

Pengaruh *Abusive Supervision* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel

Triana Rosalina Dewi¹, Purwanti Dyah Pramanik² dan Janfry Sihite³

^{1,2} Program Studi Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

³ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercubuana

1 trianadewi@stptrisakti.ac.id, 2 purwanti@stptrisakti.ac.id, 3 janfry.sihite@mercubuana.ac.id

ABSTRACT

Hotel businesses are different from other businesses. The hotel business is open 24 hours and employees work in a shift system. Targeted service to guests is demanded of quality. This condition creates pressure for employees ranging from line managers to general managers. Work pressure that continues without realizing it causes the emergence of negative attitudes shown by superiors towards staff below them. There are many complaints from employees that superiors often act to offend subordinates. On the other hand, employees often do not last long working in certain hotels. The research objective was to analyze the effect of the supervisor's unpleasant attitude towards subordinates (abusive supervision) on the turnover intention of employees of the Harris Hotel & Convention Ciumbuleuit in Bandung. The research method used a quantitative descriptive approach. Respondents were 266 employees of the Harris Hotel & Convention Ciumbuleuit in Bandung. Selection of respondents by convenience sampling. Data analysis used validity test, reliability test, descriptive - (frequency and mean), correlation test, t test, determination test, and simple linear regression test. The results showed that abusive supervision caused employees to intend to resign at the Harris Hotel & Convention Ciumbuleuit in Bandung.

Keywords: *Abusive supervision, turnover intention, karyawan, hotel, employee, hotel.*

ABSTRAK

Bisnis berbeda dengan bisnis lain. Bisnis hotel buka 24 jam dan karyawan bekerja dalam sistem shift. Target pelayanan kepada tamu dituntut berkualitas. Kondisi ini menimbulkan tekanan bagi karyawan mulai dari manajer lini sampai general manager. Tekanan pekerjaan yang terus menerus tanpa disadari menyebabkan munculnya sikap negatif yang ditunjukkan atasan terhadap staf di bawahnya. Banyak keluhan dari karyawan bahwa atasan seringkali bertindak menyinggung perasaan bawahan. Di pihak lain, karyawan seringkali tidak bertahan lama bekerja di hotel tertentu. Tujuan penelitian adalah melihat pengaruh sikap atasan yang kurang menyenangkan kepada bawahan (*abusive supervision*) terhadap *turnover intention* karyawan Harris Hotel & Convention Ciumbuleuit di Bandung. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Responden adalah 266 karyawan Harris Hotel & Convention Ciumbuleuit di Bandung. Pemilihan responden secara *convenience sampling*. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, deskriptif (frekuensi dan mean), uji t, uji korelasi, uji determinasi, dan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *abusive supervision* menyebabkan karyawan berniat mengundurkan diri di Harris Hotel & Convention Ciumbuleuit di Bandung.

Kata kunci: *Abusive supervision, turnover intention, karyawan, hotel.*

PENDAHULUAN

Bisnis hotel sangat unik. Kekhasan bisnis hotel dibandingkan dengan bisnis lain dapat dilihat dari jenis pekerjaan, waktu kerja, serta tuntutan pelayanan berkualitas yang tinggi. Dilihat dari jenis pekerjaan maka hotel dibedakan antara *operasional office* dan *back office*. Karyawan yang bekerja di *operasional office* bekerja dengan system pembagian kerja 3(tiga) shift, yaitu shift kesatu mulai pk.07.00 sampai dengan pk.15.00, shift kedua mulai pk.15.00 sampai dengan 23.00, dan shift ketiga mulai pk.23.00 sampai dengan pk.07.00. Sedangkan karyawan yang ditempatkan *back office* bekerja tanpa system shift, biasanya memiliki waktu kerja mulai pk.08.00 sampai dengan 17.00. Karyawan yang bekerja di *operasional office*

mendapatkan libur selama dua hari namun tidak selalu pada hari yang sama, sedangkan karyawan di back office libur pada hari Sabtu dan Minggu secara rutin.

Karyawan yang bekerja baik di *operasional office* maupun di *back office* dituntut untuk bekerja dengan standar kualitas pelayanan prima. Setiap karyawan di latih untuk menerapkan 5(lima) kualitas pelayanan, yaitu harus mampu bersikap handal, responsif, dipercaya, berempati, menjaga grooming serta perangkat kerja tetap baik. Karyawan yang handal berarti mampu menyelesaikan tugas sesuai target yang ditetapkan perusahaan, misalnya seorang receptionist mampu melakukan up-selling saat melayani walk-in guests. Sikap responsif yang ditunjukkan karyawan adalah adanya keinginan karyawan untuk membantu tamu, misalnya seorang waiter segera menghampiri tamu yang terlihat membutuhkan bantuan. Karyawan harus mendapatkan rasa percaya dari seorang tamu dengan cara menjaga janjinya, sebagai contoh seorang waiter menyatakan bahwa pesanan akan dihidangkan paling lama dalam waktu 20 menit, maka janji tersebut dipenuhi. Karyawan juga harus menunjukkan sikap empati, yaitu sikap yang bisa memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu tertentu. Sebagai contoh seorang tamu tertinggal kartu identitasnya di meja receptionist, sementara tamu tersebut tinggal di luar kota, maka pihak restoran dengan senang hati mengirimkan jaket tersebut ke alamat tamu. Menjaga penampilan diri serta lingkungan kerja tetap baik dan nyaman dapat dilakukan dengan selalu memperhatikan kerapihan diri, seragam, serta perangkat kerja. Karyawan harus fokus pada pelayanan tamu. Dalam usaha perhotelan, tamu adalah raja yang harus dilayani mengingat keberlangsungan usaha hotel sangat bergantung kepada kunjungan tamu. Tuntutan untuk selalu bekerja dengan memenuhi standar kualitas pelayanan yang terbaik tentunya memberikan tekanan yang cukup berat bagi karyawan dan supervisor di hotel.

Tekanan pekerjaan yang dirasakan oleh para karyawan mempengaruhi perilaku kerja sehari-hari. Dalam suatu kegiatan monitoring di salah satu restoran terkemuka di Jakarta, seorang karyawan baru mengeluh bahwa atasan bersikap kurang menghargai bawahan, staf selalu disalahkan, saat memberi arahan menggunakan nada bicara tinggi, memarahi staf di depan karyawan lain, merendahkan keterampilan, serta kurang memuji. Wajah karyawan baru terlihat murung dan mengemukakan ingin segera pindah bekerja. Keluhan karyawan baru di salah satu hotel berbintang lima, menyatakan bahwa staf senior seringkali mengandalkan karyawan baru untuk bekerja. Karyawan senior kurang memberikan arahan, namun jika karyawan baru melakukan kesalahan maka akan ditegur dengan nada tinggi. Berbagai sikap yang tidak menyenangkan yang dirasakan bawahan dikhawatirkan membuat karyawan tidak nyaman dan memutuskan untuk berpindah bekerja.

Kerugian perusahaan jika karyawan berhenti dapat dilihat dari aspek biaya, waktu, serta pengetahuan dan keterampilan yang dibawa pergi oleh karyawan tersebut. Aspek biaya yang dikeluarkan serta waktu yang dihabiskan saat melakukan proses rekrutmen, seleksi, penempatan, orientasi, maupun proses induksi. Selain itu karyawan yang meninggalkan perusahaan maka akan membawa pengetahuan serta keterampilan ke tempat lain. Selanjutnya pengetahuan serta keterampilan yang telah dimilikinya diterapkan di pekerjaan yang baru. Posisi kosong yang ditinggalkan karyawan tentunya harus digantikan oleh karyawan baru. Pada tahap ini maka perusahaan harus mengeluarkan biaya serta waktu untuk melakukan proses pengadaan karyawan baru. Dengan demikian menjaga agar karyawan tetap bertahan bekerja merupakan bentuk menjaga efisiensi biaya.

Memperhatikan pentingnya menjaga keterikatan kerja karyawan, maka setiap atasan harus mengetahui hal-hal yang mendorong karyawan untuk mengakhiri hubungan kerja. Dengan demikian hal-hal tersebut dapat diminimalkan. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis pengaruh *abusive supervision* terhadap *turnover intention* karyawan di Harris Hotel and Convention Ciumbuleuit di Bandung.

KAJIAN PUSTAKA

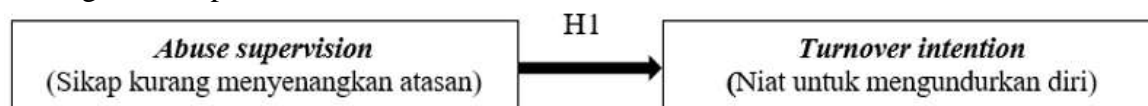
Abuse supervision (Sikap kurang menyenangkan atasan)

Abuse supervision atau sikap atasan yang kurang menyenangkan dapat berdampak pada pengunduran diri karyawan (You-De *et al.*, 2019). Tingginya karyawan yang mengundurkan diri tentunya akan berdampak pada terganggunya operasional kerja di suatu organisasi. Mitchell dan Ambrose (2007) menemukan bahwa abusive supervision menjadi penyebab konsep berpikir negative dalam diri karyawan (Tepper, 2000) atau karyawan menjadi berperilaku buruk seperti mencuri, membohong, atau bekerja lambat (Tepper, Duffy dan Shaw, 2001). Xu, Loi dan Lam (2015) menemukan bahwa karyawan yang mendapat perlakuan buruk dari atasan bersikap diam walaupun kesal. *Abusive supervision* menyebabkan memburuknya pelayanan kepada tamu.

Turnover intention (Niat untuk mengundurkan diri)

Niat untuk mengundurkan diri berkaitan dengan rendahnya keterikatan karyawan. Keterikatan adalah masalah krusial dalam bisnis perhotelan baik di hotel akomodasi atau pariwisata (Karatepe *et al.*, 2014; Li *et al.*, 2012). Konsep keterikatan kerja karyawan mengacu pada sikap positif, totalitas, dan fokus pada pekerjaan seseorang. Pegawai yang memiliki semangat, dedikasi dan apresiasi kerja, berimplikasi pada adanya keterikatan kerja (Schaufeli *et al.*, 2014; Rian, 2017). Selain itu, karyawan yang terikat dalam pekerjaannya akan lebih inovatif (Hyo, 2018; Yucheng, 2017). Karena adanya keterikatan kerja karyawan, hal tersebut menyiratkan lingkungan kerja yang positif dalam suatu organisasi tertentu (Schaufeli *et al.*, 2006; Christian *et al.*, 2011). Studi sebelumnya pada karyawan di hotel bintang lima di Siprus Utara (Karatepe, 2014) menemukan bahwa keterlibatan kerja berkorelasi dengan komitmen dan kinerja organisasi. Semakin tinggi komitmen organisasi, semakin rendah intensi turnover (PD Pramanik *et al.*, 2016). Lebih lanjut Li *et al.* (2012) studi menemukan hasil serupa di hotel-hotel besar di Cina Selatan. Dia menemukan bahwa kepemimpinan mempengaruhi keterlibatan kerja karyawan dan itu mengarah pada kinerja karyawan. Karyawan yang tidak terlibat dalam pekerjaan akan meninggalkan pekerjaan dengan mudah (Yucheng *et al.*, 2017). Niat untuk mengundurkan diri ini diperkuat oleh sikap kurang menyenangkan atasan. Yucheng *et al.* (2017) mengidentifikasi tingkat niat dengan empat tingkat. Pertama, karyawan mulai berpikir mengundurkan diri. Kedua, karyawan mulai mencari peluang kerja baru. Ketiga, karyawan mungkin mencari peluang kerja baru. Dan seterusnya, karyawan sering berpikir untuk mengganti pekerjaannya.

Kerangka konseptual



Gambar 1. Kerangka konseptual pengaruh abusive supervision terhadap turnover intention

Hipotesis (H1):

Ho: Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara abusive supervision terhadap turnover intention karyawan Harris Hotel and Convention Ciumbuleuit di Bandung.

Ha: Ada pengaruh positif dan signifikan antara abusive supervision terhadap turnover intention karyawan Harris Hotel and Convention Ciumbuleuit di Bandung.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Unit analisis adalah 266 karyawan Harris Hotel and Convention Ciumbuleuit di Bandung. Data dikumpulkan secara *simple random sampling*. Responden mengisi kuesioner yang dibagi menjadi 2(dua) bagian. Bagian pertama berisi profil responden, yang berisi jenis kelamin, usia, serta pengalaman kerja. Bagian kedua berisi pernyataan terkait dengan variable *abusive supervision* dan *turnover intention*. Jawaban kuesioner diberikan dengan menggunakan skala Likert 5 poin.

Analisis data adalah uji validitas, uji reliabilitas, serta uji deskriptif (uji frekuensi dan mean, analisis korelasi Pearson, uji determinasi, serta uji regresi linier sederhana (Santoso, 2014). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan terkait abusive supervision dan turnover intention. Uji validitas terhadap kuesioner dilakukan untuk melihat tingkat keandalan dan kesahihan kuesioner yang digunakan. Cara melakukan uji validitas yaitu dengan menghitung nilai korelasi diantara setiap pernyataan dengan skor total pernyataan. Selanjutnya nilai korelasi dibandingkan dengan r-table dan r-tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dengan rumus: $df = n-2$, dimana n menunjukkan jumlah responden. Kemudian membandingkan hasil perhitungan dengan nilai r dalam tabel. Jika nilai skor total pearson correlation pada item $< r$ tabel, maka pernyataan tersebut tidak valid. Pernyataan yang tidak valid harus dihapus atau diganti dengan pernyataan lain yang lebih baik. Uji reliabilitas dilakukan untuk menetapkan apakah pernyataan-pernyataan yang digunakan dapat digunakan lebih dari satu kali, setidaknya oleh responden yang sama, dan mendapatkan hasil yang konsisten. Reliabilitas menggambarkan tingkat konsistensi. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach’s Alpha. Indikator penilaian Cronbach’s Alpha dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel: 1 Indikator penilaian uji reliabilitas

| | |
|---------------------------------|-----------------------|
| Cronbach’s alpha $\leq 0,6$ | Reliabilitas buruk |
| Cronbach’s alpha $> 0,6 - 0,80$ | Reliabilitas diterima |
| Cronbach’s alpha $> 0,80$ | Reliabilitas baik |

Analisis deskriptif adalah kegiatan pengumpulan dan peringkasan data, serta penyajian hasil peringkasan tersebut, yaitu mencari central tendency (kecenderungan terpusat), mengukur sub-variabel yang paling tidak sesuai dengan harapan responden. Pengujian dilakukan dengan menghitung nilai maksimum, minimum, mean, standar deviasi, dan mengukur frekuensi. Interpretasi mean dapat dilihat pada tabel 2.

Table:2 Interpretasi mean

| Interval | Interpretasi | |
|-------------|----------------------------|---------------------------|
| | <i>Abusive supervision</i> | <i>Turnover intention</i> |
| 1.00 – 1.20 | Tidak pernah | Sangat rendah |
| 1.21 – 2.40 | Pernah | Rendah |
| 2.41 – 3.60 | Netral | Netral |
| 3.61 – 4.80 | Jarang | Tinggi |
| 4.81 – 5.00 | Selalu | Sangat tinggi |

berusia 26 sampai 36 tahun (39,1%). Jumlah karyawan yang bekerja 1 sampai 5 tahun adalah yang tertinggi.

Tabel: 4 Pengujian frekuensi profil responden.

| Deskripsi | | Persentase |
|------------------|---------------------|------------|
| Jenis Kelamin | Laki -laki | 65 % |
| | Perempuan | 35 % |
| Umur | 25 tahun kebawah | 19.5 % |
| | 26 – 35 tahun | 39.1 % |
| | 36 – 45 tahun | 29.7 % |
| | 46 tahun dan lebih | 11.7 % |
| Pengalaman Kerja | Kurang dari 1 tahun | 12 % |
| | 1 – 5 tahun | 72.9 % |
| | 6 – 10 tahun | 11.7 % |
| | 11 – 15 tahun | 1.1 % |
| | 16 – 20 tahun | 1.1 % |
| | 21 tahun keatas | 1.1 % |

Analisis statistic deskriptif terhadap variabel *abusive supervision* dan *turnover intention* dijelaskan dalam tabel 5.

Tabel: 5 Frekuensi dan mean *abusive supervision* dan *turnover intention*

| Deskripsi | STS | TS | N | S | SS | Mean |
|---|------|------|------|------|------|------|
| | % | | | | | |
| Atasan saya suka mengejek saya. | 25.9 | 47 | 19.2 | 7.1 | 0.8 | 2.10 |
| Atasan saya meremehkan pendapat saya. | 26.3 | 48.1 | 17.3 | 5.6 | 2.6 | 2.10 |
| Atasan saya merendahkan saya di depan orang lain. | 32.3 | 46.2 | 13.9 | 5.6 | 2.3 | 1.99 |
| Atasan saya memfitnah saya di depan orang lain | 32.0 | 1.1 | 18.8 | 53.4 | 26.7 | 2.00 |
| Atasan menilai saya tidak kompeten | 30.5 | 46.2 | 18.4 | 3.0 | 1.9 | 2.00 |
| Saya sering berpikir untuk pergi | 16.9 | 34.2 | 35.0 | 10.9 | 3.0 | 2.49 |
| Saya mulai aktif mencari pekerjaan baru tahun depan. | 9.4 | 25.6 | 41.0 | 16.9 | 7.1 | 2.87 |
| Saya mungkin secara aktif mencari pekerjaan baru tahun depan. | 8.3 | 21.8 | 45.5 | 17.3 | 7.1 | 2.93 |
| Saya sering berpikir untuk mengganti pekerjaan. | 14.3 | 24.8 | 42.5 | 13.2 | 5.3 | 2.70 |

STS = Sangat tidak setuju; TS = Tidak Setuju; N = Netral; S = Setuju; SS = Sangat Setuju

Berdasarkan hasil olah data indikator rata-rata *abusive supervision* dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) untuk pernyataan: ‘atasan suka mengejek saya’, nilai rata-rata (mean) jawaban responden adalah 2.10. Nilai tersebut menyatakan bahwa ‘atasan pernah mengejek karyawan’; (2) untuk pernyataan ‘atasan meremehkan pendapat saya’, nilai rata-rata (mean) jawaban responden 2,10. Nilai mean tersebut menyatakan bahwa ‘atasan pernah meremehkan pendapat staf bawahannya’; (3) untuk pernyataan ‘atasan merendahkan saya di depan orang lain’, nilai mean adalah 1,99. Nilai ini menyakan bahwa atasan pernah merendahkan staf bawahan di depan orang lain’; (4) untuk pernyataan ‘atasan memfitnah saya di depan orang lain’, responden rata-rata menjawab dengan nilai mean 2,00. Dengan demikian staf bawahan memiliki persepsi bahwa atasan pernah memfitnah karyawan di depan orang lain; dan (5) untuk pernyataan ‘atasan menilai saya tidak kompeten’ nilai mean adalah 2,00. Nila mean

tersebut menggambarkan bahwa atasan pernah mengaggap staf bawahan tidak kompeten. Hasil analisis mean terhadap abusive supervision menunjukkan bahwa sikap abusive supervision yang yang ditunjukkan atasan masih tergolong rendah. Kondisi abusive supervision yang rendah berpotensi mengurangi turnover intention karyawan (You-De *et al.*, 2019). Karena tidak ada sikap kurang menyenangkan atasan, maka staf akan menghormati atasannya (Tepper, 2000), dan menghindari mereka untuk bersikap buruk dan menjadi lebih produktif (Tepper, Duffy dan Shaw, 2001). Rendahnya sikap kurang menyenangkan atasan akan meningkatkan lingkungan positif di tempat kerja yang mengarah pada kepuasan kerja, dan pada akhirnya meningkatkan kinerja kerja (Lyu, Zhu, Zhong, dan Hu, 2016).

Turnover karyawan dalam penelitian ini menemukan bahwa untuk pernyataan 'saya sering berpikir untuk pergi' memperoleh nilai mean 2,49 tersirat bahwa responden berada pada posisi netral antara tinggal atau pergi. Lebih lanjut, responden menyatakan 'Saya mulai aktif mencari pekerjaan baru tahun depan' (rata-rata 2,87). Jawaban ini lebih tinggi dari pernyataan pertama, tetapi serupa dengan responden yang mengambil keputusan netral antara tetap atau keluar '. Situasi serupa terjadi untuk pernyataan 'Saya mungkin aktif mencari pekerjaan baru tahun depan. Kelihatannya jawaban mereka netral tetapi mereka cenderung pergi (jika ada kesempatan). Terakhir, untuk pernyataan 'Saya sering berpikir untuk mengganti pekerjaan' (rata-rata 2,70). Ini menyiratkan bahwa mereka bingung apakah mereka boleh tinggal atau pergi. Kondisi ini serupa dengan penelitian sebelumnya bahwa karyawan pada usaha akomodasi cenderung keluar (Karatepe *et al.*, 2014; Li *et al.*, 2012). Keterikatan mereka dalam organisasi rendah (Schaufeli *et al.*, 2014; Rian, 2017). Keterikatan yang rendah akan mempengaruhi inovasi (Yho, 2018; Yucheng, 2017).

Uji Koefisien Determinasi, menunjukkan bahwa R Square sebesar 16,8 persen yang berarti sikap kurang menyenangkan atasan mempengaruhi niat karyawan untuk mengundurkan diri sebesar 16,8 persen sedangkan 83,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Table 6: Koefisien Determinasi (R^2)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0.168 | ,611 | ,610 | 3,377 |

Predictors: (Constant), sikap kurang menyenangkan atasan

Meskipun kontribusinya rendah, abusive supervision berpotensi mengurangi keterikatan kerja dan ini akan menurunkan kinerja kerja dan bahkan dengan mudah mengundurkan diri (Zhang *et al.*, 2017).

Analisis linier sederhana menunjukkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = a + bX$ atau $Y = 7,534 + 0,340 X$. Persamaan ini mengimplikasikan bahwa jika tidak ada sikap kurang menyenangkan atasan (variabel $X = nol$) maka niat karyawan untuk mengundurkan diri adalah 7,534 poin. Selain itu, jika sikap kurang menyenangkan atasan meningkat 1 poin, niat karyawan untuk mengundurkan diri akan meningkat 0,340 poin. Persamaan regresi positif berarti semakin tinggi sikap kurang menyenangkan atasan, semakin tinggi niat karyawan untuk mengundurkan diri.

Table 7: Regresi Linear

| Model | Coefficients ^a | | | | |
|------------------------------------|-----------------------------|------------|----------------------|--------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Coefficients Beta | | |
| (Constant) | 7.534 | .514 | | 14.671 | ,000 |
| 1 Total <i>abusive supervision</i> | .340 | .047 | .409 | 7.290 | ,000 |

a. Variabel terikat: *turnover intention*.

T-test

Berdasarkan nilai signifikansinya, jika Sig. <0,05 maka ada pengaruh sikap kurang menyenangkan atasan terhadap niat mengundurkan diri karyawan. Sig.> 0,05 maka tidak ada sikap kurang menyenangkan atasan terhadap niat mengundurkan diri karyawan.

Hipotesis dalam penelitian ini:

Ho: Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *abusive supervision* dengan *turnover intention* karyawan Harris Hotel and Convention Ciumbuleuit di Bandung.

Ha: Ada pengaruh positif dan signifikan antara abusive supervision dengan turnover intention karyawan Harris Hotel and Convention Ciumbuleuit di Bandung.

Uji t menunjukkan nilai signifikansi variabel Sig. 0,000> probabilitas 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima atau terdapat pengaruh positif dan signifikan *abusive supervision* terhadap *turnover intention* karyawan Harris Hotel and Convention Ciumbuleuit di Bandung.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan menemukan bahwa meski pekerjaan di hotel sangat sibuk, karyawan tidak menerima *abusive supervision* dalam pekerjaan operasional sehari-hari mereka. Jawaban karyawan terhadap niat untuk mengundurkan diri juga tidak secara jelas diungkapkan. Namun berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa *abusive supervision* cukup berkontribusi terhadap *turnover intention* karyawan. Dalam rangka mencegah karyawan memiliki niat mengundurkan diri, maka setiap tingkat manajerial mulai dari tingkat *supervisor* sampai dengan *general manager* harus membangun lingkungan kerja yang positif. Lingkungan yang positif di tempat kerja akan menjadi pertimbangan karyawan untuk tetap bertahan di suatu perusahaan. Selain itu lingkungan positif yang meliputi hubungan atasan-bawahan akan meningkatkan *self-efficacy* karyawan dalam bekerja. *Self-efficacy* ini penting karena dalam bisnis pariwisata seperti hotel, karyawan berurusan dengan tamu yang mengharapkan pengalaman terbaik. Pelatihan *supervisory* disarankan untuk menjaga kompetensi atasan agar gaya kepemimpinannya lebih baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Sekolah Pariwisata Trisakti yang telah mendanai penelitian ‘Pengaruh *Abusive Supervision* terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel.’

DAFTAR PUSTAKA

- Christian, M.S., Garza, A.S., and Slaughter, J.E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89-136.
- Hu, T., Zhang, D., and Wang, J. (2015). A meta-analysis of the trait resilience and mental health. *Personality and individual differences*, 76, 18-27.
- Hyo S.J., and Hye H.Y. (2018). Improving frontline service employees’ innovative behavior using conflict management in the hospitality industry: The mediating role of engagement. *Tourism Management*, vol.69, 504-505.
- Karatepe, O.M., and Shahriari, S. (2014). Job embeddedness as a moderator of the impact of organizational justice on turnover intentions: A study in Iran. *International Journal of Tourism Research*, 16(1), 22-32.
- Karatepe, O.M., Beirami, E., Bouzari, M., and Safavi, H.P. (2014). Does work engagement mediate the effects of challenge stressors on job outcomes? Evidence from the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 14-22.
- Li, X., Sanders, K., and Frenkel, S. (2012). How leader-member exchange, work engagement and HRM consistency explain Chinese luxury hotel employees’ job performance. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1059-1066.
- P.D.Pramanik, Robiatul A., and Filma festivalia. (2016). Organizational Commitment to Turnover Intention of Melawai Hotel Employees in Jakarta. *Asia Tourism Forum-2016*, Proceeding, ISBN (on-line): 978-94-6252-201-5.
- Rian, P., and Zamralita. (2017). Gambaran work engagement pada karyawan di PT, EG (manufacturing industry). *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 1(2), 295-303.
- Santoso, Singgih, 2014. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20, edisi Revisi*. Kompas Gramedia, 315.
- Schaufeli, W.B., and Bakker, A.B. (2014). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/>
- Tepper, B.J. (2000). Consequences of abuse supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
- Tepper, B.J., Duffy, M.K., and Shaw, J.D. (2001). Personality moderators of the relationship between abusive supervision and subordinates’ resistance. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 974-983.
- You-De D., Wen-Long Z., and Tzung-Cheng H. (2019) Engage or quit? The moderating role of abusive supervision between resilience, intention, and work engagement. *Tourism Management*, vol.70, 73.
- Yucheng Z., Yongxing G., and Alexander N. (2017). Identity judgements, work engagement and organizational citizenship behavior: The mediating effects based on group engagement model. *Tourism Management*, vol.61, 190-197.
- Xu, A.J., Loi, R., and Lam, L.W. (2015). The bad boss takes it all: How abusive supervision and leader-member exchange interact to influence employee silence. *The Leadership Quarterly*, 26(5), 763-774.