purposive sampling adalah penelitian

mengumpulkan sampel berdasarkan kriteria - kriteria", dan dalam penelitian ini pola hubungan antara dua atau lebih variabel". Variabel-variabel yang berpengaruh terhadap *work performance* adalah variabel-variabel seperti *emotional exhaustion* yang berdampak pada *work performance* dan variabel-variabel yang berdampak.

Data dikumpulkan dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Hipotesis adalah solusi temporer untuk pertanyaan penelitian. Dibutuhkan pengumpulan data karena tanggapan masih perlu diuji dengan pengalaman. data yang dikumpulkan dari sampel sebelumnya. Sebagai sasaran penelitian, sample terdiri dari satuan kajian.

Sampel penelitian terdiri dari variabel-variabel yang dibahas dalam satuan penelitian. Definisi operasional variabel yang saling berkaitan menentukan data yang diperoleh dari setiap variabel. Indikator pengalaman dan pengukuran adalah tiga elemen penting dalam pengumpulan data.

Uji Validitas

Untuk mengukur validitas penelitian ini, software Smart PLS digunakan. Untuk melakukan ini, Hubungan antara dua variabel, Discriminant Validity dan Average Variance Extracted (AVE), harus dinilai; nilai AVE yang diharapkan lebih dari 0,5 (Andreas Wijaya, 2019:101). Nilai faktor pengisi untuk setiap indikator dalam program SmartPLS 4.0 konstruk dapat digunakan untuk menguji validitas Nilai faktor pengisian harus lebih dari 0,70 untuk diuji validitas. Selain itu, validitas discriminant dikaitkan dengan prinsip bahwa korelasi antara pengukur-pengukur, atau manifest variable, konstruk yang berbeda tidak seharusnya tinggi. Akibatnya, metode evaluasi validitas discriminant menggunakan indikator reflektif, yang berarti nilai cross loading untuk setiap variabel harus lebih besar dari 0,70 dan lebih besar dari variabel lainnya (Ghozali & Latan, 2015: 74).

Uji Reliabilitas

Nilai gabungan reliabilitas biasanya dihitung untuk menilai reliabilitas konstruk dengan indikator reflektif. Nilai gabungan reliabilitas harus lebih dari 0,7 untuk penelitian konfirmasi; untuk penelitian eksploratif, nilai dapat berkisar antara 0,6 dan 0,7 (Ghozali & Latan, 2015: 75).

Uji Hipotesis

Nilai probabilitas dan nilai t-statistik dapat digunakan untuk mengevaluasi pengujian hipotesis. Nilai t-statistik untuk pengujian hipotesis alpha 5% adalah 1,965 (Muniarti et al., 2013). Oleh

karena itu, kriteria untuk menerima atau menolak hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 ditolak jika t-statistik lebih dari 1,965; jika hipotesis yang menggunakan probabilitas diterima atau ditolak, maka H_a diterima jika nilai $p < 0,05$.

3.14 Uji Sobel

Menurut Ghozali (2016), sebuah variable dapat dianggap mampu memediasi antara variable independen dan variable dependen jika sobel test statistiknya lebih dari 1,965 dengan signifikan 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

variabel	Item pernyataan	Pearson corelation	signifikan	Keterangan
Abusive Supervision (X)	pernyataan 1	0,620	0,000	Valid
	pernyataan 2	0,699	0,000	Valid
	pernyataan 3	0,776	0,000	Valid
	pernyataan 4	0,760	0,000	Valid
	pernyataan 5	0,725	0,000	Valid
	pernyataan 6	0,838	0,000	Valid
Emotional Exhaustion (Z)	pernyataan 1	0,839	0,000	Valid
	pernyataan 2	0,842	0,000	Valid
Work Performance (Y)	pernyataan 1	0,925	0,000	Valid
	pernyataan 2	0,887	0,000	Valid
	pernyataan 3	0,921	0,000	Valid
	pernyataan 4	0,927	0,000	Valid
	pernyataan 5	0,883	0,000	Valid
	pernyataan 6	0,873	0,000	Valid
	pernyataan 7	0,827	0,000	Valid

Semua instrumen dinyatakan valid, menurut hasil uji validitas sebelumnya, yang dapat dilihat pada tabel 3.7. Ini karena nilai signifikan (sig), atau probabilitas hasil korelasi, untuk setiap instrumen kurang dari 0,05, dan nilai validitas atau korelasi lebih dari 0,4.

Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan..
0,973	15	reliabel

Menurut uji reliabilitas ini, jika nilai alfa Cronbach kurang dari 0,6, kuesioner dianggap tidak reliabel; sebaliknya, jika nilai alfa Cronbach lebih dari 0,6, kuesioner dianggap reliabel. Oleh karena itu, seperti yang ditunjukkan oleh tabel 2 di atas, penelitian ini dapat dilanjutkan

Outer Loading

	X	Y	Z
X1.1	0.808		
X1.2	0.884		
X1.3	0.885		
X1.4	0.924		
X1.5	0.866		
X1.6	0.882		
Y.1		0.927	
Y.2		0.891	
Y.3		0.924	
Y.4		0.929	
Y.5		0.877	
Y.6		0.870	
Y.7		0.826	
Z.1			0.947
Z.2			0.944

Pengujian validitas indikator reflektif mengamati hubungan antara skor konstruk dan skor item. Jika indikator lain dalam konstruk yang sama berubah atau dikeluarkan dari model, pengukuran dengan indikator reflektif menunjukkan bahwa indikator tersebut mengalami perubahan dalam konstruk tersebut. Karena indikator reflektif cocok untuk mengukur persepsi, mereka digunakan dalam penelitian ini. Tabel di atas menunjukkan bahwa faktor penambahan menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai yang direkomendasikan, yaitu 0,5. Ini menunjukkan bahwa metrik yang digunakan dalam penelitian ini valid atau bahkan memenuhi syarat untuk validitas konvergen.

a. Average Variance Extracted (AVE)

mengukur indikator refleksif menggunakan cross-loading dengan variabel laten. Metode alternatif termasuk membandingkan nilai average variance extracted (AVE) dari setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk dalam model.

Jika nilai pengukuran awal kedua metode tersebut lebih besar daripada nilai konstruk lain dalam model, maka konstruk tersebut memiliki nilai validitas discriminant yang baik. Sebaliknya, nilai pengukuran harus lebih besar dari 0.50.

Tabel 4.7 AVE

Nilai AVE dan Nilai Composite Reliability

variabel	AVE	Composite reliability	R Square	Cronbachs Alpha
X	0,876	0,944		0,939
Z	0,945	0,881	0,778	0,881
Y	0,892	0,959	0,811	0,957

Sumber : Output PLS

Semua variabel dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria validitas discriminant, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas, karena nilai akar AVE > 0,5.

b. composite reliability

Indikator blok menilai konsistensi internal indikator pembentuk konstruk dan menunjukkan tingkat common latent (tidak diamati). Meskipun tidak sesuai dengan standar, tingkat reliabilitas komposit adalah 0,7. Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang baik, karena nilai gabungan reliabilitas masing-masing variabel lebih dari 0,70.

c. Goodness of Fit – Inner Model

Relevansi Q-Square prediktor untuk model konstruk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya; variabel laten dependen R-square diukur dengan interpretasi yang sama dengan regresi.

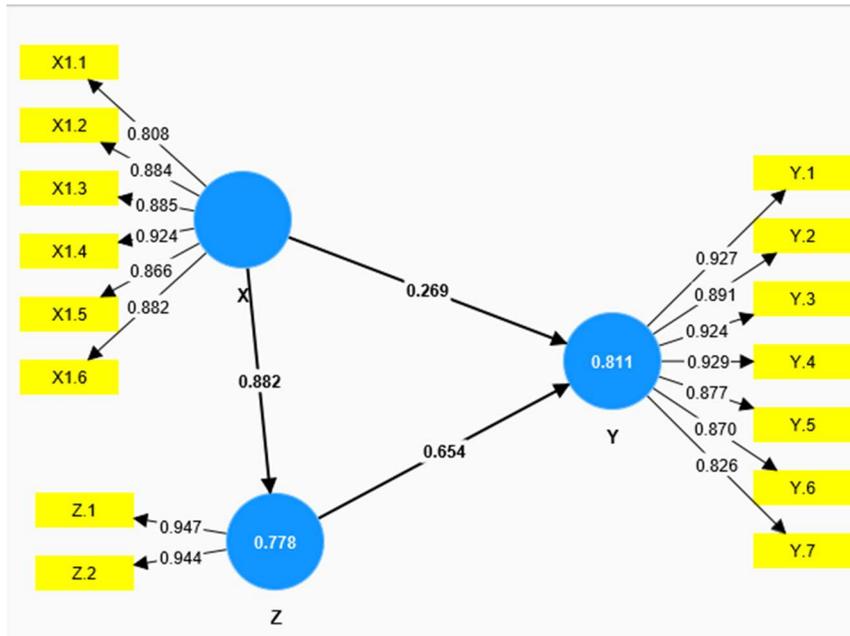
Dari tabel di atas, nilai 0,811 untuk kinerja kerja menunjukkan bahwa pengawasan yang tidak adil dan kelelahan emosional dapat mempengaruhi kinerja kerja sebesar 8,11%.

4.4.2 Analisis Inferensial dengan Partial Least Square (PLS)

Dengan menggunakan SmartPLS 4.0, sampel 100 responden digunakan untuk melakukan analisis partial least square untuk menentukan seberapa besar pengaruh abusive supervision terhadap kinerja kerja dan emosi kelelahan. Di bawah ini adalah hasil analisis.

Dalam diagram PLS, alur hubungan kausal antar variabel eksogen dan endogen ditunjukkan. Hubungan kausal ini memberikan justifikasi untuk teori dan konsepnya. Gambar berikut menggambarkan alur ini:

Diagram PLS



Dari gambar di atas menunjukkan alur hubungan kausal antar variabel eksogen dan endogen, yaitu antara indikator yang ada pada tiap variabel dengan variabel penelitian serta hubungan kausal antar variabel *abusive supervision* terhadap *emotional exhaustion* dan *work performance*.

Hasil Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X → Y	0.269	0.276	0.156	1.724	0.085
X → Z	0.882	0.884	0.036	24.314	0.000
Z → Y	0.654	0.646	0.148	4.416	0.000

Tabel di atas menunjukkan bahwa peran *abusive supervision* tidak mempengaruhi *work performance* yang signifikan, seperti yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 1,724, yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,965. Nilai estimasi awal sampel sebesar 0,269 menunjukkan bahwa arah hubungan antara *abusive supervision* dengan *work performance* adalah negatif. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini yang menyatakan bahwa *abusive supervision* tidak mempengaruhi *work performance* secara signifikan ditolak.

Selain itu, ditemukan bahwa *abusive supervision* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *emotional exhaustion* ; nilai t hitung sebesar 24,314 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,965, dan hasil estimasi awal sampel sebesar 0,882 menunjukkan bahwa arah hubungan *abusive supervision* dan *emotional exhaustion* adalah positif. Akibatnya, hipotesis penelitian ini bahwa *abusive supervision* memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja kerja diterima.

Hipotesis tentang *emotional exhaustion* berdampak besar pada *work performance*, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas; nilai t hitung sebesar 4.416 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.965, yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara *emotional exhaustion* dan *work performance* adalah positif.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Abusive Supervision Terhadap Work Performance (H1)

Menurut hasil penelitian, *abusive supervision* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *emotional exhaustion*. Nilai t tabel sebesar 1,965 kurang dari nilai t hitung sebesar 24.314, yang menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah H_a diterima jika nilainya lebih besar dari 1,96 dan H_0 ditolak jika nilainya kurang dari 1,96.

4.5.2 Pengaruh Emotional Exhaustion Terhadap Work Performance (H2)

Seperti yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 4.416, hipotesis 2 diterima, hasil penelitian menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *work performance*. Kriteria hipotesis untuk menerima atau menolak adalah H_a diterima jika nilainya lebih dari 1,96 dan H_0 ditolak jika nilainya kurang dari 1,96.

4.5.3 Pengaruh Abusive Supervision Terhadap Work Performance (H3)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *abusive supervision* tidak secara signifikan mempengaruhi *work performance*. Nilai t tabel 1,965 lebih besar dari nilai t hitung 1,724, yang menunjukkan bahwa hipotesis 3 ditolak. Kriteria hipotesis untuk menerima atau menolak adalah H_a diterima jika nilainya lebih dari 1,96 dan H_0 ditolak jika nilainya kurang dari 1,96.

Uji Sobel**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.468	1.232		4.437	.000
	Abusive supervision	.921	.060	.839	15.292	.000

a. Dependent Variable: Work performance

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.498	1.039		3.368	.001
	Abusive supervision	.291	.101	.266	2.897	.005
	Emotional exhaustion	2.136	.298	.657	7.165	.000

a. Dependent Variable: Work performance

Sebagai hasil dari tabel hasil regresi, abusive supervision memiliki dampak langsung terhadap kinerja kerja sebesar 0,921 dengan standar eror 0,060 dan nilai signifikansi 0,000. Kelelahan emosional memiliki dampak langsung sebesar 2,136 dengan standar eror 0,298 dan nilai signifikansi 0,000.

A: ?

B: ?

SE_A: ?

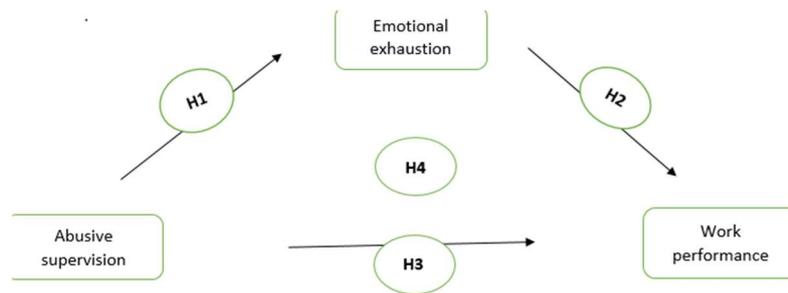
SE_B: ?

Calculate!

Sobel test statistic: 6.49460413

Hasil perhitungan sobel test menunjukkan nilai Z sebesar 6.494, yang lebih besar dari 1,965 dengan tingkat signifikansi 0,05. Ini menunjukkan bahwa kelelahan emosional memediasi hubungan *abusive supervision* terhadap work performance.

Gambar Hasil Uji Sobel



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dengan melakukan penelitian dan menganalisis penelitian mengenai *abusive supervision* (X) dan *emotional exhaustion* (Z) terhadap *work performance* (Y) pada karyawan PT. Transporindo Agung Sejahtera Surabaya, dapat disimpulkan bahwa:

1. *Abusive supervision* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*. Dengan kata lain, semakin banyak *abusive supervision* yang diberikan kepada karyawan, semakin meningkat *emotional exhaustion* karyawan.
2. *Emotional exhaustion* berdampak negatif dan signifikan terhadap *work performance*. Dengan kata lain, semakin banyak *emotional exhaustion* yang dialami karyawan, semakin buruk kerja mereka.
3. Rasa lelah *emotional exhaustion* memediasi hubungan antara *abusive supervision* dan *work performance*. Dengan kata lain, rasa *emotional exhaustion* berfungsi sebagai jembatan yang menjelaskan bagaimana *abusive supervision* dapat secara tidak langsung mempengaruhi *work performance* PT. TAS

Akibatnya, buruknya pengawasan dan kelelahan emosional terkait dengan kinerja kerja yang buruk karyawan PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA Surabaya. Oleh karena itu, perusahaan mungkin harus mempertimbangkan pendekatan manajemen yang lebih ramah dan mendukung untuk meningkatkan kesehatan karyawan, mengurangi pengawasan yang tidak adil, dan secara efektif mengatasi kelelahan emosional. Dengan cara ini, perusahaan dapat meningkatkan kinerja kerja secara keseluruhan

Saran

Setelah menganalisis penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini, beberapa saran dibuat tentang perusahaan ini:

1. Perusahaan diharapkan dapat mengadakan pertemuan di luar pekerjaan, yang akan membangun semangat kerja sama yang kuat dan keinginan untuk membantu satu sama lain untuk kemajuan perusahaan. sehingga dapat mempengaruhi kinerja kerja yang lebih baik
2. Organisasi diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berkembang dalam posisi sesuai dengan kinerja mereka. Ini dapat dicapai dengan meninjau kembali sistem penilaian untuk menentukan apakah seorang karyawan layak atau tidak untuk promosi, sehingga pemilihan menjadi lebih tepat sasaran dan menghindari prasangka antara karyawan.
3. membuat sistem pelaporan terbuka yang memungkinkan karyawan melaporkan pelanggaran pengawasan. Keterbukaan ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman dan mendukung.
4. memberikan sanksi dan tindakan korektif yang tegas kepada manajer yang terbukti melakukan pengawasan yang tidak adil. Hal ini dapat memungkinkan perusahaan untuk menetapkan kebijakan nol toleransi terhadap jenis perilaku ini.

Bagi penelitian selanjutnya

1. diharapkan penelitian ini akan membantu penelitian yang lebih luas tentang *abusive supervision* dan *emotional exhaustion* yang berdampak pada *work performance*
2. untuk mengurangi tingkat abusive supervision dan konsekuensinya, penelitian dapat berkonsentrasi pada pembuatan intervensi atau program pelatihan. Ini dapat menjadi fokus utama untuk meningkatkan keterampilan manajerial yang positif dan membangun hubungan yang sehat antara atasan dan bawahan

Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini dilakukan sesuai dengan pedoman, ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Hanya 100 pekerja PT. Transporindo Agung Sejahtera Surabaya dapat digunakan sebagai subjek penelitian. Akibatnya hasil ini tidak dapat digeneralisasi pada populasi yang tepat.

2. Karena waktu, biaya, dan tenaga yang terbatas membuatnya sulit untuk menulis penelitian ini dengan baik. Menentukan jumlah sampel yang layak dan mengelolanya juga menjadi masalah pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifandi, Yanuar, 'Kelelahan Emosi (Emotional Exhaustion) Pada Mahasiswa Yang Bekerja Paruh Waktu (Studi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Yang Bekerja Paruh Waktu)', *Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang*, 2020, 49 <<http://lib.unnes.ac.id/28288/>>
- Arni, Petronia Susanti, and Dewi Nuraini, 'Pengaruh Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepercayaan Merek Sebagai Variabel Mediasi Pada Pelanggan Skincare Ms Glow Di Surabaya', *Insight Management Journal*, 3.1 (2022), 22–30 <<https://doi.org/10.47065/imj.v3i1.214>>
- Dewi, Triana Rosalina, Purwanti Dyah, and Janfry Sihite, 'Pengaruh Abusive Supervision Terhadap Turnover Intention Karyawan Hotel', *Mercubuana.Ac.Id*, 6.03 (2020), 384–92
- Fitriawati, Sumarlik Dewi, 'Kondisi Sosial Buruh Pabrik Sampoerna Di Surabaya Tahun 1998-2000', *Avatara*, 11.3 (2021), 1–6
- Jasmine, Kennia, and Fanny Martdianty, 'The Analisis Pengaruh Abusive Supervision Terhadap Employee Creativity Dengan Sleep Deprivation, Emotional Exhaustion, Dan Self Efficacy Sebagai Mediator', *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 13.1 (2022), 23–35 <<https://doi.org/10.29244/jmo.v13i1.34343>>
- Jovitasari, Astuti, and . Miftahuddin, 'Stressor, Abusive Supervision Dan Tipe Kepribadian Terhadap Kelelahan Emosional', *TAZKIYA: Journal of Psychology*, 7.1 (2019), 32–41 <<https://doi.org/10.15408/tazkiya.v7i1.13498>>
- Kadir, Hendra, Muh Said, and Muhammad Hidayat, 'Pengaruh Kelelahan Emosional, Perubahan Lingkungan Dan Konflik Internal Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Cantika Bukaka', *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 3.5 (2022), 787–801
- Kowey, Wylda, 'Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pt Pelindo Iv (Persero) Cabang Ambon', *Jurusan Adminitrasi Bisnis*, 2016
- Manajemen, E-jurnal, 'Pengaruh Sikap Kasar Pengawas', 9.8 (2020), 2956–75
- Nunut Pangestu, Ragil, and Nury Ariani Wulansari, 'Management Analysis Journal THE EFFECT OF ABUSIVE SUPERVISION ON EMPLOYEE SILENCE USING EMOTIONAL EXHAUSTION AND ORGANIZATIONAL JUSTICE AS A MEDIATION VARIABLE', *Management Analysis Journal*, 8.1 (2019) <<http://maj.unnes.ac.id>>
- Rinaldi, Arif, 'Halaman Judul Dalam', 2023
- Safrida, Safrida, Supriadi Supriadi, Ismail Nasution, and Nur Augus Fahmi, 'Variabel Anteseden Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasi Di Smp Negeri 2 Medan', *Develop*, 3.1 (2019), 12–26 <<https://doi.org/10.25139/dev.v3i1.1530>>

- Sajangbati, Ivonne A. S., 'Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawaipt.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bitung', *Jurnal EMBA*, 1.4 (2013), 667–68
- Valianti, Reva Maria, 'Usaha Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan Pada Cv Delta Utama Palembang', *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 3.2 (2020), 46–59
- Wahyuni, Sri, Kiki Joesyiana, and Arief Rifa'i Harahap, 'Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Biro Perencanaan Umum Dan Anggaran Polda Riau', *ECo-Buss*, 5.1 (2022), 297–308 <<https://doi.org/10.32877/eb.v5i1.505>>