

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Kritik publik, kekesaran 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 Sayler, 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)."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah berikut dapat ditarik:

1. Apakah *abusive supervision* berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS)?
2. Apakah *emotional exhaustion* berpengaruh signifikan terhadap *work performance* pada karyawan PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS)?
3. Apakah *abusive supervision* berpengaruh signifikan terhadap *work performance* pada PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS) ?
4. Apakah *emotional exhaustion* memediasi antara *abusive supervision* dan *work performance* terhadap karyawan PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menentukan *abusive supervision* yang berpengaruh besar pada *emotional exhaustion* karyawan PT. Transporindo Agung Sejahtera Surabaya (PT. TAS).
2. Untuk mengetahui bagaimana *emotional exhaustion* berdampak besar pada *work performance* karyawan PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS)
3. Menentukan pengaruh faktor *abusive supervision* terhadap *work performance* karyawan PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS).
4. Meneliti secara mendalam bagaimana *emotional exhaustion* memediasi antara *abusive supervision* dan *work performance* terhadap PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA SURABAYA (PT. TAS)

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat digunakan sebagai referensi saat membuat keputusan tentang penyalahgunaan *abusive supervision* dan *emotional exhaustion* yang berdampak besar pada *work performance*.
2. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana teori yang dipelajari dapat diterapkan untuk menyelesaikan masalah saat ini. Peneliti juga akan menyelidiki bagaimana teori-teori sebelumnya dikembangkan untuk diterapkan pada organisasi.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *abusive supervision*, *emotional exhaustion* yang mempengaruhi *work performance*
4. Selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya di PT. Transporindo Agung Sejahtera Surabaya (PT. TAS), penelitian ini dapat menjadi salah satu bukti penerapan dan pengembangan ilmu pengetahuan.
5. Diharapkan dari penelitian ini bahwa perusahaan akan mempertimbangkan metode untuk menilai *work performance*, baik menilai *work performance* karyawan atau *work performance* mereka sendiri.