

SKRIPSI
PERAN *ABUSIVE SUPERVISION* DALAM MEMPENGARUHI
EMOTIONAL EXHAUSTION* DAN *WORK PERFORMANCE
PADA PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA
SURABAYA (PT. TAS)

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Diajukan Oleh:

RIZKA NANDA PRATAMA YUDHA

NPM : 20420090

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2024

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Rizka Nanda Pratama Yudha
NPM : 20420090
Alamat : Jl. Sawo Beringin no 23
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PERAN ABUSIVE SUPERVISION DALAM MEMPENGARUHI EMOTIONAL EXHAUSTION DAN WORK PERFORMANCE PADA PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS)**" bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Januari 2024
Yang membuat pernyataan



Rizka Nanda Pratama Yudha
20420090

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

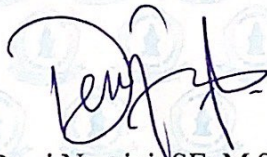
**PERAN *ABUSIVE SUPERVISION* DALAM MEMPENGARUHI
EMOTIONAL EXHAUSTION DAN *WORK PERFORMANCE* PADA PT.
TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS)**

Diajukan Oleh:

RIZKA NANDA PRATAMA YUDHA

NPM : 20420090

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING**



Dewi Nuraini, SE, M.SM

Tanggal, 11 Januari 2024

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M

Tanggal, 11 Januari 2024

SKRIPSI

PERAN *ABUSIVE SUPERVISION* DALAM MEMPENGARUHI
EMOTIONAL EXHAUSTION DAN *WORK PERFORMANCE* PADA PT.
TRANSPORINDO AGUNGSEJAHTERA SURABAYA (PT.TAS)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Rizka Nanda Pratama Yudha

NPM: 20420090

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



(Dewi Nuraini, SE.,M.SM.)

Ketua Dewan Penguji



(Djojo Diharjo, SE,MM, M.Ak)

Anggota Dewan Penguji



(DR. Adrianto Trimarjono, SE.,MM)

Skripsi ini telah di terima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal, 11 Januari 2024



(Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.)

NIDN : 0731057104

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Dengan Segala Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "*PERAN ABUSIVE SUPERVISION DALAM MEMPENGARUHI EMOTIONAL EXHAUSTION DAN WORK PERFORMANCE PADA PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS).*" Skripsi ini memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menghadapi banyak tantangan dan hambatan selama penyusunan skripsi ini, tetapi berkat kehendak-Nya, penulis berhasil menyelesaikannya. Selain itu, penulis menyadari bahwa penulisan ini memerlukan dukungan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma

1. Ibu Dr. Kristiningsih, SE, M.Si. Wakil Dekan Bidang Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma
2. Bapak Giyana, SE, MM sebagai dosen wali, yang telah membantu dan mengarahkan penulis selama kuliah dan mendorong mereka untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dewi Nuraini, SE, MSM, adalah dosen pembimbing yang telah menghabiskan banyak waktu untuk membimbing, membantu, dan memberikan saran kepada penulis selama skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
5. Orang tua tercinta Mama Minarseh, yang telah menyayangi dan mencintai dengan tulus dan banyak membantu saya menyelesaikan skripsi saya
6. Tunangan saya tercinta Pratama Bagas Anggoro Sukmo yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua orang yang membantu proses ini berjalan lancar. Penulis menyadari fakta bahwa skripsi ini masih memiliki sejumlah kekurangan. Akibatnya, penulis mengharapkan kritik, saran, dan komentar dari berbagai sumber. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan semua orang.

Surabaya, 19 Januari 2024

Rizka Nanda Pratama Yudha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Pengertian MSDM.....	8
2.2.2 Pengertian Supervisi.....	8
2.2.3 Pengertian Abusive Supervision	8
2.2.4 Faktor yang mempengaruhi Abusive Supervision	9
2.2.5 Indikator Abusive Supervision.....	10
2.3 Pengertian Emotional Exhaustion	10
2.3.1 Faktor yang mempengaruhi Emotional Exhaustion	10
2.3.2 Indikator emotional exhaustion.....	11
2.4 Pengertian work performance	11
2.4.1 Faktor yang mempengaruhi Work Performance	12
2.4.2 Indikator Work Performance.....	12
2.5 Penelitian terdahulu.....	13

2.6	Hubungan antar variable	21
2.6.1	Pengaruh abusive supervision terhadap emotional exhaustion.....	21
2.6.2	Pengaruh emotional exhaustion terhadap work performance	22
2.6.3	Pengaruh perilaku abusive supervision terhadap work performance.....	22
2.6.4	Pengaruh emotional exhaustion memdiiasi abusive supervision dan work performance.....	22
2.7	Hipotesis.....	23
2.8	Model Analisis	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian	24
3.2	Ruang Lingkup Analisis.....	25
3.3	Populasi dan Sampel	25
3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel.....	26
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5	Identifikasi Variabel.....	27
3.6	Jenis dan Sumber Data	28
3.6.1	Jenis Penelitian	28
3.6.2	Sumber data.....	28
3.7	Prosedur Pengumpulan Data	29
3.8	Jenis Data	29
3.8.1	Data Primer.....	29
3.8.2	Data Sekunder	30
3.9	Sumber Data.....	30
3.10	Teknik Analisis	31
3.11	Uji Validitas	31
3.12	Uji Reliabilitas.....	32
3.13	Uji Hipotesis.....	32
3.14	Uji Sobel.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Subyek Penelitian	33
4.1.1	Sejarah Perusahaan	33
4.1.2	Direksi	36
4.1.3	Branch Manager Area	36
4.1.4	Human Resources Development	36
4.1.5	Divisi Marketing	36
4.1.6	Divisi Finance	36
4.1.7	Divisi Trucking	36
4.1.8	Divisi Operasional	36
4.2	Hasil Penelitian	37
4.2.1	Karakteristik Responden	37
4.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan lama bekerja	37
4.3	Jawaban Responden Variabel	38
4.3.1	<i>Abusive supervision</i> (X1)	38
4.3.2	<i>Emotional exhaustion</i> (Z)	40
4.3.3	<i>Work Performance</i> (Y)	42
4.4	Uji Hipotesis Statistik (Smart PLS)/Uji Hipotesis	44
4.4.1	Uji instrument dengan smart PLS	44
4.4.2	Analisis Inferensial dengan <i>Partial Least Square</i> (PLS) ..	47
4.5	Pembahasan	49
4.5.1	Pengaruh <i>Abusive Supervision</i> Terhadap <i>Work Performance</i> (H1)	49
4.5.2	Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> Terhadap <i>Work Performance</i> (H2)	50
4.5.3	Pengaruh <i>Abusive Supervision</i> Terhadap <i>Work Performance</i> (H3)	50
4.6	Uji Validitas	50
4.7	Uji Reliabilitas	51
4.8	Uji Sobel	52

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	54
5.2	Saran.....	55
5.3	Bagi penelitian selanjutnya	56
5.4	Keterbatasan Penelitian	56
	DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Data Jurnal.....	21
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2	Lama Bekerja	37
Tabel 4.3	Responden Abusive Supervision.....	38
Tabel 4.4	Responden Emotional Exhaustion	41
Tabel 4.5	Responden Work Performance.....	42
Tabel 4.6	Outer Loading	45
Tabel 4.7	AVE.....	46
Tabel 4.8	Hasil Uji Hipotesis	48
Tabel 4.9	Uji Validitas	50
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram PLS.....	48
-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	59
Lampiran 2. Permodelan PLS	65
Lampiran 3. Output SPSS	68

ABSTRAK

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.